



**PENGARUH PENGETAHUAN PELAYANAN JASA DAN KEMAMPUAN
KOMUNIKASI SISWA TERHADAP SIKAP SISWA SMK NEGERI 2
GODEAN DALAM MELAKSANAKAN PRAKTIK INDUSTRI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan

Disusun oleh :
Puji Lestari
09511242005

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

2012

PERSETUJUAN

Tugas akhir skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Pelayanan Jasa Dan Kemampuan Komunikasi Siswa Terhadap Sikap Siswa SMK Negeri 2 Godean Dalam Melaksanakan Praktik Industri”** ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.



Yogyakarta, Agustus 2012

Dosen Pembimbing

Ir. Sugiyono, M.Kes

NIP. 19530412198601 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PENGETAHUAN PELAYANAN JASA DAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI SISWA TERHADAP SIKAP SISWA SMK NEGERI 2 GODEAN DALAM MELAKSANAKAN PRAKTIK INDUSTRI


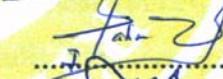

Disusun Oleh :

Puji Lestari

09511242005

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tugas Akhir Skripsi Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta pada tanggal 1 Agustus 2012 dan dinyatakan LULUS.

DEWAN PENGUJI

	Tanda tangan	Tanggal
Ketua Penguji : Ir. Sugiyono, M.Kes		01 - 08 - 2012
Penguji Utama : Fitri Rahmawati, M.P		01 - 08 - 2012
Sekretaris : Sutriyati Purwanti, M.Si		01 - 08 - 2012

Yogyakarta, Agustus 2012

Fakultas Teknik

Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan




Dr. Moch. Bruri Triyono

NIP. 19560216 198603 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Puji Lestari

NIM : 09511242005

Jurusan : Pendidikan Teknik Boga

Fakultas : Teknik

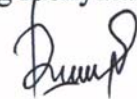
Judul Skripsi :

**“Pengaruh Pengetahuan Pelayanan Jasa Dan Kemampuan Komunikasi
Siswa Terhadap Sikap Siswa SMK Negeri 2 Godean Dalam Melaksanakan
Praktik Industri ”**

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir skripsi ini hasil pekerjaan saya sendiri tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain atau telah digunakan sebagai persyaratan bagi penyelesaian studi pada perguruan tinggi lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan. Apabila pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, Agustus 2012

Yang menyatakan,



Puji Lestari

NIM. 09511242005

MOTTO

Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman dan berilmu pengetahuan beberapa derajat

(QS. AL-Mujahadah : 11)

Demi masa, sesungguhnya manusia benar-benar dalam kerugian, melainkan yang beriman dan beramal saleh, yang berlomba-lomba dalam kebaikan dan bersabar

(Ar 'Ashr 1-3)

Hidup adalah perjuangan, maka berjuanglah untuk hidup

Harta yang paling abadi adalah ilmu yang bermanfaat bagi seluruh manusia

PERSEMBAHAN:

- *Allah SWT yang telah memberiku kesabaran dan kekuatan untuk menyelesaikan semuanya*
- *Ayah Ibu tercinta yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan baik material maupun spiritual.*
- *Adik2ku tetap semangat ya dan kejarlah cita-cita kalian dan terimakasih buat doanya.*
- *Orang terkasih (Harmoko) yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi Q.*
- *Temen – temen Q (Keciel, Jane, Bhe, Nepi, Andre,) dan teman-teman PKS Pend. Teknik Boga 2009, terima kasih atas dukungan dan bantuannya selama ini.*
- *Khususon keciel makasih banyak ya dah ngajarin dan bantuin q buat menyelesaikan skripsi ini.*
- *Almamatiku Universitas Negeri Yogyakarta.*

**Pengaruh Pengetahuan Pelayanan Jasa Dan Kemampuan Komunikasi
Siswa Terhadap Sikap Siswa SMK Negeri 2 Godean Dalam
Melaksanakan Praktik Industri**

**Oleh :
Puji Lestari
(09511242005)
ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Tingkat pengetahuan pelayanan jasa siswa kelas XI SMKN 2 Godean; (2) Kemampuan komunikasi siswa kelas XI SMKN 2 Godean; (3) Sikap siswa kelas XI SMKN 2 Godean dalam melaksanakan praktik industri; dan (4) Mengetahui ada tidaknya pengaruh yang positif antara pengetahuan pelayanan jasa dengan kemampuan komunikasi terhadap sikap siswa kelas XI SMKN 2 Godean dalam melaksanakan praktik industri.

Jenis penelitian ini adalah survei dengan populasi 82 siswa. Penelitian ini dilakukan pada siswa program keahlian tata boga kelas XI SMKN 2 Godean pada bulan Oktober 2011 sampai Juni 2012. Pengumpulan data penelitian menggunakan tes, observasi dan angket. Uji persyaratan analisis menggunakan uji normalitas, linieritas. Teknik analisis yang digunakan adalah korelasi *product moment* dan regresi dengan menggunakan bantuan program statistik *SPSS release 16.0 for Windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Tingkat pengetahuan pelayanan jasa siswa kelas XI SMKN 2 Godean tahun Ajaran 2011/2012 diperoleh variabel pengetahuan pelayanan jasa dengan predikat amat baik sebesar 52,44 % dan predikat baik sebesar 47,56 %; (2) Kemampuan komunikasi siswa kelas XI SMKN 2 Godean tahun Ajaran 2011/2012 mempunyai skor pencapaian sebesar 73,50 % dengan kategori pencapaian cukup; (3) Sikap siswa kelas XI SMKN 2 Godean tahun Ajaran 2011/2012 dalam melaksanakan praktik industri mempunyai skor pencapaian sebesar 85,08 % dengan kategori pencapaian baik; (4) Pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi siswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap siswa SMKN 2 Godean dalam melaksanakan praktik industri.

Kata kunci : pengetahuan pelayanan jasa, komunikasi, sikap siswa

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT dengan semua limpahan, rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan. Laporan ini disusun berdasarkan hasil objektif dari data yang diperoleh selama penelitian.

Dalam penyelesaian laporan ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, serta pengarahan dari berbagai pihak maka laporan ini tidak dapat berjalan dengan lancar dan baik. Oleh karena itu perkenankan penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Dr. Moch. Bruri Triyono, Dekan Fakultas Teknik Universita Negeri Yogyakarta.
2. Noor Fitriana, M.Eng, ketua Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Sutriyati Purwanti, M.Si. Kaprodi Pendidikan Teknik Boga Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Ir. Sugiyono, M.Kes, Dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, bimbingan dan dukungan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Handartiningsih, S.Pd selaku pembimbing dari SMKN 2 Godean.
6. Fitri Rahmawati, M.P dan Sutriyati Purwanti, M.Si selaku penguji dan sekretaris.
7. Seluruh staf pengajar dan karyawan jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana yang telah memberikan pelayanan dengan baik.
8. Seluruh staf pengajar dan karyawan SMKN 2 Godean yang telah memberikan pelayanan dengan baik.

Penyusun sadar, bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Maka dari itu penyusun mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca.

Dan penyusun berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan untuk kemajuan penyusun khususnya.

Yogyakarta, Agustus 2012

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. KAJIAN TEORI.....	9
A. Pelayanan Jasa.....	9
B. Komunikasi.....	22

C. Sikap.....	28
D. Praktik Industri.....	33
E. Sekolah Menengah Kejuruan.....	37
F. Penelitian Yang Relevan	38
G. Kerangka Berfikir.....	39
H. Pertanyaan Penelitian.....	41
BAB III. METODE PENELITIAN.....	43
A. Desain Penelitian.....	43
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	44
C. Populasi Penelitian.....	45
D. Instrumen Penelitian.....	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	49
F. Uji Coba Instrumen.....	51
G. Teknik Analisis Data.....	56
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Deskripsi Data Penelitian.....	61
B. Analisis Data Penelitian.....	64
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Implikasi.....	70
C. Keterbatasan Penelitian.....	70
D. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Distribusi populasi penelitian.....	45
Tabel 2. Kisi-kisi instrument penelitian pengetahuan pelayanan jasa.....	47
Tabel 3. Kisi-kisi instrument penelitian observasi kemampuan komunikasi.....	48
Tabel 4. Kisi-kisi instrument penelitian sikap siswa	48
Tabel 5. Kriteria Nilai SMKN 2 Godean.....	49
Tabel 6. Kategori Kemampuan Komunikasi.....	50
Tabel 7. Interpretasi Harga r Dengan rumus Split Half.....	62
Tabel 8. Reabilitas Split Half.....	63
Tabel 9. Interpretasi Harga r Dengan rumus Alpha Cronbach	64
Tabel 10. Reabilitas Alpha Cronbach.....	65
Tabel 11. Kategori pencapaian.....	50
Tabel 12. Ringkasan hasil normalitas	60
Tabel 13. Ringkasan hasil linieritas	62
Tabel 14. Kategori pencapaian.....	62
Tabel 15. Kategori pencapaian.....	63
Tabel 16. Kategori pencapaian.....	64
Tabel 17. Korelasi pengetahuan pelayanan jasa (X_1) dan kemampuan komunikasi siswa (X_2) terhadap sikap siswa dalam melaksanakanakan praktik industri (Y).....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Diagram Kerangka Berpikir.....	41
Gambar 2. Paradigma penelitian.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Lampiran 1. Surat ijin penelitian

Lampiran 2. Instrumen penelitian

Lampiran 3. Hasil uji coba instrumen

Lampiran 4. Hasil Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin pesat, persaingan antar bangsa yang semakin ketat serta dampak arus globalisasi yang makin luas, menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas. Serta menuntut pemanfaatan, pengembangan, dan penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kemampuan sumber daya yang memenuhi kebutuhan pembangunan adalah manusia yang berbudi luhur, tangguh, cerdas, terampil, mandiri, bekerja keras, kreatif dan berorientasi pada masa depan.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan pendidikan pada jenjang menengah, yang mengutamakan pengembangan kemampuan peserta didik untuk dapat bekerja dalam bidang tertentu, kemampuan beradaptasi di lingkungan kerja dan mengembangkan diri dikemudian hari. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang (UU) Sistem Pendidikan Nasional bahwa pendidikan menengah kejuruan berfungsi untuk mengembangkan kemampuan serta membentuk watak dan peradapan bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab (UU No.20, Tahun 2003).

Program-program yang ada di SMK salah satunya adalah praktik industri. Praktik industri merupakan program sekolah yang dilaksanakan oleh sekolah bekerja sama dengan pihak industri. Program ini dimaksudkan agar siswa mengetahui dan mengenal lingkungan kerja secara langsung. Dalam pelaksanaan praktik industri terdapat perbedaan-perbedaan karakteristik siswa misalnya pengetahuan, keterampilan dan sikap. Jadi, dengan adanya praktik industri siswa mempunyai pengalaman kerja. Berbekal pengalaman tersebut siswa dapat mengetahui tentang dunia industri dan dapat menerapkan ilmu yang telah didapat di sekolah. Selain itu siswa juga dapat menambah dan mengasah keterampilannya. Praktik industri merupakan jenis latihan kerja siswa yang menjadi program wajib sekolah kejuruan. Dalam pelaksanaannya siswa terjun langsung menghadapi pekerjaan yang sesuai bidangnya.

Dalam setiap mata pembelajaran kejuruan di SMK terdapat unsur penting yang meliputi unsur kognitif, afektif, dan psikomotor. Ketiga unsur tersebut menjadi tolok ukur untuk mencapai tujuan pembelajaran. Dalam pembelajaran melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa merupakan materi kompetensi dasar yang diberikan di kelas X, unsur kognitif yang diberikan yaitu pengetahuan mengenai hal-hal apa yang harus diketahui siswa dalam pelayanan jasa, unsur afektif meliputi segala aspek sikap yang diperhatikan kaitanya dalam materi melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa. Sedangkan unsur psikomotor mengandung pengertian bahwa sikap dalam setiap materi pembelajaran

melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa harus dimengerti secara mendalam oleh para siswa, untuk selanjutnya setelah para siswa memperoleh materi tersebut diharapkan dapat mempraktekkan dan menerapkannya secara langsung sesuai tujuan instruksional yang ingin dicapai.

Pentingnya komunikasi dalam pelayanan jasa adalah komunikasi merupakan kegiatan yang penting ditempat bekerja untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan, teman sekerja, pemimpin, dan seluruh lingkungan organisasi. Selain itu kemampuan seorang pelayan jasa dalam berkomunikasi dan melayani kebutuhan pelanggan agar pelanggan merasa puas serta tetap setia menggunakan barang dan jasa yang ditawarkan.

Kesesuaian antara kemampuan yang dibutuhkan dalam pembelajaran melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa dengan kemampuan yang diharapkan dan dibutuhkan oleh usaha jasa boga akan dapat memberikan bekal keterampilan yang lebih banyak dalam proses pembelajaran, sehingga kelak jika melaksanakan praktik industri dan setelah lulus dapat menjadi tenaga kerja yang memiliki pengetahuan, kemampuan komunikasi, sikap kerja, mampu menyesuaikan diri dan mengembangkannya ditempat kerja sesuai bidang kerjanya masing-masing.

Tingkat pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi mempunyai peranan penting dalam membentuk sikap siswa dalam pelayanan jasa karena pengetahuan yang dimiliki merupakan bekal dasar

seseorang untuk bisa melakukan tugas yang baik. Sikap dipengaruhi oleh faktor dalam dan luar dari individu. Bahwa terbentuknya sikap dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berasal dari dalam diri seseorang yang meliputi usia, kesehatan dan jenis kelamin. Sedangkan faktor eksternal berasal dari luar meliputi pengalaman, situasi, peraturan, dorongan dan hambatan. Untuk bisa bekerja dengan baik, maka seseorang harus mempunyai komunikasi yang baik pula. (Bimo Walgito, 2002:115)

Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Godean (SMKN 2) Godean merupakan Lembaga Pendidikan Menengah Kejuruan kelompok Pariwisata dengan program keahlian Tata Boga yang berstandar nasional. Upaya meningkatkan prestasi siswa SMKN 2 Godean terus dilakukan dengan berbagai cara. Dalam rangka memberi bekal gambaran nyata tentang dunia kerja, SMKN 2 Godean menjalin kerja sama dengan dunia usaha dan industri salah satunya Praktik Industri.

Dalam pelaksanaannya, pihak sekolah mengirim siswa untuk terjun ke dunia industri. Disini siswa belajar mengasah pengetahuan, komunikasi, dan sikap di dunia industri serta menerapkan apa yang telah diajarkan di sekolah. Sistem yang dilakukan pihak sekolah untuk melaksanakan praktik industri siswa tidak memilih tempat praktik industri sendiri, tetapi siswa direkomendasikan dari pihak sekolah untuk penempatannya dan pelaksanaan praktik industri dilaksanakan selama 3 bulan.

Permasalahan-permasalahan yang sering dihadapi SMKN 2 Godean pada pelaksanaan praktik industri adalah banyak siswa yang tidak disiplin, siswa masih kurang percaya diri, siswa kurang terampil saat melaksanakan praktek industri, siswa dalam berkomunikasi saat melayani tamu masih kurang percaya diri dikarenakan siswa masih kurang berlatih berkomunikasi saat disekolah.

Berdasarkan uraian diatas pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi sangat dibutuhkan dalam melaksanakan praktik industri, dimana pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi akan mempengaruhi sikap siswa dalam pelaksanaan praktik industri.

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah di SMKN 2 Godean sebagai berikut :

1. Perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin pesat, persaingan antar bangsa yang semakin ketat serta dampak arus globalisasi yang makin luas, menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas.
2. Faktor internal dan eksternal individu dapat mempengaruhi tingkat pengetahuan pelayanan jasa pada siswa.
3. Banyak siswa yang tidak disiplin.
4. Siswa kurang percaya diri.
5. Siswa kurang terampil dalam melaksanakan praktik industri.

6. Siswa dalam berkomunikasi saat melayani tamu masih kurang percaya diri.

C. Batasan Masalah

Dari beberapa identifikasi masalah di atas, maka batasan masalah di batasi pada :

1. Tingkat pengetahuan pelayanan jasa siswa kelas XI SMKN 2 Godean.
2. Kemampuan komunikasi siswa kelas XI SMKN 2 Godean.
3. Sikap siswa kelas XI SMKN 2 Godean dalam melaksanakan praktik industri.
4. Pengaruh pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi siswa terhadap sikap siswa kelas XI SMKN 2 Godean dalam melaksanakan praktik industri.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah yang ada, masalah pokok dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat pengetahuan pelayanan jasa siswa kelas XI SMKN 2 Godean ?
2. Bagaimana kemampuan komunikasi siswa kelas XI SMK N 2 Godean?

3. Bagaimana sikap siswa kelas XI SMKN 2 Godean dalam melaksanakan praktik industri.
4. Apakah terdapat pengaruh yang positif antara pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi terhadap sikap siswa kelas XI SMKN 2 Godean dalam melaksanakan praktik industri ?

E. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat pengetahuan pelayanan jasa siswa kelas XI SMKN 2 Godean.
2. Mengetahui kemampuan komunikasi siswa kelas XI SMKN 2 Godean.
3. Mengetahui sikap siswa kelas XI SMKN 2 Godean dalam melaksanakan praktik industri.
4. Mengetahui ada tidaknya pengaruh yang positif antara pengetahuan pelayanan jasa dengan kemampuan komunikasi terhadap sikap siswa kelas XI SMKN 2 Godean dalam melaksanakan praktik industri.

F. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan mampu memberikan beberapa manfaat antara lain :

1. Manfaat bagi peneliti

Hasil penelitian ini akan memberikan kesempatan untuk pengembangan keilmuan, khususnya dalam bidang pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi.

2. Manfaat bagi sekolah

Memberikan gambaran tingkat kesiapan praktik industri aspek kognitif, afektif dan psikomotor siswa kelas XI program studi Tata Boga SMK N 2 Godean. Sehingga dapat dijadikan bahan pemikiran untuk menentukan tindak lanjut upaya pembinaan kesiapan praktik industri sehingga menjadi lebih baik.

3. Manfaat bagi Institusi (UNY, FT)

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi UNY, khususnya prodi Pendidikan Teknik Boga yang merupakan wadah bagi calon guru, sehingga dengan penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan mahasiswa tentang komunikasi dalam pelayanan jasa.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pelayanan Jasa

1. Pengertian

Manusia pada hakekatnya adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri, selalu berhubungan dan membutuhkan bantuan orang lain. Di mana saja, baik itu di rumah atau ditempat kerja kita dituntut untuk bersosialisasi, berhubungan dengan orang lain, dan saling melayani dan dilayani orang lain. Demikian pula hubungan antara pembeli (pelanggan) dengan penjual (produsen) adalah juga seperti hubungan antar sesama manusia dalam kehidupan sehari-hari (Suyetty dan Gita Kurniawan, 2006:44).

Konsep pelayanan kepada pembeli (pelanggan) dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus mengalami perkembangan sedemikian rupa, dari mulai konsumen berminat akan membeli kemudian memutuskan membeli sampai setelah membeli produk kita (*after sales service*) telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Jadi, persoalannya adalah bagaimana dapat menyenangkan, memberikan pelayanan, dan memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan harapan-harapannya. Pelayanan jasa disini pelayanan jasa pada bidang boga, seperti pelayanan restoran dan hotel. (Suyetty dan Gita Kurniawan, 2006:45).

Menurut (Suyetty dan Gita Kurniawan, 2006:45) Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut sebagai “Pelayanan Prima”. Kata pelayanan prima atau “layanan istimewa” dalam dunis bisnis saat ini sering disebut dengan istilah “service Excellence”. Pelayan prima dalam penelitian ini adalah bekerjasama dengan kolega dan pelanggan. Pelayanan prima adalah upaya maksimum yang mampu diberikan oleh perusahaan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggannya untuk mencapai suatu tingkat kepuasan tertentu.

Konsep dasar pelayanan prima yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan yang baik adalah konsep Attitude (sikap), konsep Attention (perhatian), konsep Action (tindakan) atau yang biasa disebut dengan A3.

2. Memahami Konsep Pelayanan Prima

a. Hakikat Pengertian Pelayanan Prima

Pelayan prima pada dasarnya merupakan bagian dari manajerial, yaitu memberikan pelayanan pada pihak lain (termasuk pada pelanggan) dengan sebaik-baiknya. Pelayanan berhubungan dengan kualitas produk yang berupa barang-barang dan atau jasa. Jadi, persoalannya bagaimana dapat menyenangkan, memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan harapan-harapannya.

b. Harapan Pelanggan

Setiap pelanggan sudah dapat dipastikan bahwa mereka mengharapkan memperoleh pelayanan yang terbaik dari para pedagang atau penjual. Umumnya harapan itu bersikap sopan santun, perhatian dan pelayanan yang cepat terhadap barang dan jasa yang dibutuhkan.

Apabila bagi pelanggan yang sibuk karena pekerjaannya mereka ingin mendapat perhatian dan pelayanan secepatnya terhadap barang atau jasa yang diperlukannya. Bagi pelanggan jenis ini biasanya kurang memperhatikan kualitas barang dan jasa yang akan dibelinya. Apabila keinginan itu tidak dapat dipenuhi oleh pedagang maka ia akan membatalkan pembelian barang atau jasa tersebut. Itulah sebabnya pelayanan prima menjadi sangat menentukan dalam membina hubungan baik dengan pelanggan. (Suyetty dan Gita Kurniawan, 2000:41).

c. Tipe pelanggan

Tipe pelanggan dapat dibagi dalam beberapa kelompok, antara lain (Suyetty dan Gita Kurniawan, 2000:36-38) :

1) Pelanggan anak-anak (laki-laki dan perempuan)

Pada umumnya pelanggan anak-anak masih suka bermain, keinginannya terkadang tidak konsisten, mudah dipengaruhi dengan bujuk rayu. Cara terbaik memperlakukan pelanggan anak-anak adalah harus sabar dalam melayani pelanggan anak-anak, karena keinginan anak terkadang suka berubah-ubah.

2) Pelanggan Remaja

Pelanggan remaja sering meniru-niru, dan mudah dipengaruhi oleh bentuk luar sesuatu barang dari pada mutunya. Maka penjual harus mengajar mereka berfikir, dan menunjukkan bahwa nilai sesuatu barang tidak hanya terletak dalam warna dan bentuknya, tetapi juga dalam mutunya.

3) Pelanggan Wanita Dewasa

Melayani pelanggan wanita tidak mudah terpengaruh dengan bujukan pelayan. Wanita senang sekali dengan barang-barang yang paling baru, bentuk dan warna. Maka penjual harus memanfaatkan kegemaran ini dan barang-barang baru kepadanya. Namun penjual harus sabar, sebab wanita memerlukan waktu untuk memutuskan apakah akan membeli atau tidak.

4) Pelanggan Laki-laki Dewasa

Pelanggan laki-laki biasanya tidak bertele-tele dalam mencari barang yang diinginkan, mudah dipengaruhi bujukan petugas pelayan. Maka penjual harus segera membujuknya atau mempengaruhinya, bahwa barang yang diminati adalah tepat dan sesuai dengan selera.

5) Pelanggan Orang Tua (Usia Lanjut)

Pelanggan orang tua agak sukar dipengaruhi, ia telah berpengalaman dalam hal berbelanja. Biasanya orang tua mempunyai kesenangan sendiri mengenai sifat dan mutu barang, dan sukar

dipengaruhi oleh siapa pun juga. Biasanya orang tua bersikap agak ragu-ragu untuk membeli model barang baru. Ia lebih senang akan kegunaan barang dan akan daya tahan barang.

Sebagai penjual harus menghormati karena usia dan pengalamannya. Ia harus menyajikan barang-barang yang berguna bagi pelanggan mengingat usianya yang sudah tua. Seringkali pelanggan ini ingin membeli barang-barang yang sudah tidak dibuat lagi. Maka penjual harus pandai dan berhati-hati mengalihkan minat pelanggan kepada barang yang lebih modern.

d. Jenis Pelanggan

Jenis pelanggan berbeda dengan tipe pelanggan. Penggolongan jenis pelanggan didasarkan sifat dan perilakunya. Dilihat dari sikap dan perilakunya tiap-tiap pelanggan dapat dibagi dalam beberapa tipe, dengan ciri khas masing-masing (Suyetty dan Gita Kurniawan, 2000:69-72). Penjual harus menyesuaikan pelayanannya dengan ciri khas tersebut:

1) Pelanggan Ragu-ragu

Sering kita harus melayani pelanggan yang ragu-ragu yang tidak bisa mengambil keputusan. Biasanya keragu-raguan disebabkan karena kekurangan kepercayaan akan diri sendiri. Kita harus melayani mereka dengan tenang dan sabar. Janganlah sekali-kali menjadi gusar ataupun mengejeknya.

2) Pelanggan yang tergesa-gesa

Pelanggan yang tergesa-gesa ini selalu tidak sabar. Ia sangat menghargai waktu dan menghendaki pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Ia ingin dilayani paling dulu. Cara yang terbaik adalah memberikan perhatian kepadanya, misalnya dengan memperlihatkan sesuatu barang untuk diperiksa. Janganlah tergesa-gesa dan janganlah mencoba menjual barang tambahan yang tidak diperlukan olehnya. Apabila harus memberi nasehat berikan dengan singkat dan cepat, tetapi jangan sampai keliru.

3) Pelanggan yang curiga

Ada pelanggan yang memang pembawaanya selalu bersikap curiga, tetapi ada pula yang kecurigaanya itu disebabkan karena ia baru-baru saja mengalami hal-hal yang kurang menyenangkan. Lebih sukar lagi halnya, apabila anda menghadapi seorang pelanggan yang pembawaanya selalu bersikap curiga. Namun demikian anda harus mencoba memperoleh kembali kepercayaan dari pelanggan ini. Bicaralah yang sangat tegas, sehingga pelanggan merasa bahwa perusahaan sangat memperhatikan para pelanggannya.

Pelanggan yang curiga akan selalu meneliti barang baik yang akan dibelinya. Maka berikan penjelasan yang baik, terutama apabila barang itu ada segi-segi kelemahannya. Jika penjual terlebih dahulu

telah menjelaskan kelemahan ini sebelum pelanggan menemukannya sendiri, maka penjual akan memperoleh kepercayaan dari pelanggan.

4) Pelanggan Pemalu

Pelanggan pemalu harus dilayani dengan tenang dan ramah, serta sepenuh hati. Apabila tidak demikian hatinya akan tertutup sama sekali dan penjual tidak akan berhasil apapun kepadanya. Jangan perhatikan sifat pemalunya dan jangan sekali-kali menyindirnya. Layani dia seperti melayani orang biasa. Ingat bahwa orang pemalu merasa senang apabila ia tidak perlu mengatakan sesuatu.

5) Pelanggan yang Sukar Bicara

Ada juga pelanggan yang sukar bicara, tetapi jangan diperhatikan dan jangan memperhatikan belas kasihan, tetapi berikan kesempatan sepenuhnya untuk mengatakan sesuatu. Janganlah terus menerus memperhatikan mukanya dan cara berbicaranya. Sebab ini dapat mengganggu konsentrasinya sehingga mereka lebih sukar untuk berbicara. Bersikaplah seakan-akan tidak memperlihatkan kekurangannya dan bicaralah biasa saja seperti waktu menghadapi pelanggan yang lain. Berbicaralah dengan ramah dan uraikan dengan cara yang menarik sifat-sifat yang penting dari yang dijual.

6) Pelanggan yang Banyak Bicara

Pelanggan tipe ini sering banyak datang ke restoran atau rumah makan hanya untuk mencari teman bicara dan tidak untuk

menikmati suatu hidangan atau menu. Berikan kesempatan kepadanya untuk berbicara, tetapi manfaatkan peluang untuk membawa pelanggan kepada maksud utamanya. Janganlah banyak bicara dengan pelanggan ini tapi dengarkan saja. Pelanggan tipe ini kelihatannya sangat ramah, namun diperlukan banyak kesabaran untuk melayaninya. Jika pelanggan ini senang memepergunjingkan orang, maka harus berhati-hati sekali. Jangan sampai mengatakan sesuatu yang dapat menimbulkan salah arti.

3. Melaksanakan Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep A 3

a. Konsep Sikap (*Attitude*)

1) Pelayanan Pelanggan Dengan Penampilan Serasi

Penampilan artinya cara menampilkan diri. Serasi artinya sesuai, selaras, atau harmonis. Jadi penampilan serasi berarti cara menampilkan secara harmonis atau sesuai dengan yang seharusnya. Bagi seorang pelayan yang harus berhadapan dengan pelanggan berpenampilan yang serasi dan menarik sudah menjadi keharusan.

Berpenampilan serasi merupakan persyaratan pokok bagi seorang pelayan. Untuk itu mereka harus berhias diri, berbusana rapi, dan menampilkan ekspresi wajah yang menarik. Penampilan seorang pelayan yang baik dapat diukur dari aspek kepribadiannya. Oleh karena itu, dalam penampilan diri seorang pelayan hendaknya dapat mewakili profesinya dengan jalan berpenampilan yang serasi sesuai dengan ciri dan etika pekerjaan atau jabatannya. Dengan

berpenampilan menarik dan serasi maka akan disenangi oleh para pelanggannya (Suyetty dan Gita Kurniawan, 2006:61).

2) Pelayanan Pelanggan Dengan Cara Berfikir Positif

Berfikir positif, artinya berfikir sehat, logis, dan masuk akal (rasional). Teori komunikasi yang rasional adalah teori komunikasi yang menekan pendekatan yang masuk akal, logis dan intelektual dalam berhubungan dengan orang lain. Teori ini dapat diterapkan dalam melayani pelanggan.

Menurut Suyetty dan Gita Kurniawan, (2006:63). Melayani pelanggan dengan cara berfikir positif berarti memperlakukan pelanggan dengan cara baik, menghormatinya, tidak bersikap apriori, tidak memanfaatkan kelemahannya, dan melayani apa yang diperlukannya.

3) Pelanggan dengan Sikap Menghargai

Salah satu sifat manusia adalah perasaan ingin dihormati atau dihargai. Itulah sebabnya, antara manusia harus saling menghargai. Apabila seorang tenaga pelayanan maka mengembangkan sikap menghargai pelanggan menjadi sangat penting. Pelanggan yang merasa dihargai atau dihormati tentunya akan termotifasi untuk melanjutkan hubungan bisnis dengan pihak pedagang. Untuk itu, menampilkan sikap menghargai terhadap konsumen atau pelanggan menjadi suatu persyaratan penting bagi pedagang atau tenaga penjualan.

Seorang penyedia pelayan atau tenaga pemasaran yang melayani pelanggan dengan sikap menghargai, berarti dia telah melaksanakan prinsip pelayanan prima berdasarkan konsep sikap (*attitude*). Sikap menghargai itu akan menimbulkan rasa simpati dan perasaan dihargai pada diri pelanggan. Sikap menghargai dapat diwujudkan melalui tutur bahasa yang baik dan menyenangkan. Tutur bahasa yang baik pada dasarnya adalah menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar.

b. Konsep Perhatian (*Attention*)

Didasari sepenuhnya bahwa setiap orang membutuhkan perhatian dalam kehidupannya. Dengan kata lain, ingin diperhatikan atau dicintai merupakan salah satu kebutuhan rohani manusia. Itulah sebabnya, seorang tenaga pelayan perlu memberikan perhatian yang penuh kepada para pelanggannya.

Materi bahasan yang akan diuraikan dalam melaksanakan pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian menurut Suyetty dan Gita Kurniawan, (2006:67-69) yaitu :

1) Mendengarkan dan Memahami Kebutuhan Pelanggan

Respon mendengarkan yang perlu dipahami tenaga pelayan meliputi tiga hal, yaitu menerima pesan atau informasi, mengolah pesan atau informasi, dan mengirimkan kembali pesan atau informasi tersebut. Konsep perhatian mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan dalam pelayanan prima meliputi beberapa hal antara lain *listening* (mendengarkan), *observing* (mengamati), *thinking* (berfikir)..

2) Mengamati Perilaku Pelanggan

Perilaku, dalam hal ini perilaku seseorang atau pelanggan erat kaitannya dengan sifat, watak asal daerah, tingkat pendidikan, taraf hidup pelanggan tersebut. Oleh karena itu, dalam mengamati perilaku pelanggan tentunya kita tidak akan menyamaratakan satu sama lain. Perbedaan orang-orang tersebut terlihat jelas dari bagaimana ia berbicara, melakukan komunikasi, mengemukakan pendapat dan bertindak.

3) Mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan

Yang penting adalah bagaimana para petugas pelayanan mampu memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap para pelanggannya, sehingga pelanggan merasa dipentingkan, sekaligus ditumbuhkan kepercayaan, rasa aman dan diharapkan dapat ditimbulkan loyalitas yang tinggi terhadap barang dan jasa yang kita tawarkan.

c. Konsep Tindakan (*Action*)

Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan adalah suatu pelayanan dalam rangka meyakinkan pelanggan. Pelayanan prima ini dapat dicapai melalui tindakan, yaitu bagaimana cara mempengaruhi, cara merayu, meyakinkan dan memberikan suatu jaminan kepada calon pelanggan, sehingga mereka tertarik dan akhirnya membeli atau menggunakan barang dan jasa yang kita tawarkan (Suyetty dan Gita

Kurniawan, 2005:75-76). Beberapa konsep tindakan pelayanan bagi pelanggan antara lain :

1) Pencatatan Pesanan Pelanggan

Pencatatan pesanan pelanggan dapat dilakukan berdasarkan ceklist. Dengan dicatat atau diceklist maka barang yang dipesan melalui tutur kata pelanggan tersebut dapat direkam. Selain memudahkan untuk mengumpulkan barang-barang pesanan, catatan tersebut sangat diperlukan sebagai data yang terjual. Pencatatan pesanan lebih baik dilakukan menggunakan ceklist. Penyedia pelayanan atau pedagang hanya mencatat berdasarkan ceklist, apabila ada pelanggan atau pembeli memesan barang atau jasa. Pencatatan dengan menggunakan ceklist tersebut akan memudahkan penyedia pelayanan untuk mencari dan mengambil barang-barang yang dipesan.

2) Pencatatan Kebutuhan Pelanggan

Penggunaan ceklist dalam mencatat kebutuhan pelanggan berarti telah memenuhi persyaratan kualitas teknik dan fungsional. Pencatatan pesanan yang cermat pada pelanggan menunjukkan kualitas teknik pelayan jasa berdasarkan konsep tindakan, yaitu keterampilan kecepatan dan ketepatan pelayanan.

3) Penegasan Kembali Kebutuhan Pelanggan

Penegasan kembali kebutuhan pelanggan berarti penyedia pelayanan atau pedagang melakukan pelayanan secara bertele-tele,

tetapi untuk memastikan apa-apa yang dipesan dan dibutuhkan oleh pelanggan. Penegasan kembali kebutuhan pelanggan akan memberikan suatu keputusan kepada pelanggan apabila barang atau jasa yang dibutuhkan sesuai yang dipesannya. Apabila kepuasan terhadap pelayanan telah diwujudkan, maka penyedia pelayanan telah merealisasikan kebutuhan pelanggan secara cepat dan tepat, baik mengenai kualitas maupun waktu proses dalam pelayanan tersebut. Oleh karena itu, perlu ditekankan bahwa penegasan kembali kebutuhan pelanggan harus benar-benar dilaksanakan.

4) Mewujudkan Kebutuhan Pelanggan

Kebutuhan pelanggan akan terwujud apabila penyedia pelayanan telah memenuhi harapan-harapan pelanggan. Harapan-harapan tersebut adalah kualitas teknik dan fungsional yang diberikan dalam suatu pelayanan. Penyedia pelayanan yang dapat mewujudkan kebutuhan atau keinginan pelanggan tentunya akan berdampak positif terhadap perkembangan perusahaannya. Animo pelanggan akan bertambah baik terhadap perusahaan, sehingga citra yang baik tersebut akan dikenal secara luas oleh masyarakat.

5) Pernyataan Terima Kasih Dengan Harapan Pelanggan Kembali

Pernyataan terima kasih merupakan satu tindakan untuk membuat pelanggan kembali. Tindakan ini menunjukkan kualitas fungsional penyedia pelayanan, yaitu hubungan komunikasi yang baik antara penyedia pelayanan dengan pelanggan. Tindakan tersebut

dapat membuat pelanggan merasa diperhatikan, sehingga memberikan kenyamanan dan kepuasan produk bagi pelanggan. Kenyamanan dan kepuasan produk tersebut tiada lain adalah berupa jasa pelayan yang baik dari penyedia pelayanan.

B. Komunikasi

1. Pengertian komunikasi

Menurut Arni Muhammad (2002 : 1-4) “Komunikasi adalah pertukaran verbal maupun non verbal antara si pengirim dan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku”. Si pengirim pesan dapat seorang individu, kelompok, atau organisasi. Begitu juga halnya dengan si penerima pesan dapat seorang anggota organisasi, seorang kepala bagian kepemimpinan, kelompok orang dalam organisasi, atau organisasi secara keseluruhan.

Komunikasi itu berlangsung melalui tahap-tahap tertentu secara terus menerus, berubah-ubah dan tidak ada henti-hentinya. Proses komunikasi merupakan proses yang timbal balik karena antara si pengirim dan si penerima saling mempengaruhi satu sama lain. Perubahan tingkah laku maksudnya dalam pengertian yang luas yaitu perubahan pada diri idividu mungkin dalam aspek kognitif, afektif, dan psikomotor.

2. Kemampuan Komunikasi

“Kemampuan berkomunikasi menunjukkan kemampuan mengirim pesan dengan jelas, manusiawi, efisien dan menerima pesan-pesan secara

akurat” (D.B. Curtis, 1992:20). Dalam berkomunikasi perlu dipahami bagaimana dan seperti apa yang didengar, dilihat dan dimengerti yang dibentuk oleh latar belakang dan pengalaman pribadi komunikan.

Adapun kemampuan komunikasi yang diukur dalam melakukan kemampuan komunikasi dalam pelayanan jasa dalam memilih cara berkomunikasi dengan teman kerja, kolega dan pelanggan meliputi kemampuan teknik berbicara dan pendengar yang efektif.

a. Teknik berbicara

Seorang pelayan jasa dituntut untuk mampu berkomunikasi dengan pelanggan. Komunikasi yang diharapkan dapat membuat pelanggan tertarik terhadap apa yang dijual perusahaan. Komunikasi tersebut penting terutama pelayan yang berhadapan langsung dengan pelanggan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Anton M. Moeliono, dkk., 1998:114) dinyatakan bahwa berbicara adalah berkata; bercakap; berbahasa; melahirkan pendapat dengan perkataan, tulisan dan sebagainya atau berunding. Sedangkan menurut Guntur Tarigan (1983: 15) berpendapat bahwa “berbicara adalah kemampuan mengucapkan bunyi-bunyi atau artikulasi atau kata-kata untuk mengekspresikan, menyatakan atau menyampaikan pikiran, gagasan dan perasaan”. Sebagai bentuk atau wujudnya berbicara disebut sebagai suatu alat untuk mengkomunikasikan gagasan yang disusun dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan si pendengar.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa berbicara efektif adalah berbicara secara jelas, menarik, dapat dimengerti dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Adapun teknik berbicara efektif adalah :

1) Berbicara dengan jelas dan tidak berbisik

Seperti yang sudah dijelaskan diatas berbicara harus dengan suara yang jelas, dan ketika berbicara juga jangan terlalu cepat karena dapat menimbulkan kesalahan pengucapan. Kecepatan berbicara juga harus diatur sedemikian rupa sehingga tidak konstan, variasi kecepatan akan lebih enak didengar (Edi Suryadi, 2004 : 31-32).

2) Sabar dan tenang menghadapi reaksi lawan bicara

Reaksi didefinisikan sebagai sebuah tindakan untuk menandingi atau untuk menghadapi tindakan sebelumnya maupun yang sedang terjadi. Terkadang reaksi dari lawan bicara ada yang bersikap negatif dan ada yang bersikap positif. Reaksi negatif membuat orang lain merasa disepelkan, tidak dianggap dan tidak didengar, sementara reaksi yang baik membuatnya merasa diperhatikan dan dihargai. Terlepas dari reaksi positif atau negatif berusaha untuk sabar dan tenang (Suyetty dan Gita, 2006 : 31).

3) Menghormati dan menghargai lawan bicara

Respect (sikap menghargai), berkomunikasi dengan orang lain, tunjukkanlah rasa hormat dan saling menghargai. Ingatlah bahwa manusia ingin dihargai dan dihormati dan dianggap penting.

4) Menyesuaikan situasi dan kondisi

Empathy adalah kemampuan untuk menempatkan diri pada situasi dan kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Salah satu syarat utama dalam memiliki sikap empati adalah kemampuan untuk mendengarkan dan mengerti terlebih dahulu sebelum didengarkan dan dimengerti oleh orang lain. Melalui hal tersebut dapat membangun keterbukaan dan kepercayaan yang diperlukan dalam membangun kerjasama dengan orang lain. Sikap *emphaty* membuat kita dapat menyampaikan pesan (*message*) dengan cara dan sikap yang memudahkan penerimaan pesan (*receiver*) menerimanya (Edi Suryadi, 2004 : 25).

5) Tidak memonopoli pembicaraan

Bila sedang tidak berbicara di depan umum, lakukan pembicaraan dua arah. Artinya saling merespon dan memberikan argumen untuk menghasilkan buah pembicaraan yang positif. Jangan memonopoli pembicaraan, hargailah lawan bicara dengan memberikan kesempatan untuk menanggapi atau menyampaikan pesan (Suyetty dan Gita, 2006 : 33).

6) Percaya diri saat berbicara

Pada umumnya setiap orang mengalami rasa kurang percaya diri, grogi saat berbicara. Tidak hanya dialami oleh orang yang tidak berpengalaman dalam berbicara tetapi kadang-kadang dialamipula oleh orang yang sudah berpengalaman. Cobalah untuk sering bicara berani

kapan dan dimana saja bila ada kesempatan tampil di depan umum. Beberapa cara agar percaya diri saat berbicara antara lain : usahakan merasa nyaman dengan diri sendiri, kuasai pokok bahasan yang akan disampaikan serta hindarkan pikiran negatif (Ichsan S. Putra, 2005 : 39).

b. Mendengar yang efektif

Salah satu yang harus dimiliki oleh seorang siswa adalah kemampuan mendengarkan. Kemampuan mendengar akan menunjang proses komunikasi siswa dengan orang lain, ini akan sangat penting pada saat siswa melaksanakan praktek kerja industri. Sebab orang akan merasa dihargai dan diperhatikan ketika mereka merasa didengarkan. Sebuah hubungan komunikasi tidak akan berlangsung baik jika salah satu pihak tidak mengacuhkan apa yang diungkapkannya.

Mendengarkan secara efektif merupakan kegiatan aktif dari pikiran kita membutuhkan konsentrasi penuh pada pikiran kita untuk mengadakan interpretasi terhadap pesan (Angelina, 2007: 1). Sedangkan menurut (Suyetty dan Gita Kurniawan, 2006:38) Proses mendengarkan yang efektif antara lain mendengarkan, memahami, mengingat, menafsirkan, mengevaluasi. Adapun pengertiannya sebagai berikut :

1) Mendengarkan

- a) Menangkap artinya dapat mengenal dan menghargai maksud yang baik terucapkan lewat nada, raut wajah, gerak dan sebagainya.
- b) Memperhatikan artinya memusatkan kesadaran rangsangan perhatian tertentu sehingga mampu mendengarkan, mencatat

pesan, dan menyampaikan pesan pada orang yang berbicara, dengan lewat kata-kata, suara, raut wajah, gerak-gerik yang menunjukkan sikap, perhatian, bersedia menerima serta adanya pengakuan.

- c) Menjawab / respon artinya mamapu memberikan tanggapan apa yang dimaksudkan dan apa yang dikatakan mitra wicara dalam suatu pertemuan, respon dapat berupa kata-kata, tepuk tangan, tertawa dan diam.

2) Memahami

Memahami artinya proses penerimaan makna pada kata-kata yang didengar sesuai dengan makna yang disampaikan oleh mitra wicara. Menghubungkan pesan dengan pengalaman yang lalu membentuk pengiriman penerimaan atau penolakan untuk itu kita perlu menilai, menyetujui atau menyanggah pernyataan orang lain atau kelompok.

3) Mengingat

Mengingat berarti menguji seberapa kemampuan apa yang kita dengar dan apa yang kita pahami, sehingga dapat digunakan menyimpan informasi di dalam memori sebagai catatan ingatan untuk referensi pada waktu yang akan datang, tentang pokok informasi yang disampaikan oleh pembicara.

4) Mengevaluasi

Dengan kecakapan berfikir audien menilai pernyataan yang diungkap oleh pembicara, membedakan fakta dan opini, serta mengevaluasi bukti yang dikemukakan pembicara.

C. Sikap

1. Pengertian Sikap

Pengertian tentang sikap banyak dikemukakan para ahli, misalnya : menurut Alport yang dikutip oleh David O. Sears, dkk (1999:137) memberikan bahwa batasan sikap merupakan kesiapan mental seseorang dalam memberikan respon terhadap objek atau situasi tertentu, yang didapat melalui pengalaman. Sedangkan menurut Gerungan (1996:149) memberikan pengertian sikap sebagai berikut :

“Pengertian attitude dapat kita terjemahkan dalam kata sikap terhadap objek tertentu, yang merupakan sikap pandangan atau sikap perasaan, tetapi sikap disertai oleh kecenderungan untuk bertindak sesuai sikap terhadap objek tadi itu. Attitude senantiasa terarahkan terhadap suatu objek. Tidak ada attitude tanpa ada objeknya.”

Menurut Bimo Walgito (2002:111), sikap merupakan organisasi pendapat, keyakinan seseorang mengenai objek atau situasi yang relatif stabil, yang disertai dengan adanya perasaan tertentu dan mampu memberikan dasar kepada orang tersebut untuk membuat respons dengan cara tertentu yang dipilihnya.

Saiffudin Anwar (2003:15) menambahkan bahwa sikap dikatakan sebagai suatu respon evaluatif yang berarti bahwa bentuk reaksi yang

dinyatakan sebagai sikap itu timbul didasari oleh proses evaluasi dalam diri individu yang memberikan kesimpulan terhadap stimulus. Kesimpulan tersebut dinyatakan dalam nilai baik-buruk, positif-negatif, menyenangkan-tidak menyenangkan.

Berbagai pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan sikap adalah kecenderungan untuk melakukan tindakan bila individu dihadapkan pada rangsangan yang menghendaki jawaban atau tingkah laku. Hal ini juga disertai adanya perasan tertentu yang dapat dinyatakan dalam bentuk nilai baik-buruk, positif-negatif, dan menyenangkan-tidak menyenangkan terhadap suatu objek.

2. Faktor Penentu Sikap

Banyak faktor penentu sikap, tetapi Bimo Walgito (2002:112) menyederhanakan beberapa faktor terpenting yaitu : (1) faktor psikologi yang meliputi umur dan kesehatan, misalnya orang muda sikapnya lebih radikal dan orang dewasa sikapnya lebih moderat, atau orang yang sakit lebih bersikap tergantung dari pada orang yang tidak sering sakit, (2) faktor pengalaman langsung terhadap objek sikap, (3) faktor kerangka acuan atau ukuran yang diyakini misalnya bila kerangka acuan tidak sesuai dengan objek sikap, maka orang akan mempunyai sikap yang negatif terhadap objek sikap tertentu, (4) faktor komunikasi sosial yang berwujud informasi dari seseorang.

Di antara faktor-faktor tersebut, faktor komunikasi sosial menduduki peran yang lebih penting dibandingkan faktor yang lain. Peran ini dapat mempengaruhi pembentukan atau perubahan sikap seseorang.

Adapun faktor yang mempengaruhi sikap remaja terhadap pendidikan menurut Hurlock yang diterjemahkan oleh Istiwidaryati dan Soerdjarwo (2000:221), yaitu : (1) sikap teman sebaya : berorientasi kerja atau berorientasi sekolah, (2) sikap orang tua : menganggap pendidikan sebagai batu loncatan ke arah mobilitas sosial atau hanya sebagai kewajiban karena diwajibkan oleh hukum, (3) nilai-nilai yang menunjukkan keberhasilan atau kegagalan akademis, (4) relevansi atau nilai praktis dai berbagai nilai pelajaran, (5) sikap terhadap guru, pegawai tata usaha, dan kebijaksanaan akademis serta disiplin, (6) keberhasilan dalam berbagai ekstrakurikuler, (7) derajat dukungan sosial diantara teman-teman sekelas.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dinyatakan bahwa sikap ditentukan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal terdiri dari fisiologi dan psikologi. Faktor eksternal terdiri dari pengalaman situasi, norma-norma, hambatan dan dorongan.

3. Struktur Sikap

Pada dasarnya sikap terdiri atas sejumlah komponen yang dapat mengungkap bahwa komponen tersebut dapat membentuk sikap seseorang. Banyak para ahli dalam mengungkap komponen sikap yang menunjukkan adanya pandangan berbeda, tetapi pada umumnya pendapat yang banyak diikuti adalah sikap itu mengandung tiga komponen yang dapat membentuk struktur sikap. Menurut Bimo Walgito (2002:111) tiga komponen yang membentuk sikap, yaitu : (1) komponen kognitif (komponen perceptual) yaitu komponen yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, keyakinan yang

merupakan hal-hal yang berhubungan dengan bagaimana orang mempersepsi terhadap objek sikap, (2) komponen afektif (komponen emosional), yaitu komponen yang berhubungan dengan rasa senang atau tidak senang terhadap objek sikap. Rasa senang berarti positif dan rasa tidak senang berarti negatif. Komponen ini merupakan arah sikap yaitu positif dan negatif, (3) komponen konatif (komponen perilaku), yaitu komponen yang berhubungan dengan kecenderungan bertindak terhadap objek sikap. Komponen ini menunjukkan intensitas sikap, yaitu besar kecilnya kecenderungan bertindak.

Sedangkan menurut Saiffudin Azwar (2003:23-28) menyatakan bahwa struktur sikap terdiri atas tiga komponen yang saling menunjang, yaitu : (1) yaitu komponen kognitif yaitu berisi kepercayaan seseorang mengenai apa yang berlaku atau apa yang benar bagi objek sikap, (2) komponen afektif yaitu menyangkut masalah emosional subjektif seseorang terhadap suatu objek sikap, komponen ini disamakan dengan perasaan yang dimiliki terhadap suatu sikap, (3) komponen perilaku atau komponen konatif yaitu menunjukkan bagaimana perilaku atau kecenderungan perilaku yang ada dalam diri seseorang berkaitan dengan objek sikap yang dihadapinya. Apabila pendapat ini dipadukan dengan pendapat Bimo Walgito, maka dapat dinyatakan bahwa komponen kognitif afektif termasuk faktor internal serta komponen konatif termasuk faktor eksternal.

4. Fungsi Sikap

Menurut Katz dalam Bimo Walgito (2002:111-112), sikap memiliki empat fungsi, yaitu :

- a) Fungsi instrumental (fungsi penyesuaian atau fungsi manfaat). Fungsi ini berkaitan dengan sarana-tujuan. Disini sikap merupakan sarana untuk mencapai tujuan, maka orang akan bersikap positif terhadap objek sikap dan sebaliknya. Sebagai fungsi penyesuaian maka orang akan dapat menyesuaikan diri secara baik terhadap lingkungannya.
- b) Fungsi pertahanan ego yaitu sikap diambil seseorang demi untuk mempertahankan ego atau akunya. Sikap yang diambil ketika orang tersebut terancam keadaan egonya. Orang tersebut akan mengambil sikap tertentu.
- c) Fungsi ekspresi nilai yaitu sikap merupakan jalan bagi seseorang untuk mengekspresikan nilai yang ada dalam dirinya.
- d) Fungsi pengetahuan yaitu mendorong individu untuk mengerti, dengan pengalaman-pengalaman yang dialami untuk memperoleh pengetahuan.

5. Pengukuran sikap

Sikap pada dasarnya tidak dapat diamati secara langsung, tetapi dapat dilihat dari tingkah laku yang dapat diamati, misalnya melalui pertanyaan-pertanyaan verbal dalam bentuk pendapat, perubahan-perubahan secara psikologi yang disebabkan karena adanya obyek-obyek sikap. Anderson al (1981:32) yang dikutip oleh Astuti (1991:31), juga menegaskan pada dasarnya sikap terdapat dalam setiap individu. Sikap tidak dapat dilihat, disentuh maupun diamati secara langsung, tetapi dapat diketahui dari berbagai tingkah laku tertentu.

D. Praktik Industri

1. Pengertian Praktik Industri

Belajar merupakan proses perubahan tingkah laku yang dapat ditimbulkan atau dapat dibentuk melalui praktik dan latihan. Dengan demikian orang yang bekerja akan mempunyai pengalaman yang diperoleh dalam kegiatan praktik dan latihan sehingga akan mempengaruhi pengetahuan, keterampilan, dan sikap dari individu yang bersangkutan.

Praktik industri adalah suatu program yang bersifat wajib tempuh bagi siswa SMK yang merupakan program Pendidikan Sistem Ganda (PSG) pada SMK (1996:1). Praktik industri adalah praktik keahlian produktif yang dilaksanakan di dunia usaha atau industri (pekerjaan yang sesungguhnya) mengenai pelaksanaan praktik industri dilaksanakan minimal pada semester mana saja dengan jumlah siswa di setiap industri tergantung kesediaan dan jumlah tempat yang disediakan oleh pihak industri. Untuk mengetahui sejauh mana siswa dapat mencapai tujuan yang diharapkan maka diadakan penilaian menyeluruh terhadap suatu belajar mengajar di sekolah maupun di dunia usaha atau dunia industri pada saat siswa melaksanakan praktek kerja lapangan. Dalam melaksanakan praktik industri maka siswa akan mendapatkan bimbingan guru di sekolah maupun dari pihak industri. Hal ini dijelaskan dalam buku pedoman tentang sistem pengujian dan sertifikasi Pendidikan Sistem Ganda adalah sebagai berikut :

- a. Siswa akan dibimbing bukan hanya oleh guru, tetapi juga oleh pembimbing dari dunia industri atau dunia usaha yang beberapa di antaranya

belum menguasai bagaimana seluk beluk bagaimana membimbing dan menilai kegiatan hasil belajar.

- b. Siswa akan mempelajari kemampuan-kemampuan yang harus dikuasai didasarkan atas jenis-jenis pekerjaan yang ada di lapangan kerja, jadi bukan berdasarkan organisasi mata pelajaran sebagaimana mestinya (Depdikbub, 1996:7).

Lebih lanjut dikemukakan bahwa pada dasarnya siswa yang telah terjun langsung pada bidang pekerjaan yang sesungguhnya maka sebenarnya siswa tersebut telah memiliki kemampuan yang diperoleh melalui pengalaman kerja. Untuk itu perlu dikembangkan suatu sistem pengujian yang mengacu pada penguasaan berdasarkan standar tertentu terhadap kemampuan yang dimiliki siswa.

Untuk mengukur kemampuan siswa yang telah melaksanakan praktek industri maka diadakan uji kompetensi. Kemampuan yang diuji pada uji kompetensi adalah kinerja (*performance*) yang memberikan bukti bahwa seseorang dapat melakukan tugas dengan standar dalam jabatan dan merupakan akumulasi dari pengetahuan, sikap, dan ketempilan.

2. Dasar Pelaksanaan Praktik Industri

Penyelenggaraan praktek industri dalam rangka pelaksanaan Pendidikan Sistem Ganda (PSG) pada Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) didasarkan atas ketentuan-ketentuan yang tertuang dalam :

- a. Undang-undang No. 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada pasal 11 ayat (3) bahwa : “ Pendidikan kejuruan merupakan

pendidikan yang mempersiapkan peserta didik untuk dapat bekerja dalam bidang tertentu”.

- b. Peraturan Pemerintah No. 29 Tahun 1990 tentang Pendidikan Nasional pada Bab 3 pasal 4 ayat (8) bahwa : “ peran serta masyarakat dapat berbentuk pemberian kesempatan untuk magang dan/ latihan kerja”.
- c. Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 1992 tentang peran serta masyarakat dalam Pendidikan Nasional pada bab 1 pasal 1 ayat (3) bahwa : “ Pendidikan menengah kejuruan adalah pendidikan pada jenjang menengah yang mengutamakan pengembangan kemampuan siswa untuk melaksanakan jenis pekerjaan tertentu”.
- d. Keputusan Mendiknas No. 080/U/1993 tentang Kurikulum SMK.

3. Tujuan Praktik Industri

Tujuan praktek industri siswa SMK pada dunia usaha atau industri adalah sebagai berikut :

- a. Tujuan umum
 - 1) Menghasilkan tenaga kerja yang memiliki keahlian yang profesional, yaitu tenaga kerja yang memiliki tingkat pengetahuan, keterampilan dan etos kerja yang sesuai dengan tuntutan lapangan kerja.
 - 2) Memperkokoh Link and Match kesesuaian kecocokan antara program sekolah dan tuntutan dunia kerja.
 - 3) Meningkatkan efisiensi proses pendidikan dan pelatihan tenaga kerja yang berkualitas atau profesional.

4) Memberikan pengakuan dan penghargaan pengalaman kerja sebagai proses pendidikan.

b. Tujuan khusus

1) Menyiapkan para siswa untuk belajar bekerja secara mandiri, bekerja dalam suatu tim dan mengembangkan potensi serta kreatifitas sesuai dengan minat dan bakat masing-masing.

2) Meningkatkan status dan kepribadian para siswa sehingga mereka mampu berinteraksi, berkomunikasi dan memiliki rasa tanggung jawab serta disiplin yang tinggi.

3) Memberikan kesempatan dan garansi pada siswa yang berpotensi untuk menjadi tenaga kerja terampil dan produktif berdasarkan pengakuan standar profesi lapangan kerja.

(<http://smkmulia.webnode.com/news/praktik-kerja-industri-dalam-rangka-pendidikan-sistem-ganda-psg/>)

4. Manfaat Praktik Industri

Adapun manfaat dari praktek industri menurut Wakhinudin S (2009) adalah sebagai berikut :

- a. Menumbuhkan sikap kerja yang tinggi.
- b. Siswa mendapat kompetensi yang tidak didapatkan disekolah.
- c. Siswa dapat memberikan kontribusi tenaga kerja diperusahaan.
- d. Memberi motivasi dan meningkatkan etos kerja siswa.
- e. Mempererat hubungan kerja sama antara sekolah dan industri pasangan.

- f. Memungkinkan untuk industri memberikan bantuan kepada sekolah, misal magang guru, bantuan praktek, dan sebagainya.
- g. Sebagai promosi tamatan SMK.

5. Kendala

Kendala-kendala yang sering dihadapi dalam melaksanakan praktik industri menurut Wakhinudin S (2009) adalah sebagai berikut :

- a. Kurangnya pengetahuan siswa tentang dunia kerja sehingga mereka tidak tahu apa yang harus mereka kerjakan.
- b. Siswa kurang terampil dalam menggunakan alat-alat yang ada di dunia usaha atau dunia industri.
- c. Siswa terkadang tidak mau bertanya kepada teman yang ada di dunia usaha tentang pemakaian alat.

E. Sekolah Menengah Kejuruan

Menurut keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Sekolah Menengah Kejuruan Nomor 0490/U/1992 bab 1 pasal I ayat (1) bahwa : “ Sekolah Menengah Kejuruan adalah suatu pendidikan menengah yang diselenggarakan untuk melanjutkan dan meluaskan pendidikan dasar serta mempersiapkan siswa untuk memasuki lapangan kerja dan mengembangkan sikap profesional”.

1. Kurikulum

Kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai tujuan isi, dan bahan serta cara yang digunakan sebagai

pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu. Salah satu isi kurikulum adalah meningkatkan kompetensi siswa melalui program wajib yaitu praktek industri yang dilaksanakan oleh siswa kelas XI minimal selama 3 bulan. Praktek industri merupakan program kejuruan.

2. Pelaksanaan praktik industri

Praktek industri merupakan kegiatan wajib bagi siswa kelas XI. Praktek industri minimal dilaksanakan selama 3 bulan pada dunia usaha atau dunia industri yang telah ditetapkan oleh masing-masing sekolah. Selama praktek industri siswa diwajibkan menaati peraturan yang ada di dunia industri dan menjaga nama baik sekolah.

Dalam melaksanakan praktik industri diharapkan siswa dapat bekerja sesuai dengan tugas mereka masing-masing. Siswa juga dapat bertanya kepada karyawan yang ada di dunia usaha sewaktu mereka mendapat kesulitan. Diharapkan setelah praktek industri ini siswa mempunyai pengalaman dan kompetensi yang lebih agar setelah lulus mereka dapat bekerja sesuai dengan bidangnya

F. Penelitian yang Relevan

1. Alivia Dieniarsi (2003) judul “Pembelajaran Pelayanan Prima Di SMKN 6 Yogyakarta Dengan Program Diklat Boga Dalam Menunjang Pemenuhan Tuntutan Kebutuhan Usaha Jasa Boga”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara materi pembelajaran

dengan kebutuhan usaha jasa boga dalam penelitian ini diperoleh hasil sebesar 63,32 % dimana hasil tersebut termasuk dalam kategori cukup tinggi.

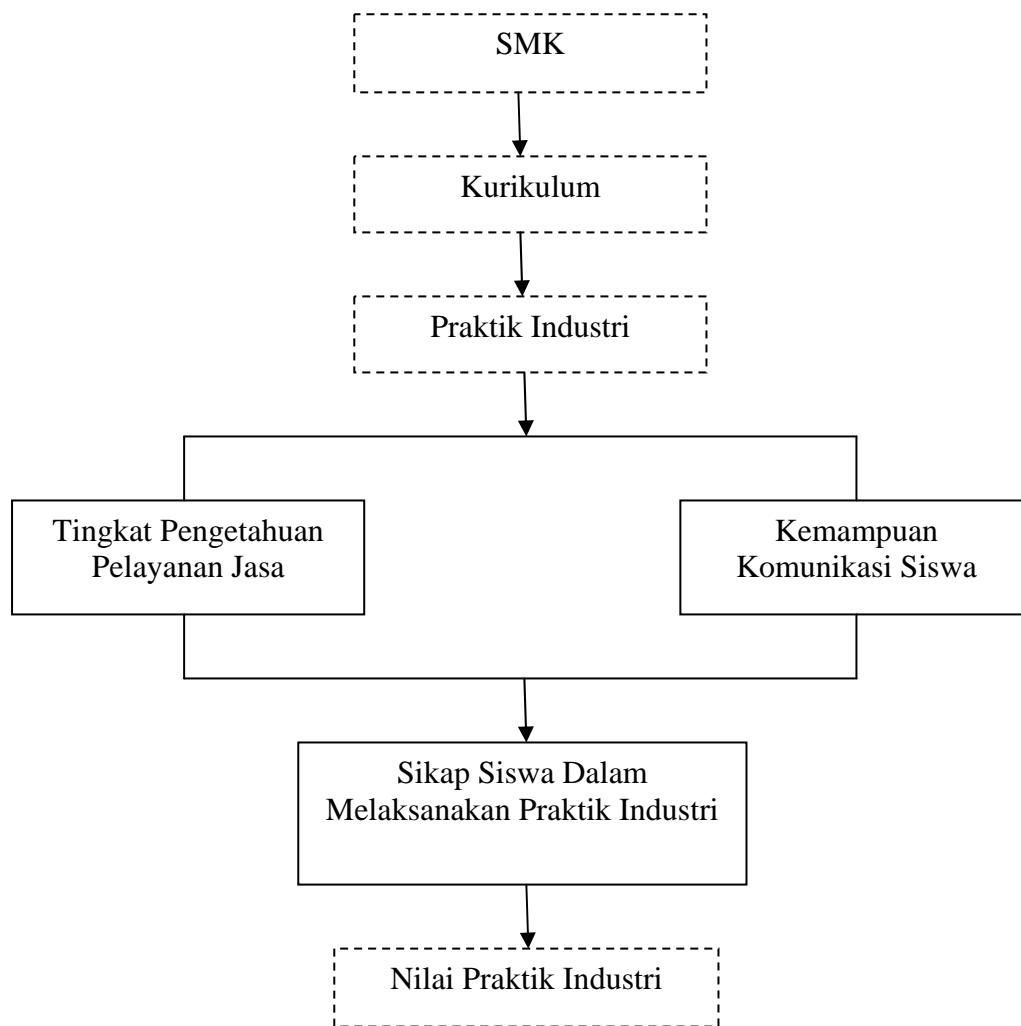
2. Bambang Nugraha (2011) berjudul "Hubungan Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Belajar dengan Prestasi Belajar Siswa di SMK N 1 Wonosari" (skripsi). Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif antara Komunikasi Interpersonal dengan Prestasi Belajar dengan ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi r_{xy} sebesar 0.376. Komunikasi interpersonal merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi Prestasi Belajar Siswa. Dengan demikian semakin baik Komunikasi Interpersonal dan motivasi belajar, semakin baik pula prestasi belajar siswa di SMK N 1 Wonosari.

G. Kerangka Berfikir

Sekolah Menengah kejuruan sebagai salah satu lembaga pendidikan kejuruan bertujuan untuk memberikan kemampuan yang layak kerja kepada peserta didiknya. Tuntutan dunia kerja yang sangat tinggi membuat sekolah harus berfikir kreatif untuk memajukan peserta didiknya, salah satu alternatif pemecahan adalah dengan praktek industri sebagai bagian dari Pendidikan Sistem Ganda.

Sebelum siswa melaksanakan praktik industri, siswa dibekali dengan pengetahuan pelayanan jasa adalah pengetahuan yang telah dipelajari di sekolah tentang cara melayani pelanggan. Selain pengetahuan

pelayanan jasa siswa juga dibekali dengan kemampuan komunikasi siswa yang dimana kemampuan disini adalah teknik berbicara dan kemampuan mendengar. Setelah siswa mendapatkan bekal pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi diharapkan siswa menerapkan dalam melaksanakan praktik industri. Sehingga dari pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi siswa mempengaruhi sikap siswa dalam melaksanakan praktek industri. Setelah melaksanakan praktik industri dapat diketahui apakah pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi mempengaruhi sikap siswa yang dapat dilihat dari nilai praktik industri.



Gambar 1. Diagram Kerangka Berfikir

Keterangan :



: variabel yang tidak diteliti



: variabel yang diteliti

H. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian teori dan kerangka perfiikir yang telah diuraikan, maka timbul pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimanan tingkat pengetahuan pelayanan jasa siswa kelas XI SMKN 2 Godean ?
2. Bagaimana kemampuan komunikasi siswa kelas XI SMKN 2 Godean?
3. Bagaimana sikap siswa kelas XI SMKN 2 Godean dalam melaksanakan praktik industri ?
4. Apakah terdapat pengaruh yang positif antara pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi terhadap sikap siswa kelas XI SMKN 2 Godean dalam melaksanakan praktik industri?

BAB III

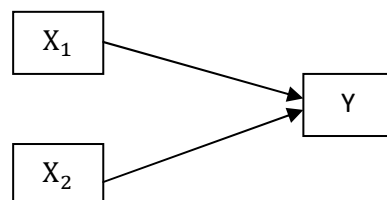
METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survei yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi siswa dalam pelaksanaan praktik industri. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi siswa sedangkan variabel terikatnya sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri.

Paradigma yang menjabarkan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2. Paradigma Penelitian

Keterangan :

X₁ : pengetahuan pelayanan jasa

X₂ : kemampuan komunikasi siswa

Y : sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di SMK N 2 Godean yang beralamat di Jalan Jae Sumantoro Godean Sleman Yogyakarta. Penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober 2011 sampai dengan Juni 2012.

B. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel pengetahuan pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah upaya maksimum yang diberikan perusahaan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan untuk mencapai suatu tingkat kepuasan tertentu. Pengetahuan pelayanan jasa dalam penelitian ini yang diukur meliputi memahami konsep-konsep pelayanan prima, melaksanakan pelayanan prima berdasarkan kosep sikap atau *Attitude*, melaksanakan pelayanan prima berdasarkan perhatian atau *Attention*, melaksanakan pelayanan prima berdasarkan tindakan atau *Action*. Variabel pengetahuan pelayanan jasa ini adalah variabel independen yang diukur menggunakan tes.

2. Variabel kemampuan komunikasi siswa

Kemampuan siswa dalam berkomunikasi khususnya pada pelayanan jasa. Kemampuan komunikasi yang diukur dalam penelitian ini adalah teknik berbicara dan mendengarkan yang efektif. Teknik berbicara disini adalah berbicara secara jelas, menarik, dapat dimengerti dan dapat mecapai tujuan yang diinginkan. Mendengarkan yang efektif

adalah kegiatan aktif dari pikiran kita membutuhkan konsentrasi penuh pada pikiran kita untuk mengadakan interpretasi terhadap pesan. Variabel kemampuan komunikasi disini adalah variabel independen yang diukur menggunakan lembar observasi.

3. Variabel sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri

Sikap dalam penelitian ini adalah pemberian gambaran atau arti berdasarkan pengalaman siswa selama melaksanakan praktik industri yang dapat dilihat melalui tindakan atau tingkah laku. Sikap yang diukur adalah sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri. Sikap siswa adalah variabel dependen diukur menggunakan angket.

C. Populasi Penelitian

Menurut Suharsimi (1996:115) populasi dapat didefinisikan keseluruhan subyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas XI program keahlian kompetensi Jasa Boga di SMK N 2 Godean tahun ajaran 2011/2012 dengan jumlah 102 orang, 20 orang digunakan untuk uji instrumen secara random atau acak dan sisanya 82 orang untuk penelitian. Jadi penelitian ini termasuk penelitian populasi.

Dasar pertimbangan dalam menentukan kelas XI sebagai populasi karena kelas XI sudah sama-sama mendapatkan pembelajaran melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa dan melaksanakan praktik industri.

Tabel 1. Distribusi populasi penelitian

No	Nama Kelas	Jumlah Populasi
1.	XI Boga 1	34
2.	XI Boga 2	33
3.	XI Boga 3	35
Jumlah		102

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan sebagai alat ukur untuk mengumpulkan data instrumen dalam penelitian ini adalah tes, lembar observasi, dan angket.

Dalam penyusunan instrumen diperlukan langkah-langkah yang benar guna mendapat data yang memenuhi persyaratan dan dapat mewakili obyek yang diteliti. Menurut pendapat Nana Sudjana dan Ibrahim (2001:98). Langkah-langkah penyusunan instrument dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Analisis variabel penelitian dan membuat indikator variabel berdasarkan teori atau konsep ilmiah yang sudah ada.
2. Menetapkan jenis instrument yang digunakan untuk mengukur variabel.
3. Menyusun kisi-kisi instrumen.
4. Menyusun pertanyaan sesuai dengan jenis instrumen.
5. Melakukan uji coba instrumen.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengetahuan pelayanan jasa, kemampuan komunikasi siswa, sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri. Berikut ini akan diuraikan penyusunan instrumen dari masing-masing variabel serta indikatornya :

Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen Tes Pengetahuan Pelayanan Jasa

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item	Jumlah
Pengetahuan Pelayanan Jasa	Memahami konsep-konsep pelayanan prima	<ul style="list-style-type: none"> Hakikat dan Pengertian pelayanan prima berdasarkan konsep A3 Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan 	1, 2, 3 4, 5, 6	6
	Melaksanakan konsep pelayanan prima berdasarkan <i>Attitude</i> (Sikap)	<ul style="list-style-type: none"> Pelayanan pelanggan berdasarkan penampilan serasi Pelayanan pelanggan dengan berfikir positif Pelayanan pelanggan dengan sikap menghargai 	7, 8, 9 10, 11, 12 13, 14	8
	Melaksanakan konsep pelayanan prima berdasarkan <i>Attention</i> (Perhatian)	<ul style="list-style-type: none"> Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan Mengamati perilaku pelanggan Mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan 	15, 16 17, 18, 19 20, 21	10
	Melaksanakan konsep pelayanan prima berdasarkan <i>Action</i> (Tindakan)	<ul style="list-style-type: none"> Pencatatan pesanan kebutuhan pelanggan Penegasan kembali kebutuhan pelanggan Mewujudkan kebutuhan pelanggan Pernyataan terima kasih dengan harapan pelanggan kembali 	22, 23, 24 25, 28 26, 27 29, 30	9
Jumlah				30

Tabel 2. Kisi-kisi Lembar Observasi Kemampuan Komunikasi

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item	Jumlah
Kemampuan Komunikasi	Teknik Berbicara	• Berbicara dengan jelas dan tidak berbisik	1	6
		• Sabar dan tenang menghadapi lawan bicara	2	
		• Menghormati dan menghargai lawan bicara	3	
		• Menyesuaikan situasi dan kondisi	4	
		• Tidak memonopoli pembicaraan	5	
		• Percaya diri saat bicara	6	
	Mendengar yang efektif	• Mendengarkan	7	4
		• Mengingat	8	
		• Memahami	9	
		• Mengevaluasi	10	
Jumlah				10

Tabel 2. Kisi-kisi Angket Sikap Siswa Dalam Melaksanakan Praktik

Industri

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item	Jumlah
Sikap	Sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri	• Sikap siswa saat berkomunikasi	1, 2, 3, 4, 5	15
		• Sikap siswa dalam menerapkan pengetahuan pelayanan jasa	6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	
Jumlah				15

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Tes

Tes merupakan alat ukur untuk mengetahui sejauh mana siswa memahami materi yang telah diberikan. Tes ialah seperangkat rangsangan yang diberikan kepada seseorang dengan maksud untuk mendapatkan jawaban yang dapat dijadikan dasar bagi penetapan skor angka.

Teknik pengambilan data pengetahuan pelayanan jasa dalam penelitian ini menggunakan tes. Tes yang digunakan adalah tes hasil belajar (kognitif). Tes pengetahuan pelayanan jasa yang disajikan dalam bentuk pilihan ganda sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang benar dengan cara memberi tanda silang (x) pada jawaban yang telah disediakan. Untuk penilaian benar mendapatkan skor 1 dan salah mendapatkan skor 0.

Tabel 5. Kriteria Nilai SMK Negeri 2 Godean

Kategori	Nilai
A (Amat Baik)	90 – 100
B (Baik)	75 – 89
C (Cukup)	60 – 74
D (Kurang)	0 - 59

Sumber : SMK Negeri 2 Godean

2. Observasi

Dalam menggunakan metode observasi cara yang paling efektif adalah dengan menggunakan pedoman observasi. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi.

Dari penelitian berpengalaman diperoleh suatu petunjuk bahwa mencatat data observasi bukanlah sekedar mencatat, tetapi juga mengadakan pertimbangan kemudian mengadakan penilaian kedalam suatu skala bertingkat (Suharsimi arikunto, 2002:204). Adapun kriteria kemampuan komunikasi dalam penelitian ini menggunakan kriteria sebagai berikut:

Tabel 6. Kategori kemampuan komunikasi

Kategori	Prosentase
Baik	76 – 100 %
Cukup	56- 75 %
Kurang Baik	40 – 55 %
Tidak Baik	< 40 %

(Suharsimi Arikunto, 1996:264)

3. Angket (Kuesioner)

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui (Suharsimi Arikunto, 2006:151). Sedangkan menurut Sugiyono (2009:199), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara

memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Angket untuk mengukur sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri digunakan model *checklist* dengan bentuk penilaian menggunakan skala *likert* dengan empat alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju (SS) skornya 4, Setuju (ST) skornya 3, Tidak Setuju (TS) skornya 2 dan Sangat Tidak Setuju (STS) skornya adalah 1.

4. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu data sekunder berupa nilai siswa pengetahuan pelayanan jasa yang digunakan untuk mengukur data tentang hasil tes pengetahuan pelayanan jasa siswa kelas X SMKN 2 Godean tahun ajaran 2010/2011.

F. UJI COBA INSTRUMEN

1. Uji Validitas

Uji coba instrumen dilakukan untuk memperoleh instrumen yang sahih dan handal. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan (hendak diukur) (Suharsimi Arikunto, 1992:136). Validitas alat ukur menurut Suharsimi Arikunto (2010:212) dibedakan menjadi validitas logis dan validitas empiris. Validitas logis merupakan validitas yang diperoleh melalui cara-cara yang benar sehingga menurut logika akan dapat dicapai suatu tingkat validitas yang dikehendaki. Validitas empiris adalah validitas yang

diperoleh dengan mencobakan instrumen pada sasaran yang dicapai. Oleh karena itu, pengujian validitas empiris instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan mengujicobakan instrumen pada sampel. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis butir yaitu dengan mengkorelasikan skor item dengan skor total. Uji validitas item dilakukan dengan rumus *product momen* :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien validitas

n = jumlah subyek

$\sum x$ = jumlah item

$\sum y$ = jumlah total

$\sum xy$ = jumlah hasil skor item dan skor total

$\sum x^2$ = jumlah kuadrat skor item

$\sum y^2$ = jumlah kuadrat skortotal (Sugiyono, 2006:255)

Kriteria pengujian dikatakan valid apabila koefisien korelasi (r_{xy}) sama dengan atau > dari r_{tabel} pada taraf signifikansi 5 %, jika (r_{xy}) < r_{tabel} maka butir tersebut tidak valid atau sah.

Hasil uji validitas instrumen yang dilakukan dapat diketahui dengan melakukan signifikan r (korelasi bagian total), kemudian harga r dikonsultasikan dengan r_{tabel} pada signifikan 5 % jadi r_{tabel} untuk 20 – 2 = 18 dengan taraf signifikansi 5 % adalah sebesar 1,734.

Berdasarkan hasil uji validitas pengetahuan pelayanan jasa dari 30 butir soal yang di uji cobakan terdapat 4 butir soal yang gugur yaitu butir soal no 5, 11, 16, 29. Angket sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri dari 15 item terdapat 2 butir yang gugur yaitu item no 3 dan 14. Item yang gugur tersebut karena memiliki koefisien korelasi dibawah 1,734. Karena item yang gugur tersebut sudah dapat terwakili oleh item yang lain maka item yang gugur tersebut tidak perlu digantikan.

2. Uji Reabilitas

a. Uji reabilitas tes

Uji reabilitas dilakukan dengan cara mencobakan instrument sekali saja, kemudian yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu. Hasil analisis digunakan untuk memprediksi reliabilitas instrumen. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dilakukan dengan teknik belah 2 dari Spearman Brown (split-half) :

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan :

r_i : Reliabilitas internal seluruh instrumen

r_b : korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua

(Sugiyono, 2005:278)

Tabel 7. Interpretasi Harga r dengan rumus *split half*

Koefisien Korelasi	Kategori
0,800 – 1,000	Tinggi
0,600 – 0,800	Cukup
0,400 – 0,600	Agak rendah
0,200 – 0,400	Rendah
0,000 – 0,200	Sangat rendah (tak berkorelasi)

Dalam pengujian reabilitas peneliti menggunakan bantuan komputer SPSS 16 *for windows* dengan teknik analisis *split half*. Hasil uji reabilitas untuk menguji konsistensi jawaban responden dalam penelitian ini diringkas dalam tabel 8 dibawah ini :

Tabel 8. Reabilitas *Split Half*

Variabel	Jumlah Butir Soal	Koefisien <i>Split Half</i>
Pengetahuan Pelayanan Jasa	30	0,821

Dengan berpedoman pada tabel interpretasi di atas menunjukkan bahwa untuk pengetahuan pelayanan jasa $r = 0,821 > 0,800$ yang berarti tingkat keterandalan tinggi dan juga berarti bahwa instrumen tersebut dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

b. Uji reabilitas angket

Reabilitas instrumen merupakan kehandalan alat ukur. Reliabel berarti dapat digunakan untuk mengukur pada apa saja dan kapan saja yang menghasilkan data yang sama. Reliabilitas instrumen dilakukan reabilitas internal dengan rumus *alpha cronbach* :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2}\right)$$

Keterangan :

r_{11} : Reliabilitas instrumen

k : Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma b^2$: Jumlah varians butir

σt^2 : Varians total (Suharsimi Arikunto, 2010:239)

Tingkat keterandalan dari instrument tersebut dapat digunakan tabel berikut ini sebagai dasar konsultasi (Suharsimi Arikunto, 1991: 209).

Tabel 9. Interpretasi Harga r dengan rumus *Alpha Cronbach*

Koefisien Korelasi	Kategori
0,800 – 1,000	Tinggi
0,600 – 0,800	Cukup
0,400 – 0,600	Agak rendah
0,200 – 0,400	Rendah
0,000 – 0,200	Sangat rendah (tak berkorelasi)

Dalam pengujian reabilitas peneliti menggunakan bantuan komputer SPSS 16 *for windows* dengan teknik analisis *Alpha Cronbach*. Hasil uji reabilitas untuk menguji konsistensi jawaban responden dalam penelitian ini diringkas dalam tabel 10 dibawah ini :

Tabel 10. Reabilitas *Alpha Cronbach*

Variabel	Jumlah Item	Koefisien <i>Alpha Cronbach</i>
Sikap Siswa	15	0,832

Dengan berpedoman pada tabel interpretasi di atas menunjukkan bahwa untuk sikap siswa dalam melaksanakan praktek industri $r = 0,832 > 0,800$ yang berarti tingkat keterandalan tinggi dan

juga berarti bahwa instrumen tersebut dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

G. TEKNIK ANALISIS DATA

1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan data yaitu menghitung rata-rata/Mean (M), Median (Me), Modus (Mo) dan simpangan baku (SD), dari masing-masing variabel.

Adapun cara untuk mengidentifikasi tentang pencapaian skor pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi siswa dalam melaksanakan praktik industri menggunakan rumus :

$$S \% = \frac{SR}{Si} \times 100 \%$$

$$Si = \sum \text{responden} \times \sum \text{item} \times \text{skor maksimal}$$

Keterangan :

S% = pencapaian

SR = skor rill atau skor total

Si = skor ideal

Tabel 11. Kategori Pencapaian

Kategori	Prosentase
Baik	76 – 100 %
Cukup	56- 75 %
Kurang Baik	40 – 55 %
Tidak Baik	< 40 %

(Suharsimi Arikunto, 1996:264)

2. Uji persyaratan analisis

a. Uji normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah data yang terjaring dari masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Kolmogorov-Smirnov* yaitu :

$$D = \text{maks} [S_{n1}(X) - S_{n2}(X)]$$

Keterangan :

D = Deviasi absolut tertinggi

$S_{n1}(X)$ = Frekuensi Harapan

$S_{n2}(X)$ = Frekuensi Observasi (Sugiyono, 2010: 156).

Berdasarkan analisis data dengan bantuan program komputer yaitu *SPSS versi 16* dapat diketahui nilai signifikansi yang menunjukkan normalitas data. Kriteria yang digunakan yaitu data dikatakan berdistribusi normal jika harga *Asymp. Sig (p)* pada output *Kolmogorov-Smirnov test* > dari *alpha* yang ditentukan yaitu 5% (0,05). Hasil uji normalitas adalah sebagai berikut:

Tabel 12. Rangkuman hasil uji normalitas

Variabel	p-value dari KS	Alpha (5%)	Kondisi	Simpulan
Pengetahuan Pelayanan Jasa	0,163	0,05	$KS > \alpha$	Normal
Kemampuan Komunikasi	0,158	0,05	$KS > \alpha$	Normal
Sikap Siswa	0,194	0,05	$KS > \alpha$	Normal

Berdasarkan tabel di atas bahwa sebaran data pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi siswa terhadap sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas dimaksudkan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat terbentuk linier atau tidak. Untuk mengukur tingkat linieritas antara variabel bebas dengan variabel terikat, dilakukan dengan cara mencari F_{reg} , rumusnya yaitu :

$$F_{reg} = \frac{RK_{reg}}{RK_{res}}$$

Keterangan :

F_{reg} = Harga untuk garis regresi

RK_{reg} = Rerata kuadrat regresi

RK_{res} = Rerata kuadrat residu

Uji linieritas disini dapat diketahui dengan menggunakan uji F. Dalam SPSS versi 16 untuk menguji linieritas menggunakan *deviation from linearity* dari uji F linier. Hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen linier dengan taraf signifikansi 5 % apabila nilai signifikansi F_{hitung} lebih dari 0,05 , hasil uji linieritas hubungan adalah sebagai berikut:

Tabel 13. Ringkasan hasil uji linieritas

Model Hubungan	Nilai F _{hitung}	Sig.	Kondisi	Kesimpulan
X ₁ – Y	1,034	0,432	F _{hitung} > sig.	Linier
X ₂ – Y	2,354	0,010	F _{hitung} > sig.	Linier

Berdasarkan tabel di atas, nilai signifikansi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen lebih dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan variabel independen dengan variabel dependen linier.

c. Analisis Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ketiga variabel tersebut berhubungan apa tidak. Pengujian dapat dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *Product moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien validitas

n = jumlah subyek

$\sum x$ = jumlah item

$\sum y$ = jumlah total

$\sum xy$ = jumlah hasil skor item dan skor total

$\sum x^2$ = jumlah kuadrat skor item

$\sum y^2$ = jumlah kuadrat skortotal (Sugiyono, 2006:255)

Untuk menguji korelasi dengan cara mengkonsultasikan r_{hitung} dan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 5 %. Hubungan variabel bebas dengan variabel terikat signifikan linier jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

d. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda dilakukan bila hubungan dua variabel berupa hubungan sebab akibat (kasual) atau fungsional. Kegunaan regresi berganda dalam penelitian salah satunya adalah untuk meramalkan atau memprediksi variabel terikat (Y) apabila variabel bebas diketahui. Persamaan umum regresi linier berganda adalah :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Keterangan :

Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksi

a = Konstanta atau bila harga $X = 0$

b_1, b_2 = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

X_1 = Nilai variabel independen pengetahuan pelayanan jasa.

X_2 = Nilai variabel independen kemampuan komunikasi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Hasil Penelitian

1. Pengetahuan Pelayanan Jasa

Instrumen yang digunakan adalah tes dengan jumlah 26 item dengan skor 1 dan 0. Analisis data diperoleh harga mean = 90; median = 92; modus = 92,3 dan standar deviasi = 4,8. Berdasarkan sebaran data hasil tes pada subyek penelitian sejumlah 82 responden dapat ditentukan tingkat pencapaian data pengetahuan pelayanan jasa sebagai berikut:

Tabel 14. Nilai Pengetahuan Pelayanan Jasa

No	Nilai Hasil Belajar		Jumlah Responden	Prosentase
	Angka	Predikat		
1.	(90 - 100)	A (Amat Baik)	43	52,44 %
2.	(75 - 89)	B (Baik)	39	47,56 %
3.	(60 - 74)	C (Cukup)	0	0%
4.	(0 - 59)	D (Kurang)	0	0%

Dari hasil tes tersebut diperoleh data variabel pengetahuan pelayanan jasa dengan predikat amat baik sebesar 52,44 % dan predikat baik sebesar 47,56 %.

2. Kemampuan Komunikasi

Instrumen yang digunakan adalah observasi dengan jumlah 10 item dengan skor antara 4 – 1. Analisis data diperoleh harga mean = 29; median = 29; modus = 30 dan standar deviasi = 2. Berdasarkan sebaran data hasil observasi pada subyek penelitian sejumlah 82 responden dapat ditentukan tingkat pencapaian data kemampuan komunikasi sebagai berikut:

$$S\% = \frac{SR}{SI} \times 100\%$$

SI = Jumlah responden x Jumlah item x Skor tertinggi

Keterangan :

S% =Tingkat pencapaian

SR = Skor riil

SI = Skor ideal

$$SI = 82 \times 10 \times 4$$

$$= 3280$$

$$S\% = \frac{2411}{3280} \times 100\% = 73,50 \%$$

Tingkat pencapaian data tersebut dapat digunakan tabel berikut ini sebagai dasar konsultasi (Suharsimi Arikunto, 1998: 246).

Tabel 15. Kategori Pencapaian

Persentase Pencapaian	Kategori
76 – 100%	Baik
56 – 75%	Cukup
40 – 55%	Kurang Baik
< 40%	Tidak Baik

Dari hasil observasi tersebut diperoleh data variabel kemampuan komunikasi dengan skor pencapaian 73,50 %. Dari hasil skor pencapaian tersebut termasuk dalam kategori pencapaian cukup.

3. Sikap Siswa Dalam Melaksanakan Praktik Industri

Instrumen yang digunakan adalah angket tertutup dengan jumlah 13 item dengan skor antara 4 – 1. Analisis data diperoleh harga mean = 44; median = 44; modus = 40 dan standar deviasi = 4. Berdasarkan sebaran data hasil angket pada subyek penelitian sejumlah 82 responden dapat ditentukan

tingkat pencapaian data sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri sebagai berikut:

$$S\% = \frac{SR}{SI} \times 100\%$$

$$SI = \text{Jumlah responden} \times \text{Jumlah item} \times \text{Skor tertinggi}$$

Keterangan :

S% =Tingkat pencapaian

SR = Skor riil

SI = Skor ideal

$$SI = 82 \times 13 \times 4$$

$$= 4264$$

$$S\% = \frac{3628}{4264} \times 100\% = 85,08 \%$$

Tingkat pencapaian data tersebut dapat digunakan tabel berikut ini sebagai dasar konsultasi (Suharsimi Arikunto, 1998: 246).

Tabel 16. Kategori Pencapaian

Persentase Pencapaian	Kategori
76 – 100%	Baik
56 – 75%	Cukup
40 – 55%	Kurang Baik
< 40%	Tidak Baik

Dari hasil angket tersebut diperoleh data variabel sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri dengan skor pencapaian 85,08 %. Dari hasil skor pencapaian tersebut termasuk dalam kategori pencapaian baik.

B. Analisis Data Penelitian Uji Hipotesis

1. Analisis Korelasi

Dasar pengambilan keputusan menggunakan koefisien korelasi (r_{xy}) antara pengetahuan pelayanan jasa (X_1) dan kemampuan komunikasi siswa (X_2) terhadap sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri (Y). Hasil pengujian dikonsultasikan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 5% dan $N=82$ sebesar 0,220.

Tabel 17. Korelasi pengetahuan pelayanan jasa (X_1) dan kemampuan komunikasi siswa (X_2) terhadap sikap siswa SMK N 2 Godean dalam melaksanakan praktik industri (Y).

Korelasi	Variabel		Harga r		p	Kesimpulan
	Bebas	Terikat	Hitung	Tabel		
Pearson	X_1	Y	0,265	0,220	0,000	Signifikan
	X_2	Y	0,393	0,220	0,000	Signifikan

Berdasarkan koefisien korelasi (r_{xy}) yang dihasilkan dari output SPSS menunjukkan bahwa korelasi variabel pengetahuan pelayanan jasa (X_1) dengan sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri (Y) besarnya 0,265. Hasil ini menunjukkan bahwa r_{hitung} 0,265 lebih besar dari r_{tabel} 0,220. Sedangkan korelasi variabel kemampuan komunikasi (X_2) dengan sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri (Y) besarnya 0,393. Hasil ini menunjukkan bahwa r_{hitung} 0,393 lebih besar dari r_{tabel} 0,220, sehingga kesimpulan terdapat pengaruh positif antara pengetahuan pelayanan jasa (X_1) dan kemampuan komunikasi siswa (X_2) terhadap sikap siswa SMK N 2 Godean dalam melaksanakan praktik industri (Y).

2. Analisis regresi

Tujuan dalam penelitian ini adalah melihat sumbangan yang diberikan dari pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi terhadap sikap siswa SMK N 2 Godean dalam melaksanakan praktik industri. Untuk menguji hipotesis tersebut menggunakan teknik analisis regresi berganda. Selanjutnya pengujian ini dianalisis menggunakan bantuan komputer SPSS 16. Hasil analisis dapat dilihat pada lampiran 4.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda maka secara matematis dapat ditulis dalam persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 9,211 + 0,549X_1 + 0,831 X_2$$

Koefisien determinasi pengetahuan pelayanan jasa sebagian faktor yang menentukan besarnya sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri sebesar 0,185 dan koefisien determinasi kemampuan komunikasi siswa sebesar 0,154. Dalam hal ini pengetahuan pelayanan jasa menentukan sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri sebesar 18,5% dan kemampuan komunikasi menentukan sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri sebesar 15,4%, sedangkan sisanya ditentukan oleh faktor atau variabel lain.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengetahuan pelayanan jasa

Hasil perhitungan diatas diperoleh data pengetahuan pelayanan jasa dengan jumlah responden 82 siswa, diperoleh data variabel pengetahuan pelayanan jasa dengan predikat amat baik sebesar 52,44 % dan predikat baik

sebesar 47,56 % sehingga mempengaruhi sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri. Data tersebut menunjukkan bahwa kecenderungan data berpusat pada predikat amat baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pelayanan jasa termasuk dalam predikat amat baik

Diperoleh hasil data tersebut dikarenakan siswa memperoleh mata pelajaran komunikasi dalam pelayanan jasa, dengan demikian tidak diragukan lagi pengetahuan pelayanan jasa program keahlian kompetensi Jasa Boga tergolong tinggi.

2. Kemampuan komunikasi

Hasil perhitungan diatas diperoleh data kemampuan komunikasi dengan jumlah responden 82 siswa, diperoleh nilai 73,50 % dengan kategori pencapaian cukup. Diperoleh data dengan kategori cukup dikarenakan siswa masih kurang percaya diri dalam berkomunikasi saat pembelajaran berlangsung sehingga kurang melatih kemampuan komunikasi siswa.

3. Sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri

Hasil perhitungan diatas diperoleh data sikap siswa dengan jumlah responden 82 siswa, diperoleh nilai 85,08 % dengan kategori pencapaian baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi siswa mempengaruhi sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri.

4. Pengaruh pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi siswa terhadap sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri

Berdasarkan penelitian ini, dapat mengungkapkan sejauh mana pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi siswa terhadap sikap siswa SMKN 2 Godean dalam melaksanakan praktik industri. Dari hasil analisis menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi siswa terhadap sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri. Hal ini ditunjukkan dengan harga koefisien determinasi sebesar pengetahuan pelayanan jasa sebagian faktor yang menentukan besarnya sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri sebesar 0,185 dan koefisien determinasi kemampuan komunikasi siswa sebesar 0,154. Dalam hal ini pengetahuan pelayanan jasa menentukan sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri sebesar 18,5% dan kemampuan komunikasi menentukan sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri sebesar 15,4%. Dengan demikian semakin baik pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi maka semakin baik pula sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri.

Untuk dapat melihat seberapa jauh pengaruh pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi siswa terhadap sikap siswa dapat dilihat berdasarkan bentuk persamaan regresinya. Berdasarkan hasil analisis data, persamaan garis regresinya $Y = 9,211 + 0,549X_1 + 0,831 X_2$.

Persamaan tersebut memberi gambaran bahwa peningkatan setiap satu skor pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi siswa maka

akan meningkatkan sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri sebesar 0,549 untuk variabel pengetahuan pelayanan jasa dan sebesar 0,831 untuk variabel kemampuan komunikasi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin baik pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi siswa maka semakin baik pula sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri.

Dari uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi siswa pengaruh yang positif dan signifikan terhadap sikap siswa SMKN 2 Godean dalam melaksanakan praktik industri.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Pengetahuan Pelayanan Jasa dan Kemampuan Komunikasi Siswa SMK Negeri 2 Godean Terhadap Sikap Siswa Dalam Melaksanakan Praktik Industri, maka dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengetahuan pelayanan jasa siswa kelas XI SMKN 2 Godean tahun Ajaran 2011/2012 diperoleh data variabel pengetahuan pelayanan jasa dengan predikat amat baik sebesar 52,44 % dan predikat baik sebesar 47,56 %, sehingga mempengaruhi sikap siswa melaksanakan praktik industri.
2. Kemampuan komunikasi siswa kelas XI SMKN 2 Godean tahun Ajaran 2011/2012 mempunyai skor pencapaian sebesar sebesar 73,50 % dengan kategori pencapaian cukup. Jadi dapat disimpulkan bahwa kemampuan komunikasi siswa cukup.
3. Sikap siswa kelas XI SMKN 2 Godean tahun Ajaran 2011/2012 mempunyai skor pencapaian sebesar sebesar 85,08 % dengan kategori pencapaian baik, jadi pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi siswa mempengaruhi sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri.

4. Pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi siswa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap sikap siswa SMKN 2 Godean dalam melaksanakan praktik industri.

B. Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan – keterbatasan dalam penelitian ini antara lain, sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya mengungkap pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi siswa, sedangkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri sangat kompleks dan tidak diungkap dalam penelitian ini. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat mengungkap sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri berdasarkan faktor – faktor lain.
2. Keterbatasan kemampuan, waktu, biaya, dan tenaga, maka peneliti hanya mengambil sampel populasi kelas XI di SMK N 2 Godean Tahun Ajaran 2011/2012.
3. Pengumpulan data pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi siswa terhadap sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri dalam penelitian ini menggunakan angket tertutup sehingga membatasi peserta didik dalam memberikan jawaban yang sesuai dengan keadaan peserta didik.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Siswa

Hendaknya siswa lebih serius lagi dalam mengikuti pembelajaran sehingga pengetahuan akan bertambah banyak. Jadi dalam melaksanakan praktik industri yang sesungguhnya siswa akan lebih siap.

2. Bagi Guru

Guru hendaknya mengusahakan komunikasi guru dengan siswa lebih banyak sehingga siswa akan terlatih dalam berkomunikasi agar menjadi lebih baik dan menambah latihan praktik dalam berkomunikasi agar kemampuan komunikasi siswa sangat baik.

3. Bagi Peneliti

Diharapkan dalam penelitian selanjutnya peneliti melakukan penelitian untuk faktor-faktor lain yang mempengaruhi sikap siswa dalam melaksanakan praktik industri agar penelitian yang dilakukan bisa memberikan manfaat yang lebih dalam bagi dunia pendidikan

DAFTAR PUSTAKA

- Agus M. Hardjana. *Komunikasi Intrapersonal dan Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Arni, Muhammad. (2002). *Komunikasi Organisasi (5th ed)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Bartono, P.H. & Ruffino E.M. (2007). *Hotel Communication Management*. Yogyakarta : Andi.
- Bimo Walgito. (2002). *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- David O. Sears. (1999). *Social Psychology*. Terjemah Oleh Michel Adryanto dan Savitri Soekrisno. Indonesia : Erlangga.
- Depdikbud. (1996). *Indikator Keberhasilan SMK*. Jakarta : Dikmenjur.
- De Vito, Joseph A. (1992). *The Interpersonal Communication Book*. New York: Harpercollins Publiser Inc.
- Edi, Suryadi.(2004). *Modul Kewirausahaan Mengembangkan Kemampuan Berkomunikasi*. Bandung : Universitas Pendidikan Indonesia.
- Gerungan. (1996). *Psikologi Sosial*. Bandung : P.T. Eresco.
- Hendri Guntur, Tarigan. (1983). *Berbicara Sebagai Salah Satu Keterampilan Berbahasa*. Bandung : Angkasa.
- Hurlock, Eizabet. (1993). *Perkembangan Anak (Terjemahan)*. Jakarta : Erlangga.
- Ichsan, S. Putra. (2005). *Sukses dengan Soft Skill*. Bandung : Institut Teknologi Bandung.
- I Ketut Mahisa. (1997). Hubungan antara Prestasi Mata Pelajaran Kejuruan, Pengalaman Prakteik Luar dan Informasi Dunia Kerja Dengan kesiapan Mental Kerja Siswa Jurusan Bangunan STM Negeri di Bali. *Skripsi*. Yogyakarta : FTPK IKIP Yogyakarta.

Onong Uchjana Effendy. (1986). *Dinamika Komunikasi*. 1992. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Saifuddin Azwar. (2003). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Edisi ke-2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.

Sugiyono. (2003). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.

_____. (2008). *Statistika Pendidikan Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

_____. (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta

Suharsimi Arikunto. (1998). *Prosedur Penelitian*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

_____. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Suyetty & Gita Kurniawan. (2000). *Pelayanan Prima (Customer Care)*. Jakarta : Yudhistira.

_____. (2006). *Bekerja Sama Dengan Kolega Dan Pelanggan*. Jakarta : Yudhistira.

<http://smkmulia.webnode.com/news/praktik-kerja-industri-dalam-rangka-pendidikan-sistem-ganda-psg/>, diakses pada 9 Desember 2011.

LAMPIRAN 1

Surat Ijin Penelitian

LAMPIRAN 2

Instrumen Penelitian

ANGKET

Sikap Siswa SMK Negeri 2 Godean Dalam Melaksanakan Praktek Industri

Petunjuk :

Saudara-saudara yang terhormat, guna memperoleh gambaran dari judul skripsi diatas, dimohon saudara untuk mengisi angket ini. Angket ini murni untuk keperluan studi dan tidak berpengaruh terhadap nilai saudara. Oleh karena itu, diharapkan saudara mengisi dengan sebenar-benarnya tanpa ada tekanan dan arahan.

Saudara cukup memberi tanda centang (√) pada alternatif jawaban yang tersedia, dengan ketentuan sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Atas bantuannya saya ucapkan terima kasih.

DATA PRIBADI

Nama Lengkap :

Nomor Absen :

Kelas :

Tanda Tangan :

Berilah Tanda Centang (√) untuk jawaban yang anda anggap paling benar !

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Sikap siswa dalam melaksanakan praktek industri 1. Kemampuan komunikasi melatih saya bagaimana bersikap dengan teman, kolega dan pelanggan. 2. Saya selalu bertegur sapa setiap bertemu dengan karyawan yang lain.				

	<ol style="list-style-type: none">3. Saya merasa percaya diri saat melayani pelanggan.4. Saya mendengarkan dengan cermat apa pesanan pelanggan.5. Pengetahuan pelayanan jasa dan kemampuan komunikasi mampu melatih sikap saya.6. Saya bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan kepada saya.7. Saya bersikap professional dalam pekerjaan.8. Saya menggunakan seragam kerja sesuai dengan jadwal.9. Saya mampu bekerja secara tim saat praktek industri.10. Saya memberikan pilihan menu sesuai dengan jenis pelanggan, misalkan pelanggan dewasa dan anak-anak.11. Saya menegaskan kembali apa yang dibutuhkan pelanggan.12. Saya memperhatikan dengan cermat saat pelanggan menyampaikan keluhan atas pelayanan yang diberikan.13. Saya mengucapkan terimakasih kepada pelanggan sebelum pelanggan meninggalkan restoran.				
--	--	--	--	--	--

MATERI PELAYANAN JASA

KONSEP-KONSEP PELAYANAN PRIMA

A. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima

Manusia pada hakikatnya adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri, tetapi selalu berhubungan dan membutuhkan orang lain. Dimana saja, baik itu di rumah atau ditempat kerja kita dituntut untuk bersosialisasi, berhubungan dengan orang lain, dan saling melayani dan dilayani orang lain.

Demikian pula hubungan antar pembeli (pelanggan) dengan penjual adalah juga seperti hubungan antar sesama manusia dalam kehidupan sehari-hari.

Hakikat pelayanan prima itu sendiri adalah kemampuan maksimum seseorang melalui sentuhan kemanusiaannya dalam melayani atau hubungan dengan orang lain.

Jadi persoalannya adalah bagaimana dapat menyenangkan, memberikan pelayanan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan harapan-harapannya.

Pelayanan prima adalah upaya kearah seperti tersebut diatas, dengan mensosialisasikan pelayanan yang harus diterapkan, mulai dari pucuk pimpinan sampai jajaran karyawan terendah.

1. Pengertian Pelayanan Prima

- a. Upaya maksimum yang mampu diberikan oleh perusahaan jasa pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggannya untuk mencapai suatu tingkat kepuasan tertentu.
- b. Memberikan pelayanan secara prima (unggul) kepada para pelanggan dengan tujuan untuk memenangkan persaingan, karena pelayanan prima adalah factor utama keberhasilan usaha pelayanan jasa.

2. Tujuan Pelayanan Prima

- a. Untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan
- b. Untuk menjaga agar para pelanggan agar tetap setia menggunakan barang dan jasa yang ditawarkan.
- c. Untuk mempertahankan pelanggan agar tetap setia menggunakan barang dan jasa yang ditawarkan.

3. Konsep Dasar Pelayanan Prima

Ada tiga konsep dasar (A3) yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima, yakni :

a. Konsep sikap (*attitude*)

Keberhasilan bisnis industry jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat didalamnya.

Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah :

- 1) Sikap pelayanan prima berarti mempunyai rasa kebanggaan terhadap pekerjaan.
- 2) Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan.
- 3) Senantiasa menjaga martabat dan nama baik perusahaan.
- 4) Sikap pelayanan prima adalah :”benar atau salah tetap perusahaan saya” (*right or wrong is my corporate*)

b. Konsep tindakan (*attention*)

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pada perusahaan industry jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli suatu barang atau jasa yang kita tawarkan, segera saja kita layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya.

Hal-hal yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah sebagai berikut :

- 1) Mengucapkan salam pembuka pembicaraan
- 2) Menanyakan apa saja keinginan pelanggan
- 3) Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan
- 4) Melayanai pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah.
- 5) Menempatkan kepentingan pelanggan pada urutan no. 1

c. Konsep tindakan (*action*)

Pada konsep perhatian, pelanggan “menunjukkan minat” untuk membeli produk yang kita tawarkan. Pada konsep tindakan pelanggan sudah “menjatuhkan pilihan” untuk membeli produk yang diinginkannya.

Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan adalah sebagai berikut:

- 1) Segera mencatat pesanan pelanggan
- 2) Menegaskan kembali kebutuhan atau pesanan pelanggan
- 3) Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan pelanggan
- 4) Mengucapkan terimakasih diiringi harapan pelanggan akan datang kembali.

B. Pentingnya Pelayanan Prima terhadap Pelanggan

Pelayanan prima biasanya dihubungkan erat dengan bisnis jasa pelayanan yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan

terhadap pelanggan atau konsumen, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar.

Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan juga merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan. Akan tetapi tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan pelanggan sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan.

Pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang hendak mempunyai visi yang jauh kedepan dan dapat mengembangkan strategi dan kiat pelayanan prima yang mempunyai keunggulan.

Disamping itu harus diupayakan terus menerus untuk meningkatkan kemampuan para petugas pelayanan agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan untuk tetap setia menggunakan produk barang dan jasa kita, tanpa sempat lagi melirik atau memakai produk lain.

Betapa pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan karena keberhasilan pelayanan prima dapat juga menimbulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelayanan prima dengan menimbulkan keputusan pihak pelanggan untuk segera membeli produk yang kita tawarkan pada saat itu juga.
2. Pelayanan prima dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap produk kita.
3. Pelayanan prima diharapkan dapat mempertahankan pelanggan agar tetap loyal (setia) membeli produk kita.
4. Pelayanan prima diharapkan dapat mendorong pelanggan untuk kembali lagi membeli produk kita.
5. Pelayanan prima menghindarkan terjadinya tuntutan-tuntutan terhadap penjual yang tidak perlu.

PELAYAN PRIMA BERDASARKAN KONSEP SIKAP (ATTITUDE)

Ada tiga hal yang akan dibahas dalam rangka melaksanakan pelayanan prima berdasarkan konsep sikap, yaitu pelayanan pelanggan berdasarkan penampilan serasi, dengan berpikir positif, dan dengan sikap menghargai.

A. Pelayanan Pelanggan Berdasarkan Penampilan Serasi

Pengertian penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri kita dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu bagaian dari kunci sukses dalam bekerja, terutama pekerjaan yang berhubungan dengan orang lain. Penampilan diri yang baik adalah perpaduan dari keserasian penampilan luar (fisik) dan penampilan yang timbul dari dalam diri kita (rohani).

Penampilan luar dengan barang-barang mewah yang menempel pada tubuh kita tidak akan berarti apa-apa jika kondisi tubuh kita tidak sehat.

Ada beberapa hal yang harus diperhatikan agar dapat tampil serasi, yaitu :

1. Berhias Serasi

Berhias yang baik dan sempurna tidak hanya mengutamakan penampilan luar saja, tetapi harus memperhatikan juga kondisi tubuh kita. Agar tampil serasi dihadapan pelanggan kita harus dapat memnuhi bebrapa persyaratan, yaitu :

a. Faktor Kesehatan Tubuh

- 1) Mengonsumsi makanan yang memenuhi standar gizi
- 2) Berolah raga yang teratur

b. Perawatan Anggota Tubuh

- 1) Perawatan kulit
- 2) Perawatan wajah
- 3) Perawatan tangan dan kaki
- 4) Perawatan rambut
- 5) Menghilangkan bau badan dan nafas tidak sedap

2. Busana Kerja dan Aksesoris

a. Busana Kerja Untuk Wanita

- 1) bersih dan rapi
- 2) Pakailah busana kerja yang sifatnya basic dengan warna putih, hitam, coklat, sesekali boleh memakai warna agak cerah dan bahan bercorak kecil.
- 3) Pakailah blus lengan panjang atau lengan pendek, rok pendek sebatas lutu, rok panjang bawah betis, celana panjang

b. Busana Kerja Untuk Pria

- 1) Bersih dan rapi
- 2) Pakailah kemeja dan celana panjang dengan warna yang serasi

c. Aksesoris

Pakailah aksesoris seminim mungkin, tidak berlebihan, sesuai dengan busana yang dipakai. Cara berbusana biasanya memancarkan kepribadian orang yang memakainya. Dari cara berbusana seseorang dapat dinilai kepribadiannya, tidak pendidikannya, lingkungan pergaulannya, dan selernya.

Berbusana serasi harus meliputi pula pilihan yang tepat untuk berhubungan dengan kepribadian dan pembawaan si pemakai, mampu menyesuaikan dengan kebutuhan, adat istiadat, lingkungan atau suasana dan saat memakainya.

3. Ekspresi wajah

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan, keramah-tamahan, sopan santun dan senyum yang selalu muncul dari para karyawannya adalah asset yang sangat berharga. Salah satu hal penting yang perlu diperhatikan adalah mengenai ekspresi wajah para petugas pelayanan.

Beberapa pehal mengenai ekspresi dalam memberikan pelayanan adalah :

- a. Dalam menawarkan produk, lakukanlah dengan ekspresi yang sungguh-sungguh dengan penuh perhatian.
- b. Tetap diam dan bersabar serta mempersilahkan pelanggan sampai selesai, agar kita mendapatkan informasi yang banyak, jangan sekali-kali memotong pembicaraan pelanggan
- c. Seandainya pembicaraan pelanggan melebar kemana-mana dan membosankan, jangan menunjukkan wajah kesal, temani dengan bijaksana, karena pelanggan adalah “raja” dan ingin dianggap selalu benar.
- d. Senyum harus terpancar dari wajah petugas dalam melayani pelanggan dengan berbagai macam tingkah lakunya.

B. Pelayanan Pelanggan dengan Berfikir Positif

Para petugas pelayanan merupakan ujung tombak perusahaan jasa pelayanan yang akan berhadapan langsung dengan pihak konsumen. Petugas pelayanan ini tidak hanya harus mampu bertindak sebagai komunikator atau mediator, tetapi sekaligus harus mampu menanamkan citra yang positif bagi perusahaan dan juga harus

memiliki kemampuan membantu perusahaan dalam memahami pelanggan adalah asset yang penting yang harus dipelihara dan dijaga keberadaannya. Oleh karena itu, apapun permintaan pelanggan, bagaimana sikap dan tingkah laku pelanggan layanilah pelanggan dengan selalu berfikir positif. Usahakan selalu bersikap ramah, timbulkanlah kesan awal yang baik karena kesan awal adalah penting untuk mempengaruhi hubungan tahap selanjutnya.

Agar tercipta pikiran positif dalam melayani pelanggan, awalilah percakapan dengan pelanggan seperti contoh sebagai berikut ini :

- 1) Selamat pagi/siang/malam/sore
- 2) Ada yang dapat kami bantu ?
- 3) Silahkan lihat-lihat dulu
- 4) Silahkan coba dulu

Dari percakapan diatas tercipta komunikasi yang positif dan petugas pelayanan telah mampu mengarahkan pelanggan untuk membeli produk yang diinginkannya.

Agar selalu berfikir positif dalam melayanai pelanggan, ada dua hal penting yang harus diperhatikan, yaitu :

1. Tidak bersikap apriori terhadap pelanggan

Apriori adalah berburuk sangka atau menjatuhkan penilaian terhadap orang lain tanpa kita ketahui sebelumnya.

Hindari sikap apriori dalam melayani pelanggan, dengan melakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Senyumlah karena dengan senyum hati kita menjadi teduh.
- b. Tunjukkan perhatian yang wajar, karena pelanggan akan merasa senang dan puas jika diperlakukan dengan baik.
- c. Berikan informasi yang sebenar-benarnya terhadap produk yang kita tawarkan.
- d. Layanilah dengan sopan dan ramah terhadap sesama pelanggan
- e. Cepat tanggap dan cepat menghadapi masalah
- f. Segera tawarkan bantuan tanpa menunggu diminta apabila pelanggan kesulitan mencari barang.
- g. Ciptakanlah suasana pelanggan merasa istimewa dengan memperhatikan sungguh-sungguh setiap ucapan dan perbuatannya.

2. Tidak Mencari atau memanfaatkan Kelemahan Pelanggan

Manusia tidak ada yang sempurna, setiap manusia mempunyai kekurangan masing-masing. Apabila kita melihat pelanggan kita mempunyai kelemahan,

jangan sekali-kali kita tunjukkan sikap kita yang membuat pelanggan merasa malu karena kelemahannya diketahui.

Ada beberapa contoh kelemahan pelanggan atau calon pelanggan, yaitu :

- a. Hati-hati, ragu dan pesimis

Cara mengatasinya :

Apabila terlihat ragu-ragu dalam menentukan pilihannya, segera bangkitkan rasa percaya dirinya dengan memberikan pujian dan besarkan hatinya agar mampu menentukan pilihan.

- b. Pemalu, perasa dan sulit didekati

Cara mengatasinya :

Berikan keyakinan akan kemampuannya dengan meminta pendapat dia tentang beberapa hal, sehingga dia merasa dihargai.

- c. Lamban dan penuh pertimbangan

Cara mengatasinya :

Segera ajak bicara tentang masalah yang merupakan keinginannya, yakinkan bahwa pilihannya tepat.

C. Pelayanan Dengan Sikap Menghargai

Melayani pelanggan dengan sikap hormat, ramah dan dengan tutur bahasa yang baik disertai senyum merupakan penghargaan yang tak ternilai bagi pelanggan dan akan mendatangkan manfaat yang besar bagi perusahaan.

Sikap menghargai pelanggan antara lain dengan melakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Bersikap hormat dan ramah
2. Pergunakanlah tutur kata yang baik dan sopan
3. Berikanlah senyuman agar tercipta suasana nyaman
4. Berbicaralah jujur dan jagalah perasaan pelanggan
5. Tunjukkanlah bahwa kalian siap membantu
6. Hindarkanlah pelanggan menunggu terlalu lama
7. Sabar dalam memberikan informasi

PELAYANAN PRIMA BERDASARKAN KONSEP PERHATIAN

Salah satu kunci keberhasilan dalam mengelola usaha jasa pelayanan terletak pada cara perusahaan tersebut memperlakukan pelanggannya. Perhatikanlah keinginan dan kebutuhannya, karena bila pelanggan sudah merasa diperhatikan maka semakin besar pula kesempatan perusahaan mencapai keberhasilan.

A. Mendengarkan dan Memahami Kebutuhan Pelanggan

Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian menuntut para petugas pelayanan harus mampu mengamati perilaku pelanggan, sehingga mereka memahami apa yang diharapkan pelanggan. Pada akhirnya kepuasan pelanggan tercapai.

Konsep perhatian mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan dalam pelayanan prima meliputi beberapa hal sebagai berikut :

1. Listening (mendengarkan)

Berkaitan dengan kemampuan mendengarkan dan menganalisis dengan cermat apa yang dibicarakan pelanggan, terutama mengenai jenis dan jumlah barang yang dibutuhkan dalam kurun waktu tertentu.

2. Observing (mengamati)

Adalah kemampuan meneliti atau mengamati isi pembicaraan pelanggan, sehingga pada saat bercakap dan bertatap muka, kita memperoleh informasi mengenai pelanggan berdasarkan bahasa tubuh, yaitu gerakan tangan, kepala, ekspresi wajah, sorot mata dan lain-lain.

3. Thinking (berfikir)

Setelah kita mendengarkan dan mengamati apa saja yang dibutuhkan pelanggan, kita harus segera pikirkan tindakan apa yang harus dilakukan dalam rangka memahami kebutuhan pelanggan tersebut.

Ada beberapa cara yang efektif agar kita mampu mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, yaitu dengan cara berikut :

- a. Bersikap baik, ramah dan santun ketika bertemu dan didatangi pelanggan.
- b. Jadi pendengar yang baik pada saat pelanggan berbicara, hindari perdebatan dengan pelanggan.
- c. Berusahalah dengan penuh perhatian untuk mendengarkan dalam setiap permintaan
- d. Simaklah dengan baik atau catat semua kebutuhan pelanggan agar tidak lupa.
- e. Berikanlah kondisi yang jujur tentang kondisi barang yang ditawarkan.
- f.

B. Mengamati Perilaku Pelanggan

Perilaku, dalam hal ini perilaku seseorang atau pelanggan erat kaitannya dengan sifat, watak asal daerah, tingkat pendidikan, taraf hidup pelanggan tersebut. Oleh karena itu, dalam mengamati perilaku pelanggan tentunya kita tidak akan menyamaratakan satu sama lain. Perbedaan orang-orang tersebut terlihat jelas dari bagaimana ia berbicara, melakukan komunikasi, mengemukakan pendapat dan bertindak.

Ada beberapa contoh perilaku pelanggan yang sering kita lihat, yaitu sebagai berikut:

1. Pelanggan pemalu yang sulit diajak bicara dan di dekati

Ciri-ciri pelanggan pemalu :

- a. Jarang berbicara, tidak menyatakan pendapat
- b. Sedikit gugup dalam berbicara
- c. Sering berdiam diri dengan wajah tanpa ekspresi

Cara menghadapinya :

- a. Hadapi dengan ramah, penuh perhatian dan rasa hormat
- b. Ajukan pertanyaan-pertanyaan yang dapat menarik perhatiannya.
- c. Ciptakan suasana pembicaraan yang mengandung canda.
- d. Usahakan tetap sabar.

2. Pelanggan ragu-ragu dan hati-hati

Ciri-ciri pelanggan ragu-ragu :

- a. Selalu ragu dalam memutuskan sesuatu, karena diliputi kebimbangan.
- b. Dalam memutuskan sesuatu selalu meminta pendapat orang lain
- c. Kurang percaya diri

Cara menghadapi :

- a. Petugas pelayan bersikap tenang penuh percaya diri dan menguasai bidangnya
- b. Jangan memberikan banyak pilihan
- c. Ikuti saja selera pelanggan, jangan memaksakan pendapat kita.

3. Pelanggan yang banyak bicara

Ciri-ciri pelanggan yang banyak bicara :

- a. Suka mendominasi dan mencari perhatian
- b. Suka memcerocos bicara tentang banyak hal.
- c. Kurang peduli terhadap orang lain

Cara menghadapin :

- a. Segera tawarkan bantuan yang diperlukan olehnya
 - b. Sekali lagi tawarkan bantuan dan alihkan perhatiannya ke produk yang ditawarkan
 - c. Bila akhirnya pelanggan membeli produk kita, katakan akan segera dihubungi apabila ada produk lain.
 - d. Mintalah alamat dan nomor teleponnya.
4. Pelanggan yang banyak permintaannya
- Ciri pelanggan yang banyak permintaan :
- a. Selalu tidak puas
 - b. Bila member barang selalu menanyakan hadiah ekstra
 - c. Suka banyak bertanya /bicara
- Cara meneghadapinya :
- a. Dengarlah dan simaklah permintaanya
 - b. Penuhilah permintaanya
 - c. Usahakan nati kita tersenyumwalaupun hati kita terasa dongkol
5. Pelanggan yang curiga
- Cirri-ciri pelanggan yang curiga :
- a. Selalu mencari kesalahan orang lain
 - b. Kurang percaya terhadap orang lain
- Cara menghadapinya :
- a. Petugas jangan bersikap bimbang, terus tegas dan meyakinkan
 - b. Jangan sok menggurui
 - c. Bila diperlukan segera peragakan produk yang diminta pelanggan untuk menambah keyakinannya.
6. Pelanggan yang lugu
- Ciri-ciri pelanggan yang lugu :
- a. Ia bisa tampak lugu dan bingung
 - b. Tidak percaya diri
 - c. Mudah dipengaruhi
- Cara menghadapinya :
- a. Terimalah pelanggan dengan apa adanya
 - b. Layani terus berdasarkan permintaan
 - c. Jangan coba-coba membohonginya

C. Mencerahkan Perhatian Penuh pada Pelanggan

Dalam rangka memenangkan persaingan dalam bisnis pelayanan jasa tidak cukup hanya dengan melakukan proses administrasi dengan cepat. Yang penting adalah bagaimana para petugas pelayanan mampu memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap para pelanggannya, sehingga pelanggan merasa dipentingkan, sekaligus ditumbuhkan kepercayaan, rasa aman dan diharapkan dapat ditimbulkan loyalitas yang tinggi terhadap barang dan jasa yang kita tawarkan.

1. Memastikan perhatian pada pelanggan

Ada beberapa cara yang harus ditempuh, antara lain :

- a. Penggunaan waktu seefisien mungkin
- b. Menanggapi pembicaraan pelanggan, bila pelanggan mengharapkan tanggapan kita.
- c. Bila sedang melayani pelanggan, tempatkanlah kepentingan pelanggan pada nomor satu.
- d. Berusahalah menduga-duga, kira-kira apa saja yang diinginkan pelanggan.
- e. Bertindaklah dengan tenang dan rilek
- f. Perhatikan nada bicara kalian, jangan terlampau rendah dan jangan terlampau tinggi.
- g. Perhatikan gelagat pelanggan apakah positif, negative atau acuh tak acuh.

2. Memberikan pelayanan yang efisien

Ada beberapa cara yang harus ditempuh, antara lain :

- a. Pergunakan waktu seefisien mungkin
- b. Layani pelanggan berikutnya, setelah melayani pelanggan yang pertama.
- c. Bicaralah seperlunya dengan pelanggan, jangan terlalu banyak basa-basi.
- d. Tawarkan pilihan lain bila pelayanan dirasakan terlalu lama untuk suatu hal tertentu.
- e. Jawablah pertanyaan pelanggan dengan singkat, cepat dan tepat.
- f. Layani pelanggan sampai tuntas.

3. Meningkatkan harga diri pelanggan

Cara yang dapat ditempuh antara lain :

- a. Kenalilah kehadiran pelanggan dengan segera
- b. Pujilah pujilah dengan tulus dan berikan rasa hormat kepada pelanggan
- c. Perlakukan pelanggan sebagai orang yang penting
- d. Jangan menggurui pelanggan walaupun kalian lebih pintar
- e. Tanyakan nama dengan sopan

4. Membina hubungan baik dengan pelanggan

Cara yang ditempuh antara lain :

- a. Tunjukkanlah simpati dan bicaralah dengan penuh perhatian untuk menunjukkan bahwa kita memahami perasaan pelanggan.
- b. Persilahkan pelanggan menanggapi dan berusaha menyelesaikan masalah
- c. Layanilah dengan sopan dan penuh keakraban.

5. Dapat menentukan keinginan pelanggan

Cara yang ditempuh adalah, antara lain :

- a. Menanyakan kepada pelanggan apa saja keinginannya
- b. Tanyakan kembali kepada pelanggan, apa lagi yang diinginkannya
- c. Kemudian, tentukan intisari yang dikemukakan pelanggan

6. Memberikan penjelasan tentang pelayanan jasa yang dapat diberikan perusahaan
Jelaskan pada pelanggan tentang keuntungan yang akan diperoleh jika mereka menggunakan fasilitas dan pelayanan tertentu yang diberikan oleh perusahaan.

7. Memberikan penjelasan

Cara yang dapat ditempuh antara lain :

- a. Jelaskan pada pelanggan tentang sesuatu hal yang tidak diperkenankan dilakukan, karena sesuatu hal tersebut semata-mata merupakan kebijakan perusahaan
- b. Bila jasa pelayanan tersebut tidak bisa diberikan kepada pelanggan, jelaskan logis dan rasional sehingga pelanggan mengerti dan menerima penjelasan kita.

8. Mengalihkan pelayanan kepada petugas lain

Cara yang dapat ditempuh, antara lain :

- a. Bila permintaan pelanggan tidak dapat kita layani, segera minta bantuan rekan lain yang mampu mengatasi.
- b. Segera sampaikan permohonan maaf sambil memperkenalkan rekan kita yang akan membantumu memberikan penjelasan lebih lanjut kepada pelanggan.

PELAYANAN PRIMA BERDASARKAN KONSEP TINDAKAN (ACTION)

Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan adalah suatu pelayanan dalam rangka meyakinkan pelanggan. Pelayanan prima ini dapat dicapai melalui tindakan, yaitu bagaimana cara mempengaruhi, cara merayu, meyakinkan dan memberikan suatu jaminan kepada calon pelanggan, sehingga mereka tertarik dan akhirnya membeli atau menggunakan barang dan jasa yang kita tawarkan.

Beberapa konsep tindakan yang bisa dilakukan meliputi :

1. Melakukan promosi oleh para salesman
2. Memasang iklan di media masa
3. Menyebarkan brosur, spanduk, pamphlet, catalog
4. Menyelenggarakan demo gratis dengan memberikan hadiah cumc-Cuma.
5. Mengikuti pameran yang diselenggarakan secara bersama-sama dengan perusahaan lain
6. Mengirim penawaran harga kepada pelanggan atau calon pelanggan yang dilampiri dengan surat order

A. Pencatatan Pesanan Pelanggan

Pesanan barang dari konsumen atau pelanggan biasanya diperoleh melalui :

1. Petugas Penjualan
Para petugas penjualan biasanya menyebar untuk mencari sasaran konsumen yang diperkirakan tertarik atau akan membeli barang yang ditawarkan
2. Konsumen datang langsung
Konsumen yang datang langsung biasanya :
 - a. Membutuhkan informasi lebih lanjut secara mendetail tentang barang yang dibutuhkan dan biasanya akan melakukan pembelian barang dalam partai besar
 - b. Melakukan pembelian dalam jumlah kecil.
 - c. Konsumen tersebut tinggal disekitar toko.
 - d. Mereka adalah pelanggan baru.
3. Telepon
Telepon adalah sarana yang cepat dan efisien untuk melakukan pesanan barang.
4. Surat pesanan barang
Biasanya barang melalui surat adalah sebagai balasan atas kiriman penawaran harga yang dilakukan produsen atau penjual. Pesanan barang melalui surat bisa juga melalui faksimili, telegram, telex, surat tercatat, kilat, kilat khusus, internet.

B. Pencatatan pesanan barang

Semua pesanan barang dari konsumen / pelanggan harus dicatat dengan rapi, teratur, rinci dan teliti, karena pesanan tersebut akan dicatat pada nota penjualan atau faktur pengiriman pesanan barang. Disamping itu, catatan pesanan dapat digunakan sebagai alat control saat pengiriman barang.

Nota penjualan berfungsi sebagai :

1. Berkas untuk mengetahui jumlah dan jenis barang yang dibeli.
2. Berkas untuk mengambil barang yang telah dibeli, tentunya sudah dibayar lunas dan dibubuhi stempel oleh bagian keuangan (kasir).
3. Kuitansi tanda terima pembayaran
4. Faktur

Nota penjualan sebaiknya dibuat rangkap 3, yaitu :

1. Pihak pembeli (asli)
2. Kasir (copy)
3. Arsip (copy)

C. Penegasan Kembali Kebutuhan Pelanggan

Adanya kebutuhan konsumen atau pelanggan menandakan produk atau jasa yang kita hasilkan akan dibeli oleh yang membutuhkan. Produk yang dijual tentu harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan konsumen.

Pesanan barang yang telah ditulis pada nota atau faktur harus dikonfirmasi kebenarannya kepada pelanggan. Untuk pemesanan langsung secara tatap muka, pesanan barang dapat disebutkan satu persatu dihadapan pelanggan, sedangkan untuk pemesanan barang secara tidak langsung atau tidak tatap muka, bisa dilakukan melalui telepon, facsimile, surat atau email.

Konfirmasi atau penegasan embali atas pesanan barang sangat diperlukan untuk penegasan atas pesanan yang telah diterima, juga sebagai bentuk persetujuan atau sepakat antara penjual dan pelanggan, sehingga akan menghindarkan kesalahan pesanan, apakah itu kesalahan tentang jumlah barang, cara pembayaran, alat pemesanan dan sebagainya.

D. Mewujudkan Kebutuhan Pelanggan

Satu hal yang harus diingat oleh perusahaan adalah kemampuan membentuk "kepercayaan" pelanggan terhadap perusahaan, kepercayaan tersebut bisa terbentuk atau tumbuh apabila seluruh jajaran perusahaan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggannya, apabila kebutuhan dasar pelanggan tersebut telah terpenuhi, secara otomatis kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Pada hakikatnya, mewujudkan kebutuhan pelanggan adalah pada saat kita telah mampu menyediakan dan telah mengirimkan pesanan barang kepada pelanggan, sesuai yang diinginkan pelanggan. Pesanan barang yang telah disetujui, harus segera dikirimkan kepada pelanggan sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak, seperti yang telah dituangkan pada kontrak pesanan pembelian dari pelanggan.

Layanan prima bukan hanya sekedar kumpulan teori dan slogan, tetapi lebih ditekankan pada praktek nyata dilapangan, ketika berhubungan langsung dengan pelanggan. Pada saat berhubungan dan melayani para konsumen atau pelanggan, laksanakan penerapan konsep “7 K” yang dibutuhkan pelanggan, yaitu keramahan, kenyamanan, kecepatan, kebenaran, kepercayaan, kesepakatan, dan kepuasan.

Para petugas pelayanan harus segera memproses pesanan-pesanan tersebut, melalui dari pencatatan pesanan barang pada nota pembelian, pengajuan nota pembelian tersebut kebagian kasir untuk proses pembyaran barang kepada pelanggan.

Kebutuhan-kebutuhan lainnya yang acapkali diharapkan pelanggan adalah sebagai berikut :

- 1) Kebutuhan akan diskon harga barang
- 2) Kebutuhan akan barang baru
- 3) Kebutuhan akan penurunan harga barang
- 4) Kebutuhan akan stok barang yang harus selalu ada.
- 5) Kebutuhan akan diperbolehkannya menukar barang
- 6) Kebutuhan akan bentuk atau ukuran baru.

E. Pernyataan Terimakasih dengan Harapan Pelanggan Kembali

Setelah semua kegiatan jualbeli sudah dilaksanakan,ada satu hal yang harus diperhatikan dan tidak boleh dilupakan, yaitu ucapan terimakasih kepada pelanggan, karena pernyataan terimakasih adalah bagian dari pelayanan prima.

Makna ucapan terimakasih kepada pelanggan, biasanya sebagai ungkapan sebagai berikut:

- 1) Rasa hormat kepada pelanggan
- 2) Penghargaan kepada pelanggan
- 3) Kegembiraan atas kunjungan pelanggan
- 4) Kemitraan yang baik kepada pelanggan
- 5) Persahabatan kepada pelanggan
- 6) Harapan agar pelanggan kembali.

LEMBAR OBSERVASI

Teknik Bicara dan Mendengar yang Efektif

Nama :

Kelas / Absen :

Tanggal :

Petunjuk !

Berilah tanda (√) untuk jawaban yang sesuai dengan kriteria pengamatan pada kolom hasil pengamatan.

1. Kejelasan bicara

4 sangat jelas

3 cukup jelas

2 kurang jelas

1 tidak bisa dimengerti

2. Intonasi bicara

4 sangat keras

3 keras

2 kurang keras

1 lemah

3. Sikap saat berbicara

4 sangat tenang

3 tenang

2 kurang tenang

1 tidak tenang

4. Mampu mengendalikan emosi saat berbicara

4 sangat mampu

3 mampu

2 kurang mampu

1 tidak mampu

5. Percaya diri saat berbicara

4 sangat percaya diri

3 percaya diri

2 kurang percaya diri

1 tidak percaya diri

6. Menyampaikan umpan balik dengan jelas

4 sangat jelas

3 cukup jelas

2 kurang jelas

1 tidak jelas

7. Mendengarkan lawan bicara

4 sangat mendengarkan

3 mendengarkan

2 kurang mendengarkan

1 tidak mendengarkan

8. Saat diberi pertanyaan menjawab apa tidak

4 Selalu menjawab benar

3 Selalu menjawab

2 Kadang-kadang benar

1 tidak bisa menjawab

9. Bertanya jika belum paham

4 selalu bertanya

3 kadang bertanya

2 bertanya jika disuruh

1 diam saja

10. Merespon setelah pembicaraan selesai

4 sering merespon

3 merespon

2 kurang merespon

1 tidak merespon

Nama :
Kelas / Absen :
Tanggal :

LEMBAR TES PENGETAHUAN PELAYANAN JASA

Petunjuk !

1. Tuliskan identitas pada lembar jawaban secara lengkap
 2. Berilah tanda (X) pada salah satu huruf sehingga jawaban paling tepat pada pilihan lembar jawaban.
 3. Waktu mengerjakan 45 menit
 4. Berdoalah sebelum dan sesudah mengerjakan soal
-

1. Tujuan pelayanan prima diantaranya
 - a. Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan
 - b. Untuk mencari keuntungan sebesar-besarnya
 - c. Untuk mendisiplinkan karyawan
 - d. Untuk menghemat biaya
2. Konsep sikap dalam pelayanan prima tercermin pada
 - a. Sikap patuh terhadap pimpinan
 - b. Sikap bangga dan pengabdian terhadap pekerjaan
 - c. Keinginan untuk dilayani dalam bekerja
 - d. Kemampuan mempengaruhi pelanggan
3. Yang merupakan pengertian pelayanan prima adalah
 - a. Bagian yang terpenting dari lingkungan bisnis
 - b. menempatkan mitra sebagai pelanggan
 - c. Tamu istimewa
 - d. Senantiasa memberikan pelayanan yang tulus
4. Beberapa konsep perhatian adalah seperti dibawah ini kecuali ...
 - a. Mengucapkan salam pada awal pembicaraan
 - b. Mendengarkan keinginan pelanggan
 - c. Menawarkan produk unggulan kepada pelanggan

- d. Melayani pelanggan dengan cepat-cepat dan ramah
5. Bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan adalah
 - a. Mendengarkan keluhan pelanggan
 - b. Mendampingi pelanggan dalam memilih produk
 - c. Segera mencatat pesanan pelanggan
 - d. Mengamati tingkah laku pelanggan 6. Pelayanan prima diharapkan dapat mendorong pelanggan untuk kembali lagi membeli produk kita, ini merupakan bagian dari ...
 - a. Pengertian pelayanan prima
 - b. Pentingnya pelayanan prima
 - c. Tujuan pelayanan prima
 - d. Harapan pelanggan 7. Gizi yang cukup dan olahraga yang teratur adalah salah satu syarat penampilan serasi dari faktor
 - a. perawatan tubuh
 - b. kesehatan
 - c. kondisi jiwa
 - d. ekspresi wajah 8. Bagaimana ekspresi wajah dalam memberikan pelayanan, kecuali
 - a. Ekspresi dengan sungguh-sungguh
 - b. Penuh perhatian
 - c. Menunjukkan wajah yang kesal
 - d. Memberikan senyuman 9. Bagaimana seorang pelayan dalam berbusana, kecuali
 - a. Bersih
 - b. Rapi
 - c. Memakai aksesoris
 - d. Memakai baju bebas 10. Agar tercipta pikiran positif saat berhubungan dengan pelanggan, awalilah percakapan seperti dibawah ini, kecuali
 - a. Tanya identitas pelanggan

- b. Ucapan salam pembuka
 - c. Tawarkan bantuan
 - d. Persilahkan mencobanya
11. Sebagai petugas yang baik, bagaimana menyambut kedatangan tamu
- a. Selamat pagi, ada perlu apa ?
 - b. Selamat pagi, ada yang bisa saya bantu ?
 - c. Selamat pagi, mau bertemu siapa ?
 - d. Selamat pagi, silahkan duduk, tunggu sebentar.
12. Berikan keyakinan akan kemampuannya dengan meminta pendapat dia tentang beberapa hal, sehingga dia merasa dihargai, merupakan cara mengatasi pelanggan...
- a. Pemalu, perasa
 - b. Lamban dan penuh pertimbangan
 - c. Hati-hati, ragu
 - d. Tergesa-gesa
13. Faktor sikap lebih menyangkut pada
- a. Pendidikan dan pengalaman
 - b. Pola piker dan perbuatan
 - c. Tingkah laku dan perbuatan
 - d. Kedudukan dan jabatan
14. Melayani pelayanan harus bersikap menghargai, kecuali ...
- a. Bersikap hormat dan ramah
 - b. Pergunakanlah tutur kata yang sopan
 - c. Berbicara jujur
 - d. Cepat dalam memberikan informasi
15. Bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian, kecuali....
- a. Mendengarkan keluhan pelanggan
 - b. Segera mencatat kebutuhan pelanggan
 - c. Mencerahkan perhatian penuh pada pelanggan
 - d. Mengamati perilaku pelanggan
16. Konsep perhatian dalam pelayanan prima lebih difokuskan kepada....
- a. Penentuan target penjualan

- b. Pemenuhan keinginan pelanggan
 - c. Kemampuan membujuk pelanggan
 - d. Pelaksanaan promosi produk yang dijual
17. Petugas harus tenang, jangan menawarkan banyak pilihan, ikuti selera pelanggan dan jangan memaksakan kehendak kita, adalah cara menghadapi....
- a. Pelanggan ragu-ragu
 - b. Pelanggan malu-malu
 - c. Pelanggan curiga
 - d. Pelanggan yang sombong
18. Beberapa perilaku pelanggan adalah seperti dibawah ini, kecuali.....
- a. Pelanggan yang ragu-ragu
 - b. Pelanggan yang tidak sabar
 - c. Pelanggan yang sok tau
 - d. Pelanggan yang suka berdebat
19. Perilaku pelanggan erat kaitannya dengan....
- a. Cara berbicara
 - b. Cara berpakaian, minat dan perhatian
 - c. Sifat, watak, taraf hidup
 - d. Harta, tahta
20. Bila permintaan pelanggan tidak dapat kita layani maka....
- a. Mengalihkan pada petugas lain
 - b. Memberikan penjelasan
 - c. membiarkan pelanggan tidakmendapat pelayanan
 - d. pelayan haynya diam saja
21. mencurahkan perhatian penuh pada pelanggan, kecuali....
- a. Memusatkan perhatian penuh pada pelanggan
 - b. Memberikan pelayanan yang efisien
 - c. Meningkatkan harga diri pelanggan
 - d. Tidak membeina hubungan baik pada pelanggan
22. Nota penjualan biasanya dibuat rangkap 3, lembar asli diberikan kepada...
- a. Kasir

- b. Pembeli
 - c. Arsip
 - d. Pemimpin
23. Barang-barang yang telah dibeli oleh pelanggan selanjutnya harus dicatat oleh petugas pada....
- a. Kwitansi
 - b. Nota pembelian
 - c. Nota penjualan
 - d. Bon
24. Pesan barang biasanya dilakukan melalui....
- a. Telefon
 - b. Surat pesan barang
 - c. Sales girl
 - d. Benar semua
25. Menghindarkan kesalahan pesanan merupakan bagian dari...
- a. Mewujudkan kebutuhan pelanggan
 - b. Penegasan kemabali kebutuhan pelanggan
 - c. Pencatatan pesanan pelanggan
 - d. Pencatatan kebutuhan pelanggan
26. Konsep tindakan manakah yang benar dalam pelayan prima terhadap pelanggan....
- a. Penyebaran brosur, spanduk, pemasangan iklan
 - b. Pelanggan tetap mendapat potongan harga
 - c. Penataan barang yang baik
 - d. Mempekerjakan pramuniaga yang cantik
27. Banyak sekali kebutuhan-kebutuhan pelanggan yang harus kita perhatikan diantaranya...
- a. Permintaan barang baru
 - b. Harga barang murah
 - c. Menginginkan suasana yang nyaman
 - d. Semua benar
28. Fungsi nota penjualan adalah...
- a. Berkas untuk mengetahui jumlah dan jenis barang yang dibeli

b. Kuitansi tanda terima pembayaran

c. Fator

d. Semua benar

29. Pernyataan terimakasih yang baik dengan harapan pelanggan kembali adalah...

a. Terimakasih

b. Terimakasih, ibu sekeluarga sudah mengunjungi rstoran kami

c. Mengekspresikan dengan senyuman

d. Terima kasih, silahkan kembali

30. Yang tidak termsuk dalam pelayanan prima berdasarkan tindakan kecuali....

a. Pencatatan pesanan pelanggan

b. Pencatatan kebutuhan pelanggan

c. Penegasan kembali kebutuhan pelanggan

d. Mencerahkan perhatian pelanggan

KUNCI JAWABAN

- | | | |
|-------|-------|-------|
| 1. A | 11. B | 21. D |
| 2. B | 12. A | 22. B |
| 3. D | 13. C | 23. D |
| 4. C | 14. D | 24. D |
| 5. C | 15. B | 25. B |
| 6. B | 16. B | 26. D |
| 7. B | 17. A | 27. D |
| 8. C | 18. C | 28. D |
| 9. D | 19. C | 29. B |
| 10. A | 20. A | 30. D |

LAMPIRAN 3

Uji Coba Validitas Instrumen

Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas

1. Tes Pengetahuan Pelayanan Jasa

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.301
		N of Items	15 ^a
	Part 2	Value	.517
		N of Items	15 ^b
Total N of Items			30
Correlation Between Forms			.704
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.826
	Unequal Length		.826
Guttman Split-Half Coefficient			.821

a. The items are: Item1, Item 2, Item 3, Item 4, Item 5, Item 6, Item 7, Item 8, Item 9, Item 10, Item 11, Item 12, Item 13, Item 14, Item 15.

b. The items are: Item 16, Item 17, Item 18, Item 19, Item 20, Item 21, Item 22, Item 23, Item 24, Item 25, Item 26, Item 27, Item 28, Item 29, Item 30.

2. Sikap Siswa Dalam Melaksanakan Praktek Industri

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	15

LAMPIRAN 4

Hasil Penelitian

1. Variabel Pengetahuan Pelayanan Jasa

a. Jumlah kelas interval

$$\begin{aligned}k &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 \log 82 \\ &= 1 + 3,3 (1,914) \\ &= 7,315 = 7\end{aligned}$$

b. Rentang Data

$$\begin{aligned}&= \text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah} \\ &= 96 - 77 \\ &= 21\end{aligned}$$

c. Panjang Kelas Interval

$$\begin{aligned}&= 21 / 7 \\ &= 3\end{aligned}$$

No Kelas	Kelas Interval	Jumlah
1	77 – 79	1
2	80 – 82	3
3	83 – 85	17
4	86 – 88	18
5	89 – 91	0
6	92 – 94	22
7	95 – 97	21

UJI PRASAYARAT ANALISIS

- Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Pengetahuan Pelayanan Jasa	Kemampuan Komunikasi	Sikap Siswa
N		82	82	82
Normal Parameters ^a	Mean	.0342	32.6098	.0228
	Std. Deviation	.00259	2.31877	.00231
Most Extreme Differences	Absolute	.124	.128	.119
	Positive	.096	.128	.104
	Negative	-.124	-.081	-.119
Kolmogorov-Smirnov Z		1.120	1.127	1.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.163	.158	.194
a. Test distribution is Normal.				

- Uji Linier

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Pengetahuan Pelayanan Jasa	Between Groups	28.802	14	2.057	1.034	.432
	Within Groups	133.308	67	1.990		
	Total	162.110	81			
Kemampuan Komunikasi	Between Groups	132.457	14	9.461	2.354	.010
	Within Groups	269.262	67	4.019		
	Total	401.720	81			

ANALISIS REGRESI

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Sikap Siswa	44.2439	4.47092	82
Pengetahuan Pelayanan Jasa	22.5854	1.68473	82
Kemampuan Komunikasi	29.4024	2.22699	82

Correlations

		Sikap Siswa	Pengetahuan Pelayanan Jasa	Kemampuan Komunikasai
Pearson Correlation	Sikap Siswa	1.000	.265	.393
	Pengetahuan Pelayanan Jasa	.265	1.000	.101
	Kemampuan Komunikasai	.393	.101	1.000
Sig. (1-tailed)	Sikap Siswa	.	.000	.000
	Pengetahuan Pelayanan Jasa	.000	.	.000
	Kemampuan Komunikasai	.000	.000	.
N	Sikap Siswa	82	82	82
	Pengetahuan Pelayanan Jasa	82	82	82
	Kemampuan Komunikasai	82	82	82

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.365 ^a	.185	.175	4.43707

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Pelayanan Jasa

b. Dependent Variable: Sikap Siswa

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.393 ^a	.154	.144	4.13680

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Komunikasi

b. Dependent Variable: Sikap Siswa

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	371.743	2	185.871	11.772	.000 ^a
	Residual	1247.379	79	15.790		
	Total	1619.122	81			

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Komunikasi, Pengetahuan Pelayanan Jasa

b. Dependent Variable: Sikap Siswa

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.211	8.097		3.978	.000
	Pengetahuan Pelayanan Jasa	.549	.269	.207	2.041	.045
	Kemampuan Komunikasi	.831	.203	.414	4.084	.000

a. Dependent Variable: Sikap Siswa