

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembelajaran merupakan suatu proses yang dirancang untuk membantu peserta didik memperoleh pengetahuan, keterampilan, serta sikap. Pembelajaran berlangsung jika komponen komponennya terpenuhi. Menurut (Miftahul et al, 2021) komponen-komponen pembelajaran meliputi Guru sebagai pengelola proses pembelajaran dan penyaji materi, siswa sebagai peserta aktif dalam proses belajar-mengajar, bahan ajar sebagai materi pembelajaran yang digunakan, dan kelas sebagai tempat terjadinya interaksi antara guru dan siswa yang mendukung proses pembelajaran. Kegiatan ini tidak hanya terbatas pada penyampaian materi dari guru kepada siswa, melainkan mencakup perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Keberhasilan suatu pembelajaran tidak terlepas dari bagaimana guru mampu menciptakan suasana belajar yang aktif, interaktif, dan bermakna bagi peserta didik. Adapun yang menjadi tujuan akhir dari kegiatan pembelajaran adalah hasil belajar.

Menurut (Ridho'i, 2022) Hasil belajar adalah hasil akhir atau nilai yang dituang dalam bentuk numerik yang diperoleh siswa berupa angka atau huruf sebagai predikat setelah menerima materi yang diajarkan oleh guru melalui serangkaian test atau ujian. Sementara itu (Sandika, 2021) menyatakan hasil belajar adalah kemampuan siswa yang diperoleh setelah menyelesaikan latihan-latihan dalam pembelajaran. Kedua pendapat tersebut sama-sama menekankan bahwa hasil belajar merupakan bagian penting dalam menilai keberhasilan proses pembelajaran.

Perubahan yang terjadi dari diri siswa menyangkut aspek kognitif, afektif, dan psikomotor. Hasil belajar mencerminkan sejauh mana siswa telah memahami materi, membentuk sikap positif, dan mampu menerapkan keterampilan tertentu sebagai hasil dari proses pembelajaran yang dialaminya. Oleh karena itu, hasil belajar menjadi akhir dalam menilai keberhasilan suatu proses pendidikan secara menyeluruh.

Meskipun demikian, dalam praktiknya keberhasilan pembelajaran tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan. Masih sering dijumpai berbagai kendala dalam proses pembelajaran yang bersumber dari faktor guru maupun peserta didik. Dari sisi guru, penerapan model dan metode pembelajaran yang belum sepenuhnya sesuai dengan karakteristik peserta didik, khususnya yang masih bersifat *teacher-centered*, serta kurangnya pemanfaatan media pembelajaran yang inovatif, dapat mengakibatkan rendahnya keaktifan peserta didik dalam kegiatan pembelajaran di kelas. Sementara itu, dari sisi peserta didik, kesulitan dalam memahami materi pembelajaran serta rendahnya keberanian untuk menyampaikan pendapat turut menjadi hambatan dalam proses belajar. Kondisi tersebut berdampak pada keterlibatan peserta didik dan pada akhirnya berpengaruh terhadap hasil belajar.

Berdasarkan hasil observasi awal di SMK Negeri 7 ditemukan bahwa masih ada siswa kelas XI PM 1 dan 2 yang tidak mencapai KKTP (Kriteria Ketercapaian Tujuan Pembelajaran) yaitu diangka 80 pada mata pelajaran *Customer service*

Tabel 1. 1 1Daftar Nilai Ujian Tengah Semesster Kelas XI Pemasaran

Kelas	Jumlah Siswa	KKTP P	Siwa yang Mencapai KKTP		Siswa yang Tidak Mencapai KKTP	
			Jumlah	%	Jumlah	%
XI-PM 1	33 Siswa	80	13	39 %	20	61 %
XI PM 2	30 Siswa	80	12	40 %	18	60 %
Jumlah	63 Siswa		25	40%	38	60%

(Sumber: Daftar Nilai Ujian Tengah Semester Kelas XI Pemasarn SMKN 7 Medan tahun ajaran 2025/2026)

Dilihat dari tabel diatas, diketahui bahwa hasil belajar peserta didik masih belum mencapai hasil yang diharapkan. Dimana hasil Ujian Tengah Semester siswa pada kelas XI PM 1 yang terdiri dari 33 siswa menunjukkan bahwa hanya 13 siswa atau 39 % yang lulus KKTP, sementara 20 siswa atau (61%) tidak lulus. Di kelas XI PM 2 yang berjumlah 30 siswa menunjukkan bahwa hanya 12 siswa 40% yang lulus KKTP, sementara 18 siswa (60%) belum mencapai ketuntasan. Secara rata rata, jumlah siswa yang lulus KKTP di kelas X PM 2 adalah (40 %), sementara (60%) sisanya belum lulus. Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa masih ada siswa di kedua kelas yang mengalami kesulitan dalam mencapai KKTP.

Rendahnya hasil belajar pada mata pelajaran *Customer service* dipengaruhi oleh kendala dalam proses pembelajaran. Salah satunya penggunaan model pembelajaran yang belum sepenuhnya mendorong siswa untuk tertarik dalam proses pembelajaran. Sehingga siswa mengalami kesulitan dalam memahami materi yang disampaikan, dan pengetahuan yang diperoleh tidak dapat dipahami secara mendalam. Hal ini berpengaruh terhadap hasil belajar sesuai KKTP yang

telah ditetapkan oleh pihak sekolah. Dalam proses belajar pada mata pelajaran *Customer service* dengan pokok pembahasan standar layanan seharusnya siswa diharapkan lebih bisa memahami dan menguasai materi, baik secara teori maupun praktik, guna meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja industri nantinya. Namun, pada kenyataannya siswa seringkali kesulitan membayangkan secara konkret bagaimana standar pelayanan yang seharusnya diterapkan dalam situasi nyata.

Dengan demikian, Peneliti berambumsi dengan memilih dan menggunakan model pembelajaran yang tidak hanya berfokus pada penyampaian materi, tetapi juga memberikan ruang bagi siswa untuk belajar secara mandiri, berpikir kritis, serta berinteraksi dan terlibat aktif dalam proses pembelajaran. Model pembelajaran yang memberikan fleksibilitas waktu dan tempat untuk memahami materi, serta memungkinkan pemanfaatan waktu tatap muka untuk kegiatan diskusi, tanya jawab, pemecahan masalah, dan praktik langsung, dapat membantu siswa lebih mudah memahami konsep, mengingat kembali materi yang telah dipelajari, dan mengaplikasikannya dalam konteks nyata.

Model yang dapat diterapkan adalah model *Flipped Classroom*. Menurut (Meilisa, 2023). Dalam model ini, siswa belajar materi secara mandiri di rumah dan di kelas, guru berperan sebagai fasilitator yang membahas materi bersama siswa, memastikan pemahaman yang tepat. *Flipped Classroom* memanfaatkan media *online* seperti video dan kuis interaktif untuk mendukung proses belajar. Model ini fokus pada penggunaan waktu di kelas agar pembelajaran lebih efektif dan berkualitas.

Dengan memberikan kebebasan kepada siswa untuk belajar sendiri, *Flipped Classroom* sangat membantu guru dalam mengatasi keterbatasan waktu di kelas, karena siswa sudah mempersiapkan diri sebelumnya. Model pembelajaran *Flipped Classroom* juga melatih guru dan peserta didik supaya mampu memanfaatkan media untuk pembelajaran.

Model Pembelajaran *Flipped Classroom* dapat dipadukan dengan media belajar yang sesuai. Menurut (Nurfadhillah et al., 2021), media pembelajaran adalah alat yang dapat membantu proses belajar mengajar sehingga makna pesan yang disampaikan menjadi lebih jelas dan tujuan pendidikan atau pembelajaran dapat tercapai dengan efektif dan efisien. Untuk mengatasi masalah yang ditemukan perlu adanya media yang digunakan dalam proses pembelajaran, salah satu media yang dapat digunakan adalah Media *Edpuzzle*.

Media *Edpuzzle* merupakan sebuah media berbasis teknologi efektif yang akan membantu para siswa dalam proses pembelajaran. Dengan menggunakan *Edpuzzle*, guru dapat mengambil video dari berbagai sumber, seperti YouTube, Khan Academy, National Geographic, dan lainnya, lalu menyunting video tersebut dengan menambahkan pertanyaan, komentar suara, atau elemen interaktif lainnya di atas video sehingga melacak apakah muridnya menonton video yang diberikan dan seberapa paham siswa dengan materi yang diberikan (Sundi et al., 2020). Adanya latihan soal pada media *Edpuzzle* juga dapat mengasah pemahaman siswa dengan cara mengaplikasikan ilmu yang didapat untuk menjawab soal-soal yang ada. Siswa dapat mengulang video yang ada di *Edpuzzle* sesuai dengan

kecepatannya masing-masing hingga memahami materi pelajaran. Oleh karena itu, pemahaman siswa akan semakin bertambah dan membawa pengaruh terhadap hasil belajar.

Kolaborasi antara model *Flipped Clasrrom* dengan penggunaan media *Edpuzzle* yang merupakan media berbasis video membuat pemahaman siswa mengenai materi pelajaran bertambah (Budiarto, 2020). Dengan siswa memahami materi pelajaran maka akan berpengaruh pada hasil belajar siswa. Hal ini karena siswa memiliki pemahaman tentang suatu materi bukan mengan dalkan daya ingat atau kemampuan hafalannya. Kemudian, penerapan model *Flipped Clasrrom* dengan bantuan media yang berbasis video juga berpengaruh terhadap hasil belajar siswa (Walidah, et al., 2020). Hal ini karena jika menggunakan media yang berbasis video, siswa dapat menonton video tersebut secara berulang-ulang hingga siswa memahami materi tersebut.

Penelitian terdahulu oleh Edwin Samodra Pratama, Admaja Dwi Herlambang, dan Uun Hariyanti (2024) menunjukkan bahwa model *Flipped Clasrrom* berbantuan *Edpuzzle* berpengaruh signifikan terhadap hasil belajar siswa pada mata pelajaran *Basis Data* di SMK Negeri 6 Malang. Meskipun penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa model *Flipped Clasrrom* berbantuan *Edpuzzle* dapat meningkatkan hasil belajar, penerapannya masih terbatas pada mata pelajaran bidang teknologi dan informatika. Belum ada penelitian yang menerapkan kombinasi tersebut pada mata pelajaran *Customer Service* di program keahlian Pemasaran SMK, yang menuntut pemahaman konseptual sekaligus

kemampuan praktik dalam memberikan layanan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menerapkan model *Flipped Clasrrrom* berbantu *Edpuzzle* dalam konteks yang berbeda, yaitu untuk meningkatkan hasil belajar siswa pada mata pelajaran *Customer Service* di SMK Negeri 7 Medan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis memilih untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Model Pembelajaran *Flipped Clasrrrom* Berbantu Media *Edpuzzle* Terhadap Hasil Belajar Mata Pelajaran *Customer service* Kelas XI Pemasaran di SMK Negeri 7 Medan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah rendahnya hasil belajar sebagian siswa yang ditunjukkan melalui nilai Ujian Tengah Semester yang belum memenuhi KKTP (Ketercapaian Kompetensi Tujuan Pembelajaran).

1.3 Batasan masalah

Dengan memperhatikan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka pada penelitian ini penulis akan membatasi masalah pada:

1. Model pembelajaran yang digunakan pada penelitian ini adalah model pembelajaran *Flipped Clasrrroom*. Media yang dipakai adalah *Edpuzzle*.
2. Hasil belajar yang diteliti adalah hasil belajar pada mata pelajaran

Customer service kelas XI Pemasaran 1 SMK Negeri 7 Medan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diidentifikasi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh model *Flipped Classroom* dengan berbantuan *Edpuzzle* terhadap hasil belajar siswa dikelas XI Jurusan Pemasaran mata pelajaran *Customer service* SMKN 7 Medan T.A 2025/2026 ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah “Untuk Mengetahui Pengaruh Model Pembelajaran *Flipped Classroom* Berbantu Media *Edpuzzle* Terhadap Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran *Customer service* Kelas X PM Di SMK Negeri 7 Medan”.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya pengaruh model pembelajaran *Flipped Classroom* berbantu media *Edpuzzle* terhadap hasil belajar, khususnya dalam pembelajaran *Customer service*.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman dalam melaksanakan proses pembelajaran yang bertujuan untuk meningkatkan hasil belajar siswa pada mata pelajaran *Customer service*.

2) Bagi Guru

Menambah wawasan terkait model pembelajaran yang dapat digunakan sebagai referensi pemilihan model pembelajaran yang tepat yang sesuai dengan karakteristik siswa. Selain itu, menambah keterampilan guru dalam melaksanakan proses mengajar agar dapat meningkatkan hasil belajar pada atau pelajaran *Customer service*.

