

Peningkatan *Self Esteem* Mahasiswa dalam Mata Kuliah Pelayanan Prima Melalui Model Pembelajaran *Carousel Feedback*

Eva Mirza Syafitri¹, Netty Lisdiantini²

^{1,2}Jurusan administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Madiun, Madiun

Email: evamirzas@pnm.ac.id; nettylisdiantini@pnm.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pembelajaran kooperatif model carousel feedback untuk meningkatkan self esteem mahasiswa dalam mata kuliah Pelayanan Prima. Rancangan Penelitian Tindakan Kelas (PTK) yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua siklus. Setiap siklus terdiri atas: Planning – Perencanaan, acting & observing – tindakan dan pengamatan, reflecting – refleksi dan revise plan – perbaikan rencana. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi, wawancara, tes, dokumentasi dan catatan lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebelum penerapan Carousel Feedback dalam mata kuliah Pelayanan prima sebagian besar mahasiswa memiliki self esteem rendah akan tetapi setelah diterapkannya model ini sebagian besar mahasiswa memiliki self esteem tinggi.

Kata Kunci: *Self-Esteem, Pelayanan Prima, Carousel Feedback*

PENDAHULUAN

Proses pembelajaran merupakan kunci tercapainya tujuan pembelajaran, sehingga seorang pendidik profesional harus mampu menciptakan proses pembelajaran yang berkualitas dan mampu memberikan hasil yang baik serta menanamkan karakter dalam diri mahasiswa. Akan tetapi, pada kenyataannya hal tersebut belum dapat tercapai secara maksimal meskipun Dosen telah berupaya menghadirkan pembelajaran yang inovatif di dalam kelas. Hal ini dapat terjadi dikarenakan kurang tepatnya model perkuliahan yang digunakan serta kondisi mahasiswa dalam belajar. Tidak semestinya kesalahan dalam ketidaktercapainya proses belajar yang berkualitas dilimpahkan seluruhnya kepada pengajar, perlu juga diperhatikan bagaimana kondisi mahasiswa yang diajar. Syah (2010:129) berpendapat bahwa pada umumnya ada tiga faktor yang mempengaruhi belajar mahasiswa, yakni faktor internal, faktor eksternal dan faktor pendekatan belajar. Faktor internal yang dimaksud adalah kondisi fisik dan psikis mahasiswa. Faktor eksternal yakni kondisi lingkungan sekitar mahasiswa, baik lingkungan sosial maupun lingkungan nonsosial. Sedangkan faktor pendekatan belajar adalah jenis upaya belajar yang dilakukan guru dalam proses pembelajaran. Peneliti adalah dosen pada mata kuliah

pelayanan prima menemukan permasalahan pada mahasiswa. Mahasiswa kurang aktif dalam pembelajaran, hanya beberapa yang mendominasi pada saat proses pembelajaran. Ketika Dosen memberikan pertanyaan atau meminta pendapat, hanya beberapa mahasiswa saja yang menjawab.

Permasalahan yang dialami disebabkan oleh rendahnya *self esteem* mahasiswa. *self esteem* adalah harga diri atau pandangan keseluruhan individu terhadap dirinya sendiri. remaja yang memiliki *self esteem* tinggi atau bersifat positif akan memandang dirinya mampu melakukan sesuatu, tetapi remaja yang memandang rendah dirinya sendiri atau memiliki *self esteem* rendah biasanya akan rendah diri, dan kurang aktif di kelas. Individu yang memiliki *self esteem* tinggi cenderung memiliki pencapaian akademik yang lebih tinggi, dan mereka yang memiliki *self esteem* rendah memiliki pencapaian akademik yang rendah pula. Jadi *self esteem* mahasiswa dapat membawa pengaruh terhadap hasil belajar yang dicapai oleh mahasiswa. Oleh karena itu, pentingnya bagi pengajar menerapkan model pembelajaran yang mampu melibatkan mahasiswa untuk meningkatkan *self esteem* nya. Pembelajaran kooperatif merupakan alternatif dalam memenuhi harapan dan memberikan solusi bagi permasalahan tersebut, karena didalam

pembelajaran kooperatif mahasiswa diajarkan melalui beberapa metode yang menarik, efektif, serta membuat mahasiswa lebih banyak aktif berinteraksi dalam pembelajaran. Pembelajaran kooperatif dapat digunakan sebagai variasi dalam pembelajaran dikelas. hal ini tentunya sangat menguntungkan dan sesuai untuk mata kuliah pelayanan prima yang menuntut mahamahasiswa aktif berpartisipasi.

Pembelajaran kooperatif yang dikembangkan oleh spencer kagan telah terbukti mampu meningkatkan kualitas pembelajaran seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Slagle (2007) *The Use Of Cooperative Learning To Promote Academic Achievement, Self-Esteem, And Inter-Group Relations In A High School Social Studies Class* dijelaskan bahwa prestasi akademik mahasiswa dan *self esteem*, dan *inter group-relation* mahasiswa dapat meningkat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *Carousel Feedback* untuk meningkatkan Self Esteem mahamahasiswa dalam mata kuliah pelayanan prima.

METODE PENELITIAN

Analisis data pada penelitian ini merupakan analisis deskriptif kualitatif dengan menggunakan rancangan Penelitian Tindakan Kelas (PTK) (*CAR-Classroom Action Research*) yang terdiri dari dua siklus dimana setiap siklus terdiri dari tiga pertemuan dan setiap siklus terdiri atas: *Planning* – Perencanaan, *acting & observing* – tindakan dan pengamatan, *reflecting* – perrefleksian dan *revise plan* – perbaikan rencana. Subjek penelitian ini adalah mahamahasiswa kelas C semester 4 program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Madiun tahun 2018. sejumlah 28 orang

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi, wawancara, tes, dokumentasi dan catatan lapangan. Kuesioner diberikan kepada mahasiswa yang menjadi subjek penelitian untuk mengetahui perubahan *self esteem* mereka antara sebelum dan setelah diterapkannya pembelajaran *Carousel Feedback*. Pengisian angket *self esteem* dilakukan dua kali. Yang pertama pada saat sebelum

dilakukan tindakan dan yang kedua pada akhir kegiatan siklus.

Observasi dilakukan untuk mengamati proses belajar mengajar yang meliputi kegiatan mahamahasiswa di kelas selama kegiatan pembelajaran kooperatif *Carousel Feedback* dilaksanakan. Dalam tahap observasi, peneliti dibantu oleh dua orang observer. Wawancara dilakukan secara langsung antara peneliti dengan responden yaitu dosen dan mahasiswa.

Analisis data dalam penelitian tindakan kelas ini melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, paparan data, dan penarikan kesimpulan. Data yang dianalisis adalah data untuk mengukur *self esteem* mahasiswa, dalam penelitian ini menggunakan angket/kouisioner yang ditulis oleh Afian (2011), yang merupakan pengembangan dari angket Slagle (2007). Adapun angket tersebut terdiri dari tujuh pertanyaan. Yang terdiri dari penialaian *self esteem* yang berhubungan dengan orang lain dan penilaian *self esteem* yang berhubungan dengan diri sendiri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada siklus I partisipasi mahasiswa sudah sangat baik, mahasiswa sangat antusias melaksanakan perkuliahan dengan model *Carousel Feedback*, meskipun pada awalnya mahamahasiswa masih kebingungan saat menerapkannya karena mahamahasiswa baru pertama kalinya melaksanakan model ini. Banyak kelompok yang salah ketika berpindah, atau bahkan mereka salah mengisikan *feedback*nya. Kesalahan-kesalahan yang mereka lakukan tidak membuat mereka gaduh, justru membuat kelas menjadi semakin hidup dan mereka dapat belajar dari kesalahannya atau temannya. Sehingga pada siklus II mahamahasiswa sudah mampu menerapkan model *Carousel Feedback* dengan benar.

Beberapa mahasiswa yang sebelumnya mendominasi kelas dan kurang menghargai pendapat mulai mampu berbagi tugas dengan temanya. Kemudian pada siklus II mahasiswa telah mampu bekerjasama dengan baik dengan kelompoknya, Mahasiswa melaksanakan peran masing-masing dengan tertib. Pembelajaran kooperatif atau disebut juga pembelajaran gotong royong memberi kesempatan kepada mahasiswa bekerja sama

dengan sesama mahasiswa dalam menyelesaikan tugas-tugas terstruktur (Lie, 2004:12).

Dengan diterapkannya kolaborasi model *Carousel Feedback* semua mahasiswa mendapatkan peran dalam proses pembelajaran. Mahasiswa menjadi lebih aktif dan merasa dihargai oleh teman dan guru karena mereka dilibatkan dan diberikan peran yang sama dalam pembelajaran. Stahl (dalam Isjoni, 2009) menyatakan pembelajaran kooperatif dapat meningkatkan belajar mahasiswa lebih baik dan meningkatkan sikap saling tolong-menolong dalam perilaku sosial.

Untuk mendapatkan data mengenai *self esteem* mahasiswa, peneliti memberikan kuesioner untuk mengukur *self esteem* mahasiswa sebelum diterapkannya model *Carousel Feedback*.

Tabel 1 *Self Esteem* Awal Mahasiswa

Skor <i>Self Esteem</i>	Frekuensi	Presentase (%)	Kategori
7-12,6	5	12.82	Sangat rendah
12,7-18,2	20	51.28	Rendah
18,3-23,8	10	25.64	Netral
23,9-29,4	4	10.26	Tinggi
29,5-35	0	0	Sangat Tinggi
Jumlah	39	100	

Berdasarkan kuesioner tersebut peneliti menemukan bahwa 51.28% mahasiswa atau sebanyak 20 mahasiswa yang memiliki *self esteem* rendah, 5 mahasiswa yang memiliki *self esteem* sangat rendah, 10 mahasiswa yang memiliki *self esteem* netral dan hanya 4 mahasiswa yang memiliki *self esteem* tinggi.

Banyaknya mahasiswa yang memiliki *self esteem* rendah menunjukkan bahwa masih banyak mahasiswa yang rendah diri, tidak percaya pada diri sendiri, tidak senang apabila dikritik, merasa terisolasi, pasif, depresif, pesimistis dalam menghadapi masalah dan suka menggantungkan pada orang lain Rendahnya *self esteem* dapat dipengaruhi oleh kepercayaan diri mahasiswa, kenyamanan belajar didalam kelas, interaksi

dengan mahasiswa lainnya, kemampuan bergaul dan bekerjasama mahasiswa. Setelah beranjak remaja, hubungan orang tua tetap memberikan pengaruh terhadap *self esteem*, namun hubungan dengan teman memberi pengaruh yang lebih utama.

Perasaan terhadap penerimaan dari teman-teman memberikan pengaruh besar terhadap *self esteem* seorang remaja (Bos dkk, 2006). Sehingga dosen perlu menerapkan model pembelajaran yang mampu memberikan peran yang sama dalam kelas, mampu menciptakan interaksi mahasiswa agar semua mahasiswa mendapatkan kesempatan berpartisipasi dalam kelas, mampu menyumbangkan pendapat mereka, mampu menghargai orang lain, mampu bertoleransi dll. Setelah peneliti menerapkan *Carousel Feedback*, peneliti kembali melihat *self esteem* mahasiswa melalui kuesioner yang diberikan kepada mahasiswa pada akhir siklus II untuk mengetahui perubahan *self esteem* mahasiswa setelah diterapkannya model pembelajaran tersebut.

Tabel 2 *Self Esteem* Akhir Mahasiswa

Skor <i>Self Esteem</i>	Frekuensi	Presentase (%)	Kategori
7-12,6	2	5.26	Sangat rendah
12,7-18,2	3	7.89	Rendah
18,3-23,8	5	13.16	Netral
23,9-29,4	22	57.89	Tinggi
29,5-35	6	15.79	Sangat Tinggi
Jumlah	38	100	

Hasil yang didapatkan peneliti adalah 57.89% atau sebanyak 22 mahasiswa memiliki *self esteem* tinggi, 6 mahasiswa yang memiliki *self esteem* sangat tinggi, 5 mahasiswa memiliki *self esteem* netral, 3 mahasiswa memiliki *self esteem* rendah dan hanya 2 mahasiswa yang memiliki *self esteem* sangat rendah.

Hal ini menunjukkan banyaknya mahasiswa yang telah memiliki *self esteem* tinggi yang berarti mahasiswa aktif, ekspresif, suka bmemberi pendapat, tidak menolak apabila dikritik, mempunyai minat yang tinggi pada kejadian-kejadian dalam masyarakat, percaya diri sendiri, mempunyai

sikap optimis dalam menghadapi masalah. Peningkatan *self esteem* dikarenakan mahasiswa merasa dengan penerapan kolaborasi model pembelajaran *Fan N Pick* dengan *Carousel Feedback* mampu membuat mereka merasa percaya diri, memberikan kesempatan kepada mereka untuk berpendapat, memberikan saran, saling menghormati dan menghargai, menerima kritik, dan sikap-sikap positif yang lainnya.

Didukung oleh penelitian Muldering (2003) yang berjudul "*Walberta Park Elementary School Succeeds With Kagan Structures*". Setelah penerapan pembelajaran kooperatif mahasiswa menunjukkan sejumlah perilaku yang lebih baik yaitu termasuk rasa hormat, tanggung jawab, empati dan toleransi. Selain itu, mahasiswa bergantian berpartisipasi saat pembelajaran berlangsung mahasiswa menjadi pendengar yang baik dan mengambil keputusan secara perspektif, serta menjadi lebih sabar. Selain itu penelitian Hakim (2014) yang berjudul Peningkatan Hasil Belajar dan Harga Diri (*Self Esteem*) melalui Pembelajaran Kooperatif Model *Fan-N-Pick* dan *Team Game Tournament* pada Siswa di Sekolah Dasar". Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pembelajaran kooperatif model *Fan-N-Pick* dan *Team Game Tournament* dapat meningkatkan hasil belajar dan *self esteem* siswa. Akan tetapi penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Slagle karena subjek penelitian yang diteliti, serta model yang digunakan

Dalam penerapan model ini ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, banyak mahasiswa yang masih kebingungan karena model ini belum pernah mereka terapkan sehingga peneliti atau guru harus memberikan pengarahan dan petunjuk agar memudahkan mahasiswa, beberapa mahasiswa masih belum bisa memainkan peran yang sesuai tugasnya karena mereka kurang mempercayai hasil pekerjaan teman kelompoknya, beberapa mahasiswa salah berpindah saat proses berkunjung ke meja kelompok lain, beberapa kelompok masih memberikan *feedback* yang asal-asalan seperti "tulisan jelek", "kurang jelas", dll, beberapa kelompok salah menuliskan *feedback*nya pada kolom kelompok lain. Untuk menerapkan model ini membutuhkan persiapan yang sangat matang baik itu dari peneliti atau guru maupun mahasiswa. hal

Peneliti harus menyiapkan media yang dibutuhkan, layout kelas yang tepat dan pengelolaan waktu yang sesuai agar mampu menerapkan model *carousel feedback* dengan baik (Syafitri, 2014) . Dari segi mahasiswa harus dipersiapkan mental serta diberikan pengarahan akan tugas dan tanggung jawab mereka. Sehingga pelaksanaan kolaborasi model ini bisa berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan model *Carousel feedback* pada mata kuliah pelayanan prima mampu meningkatkan *Self-esteem* mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Madiun.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Afian, A. 2011. Penerapan Pembelajaran Kooperatif Kolaborasi Model Quiz-quiz Trade dan Team Game Tournament untuk Meningkatkan Hasil Belajar, Keaktifan Belajar dan Self Esteem. Tesis tidak diterbitkan. Malang: Pascasarjana Universitas Negeri Malang.
- [2] Bos, A.E.R., Muris P., Sandra, M., Herman P.S. 2006. Changing Self Esteem in Children and Adolescents : A Roadmap for Future Interventions. *Adolcents Development. Annual Reviews of Psychologi*, 52 : hal. 83-110.
- [3] Coopersmith, S. 1967. *The Antecedents of Self-Esteem*. San Fransisco. W. H. Freeman and Company.
- [4] Hakim, A R. 2014. Peningkatan Hasil Belajar dan Harga Diri (*Self Esteem*) melalui Pembelajaran Kooperatif Model *Fan-N-Pick* dan *Team Game Tournament* pada Siswa di Sekolah Dasar. Tesis tidak diterbitkan. Malang: Pascasarjana Universitas Negeri Malang.
- [5] Heusman, S. & Moenich, D. 2003) *Achievement Still On The Rise at Catalina Ventura School*, (Online), (http://www.kaganonline.com/free_articles/research_and_rationale/304/Achievement-Still-on-the-Rise-At-Catalina-Ventura-School) diakses 10 Oktober 2013.
- [6] Isjoni. 2009. *Cooperative Learning*. Bandung : Alfabeta.

- [7] Kagan, S. 2012. Cooperative Learning. (Online), (<http://www.kaganonline.com/>) diakses 8 juni 2013
- [8] Kagan, S. dan Kagan, M. 2009. Kagan Cooperative Learning. San Clemente: Kagan Publishing.
- [9] Kemmis, S., & McTaggart, R. 1998. The Action Research Planer (3rd ed.). Geelong, Australia: Deakin University Press.
- [10] Lie, A. 2004. Mempraktikan Cooperative Learning di Ruang-ruang Kelas. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- [11] Mahanangingtyas, E. 2012. Penerapan Model Pembelajaran Carousel Feedback untuk Meningkatkan Hasil Belajar dan Efikasi Diri Siswa (Studi Pembelajaran IPS siswa kelas VI SDN Bandungrejosari 3 Malang). Tesis tidak diterbitkan. Malang: Pascasarjana Universitas Negeri Malang.
- [12] Muldering, M.A. 2003. Walberta Park Elementary School Succeeds With Kagan Structures, (Online), (http://www.kaganonline.com/free_articles/research_pand_rationale/332/Walberta-Park-Elementary-School-Succeeds-with-Kagan-Structures) diakses 10 Oktober 2013.
- [13] Nardi, M. 2013. Penerapan Model TSTS dan Carousel Feedback untuk Meningkatkan Efikasi Diri dan Prestasi Akademik Siswa. Tesis tidak diterbitkan. Malang: Pascasarjana Universitas Negeri Malang.
- [14] Saenz, M. 2011. Classroom Management: An Emphasis On Positive Discipline, (online), (<https://www.fresno.edu/sites/default/files/saenz-monica.pdf>) diakses 12 Oktober 2013.
- [15] Slagle, D. R. 2007. The Use Cooperative Learning to Promote Academic achievement, Self Esteem, Intergroup Relations In a High School Social Studies Class. Thesis. USA : Deviance College.
- [16] Sudjana, N. 2010. Penilaian Hasil Belajar Mengajar. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- [17] Suprijono, A. 2009. Cooperative Learning. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [18] Syafitri, E. M. 2014. Peningkatan Hasil Belajar dan Self Esteem Siswa Melalui Penerapan Kolaborasi Model Pembelajaran Fan N Pick dengan Carousel Feedback Pada Mata Pelajaran Pelayanan Kepada Pelanggan (Studi pada Siswa Kelas XI APK SMK Muhammadiyah 2 Malang). DISERTASI dan TESIS Program Pascasarjana UM.
- [19] Syah, M. 2010. Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.