

PENERAPAN METODE SIMULASI DAN PEER TEACHING UNTUK MENINGKATKAN PRESTASI BELAJAR SISWA PADA PELAJARAN PRAKTIK BERTELEPON

ISNA NURILAH
SMK Negeri 1 Banjar
isna7nur@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan prestasi belajar siswa pada pelajaran praktik bertelepon dengan penerapan metode simulasi dan peer teaching. Penelitian kelas ini dilaksanakan dalam 2 siklus. Sebelum dilaksanakan siklus 1 dan 2, siswa melaksanakan pembelajaran konvensional dengan sedikit simulasi. Dari kegiatan pembelajaran prasiklus ini, rata-rata kelas hanya 64, siswa yang sudah tuntas sebanyak 33 % dan siswa yang belum tuntas 67 %. Untuk siswa yang mendapatkan nilai lebih tinggi dari temannya pada prasiklus, ditunjuk menjadi tutor sebaya pada kelompoknya masing-masing. Saat dilaksanakan siklus 1, dengan metode simulasi dan tutor sebaya, siswa terlihat lebih termotivasi dan terdapat peningkatan gesture, sehingga prestasi siswa pun meningkat menjadi 78, dengan siswa yang sudah tuntas sebanyak 67 %. Kemudian pada siklus 2, tutor sebaya bergantian kelompok dalam melatih temannya. Saat dilakukan observasi dan tes, siswa terlihat semakin relaks dan semakin lancar dalam berkomunikasi. Sehingga setelah dilaksanakan tes, nilai rata-rata kelas pada siklus 2 menjadi 86 dengan ketuntasan mencapai 94 %. Setelah dilaksanakan pembelajaran siklus 1 dan siklus 2 dapat disimpulkan bahwa metode simulasi dan tutor sebaya berpengaruh positif untuk meningkatkan prestasi siswa kelas X Otomatisasi dan tata Kelola Perkantoran 2 SMK Negeri 1 Banjar pada materi berkomunikasi melalui telepon.

Kata Kunci: komunikasi telepon, 2. metode simulasi, 3 metode tutor sebaya

ABSTRACT

This research aims to improve student learning achievement in practical telephone lessons by applying simulation and peer teaching methods. This class research was carried out in 2 cycles. Before implementing cycles 1 and 2, students carry out conventional learning with a little simulation. From this pre-cycle learning activity, the average class is only 64, 33% of students have completed it and 67% of students have not completed it. For students who get higher grades than their friends in the pre-cycle, they are appointed as peer tutors in their respective groups. When implementing cycle 1, using the simulation method and peer tutoring, students looked more motivated and there was an increase in gestures, so that student achievement increased to 78, with 67% of students completing. Then in cycle 2, peer tutors take turns in groups to train their friends. When observations and tests were carried out, students seemed more relaxed and more fluent in communicating. So after the test was carried out, the class average score in cycle 2 was 86 with completion reaching 94%. After learning cycle 1 and cycle 2, it can be concluded that the simulation method and peer tutoring have a positive effect on improving the achievement of class

Keywords: telephone communication, 2. simulation method, 3 peer tutoring methods

PENDAHULUAN

Sebagai fasilitator, untuk memudahkan proses transfer informasi atau ilmu pengetahuan, seorang guru hendaknya menguasai berbagai alternative metode pembelajaran. Metode pembelajaran merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai keberhasilan siswa dalam belajar. Metode belajar adalah cara yang digunakan merealisasikan rencana yang telah

disusun dalam kegiatan yang sebenarnya untuk mencapai tujuan secara optimal, Wina Sanjaya (dalam Akbar, 2020). Begitu pula menurut Ginting (dalam Akbar, 2020) menyatakan bahwa metode pembelajaran merupakan cara atau pola yang khas dalam memanfaatkan prinsip dasar pendidikan dengan menggunakan berbagai teknik dan sumber daya terkait lainnya agar terjadi proses pembelajaran pada pembelajar. Sehingga dapat diartikan bahwa metode pembelajaran merupakan cara yang digunakan untuk mengimplementasikan rencana yang telah disusun dalam bentuk kegiatan nyata dan praktis untuk mencapai tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan

Untuk menentukan metode belajar perlu dipertimbangkan beberapa faktor, antara lain tujuan pembelajaran yang harus dicapai oleh siswa, materi pembelajaran, alokasi waktu pembelajar, dan situasi belajar, Kurniasih & Sani (2017). Pemilihan metode belajar yang tepat, akan sangat mendukung motivasi dan keaktifan belajar siswa, sehingga tercipta suasana pembelajaran yang kondusif yang berdampak positif bagi siswa dalam menguasai konsep-konsep materi yang dipelajari. Terdapat beberapa metode pembelajaran, antara lain metode ceramah, metode tanya jawab, metode diskusi, metode kelompok, metode sosiodrama, metode tutorial teman sebaya, metode problem solving, simulasi dan masih banyak lagi metode yang dapat digunakan dalam proses pembelajaran.

Pada Kompetensi Keahlian Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran (OTKP), terdapat kompetensi dasar yang harus dikuasai oleh siswa yaitu kemampuan dalam berkomunikasi, baik komunikasi tertulis maupun komunikasi lisan. Materi ini terangkum dalam mata pelajaran Korespondensi. Pada materi komunikasi tulis siswa belajar membuat surat. Sedangkan komunikasi lisan, menekankan siswa untuk mampu berkomunikasi dengan menggunakan telepon, baik sebagai penerima maupun sebagai penelepon.

Siswa perlu dibekali dengan kemampuan berkomunikasi, dalam hal ini berkomunikasi dalam bertelepon karena komunikasi yang baik dan efektif berkontribusi dalam pencapaian suatu tujuan dalam organisasi atau perusahaan. Saat di lapangan, pelanggan merasa nyaman apabila mereka direspon secara positif dan bijak oleh perusahaan. Kesalahan dalam menangani pelanggan melalui telepon atau kekeliruan dalam menyampaikan pesan dapat berakibat fatal bagi citra perusahaan atau pun keberlangsungan suatu kegiatan. Dalam berkomunikasi bertelepon secara formal di kantor, tentunya tidak hanya sekedar berbicara seperti siswa berbicara dalam keseharian, namun diharuskan menggunakan bahasa baku atau formal. Di samping memperhatikan faktor bahasa, siswa juga diharuskan mengedepankan etika dan standar prosedur yang berlaku di perusahaan atau organisasi. Sudarmono (2012) menyatakan bahwa meskipun orang tidak bisa melihat perilaku penerima telepon, tetapi jalan pikirannya dapat dirasakan melalui diksi dan nada suara yang diucapkan ketika dia menjawab telepon. Untuk itu penerima telepon harus selalu bersikap ramah, melayani dengan senang hati dan santun.

Melihat esensi dari materi pelajaran berkomunikasi melalui telepon yang menekankan pada kemampuan anak untuk berkomunikasi dengan baik dan efektif secara formal, penulis menemukan beberapa kendala, secara umum antara lain:

1. siswa tidak terbiasa berkomunikasi dengan bahasa formal;
2. siswa tidak terbiasa berkomunikasi dalam situasi formal;
3. siswa malu untuk berlatih komunikasi dengan guru;
4. Terbatasnya waktu untuk melatih siswa sehingga kemampuan siswa dalam menangani berbagai situasi lawan bicara sangat minim.

Kendala ini mengakibatkan cukup banyak siswa yang prestasi belajarnya rendah atau di bawah KKM dalam kompetensi Berkomunikasi Melalui Telepon pada siswa kelas X OTKP SMK Negeri I Banjar.

Melihat kondisi di atas, penulis mengatasinya dengan memadukan dua metode pembelajaran, yaitu metode simulasi dan metode tutor teman sebaya (*peer teaching*). Untuk menciptakan suasana kantor, sehingga secara psikologis siswa merasa berada di kantor yang sebenarnya, saat berlatih siswa menggunakan laboratorium perkantoran yang telah difasilitasi dengan bahan dan peralatan layaknya di kantor dan siswa pun mengenakan busana formal. Namun, mengingat siswa yang cenderung malu atau canggung saat berlatih dengan guru, maka guru meminta bantuan siswa yang telah lebih dahulu kompeten dan memiliki motivasi tinggi untuk melatih temannya. Di samping itu, terbatasnya waktu bagi guru untuk melatih siswa satu secara personal, membuat penulis juga menggunakan metode tutor teman sebaya (*peer teaching*). Melihat tingkat kesulitannya yang lebih tinggi atau kompleks, maka dalam hal ini, guru lebih menekankan siswa untuk berlatih sebagai penerima telepon.

Shoimin (dalam Lutfiani, Saefuddin, & Rohaniawati, 2021) menyampaikan bahwa simulasi adalah rancangan pembelajaran yang bersifat praktis guna mengembangkan *skill* baik keterampilan mental ataupun keterampilan fisik atau teknis. Metode pembelajaran ini dapat membawa siswa pada situasi seperti keadaan sesungguhnya. Metode ini melatih siswa belajar secara kontekstual, sesuai dengan kehidupan nyata. Kegiatan pembelajaran dengan melakukan proses seperti keadaan yang sebenarnya, membantu mengenalkan keadaan nyata, mengasah keterampilan, kepekaan dan berfikir untuk mengambil keputusan. Beberapa kelebihan metode simulasi Hasibuan dan Moedjiono (dalam Afandi, Chamalah, & Wardani, 2013), antara lain:

1. Menyenangkan, dan memotivasi siswa untuk berpartisipasi
2. Memotivasi guru untuk mengembangkan metode simulasi
3. Siswa dapat bereksperimen tanpa harus berada di tempat sebenarnya
4. Dapat menggambarkan hal-hal yang abstrak
5. Siswa dapat saling berinteraksi
6. Siswa yang lamban dan kurang cakap dapat lebih termotivasi
7. Melatih siswa berpikir kritis.

Metode pembelajaran tutor teman sebaya pada prinsipnya merupakan metode yang melibatkan siswa yang lebih kompeten dalam materi tertentu dan memiliki motivasi tinggi lain untuk membantu teman-teman dalam belajar atau berlatih atau praktik. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Suherman (dalam Alfiah, 2022) yang mengatakan bahwa tutor sebaya adalah sekelompok siswa yang telah tuntas terhadap materi pelajaran, memberikan bantuan kepada siswa yang mengalami kesulitan dalam belajar. Demikian juga menurut Tahusetya (dalam Sinambel, 2014) tutor sebaya adalah siswa di kelas tertentu yang memiliki kemampuan lebih dibanding teman-temannya, yang bertugas untuk membantu kesulitan teman dalam memahami materi pelajaran. Saat berlatih/belajar bersama dengan teman yang telah ditunjuk dan disepakati sebagai tutor, siswa/tutee menjadi lebih terbuka, tidak canggung untuk bertanya dengan bahasa mereka dan berlatih sehingga diharapkan mereka lebih mudah menguasai materi yang dipelajari. Menurut Arikunto (dalam Sinambela:2014) metode tutor sebaya ini cukup efektif digunakan dalam pembelajaran karena memiliki beberapa kelebihan, sebagai berikut:

1. Siswa lebih leluasa berlatih atau belajar dengan teman sendiri dibanding dengan guru.
2. Semakin mengasah kemampuan tutor
3. Melatih tutor akan tanggung jawab dan kesabaran dalam mengemban tugas.
4. Mempererat hubungan antar siswa sehingga mempertebal perasaan sosial.

Dengan memadukan metode simulasi dan tutor teman sebaya, penelitian tindakan kelas ini bertujuan untuk memudahkan siswa dalam memahami materi dan memberi kemudahan dalam berlatih bersama teman sendiri dengan situasi, media, dan konsep seperti kondisi yang sebenarnya, sehingga diharapkan prestasi siswa dapat meningkat.

METODE PENELITIAN

Penerapan Metode Simulasi dan Tutor Sebaya (*Peer Teaching*) untuk Meningkatkan Prestasi Belajar merupakan penelitian tindakan kelas dengan metode kuantitatif. Subjek yang dikaji yaitu prestasi belajar siswa kelas X Kompetensi Keahlian Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran (OTKP) 2 SMK Negeri I Banjar pada materi pelajaran berkomunikasi melalui telepon, khususnya sebagai penerima telepon dengan jumlah 36 siswa; 8 laki-laki dan 28 perempuan. Kegiatan ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2022. Alasan penulis melakukan penelitian karena cukup banyak siswa yang memiliki nilai di bawah KKM pada kompetensi praktik berkomunikasi melalui telepon.

Dalam pengumpulan data yang dibutuhkan, peneliti menggunakan metode pengumpulan data; (1) metode observasi; dalam penelitian ini adalah mengamati secara langsung dan cermat terhadap proses pembelajaran dengan metode simulasi dan tutor sebaya, (2) Metode tes; metode tes yang dilaksanakan yaitu tes praktik pada setiap akhir siklus, untuk mengetahui kemampuan siswa dalam berkomunikasi melalui telepon.

Sedangkan untuk mengetahui efektivitas penerapan metode pembelajaran simulasi dan tutor sebaya, penelitian ini dilaksanakan dalam dua siklus dengan tetap memperhatikan kondisi estándar siklus, dengan tahapan-tahapan; perencanaan, pelaksanaan, pengamatan, dan refleksi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pada penilaian keterampilan telepon, selain menguji kemampuan anak dalam berkomunikasi dengan lawan bicara khususnya sebagai penerima telepon, penulis juga melakukan observasi untuk menilai penampilan siswa saat bertelepon. Kegiatan pengumpulan data berupa hasil penelitian tindakan kelas dimulai dari tes awal atau sebelum menggunakan metode simulasi dan tutor teman sebaya, kemudian tes setelah dilaksanakan siklus I dan siklus II, yang masing-masing dilaksanakan dalam 2 minggu, 4 kali pertemuan (1 minggu 2 kali pertemuan/tatap muka)

A. Prasiklus

Pada tahap awal atau prasiklus, secara umum nilai praktik bertelepon masih cukup banyak yang belum tuntas atau di bawah KKM (70). Hasil tes praktik atau keterampilan bertelepon dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Observasi Tes Prasiklus Keterampilan Berkomunikasi Melalui Telepon

Kategori	Rentang Nilai	Mengangkat Telepon (%)	Ekspresi Wajah (%)	Posisi Duduk (%)
Sangat Baik	90 – 100	75	0	61
Baik	80 – 89	0	25	0
Cukup	70 – 79	0	17	0
Kurang	< 70	25	58	39

Dari data di atas, dapat diketahui bahwa meskipun dari nilai akhir sudah banyak yang tuntas, namun apabila kita lihat pada setiap aspek masih cukup banyak yang perlu diperbaiki, terutama pada ekspresi wajah (*smiling face*). Siswa masih banyak yang kaku dalam berekspresi, tanpa senyum. Untuk kemampuan mempraktikkan cara dan kapan harus diangkat teleponnya sudah banyak yang sesuai meskipun belum semuanya. Sedangkan posisi atau cara duduk sudah banyak siswa yang memenuhi standar.

Nilai tes praktik komunikasi bertelepon prasiklus sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Tes Prasiklus Praktik Bertelepon

Kategori	Rentang Nilai	Salam Pembuka (%)	Memberikan Informasi &/Menawarkan Bantuan (%)	Mengulang Pesan (%)	Salam & menutup telp. (%)	Kualitas Suara (%)	LP T (%)	NA (%)
Sangat Baik	90 – 100	31	0	0	25	0	0	0
Baik	80 – 89	11	19	22	17	19	19	22
Cukup	70 – 79	11	28	6	31	19	31	11
Kurang	< 70	44	53	72	28	61	50	67

Kontribusi yang secara signifikan menyebabkan rendahnya nilai siswa dalam praktik bertelepon adalah dari aspek pengulangan pesan. Kedua adalah suara yang masih sangat kaku seiring dengan ekspresi wajah yang tegang. Selanjutnya, Anak masih kebingungan menjawab, sehingga terdiam cukup lama atau pun terbata-bata. Anak juga masih belum bisa berbicara secara taktis dalam mengatakan kondisi yang sebenarnya untuk orang yang dituju oleh penelepon, juga dalam penggunaan bahasa, masih ada beberapa yang menggunakan bahasa sehari-hari. Kemudian 18 siswa masih belum lengkap dan benar dalam mengisi Lembar Pesan Telepon (LPT). Di samping itu, masih cukup banyak siswa yang menggunakan kata “Hallo” dan tidak menyebutkan nama perusahaan saat mengucapkan salam pembuka.

B. Siklus 1

Kegiatan praktik telepon pada siklus 1 ini diawali dengan kegiatan apersepsi. Selanjutnya guru menjelaskan skema metode yang akan dilaksanakan yang harus dilaksanakan oleh siswa baik sebagai tutee maupun tutor. Agar tercipta suasana seperti di kantor yang sebenarnya sebagai penerapan metode simulasi, pembelajaran dilaksanakan di laboratorium perkantoran dan siswa juga sebelumnya sudah diminta untuk memakai baju kerja atau kantor.

Kemudian siswa dibagi menjadi 6 kelompok dan guru menentukan 6 siswa yang bertugas sebagai tutor teman sebaya dengan berpedoman pada hasil tes siklus. Setiap kelompok akan dilatih oleh 1 siswa. Namun, sebelum siswa melaksanakan tugasnya sebagai tutor, siswa diberi pengarahan dan penguatan terlebih dahulu. Guru memberikan panduan materi yang akan digunakan untuk berlatih. Materi latihan dibuat secara bervariasi agar siswa terbiasa menyampaikan informasi yang berbeda-beda secara taktis atau tidak bingung saat menghadapi berbagai pertanyaan dari lawan bicara.

Saat berlatih bertelepon, tutor mengarahkan temannya/tutee apabila terdapat tutee yang belum lancar atau tidak sesuai prosedur bertelepon. Di samping itu, diharapkan tutee untuk tidak sungkan menanyakan hal-hal yang kurang paham atau belum bisa kepada tutor yang tidak lain adalah teman sendiri. Saat siswa berlatih bersama tutor, guru mengobservasi penampilan mereka, yang meliputi; cara mengangkat telepon, ekspresi wajah, dan sikap badan.

Setelah siswa selesai berlatih dengan para tutor, guru bersama siswa melakukan refleksi pembelajaran yang telah dilaksanakan. Untuk mengetahui perkembangan kemampuan siswa dalam bertelepon, guru menguji siswa satu per satu termasuk siswa yang menjadi tutor teman sebaya. Efektifitas penggunaan metode simulasi dan tutor sebaya pada perkembangan penampilan dan kemampuan siswa dalam berkomunikasi melalui telepon pada siklus 1 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. Hasil Observasi Siklus 1

Kategori	Rentang Nilai	Mengangkat Telepon (%)	Ekspresi Wajah (%)	Sikap Badan (%)	Sikap Badan (%)
Sangat Baik	90 – 100	94	11	92	92
Baik	80 – 89	3	25	0	0
Cukup	70 – 79	3	47	8	8
Kurang	< 70	0	17	0	0

Pada siklus 1, siswa sudah mulai terlihat santai dan lancar dalam berkomunikasi, sehingga dari hasil observasi dapat dilihat ekspresi wajah sudah mulai terdapat peningkatan. Untuk cara mengangkat telepon dan sikap badan, secara signifikan siswa sudah sangat bagus; mengangkat pada dering ke 1 atau kedua, posisi tangan dalam memegang telepon juga sudah tepat. Badan juga tegak namun tetap relaks dan kaki menapak pada lantai, sehingga secara umum penampilan siswa sudah dalam kategori sangat baik. Hanya ada beberapa siswa saja yang perlu diberikan penguatan, khususnya pada ekspresi wajah.

Tabel 4. Hasil Tes Praktik Bertelepon Siklus 1

Aspek	Rentang Nilai (%)	Salam Pembuka (%)	Memberikan Inform. &/Menawarkan Bantuan (%)	Mengulang Pesan (%)	Salam & menutup telp. (%)	Kwalitas Suara (%)	LPT (%)	NA (%)
Sangat Baik	90 – 100	39	3	19	36	8	8	17
Baik	80 – 89	28	36	17	25	19	36	22
Cukup	70 – 79	28	56	42	39	56	44	28
Kurang	< 70	3	6	22	0	17	11	33

Terdapat perkembangan yang positif pada setiap aspek setelah siswa berlatih kembali bersama teman secara intensif dengan materi latihan yang variatif namun dengan standar kemampuan siswa pada level SMK. Bahkan untuk aspek menyampaikan salam penutup semua siswa sudah sesuai ketentuan, baik kalimatnya maupun siapa yang lebih dulu menutup telepon. Namun untuk penyampaian salam pembuka masih ada siswa yang tidak menyebutkan nama perusahaan. Kemampuan siswa pada aspek berbicara secara taktis ketika lawan bicara atau menelepon menanyakan tentang sesuatu hal atau keberadaan seseorang terdapat peningkatan yang sangat besar. Sedangkan untuk aspek pengulangan pesan, masih cukup banyak siswa yang lupa untuk mengulang/konfirmasi kembali pesan yang diterima. Kualitas suara menunjukkan perkembangan yang cukup baik. Sedangkan untuk pengisian LPT, sebagian besar siswa sudah tuntas dalam mengisi meskipun tidak semuanya lengkap atau memiliki kategori sangat bagus. Namun ada siswa yang belum mengisi nama perusahaan menelepon dan penulisan inti pesan belum singkat dan jelas.

C. Siklus 2

Dari hasil observasi dan tes praktik bertelepon siklus 1, meskipun terdapat perkembangan yang cukup baik, namun tidak dipungkiri masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, baik pada gesture maupun pada kemampuan berkomunikasi secara taktis dan sesuai standar perusahaan, sehingga hasil ketuntasan klasikal belum memenuhi ketentuan. Siswa masih perlu berlatih secara intensif sehingga diharapkan mereka benar-benar mampu berkomunikasi dengan baik.

Pada siklus 2 ini, siswa kembali berlatih bersama teman di laboratorium perkantoran dengan memakai pakaian kantor. Pada latihan siklus 2, materi latihan dibuat sedikit berbeda agar siswa makin terasah kemampuannya dalam berbicara secara taktis, singkat dan jelas. Tutor juga bergantian kelompok supaya tidak jenuh dan mendapat pengalaman baru dengan tutee yang berbeda. Berdasarkan hasil tes dan informasi sebelumnya dari tutor, tutor diberi pengarahan terlebih dahulu bagaimana strategi melatih temannya agar lebih efektif sesuai perkembangan kemampuan mereka.

Setelah siswa berlatih bersama teman, kemudian pada pertemuan berikutnya siswa kembali melaksanakan tes praktik. Adapun perkembangan kemampuan siswa dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5. Hasil Observasi Siklus 2

Kategori	Rentang Nilai	Mengangkat Telepon (%)	Ekspresi Wajah (%)	Sikap Badan (%)
Sangat Baik	90 – 100	100	17	97
Baik	80 – 89	0	31	0
Cukup	70 – 79	0	50	3
Kurang	< 70	0	3	0

Dari hasil observasi siklus 2, hampir semua siswa sudah memenuhi standar pada aspek-aspek penampilan luar, meskipun dengan kategori yang berbeda-beda. Hanya ada 1 siswa yang belum masih belum bisa relaks, masih kaku. Hal ini terjadi karena berdasarkan informasi dari tutor, siswa tersebut kurang serius dalam berlatih.

Untuk hasil tes praktik berkomunikasi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 6. Hasil Tes Praktik Siklus 2

Aspek	Rentang Nilai	Salam Pembuka (%)	Memberikan Infrm. &/Mnawarkan Bantuan (%)	Mengulang Pesan (%)	Salam & Mntu p tlp. (%)	Kwalitas Suara (%)	LPT (%)	NA (%)
Sangat Baik	90 – 100	64	36	36	67	17	39	39
Baik	80 – 89	19	28	22	19	31	19	31
Cukup	70 – 79	17	31	36	14	50	36	25
Kurang	< 70	0	6	6	0	3	6	6

Berdasarkan hasil tes praktik siklus 2, aspek salam pembuka dan penutup semua siswa sudah mendapat nilai di atas KKM. Hanya pada beberapa aspek masih ada yang belum tuntas, yaitu pada aspek berbicara taktis, pengulangan pesan, kualitas suara, dan pengisian LPT.

Pembahasan

Siswa Kompetensi Keahlian dan Tata Kelola Perkantoran dituntut untuk mampu berkomunikasi dengan baik sesuai ketentuan yang berlaku di perusahaan. Salah satunya adalah kemampuan dalam berkomunikasi melalui telepon yang merupakan bagian dari pelajaran korespondensi. Hal ini sebagaimana tercantum dalam struktur kurikulum 2013. Pada materi berkomunikasi melalui telepon, siswa diharapkan mampu melakukan panggilan maupun

menerima telepon dengan baik. Namun, dalam penelitian ini, penulis membatasi hanya pada praktik menerima panggilan telepon (*incoming calls*).

Bagaimana sikap orang lain tidak hanya dapat kita lihat dari secara langsung, namun dapat kita rasakan melalui suara saat komunikasi melalui telepon. Apabila seseorang memberikan pelayanan telepon dengan baik dapat memberikan gambaran yang baik mengenai perusahaan tempat ia bekerja. Hal ini disebabkan suara dan sikapnya dalam hal ini adalah sekretaris, mewakili suara dan sikap pimpinan. Seorang sekretaris tidak dibenarkan apabila ia menganggap panggilan telepon sebagai suatu gangguan saat ia bekerja. Sebaliknya, ia harus menganggap bahwa panggilan telepon merupakan suatu kesempatan untuk memajukan perusahaan. Dapat dikatakan bahwa suara sekretaris dalam berkomunikasi melalui telepon merupakan cerminan langsung dari perusahaan, Nofianti (dalam Raona Paoki, 2011).

Beberapa ketentuan dalam berkomunikasi melakukan telepon, khususnya *incoming calls*, antara lain:

1. Mengangkat telepon dengan tangan kiri, tidak lebih dari dering ketiga;
2. Tangan kanan memegang alat tulis untuk mencatat pesan di LPT;
3. Mengucapkan salam pembuka dengan menyebutkan salam pagi/siang/sore, nama perusahaan, boleh ditambah dengan nama diri dan kalimat tawaran bantuan;
 - “Selamat pagi, PT ABC, Nita di sini, ada yang bisa kami bantu?”
 - “Selamat pagi, PT ABC, ada yang bisa kami bantu?”
 - “Selamat pagi, PT ABC!”
4. Menggunakan bahasa formal, di antaranya apabila menerima panggilan dari luar kantor, para pimpinan, atau pun untuk orang yang baru berkomunikasi;
5. Pemilihan kata yang baik
6. Mengisi LPT dengan lengkap dan benar
7. Mengulang pesan dari penelepon dengan singkat jelas dan lengkap;
8. Suara yang menyenangkan, ramah, jelas, tidak dibuat-buat, dan tidak monoton.
9. Menawarkan bantuan apabila orang yang dituju tidak ada atau sebelum mengucapkan salam penutup,
 - “Ada yang bisa kami bantu?” (untuk mengetahui keperluan penelepon)
 - “Ada yang bisa kami bantu kembali?” (sebelum salam penutup)
10. Menutup telepon setelah penelepon menutup terlebih dahulu. (Endang, Mulyani, dan Suyetti, 2018:6-58).

Untuk meningkatkan kemampuan siswa dalam berkomunikasi melalui telepon yang memang masih rendah atau di bawah KKM, peneliti menggunakan metode simulasi dan tutor sebaya. Shoimin (dalam Lutfiani, Saefuddin, & Rohaniawati, 2021) menyampaikan bahwa simulasi adalah rancangan pembelajaran yang bersifat praktis guna mengembangkan skill baik keterampilan mental ataupun keterampilan fisik atau teknis. Metode ini melatih siswa dengan kegiatan praktik atau melakukan proses seperti keadaan yang sebenarnya, membantu mengenalkan dengan keadaan nyata, mengasah keterampilan, kepekaan dan berfikir untuk mengambil keputusan. Sedangkan dengan tutor sebaya siswa lebih santai karena bisa berbicara, berpendapat, berekspresi dengan leluasa. Hal ini karena yang menjadi tutor merupakan teman sendiri yang memiliki kemampuan lebih baik dan lebih cepat namun memiliki motivasi tinggi untuk membantu teman. Kegiatan penelitian tindakan kelas ini dilaksanakan selama 4 minggu, dengan 8 kali pertemuan (1 minggu 2 kali pertemuan). Untuk materi latihan atau tes praktik, meskipun bervariasi, namun peneliti menyesuaikan dengan siswa jenjang SMK agar lebih mudah dipahami.

A. Prasiklus

1) Hasil Observasi

Dari hasil kegiatan observasi dan tes praktik pada prasiklus dapat diketahui bahwa secara umum yang masih perlu diperbaiki, yaitu pada ekspresi wajah (*smiling face*). Siswa masih banyak yang kaku dalam berekspresi, tanpa senyum sebanyak 58%, sedangkan yang mendapat kategori baik sebanyak 25 %, dan yang masih perlu ditingkatkan lagi karena masih kategori cukup sebanyak 17%. Untuk kemampuan mempraktikkan cara dan kapan harus diangkat teleponnya sudah banyak yang sesuai yaitu 75 %, sisanya yang masih belum tuntas sebanyak 25 %. Sedangkan posisi/cara duduk 61 % sudah sangat baik, 39 % masih membungkuk dan telapak kaki tidak menapak di lantai, tetapi menginjak sandara kaki yang ada di meja bawah.

2) Hasil Tes Praktik

Kontribusi yang cukup besar pada rendahnya nilai siswa dalam praktik bertelepon adalah dari aspek pengulangan pesan. Siswa masih belum terbiasa dengan prosedur berkomunikasi melalui telepon yang baik 72 % siswa yang tidak mengulang pesan sebesar. Kedua adalah suara yang masih sangat kaku, tidak ramah sebesar 61 %. Hal ini sejalan dengan hasil observasi, yang disimpulkan sebagian besar siswa masih belum bisa *smiling face* saat berdialog. Sementara *smiling face* sangat mempengaruhi kualitas suara kita. Dengan *smiling face* suara akan terdengar lebih menyenangkan. Kondisi ini bisa saja terjadi karena siswa belum terbiasa sehingga merasa tegang atau tidak rilek dan panik. Selanjutnya, kemampuan siswa memberikan informasi ketika penelepon menanyakan sesuatu hal, sebesar 53 %. Anak masih kebingungan menjawab, sehingga terdiam cukup lama atau terbata-bata. Anak juga masih belum bisa berbicara secara taktis dalam mengatakan kondisi yang sebenarnya untuk orang yang dituju oleh penelepon. Kemampuan ini hampir sama besarnya dengan siswa yang masih belum lengkap dan benar dalam mengisi Lembar Pesan Telepon (LPT), yaitu 50 %. Di samping itu, masih cukup banyak siswa yang menggunakan kata *Hallo* dan tidak lengkap dalam menyampaikan salam pembuka, sebesar 44 %. Sementara bahasa standar yang digunakan dalam menerima telepon dari luar kantor adalah bahasa Indonesia formal. Salam penutup siswa sebagian besar sudah sesuai, hanya tersisa 28 % yang belum sesuai ketentuan

Dari data dan penjelasan di atas, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pada prasiklus masih banyak siswa mendapatkan nilai di bawah KKM (70), yaitu sebesar 58 %. Lainnya masih dalam kategori cukup 11 %, kategori baik 22 %, dan belum satu pun yang mendapatkan nilai dengan kategori sangat baik. Siswa yang mendapat nilai dengan kategori baik akan dijadikan tutor sebaya pada siklus 1 dan siklus 2.

A. Siklus 1

1) Hasil Oservasi

Pada siklus 1, dari hasil observasi dapat dilihat ekspresi wajah sudah mulai terdapat peningkatan sebesar 47 % meskipun masih dalam kategori cukup, 25 % baik, dan 11 % sudah sangat baik. Siswa yang mendapat kategori sangat baik sebagian sebagian besar merupakan siswa yang ditunjuk sebagai tutor teman sebaya. Namun terlihat juga pada aspek ekspresi wajah terdapat beberapa siswa yang masih perlu penguatan, sebesar 17 %. Untuk cara mengangkat telepon dan sikap badan, secara signifikan siswa sudah sangat bagus; mengangkat pada dering ke 1 atau kedua, posisi tangan dalam memegang telepon juga sudah tepat sebesar 94 %. Badan juga tegak, namun tetap relaks dan kaki menapak pada lantai. Sehingga secara keseluruhan untuk aspek posisi badan mencapai 92 % dengan kategori sangat baik. Hanya ada beberapa siswa saja yang perlu penguatan.

2) Hasil Tes Praktik

Setelah siswa berlatih bersama teman secara intensif dengan materi latihan yang variatif, terdapat perkembangan yang cukup baik pada setiap aspek. Bahkan untuk aspek

menyampaikan salam penutup semua siswa sudah sesuai ketentuan, baik kalimatnya maupun siapa yang lebih dulu menutup telepon. Namun untuk penyampaian salam pembuka masih ada 1 siswa yang masih menggunakan kata *hallo* dan 1 siswa lagi tidak menyebutkan nama perusahaan tempat mereka bekerja (secara simulatif), sehingga tersisa 3 % yang belum sesuai dengan ketentuan. Kemampuan siswa pada aspek berbicara secara taktis mengalami peningkatan yang sangat besar, sehingga siswa yang nilainya masih kurang sebesar 6 %. Sedangkan untuk aspek pengulangan pesan, ternyata masih cukup banyak siswa yang lupa untuk mengulang atau konfirmasi kembali pesan yang diterima, yaitu sebesar 22 %. Untuk kualitas suara menunjukkan perkembangan yang cukup baik, siswa yang masih harus ditingkatnya sebesar 17 %. Sedangkan untuk pengisian LPT, sebagian besar siswa sudah mengisi LPT meskipun tidak semuanya lengkap atau kategori sangat bagus dan masih ada siswa yang belum mengisi nama perusahaan penelepon atau penulisan inti pesan masih bertele-tele sebesar 11 %.

B. Siklus 2

1. Hasil Observasi

Hasil observasi pada siklus 2 terlihat untuk aspek cara mengangkat telepon sebesar 100 % sudah sesuai ketentuan; menggunakan tangan kiri paling lambat pada dering ketiga. Demikian juga untuk sikap badan sudah 97 % duduk dengan tegak namun tetap relaks dan kaki menapak di lantai. Hanya ada 1 siswa yang perlu diperbaiki atau 3 %.

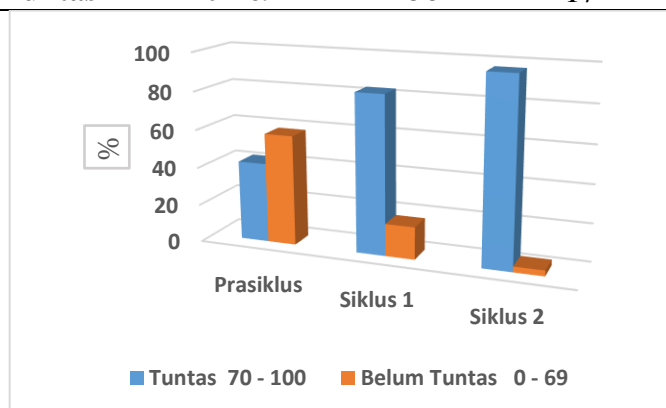
2. Hasil Tes Praktik

Pada aspek pengucapan salam pembuka-penutup semua siswa sudah memenuhi KKM. Untuk kemampuan memberikan informasi atau menawarkan bantuan dan pengulangan pesan, sebagian besar sudah mengkonfirmasi pesan dan dapat menjaga suara supaya terdengar menyenangkan, namun masing-masing hanya tersisa 6 % dan 6 % yang perlu penguatan. Sedangkan untuk pengisian LPT, juga masih ada 2 siswa atau 6 % yang belum lengkap atau pun belum sesuai. Di samping itu masih ada 1 siswa yang suaranya kurang ramah. Sehingga dari secara keseluruhan 94 % sudah memenuhi KKM dan 6 % belum tuntas.

Dari data dan penjelasan hasil observasi dan tes praktik prasiklus, siklus 1, dan siklus 2, dapat kita ketahui perkembangannya sebagai berikut.

Tabel 7. Perbandingan Hasil Observasi

Ketuntasan	Rentang Nilai	Prasiklus (%)	Siklus 1 (%)	Siklus 2 (%)
Tuntas	70 - 100	42	83	97
Belum Tuntas	0 - 69	58	17	3



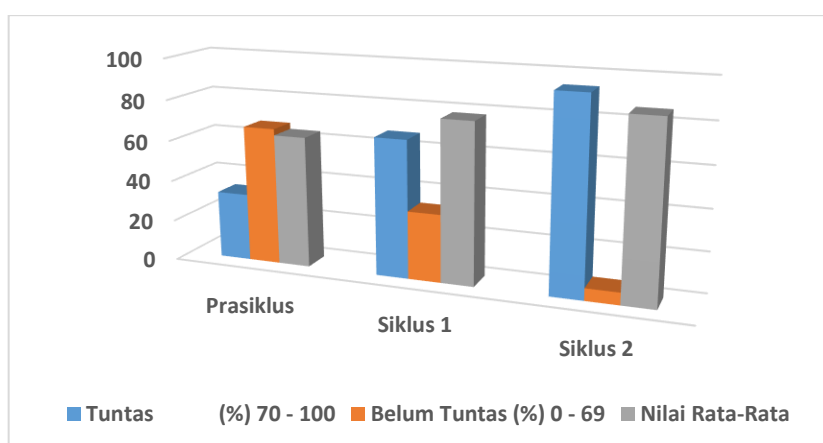
Gambar 1. Perbandingan Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi pada tahap prasiklus, siklus 1, dan siklus 3 dapat kita simpulkan sebagai berikut

- Prasiklus: hanya 42 % siswa sudah memenuhi KKM dengan nilai yang bervariasi, sisanya masih harus diperbaiki sebesar 58 %
- Siklus 1: terdapat kenaikan yang cukup besar yaitu 41 % dari tahap prasiklus. Sehingga siswa yang memenuhi KKM sebanyak 83 % .
- Siklus 3: pada tahap ini kemampuan siswa semakin berkembang. Ini juga dapat dilihat pada siswa yang bertugas sebagai tutor, semakin lancar dan fasih. Pada siklus ini siswa yang sudah memenuhi KKM sebanyak 35 siswa atau 97 %, kriteria yang variatif (dapat dilihat pada tabel 1, 3, 5).

Tabel 8. Perbandingan Hasil Tes Praktik

Ketuntasan	Rentang Nilai	Prasiklus	Siklus 1	Siklus 2
Tuntas : ≥ 70	70 - 100	33 %	67 %	94 %
Belum Tuntas : < 70	0 - 69	67 %	33 %	6 %
Nilai Rata-Rata	-	64	78	86



Gambar 2. Perbandingan Hasil Praktik

Dari hasil tes praktik praskilus, siklus 1, dan siklus 2 terdapat kenaikan nilai siswa yang signifikan

- Prasiklus: siswa yang sudah tuntas baru mencapai 33 %, dengan rata-rata kelas 64.
- Siklus 1: setelah dilakukan latihan secara intensif terdapat kenaikan sebesar 34 % dibanding dengan hasil tes praktik prasiklus, sehingga siswa yang mencapai KKM sebesar 67 % dengan rata-rata kelas sebesar 78.
- Siklus 2: meskipun masih ada siswa yang belum tuntas, yaitu 2 orang, namun apabila dilihat pada ketuntasan klasikal, sudah memenuhi ketentuan dikarenakan sudah mencapai 94 % atau 34 siswa dengan nilai dan kategori yang bervariasi. Nilai rata-rata kelas sebesar 86.

Dari pemaparan hasil observasi dan tes praktik berkomunikasi melalui telepon dapat kita ketahui bahwa metode simulasi yang dipadukan dengan metode tutor sebaya efektif untuk meningkatkan prestasi belajar siswa kelas X OTKP 2 SMKN 1 Banjar.

KESIMPULAN

Setelah dilaksanakan pembelajaran dengan menggabungkan metode simulasi dan tutor sebaya pada pelajaran Korespondensi pada materi Berkomunikasi Melalui Telepon, dapat

Copyright (c) 2023 LEARNING : Jurnal Inovasi Penelitian Pendidikan dan Pembelajaran

disimpulkan bahwa terdapat peningkatan prestasi belajar pada siswa kelas X OTKP 2 SMK Negeri 1 Banjar. Sehingga setelah dilaksanakan tes siklus 1 dan siklus 2, nilai siswa mengalami peningkatan yang cukup signifikan, dengan penjelasan sebagai berikut.

1. Prasiklus atau sebelum menggunakan metode simulasi dan tutor; nilai rata-rata kelas hanya 64 % dan siswa yang baru tuntas KKM sebanyak 33 %.
2. Siklus 1; nilai rata-rata kelas 78, dengan siswa yang telah mencapai KKM sebanyak 67 %
3. Siklus 2; nilai rata-rata kelas 87 dengan siswa yang telah mencapai KKM sebanyak 87 %

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Muhamad, Chamalah, Evi, & Wardani, Puspita, Oktarina, (2013). *Model Dan Metode Pembelajaran di Sekolah*. Semarang: Unissula Press
- Akbar, Eliyyil, (2020). *Metode Belajar Anak Usia Dini*. Jakarta: Kencana
- Alifiah, (2022). *Meningkatkan Aktivitas Belajar Bahasa Inggris Siswa Kelas IX SMPN 9 Konawe Selatan Melalui Metode Tutor Sebaya Pada Materi Narrative Text*, <https://jurnalp4i.com/index.php/secondary/article/view/1400>: SECONDARY Jurnal Inovasi Pendidikan Menengah Vol 2. No 3. Juli 2022 E-ISSN : 2774-5791 P-ISSN : 2774-8022
- Kurniasih, Imas & Sani, Berlin (2017). *Lebih Memahami Konsep & Proses Pembelajaran Implementasi & Praktik dalam Kelas*. Surabaya: Kata Pena
- Lutfiani, Saefuddin, & Rohaniawati, (2021). *Penerapan Metode Simulasi untuk Meningkatkan Hasil Belajar Psikomotor Siswa Pada Mata Pelajaran Pendidikan Jasmani Olahraga dan Kesehatan (PJOK)*. Educational Research in Indonesia (Edunesia). Jurnal Ilmiah Pendidikan p-ISSN 2722-5194 Vol 2 No 1 Januari 2021 e-ISSN 2722-7790
- Mukhlis, Abdul, (2016). *Pembelajaran Tutor Sebaya: Solusi Praktis Dalam Rangka Menyongsong Pembelajaran Sastra Yang Menyenangkan Bagi Siswa SMP*. Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Volume 1 Nomor 2 September 2016. Page 68-72 p-ISSN: 2477-5932 e-ISSN: 2477-846X, <https://journal.stkipsingkawang.ac.id/>:
- R., Endang, Sri, Mulyani, Sri, & Suyetti, (2018:6-58). *Korespondensi*. Jakarta: Erlangga
- Raona Paoki (2011). *Teknik Komunikasi Yang Efektif dan Efisien Via Telepon*, Jurnal Ilmiah Unklab Vol. 15 No. 2, Desember 2011, hal. 102-112 ISSN: 1411-4372 <https://ejournal.unklab.ac.id/index.php/jiu/article/view/283/319>
- Sinambela, Ester, Ekaristi (2014). *Meningkatkan Hasil Belajar Aljabar Siswa dengan Menggunakan Metode Tutor Sebaya di SMP Negeri 175 Jakarta*. Jurnal Formatif 4(1): 31 45, 2014 ISSN: 2088351X, <https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/Formatif/article/download/137/131>
- Sudarmono, (2013). *Korespondensi 1- Kurikulum 13*. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah.