

Implementasi Metode Team-Based Project Dalam Pembelajaran Manajemen Pelayanan di Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang

Anis Susanti ^{1*}, Nina Oktarina ²

^{1,2} Jurusan Pendidikan Ekonomi; Universitas Negeri Semarang; Gedung L1 Lantai 1 Kampus Sekaran, (024) 8508015; e-mail: fe@mail.unnes.ac.id

*Korespondensi: e-mail: anissusanti@mail.unnes.ac.id

Diterima: 1/06; Review: 8/06 Disetujui: 23/06

Cara sitasi: Penulis Pertama, Penulis Kedua, Penulis Ketiga. Tahun. Judul Artikel Ilmiah. Jurnal Administrasi Kantor. 7 (1): Halaman.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi metode *team-based project* dalam pembelajaran manajemen pelayanan di Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Pembelajaran setelah pandemi menemui kesulitan diantaranya kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan aspek keterampilan (*skills*). Selama pembelajaran daring, pembelajaran seringkali terfokus pada dosen yang menjelaskan, salah satunya dalam pembelajaran manajemen pelayanan. *Team-based project* diimplementasikan karena mahasiswa perlu mengembangkan keterampilan pemecahan masalah mereka khususnya dalam kompetensi manajemen pelayanan. Metode *team-based project* diimplementasikan melalui penugasan pemecahan masalah dalam manajemen pelayanan organisasi dan dianalisis dalam bentuk poster. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dianalisis dengan Milles & Huberman model meliputi pengumpulan data, reduksi data dan pembuatan kesimpulan. Sumber data didapatkan dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan mahasiswa yang selama ini pasif di kelas dan pembelajaran, selama implementasi *team-based project* menjadi lebih aktif dalam mengembangkan kemampuan di kelompok karena mempunyai peran masing-masing selama menganalisis pelaksanaan manajemen pelayanan. Setiap kelompok mempunyai kemampuan yang berbeda dalam menghasilkan proyek berupa poster yang dinilai dari kecepatan, ketepatan dan kerapihan.

Kata kunci: team-based project; manajemen pelayanan; poster

Abstract: This study aims to analyze the implementation of the *team-based project* method in learning service management at the Department of Economic Education, Semarang State University. Learning after the pandemic encountered difficulties including the ability of students to develop aspects of skills. During online learning, learning is often focused on lecturers who explain, one of which is in learning service management. *Team-based projects* are implemented because students need to develop their problem-solving skills, especially in service management competencies. The *team-based project* method is implemented through the assignment of problem solving in organizational service management and is analyzed in the form of posters. This research uses descriptive qualitative approach. Data were analyzed with the Milles & Huberman model including data collection, data reduction and making conclusions. Sources of data obtained from observation, interviews and documentation. The results of the study show that students who have been passive in class and learning during the implementation of the *team-based project* become more active in developing skills in groups because they have their respective roles while analyzing the implementation of service management. Each group has different abilities in producing projects in the form of posters which are judged by speed, accuracy and tidiness.

Keywords: *team-based projects; service management; poster*

1. Pendahuluan

Pendidikan merupakan kunci untuk meningkatkan keterampilan kognitif, psikomotor, dan afektif peserta didik sebagai generasi intelektual dan memiliki kepribadian yang baik di masyarakat (Johan & Harlan, 2014). Penggunaan metode pembelajaran yang tepat sangat diperlukan untuk meningkatkan karakter dan keterampilan peserta didik. Andrian & Rusman (2019) menemukan bahwa mahasiswa harus memiliki keterampilan 4C agar dapat bersaing dengan perkembangan revolusi industri saat ini yang terdiri dari kemampuan berpikir kritis dan pemecahan masalah, kreativitas, keterampilan komunikasi, dan keterampilan kolaborasi. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan melalui keputusan No 3/M/2021 tentang Indikator Kinerja Utama Perguruan Tinggi Negeri dan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi menekankan pembelajaran kolaboratif dan berpengalaman secara nyata kepada mahasiswa. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan mutu pembelajaran dan relevansi pendidikan tinggi di lingkungan perguruan tinggi yang menuntut perguruan tinggi mampu merancang dan melaksanakan pembelajaran yang inovatif, sehingga mahasiswa dapat mencapai hasil belajar yang meliputi sikap, pengetahuan, dan keterampilan secara optimal (Hodijah et al., 2022). Setelah pembelajaran daring karena COVID-19, mahasiswa kembali mengikuti pembelajaran di kampus. Hal ini memerlukan adaptasi bagi mahasiswa untuk menghadapi kondisi tersebut. Dosen dituntut untuk memperbaiki proses belajar mengajar. Salah satu strategi dalam penerapan metode pembelajaran yang ditekankan di perguruan tinggi adalah metode *team-based project*. Mahasiswa harus mempelajari materi dalam kelompok dan menganalisis kasus atau masalah untuk mengembangkan kemampuan berpikir kritis dan kolaborasi mereka. Keterampilan 4C tidak hanya sebatas teori tetapi juga perlu dikuasai oleh mahasiswa kompetensi administrasi perkantoran di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNNES untuk mempersiapkan kemampuan kesiapan kerja mereka.

Profil lulusan mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNNES diharapkan tidak hanya dipersiapkan untuk menjadi seorang guru tetapi juga staf administrasi (*administrative assistant*) di masa depan. Mereka harus menguasai setiap unsur administrasi seperti komunikasi, organisasi, manajemen, keuangan, manajemen sumber daya manusia, logistik, tata usaha, dan

hubungan masyarakat. Untuk mendukung kemampuan hubungan masyarakat, mahasiswa juga mengikuti pembelajaran pada mata kuliah manajemen pelayanan.

Saat ini kinerja SDM yang proaktif, responsif, ramah (*friendly*), solutif, serta memuaskan pelanggan adalah garda terdepan dalam keseluruhan kegiatan perkantoran. Mahasiswa program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran juga harus berorientasi pada hal tersebut. Hal ini berarti pelayanan prima berkaitan erat dengan kantor sebagai tempat dan proses berlangsungnya layanan pelanggan di suatu organisasi maupun perusahaan. Pelayanan prima adalah tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak kasat mata (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Zulkarnain & Sumarsono, 2018). Budaya pelayanan prima dibentuk oleh sikap para karyawan dan manajemen instansi pemberi pelayanan. Setiap staf layanan harus menyadari bahwa hidup manusia sejatinya melayani antara satu dengan yang lain. Rahmayanty (2010) menyatakan pentingnya motivasi, kesadaran dan penegakan aturan setiap pribadi, keteladanan pimpinan, serta monitoring akan dapat menciptakan atmosfer kelangsungan budaya pelayanan prima. Aspek-aspek tersebut harus dikuasai mahasiswa sehingga dipelajari dalam mata kuliah manajemen pelayanan, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis metode *team-based project* yang telah diterapkan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data didapatkan dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Data dianalisis dengan Milles & Huberman model meliputi pengumpulan data, reduksi data dan pembuatan kesimpulan. Pengumpulan data berupa observasi dilakukan dengan mengamati proses pembelajaran manajemen pelayanan menggunakan *team-based project*, wawancara dilakukan dengan menyampaikan pertanyaan terkait respon mahasiswa terhadap proses pembelajaran *team-based project*, dan dokumentasi dengan menilai proyek poster mahasiswa sebagai hasil proyek kelompok dalam pembelajaran *team-based project* mata kuliah manajemen pelayanan. Tahap *reduksi* data dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami *data* yang telah diperoleh yaitu memilah data pengamatan selama proses pembelajaran dengan *team-based project* dan hasil proyek mahasiswa.

3. Hasil dan Pembahasan

Salah satu mata kuliah yang harus dikuasai oleh mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNNES adalah manajemen pelayanan. Mata kuliah ini mengkaji tentang pentingnya kajian pelayanan publik dalam perspektif administrasi perkantoran. Pengertian dan istilah manajemen pelayanan; regulasi/dasar hukum pelayanan; perkembangan dan paradigma pelayanan publik (konsep, teori dan indikator); ruang lingkup pelayanan publik; karakteristik barang dan jasa publik; pelayanan publik yang baik; standar pelayanan publik; mengelola SDM pelayanan publik; profesionalisme; mengelola biaya pelayanan; mengelola budaya pelayanan; mengelola kualitas pelayanan publik; kepuasan pelanggan dan inovasi pelayanan publik. Capaian pembelajarannya adalah mahasiswa mampu memahami konsep dasar manajemen pelayanan dan mampu menganalisis permasalahan dalam manajemen pelayanan di bidang administrasi perkantoran. Adapun materi pokok yang dipelajari adalah sebagai berikut:

Tabel: 1
Materi Pokok Mata Kuliah Manajemen Pelayanan

No	Detail Materi
1	Konsep Manajemen Pelayanan
2	Karakter Pelanggan
3	Etika Pelayanan
4	Konsep Pelayanan Prima
5	Standar Pelayanan
6	Pelayanan Pelanggan yang Bermutu
7	Proses Pelayanan
8	Kepuasan Pelanggan
9	Pelayanan Sektor Publik
10	Pelayanan Sektor Bisnis

Implementasi *team-based project* dalam pembelajaran manajemen pelayanan dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Dosen menyiapkan RPP dengan *team-based project*
2. Siswa di dalam kelas dibagi menjadi beberapa kelompok (5-6 orang per kelompok)
3. Dalam materi pelayanan sektor publik, dosen menyampaikan materi tentang manajemen pelayanan sektor publik di organisasi publik
4. Setiap kelompok harus berdiskusi tentang organisasi publik yang akan dianalisis mulai dari profil organisasi, standar pelayanan, kelebihan dan kekurangan pelaksanaan pelayanan, dan praktik baik dari pelayanan primanya.
5. Hasil analisis harus dibuat dalam bentuk cetakan poster A3 untuk dipresentasikan
6. Setiap kelompok mengirimkan proyek ke google drive untuk dokumentasi
7. Setelah proyek selesai dikerjakan oleh kelompok, mereka harus mempresentasikan hasilnya di depan kelompok lain di dalam kelas dengan cara bergantian berkeliling (*metode window shopping*).
8. Setiap kelompok ada yang berperan sebagai penyaji, tamu dan pengamat. Tugas penyaji adalah mempresentasikan isi poster kepada tamu dari kelompok lain yang berkunjung. Tamu juga berhak mengomentari dan bertanya berkaitan dengan hasil analisis manajemen pelayanan publik yang terdapat dalam poster. Pengamat

melakukan penilaian dari aspek kreativitas poster, ketepatan isi informasi analisis dan kerapihan hasil cetakan poster.

9. Dosen memberikan umpan balik setelah pelaksanaan proyek.
10. Mahasiswa dan dosen bersama-sama melakukan refleksi implementasi *team-based project* dalam pembelajaran manajemen pelayanan.

Metode *team-based project* digunakan untuk pembelajaran yang memerlukan pemecahan masalah dan dapat mengembangkan kompetensi peserta didik (Wahyu Riyaningrum, Nur Isnaeni, Elsy Maria Rosa, 2021). Efektivitas metode pembelajaran *team-based project* akan berbeda untuk setiap materi pembelajaran yang disampaikan oleh dosen. *Team-based project* adalah model pembelajaran inovatif yang melibatkan peserta didik untuk melakukan proses pembelajaran mereka sendiri dan mengubahnya menjadi produk dalam sebuah proyek kelompok. Mahasiswa mencoba mencari solusi dengan mendesain proyek yang mereka buat. Dosen harus menjadi fasilitator, dan motivator dalam proses pembelajaran *team-based project* (Syam, 2022). Pembelajaran proyek berbasis tim bertujuan untuk mendukung keterampilan berpikir tingkat tinggi mahasiswa sehingga lebih memahami materi ajar (Saputra et al., 2022). Partisipasi setiap anggota kelompok mahasiswa sangat diperlukan dalam pembelajaran proyek berbasis tim (Rosidah & Pramulia, 2021). Berikut ini gambaran dari proses pembelajaran *team-based project* dalam mata kuliah manajemen pelayanan:



Gambar 5 Contoh Hasil Proyek Poster Kelompok



Gambar 6. Hasil Proyek Berupa Poster Kelompok Mengenai Analisis Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Publik

Setelah semua proyek selesai dipresentasikan, didiskusikan dan diamati, maka hasilnya didokumentasikan untuk kemudian dilakukan penilaian proyek. Adapun skor penilaian proyek berupa poster mengenai analisis pelaksanaan manajemen pelayanan di berbagai instansi yang ada di Indonesia, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel: 2
Penilaian Hasil Proyek

Kelas	Rata-Rata Nilai	Jumlah Kelompok
A	90,68571	6
B	89,47619	6
Internasional	88,95	4
Total	89,704	16

Skor tersebut menunjukkan bahwa setiap kelompok di kelas yang berbeda memiliki kreativitasnya masing-masing. Poster harus berisi analisis pelaksanaan manajemen pelayanan publik yang meliputi: profil organisasi, standar pelayanan, analisis kelebihan dan kelemahan pelayanan publik, dan pelaksanaan pelayanan prima. Dari semua kelompok, kelompok di kelas A memiliki nilai rata-rata hasil proyek tertinggi. Dari segi kreativitas kelompok membuat poster dan ketelitian dalam menganalisis pelaksanaan pelayanan publik di suatu organisasi.

Berdasarkan penerapan pembelajaran proyek berbasis tim (*team-based project*) pada mata kuliah manajemen pelayanan, metode ini cocok untuk mahasiswa karena mereka dapat berkolaborasi dengan orang lain dan membuat proyek yang bagus untuk dibagikan. Temuan ini relevan dengan penelitian bahwa pembelajaran proyek berbasis tim berpengaruh positif terhadap keterampilan komunikasi dan kolaborasi (Tekad & Pebriana, 2022) dan dapat meningkatkan kreativitas peserta didik (Indrawijaya & Siregar, 2022). Berdasarkan wawancara kepada masing-masing kelompok, mahasiswa menyatakan bahwa:

1. Mereka menyukai metode pembelajaran *team-based project* dan mudah memahami tentang pelaksanaan pelayanan publik di suatu organisasi.
2. Mahasiswa dapat mengidentifikasi perbedaan pelayanan publik dan pelayanan sektor bisnis
3. Mahasiswa merasa dihargai dari hasil proyek berbasis tim
4. Mahasiswa dapat mengidentifikasi standar pelayanan publik
5. Mahasiswa lebih kreatif dalam mengekspresikan idenya melalui pembuatan poster

Dari implementasi *team-based project*, kemampuan yang dipelajari mahasiswa dalam pembelajaran manajemen pelayanan adalah berpikir kritis. Mahasiswa dapat memberikan komentar untuk setiap proyek poster dan juga mengamati untuk melakukan penilaian. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Nursulistyo et al. (2021) bahwa

penerapan metode *team-based project learning* berpengaruh signifikan terhadap kemampuan berpikir kritis mahasiswa. Mereka juga belajar untuk berdiskusi dengan teman di kelompoknya untuk mengembangkan keterampilan kolaboratif mereka selama proyek berlangsung. Dosen memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan mereka berdasarkan proyek yang diberikan. Penelitian ini juga membuktikan bahwa pembelajaran berbasis tim berpengaruh signifikan terhadap kreativitas siswa (Indrawijaya & Siregar, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa secara kreatif menganalisis pelaksanaan pelayanan publik dan dituangkan dalam poster yang memuat profil organisasi, standar pelayanan dan implementasi pelayanan prima di organisasi.

Pembelajaran dengan metode *team-based project* membuat setiap mahasiswa bertanggung jawab untuk berperan aktif dalam kelompok. Metode pembelajaran ini membuat siswa berdiskusi dalam kelompok secara interaktif dan menyusun proyek dalam menganalisis pelaksanaan pelayanan prima. Mahasiswa juga dapat belajar berbagi informasi dalam kelompok. Dosen dapat mengamati proses belajar mengajar dan bagaimana masing-masing kelompok memecahkan ide atau masalah yang diberikan dari sumber yang valid seperti artikel jurnal berkaitan dengan manajemen pelayanan. Setiap kelompok kreatif dan aktif merespon proyek tentang analisis pelayanan publik dan poster yang dibuat juga variatif. Hal ini terkait dengan penelitian terakhir bahwa pembelajaran proyek berbasis tim (*team-based project*) dapat meningkatkan aktivitas belajar peserta didik (Siyam, 2021).

4. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran dalam pembelajaran mata kuliah manajemen pelayanan yang biasanya pasif ketika belajar di kelas, menunjukkan kemampuannya secara aktif dalam kelompok karena masing-masing mahasiswa memiliki peran tertentu dalam kelompok untuk menganalisis pelaksanaan manajemen pelayanan dan membuat poster sebagai proyek. Dari semua kelompok, kelompok yang ada di kelas A memiliki nilai rata-rata hasil proyek tertinggi. Dari segi kreativitas kelompok, ketelitian dalam menganalisis pelaksanaan pelayanan publik dan kerapian cetakan poster. Variasi strategi pembelajaran *team-based project* ini dapat dipilih sebagai salah satu alternatif dalam

metode pembelajaran mata kuliah di perguruan tinggi. Keterbatasan penelitian ini adalah hanya menganalisis pelaksanaannya melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Efektivitas pembelajaran proyek berbasis tim *team-based project* dapat dilakukan di penelitian berikutnya.

Referensi

- Andrian, Y., & Rusman, R. (2019). Implementasi pembelajaran abad 21 dalam kurikulum 2013. *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan*, 12(1), 14–23. <https://doi.org/10.21831/jpipfip.v12i1.20116>
- Hodijah, S., Hastuti, D., & Zevaya, F. (2022). Implementasi model case method dalam meningkatkan inovasi pembelajaran mahasiswa dan kemampuan berpikir kritis pada mata kuliah teknik perdagangan Internasional. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 17(2), 477–484. <https://doi.org/10.22437/jpe.v17i2.20895>
- Indrawijaya, S., & Siregar, A. P. (2022). Peningkatan Kreatrivotas melalui Penerapan Pembelajaran Team Based Project pada Mata Kuliah Desain Komunikasi Visual. *Jurnal Ilmiah Dikdaya*, 12(1), 268–273. <https://doi.org/10.33087/dikdaya.v12i1.301>
- Johan, R., & Harlan, J. (2014). Education Nowadays. *International Journal of Education*, 4(5), 51–56. www.tjprc.org
- Nursulistyo, E. D., Siswandari, S., & Jaryanto, J. (2021). Model Team-Based Learning dan Model Problem-Based Learning Secara Daring Berpengaruh terhadap Kemampuan Berpikir Kritis Siswa. *Mimbar Ilmu*, 26(1), 128. <https://doi.org/10.23887/mi.v26i1.32321>
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rosidah, C. T., & Pramulia, P. (2021). Team Based Project dan Case Method Sebagai Strategi Pengembangan Keterampilan Mengembangkan Pembelajaran Mahasiswa. *MENDIDIK: Jurnal Kajian Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(2), 245–251. <https://doi.org/10.30653/003.202172.196>
- Saputra, R. M. I., Yusnedi, Triyono, A., Apriansyah, R., Hermanto, Hairudin, A., Ningsih, F., Corrina, F., & Ririen, D. (2022). Workshop Merancang Metode Pembelajaran Berbasis Case Method dan Team Based Project. *ABDIMAS EKODIKSOSIORA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Ekonomi, Pendidikan, Dan Sosial Humaniora (e-ISSN: 2809-3917)*, 2(1), 12–16. <https://doi.org/10.37859/abdimasekodiksosiora.v2i1.3510>
- Siyam, N. (2021). Peningkatan Aktivitas dan Hasil Belajar Mahasiswa Melalui Metode Team Based Project dengan pendekatan Active Learning pada Mata Kuliah Dasar Epidemiologi. *Jurnal Profesi Keguruan*, 7(2), 236–240. <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jpk>

- Syam, S. (2022). Penerapan Case Method Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 8(2), 1397–1401. <https://doi.org/10.58258/jime.v8i2.3127>
- Tekad, T., & Pebriana, R. (2022). Pengaruh Model Pembelajaran Team-Based Project terhadap Keterampilan Komunikasi dan Keterampilan Kolaborasi pada Mata Kuliah Bahasa Indonesia. *Jurnal PTK Dan Pendidikan*, 7(2). <https://doi.org/10.18592/ptk.v7i2.5445>
- Wahyu Riyaningrum, Nur Isnaeni, Elsy Maria Rosa. (2021). Pentingnya Team Based Learning (Tbl) Pada Mahasiswa Keperawatan Untuk Meningkatkan Kerjasama Tim: a Literature Review. *Nursing Science Journal (NSJ)*, 2(1), 17–26. <https://doi.org/10.53510/nsj.v2i1.51>
- Zulkarnain, W. & Sumarsono, R.B. (2018). *Manajemen Dan Etika Perkantoran: Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya