

**PENGEMBANGAN MODUL PEMBELAJARAN STANDAR KOMPETENSI  
MENERAPKAN PRINSIP-PRINSIP BEKERJASAMA DENGAN KOLEGA  
DAN PELANGGAN UNTUK SMK KOMPETENSI KEAHLIAN  
ADMINISTRASI PERKANTORAN**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Disusun Oleh :

**RISTA DWISANIDYA**

**11402244017**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN  
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2015**

## **PERSETUJUAN**

### **PENGEMBANGAN MODUL PEMBELAJARAN STANDAR KOMPETENSI MENERAPKAN PRINSIP-PRINSIP BEKERJASAMA DENGAN KOLEGA DAN PELANGGAN UNTUK SMK KOMPETENSI KEAHLIAN ADMINISTRASI PERKANTORAN**

## **SKRIPSI**

Oleh:

RISTA DWISANIDYA

NIM. 11402244017

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 20 Oktober 2015

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

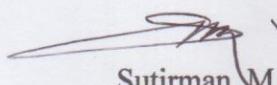
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran

Jurusan Pendidikan Administrasi

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui,  
Dosen Pembimbing

  
Sutirman, M.Pd  
NIP. 19720103 200501 1 001

## LEMBAR PENGESAHAN

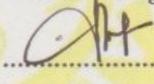
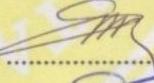
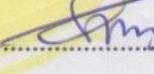
### SKRIPSI

#### PENGEMBANGAN MODUL PEMBELAJARAN STANDAR KOMPETENSI MENERAPKAN PRINSIP PRINSIP BEKERJASAMA DENGAN KOLEGA DAN PELANGGAN UNTUK SMK KOMPETENSI KEAHLIAN ADMINISTRASI PERKANTORAN

RISTA DWISANIDYA  
NIM 11402244017

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi  
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta  
Pada tanggal 29 Oktober 2015 dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan

### DEWAN PENGUJI

| Nama                        | Jabatan            | Tanda Tangan   | Tanggal          |
|-----------------------------|--------------------|--|------------------|
| Muslikhah Dwihartanti, M.Pd | Ketua Penguji      |  | 27 November 2015 |
| Sutirman, M.Pd              | Sekretaris Penguji |  | 26 November 2015 |
| Joko Kumoro, M.Si           | Penguji Utama      |  | 25 November 2015 |

Yogyakarta 30 November 2015

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta



Dr. Sugiharsono, M.Si.

NIP. 19550328 198303 1 002

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

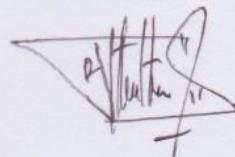
Nama : Rista Dwisanidya  
NIM : 11402244017  
Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Fakultas : Ekonomi  
Judul : Pengembangan Modul Pembelajaran Standar Kompetensi Menerapkan Prinsip-prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan Untuk SMK Kompetensi Keahlian Administrasi Perkantoran

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri. Sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain atau telah dipergunakan dan diterima sebagai persyaratan dalam penyelesaian studi pada universitas lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik serta sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Negeri Yogyakarta.

Yogyakarta, 18 Oktober 2015

Yang Menyatakan,



Rista Dwisanidya

NIM. 11402244017

## MOTTO

*“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”*

*(QS. Al-Insyira':6)*

*“Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hari, padahal kamu salah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu orang-orang yang beriman”*

*(QS. Al-Imraan: 139)*

*“Carilah amal duniamu seakan-akan engkau hidup selamanya dan carilah amal akhiratmu seakan-akan engkau mati esok hari”*

*(Al-Hadist)*

*“Hidup akan lebih bermakna jika lalu dilarui bersama keluarga, sahabat, teman, dan kekasih tercinta”*

*(Penulis)*

## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrahmanirrahim.

Syukur tiada terhingga kepada Allah SWT atas segala karunia dan kemudahan yang diberikan sehingga karya sederhana ini dapat terselesaikan. Tugas Akhir Skripsi ini, saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta Papa (Alm) Ibnu Irianto dan Mama Budi Lestari. Terimakasih atas doa, kasih sayang tulus atas dukungan, semangat dan pengorbanan yang diberikan.
2. Kakakku tersayang Oktavi Arifiani yang selalu memberikan semangat, nasihat, maupun dukungan.
3. Almamaterku, Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat.

**PENGEMBANGAN MODUL PEMBELAJARAN STANDAR KOMPETENSI  
MENERAPKAN PRINSIP-PRINSIP BEKERJASAMA DENGAN KOLEGA  
DAN PELANGGAN UNTUK SMK KOMPETENSI KEAHLIAN  
ADMINISTRASI PERKANTORAN**

Oleh:  
Rista Dwisanidya  
11402244017

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Menghasilkan modul pembelajaran standar kompetensi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan untuk SMK kompetensi keahlian Administrasi Perkantoran dengan menggunakan model *ADDIE*. (2) Mengetahui kelayakan modul pembelajaran standar kompetensi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan untuk SMK kompetensi keahlian Administrasi Perkantoran.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian penelitian dan pengembangan (*Research and Development*) dengan mengikuti model pengembangan *ADDIE* (*Analysis, Design, Development, Implementation, Evaluation*) yaitu tahap analisis, desain, pengembangan, implementasi dan evaluasi, namun penelitian ini hanya dilaksanakan hingga tahap keempat, yaitu implementasi. Validasi modul dilakukan oleh ahli media dan ahli materi. Modul ygng dikembangkan diujicobakan kepada 33 siswa kelas X ADP SMK Muhammadiyah 2 Muntilan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa modul sangat layak untuk digunakan, terbukti dengan penilaian oleh ahli media yang mendapatkan nilai rata-rata 4,43 dengan kategori “Sangat Layak”, ahli materi yang mendapat nilai rata-rata 4,92 dengan kategori “Sangat Layak”. Uji kelompok kecil yang dilakukan kepada 5 siswa berpendapat bahwa modul “Sangat Layak” untuk di uji coba dalam kelompok besar dengan nilai persentase Sangat Setuju 69,3%, Setuju 22,7%, dan Kurang Setuju 8%. Uji kelompok besar yang dilakukan kepada 28 siswa berpendapat bahwa modul “Sangat Layak” untuk digunakan dalam pembelajaran dengan nilai persentase Sangat Setuju 61%, Setuju 34%, dan Kurang Setuju 5%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa modul disajikan dengan menarik, soal latihan disampaikan dengan jelas, medorong rasa ingin tahu untuk belajar lebih giat, menambah pemahaman tentang “Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan” dan menambah motivasi dalam belajar.

Kata kunci: Media Pembelajaran, Modul Pembelajaran, *ADDIE*

**DEVELOPMENT OF COMPETENCE STANDARDS LEARNING MODULE  
APPLYING PRINCIPLES TO COOPERATE WITH COLLEAGUES AND  
CUSTOMER FOR SMK EXPERTISE COMPETENCE OF  
OFFICE ADMINISTRATION**

By:  
*Rista Dwisanidya*  
11402244017

**ABSTRACT**

*This research aims to: (1) Produce competency standards learning modules Applying Principles of Working with Colleagues and Customers for SMK of Office Administration Competency Skills using ADDIE models. (2) Determine the properness of competency standards learning modules "Applying the Principles Working with Colleagues and Customers" for SMK Expertise Competence Of Office Administration.*

*This study is a research and development with following the development model of ADDIE (Analysis, Design, Development, Implementation, Evaluation) which is the stages of analysis, design, development, implementation and evaluation, but this research is only carried out until the fourth stage, namely implementation. Validation module is carried out by media expert and material expert. Modules that are developed is tested on 33 students of 10th grade of ADP SMK Muhammadiyah 2 Muntilan.*

*The results indicate that the module is very worthy for usage, as proven by assessments of media expert that obtain an average value of 4.43 with the category of "Very Worthy", and a material expert gives the average value of 4.92 with the category of "Very Worthy". Small group test conducted to 5 students finds the module "Very Worthy" to be tested in a large group with a percentage value of "Strongly Agree" with 69.3%; "Agree" with 22.7%; and 8% of "Disagree". A test that performed to a large group of 28 students find the module "Very Worthy" to be used in learning with values of percentages in "Strongly Agree": 61%; "Agree": 34%, and "Disagree": 5%. These results indicate that the module is presented in an interesting way, the practice questions is presented clearly, it encourages curiosity to study harder, and it increases the understanding of "Applying The Cooperating Principles with Colleagues and Customers", it also gives motivations to learn.*

*Key words:* learning media, learning modules, ADDIE

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Pengembangan Modul Pembelajaran Standar Kompetensi Menerapkan Prinsip-prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan untuk SMK Kompetensi Keahlian Administrasi Perkantoran” ini dengan baik.

Penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, Tugas Akhir Skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Papa (Alm) Ibnu Irianto dan Mama Budi Lestari yang tak henti-hentinya memberikan doa, dukungan, semangat dan nasihat sampai selesainya skripsi ini.
2. Kakakku tersayang Oktavi Arifiani yang telah memberikan dukungan, semangat dan nasihat sampai terselesaiannya skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd. MA. Rektor UNY yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Joko Kumoro, M.Si. Ketua Jurusan Pendidikan Administrasi dan Narasumber yang telah memberi kesempatan dan dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Sutirman, M.Pd. Dosen pembimbing yang dengan sabar mengarahkan, membimbing, memberikan waktu, motivasi dan ilmunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Ibu Setyo Hendrawati, S.Pd sebagai Ahli Materi pada penyusunan laporan skripsi ini.

7. Bapak Dr. Suranto AW, M.Pd, M.Si sebagai ahli media pada penyusunan laporan skripsi ini.
8. Muslikhah Dwi Hartanti, M.Pd. Dosen Pembimbing Akademik yang dengan sabar memberikan bimbingannya.
9. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberikan ilmunya selama kuliah.
10. Keluarga besar SMK Muhammadiyah 2 Muntilan.
11. Sahabatku *my besties* Arina Novitasari, S.H terima kasih atas persahabatan kita, semangat, dukungan dan doanya, walaupun kita jauh.
12. *Tong-Tong Family*, Tethys A.C, Vintya Dwi R., Alfenti D,P, Shendy E.R.A, Brigitta I., Azil A.P, Fitrah Nur Cahya, Firman Nugroho terima kasih atas dukungan, semangat serta bantuan kalian kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini. Semoga persahabatan kita akan berjalan selamanya.
13. *The Semokers*, Kos Alamanda 15, Mbak Ones Gita dan Mbak Ananda Putri terima kasih atas dukungan, semangat, dan keseruan kalian.
14. *PoenyaQ design* yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.
15. Teman-teman ADP 2011, terima kasih atas kebersamaan kalian selama kuliah. Semoga kekeluargaan kita tetap terjaga.
16. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung selama studi dan terselesaiannya tugas akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

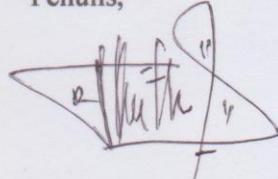
Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini masih banyak kekurangan. Saran dan kritik yang membangun akan penulis terima

dengan senang hati, demi perbaikan penulisan di masa yang akan datang.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 18 Oktober 2015

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rista Dwisanidya". The signature is enclosed within a stylized, roughly triangular frame.

Rista Dwisanidya  
NIM: 11402244017

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| <b>ABSTRAK .....</b>   | vii     |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>  | ix      |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>  | xii     |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>  | xiv     |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>   | xv      |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>   | xvi     |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>  | 1       |
| A. Latar Belakang Masalah .....  | 1       |
| B. Identifikasi Masalah .....  | 5       |
| C. Pembatasan Masalah .....  | 5       |
| D. Rumusan Masalah .....   | 5       |
| E. Tujuan Penelitian .....   | 6       |
| F. Manfaat Penelitian .....  | 6       |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>   | 9       |
| A. Deskripsi Teori .....   | 9       |
| 1. Tinjauan tentang Penelitian <i>R &amp; D (Research and development)</i> ..... | 9       |
| 2. Tinjauan tentang Pembelajaran .....   | 17      |
| 3. Tinjauan tentang Media Pembelajaran .....                                     | 18      |
| 4. Tinjauan tentang Modul .....  | 25      |
| 5. Tinjauan tentang Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan .....                  | 35      |
| B. Penelitian yang Relevan .....   | 37      |
| C. Kerangka Pikir .....  | 39      |
| D. Pertanyaan Penelitian .....   | 40      |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | 42      |
| A. Desain Penelitian .....   | 42      |
| B. Prosedur Pengembangan Modul .....   | 42      |
| C. Uji Coba Produk .....   | 45      |
| 1. Desain Uji Coba Produk .....  | 45      |
| 2. Subjek Penelitian .....   | 47      |
| 3. Jenis Data .....  | 47      |
| D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....                                   | 47      |
| E. Teknik Analisis Data .....  | 48      |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                              | 50      |
| A. Pengembangan Modul Pembelajaran .....   | 50      |
| 1. Tahap Analisis ( <i>Analysis</i> ) .....                                      | 50      |
| 2. Tahap Desain ( <i>Design</i> ) .....  | 53      |
| 3. Tahap Pengembangan ( <i>Development</i> ) .....                               | 57      |
| 4. Tahap Implementasi ( <i>Implementation</i> ) .....                            | 63      |
| B. Kelayakan Modul Pembelajaran .....  | 69      |

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| 1. Ahli Materi .....                    | 69             |
| 2. Ahli Media .....                     | 73             |
| C. Respon atau Pendapat Siswa .....     | 77             |
| D. Kajian Media Akhir .....             | 78             |
| E. Keterbatasan Penelitian .....        | 80             |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> | <b>81</b>      |
| A. Kesimpulan .....                     | 81             |
| B. Saran .....                          | 82             |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>             | <b>83</b>      |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                   | <b>85</b>      |

## DAFTAR TABEL

| <b>Tabel</b>  | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| 1. Kelompok Media .....   | 21             |
| 2. Kerangka Isi Modul .....   | 31             |
| 3. Kisi-kisi Angket Respon Siswa .....  | 48             |
| 4. Rumus Konversi Jumlah Rerata Skor Menjadi Nilai dengan Lima Kategori .....         | 49             |
| 5. Kisi-kisi Materi Pembelajaran Berdasarkan Silabus .....                            | 52             |
| 6. Pengalaman Pembuatan Buku oleh Dr. Suranto AW, M.Pd, M.Si.....                     | 56             |
| 7. Sub-indikator Penilaian oleh Ahli Media.....                                       | 60             |
| 8. Sub-indikator Penilaian oleh Ahli Materi .....                                     | 61             |
| 9. Rekapitulasi Pendapat Siswa Mengenai Modul Pembelajaran Uji Kelompok Kecil .....   | 64             |
| 10. Rekapitulasi Pendapat Siswa Mengenai Modul Pembelajaran Uji Kelompok Besar .....  | 67             |
| 11. Rekapitulasi Hasil Penilaian Kelayakan Modul oleh Ahli Materi .....               | 69             |
| 12. Rekapitulasi Penilaian Validasi Ahli Materi<br>Berdasarkan Aspek Isi/Materi.....  | 71             |
| 13. Rekapitulasi Penilaian Validasi Ahli Materi<br>Berdasarkan Aspek Kebahasaan ..... | 72             |
| 14. Rekapitulasi Hasil Penilaian Kelayakan Modul oleh Ahli Media .....                | 74             |
| 15. Rekapitulasi Penilaian Validasi Ahli Media<br>Berdasarkan Aspek Penyajian.....    | 75             |
| 16. Rekapitulasi Penilaian Validasi Ahli Media<br>Berdasarkan Aspek Tampilan .....    | 76             |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Gambar</b>   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| 1. Langkah-langkah Penelitian <i>R &amp; D (Research and Development)</i> .....                       | 15             |
| 2. Bagan Validasi Modul .....   | 34             |
| 3. Bagan Kerangka Pikir .....   | 40             |
| 4. Prosedur Pengembangan Modul .....  | 45             |
| 5. <i>Flowchart</i> Utama .....   | 53             |
| 6. <i>Flowchart</i> Materi Pembelajaran .....   | 54             |
| 7. Materi yang Akan Digunakan Pada Modul Dalam Format .docx .....                                     | 55             |
| 8. Layout Materi yang Ditampilkan dengan Menggunakan Format .cdr .....                                | 56             |
| 9. Cover .....  | 57             |
| 10. Daftar Isi .....  | 58             |
| 11. Pembatas Bab .....  | 58             |
| 12. Materi .....  | 59             |
| 13. <i>Pie Chart</i> Rekapitulasi Pendapat Siswa Mengenai Modul Pembelajaran Uji Kelompok Kecil ..... | 66             |
| 14. <i>Pie Chart</i> Rekapitulasi Pendapat Siswa Mengenai Modul Pembelajaran Uji Kelompok Besar ..... | 68             |
| 15. Diagram Batang Kelayakan Modul oleh Ahli Materi .....   | 70             |
| 16. Diagram Batang Penilaian Kelayakan Modul oleh Ahli Materi .....                                   | 73             |
| 17. Diagram Batang Penilaian Kelayakan Modul oleh Ahli Media .....                                    | 75             |
| 18. Diagram Batang Penilaian Kelayakan Modul oleh Ahli Media .....                                    | 77             |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Lampiran 1 .....                            | 83             |
| <i>Storyboard</i> .....                     | 84             |
| Pedoman Konversi .....                      | 86             |
| Kisi-kisi Instrumen Kelayakan modul .....   | 87             |
| <br>  |                |
| Lampiran 2 .....                            | 92             |
| 1. Lembar Validasi Ahli Materi .....        | 93             |
| 2. Lembar Validasi Ahli Media .....         | 105            |
| 3. Angket Pendapat Siswa .....              | 113            |
| <br>  |                |
| Lampiran 3 .....                            | 133            |
| 1. Daftar Validator .....                   | 134            |
| 2. Perijinan .....                          | 135            |
| 3. Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian ..... | 137            |
| <br>  |                |
| Lampiran 4 .....                            | 140            |
| Modul .....                                 | 141            |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan mempunyai peranan yang sangat penting dalam pembangunan nasional, hal ini dikarenakan melalui sektor pendidikan dapat dibentuk manusia yang berkualitas. Adanya sumber daya manusia berkualitas, sebuah Negara mampu untuk bertahan dan beradaptasi dalam setiap perubahan kehidupan serta melanjutkan pembangunan-pembangunan jangka panjang yang diiringi dengan ketidakpastian Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) dimasa mendatang.

Pengembangan potensi diri manusia harus melewati proses pendidikan yang diimplementasikan dalam proses belajar dan pembelajaran agar menjadi manusia yang memiliki multi kompetensi, seperti yang disebutkan dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Bab I Pasal 1 ayat 1 bahwa:

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Pembelajaran merupakan suatu proses yang membuat orang belajar. Belajar merupakan proses yang membuat perubahan kognitif maupun motorik melalui interaksi. Setelah melakukan proses belajar, biasanya seseorang akan menjadi lebih respek dan membawa perubahan dalam

pandangan dan pemahaman serta sikap, hal ini pada umumnya disebut hasil belajar. Setiap proses pembelajaran tersebut, peranan guru selaku pendidik bertugas membantu peserta didik agar dapat belajar dengan baik dan mudah. Siswa selaku peserta didik berusaha untuk mencari informasi, memecahkan masalah, dan mengemukakan pendapatnya. Inti dari proses pendidikan yang berkualitas adalah proses pembelajaran yang berkualitas yang terjadi di dalam kelas. Perbaikan mutu pendidikan harus dimulai dengan menata dan meningkatkan mutu pembelajaran di kelas. Upaya lain yang harus dilakukan untuk menciptakan pembelajaran yang berkualitas diantaranya memperbaiki sarana dan prasarana pendidikan, meningkatkan kemampuan pendidik, menggunakan media pembelajaran yang inovatif dan sesuai, dan menggunakan strategi pembelajaran yang tepat.

Pendidikan kejuruan merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik untuk bekerja di bidang tertentu seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 1 Ayat 9. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan bentuk satuan dari pendidikan kejuruan. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) mengutamakan penyiapan siswa untuk memasuki dunia kerja serta mengembangkan sikap profesionalitas.

Pendidikan kejuruan yang berkualitas membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai serta tenaga pendidik yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan serta kepribadian yang baik. Peningkatan kompetensi guru juga harus dilakukan untuk mewujudkan tujuan pendidikan. Sutirman (2013:12) berpendapat bahwa:

Seorang guru SMK terutama guru mata pelajaran produktif sangat dituntut memiliki kompetensi professional dengan menguasai materi dan ketrampilan sesuai standar kompetensi yang diajarkan. Selain itu, guru SMK juga harus memiliki kompetensi pedagogis agar mampu melaksanakan kegiatan pembelajaran secara efektif, tanpa melupakan kompetensi sosial dan kepribadian.

Guru tidak hanya dituntut menguasai pengetahuan dan ketrampilan, tetapi juga dapat mengembangkan potensi dirinya yang memiliki kreatifitas dan inovatif tinggi. Media pembelajaran dibutuhkan dalam pembelajaran guna mendukung proses belajar sebagai penunjang pembelajaran agar terlaksana dengan lancar dan efektif. Pembelajaran tidak cukup hanya menjelaskan dengan penyampaian secara verbal (ceramah), tetapi juga dapat menggunakan media pembelajaran. Beberapa media yang dapat digunakan guru antara lain media cetak yang berupa buku, *handout*, modul, LKS (Lembar Kegiatan Siswa) dan *jobsheet*, serta media yang dapat didengar yaitu radio dan kaset, media yang dapat didengar dan dilihat adalah video dan film. Sebagai pendidik, profesionalitas seorang guru bukan hanya pada kemampuan mengembangkan pengetahuan, tetapi juga pada kemampuan dalam melaksanakan proses pembelajaran yang kreatif, inovatif serta menarik bagi siswa. Materi yang disampaikan melalui media pembelajaran harus mampu diserap dan dipahami siswa.

Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 2 Muntilan merupakan salah satu Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang berada di Kabupaten Magelang. SMK ini mempunyai tiga kompetensi keahlian yaitu Administrasi Perkantoran (ADP), Teknologi Komputer dan Jaringan (TKJ), dan Perbankan Syariah (PBS). Berdasarkan pengamatan dan observasi selama KKN-PPL pada bulan Juli sampai September 2014 di SMK Muhammadiyah 2 Muntilan,

proses pembelajaran pada standar kompetensi Menerapkan Prinsip-prinsip Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan pada kelas X ADP masih berlangsung satu arah. Siswa hanya mendengarkan dan mencatat apa yang diterangkan guru. Pada proses pembelajaran, siswa menunggu instruksi dari guru, sehingga mereka tidak memiliki budaya belajar mandiri, tanpa dijelaskan guru, mereka tidak mau belajar sendiri. Siswa kurang memiliki kesadaran untuk melaksanakan kegiatan belajar. Hal ini menyebabkan siswa kurang termotivasi terhadap belajarnya sehingga aktivitas pembelajaran di kelas kurang aktif.

Kurangnya motivasi belajar siswa juga disebabkan karena media pembelajaran yang digunakan pun terbatas, sehingga siswa kurang terpacu dalam mengeksplorasi kreatifitas dan ketrampilan mereka. Terbatasnya media pembelajaran dapat menyebabkan penyampaian materi kurang optimal. Media pembelajaran yang ketersediaannya terbatas, salah satunya modul. Modul membantu siswa untuk belajar mandiri, terlebih lagi bagi siswa yang belum mempunyai buku pegangan.

Melihat permasalahan tersebut, peneliti termotivasi untuk mengembangkan modul Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan di SMK sebagai acuan dan pegangan belajar siswa. Modul merupakan bahan ajar yang disusun secara menarik dan sistematis, menggunakan bahasa yang sederhana, jelas dan mudah dipelajari secara mandiri.Untuk itu, peneliti mengangkat judul **“Pengembangan Modul Pembelajaran Standar Kompetensi Menerapkan Prinsip-Prinsip**

**Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan untuk SMK Kompetensi Keahlian Administrasi Perkantoran”.**

**B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Metode pembelajaran yang digunakan guru masih bersifat satu arah.
2. Kurangnya media pembelajaran modul yang digunakan di sekolah dalam proses belajar mengajar.
3. Siswa kurang termotivasi dalam pembelajaran yang diberikan guru, sehingga siswa kurang mengeksplorasi kreatifitas dan ketrampilan mereka.
4. Keaktifan siswa dalam pembelajaran dan kemampuan siswa untuk belajar secara mandiri masih kurang.

**C. Pembatasan Masalah**

Mengingat adanya keterbatasan baik dalam aspek waktu, tenaga, pengetahuan dan biaya serta agar penelitian lebih fokus dan mendalam, maka penelitian ini dibatasi pada masalah Kurangnya media pembelajaran modul yang digunakan di sekolah dalam proses belajar mengajar.

**D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana mengembangkan modul pembelajaran standar kompetensi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan

untuk SMK kompetensi keahlian Administrasi Perkantoran menggunakan model *ADDIE*?

2. Bagaimana kelayakan modul pembelajaran standar kompetensi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan untuk SMK kompetensi keahlian Administrasi Perkantoran?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan modul pembelajaran standar kompetensi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan untuk SMK kompetensi keahlian Administrasi Perkantoran dengan menggunakan model *ADDIE*.
2. Mengetahui kelayakan modul pembelajaran standar kompetensi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan untuk SMK kompetensi keahlian Administrasi Perkantoran.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini antara lain:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, penelitian ini untuk mengkaji pentingnya ketersediaan modul pembelajaran standar kompetensi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan untuk SMK kompetensi keahlian Administrasi Perkantoran.

2. Manfaat praktis

a. Bagi penulis

- 1) Mengembangkan ilmu yang telah dipelajari dengan mengemas dalam suatu media pembelajaran.
- 2) Menumbuhkan sikap berfikir ilmiah, dinamis, kreatif, dan aktif dalam pengembangan dan implementasi ilmu pengetahuan terutama pada bidang kependidikan.
- 3) Menambah pengetahuan dan ketrampilan dalam meningkatkan kompetensi menerapkan bekerjasama dengan kolega dan pelanggan.
- 4) Menambah pengalaman dalam bidang penelitian *R & D (Research & Development)*.

b. Bagi siswa

- 1) Mempermudah siswa dalam mempelajari standar kompetensi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan.
- 2) Membantu siswa belajar secara mandiri sesuai dengan kemampuan masing-masing.
- 3) Meningkatkan kemampuan bidang akademik dan praktik.

c. Bagi pendidik

- 1) Sebagai sumber bagi guru saat mengajar standar kompetensi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan.

- 2) Memotivasi guru untuk mengembangkan kreativitasnya saat mengajar.
  - 3) Sebagai referensi bagi guru untuk membuat penelitian di bidang pengembangan media.
- d. Bagi Universitas Negeri Yogyakarta
- Memberikan informasi dan menambah referensi tentang pengembangan modul.
- e. Bagi pembaca dan peneliti berikutnya
- Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut, serta referensi terhadap penelitian yang sama.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Deskripsi Teori**

##### **1. Tinjauan tentang Penelitian *R & D* (*Research and Development*)**

###### **a. Pengertian Penelitian *R & D* (*Research and Development*)**

Penelitian dan pengembangan menjadi suatu metode penelitian yang banyak dipilih sebagai metode penelitian dalam segala bidang kajian, termasuk dunia pendidikan. Sugiyono (2011a: 333) berpendapat bahwa metode penelitian dan pengembangan adalah metode penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu dan menguji keefektifan produk tersebut. Untuk dapat menghasilkan produk tertentu digunakan penelitian yang bersifat analisis kebutuhan (digunakan metode survei atau kualitatif) dan untuk menguji keefektifan produk tersebut agar dapat berfungsi di masyarakat luas, maka perlu penelitian untuk menguji keefektifan produk tersebut (digunakan metode *Research and Development*). Didalam bukunya yang lain, Sugiyono berpendapat bahwa penelitian pengembangan berarti memperdalam dan memperluas pengetahuan tindakan dan produk yang telah ada (Sugiyono: 2011b: 5).

Menurut Sujadi (2003: 164) Penelitian dan Pengembangan atau *Research and Development* (R&D) adalah suatu proses atau langkah-langkah untuk mengembangkan suatu produk baru, atau

menyempurnakan produk yang telah ada, yang dapat dipertanggungjawabkan.

Lebih lanjut Borg and Gall (dalam Sugiyono: 2011a: 11) menyatakan bahwa untuk penelitian analisis kebutuhan sehingga mampu dihasilkan produk yang bersifat hipotetik sering digunakan metode penelitian dasar (*basic research*). Setelah produk teruji, maka dapat diaplikasikan. Proses pengujian produk dengan eksperimen tersebut dinamakan penelitian terapan (*applied research*). Penelitian dan pengembangan bertujuan untuk menemukan, mengembangkan dan menvalidasi suatu produk.

Menghasilkan produk tertentu digunakan penelitian yang bersifat analisis kebutuhan dan untuk menguji keefektifan produk tersebut supaya dapat berfungsi di masyarakat luas, maka diperlukan penelitian untuk menguji keefektifan produk tersebut. Jadi penelitian dan pengembangan bersifat longitudinal (bertahap dapat *multy years*). Penelitian Hibah Bersaing, adalah penelitian yang menghasilkan produk, sehingga metode yang digunakan adalah metode penelitian dan pengembangan.

Penelitian-penelitian di bidang pendidikan, umumnya tidak diarahkan pada pengembangan suatu produk, tetapi ditujukan untuk menemukan pengetahuan baru berkenaan dengan fenomena-fenomena yang bersifat fundamental, serta praktik-praktik pendidikan. Penelitian tentang fenomena-fenomena fundamental pendidikan dilakukan melalui penelitian dasar (*basic research*),

sedang penelitian tentang praktik pendidikan dilakukan melalui penelitian terapan (*applied research*). Beberapa penelitian terapan secara sengaja diarahkan pada pengembangan suatu produk, beberapa penelitian lain melakukan pengembangan produk secara tidak sengaja, karena dalam penelitiannya mengandung atau menuntut pengembangan produk. Untuk mengetahui keampuhan model pembelajaran jarak jauh dibandingkan dengan pembelajaran tatap muka, menuntut pengembangan modul atau bahan ajar yang akan digunakan dalam pembelajaran jarak jauh. Pembuatan modul atau bahan ajar yang baik menuntut penelitian pengembangan.

Menurut I Wayan Santyasa (2009: 10) ada 4 karakteristik penelitian pengembangan antara lain :

- 1) Masalah yang ingin dipecahkan adalah masalah nyata yang berkaitan dengan upaya inovatif atau penerapan teknologi dalam pembelajaran sebagai pertanggungjawaban profesional dan komitmennya terhadap pemerolehan kualitas pembelajaran.
- 2) Pengembangan model, pendekatan dan metode pembelajaran serta media belajar yang menunjang keefektifan pencapaian kompetensi siswa.
- 3) Proses pengembangan produk, validasi yang dilakukan melalui uji ahli, dan uji coba lapangan secara terbatas perlu dilakukan sehingga produk yang dihasilkan bermanfaat untuk peningkatan kualitas pembelajaran. Proses pengembangan, validasi, dan uji coba lapangan tersebut seyogyanya dideskripsikan secara jelas, sehingga dapat dipertanggung jawabkan secara akademik.
- 4) Proses pengembangan model, pendekatan, modul, metode, dan media pembelajaran perlu didokumentasikan secara rapi dan dilaporkan secara sistematis sesuai dengan kaidah penelitian yang mencerminkan originalitas.

Berdasarkan beberapa pengertian *Research and Development* (*R & D*) atau penelitian pengembangan dari beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa penelitian pengembangan adalah aktifitas

penelitian untuk mendapatkan informasi kebutuhan lalu dilanjutkan dengan kegiatan pengembangan untuk menghasilkan produk dan tahap terakhir menguji keefektifan produk tersebut.

b. Langkah-Langkah Penelitian *R & D (Research and Development)*

Penelitian dan pengembangan merupakan penelitian yang menghasilkan produk atau menyempurnakan produk yang sudah ada. Proses penelitian dan pengembangan memiliki prosedur atau langkah-langkah yang harus dilaksanakan agar produk yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Sugiyono (2011a: 334-348) langkah-langkah pelaksanaan strategi penelitian dan pengembangan yang dilakukan untuk menghasilkan produk tertentu dan untuk menguji keefektifan produk yang dimaksud, adalah :

1) Potensi dan masalah

Penelitian berangkat dari adanya potensi atau masalah.

Potensi adalah segala sesuatu yang bila didayagunakan akan memiliki nilai tambah. Semua potensi akan berkembang menjadi masalah bila kita tidak dapat mendayagunakan potensi-potensi tersebut. Namun, masalah juga dapat dijadikan potensi, apabila kita dapat mendayagunkannya. Masalah dapat diatasi melalui R & D dengan cara meneliti sehingga dapat ditemukan suatu model, pola, atau sistem penanganan terpadu yang efektif yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah tersebut. Model, pola, dan sistem ini akan ditemukan dan dapat diaplikasikan secara efektif kalau dilakukan melalui penelitian dan pengembangan. Potensi

dan masalah yang dikemukakan dalam penelitian harus ditunjukkan dengan data empirik. Data tentang potensi dan masalah tidak harus dicari sendiri, tetapi bisa berdasarkan laporan penelitian orang lain, atau dokumentasi laporan kegiatan dari perorangan atau instansi tertentu yang masih mempunyai nilai guna.

## 2) Pengumpulan data

Setelah potensi dan masalah dapat ditunjukkan secara faktual, selanjutnya dikumpulkan berbagai informasi yang nantinya digunakan sebagai bahan untuk perencanaan produk.

## 3) Desain produk

Desain produk baru harus dilengkapi dengan spesifikasinya dan harus diwujudkan dalam gambar atau bagan, agar dapat digunakan sebagai pegangan untuk menilai dan membuatnya. Desain produk masih bersifat hipotetik, dimana efektivitasnya belum terbukti dan harus melalui pengujian terlebih dahulu.

## 4) Validasi desain

Validasi desain adalah proses kegiatan menilai rancangan produk. Validasi ini dapat dilakukan dengan cara menghadirkan beberapa pakar atau tenaga ahli yang sudah berpengalaman untuk menilai produk baru yang dirancang. Setiap pakar ahli menilai, selanjutnya dapat diketahui kelemahan dan keunggulannya.

5) Perbaikan desain

Setelah divalidasi oleh pakar ahli dan mengetahui kelemahannya, selanjutnya dicoba dikurangi kelemahan itu dengan cara memperbaiki desain. Yang memperbaiki desain tersebut tentulah peneliti yang menghasilkan produk tersebut.

6) Uji coba produk

Desain produk yang telah dibuat tidak dapat langsung diuji coba, tetapi harus dibuat terlebih dahulu produknya, setelah menghasilkan produk selanjutnya diujicoba.

7) Revisi produk

Pengujian produk pada sampel yang terbatas menunjukkan nilai yang belum terlalu signifikan, maka produk perlu direvisi agar dapat meningkat pada persentase yang tinggi.

8) Uji coba pemakaian

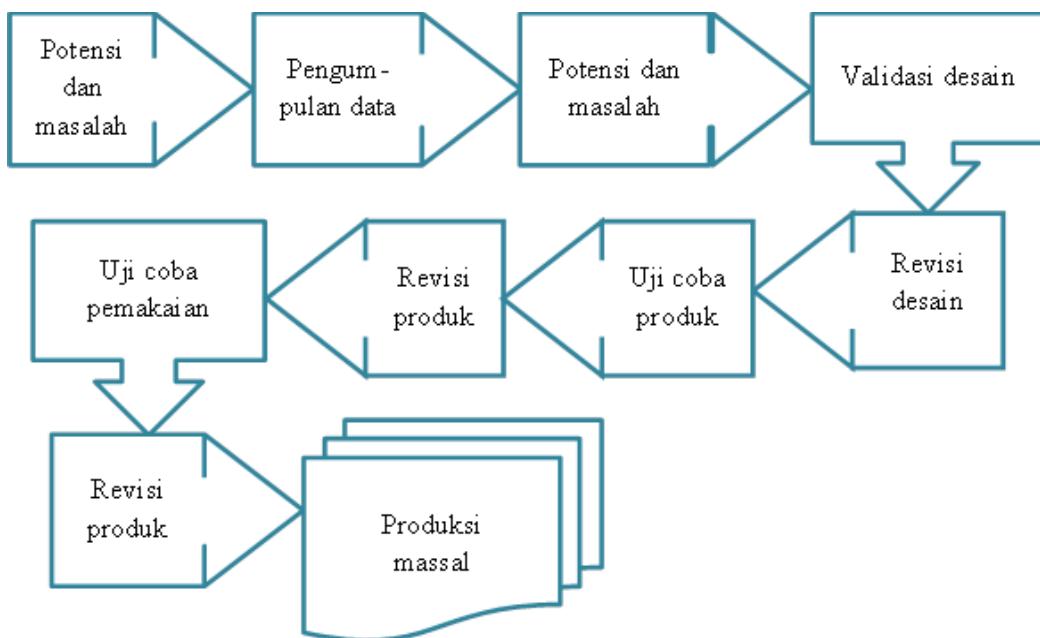
Setelah pengujian berhasil dan merevisi kelemahan yang ditemukan, maka selanjutnya produk diterapkan langsung di kondisi yang nyata, tetapi tetap dinilai kekurangan yang muncul untuk segera diperbaiki.

9) Revisi produk

Revisi produk dalam tahap ini dilakukan apabila di kondisi nyata terdapat kelemahan. Pengevaluasian harus selalu dilakukan agar dapat dilakukan penyempurnaan dan pembuatan produk baru lagi.

## 10) Pembuatan Produk Massal

Pembuatan produk massal ini dilakukan jika produk yang telah diujicoba dinyatakan efektif dan layak digunakan, maka produk diproduksi massal. Untuk memproduksi massal, peneliti perlu berkerjasama dengan perusahaan.



Gambar 1. Langkah-langkah penelitian *R & D* (*Research and Development*)

### c. Model Pengembangan ADDIE

Penelitian dan pengembangan model *ADDIE* merupakan singkatan dari *Analysis, Design, Development, Implementation, and Evaluation* yang dikembangkan oleh Dick and Carry. Model pengembangan *ADDIE* ini sering digunakan dalam penelitian dan pengembangan bahan ajar seperti modul, LKS dan buku ajar (Endang Mulyatiningsih: 2011: 200). Penelitian dengan metode *R & D* harus memahami bahwa proses pengembangan memerlukan waktu yang lama. Penggunaan model pengembangan *ADDIE* ini dapat

lebih mempersingkat waktu pengembangan dan penelitian, tetapi tidak mengurangi proses apapun didalamnya.

Penjelasan tahapan pengembangan dengan menggunakan model *ADDIE* sebagai berikut.

1) *Analysis*

Pada tahap ini, kegiatan utama yaitu menganalisis masalah yang terjadi, model/metode pengembangan, menganalisis kelayakan dan syarat-syarat pengembangan. Dalam menganalisis jangan sampai terjadi ada rancangan model/metode yang bagus tetapi tidak dapat diterapkan karena beberapa keterbatasan.

2) *Design*

Pada tahap ini, proses sistematik yang dimulai dari menetapkan tujuan belajar, merancang kegiatan belajar, merancang perangkat pembelajaran, dan alat evaluasi hasil belajar. Rancangan besifat konseptual seperti berbentuk *flowchart* dan akan menjadi dasar proses pengembangan.

3) *Development*

Pada tahap ini diisi dengan kegiatan realisasi rancangan produk yang dibuat pada tahap sebelumnya. Kerangka yang masih berbentuk konseptual direalisasikan menjadi produk yang siap diimplementasikan ke lapangan.

4) *Implementation*

Pada tahap ini, produk yang telah dikembangkan di tahap sebelumnya, diimplementasikan ke kondisi yang sebenarnya. Setelah penerapan ke kondisi yang sebenarnya, dilakukan evaluasi awal untuk memberikan umpan balik pada penerapan produk.

5) *Evaluation*

Pada tahap evaluasi dapat dilakukan dalam dua bentuk yaitu evaluasi formatif dan sumatif. Evaluasi formatif dilakukan setiap akhir tatap muka (mingguan), sedangkan sumatif dilakukan setiap akhir semester. Tahap evaluasi dilakukan untuk mengukur kesesuaian produk dengan tujuan pembelajaran dan kurikulum yang sudah diatur.

## **2. Tinjauan tentang Pembelajaran**

Menurut pendapat Sudjana dalam Sugihartono dkk (2007: 80) pembelajaran adalah setiap upaya yang dilakukan dengan sengaja oleh pendidik yang dapat menyebabkan siswa melakukan kegiatan belajar. Menurut Hamzah B. Uno (2006: 2) pembelajaran atau pengajaran adalah upaya untuk membelajarkan siswa. Pengertian secara implisit dalam pengajaran terdapat kegiatan memilih, menetapkan, mengembangkan metode untuk mencapai hasil pengajaran yang diinginkan.

Menurut Hamzah B. Uno (2006: 16) ada tiga variabel-variabel pembelajaran, antara lain:

- a. Variabel kondisi pembelajaran: faktor yang mempengaruhi efek metode dalam meningkatkan hasil pembelajaran.
- b. Variabel metode pembelajaran: cara-cara yang berbeda untuk mencapaikan hasil pembelajaran yang berbeda dibawah kondisi yang berbeda.
- c. Variabel hasil pembelajaran: semua efek yang dapat dijadikan sebagai indikator tentang nilai dari penggunaan metode pembelajaran dibawah kondisi yang berbeda.

Menurut I Wayan Santyasa (2009: 18), materi pembelajaran yang tepat untuk disajikan dalam kegiatan pembelajaran adalah:

- a. Relevan dengan sasaran pembelajaran
- b. Tingkat kesukaran sesuai dengan taraf kemampuan peserta didik
- c. Dapat memotivasi peserta didik
- d. Mampu mengaktifkan pikiran dan kegiatan peserta didik
- e. Sesuai dengan prosedur pengajaran yang ditentukan
- f. Sesuai dengan media pengajaran yang tersedia

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pembelajaran ialah suatu proses interaksi yang dilakukan secara sadar dan sengaja oleh pendidik agar terjadi suatu kegiatan belajar yang dilakukan oleh siswa.

### **3. Tinjauan tentang Media Pembelajaran**

#### **a. Pengertian Media Pembelajaran**

Media secara bahasa berasal dari bahasa Latin *medius* yang secara harfiah berarti ‘tengah’, ‘perantara’ atau ‘pengantar’. Menurut Azhar Arsyad (2014: 34), media dapat diartikan sebagai komponen sumber belajar atau wahana yang mengandung materi instruksional di lingkungan siswa untuk belajar. Secara umum,

media itu meliputi orang, bahan, peralatan atau kegiatan yang menciptakan kondisi yang memungkinkan siswa memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap.

Suranto (2005: 18) berpendapat bahwa media adalah suatu sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari seorang komunikator kepada komunikan. *Association of Education and Communication Technology (AECT)* dalam Sutirman (2013: 15) memberi definisi media sebagai sistem transmisi (bahan dan alat) yang tersedia untuk menyampaikan pesan.

Rayandra Asyhar (2012: 8) berpendapat bahwa media pembelajaran adalah segala sesuatu yang dapat menyampaikan pesan dari satu sumber secara terencana, dimana pesan yang disampaikan berupa informasi yang bertujuan untuk memberikan pengetahuan yang bermanfaat, sehingga tercipta lingkungan belajar yang kondusif dimana penerimanya dapat melakukan proses belajar secara efektif dan efisien.

Sutirman (2013: 15) memberikan pendapat:

.... media pembelajaran dapat dikatakan sebagai alat-alat grafis, photographis, atau elektronis, yang dapat digunakan untuk menangkap, memproses, dan menyusun kembali informasi visual dan verbal. Media merupakan komponen sumber belajar atau wahana fisik yang mengandung materi instruksional di lingkungan siswa yang dapat merangsang siswa untuk belajar.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas media pembelajaran adalah perantara yang mengantarkan materi pelajaran oleh pengajar (sumber pesan) kepada siswa (penerima pesan). Pembelajaran dinyatakan efektif apabila dengan menggunakan

media pembelajaran, siswa lebih memahami materi pelajaran yang disampaikan oleh pengajar.

b. Fungsi dan Manfaat Media Pembelajaran

Media pembelajaran mempunyai fungsi dan manfaat untuk menunjang proses pembelajaran. Sutirman (2013: 17) mengutip Sudjana & Rivai yang berpendapat bahwa media pembelajaran dalam proses belajar bermanfaat agar:

- 1) Pembelajaran lebih menarik perhatian sehingga menumbuhkan motivasi belajar siswa
- 2) Materi pembelajaran akan lebih mudah dipahami oleh siswa
- 3) Metode mengajar menjadi lebih variatif sehingga dapat mengurangi kebosanan belajar
- 4) Siswa lebih aktif melakukan kegiatan belajar

Secara umum, fungsi dan manfaat media pembelajaran menurut Arief S. Sadiman (2014: 17) adalah:

- 1) Memperjelaskan penyajian pesan agar tidak terlalu dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan belaka (*verbalistis*)
- 2) Mengatasi keterbatasan ruang, waktu dan daya indera
- 3) Mengatasi sikap pasif siswa, yaitu dapat menimbulkan gairah belajar, memungkinkan interaksi yang lebih langsung antara siswa dengan lingkungan dan kenyataannya serta memungkinkan siswa belajar sendiri menurut kemampuan dan minatnya
- 4) Mengatasi masalah pembelajaran karena perbedaan pengalaman dan lingkungan sedangkan kurikulum yang harus ditempuh oleh siswa sama sehingga media pembelajaran dapat memberikan perangsang, pengalaman dan menimbulkan persepsi yang sama

Fungsi dan manfaat media pembelajaran berdasarkan beberapa pendapat tersebut adalah untuk memperjelas penyajian, mempermudahkan pembelajaran, mengatasi keterbatasan ruang, waktu dan daya indera, membangkitkan motivasi belajar, mengatasi sikap pasif siswa, meningkatkan pemahaman terhadap materi.

c. Jenis-jenis Media Pembelajaran

Arief S. Sadiman (2014: 19), “media pembelajaran meliputi modul cetak, film, televisi, film bingkai, program radio, komputer, dan lainnya dengan ciri dan kemampuan yang berbeda. Menurut Azhar dalam Sutirman (2013: 16) media pembelajaran dikelompokkan menjadi empat kelompok yaitu “media hasil teknologi cetak, media hasil teknologi audiovisual, media hasil teknologi komputer, dan media hasil gabungan teknologi cetak dan komputer”.

Menurut Muhammad Rahman, Sofan Amri (2013: 131), media dikelompokkan menjadi 9 kelompok yaitu:

Tabel 1. Kelompok media

| No. | Kelompok Media                  | Media Instruksional   |
|-----|---------------------------------|---|
| 1.  | Audio                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pita audio (rol atau kaset)</li> <li>• Piringan audio</li> <li>• Radio (rekaman siaran)</li> </ul>                               |
| 2.  | Cetak                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buku Teks terprogram</li> <li>• Modul</li> <li>• Buku tugas</li> </ul>   |
| 3.  | Audio-Cetak                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buku latihan dilengkapi dengan kaset</li> <li>• Gambar/poster dilengkapi dengan audio</li> </ul>                                 |
| 4.  | Proyek Visual Diam              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Film bingkai (slide)</li> <li>• Film rangkai (berisi pesan verbal)</li> </ul>  |
| 5.  | Proyek Visual Diam dengan audio | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Film bingkai (slide) suara</li> <li>• Film rangkai suara</li> </ul>  |
| 6.  | Visual Gerak                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Film bisu dengan judul (caption)</li> </ul>  |
| 7.  | Visual Gerak dengan Audio       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Film suara</li> <li>• Video/VCD/DVD</li> </ul>   |
| 8.  | Benda                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benda nyata</li> <li>• Model tiruan (<i>mock up</i>)</li> </ul>  |
| 9.  | Komputer                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Media berbasis computer; CAI (<i>Computer Assisted Instructional</i>) dan CMI (<i>Computer Managed Instructional</i>)</li> </ul> |

Berdasarkan beberapa macam-macam media yang telah disebutkan diatas, dapat disimpulkan bahwa jenis-jenis media

pembelajaran dapat berubah diiringi dengan berubahnya jaman dan kebutuhan pembelajaran.

d. Ciri-ciri Media Pembelajaran

Menurut Azhar Arsyad (2014: 6-70), ciri-ciri umum yang terkandung dalam media adalah:

- 1) Media pendidikan memiliki pengertian fisik yang dapat dilihat, didengar atau diraba dengan panca indera
- 2) Media pendidikan memiliki pengertian nonfisik yang memiliki kandungan pesan yang merupakan isi yang akan disampaikan kepada siswa
- 3) Penekanan media pendidikan terdapat pada visual dan audio
- 4) Media pendidikan memiliki pengertian alat bantu pada proses belajar baik di dalam maupun di luar kelas
- 5) Media pendidikan digunakan dalam rangka komunikasi dan interaksi guru dan siswa dalam proses pembelajaran
- 6) Media pendidikan dapat digunakan secara massal, kelompok besar dan kelompok kecil
- 7) Sikap, perbuatan, organisasi, strategi dan manajemen yang berhubungan dengan penerapan suatu ilmu

Lebih rincinya Gerlach & Ely yang dikutip Azhar Arsyad (2014: 12), berpendapat ada tiga ciri media, yaitu:

- 1) Ciri Fiksatif (*Fixative Property*)

Ciri ini menggambarkan kemampuan media merekam, menyimpan, melestarikan dan merekonstruksi suatu objek yang

dapat diurutkan dan disusun kembali. Dengan ciri fiksatif, media memungkinkan suatu rekaman kejadian atau objek yang terjadi pada waktu tertentu dapat direkontruksi kembali.

2) Ciri Manipulatif (*Manipulative Property*)

Suatu kejadian atau objek yang telah berlalu dan memakan waktu berhari-hari dapat disajikan kepada peserta didik hanya dalam waktu yang singkat dengan teknik pengambilan gambar *time-lapse-reconding*.

3) Ciri Distributif (*Distributive Property*)

Media memungkinkan suatu objek atau kejadian direkontruksi melalui ruang, dan secara bersamaan kejadian tersebut disajikan kepada sejumlah siswa dengan stimulus pengalaman yang relatif sama mengenai kejadian itu. Sekali informasi direkam dalam format media apa saja, ia dapat diproduksi seberapa kalipun dan siap digunakan secara bersamaan di berbagai tempat atau digunakan secara berulang-ulang disuatu tempat.

Berdasarkan paparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa media pembelajaran mempunyai ciri-ciri: (1) ciri fiksatif, (2) ciri manipulatif, (3) ciri distributif, (4) media dapat dimengerti oleh siswa, (5) dapat dilihat, didengar, dan diraba oleh panca indera dan, (6) mampu digunakan secara massal.

#### e. Kriteria Pemilihan Media Pembelajaran

Menurut Arief S. Sadiman (2014: 85), “kriteria pemilihan media harus dikembangkan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, kondisi dan keterbatasan yang ada dengan mengingat kemampuan dan sifat-sifat khasnya (karakteristik) media yang bersangkutan”. Dalam bukunya yang lain, Sugiyono (2011a: 83), faktor yang perlu dipertimbangkan dalam pemilihan media adalah tujuan instruksional yang ingin dicapai, karakteristik siswa, jenis rangsangan belajar yang diinginkan, keadaan latar belakang dan lingkungan siswa, situasi kondisi setempat dan luas jangkauan yang ingin dilayani.

Untuk pemilihan media pembelajaran, guru perlu menguasai pengetahuan dan pemahaman tentang media pembelajaran meliputi:

- 1) Media sebagai alat komunikasi guru lebih mengefektifkan proses belajar mengajar
- 2) Fungsi media dalam rangka mencapai tujuan pendidikan
- 3) Seluk beluk proses belajar
- 4) Hubungan antara metode mengajar dan media pembelajaran
- 5) Nilai atau manfaat media pendidikan dalam pengajaran
- 6) Pemilihan dan penggunaan media pendidikan
- 7) Berbagai jenis alat dan teknik media pendidikan
- 8) Media pendidikan dalam setiap mata pelajaran
- 9) Usaha inovasi dalam medis pendidikan. (Hamalik dalam Azhar Arsyad, 2014: 2)

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kriteria pemilihan media pembelajaran yaitu dengan mempertimbangkan tujuan yang ingin dicapai, kondisi siswa, karakteristik media, ketersediaan waktu dan biaya, strategi pembelajaran serta fungsi media itu sendiri dalam pembelajaran.

#### **4. Tinjauan tentang Modul**

##### a. Pengertian Modul

Menurut pendapat Russell dalam Made Wena (2009: 230), “modul merupakan suatu paket pembelajaran yang berkenaan dengan satu unit konsep tunggal”. Melalui modul, siswa dapat mencapai tujuan pembelajarannya dengan belajar secara individual dan dapat mengontrol kemampuan dari inensitas belajarnya. Peserta belajar tidak dapat melanjutkan ke suatu unit pelajaran berikutnya sebelum menyelesaikannya secara tuntas bahan belajarnya. Modul dapat dipelajari di mana saja. Keleluasaan siswa mengelola waktu tersebut sangat fleksibel dari beberapa menit, beberapa jam, dan dapat dilakukan secara tersendiri atau diberi variasi dengan mode lain.

Menurut Daryanto (2013: 9), modul salah satu bahan ajar yang dikemas secara sistematis yang memuat seperangkat pengalaman belajar yang terencana dan didesain untuk membantu peserta didik menguasai tujuan belajar yang spesifik. Modul minimal memuat tujuan pembelajaran, materi/substansi belajar dan evaluasi. Materi pelajaran dikemas dalam unit-unit kecil yang nantinya saling berkaitan. Satu unit pelajaran tersebut mencakup tujuan khusus yang ingin dicapai, biasanya satu kompetensi dikemas menjadi satu modul. Modul merupakan bahan ajar cetak yang berfungsi sebagai media belajar mandiri artinya mendorong siswa untuk belajar sendiri tanpa harus dengan guru. Modul jelas

dirancang secara khusus untuk membantu siswa mencapai kompetensi yang di dalamnya terdiri atas komponen tersebut.

### b. Karakteristik Modul

Menurut Daryanto (2013: 9), untuk menghasilkan modul yang dapat meningkatkan motivasi belajar siswa, maka pengembangan modul harus memperhatikan karakteristik sebagai berikut:

#### 1) *Self Instruction*

Merupakan karakteristik penting dalam modul, dengan karakter tersebut memungkinkan seseorang belajar secara mandiri dan tidak tergantung pada pihak lain. Untuk memenuhi karakter *self instruction*, maka modul harus:

- a) Memuat tujuan pembelajaran yang jelas, dan dapat menggambarkan pencapaian Standar Kompetensi dan Kompetensi Dasar
- b) Memuat materi pembelajaran yang dikemas dalam unit-unit kegiatan yang kecil/spesifik, sehingga memudahkan dipelajari secara tuntas
- c) Tersedia contoh dan ilustrasi yang mendukung kejelasan pemaparan materi pembelajaran
- d) Terdapat soal-soal latihan, tugas dan sejenisnya yang memungkinkan untuk mengukur penguasaan peserta didik
- e) Kontekstual, yaitu materi yang disajikan terkait dengan suasana, tugas atau konteks kegiatan dan lingkungan peserta didik
- f) Menggunakan bahasa yang sederhana dan komunikatif
- g) Terdapat rangkuman materi pembelajaran
- h) Terdapat instrument penilaian, yang memungkinkan peserta didik melakukan penilaian mandiri (*self assessment*)
- i) Terdapat umpan balik atas penilaian peserta didik, sehingga peserta didik mengetahui tingkat penguasaan materi
- j) Terdapat informasi tentang rujukan/ pengayaan/ referensi yang mendukung materi pembelajaran dimaksud.

#### 2) *Self Contained*

Modul dikatakan *self contained* bila seluruh materi pembelajaran yang dibutuhkan termuat dalam modul

tersebut. Tujuan dari konsep ini adalah memberikan kesempatan peserta didik mempelajari materi pembelajaran secara tuntas, karena materi belajar dikemas kedalam satu kesatuan yang utuh. Jika harus dilakukan pembagian atau pemisahan materi dari satu standar kompetensi/kompetensi dasar, harus dilakukan dengan hati-hati dan memperhatikan keluasan standar kompetensi/kompetensi dasar yang harus dikuasai oleh peserta didik.

3) Berdiri Sendiri (*Stand Alone*)

*Stand alone* atau berdiri sendiri merupakan karakteristik modul yang tidak tergantung pada bahan ajar/media lain, atau tidak harus digunakan bersama-sama dengan bahan ajar/media lain. Dengan menggunakan modul, peserta didik tidak perlu bahan ajar yang lain untuk mempelajari dan mengerjakan tugas pada modul tersebut. Jika peserta didik masih menggunakan dan bergantung pada bahan ajar lain selain modul yang digunakan, maka bahan ajar tersebut tidak dikategorikan sebagai modul yang berdiri sendiri.

4) Adaptif

Modul hendaknya memiliki daya adaptasi yang tinggi terhadap perkembangan ilmu dan teknologi. Dikatakan adaptif jika modul tersebut dapat menyesuaikan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta fleksibel/luwes digunakan di berbagai perangkat keras (*hardware*).

5) Bersahabat/Akrab (*User Friendly*)

Modul hendaknya juga memenuhi kaidah *userfriendly* atau bersahabat/akrab dengan pemakaiannya. Setiap instruksi dan paparan informasi yang tampil bersifat membantu dan bersahabat dengan pemakaiannya, termasuk kemudahan pemakai dalam merespon dan mengakses sesuai dengan keinginan. Penggunaan bahasa yang sederhana, mudah dimengerti, serta menggunakan istilah yang umum digunakan, merupakan salah satu bentuk *userfriendly*.

Sedangkan menurut Russel dalam Made Wena (2009: 230),

modul sebagai media utama dalam pembelajaran jarak jauh memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1) Bersifat *self-instructional*

Modul karakteristik *self-instructional* adalah alat atau perangkat pembelajaran yang didesain secara sistematis dalam

rangka mencapai tujuan pembelajaran yang telah ditentukan yang mampu mendukung siswa untuk mampu belajar secara mandiri sehingga mengurangi ketergantungan kepada orang lain.

2) Pengakuan atas perbedaan-perbedaan individual

Pembelajaran melalui modul sangat sesuai dengan karakteristik individual siswa karena modul disusun untuk diselesaikan oleh siswa secara perorangan. Dalam pembelajaran melalui modul, siswa diberi kesempatan belajar sesuai irama dan kecepatan masing-masing.

3) Modul memuat rumusan tujuan pembelajaran secara eksplisit

Tiap-tiap modul memuat rumusan tujuan pengajaran secara spesifik dan eksplisit. Hal ini sangat berguna bagi penyusun modul, guru, dan siswa. Bagi penyusun, tujuan yang spesifik berguna untuk menentukan media dan kegiatan belajar yang harus direncanakan untuk mencapai tujuan tersebut. Bagi siswa tujuan itu berguna untuk memahami isi pelajaran.

4) Adanya asosiasi, struktur, dan urutan pengetahuan

Proses asosiasi terjadi karena mahasiswa dapat membaca teks dan melihat diagram-diagram dalam modul. Dengan demikian siswa dapat mengikuti kegiatan belajar secara urut dan teratur.

5) Penggunaan berbagai macam media

Pembelajaran dengan modul memungkinkan digunakannya berbagai macam media pembelajaran. Hal ini disebabkan kepekaan siswa terhadap media berbeda-beda.

6) Partisipasi aktif dari siswa

Modul disusun sedemikian rupa sehingga bahan-bahan pembelajaran yang ada dalam modul tersebut bersifat *self instructional*.

7) Adanya *reinforcement* langsung terhadap respon siswa

Respon yang diberikan siswa mendapat konfirmasi atas jawaban yang benar dan mendapat koreksi langsung atas kesalahan jawaban yang dilakukan. Hal ini dilakukan dengan cara mencocokan hasil pekerjaannya dengan kunci jawaban yang telah disediakan.

8) Adanya evaluasi terhadap penguasaan siswa atas hasil belajarnya

Pembelajaran dengan modul dilengkapi pula dengan adanya kegiatan evaluasi sehingga dari hasil evaluasi ini dapat diketahui tingkat penguasaan siswa terhadap materi yang telah dipelajarinya. Evaluasi ini dikerjakan tanpa melihat materi sebelumnya.

c. Komponen-komponen Modul

Menurut Chomsin S. Widodo, Jasmadi (2008: 42)

menyebutkan modul yang disusun harus memenuhi kriteria

kelayakan isi, kebahasaan, penyajian dan kegrafisan sebagai berikut:

- 1) Komponen kelayakan isi mencakup, antara lain: kesesuaian dengan standar kompetensi dan kompetensi dasar, kesesuaian dengan perkembangan siswa, kesesuaian dengan kebutuhan bahan ajar, kebenaran substansi materi pembelajaran, manfaat untuk penambahan wawasan, kesesuaian dengan nilai moral, dan nilai-nilai sosial;
- 2) Komponen kebahasaan antara lain mencakup: keterbacaan, kejelasan informasi, kesesuaian dengan kaidah Bahasa Indonesia yang baik dan benar, pemanfaatan bahasa secara efektif dan efektif (jelas dan singkat)
- 3) Komponen penyajian antara lain mencakup: kejelasan tujuan (indikator) yang ingin dicapai, urutan sajian, pemberian motivasi dan daya tarik, interaksi (pemberian stimulus dan respon), kelengkapan informasi;
- 4) Komponen kegrafisan antara lain mencakup: penggunaan *font*, jenis dan ukuran, tata letak (*layout*), ilustrasi, gambar dan foto desain tampilan.

Chomsin S. Widodo, Jasmadi (2008: 59-70) menyampaikan komponen modul dalam kerangka isi modul sebagai berikut:

Tabel 2. Kerangka Isi Modul

|                             |
|-----------------------------|
| Halaman judul               |
| Kata pengantar              |
| Daftar isi                  |
| Glosarium                   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>    |
| A. Diskripsi                |
| B. Prasyarat                |
| C. Petunjuk penggunaan      |
| 1. Bagi siswa               |
| 2. Bagi guru                |
| D. Tujuan akhir             |
| E. Kompetensi               |
| <b>BAB II PEMBELAJARAN</b>  |
| A. Kegiatan belajar 1       |
| 1. Urutan materi            |
| 2. Rangkuman                |
| 3. Tugas                    |
| 4. Tes formatif             |
| 5. Kunci jawaban            |
| 6. Lembar kerja             |
| B. Kegiatan belajar II, dst |
| <b>BAB III EVALUASI</b>     |
| A. Tes kognitif             |
| B. Tes psikomotorik         |
| C. Tes afektif              |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>       |

Menurut Daryanto (2013: 25), kerangka modul terdiri dari:

- Kata pengantar
- Daftar Isi
- Peta Kedudukan Modul
- Glosarium
- I. PENDAHULUAN
  - A. Standar Kompetensi dan Kompetensi Dasar
  - B. Deskripsi
  - C. Waktu
  - D. Prasyarat
  - E. Petunjuk Penggunaan Modul
  - F. Tujuan Akhir
  - G. Cek Penguasaan Standar Kompetensi
- II. PEMBELAJARAN
  - A. Pembelajaran 1

- 1. Tujuan
- 2. Uraian Materi
- 3. Rangkuman
- 4. Tugas
- 5. Tes
- 6. Lembar Kerja Praktik
- B. Pembelajaran 2-n (mengikuti jumlah pembelajaran)
  - 1. Tujuan
  - 2. Uraian Materi
  - 3. Rangkuman
  - 4. Tugas
  - 5. Tes
  - 6. Lembar Kerja praktik
- III. EVALUASI
  - A. Tes Kognitif
  - B. Tes Psikomotor
  - C. Penilaian Sikap
- Kunci Jawaban
- Daftar Pustaka

d. Prosedur Penyusunan Modul

Modul merupakan media pembelajaran yang dapat berfungsi sama dengan guru pada pembelajaran tatap muka. Oleh karena itu, penulisan modul perlu didasarkan pada prinsip-prinsip belajar, bagaimana guru mengajar dan siswa menerima pembelajaran. Modul disusun berdasarkan desain yang telah ditetapkan. Desain modul ditetapkan berdasarkan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) yang telah disusun oleh guru.

Menurut Daryanto (2013: 16-24), ada beberapa tahap atau langkah penyusunan modul, antara lain:

1) Analisis kebutuhan modul

Analisis kebutuhan modul diperlukan untuk memperoleh informasi modul yang dibutuhkan dari kegiatan menganalisis silabus dan RPP. Tujuan analisis kebutuhan

modul adalah untuk mengidentifikasi dan menetapkan jumlah dan judul modul yang harus dikembangkan dalam satu satuan program tertentu. Setelah kebutuhan modul ditetapkan, langkah selanjutnya membuat peta modul yang dimana peta modul merupakan tata letak modul pada satu satuan program yang digambarkan dalam bentuk diagram.

## 2) Desain modul

Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) diacu sebagai desain dalam penyusunan/penulisan modul.RPP yang telah disusun oleh guru memuat strategi pembelajaran dan media yang digunakan, garis besar materi pembelajaran dan metode penilaian serta perangkatnya.

## 3) Implementasi

Implementasi modul dalam kegiatan belajar dilaksanakan sesuai dengan alur yang telah digariskan dalam modul. Strategi pembelajaran, bahan, alat, media dan lingkungan belajar yang dibutuhkan dalam kegiatan pembelajaran dilaksanakan dan diupayakan agar tujuan pembelajaran dapat tercapai.

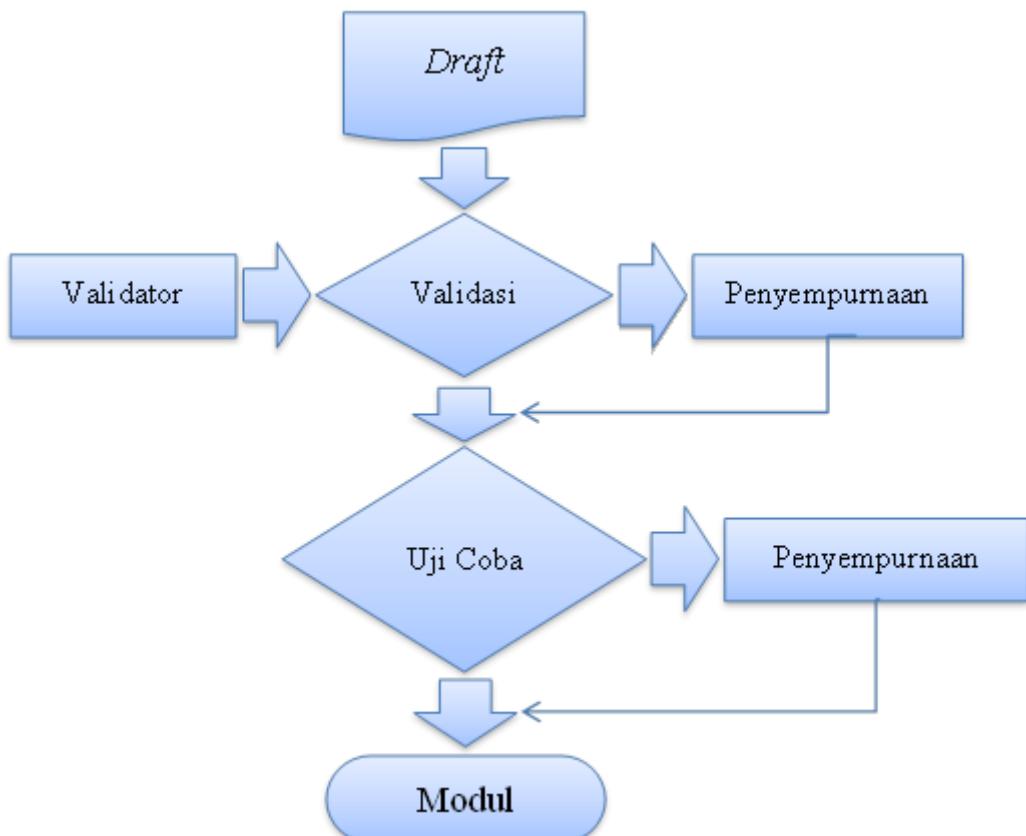
## 4) Penilaian

Penilaian hasil belajar dilaksanakan untuk mengetahui tingkat penguasaan peserta didik setelah mempelajari materi yang ada dalam modul. Penilaian dilakukan menggunakan instrumen yang telah disiapkan pada saat penulisan modul.

### 5) Evaluasi dan validasi

Modul harus dilakukan evaluasi dan validasi secara periodik guna mengetahui dan mengukur implementasi pembelajaran sesuaikah dengan desain pengembangan. Validasi merupakan proses untuk menguji kesesuaian modul dengan kompetensi yang menjadi target belajar. Bila isi modul sesuai, maka modul efektif untuk dipelajari dan dinyatakan valid.

Berikut gambar bagan validasi modul :



Gambar 2. Bagan Validasi Modul (Sumber: Daryanto, 2013: 23)

### 6) Jaminan kualitas

Dalam proses pembuatan modul, perlu pemantauan untuk menjamin bahwa modul yang disusun telah memenuhi

ketentuan-ketentuan yang ditetapkan dalam pengembangan suatu modul. Modul harus memenuhi setiap elemen mutu yang berpengaruh terhadap kualitas modul.

## **5. Tinjauan tentang Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan**

### **a. Pengertian Kerjasama**

Perusahaan merupakan tempat dimana orang dapat bekerja sama dengan pegawai, kolega atau dengan pelanggan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kerjasama merupakan kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang. Menurut Jafar Hafsah dalam bukunya Suyetty, dkk. (2010: 13) “kerjasama adalah suatu strategi bisnis yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih dalam jangka waktu tertentu untuk meraih keuntungan bersama”.

Pendapat lain di dalam bukunya Suyetty, dkk. (2010: 14), H. Kusnadi mengatakan kerjasama dapat diartikan sebagai dua orang atau lebih melakukan aktivitas bersama guna mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kerjasama adalah kegiatan dua orang atau lebih yang melakukan aktivitas bersama untuk mencapai tujuan yang telah disepakati dalam jangka waktu tertentu.

### **b. Pengertian Kolega dan Pelanggan**

Pengusaha bisnis menjalin hubungan kerjasama dengan kolega dan pelanggan merupakan hal utama agar bisnisnya dapat berkembang dan berjalan dengan baik. Menurut Juhana Wijaya E.

(2011: 1) secara umum “kolega berarti teman sejawat atau teman sepekerjaan”. Teman sejawat atau teman sepekerjaan berarti orang yang mempunyai pekerjaan yang sama dengan kita, sebagai contoh kita bekerja menjadi seorang marketing, maka mereka yang bekerja sebagai seorang marketing merupakan kolega kita.

Istilah pelanggan menurut Juhana Wijaya E. (2011: 1) memiliki dua pengertian, yaitu dalam arti luas dan arti sempit. Dalam arti luas Juhana berpendapat “pelanggan merupakan semua pihak yang mempunyai hubungan kerja dengan bisnis kita”. Dalam arti sempit, “pelanggan pembeli atau pengguna produk/jasa, tanpa memperhitungkan apakah sering, jarang, atau sekali saja mereka membeli produk/jasa.

### c. Manfaat Kerjasama

Kerjasama dilakukan agar diperoleh manfaat dari pihak yang bekerjasama. Tidak ada kerjasama dalam bentuk apapun yang tidak mempunyai tujuan akhir, yaitu memperoleh manfaat. Melakukan kerjasama mereka mengharapkan sesuatu yang lebih dibanding bekerja sendiri. Dalam bukunya Suyetty, dkk. (2010: 17), H. Kusnadi berpendapat tentang manfaat kerjasama, yaitu:

- 1) Kerjasama mendorong persaingan dalam mencapai tujuan dan peningkatan produktivitas
- 2) Kerjasama mendorong berbagai upaya individu agar dapat bekerja lebih produktif, efektif, dan efisien
- 3) Kerjasama mendorong terciptanya sinergi sehingga biaya operasional menjadi semakin rendah dan kemampuan daya saing meningkat
- 4) Kerjasama mendorong terciptanya hubungan yang harmonis antar pihak terkait serta meningkatkan rasa kesetiakawanan

- 5) Kerjasama menciptakan praktek yang sehat serta meningkatkan semangat kelompok
- 6) Kerjasama mendorong ikut serta memiliki situasi dan keadaan yang terjadi di lingkungannya, sehingga secara otomatis akan ikut menjaga dan meletarikan situasi dan kondisi yang sudah baik

Sedangkan di dalam buku yang sama, menurut Jafar Hafsah,

manfaat kerjasama sebagai berikut:

- 1) Manfaat produktivitas
- 2) Manfaat efisiensi
- 3) Manfaat jaminan kualitas, kuantitas, dan ketinuitas
- 4) Manfaat dalam resiko

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa manfaat dari bekerjasama antara lain: menciptakan hubungan yang harmonis antara pihak yang bekerjasama, meningkatkan produktivitas karena adanya menggabungan antara dua potensi sehingga menciptakan produk/jasa yang berkualitas.

## **B. Penelitian yang Relevan**

1. Penelitian dari Tiara Syaffania Devi (2012) yang berjudul “*Pengembangan Model Bahan Ajar Pendidikan Ekonomi Kreatif Sebagai Bridging Course Mata Kuliah Kewirausahaan*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan bahan ajar pendidikan ekonomi kreatif sebagai *bridging course* mata kuliah kewirausahaan ditinjau dari kelayakan aspek isi/materi, kebahasaan, penyajian dan tampilan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahan ajar yang dikembangkan dilihat dari keempat aspek tersebut dikategorikan “Baik”, sedangkan dari uji

keterbacaan mahasiswa juga dilihat dari keempat aspek tersebut dikategorikan “Baik” dan dinyatakan layak digunakan dalam perkuliahan.

2. Penelitian dari Sri Handayani (2013) yang berjudul “*Pengembangan Modul Pembelajaran Pembuatan Bebe Anak Untuk Siswa Kelas X SMK Negeri 1 Pengasih*”. Penelitian ini merupakan penelitian R&D yang dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan uji coba lapangan skala besar sebanyak 31 siswa, 13 siswa (43,5%) dalam kategori sangat setuju, 18 siswa (56,5%) dalam kategori setuju. Pengembangan modul ini dinyatakan layak sebagai media pembelajaran.
3. Penelitian dari Agus Wibowo (2013) yang berjudul “*Pengembangan Media Pembelajaran Modul Perakitan Komputer Pada Mata Pelajaran TIK untuk Siswa Kelas X di SMA N 1 Bantul*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan suatu produk baru yang berupa modul dan mengetahui tahapan pengembangan kelayakan dari modul perakitan komputer di SMA N 1 Bantul. Dari penilaian para ahli dan dari uji lapangan, maka pengembangan modul ini dinyatakan sudah baik dan layak digunakan.
4. Penelitian Suharjyono (2013) yang berjudul “*Pengembangan Media Modul Alat Ukur Presisi Siswa Kelas X Di SMK Muhammadiyah 1 Bantul*”. Hasil uji penelitian oleh ahli materi mengatakan “sangat layak”, validasi ahli media mengatakan “layak”, validasi guru bidang studi mengatakan “sangat layak”, dan di uji cobakan kekelompok kecil mendapatkan hasil yang memuaskan.

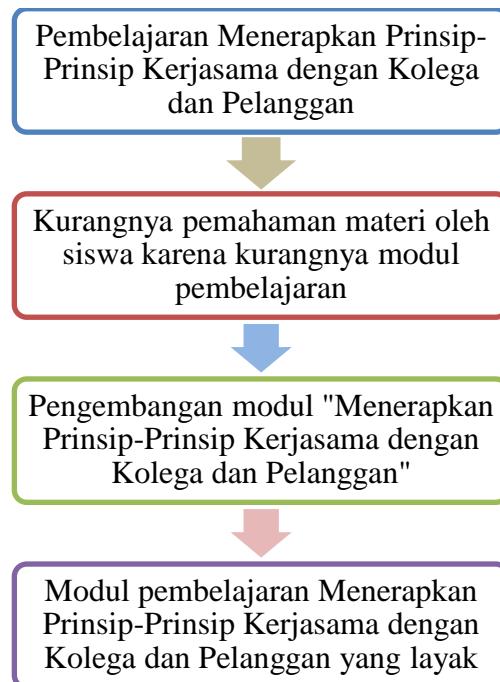
### C. Kerangka Pikir

Menerapkan Prinsip-Prinsip Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan merupakan standar kompetensi dari mata pelajaran produktif kompetensi keahlian administrasi perkantoran yang mana pada pembelajarannya mempelajari segala sesuatu yang berhubungan dengan melayani pelanggan dan kolega, baik kebutuhan, permintaan dan keluhan serta kritik dari pelanggan dan kolega tersebut. Adapun standar dan prinsip yang harus dilakukan agar pelanggan merasa puas dan menjadikan pelanggan setia bagi perusahaan.

Pengamatan di lapangan terhadap pembelajaran Menerapkan Prinsip-prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan menunjukkan bahwa banyak siswa yang mengalami permasalahan dalam pemahaman materi disebabkan kurang tersedianya media pembelajaran yang berupa modul yang baik dan teruji. Selain itu, siswa hanya menunggu instruksi dari guru, sehingga mereka tidak memiliki budaya belajar mandiri. Tanpa dijelaskan guru, mereka tidak mau belajar sendiri, Siswa kurang memiliki kesadaran untuk melaksanakan kegiatan belajar. Hal ini menyebabkan siswa kurang termotivasi terhadap belajarnya sehingga aktivitas pembelajaran di kelas kurang aktif.

Pengembangan modul menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan akan mempermudah siswa dalam belajar secara individual. Siswa dapat sewaktu-waktu belajar tanpa perlu menunggu guru menyampaikan materi. Dengan adanya modul ini, siswa akan lebih mudah

memahami materi pelajaran tentang menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan. Berikut kerangka berfikir jika dibuat bagan:



Gambar 3. Bagan kerangka berfikir

#### D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan dalam bab I, maka permasalahan tersebut dapat dirinci pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana modul pembelajaran standar kompetensi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan untuk SMK kompetensi keahlian Administrasi Perkantoran pada tahap analisis kebutuhan?
2. Bagaimana pengembangan modul pembelajaran standar kompetensi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan untuk SMK kompetensi keahlian Administrasi Perkantoran pada tahap *design*?

3. Bagaimana pengembangan modul pembelajaran standar kompetensi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan untuk SMK kompetensi keahlian Administrasi Perkantoran pada tahap *development*?
4. Bagaimana pengembangan modul pembelajaran standar kompetensi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan untuk SMK kompetensi keahlian Administrasi Perkantoran pada tahap implementasi?
5. Bagaimana kelayakan modul pembelajaran standar kompetensi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan untuk SMK kompetensi keahlian Administrasi Perkantoran ditinjau dari aspek materi/isi?
6. Bagaimana kelayakan modul pembelajaran standar kompetensi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan untuk SMK kompetensi keahlian Administrasi Perkantoran ditinjau dari aspek kebahasaan?
7. Bagaimana kelayakan modul pembelajaran standar kompetensi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan untuk SMK kompetensi keahlian Administrasi Perkantoran ditinjau dari aspek penyajian dan tampilan?

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian pengembangan modul pembelajaran modul pembelajaran standar kompetensi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan ini merupakan jenis penelitian dan pengembangan (*Research and Development* atau *R & D*). Penelitian pengembangan berbeda dengan penelitian pendidikan lainnya karena tujuan pengembangan adalah menghasilkan produk berdasarkan temuan uji coba kemudian direvisi sampai produk tersebut layak digunakan. Borg and Gall (dalam Sugiyono, 2011b: 4) menyatakan bahwa penelitian pengembangan adalah suatu proses yang digunakan untuk mengembangkan dan memvalidasi produk-produk yang digunakan dalam pendidikan dan pembelajaran.

Penelitian ini pada tahap selanjutnya bertujuan untuk mengetahui kelayakan modul pembelajaran standar kompetensi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan. Data yang diperoleh dengan cara memberi angket penilaian pada ahli materi, ahli media dan siswa kelas X kompetensi keahlian Administrasi Perkantoran SMK Muhammadiyah 2 Muntilan.

#### **B. Prosedur Pengembangan Modul**

Prosedur pengembangan memaparkan langkah-langkah prosedural yang ditempuh oleh peneliti dalam membuat produk. Prosedur pengembangan memberikan petunjuk bagaimana langkah yang harus dilalui sampai ke produk

dihasilkan. Proses pengembangan produk yang akan peneliti lakukan yaitu pengembangan modul pembelajaran standar kompetensi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan yang kemudian produk tersebut diujikan dan diketahui kelayakannya. Produk yang berupa modul akan divalidasi oleh para ahli. Pengembangan modul ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran di sekolah.

Model pengembangan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan adalah model desain pembelajaran ADDIE (*Analysis-Design-Develop-Implement-Evaluate*) dengan dasar pertimbangan bahwa model tersebut cocok untuk mengembangkan produk model pembelajaran yang tepat sasaran, efektif dan dinamis. Adanya keterbatasan waktu dan biaya yang dimiliki peneliti, maka peneliti hanya membatasi hingga tahap implementasi, Empat tahap pengembangan modul sebagai berikut:

1. Tahap Analisis (*Analyze*)

Pada tahap ini dilakukan kajian mengenai tujuan produk yang akan dikembangkan. Produk yang akan dikembangkan berupa modul. Pada tahap analisis kebutuhan, peneliti juga akan melakukan analisis kurikulum dalam hal ini silabus. Analisis ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi dan menetapkan modul yang akan dikembangkan dalam satu satuan program tertentu. Satuan program tersebut dapat diartikan sebagai satu tahun pelajaran, satu semester, satu standar kompetensi atau lainnya.

## 2. Tahap Desain (*Design*)

Berdasarkan analisis kebutuhan, peneliti selanjutnya melakukan desain produk. Desain ini meliputi kegiatan menentukan komponen modul, konsep penyampaian dan pengorganisasian materi, jenis tugas yang akan diberikan, soal evaluasi dalam modul, gambar, artikel, contoh-contoh yang dibutuhkan serta layout modul. Tahap ini akan dihasilkan desain produk awal berupa media pembelajaran berbentuk modul yang sebelumnya telah dilakukan penyusunan instrumen penilaian produk untuk dijadikan pedoman dalam mendesain produk tersebut.

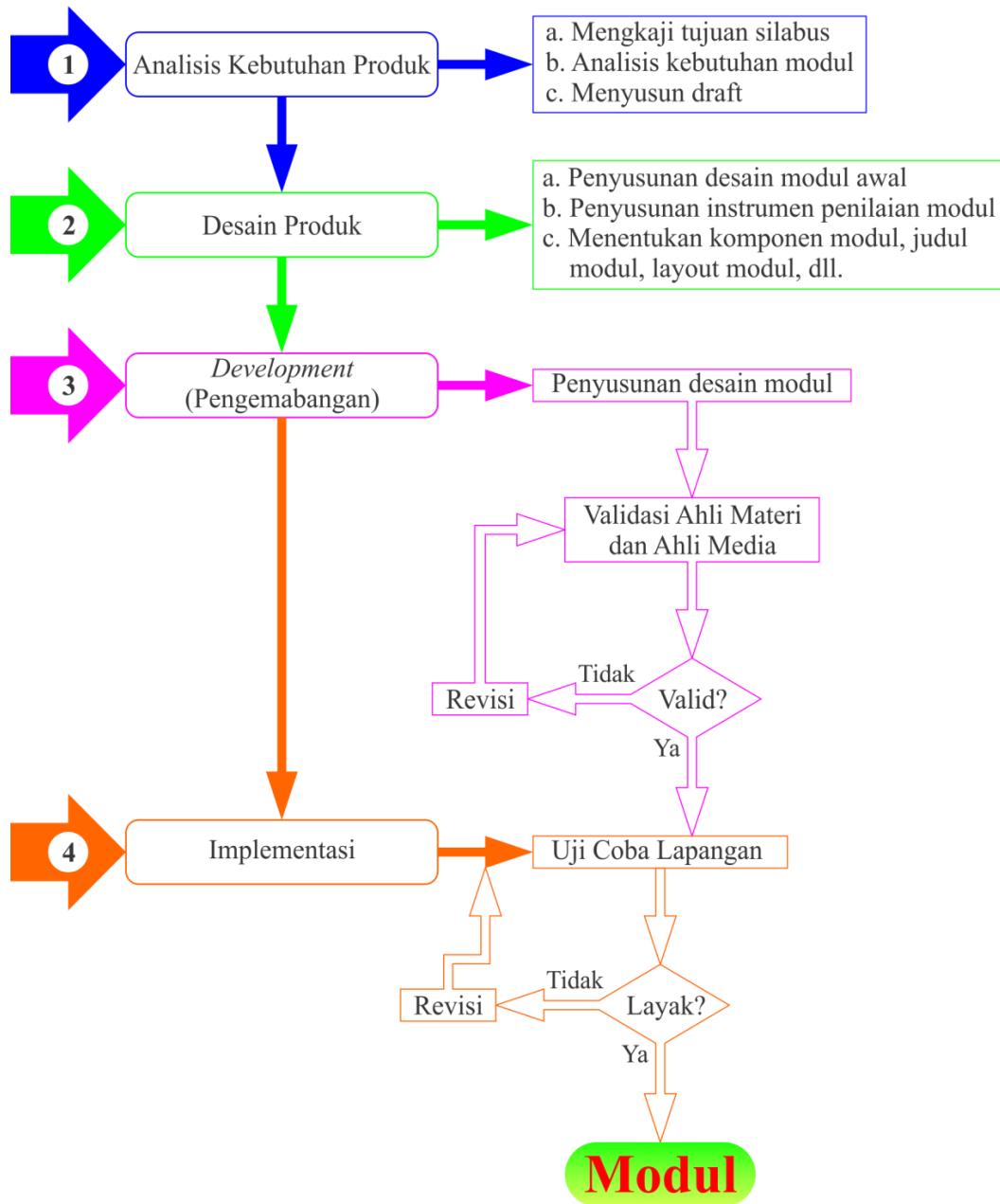
## 3. Tahap Pengembangan (*Development*)

Tahap ini merupakan tahap dimana desain menjadi kenyataan, artinya pada tahap ini segala sesuatu yang dibutuhkan atau yang akan mendukung proses pembelajaran semuanya harus disiapkan.

## 4. Tahap Implementasi

Implementasi merupakan langkah nyata untuk menerapkan sistem pembelajaran yang sedang kita buat. Artinya, pada tahap ini semua yang telah dikembangkan diinstal atau diset sedemikian rupa sesuai dengan peran atau fungsinya agar bisa diimplementasikan. Setelah produk siap, maka dapat diuji cobakan melalui kelompok kecil terlebih dahulu, kemudian dievaluasi dan direvisi. Uji coba dapat dilanjutkan pada kelompok besar kemudian dievaluasi kembali dan direvisi sehingga menghasilkan produk akhir yang siap didiseminaskan.

Gambar 4 di bawah ini peneliti sajikan bagan dari prosedur pengembangan modul.



Gambar 4. Prosedur pengembangan modul

### C. Uji Coba Produk

#### 1. Desain Uji Coba Produk

Uji produk termasuk dalam rangkaian tahap implementasi. Produk akan diujikan kepada siswa kompetensi keahlian administrasi perkantoran yang menjadi subjek penelitian, uji produk bertujuan untuk mengetahui

kelayakan produk yang dikembangkan dan pendapat dari ahli/pakar mengenai kesesuaian modul.

Penentuan desain uji produk peneliti mengacu pada konsep evaluasi modul sebagaimana telah dikemukakan dalam kajian teori yang pada intinya sebelum diujikan modul harus divalidasi oleh ahli/pakar terlebih dahulu untuk memperoleh pengakuan atau pengesahan kesesuaian modul dengan kebutuhan sehingga modul tersebut layak dan cocok digunakan dalam pembelajaran. Sebelum diujikan kepada siswa, produk awal akan divalidasi terlebih dahulu oleh ahli/pakar. Penjelasan mengenai langkah-langkah dalam tahapan validasi dan evaluasi adalah sebagai berikut:

a. Validasi Pakar

Validasi dilakukan sebelum modul diujikan kepada siswa. Bahan ajar yang belum divalidasi yang disebut produk awal kemudian divalidasi oleh ahli/pakar. Ahli/pakar memvalidasi atau menilai kelayakan modul ditinjau dari empat aspek yaitu aspek isi/materi, aspek kebahasaan, aspek penyajian dan aspek tampilan.

b. Uji Coba Pengguna

Uji coba pengguna dilakukan terhadap siswa kompetensi keahlian administrasi perkantoran. Tujuan uji coba pengguna ini adalah untuk mengetahui kelayakan modul yang telah dikembangkan berdasarkan penilaian siswa. Hal ini digunakan sebagai bahan untuk penyempurnaan produk sehingga dihasilkan produk akhir yang layak digunakan dalam pembelajaran.

## 2. Subjek Penelitian

Subjek uji coba yang terlibat adalah satu orang ahli media (dosen jurusan Ilmu Komunikasi UNY), satu orang ahli materi (guru ADP SMK Muhammadiyah 2 Muntilan). Subjek uji skala lapangan kecil adalah lima siswa, sedangkan uji skala lapangan besar adalah 28 siswa kelas X kompetensi keahlian Administrasi Perkantoran SMK Muhammadiyah 2 Muntilan.

## 3. Jenis Data

Uji produk dimaksudkan untuk mengumpulkan data yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan dan mengetahui kelayakan modul. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini mencakup data kualitatif dan kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data pokok dalam penelitian yang berupa kuesioner dari penilaian para ahli/pakar dan siswa kompetensi keahlian administrasi perkantoran. Data tentang proses pengembangan modul yakni data yang berisi saran, kritik dari ahli/pakar dan siswa kompetensi keahlian administrasi perkantoran merupakan data kualitatif.

## D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah angket (kuesioner). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Instrumen pengumpulan data digunakan untuk memperoleh data pokok yang sesuai dengan tujuan penelitian. Instrumen tersebut berupa lembar

komentar dan saran serta kuesioner. Kuisisioner tersebut meliputi form penilaian untuk ahli/pakar dan juga form penilaian untuk siswa. Instrumen kelayakan modul menggunakan skala *Likert* dengan alternatif jawaban: sangat baik, baik, cukup, kurang dan sangat kurang. Agar diperoleh data kuantitatif, maka alternatif jawaban diberi skor yakni sangat baik = 5, baik = 4, cukup = 3, kurang = 2, sangat kurang = 1. Berdasarkan komponen modul pada sub-bab 2.4.c, kisi-kisi instrumen kelayakan modul tampak pada lampiran 1. Sedangkan karakteristik modul pada sub-bab 2.4.b didapatkan kisi-kisi angket untuk siswa yang dapat dilihat pada Tabel 3. berikut ini:

Tabel 3. Kisi-kisi Angket Respon Siswa

| No. | Aspek                   | Nomor Soal     | Jumlah |
|-----|-------------------------|----------------|--------|
| 1.  | Kemudahan pemahaman     | 1, 2, 3        | 3      |
| 2.  | Kemandirian belajar     | 4, 5           | 2      |
| 3.  | Keaktifan dalam belajar | 6, 7, 8        | 3      |
| 4.  | Minat modul             | 9, 10          | 2      |
| 5.  | Penyajian modul         | 11, 12, 13, 14 | 4      |
| 6.  | Penggunaan modul        | 15             | 1      |

## E. Teknik Analisis Data

Analisis data hasil penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan pendekatan kuantitatif. Data berupa saran maupun kritik dari para ahli/pakar, guru dan siswa dianalisis dengan kualitatif, sedangkan data penilaian kelayakan modul dengan pendekatan deskriptif kuantitatif.

Untuk menganalisis data tentang kelayakan modul dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- Melakukan tabulasi/rekapitulasi data hasil penilaian.

- b. Menghitung rata-rata skor tiap penilaian terhadap modul dengan rumus:

$$\text{skor rata-rata} = \frac{\text{skor total}}{\text{banyaknya butir}}$$

- c. Menghitung rerata skor tiap aspek.
- d. Menginterpretasi secara kualitatif jumlah rerata skor tiap aspek dengan menggunakan rumus konversi skor skala 5 berikut ini:

Tabel 4. Rumus Konversi Jumlah Rerata skor menjadi nilai dengan lima kategori

| No. | Rentang Skor                                 | Nilai | Kategori           |
|-----|--|-------|--------------------|
| 1.  | $M_i + 1,50S_{bi} < X$                       | A     | Sangat Layak       |
| 2.  | $M_i + 0,50S_{bi} < X \leq M_i + 1,50S_{bi}$ | B     | Layak              |
| 3.  | $M_i - 0,50S_{bi} < X \leq M_i + 0,50S_{bi}$ | C     | Cukup Layak        |
| 4.  | $M_i - 1,50S_{bi} < X \leq M_i - 1,50S_{bi}$ | D     | Tidak Layak        |
| 5.  | $\leq M_i - 1,50S_{bi}$                      | E     | Sangat Tidak Layak |

Sumber: Saifuddin Azwar (2002: 163)

Keterangan:

X = Mean ideal

Skor maksimal ideal = Jumlah indikator x skor tertinggi

Skor minimal ideal = Jumlah indikator x skor terendah

$M_i$  = mean ideal =  $\frac{1}{2}$  (skor mak ideal + skor min ideal)

$S_{bi}$  = Simpangan baku ideal =  $\frac{1}{6}$  (skor mak – skor min)

Minimal kriteria penilaian modul berada di nilai B atau “Layak.”

- e. Untuk keperluan analisis lebih lanjut seperti membandingkan hasil penelitian tiap aspek penilaian, membandingkan hasil penilaian tiap tahap evaluasi, ataupun keperluan analisis lainnya, peneliti juga menggunakan teknik presentase dalam menganalisis data. Presentase dapat diketahui dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Presentase keidealannya tiap aspek} = \frac{\Sigma \text{skor rata-rata}}{\Sigma \text{skor maksimal tiap aspek}} \times 100\%$$

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Pengembangan Modul Pembelajaran**

Pengembangan modul pembelajaran mengikuti model pengembangan *ADDIE* dengan tahapan analisis (*Analysis*), tahap perancangan (*Design*), tahap pengembangan (*development*), tahap implementasi (*implementation*), dan tahap evaluasi (*evaluation*), namun dalam penelitian ini hanya sampai tahap implementasi saja. Pelaksanaan keseluruhan prosedur pengembangan dalam penelitian ini secara rinci dapat dilihat pada uraian sebagai berikut:

##### **1. Tahap Analisis (*Analysis*)**

Tahap analisis, dilaksanakan analisis kebutuhan. Analisis kebutuhan untuk pengembangan modul ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang akan digunakan sebagai dasar mengidentifikasi materi, kompetensi, jumlah bab, judul modul dan konsep desain modul yang akan dikembangkan. Adanya analisis kebutuhan untuk menghindari penyimpangan dari tujuan pembelajaran yang terdapat di standar kompetensi serta memberikan gambaran tentang konsep modul yang akan dikembangkan.

Berdasarkan hasil analisis kebutuhan yang dilakukan oleh peneliti, proses belajar mengajar di kelas hanya menggunakan satu arah metode pembelajaran, yaitu penjelasan materi dari guru saja yang menggunakan modul pembelajaran.

Penggunaan modul yang menjadi pedoman oleh guru, terdapat beberapa buku yang digunakan. Hal ini sangat memberatkan bagi siswa

untuk memiliki seluruh modul tersebut, oleh karena itu diperlukan sebuah modul yang lengkap, sesuai dengan kurikulum yang digunakan dan dapat menutupi segala kekurangan pada modul-modul yang digunakan sebelumnya.

Proses kegiatan belajar-mengajar yang berlangsung masih menggunakan metode klasik atau berjalan satu arah. Sehingga siswa kurang mengeksplorasi materi ajar yang diberikan oleh guru dengan keterampilan mereka secara mandiri. Dengan dibuatnya modul pembelajaran untuk siswa, dapat meningkatkan motivasi belajar siswa yang diberikan oleh guru.

Selanjutnya, untuk menentukan kompetensi, materi, judul modul dan jumlah bab, peneliti melakukan analisis terhadap kurikulum. Berdasarkan analisis terhadap kurikulum, terdapat beberapa kompetensi dasar yang dikembangkan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 5. Kisi-kisi Materi Pembelajaran Berdasarkan Silabus.

Tabel 5. Kisi-kisi Materi Pembelajaran Berdasarkan Silabus

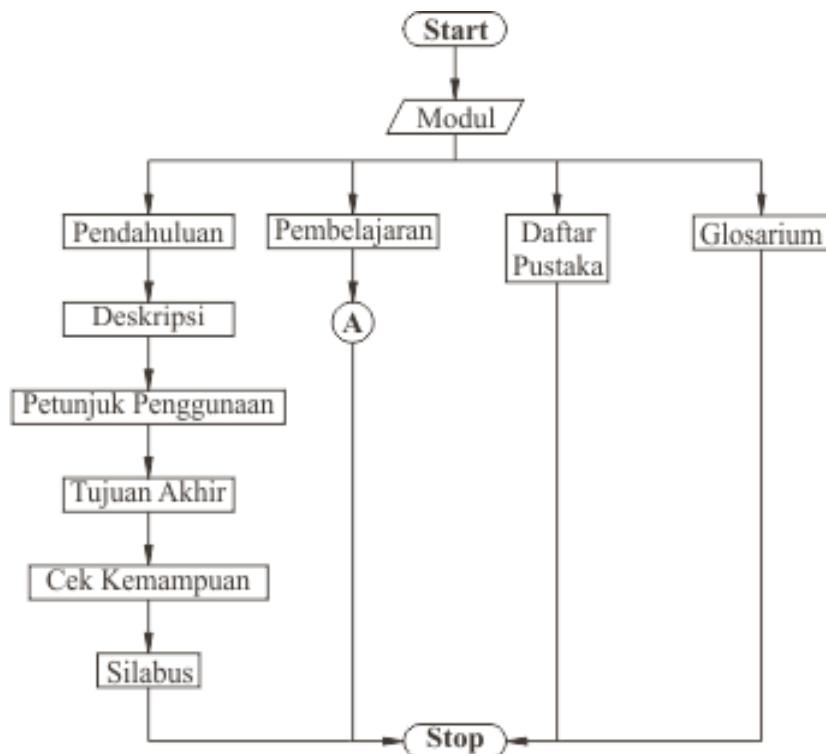
| No. | Kompetensi Dasar   | Indikator   | Materi Pembelajaran   |
|-----|--|---|---|
| 1.  | Mendeskripsikan kerjasama dengan kolega dan pelanggan                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerjasama dengan kolega dan pelanggan dideskripsikan dengan benar</li> <li>• Macam-macam kolega dan pelanggan diidentifikasi secara benar</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengertian kerjasama dengan kolega dan pelanggan</li> <li>• Macam-macam kolega dan pelanggan</li> </ul>  |
| 2.  | Menyediakan bantuan kepada pelanggan di dalam dan di luar organisasi | <ul style="list-style-type: none"> <li>• kebutuhan-kebutuhan dan harapan-harapan pelanggan termasuk di dalamnya kebutuhan khusus diidentifikasi secara benar serta pelayanan diberikan secara tepat</li> <li>• semua kebutuhan-kebutuhan dan permintaan yang layak dari pelanggan dipenuhi di dalam jangka waktu yang dapat diterima sesuai tenggat waktu perusahaan</li> <li>• Kesempatan untuk mempertinggi kualitas pelayanan diidentifikasi dan diambil bilamana memungkinkan</li> <li>• Ketidakpuasan pelanggan dikenali tepat waktu dan diambil tindakan sesuai dengan tingkat tanggungjawab individu dan tata cara perusahaan</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsep-konsep pelayanan prima</li> <li>• Konsep-konsep harapan pelanggan (<i>basic human needs principles</i>)</li> <li>• Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap</li> <li>• Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan</li> <li>• Indikator timbul suatu ketidakpuasan pelanggan</li> </ul>                                     |
| 3.  | Memelihara standar penampilan pribadi                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standar unggul dari penampilan pribadi dilatih dengan mempertimbangkan: tempat kerja, masalah kesehatan dan keselamatan, pengaruh dari jenis-jenis pelanggan yang berbeda-beda, kebutuhan-kebutuhan penampilan khusus untuk fungsi-fungsi pekerjaan khusus</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grooming</li> <li>• Kepribadian</li> <li>• Tata karma</li> <li>• Etika profesi</li> <li>• Bahasa tubuh</li> <li>• Jamuan bisnis (<i>table manner</i>)</li> </ul>   |
| 4.  | Menerapkan bekerja dalam tim   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prinsip-prinsip bekerjasama dalam tim dipahami oleh anggota tim dengan tepat</li> <li>• Manfaat dan tujuan bekerja dalam tim diidentifikasi dengan tepat</li> <li>• Tugas-tugas dan tanggungjawab individu diidentifikasi dengan tepat</li> <li>• Perubahan-perubahan tanggungjawab individu dinegosiasikan kembali untuk memenuhi tujuan-tujuan kerja</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengertian <i>team work</i></li> <li>• Prinsip-prinsip kerjasama dalam tim</li> <li>• Manfaat dan tujuan kerja dalam tim</li> <li>• Karakter budaya dalam tim</li> <li>• <i>Interpersonal relationship</i></li> <li>• Komponen-komponen <i>interpersonal relationship</i></li> <li>• Pengembangan profesionalisme kerja</li> </ul> |

## 2. Tahap Desain (*Design*)

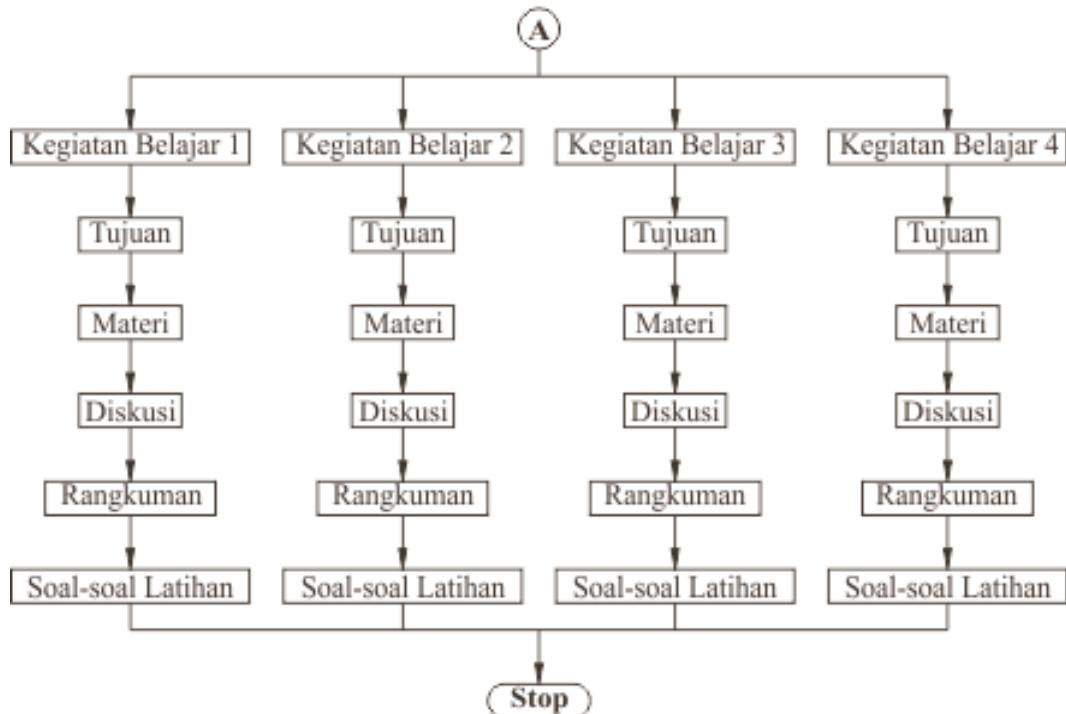
Tahap selanjutnya dalam prosedur pengembangan adalah tahap desain. Tahap desain ini meliputi penyusunan draft modul dan *layout* modul.

### a. Pembuatan *flowchart*

*Flowchart* merupakan bagan yang terdiri dari symbol-simbol tertentu yang menunjukkan langkah-langkah suatu prosedur atau program sehingga memudahkan dalam proses pengembangan modul.



Gambar 5. *Flowchart* utama



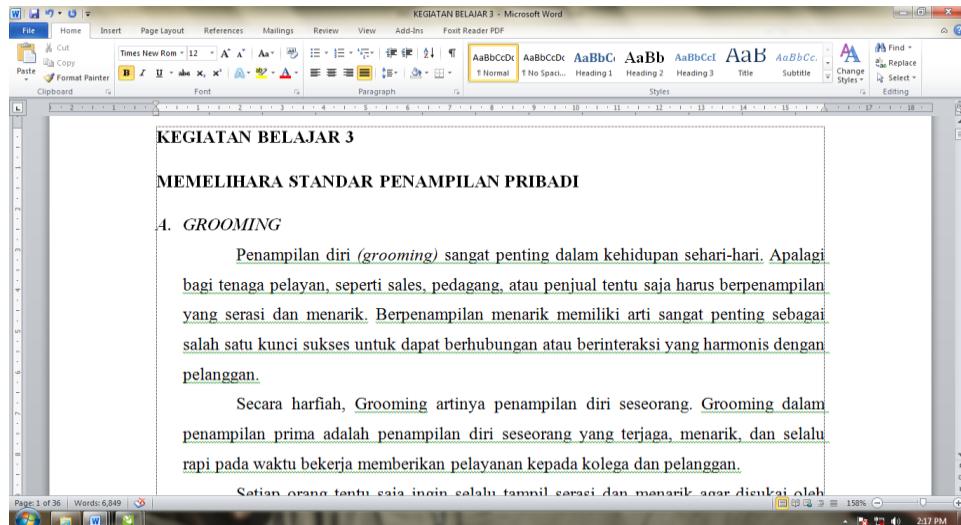
Gambar 6. *Flowchart* Materi Pembelajaran

b. Pembuatan desain modul (*Storyboard*)

*Storyboard* menggambarkan secara keseluruhan hubungan antar bagian dalam modul. *Storyboard* dibuat untuk memudahkan proses pembuatan modul selanjutnya dan berfungsi seperti peta pada panduan pembuatan modul. *Storyboard* pada modul ini ditampilkan pada lampiran 1.

c. Penyusunan materi, soal, dan jawaban

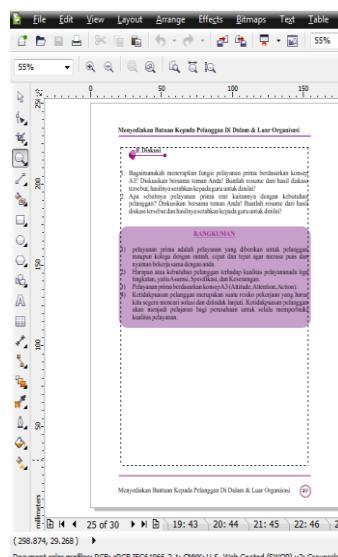
Materi, soal, dan jawaban yang dimuat dalam modul disusun dari berbagai referensi. Materi yang disajikan dalam modul diketik dengan format *times new roman* dengan ukuran *fonts 12* menggunakan program *Microsoft Office Word 2010*.



Gambar 7. Materi yang akan digunakan pada modul dalam format .docx

d. Pengumpulan dan pembuatan *background*, gambar dan *layout*

Gambar, *background* dan materi yang akan digunakan pada modul dikompilasikan menjadi satu dengan *layout* yang dibuat dengan menggunakan format *corel draw (.cdr)* dengan menggunakan program *CorelDRAW X5*. Ukuran modul yang dipilih dengan menggunakan ukuran kertas B5 (182 x 257 mm). Gambar yang digunakan merupakan hasil unduhan dari berbagai sumber. Dalam proses kompilasi ini juga ditentukan halaman yang tertera pada modul.



Gambar 8. Layout Materi yang Ditampilkan dengan Menggunakan format .cdr

e. Penyusunan instrumen penilaian kelayakan modul

Tahap desain juga disusun instrumen penilaian kualitas media berupa angket daftar isian (*check list*) untuk ahli materi, ahli media. Sedangkan untuk siswa diberikan angket bersifat terbuka. Penilaian instrumen untuk ahli/pakar media dilaksanakan oleh Bapak Suranto AW, M.Pd, M.Si. (Dosen Ilmu Komunikasi FIS UNY) guna memperoleh validasi. Pemilihan ahli media dengan pertimbangan pengalaman dari beliau yang telah memproduksi beberapa buku seperti berikut ini:

Tabel 6. Pengalaman Pembuatan Buku Oleh Dr. Suranto AW, M.Pd, M.Si

| Judul Buku                              | Penerbit            | Jenis Bahan Ajar<br>(cetak dan non cetak) | Tahun |
|---|---------------------|---|-------|
| Komunikasi Perkantoran                  | Media Wacana        | Buku                                      | 2000  |
| Komunikasi Sosial Budaya                | Graha Ilmu          | Buku                                      | 2005  |
| Komunikasi Interpersonal                | Graha Ilmu          | Buku                                      | 2010  |
| Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan | PPG PADP FIS UNY    | Diktat                                    | 2010  |
| Komunikasi di Tempat Kerja              | PHKI UNY            | Modul                                     | 2011  |
| <i>Public Relations</i>                 | Program KKT FIS UNY | Modul                                     | 2012  |
| Komunikasi                              | PLPG UNY            | Modul                                     | 2012  |
| Keterampilan Dasar Komunikasi           | FE UNY              | Diktat                                    | 2013  |

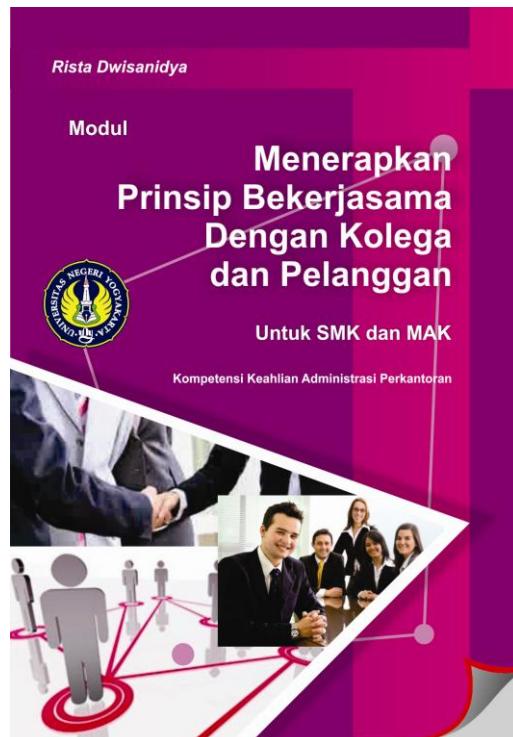
Sedangkan penilaian instrumen untuk ahli/pakar materi dilaksanakan oleh Ibu Setyo Hendrawati, S.Pd. (Guru pengampu standar kompetensi Menerapkan Prinsip-prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan di SMK Muhammadiyah 2 Muntilan) guna memperoleh validasi sehingga dapat dilaksanakan penelitian.

### 3. Tahap Pengembangan (*Development*)

a. Pembuatan Media

Tahap pembuatan media meliputi menentukan tujuan pembelajaran, isi materi, validasi, dan produksi. Tujuan pembelajaran,

isi materi didasarkan pada silabus yang telah ditetapkan sebelumnya. Sehingga dihasilkan modul yang menarik, memenuhi kebutuhan dan sesuai dengan silabus yang ada di sekolah. Berikut adalah beberapa tampilan modul yang telah dikerjakan.



Gambar 9. Cover



|   |    |
|---|----|
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                     | iv |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>   | v  |
| <b>I. PENDAHULUAN .....</b>                                     | 1  |
| A. Deskripsi Modul .....  | 3  |
| B. Petunjuk Penggunaan Modul .....                              | 3  |
| C. Tujuan Akhir .....   | 4  |
| D. Cek Kemampuan .....  | 4  |
| E. Silabus .....  | 6  |
| <b>II. PEMBELAJARAN .....</b>                                   | 13 |
| <b>Kegiatan Belajar 1:</b>                                      |    |
| <b>Mendeskripsikan Kerjasama Dengan Kolega Dan Pelanggan</b> 15 |    |
| A. Tujuan Kegiatan Pembelajaran .....                           | 15 |
| B. Pengertian Kerja Sama, Kolega Dan Pelanggan .....            | 15 |
| C. Macam-Macam Kolega Dan Pelanggan .....                       | 17 |
| D. Diskusi .....  | 20 |
| Rangkuman .....   | 20 |
| Soal-soal Latihan .....   | 21 |
| <b>Kegiatan Belajar 2: Menyediakan Bantuan kepada Pelanggan</b> |    |
| <b>di dalam dan di luar organisasi</b> 25                       |    |
| A. Tujuan Kegiatan Pembelajaran .....                           | 25 |
| B. Konsep-Konsep Pelayanan Prima .....                          | 25 |
| C. Konsep Harapan Pelanggan .....                               | 27 |
| D. Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep A3 .....                  | 29 |
| E. Indikator Timbulnya Suatu Ketidakpuasan Pelanggan .....      | 46 |
| F. Diskusi .....  | 49 |
| Rangkuman .....   | 49 |
| Soal-soal Latihan .....   | 50 |

Gambar 10. Daftar Isi



Gambar 11. Pembatas Bab

### Memelihara Standar Penampilan Pribadi

kantor terdiri dari banyak peraturan dan birokrasi yang mengatur mengenai sikap dan perilaku setiap pegawai di kantor.

a) Perkenalan



<https://anggih91.wordpress.com/2013/12/15/mengenal-etika-dan-etiket-di-tempat-kerja/>

Memperkenalkan diri kepada rekan kerja yang baru dengan senyum bersahabat dan sikap ramah. Kadang kala kita harus memperkenalkan seseorang, bertindaklah dengan cepat dan efisien. Sehingga membuat orang lain merasa senang.

b) Ucapan Salam



<https://anggih91.wordpress.com/2013/12/15/mengenal-etika-dan-etiket-di-tempat-kerja/>

Salam "Selamat Pagi" yang cerah dan gembira adalah salah satu ciri sifat keramahan. Teman sekerja, para langganan, dan para tamu senang memperoleh penentram diri sebelum terjun ke bidang pekerjaan masing-masing.

c) Urusan-urusan Pribadi



<https://anggih91.wordpress.com/2013/12/15/mengenal-etika-dan-etiket-di-tempat-kerja/>

Orang yang bijaksana tentu tidak akan membosankan atau mengganggu orang lain dengan cerita-cerita tentang masalah pribadinya atau menyombongkan diri dengan prestasi-prestasi yang telah dicapainya.

d) Loyalitas



<https://anggih91.wordpress.com/2013/12/15/mengenal-etika-dan-etiket-di-tempat-kerja/>

Selama kita menjadi anggota team di kantor, kita harus membantu team tersebut dan ikut serta memecahkan masalah yang terjadi. Sebagai pegawai yang loyal sudah tentu kita tidak akan mencari keuntungan pribadi dengan biaya kelompok

### Memelihara Standar Penampilan Pribadi

77

Gambar 12. Materi

b. Validasi 1

Modul awal selanjutnya melalui tahapan validasi 1. Pada tahap ini, modul divalidasi oleh satu orang ahli media dan satu orang ahli materi. ahli media yang dipilih adalah Dr. Suranto AW, M. Pd., M.Si. selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Komunikasi, sedangkan ahli materi yaitu Ibu Setyo Hendrawati, S.Pd. selaku WaKaSek Kurikulum dan guru Administrasi Perkantoran SMK Muhammadiyah 2 Muntilan.

1) Validasi ahli media

Validasi dilakukan oleh ahli media dengan mengumpulkan saran atau pendapat dari ahli media untuk melakukan revisi. Angket menggunakan skala *likert 5* alternatif jawaban yaitu sangat setuju, setuju, cukup, tidak setuju, sangat tidak setuju. Angket untuk ahli media memiliki 23 sub-indikator penilaian. Sub-

indikator penilaian ahli media dapat dilihat pada Tabel 7. Sub-indikator Penilaian oleh Ahli Media berikut ini.

Tabel 7. Sub-indikator Penilaian oleh Ahli Media

| No. | Sub-Indikator  |
|-----|--|
| 1.  | Penyajian modul dilakukan secara runtut/sistematis                               |
| 2.  | Modul memuat komponen yang lengkap   |
| 3.  | Pengorganisasian bab/subbab dalam modul memudahkan siswa untuk mempelajari modul |
| 4.  | Penyajian materi mendorong rasa keingintahuan siswa                              |
| 5.  | Penyajian materi dapat menuntun siswa untuk berpikir kritis                      |
| 6.  | Penyajian materi melatih siswa memecahkan permasalahan                           |
| 7.  | Penyajian materi mendorong siswa untuk terlibat aktif dalam pembelajaran         |
| 8.  | Penyajian materi membangkitkan motivasi belajar siswa                            |
| 9.  | Penyajian gambar menarik dan proporsional  |
| 10. | Daftar pustaka memuat sumber yang mutakhir                                       |
| 11. | Pendahuluan disajikan dengan jelas   |
| 12. | Rangkuman materi disajikan dengan jelas dan ringkas                              |
| 13. | Soal-soal latihan untuk siswa disajikan secara bervariasi                        |
| 14. | Pemilihan jenis huruf dan ukuran huruf sesuai                                    |
| 15. | Pengaturan spasi antar baris dan alinea konsisten                                |
| 16. | Teks atau tulisan mudah dibaca   |
| 17. | Menggunakan simbol ( <i>icon</i> ) secara konsisten                              |
| 18. | Menggunakan format penulisan modul yang proposisional                            |
| 19. | Penulisan modul dilakukan secara konsisten                                       |
| 20. | Tata letak ( <i>layout</i> )   |
| 21. | Pemilihan warna serasi   |
| 22. | Sampul/cover modul menarik   |
| 23. | Cetakan, penyelesaian dan jilid modul dilakukan dengan rapi                      |

Sumber: Data primer yang diolah

## 2) Validasi ahli materi

Validasi yang dilakukan ahli materi yaitu dengan mengumpulkan saran atau pendapat dari ahli materi untuk melakukan revisi. Angket menggunakan skala *likert 5* alternatif jawaban yaitu sangat setuju, setuju, cukup, tidak setuju, sangat tidak setuju. Angket untuk ahli materi memiliki 28 sub-indikator

penilaian. Sub-indikator penilaian ahli materi dapat dilihat pada

Tabel 8. Sub-indikator Penilaian oleh Ahli Materi berikut ini.

Tabel 8. Sub-indikator Penilaian oleh Ahli Materi

| No. | Sub-Indikator   |
|-----|---|
| 1.  | Kesesuaian materi dengan kompetensi dasar dan tujuan pembelajaran             |
| 2.  | Rumusan tujuan pembelajaran   |
| 3.  | Kebenaran konsep materi yang disajikan  |
| 4.  | Isi modul memuat aspek-aspek yang mampu membangkitkan kreativitas siswa       |
| 5.  | Isi modul sesuai dengan konsep pembelajaran                                   |
| 6.  | Kesesuaian contoh-contoh yang disajikan dengan materi                         |
| 7.  | Kesesuaian tugas-tugas yang diberikan dengan materi                           |
| 8.  | Keakuratan contoh dan kasus yang diberikan.                                   |
| 9.  | Kesesuaian evaluasi yang diberikan dengan materi dan tujuan pembelajaran      |
| 10. | Keakuratan gambar dan tabel yang digunakan                                    |
| 11. | Kesesuaian dan ketepatan kunci jawaban soal yang diberikan benar              |
| 12. | Materi disampaikan dengan lengkap   |
| 13. | Keruntutan alur pikir   |
| 14. | Materi dalam modul memuat komponen-komponen pembelajaran                      |
| 15. | Koherensi antara bab dengan subbab dan antara bab satu dengan bab lainnya     |
| 16. | Muatan aspek kognitif, psikomotorik dan afektif pada setiap pembelajaran      |
| 17. | Tingkat kesulitan dan keabstrakan konsep sesuai dengan tingkat kognitif siswa |
| 18. | Kemudahan materi untuk dipahami   |
| 19. | Bahasa dalam modul mudah dipahami   |
| 20. | Petunjuk penggunaan modul dan petunjuk mengerjakan soal                       |
| 21. | Bab maupun subbab mengandung makna yang utuh                                  |
| 22. | Keterangan gambar tabel memberikan informasi dengan jelas                     |
| 23. | Menggunakan bahasa yang baik dan benar  |
| 24. | Menggunakan kalimat yang efektif  |
| 25. | Menggunakan tata tulis dengan benar   |
| 26. | Menggunakan istilah yang tepat  |
| 27. | Bahasa yang digunakan mampu memotivasi siswa                                  |
| 28. | Bahasa yang digunakan sesuai dengan tingkat perkembangan intelektual siswa    |

Sumber: Data primer yang diolah

c. Revisi

Berdasarkan masukan dari tahap validasi 1, dilakukan revisi berdasarkan masukan dari ahli media dan ahli materi.

1) Revisi Ahli Media

- a) Perlu penambahan variasi soal pada latihan soal untuk setiap kegiatan belajar. Revisi dilakukan dengan menambahkan soal sesuai saran.
- b) Saran untuk daftar pustaka ditambah yang mutakhir, kalau bisa tiga tahun terakhir. Revisi dilakukan dengan menambahkan daftar pustaka dalam tahun terbaru.
- c) Perlu dicantumkan sumber gambar yang diambil dari internet. Revisi dilakukan dengan mencantumkan sumber gambar yang diambil dari internet.

2) Revisi Ahli Materi

- a) Perlu penambahan peta kedudukan modul dan glosarium. Revisi dilakukan dengan membuat glosarium.
- b) Perlu penambahan penyajian SK/KD yang akan dipelajari, waktu dan prasyarat. Revisi dilakukan dengan menambahkan silabus ke pendahuluan.
- c) Perlu penambahan tujuan pembelajaran yang akan dipelajari dalam setiap kegiatan belajar. Revisi dilakukan dengan menambahkan tujuan pembelajaran dalam setiap kegiatan belajar.

- d) Di dalam modul hendaknya dapat ditambahkan tabel untuk mempermudah penyempurnaan materi.
- d. Validasi 2

Setelah melaksanakan revisi, kemudian peneliti melaksanakan validasi yang kedua kepada ahli materi. Pada tahap validasi 2 ini modul mendapatkan persetujuan untuk diproduksi dan dapat diimplementasikan di SMK Muhammadiyah 2 Muntilan.

#### **4. Tahap Implementasi (*Implementation*)**

Tahap implementasi yang pertama dilaksanakan uji coba kelompok kecil pada siswa yang berjumlah 5 orang dengan tingkat kemampuan akademis rendah, sedang dan tinggi. Pertimbangan kemampuan tersebut didasarkan pada penilaian dari guru, Karen guru yang lebih mengetahui kemampuan siswa.

Uji coba kelompok besar dilakukan pada tanggal 30 September 2015 dengan jumlah siswa sebanyak 36 siswa di kelas X ADP SMK Muhammadiyah 2 Muntilan yang beralamat di jalan Tentara Pelajar No. 12, Jumbleng, Tamanagung, Muntilan, namun pada pelaksanaan tahap implementasi hanya 33 siswa yang hadir dan 5 siswa telah menjadi kelompok kecil, sehingga uji kelompok besar menjadi sebanyak 28 siswa. Sebelum modul digunakan, terlebih dahulu pelajaran dibuka dengan salam dan memperkenalkan diri. Modul mulai dibagikan kepada siswa sebelum masuk ke materi. Siswa mulai belajar menggunakan modul dan mengerjakan soal yang ada di modul. Setelah akhir pelajaran siswa diminta

respon atau pendapatnya dengan mengisi angket yang telah dibagikan sebelumnya.

Angket untuk siswa terdiri dari 15 pertanyaan yang menggunakan skala *likert* 5 alternatif jawaban yaitu sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Berikut adalah rekapitulasi jawaban dari 5 siswa uji kelompok kecil dan 28 siswa uji kelompok besar siswa X ADP SMK Muhammadiyah 2 Muntilan.

**Tabel 9. Rekapitulasi Pendapat Siswa Mengenai Modul Pembelajaran Uji Kelompok Kecil**

| No.           | Indikator   | N | Jawaban   |           |          |          |          |
|---------------|---|---|-----------|-----------|----------|----------|----------|
|               |   |   | SS        | S         | KS       | TS       | STS      |
| 1             | Modul ini memudahkan saya dalam belajar   | 5 | 3         | 2         | 0        | 0        | 0        |
| 2             | Materi dalam modul ini dapat dipahami dengan mudah  | 5 | 3         | 1         | 1        | 0        | 0        |
| 3             | Setelah belajar menggunakan modul, saya dapat memahami materi Menerapkan Prinsip-Prinsip            | 5 | 4         | 1         | 0        | 0        | 0        |
| 4             | Modul ini memberikan kesempatan saya untuk belajar sesuai dengan kemampuan                          | 5 | 4         | 1         | 0        | 0        | 0        |
| 5             | Modul ini dapat menjadi media pembelajaran yang mandiri bagi saya                                   | 5 | 2         | 2         | 1        | 0        | 0        |
| 6             | Modul ini dapat mendorong saya untuk aktif belajar  | 5 | 4         | 1         | 0        | 0        | 0        |
| 7             | Saya dapat mencoba mengerjakan latihan soal yang ada di modul                                       | 5 | 3         | 1         | 1        | 0        | 0        |
| 8             | Dengan modul ini saya termotivasi untuk belajar lebih banyak lagi                                   | 5 | 4         | 1         | 0        | 0        | 0        |
| 9             | Saya tertarik mempelajari materi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan | 5 | 5         | 0         | 0        | 0        | 0        |
| 10            | Adanya modul ini menambah minat saya untuk belajar  | 5 | 2         | 1         | 2        | 0        | 0        |
| 11            | Bacaan teks dan tulisan dalam modul terlihat jelas dan mudah saya pahami                            | 5 | 3         | 2         | 0        | 0        | 0        |
| 12            | Gambar yang disajikan terlihat jelas dan menambah pemahaman saya                                    | 5 | 4         | 1         | 0        | 0        | 0        |
| 13            | Materi yang disajikan menggunakan bahasa yang sederhana sehingga saya mudah memahaminya             | 5 | 3         | 1         | 1        | 0        | 0        |
| 14            | Saya dapat mengulangi materi pada bagian pelajaran yang belum saya mengerti                         | 5 | 4         | 1         | 0        | 0        | 0        |
| 15            | Modul ini dapat saya gunakan sebagai media pembelajaran di sekolah maupun di luar sekolah           | 5 | 4         | 1         | 0        | 0        | 0        |
| <b>JUMLAH</b> |   |   | <b>52</b> | <b>17</b> | <b>6</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dihitung persentase masing-masing jawaban. Jawaban Sangat Setuju (SS) mempunyai bobot 5, Setuju

(S) mempunyai bobot 4, Kurang Setuju (KS) mempunyai bobot 3, Tidak Setuju (TS) mempunyai bobot 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) mempunyai bobot 1. Perhitungan persentase dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{persentase nilai} = \frac{\text{nilai yang didapatkan}}{\text{jumlah total nilai}} \times 100\%$$

Perhitungan persentase nilai masing-masing jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

$$\text{persentase nilai SS} = \frac{52}{75} \times 100\% = 69,3\%$$

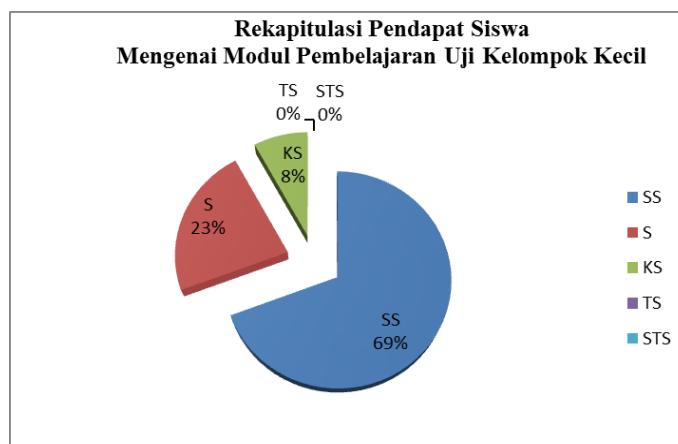
$$\text{persentase nilai S} = \frac{17}{75} \times 100\% = 22,7\%$$

$$\text{persentase nilai KS} = \frac{6}{75} \times 100\% = 8\%$$

$$\text{persentase nilai TS} = \frac{0}{75} \times 100\% = 0$$

$$\text{persentase nilai STS} = \frac{0}{75} \times 100\% = 0$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat disajikan dalam *pie chart* sebagai berikut:



Gambar 13. *Pie Chart* Rekapitulasi Pendapat Siswa Mengenai Modul Pembelajaran Uji Kelompok Kecil

Berdasarkan *pie chart* di atas, maka dapat disimpulkan bahwa jawaban Sangat Setuju memperoleh jawaban 69%, yang berarti modul pembelajaran dapat diujikan ke kelompok besar.

**Tabel 10. Rekapitulasi Pendapat Siswa Mengenai Modul Pembelajaran Uji Kelompok Besar**

| No.           | Indikator   | N  | Jawaban    |            |           |          |          |
|---------------|---|----|------------|------------|-----------|----------|----------|
|               |   |    | SS         | S          | KS        | TS       | STS      |
| 1             | Modul ini memudahkan saya dalam belajar   | 28 | 20         | 8          | 0         | 0        | 0        |
| 2             | Materi dalam modul ini dapat dipahami dengan mudah  | 28 | 17         | 10         | 1         | 0        | 0        |
| 3             | Setelah belajar menggunakan modul, saya dapat memahami materi Menerapkan Prinsip-Prinsip            | 28 | 12         | 15         | 1         | 0        | 0        |
| 4             | Modul ini memberikan kesempatan saya untuk belajar sesuai dengan kemampuan                          | 28 | 20         | 5          | 3         | 0        | 0        |
| 5             | Modul ini dapat menjadi media pembelajaran yang mandiri bagi saya                                   | 28 | 16         | 12         | 0         | 0        | 0        |
| 6             | Modul ini dapat mendorong saya untuk aktif belajar  | 28 | 16         | 9          | 3         | 0        | 0        |
| 7             | Saya dapat mencoba mengerjakan latihan soal yang ada di modul                                       | 28 | 20         | 7          | 1         | 0        | 0        |
| 8             | Dengan modul ini saya termotivasi untuk belajar lebih banyak lagi                                   | 28 | 14         | 13         | 1         | 0        | 0        |
| 9             | Saya tertarik mempelajari materi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan | 28 | 15         | 11         | 2         | 0        | 0        |
| 10            | Adanya modul ini menambah minat saya untuk belajar  | 28 | 13         | 12         | 3         | 0        | 0        |
| 11            | Bacaan teks dan tulisan dalam modul terlihat jelas dan mudah saya pahami                            | 28 | 16         | 9          | 3         | 0        | 0        |
| 12            | Gambar yang disajikan terlihat jelas dan menambah pemahaman saya                                    | 28 | 17         | 9          | 2         | 0        | 0        |
| 13            | Materi yang disajikan menggunakan bahasa yang sederhana sehingga saya mudah memahaminya             | 28 | 15         | 12         | 1         | 0        | 0        |
| 14            | Saya dapat mengulangi materi pada bagian pelajaran yang belum saya mengerti                         | 28 | 20         | 8          | 0         | 0        | 0        |
| 15            | Modul ini dapat saya gunakan sebagai media pembelajaran di sekolah maupun di luar sekolah           | 28 | 23         | 4          | 1         | 0        | 0        |
| <b>JUMLAH</b> |   |    | <b>254</b> | <b>144</b> | <b>22</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dihitung persentase masing-masing jawaban. Jawaban Sangat Setuju (SS) mempunyai bobot 5, Setuju (S) mempunyai bobot 4, Kurang Setuju (KS) mempunyai bobot 3, Tidak Setuju (TS) mempunyai bobot 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS)

mempunyai bobot 1. Perhitungan persentase dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{persentase nilai} = \frac{\text{nilai yang didapatkan}}{\text{jumlah total nilai}} \times 100\%$$

Perhitungan persentase nilai masing-masing jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

$$\text{persentase nilai SS} = \frac{254}{420} \times 100\% = 60,5\%$$

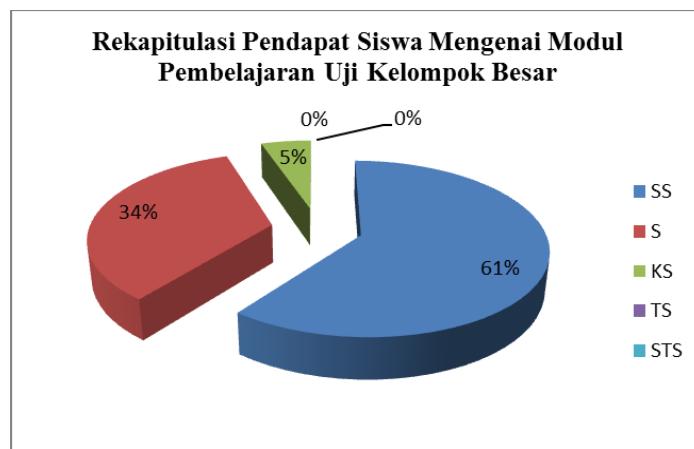
$$\text{persentase nilai S} = \frac{144}{420} \times 100\% = 34,3\%$$

$$\text{persentase nilai KS} = \frac{22}{420} \times 100\% = 5,2\%$$

$$\text{persentase nilai TS} = \frac{0}{420} \times 100\% = 0$$

$$\text{persentase nilai STS} = \frac{0}{420} \times 100\% = 0$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat disajikan dalam *pie chart* sebagai berikut:



Gambar 14. *Pie Chart* Rekapitulasi Pendapat Siswa Mengenai Modul Pembelajaran Uji Kelompok Besar

Berdasarkan *pie chart* di atas, maka dapat disimpulkan bahwa jawaban Sangat Setuju memperoleh jawaban 61%, yang berarti modul pembelajaran dapat digunakan dalam pembelajaran.

## **B. Kelayakan Modul Pembelajaran**

### **1. Ahli Materi**

Validasi yang dilakukan oleh ahli materi yaitu dengan mengumpulkan saran atau pendapat dari ahli materi untuk dilakukan revisi. Berikut adalah Rekapitulasi Hasil Penilaian Kelayakan Modul oleh Ahli Materi.

Tabel 11. Rekapitulasi Hasil Penilaian Kelayakan Modul oleh Ahli Materi

| No.                    | Sub-Indikator   | Nilai         |
|------------------------|---|---------------|
| 1                      | Kesesuaian materi dengan kompetensi dasar dan tujuan pembelajaran             | 5,00          |
| 2                      | Rumusan tujuan pembelajaran   | 5,00          |
| 3                      | Kebenaran konsep materi yang disajikan  | 5,00          |
| 4                      | Isi modul memuat aspek-aspek yang mampu membangkitkan kreativitas siswa       | 4,00          |
| 5                      | Isi modul sesuai dengan konsep pembelajaran                                   | 5,00          |
| 6                      | Kesesuaian contoh-contoh yang disajikan dengan materi                         | 5,00          |
| 7                      | Kesesuaian tugas-tugas yang diberikan dengan materi                           | 5,00          |
| 8                      | Keakuratan contoh dan kasus yang diberikan.                                   | 5,00          |
| 9                      | Kesesuaian evaluasi yang diberikan dengan materi dan tujuan pembelajaran      | 5,00          |
| 10                     | Keakuratan gambar dan tabel yang digunakan                                    | 5,00          |
| 11                     | Kesesuaian dan ketepatan kunci jawaban soal yang diberikan benar              | 5,00          |
| 12                     | Materi disampaikan dengan lengkap   | 5,00          |
| 13                     | Keruntutan alur pikir   | 5,00          |
| 14                     | Materi dalam modul memuat komponen-komponen pembelajaran                      | 5,00          |
| 15                     | Koherensi antara bab dengan subab dan antara bab satu dengan bab lainnya      | 5,00          |
| 16                     | Muatan aspek kognitif, psikomotorik dan afektif pada setiap pembelajaran      | 5,00          |
| 17                     | Tingkat kesulitan dan keabstrakan konsep sesuai dengan tingkat kognitif siswa | 4,00          |
| 18                     | Kemudahan materi untuk dipahami   | 5,00          |
| 19                     | Bahasa dalam modul mudah dipahami   | 5,00          |
| 20                     | Petunjuk penggunaan modul dan petunjuk mengerjakan soal                       | 5,00          |
| 21                     | Bab maupun subab mengandung makna yang utuh                                   | 5,00          |
| 22                     | Keterangan gambar tabel memberikan informasi dengan jelas                     | 5,00          |
| 23                     | Menggunakan bahasa yang baik dan benar  | 5,00          |
| 24                     | Menggunakan kalimat yang efektif  | 5,00          |
| 25                     | Menggunakan tata tulis dengan benar   | 5,00          |
| 26                     | Menggunakan istilah yang tepat  | 5,00          |
| 27                     | Bahasa yang digunakan mampu memotivasi siswa                                  | 5,00          |
| 28                     | Bahasa yang digunakan sesuai dengan tingkat perkembangan intelektual siswa    | 5,00          |
| <b>Nilai total</b>     |   | <b>138,00</b> |
| <b>Nilai rata-rata</b> |   | <b>4,92</b>   |

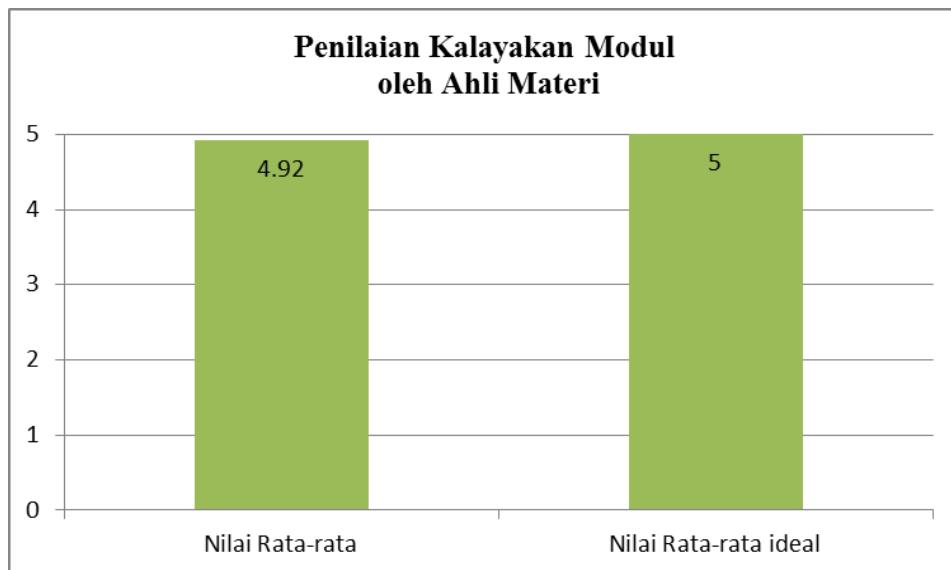
Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan penilaian oleh ahli materi, modul mendapat nilai rata-rata 4,92. Nilai rata-rata diperoleh dengan menggunakan rumus:

$$skor \ rata - rata = \frac{skor \ total}{banyaknya \ butir} = \frac{138.00}{28} = 4.92$$

Berdasarkan pedoman konversi menurut Saifuddin Azwar (2002: 163) rata-rata nilai 4,92 termasuk pada kategori “Sangat Layak”.

Penilaian oleh ahli materi dapat disajikan dalam bentuk diagram batang sebagai berikut:



Gambar 15. Diagram Batang Kelayakan Modul Oleh Ahli Materi

Selain analisis nilai secara keseluruhan, dapat diketahui pula penilaian modul dilihat dari masing-masing aspek. Berikut disajikan analisis kelayakan untuk setiap aspek yang dinilai oleh ahli materi.

a. Aspek isi/materi

Penilaian aspek isi/materi oleh ahli materi dapat dilihat pada Tabel 12. Rekapitulasi Penilaian Validasi Ahli Materi Berdasarkan Aspek Isi/Materi.

**Tabel 12. Rekapitulasi Penilaian Validasi Ahli Materi Berdasarkan Aspek Isi/Materi**

| No.                    | Sub-Indikator   | Nilai        |
|------------------------|---|--------------|
| 1                      | Kesesuaian materi dengan kompetensi dasar dan tujuan pembelajaran             | 5,00         |
| 2                      | Rumusan tujuan pembelajaran   | 5,00         |
| 3                      | Kebenaran konsep materi yang disajikan  | 5,00         |
| 4                      | Isi modul memuat aspek-aspek yang mampu membangkitkan kreativitas siswa       | 4,00         |
| 5                      | Isi modul sesuai dengan konsep pembelajaran                                   | 5,00         |
| 6                      | Kesesuaian contoh-contoh yang disajikan dengan materi                         | 5,00         |
| 7                      | Kesesuaian tugas-tugas yang diberikan dengan materi                           | 5,00         |
| 8                      | Keakuratan contoh dan kasus yang diberikan.                                   | 5,00         |
| 9                      | Kesesuaian evaluasi yang diberikan dengan materi dan tujuan pembelajaran      | 5,00         |
| 10                     | Keakuratan gambar dan tabel yang digunakan                                    | 5,00         |
| 11                     | Kesesuaian dan ketepatan kunci jawaban soal yang diberikan benar              | 5,00         |
| 12                     | Materi disampaikan dengan lengkap   | 5,00         |
| 13                     | Keruntutan alur pikir   | 5,00         |
| 14                     | Materi dalam modul memuat komponen-komponen pembelajaran                      | 5,00         |
| 15                     | Koherensi antara bab dengan subbab dan antara bab satu dengan bab lainnya     | 5,00         |
| 16                     | Muatan aspek kognitif, psikomotorik dan afektif pada setiap pembelajaran      | 5,00         |
| 17                     | Tingkat kesulitan dan keabstrakan konsep sesuai dengan tingkat kognitif siswa | 4,00         |
| 18                     | Kemudahan materi untuk dipahami   | 5,00         |
| <b>Nilai total</b>     |   | <b>88,00</b> |
| <b>Nilai rata-rata</b> |   | <b>4,90</b>  |

Sumber: Data primer yang diolah

Pada Tabel 12. mengenai aspek isi/materi menunjukkan bahwa nilai rata-rata aspek isi/materi oleh ahli materi adalah 4,90. Nilai rata-rata diperoleh dengan menggunakan rumus:

$$skor rata - rata = \frac{skor total}{banyaknya butir} = \frac{88.00}{18} = 4.90$$

Berdasarkan perhitungan tabel konversi menurut Saifuddin Azwar (2002: 163) termasuk dalam kriteria “Sangat Layak”.

#### b. Aspek kebahasaan

Penilaian aspek isi/materi oleh ahli materi dapat dilihat pada Tabel 13. Rekapitulasi Penilaian Validasi Ahli Materi Berdasarkan Aspek Kebahasaan.

**Tabel 13. Rekapitulasi Penilaian Validasi Ahli Materi Berdasarkan Aspek Kebahasaan**

| No.                    | Sub-Indikator  | Nilai        |
|------------------------|--|--------------|
| 1                      | Bahasa dalam modul mudah dipahami  | 5,00         |
| 2                      | Petunjuk penggunaan modul dan petunjuk mengerjakan soal                    | 5,00         |
| 3                      | Bab maupun subbab mengandung makna yang utuh                               | 5,00         |
| 4                      | Keterangan gambar tabel memberikan informasi dengan jelas                  | 5,00         |
| 5                      | Menggunakan bahasa yang baik dan benar                                     | 5,00         |
| 6                      | Menggunakan kalimat yang efektif   | 5,00         |
| 7                      | Menggunakan tata tulis dengan benar  | 5,00         |
| 8                      | Menggunakan istilah yang tepat   | 5,00         |
| 9                      | Bahasa yang digunakan mampu memotivasi siswa                               | 5,00         |
| 10                     | Bahasa yang digunakan sesuai dengan tingkat perkembangan intelektual siswa | 5,00         |
| <b>Nilai total</b>     |  | <b>50,00</b> |
| <b>Nilai rata-rata</b> |  | <b>5,00</b>  |

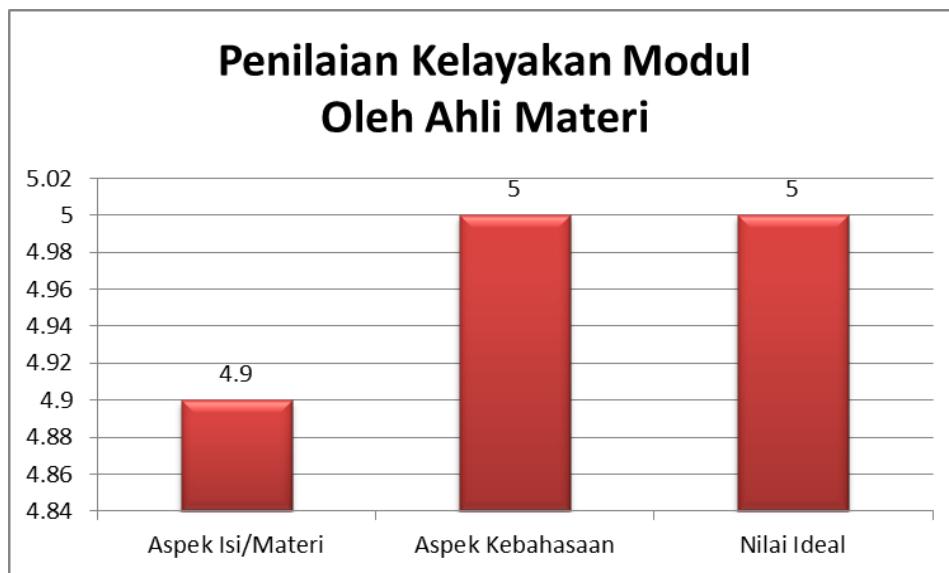
Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 13. mengenai aspek kebahasaan menunjukkan bahwa nilai rata-rata aspek kebahasaan ahli materi adalah 5,00. Nilai rata-rata diperoleh dengan menggunakan rumus:

$$skor rata - rata = \frac{skor total}{banyaknya butir} = \frac{50.00}{10} = 5.00$$

Berdasarkan perhitungan tabel konversi menurut Saifuddin Azwar (2002: 163) termasuk dalam kriteria “Sangat Layak”.

Berikut disajikan grafik penilaian kelayakan modul oleh ahli materi masing-masing aspek pada Gambar 16.



Gambar 16. Diagram Batang Penilaian Kelayakan Modul Oleh Ahli Materi

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa nilai-nilai rata-rata penilaian kelayakan modul dari ahli materi tertinggi dengan mendapat rata-rata nilai 5,00 yaitu pada aspek kebahasaan. Posisi kedua dengan mendapat nilai rata-rata 4,90 yaitu pada aspek isi/materi.

## 2. Ahli Media

Validasi yang dilakukan oleh ahli media yaitu dengan mengumpulkan saran atau pendapat dari ahli media untuk melakukan revisi. Berikut adalah Rekapitulasi Hasil Penilaian Kelayakan Modul oleh Ahli Media.

Tabel 14. Rekapitulasi Hasil Penilaian Kelayakan Modul oleh Ahli Media

| No.                    | Sub-Indikator   | Nilai         |
|------------------------|---|---------------|
| 1                      | Penyajian modul dilakukan secara runut/sistematis                               | 4,00          |
| 2                      | Modul memuat komponen yang lengkap  | 5,00          |
| 3                      | Pengorganisasian bab/subab dalam modul memudahkan siswa untuk mempelajari modul | 5,00          |
| 4                      | Penyajian materi mendorong rasa keingintahuan siswa                             | 4,00          |
| 5                      | Penyajian materi dapat menuntun siswa untuk berpikir kritis                     | 4,00          |
| 6                      | Penyajian materi melatih siswa memecahkan permasalahan                          | 4,00          |
| 7                      | Penyajian materi mendorong siswa untuk terlibat aktif dalam pembelajaran        | 4,00          |
| 8                      | Penyajian materi membangkitkan motivasi belajar siswa                           | 4,00          |
| 9                      | Penyajian gambar menarik dan proporsional                                       | 5,00          |
| 10                     | Daftar pustaka memuat sumber yang mutakhir                                      | 4,00          |
| 11                     | Pendahuluan disajikan dengan jelas  | 5,00          |
| 12                     | Rangkuman materi disajikan dengan jelas dan ringkas                             | 4,00          |
| 13                     | Soal-soal latihan untuk siswa disajikan secara bervariasi                       | 4,00          |
| 14                     | Pemilihan jenis huruf dan ukuran huruf sesuai                                   | 5,00          |
| 15                     | Pengaturan spasi antar baris dan alinea konsisten                               | 5,00          |
| 16                     | Teks atau tulisan mudah dibaca  | 5,00          |
| 17                     | Menggunakan simbol ( <i>icon</i> ) secara konsisten                             | 5,00          |
| 18                     | Menggunakan format penulisan modul yang proposional                             | 4,00          |
| 19                     | Penulisan modul dilakukan secara konsisten                                      | 4,00          |
| 20                     | Tata letak ( <i>layout</i> )  | 4,00          |
| 21                     | Pemilihan warna serasi  | 5,00          |
| 22                     | Sampul/cover modul menarik  | 5,00          |
| 23                     | Cetakan, penyelesaian dan jilid modul dilakukan dengan rapi                     | 4,00          |
| <b>Nilai total</b>     |   | <b>102,00</b> |
| <b>Nilai rata-rata</b> |   | <b>4,43</b>   |

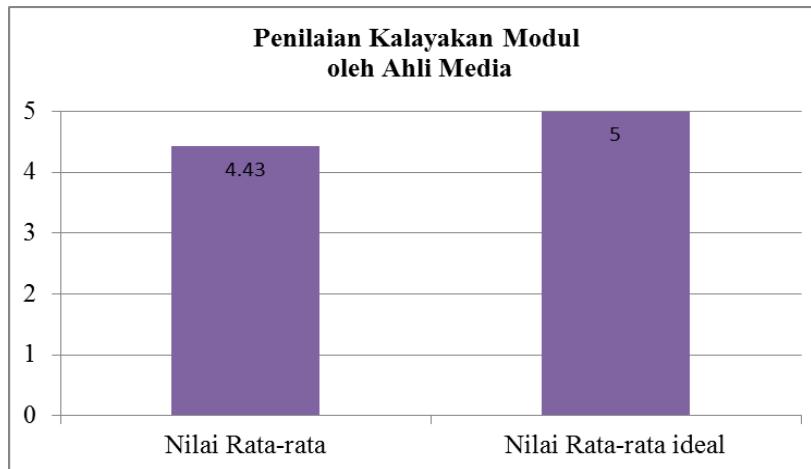
Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan penilaian dari ahli media, modul mendapatkan nilai rata-rata 4,43. Nilai rata-rata diperoleh dengan menggunakan rumus:

$$\text{skor rata - rata} = \frac{\text{skor total}}{\text{banyaknya butir}} = \frac{102.00}{23} = 4.43$$

Berdasarkan pedoman konversi menurut Saifuddin Azwar (2002: 163) rata-rata nilai 4,43 termasuk pada kategori “Sangat Layak”.

Nilai penilaian oleh ahli media dapat disajikan dalam bentuk diagram sebagai berikut:



Gambar 17. Diagram Batang Penilaian Kelayakan Modul Oleh Ahli Media

Selain analisis nilai secara keseluruhan, dapat diketahui pula penilaian modul dilihat dari masing-masing aspek. Berikut disajikan analisis kelayakan untuk setiap aspek yang dinilai oleh ahli media.

#### a. Aspek Penyajian

Penilaian aspek penyajian oleh ahli media dapat dilihat pada

Tabel 15. Rekapitulasi Penilaian Validasi Ahli Media Berdasarkan Aspek Penyajian.

Tabel 15. Rekapitulasi Penilaian Validasi Ahli Media Berdasarkan Aspek Penyajian

| No.                    | Sub-Indikator  | Nilai        |
|------------------------|--|--------------|
| 1                      | Penyajian modul dilakukan secara runtut/sistematis                               | 4,00         |
| 2                      | Modul memuat komponen yang lengkap   | 5,00         |
| 3                      | Pengorganisasian bab/subbab dalam modul memudahkan siswa untuk mempelajari modul | 5,00         |
| 4                      | Penyajian materi mendorong rasa keingintahuan siswa                              | 4,00         |
| 5                      | Penyajian materi dapat menuntun siswa untuk berpikir kritis                      | 4,00         |
| 6                      | Penyajian materi melatih siswa memecahkan permasalahan                           | 4,00         |
| 7                      | Penyajian materi mendorong siswa untuk terlibat aktif dalam pembelajaran         | 4,00         |
| 8                      | Penyajian materi membangkitkan motivasi belajar siswa                            | 4,00         |
| 9                      | Penyajian gambar menarik dan proporsional  | 5,00         |
| 10                     | Daftar pustaka memuat sumber yang mutakhir                                       | 4,00         |
| 11                     | Pendahuluan disajikan dengan jelas   | 5,00         |
| 12                     | Rangkuman materi disajikan dengan jelas dan ringkas                              | 4,00         |
| 13                     | Soal-soal latihan untuk siswa disajikan secara bervariasi                        | 4,00         |
| <b>Nilai total</b>     |  | <b>56,00</b> |
| <b>Nilai Rata-rata</b> |  | <b>4,31</b>  |

Sumber: Data primer yang diolah

Pada Tabel 15. mengenai aspek penyajian menunjukkan bahwa nilai rata-rata aspek penyajian oleh ahli media adalah 4,31. Nilai rata-rata diperoleh dengan menggunakan rumus:

$$skor rata - rata = \frac{skor total}{banyaknya butir} = \frac{56.00}{13} = 4.31$$

Berdasarkan perhitungan tabel konversi menurut Saifuddin Azwar (2002: 163) termasuk dalam kriteria “Sangat Layak”.

#### b. Aspek tampilan

Penilaian aspek tampilan oleh ahli media dapat dilihat pada Tabel 16. Rekapitulasi Penilaian Validasi Ahli Media Berdasarkan Aspek Tampilan.

Tabel 16. Rekapitulasi Penilaian Validasi Ahli Media Berdasarkan Aspek Tampilan

| No.                    | Sub-Indikator   | Nilai        |
|------------------------|---|--------------|
| 1                      | Pemilihan jenis huruf dan ukuran huruf sesuai               | 5,00         |
| 2                      | Pengaturan spasi antar baris dan alinea konsisten           | 5,00         |
| 3                      | Teks atau tulisan mudah dibaca                              | 5,00         |
| 4                      | Menggunakan simbol ( <i>icon</i> ) secara konsisten         | 5,00         |
| 5                      | Menggunakan format penulisan modul yang proposisional       | 4,00         |
| 6                      | Penulisan modul dilakukan secara konsisten                  | 4,00         |
| 7                      | Tata letak ( <i>layout</i> )                                | 4,00         |
| 8                      | Pemilihan warna serasi                                      | 5,00         |
| 9                      | Sampul/cover modul menarik                                  | 5,00         |
| 10                     | Cetakan, penyelesaian dan jilid modul dilakukan dengan rapi | 4,00         |
| <b>Nilai total</b>     |   | <b>46,00</b> |
| <b>Nilai rata-rata</b> |   | <b>4,60</b>  |

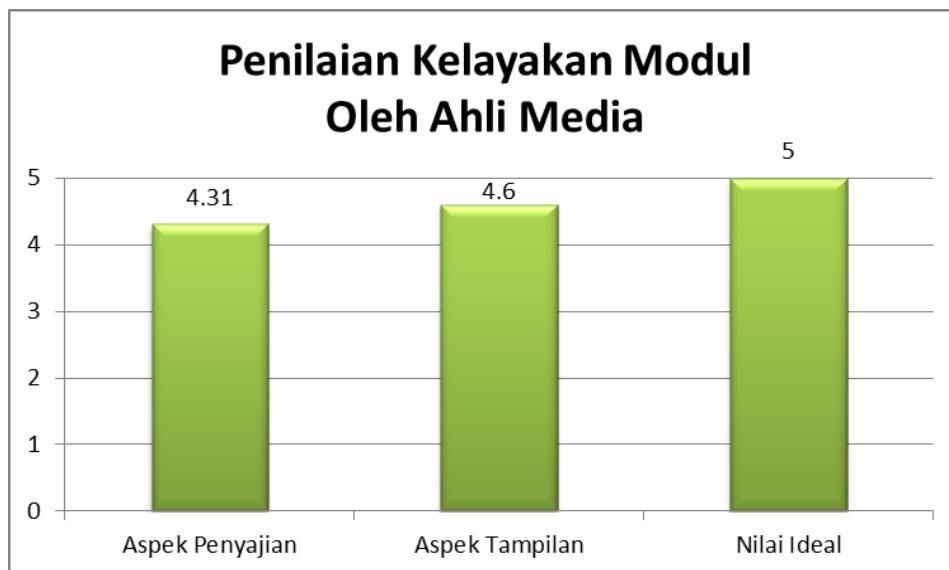
Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 16. mengenai aspek tampilan menunjukkan bahwa nilai rata-rata aspek tampilan oleh ahli media adalah 4,60. Nilai rata-rata diperoleh dengan menggunakan rumus:

$$skor rata - rata = \frac{skor total}{banyaknya butir} = \frac{46.00}{10} = 4.60$$

Berdasarkan perhitungan tabel konversi menurut Saifuddin Azwar (2002: 163) termasuk dalam kriteria “Sangat Layak”.

Berikut disajikan grafik penilaian kelayakan modul oleh ahli media masing-masing aspek.



Gambar 18. Diagram Batang Penilaian Kelayakan Modul Oleh Ahli Media

Berdasarkan diagram batang di atas dapat diketahui bahwa nilai-nilai rata-rata penilaian kelayakan modul dari ahli materi tertinggi dengan mendapat rata-rata nilai 4,60 yaitu pada aspek tampilan. Posisi kedua dengan mendapat nilai rata-rata 4,31 yaitu pada aspek tampilan.

### C. Respon atau Pendapat Siswa

Respon atau pendapat siswa didapatkan melalui tahap implementasi yang dilaksanakan pada tanggal 30 September 2015 dengan jumlah siswa sebanyak 36 siswa di kelas X ADP SMK Muhammadiyah 2, namun pada pelaksanaan tahap implementasi hanya 33 siswa yang hadir, uji kelompok kecil sebanyak 5 siswa dan uji kelompok besar sebanyak 28 siswa. Sebelum modul digunakan, terlebih dahulu pelajaran dibuka dengan salam dan memperkenalkan diri. Modul mulai dibagikan kepada siswa sebelum masuk

ke materi. Siswa mulai belajar menggunakan modul dan mengerjakan soal yang ada di modul. Setelah akhir pelajaran siswa diminta respon/pendapatnya dengan mengisi angket yang telah dibagikan. Angket untuk siswa terdiri dari 15 pertanyaan yang menggunakan skala liket 5 alternatif jawaban yaitu sangat setuju, setuju, cukup, tidak setuju, sangat tidak setuju.

#### **D. Kajian Media Akhir**

Kajian akhir dari penelitian ini berupa modul “Menerapkan Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan”. Modul ini merupakan media pembelajaran yang berisi tujuan, materi, diskusi, rangkuman dan latihan soal. Materi ini sesuai dengan Standar Kompetensi (SK) Menerapkan Prinsip-prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan dan Kompetensi Dasar (KD) yaitu: 1) Mendeskripsikan Kerjasaa dengan kolega dan Pelanggan; 2) Menyediakan Bantuan Keapda Pelanggan Dala dan Diluar Organisasi; 3) Memelihara Standar Penampilan Pribadi; 4) Menerapkan Bekerja dalam Tim.

Modul ini disajikan dalam sebuah buku yang menarik dengan memadukan warna ungu, merah muda dan abu-abu serta gambar-gambar yang menarik. Modul ini mempunyai beberapa kelebihan dan kekurangan sebagai media pembelajaran. Kelebihan media pembelajaran ini antara lain:

1. Modul ini dapat meningkatkan pengetahuan pada siswa dengan materi dan permasalahan yang dikaji.
2. Komponen-komponen dalam bahan ajar seperti tujuan pembelajaran, materi dan bahan diskusi, rangkuman, soal-soal latihan, memudahkan guru dalam merencanakan pembelajaran sehingga tercipta proses belajar mengajar yang lebih terarah dan sistematis.

3. Modul ini digunakan dalam pembelajaran, materi dalam modul yang didesain untuk satu tahun ajaran atau 2 semester sehingga proses pembelajaran dapat terselesaikan dan terlaksana dengan baik.
4. Gambar-gambar dan objek-objek lain dalam modul yang didesain dengan *full colour* cukup memotivasi siswa untuk mempelajari materi yang ada di dalam modul.

Kekurangan media pembelajaran ini antara lain:

1. Modul ini tergolong masih baru dan materi yang dikaji pun masih jauh dari sempurna.
2. Peran modul sebagai media belajar mandiri belum terlaksana dengan baik.
3. Gambar dan contoh-contoh dalam modul hanya berasal dari sumber sekunder yakni berasal dari situs-situs internet. Peneliti tidak terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data tersebut.
4. Bahan ajar dicetak dengan menggunakan mesin cetak biasa sehingga kualitas gambar maupun warna kurang maksimal.

Modul ini secara umum dapat digunakan sebagai media pembelajaran yang menunjang pembelajaran untuk materi membuat jurnal penyesuaian untuk perusahaan jasa. Modul ini telah memenuhi kriteria media pembelajaran yang baik dengan memenuhi beberapa aspek yaitu aspek isi/materi, aspek kebahasaan, aspek tampilan dan aspek penyajian.

1. Aspek isi/Materi. Materi yang disajikan telah sesuai dengan Standar Kompetensi (SK) dan Kompetensi Dasar (KD).

2. Aspek kebahasaan. Materi yang disajikan telah memenuhi standar bahasa sesuai dengan Ejaan Yang Disempurnakan (EYD).
3. Aspek tampilan. Materi yang ditampilkan sudah baik dan nyaman digunakan serta dapat menarik perhatian.
4. Aspek penyajian. Modul ini disajikan dengan bentuk buku yang praktis dengan ukuran kertas B5 sehingga mudah untuk dibawa maupun dibaca serta dapat dijadikan pedoman dilapangan.

#### **E. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan penelitian ini antara lain:

1. Modul yang dihasilkan masih termasuk pada pengembangan tingkat pemula yang hanya mencakup satu (1) Standar Kompetensi (SK) beserta empat (4) Kompetensi Dasar (KD).
2. Penentuan kelayakan modul terbatas pada aspek isi/materi, aspek kebahasaan, aspek penyajian dan aspek tampilan. Pernyataan kelayakan modul hanya sebatas dilaksanakan oleh 1 ahli materi (guru mata pelajaran) dan 1 ahli media (Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi UNY).
3. Uji coba implementasi media hanya pada 1 sekolah yaitu SMK Muhammadiyah 2 Muntilan kelas X ADP. Uji coba skala kecil dilaksanakan dengan 5 siswa, sedangkan uji coba skala besar dilaksanakan dengan 28 siswa.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan di Bab IV, maka dapat disimpulkan

1. Pengembangan modul standar kompetensi “Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan” ini menggunakan model pengembangan *ADDIE* yaitu *Analysis* (Analisis), *Design* (Desain), *Development* (Pengembangan), *Implementation* (Implementasi), dan *Evaluation* (Evaluasi), hanya dibatasi sampai tahap implementasi saja.
2. Kelayakan modul ini berdasarkan penilaian ahli materi keseluruhan aspek mendapatkan nilai rata-rata 4,92. Berdasarkan penilaian ini, modul sangat layak digunakan sebagai modul pembelajaran standar kompetensi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan.
3. Kelayakan modul ini berdasarkan penilaian ahli media keseluruhan aspek mendapatkan nilai rata-rata 4,43. Berdasarkan penilaian ini, modul sangat layak digunakan sebagai modul pembelajaran standar kompetensi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan.
4. Uji coba dilaksanakan di kelas X ADP SMK Muhammadiyah 2 muntilan menunjukkan bahawa modul “Sangat Layak” untuk digunakan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai persentase uji kelompok kecil yang dilakukan kepada 5 siswa berpendapat bahwa modul “Sangat Layak” untuk di uji coba dalam kelompok besar dengan nilai persentase Sangat Setuju 69,3%, Setuju 22,7%, dan Kurang Setuju 8%. Uji kelompok besar yang

dilakukan kepada 28 siswa berpendapat bahwa modul “Sangat Layak” untuk digunakan dalam pembelajaran dengan nilai persentase Sangat Setuju 61%, Setuju 34%, dan Kurang Setuju 5%. sangat setuju 58,38%, Setuju 35,96% dan cukup 5,66%. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa modul disajikan dengan menarik, soal latihan disampaikan dengan jelas, medorong rasa ingin tahu untuk belajar lebih giat, menambah pemahaman tentang “Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan” dan menambah motivasi dalam belajar.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian pengembangan ini, beberapa saran dari peneliti untuk perbaikan modul dan pengembangan modul lebih lanjut sebagai berikut:

1. Dengan adanya modul “Menerapkan Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan” ini diharapkan dapat meningkatkan keaktifan siswa dalam proses kegiatan belajar, sehingga pembelajaran tidak berlangsung satu arah.
2. Untuk keperluan pengembangan hendaknya pada modul “Menerapkan Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan” ditambah dengan contoh-contoh yang terbaru dan sesuai dengan perkembangan di dunia usaha dan industri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Wibowo. (2013). *Pengembangan Media Pembelajaran Modul Perakitan Komputer Pada Mata Pelajaran TIK untuk Siswa Kelas X di SMA N 1 Bantul*. Skripsi. Yogyakarta: FT UNY
- Arief S Sadiman. (2014). *Media pendidikan, Pengertian, Pengembangan dan Pemanfaatannya*. Jakarta: Rajawali Press
- Azhar Arsyad. (2014). *Media Pembelajaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Chomsin S Widodo, Jasmadi. (2008). *Panduan Menyusun Bahan Ajar Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Elex Media Komutindo
- Daryanto.(2013). *Menyusun Modul Bahan Ajar untuk Persiapan Guru dalam Mengajar*. Yogyakarta: Gava Media
- Depdiknas. *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional*
- Ending Mulyatiningsih. (2011). *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Hamzah B Uno.(2006). *Perencanaan Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara
- I Wayan Santyasa.(2009). *Metode Penelitian Pengembangan dan Teori Pengembangan Modul*. Makalah yang disajikan dalam pelatihan bagi para guru TK, SD, SMP, SMA dan SMK di Kecamatan Nusa Kabupaten Klungkung, Universitas Pendidikan Ganesha, Bali, 12-14 Januari 2009
- Juhana Wijaya, E. (2011). *Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan*. Bandung: Armico
- Made Wena.(2009). *Strategi Pembelajaran Inovatif Kontemporer*. Jakarta: Bumi Aksara
- Muhammad Rahman, Sofan Amri. (2013). *Strategi dan Desain Pengembangan Sistem Pembelajaran*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya
- Nasution, S. (2008). *Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar dan Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara
- Oemar Hamalik. (2006). *Perencanaan Pengajaran Berdasarkan Pendekatan Sistem*. Jakarta: Bumi Aksara
- \_\_\_\_\_. (2008). *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rayandra Asyar. (2012). *Kreatif Mengembangkan Media Pembelajaran*. Jakarta: Referensi

- Saifuddin Azwar. (2002). *Tes Prestasi Fungsi dan Pengembangan Pengukuran Prestasi Belajar*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sri Handayani. (2013). *Pengembangan Modul Pembelajaran Pembuatan Bebe Anak Untuk Siswa Kelas X SMK Negeri 1 Pengasih*. Skripsi. Yogyakarta: FT UNY
- Tiara Syaffania Devi. (2012). *Pengembangan Model Bahan Ajar Pendidikan Ekonomi Kreatif Sebagai Bridging Course Mata Kuliah Kewirausahaan*. Skripsi. Yogyakarta: FE UNY
- Sardiman. (2011). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rajawali Press
- Sugihartono, dkk. (2007). *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press
- Sugiyono.(2011a). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. (2011b). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Suharjiyono.(2013). *Pengembangan Media Modul Alat Ukur Presisi Siswa Kelas X Di SMK Muhammadiyah 1 Bantul*. Skripsi. Yogyakarta: UNY
- Sujadi.(2003). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suranto.(2005). *Komunikasi Perkantoran*. Yogayakarta: Media Wacana
- Sutirman.(2013). *Media dan Model-Model Pembelajaran Inovatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Suyetty, dkk.(2010). *Prinsip-Prinsip Kerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan*. Jakarta: Yudhistira

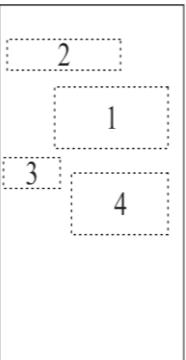
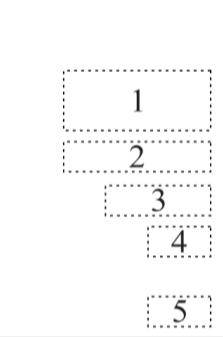
# **LAMPIRAN 1**

*Storyboard*

Pedoman Konversi

Kisi – kisi Instrumen Kelayakan  
Modul

**STORYBOARD MEDIA PEMBELAJARAN (MODUL)**  
**“MENERAPKAN PRINSIP KERJASAMA**  
**DENGAN KOLEGA DAN PELANGGAN”**

| No. | Rancangan halaman   | Keterangan  |
|-----|---|---|
| 1.  |    | <p><b>Halaman Sampul</b><br/> Pada halaman ini terdapat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Judul Buku</li> <li>2. Nama Pengarang</li> <li>3. Logo Institusi</li> <li>4. Pengguna Modul</li> </ol>                           |
| 2.  |   | <p><b>Halaman Judul</b><br/> Pada halaman ini terdapat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nama Modul</li> <li>2. Kompetensi Keahlian</li> <li>3. Pengguna Modul</li> <li>4. Penyusun</li> <li>5. <i>Designer</i></li> </ol> |
| 3.  |  | <p><b>Halaman Kata Pengantar</b><br/> Pada halaman ini terdapat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nama halaman</li> <li>2. Isi halaman</li> <li>3. Tempat dan waktu pengsahan</li> <li>4. Penulis</li> </ol>               |
| 4.  |  | <p><b>Daftar Isi</b><br/> Pada halaman ini terdapat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nama Halaman</li> <li>2. Isi Halaman</li> </ol>  |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 5. |  | <p><b>Pembatas Bab</b><br/> Pada halaman ini terdapat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nomor Bab</li> <li>2. Nama bab</li> <li>3. Isi Bab</li> </ol>   |
| 6. |  | <p><b>Halaman Pertama Kegiatan Belajar</b><br/> Pada halaman ini terdapat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nama kegiatan belajar</li> <li>2. Nomor Kegiatan Belajar</li> <li>3. Keterangan Kegiatan Belajar</li> <li>4. Gambar</li> <li>5. Materi</li> </ol> |
| 7. |  | <p><b>Halaman Isi</b><br/> Pada halaman ini terdapat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterangan Kegiatan Belajar</li> <li>2. Judul materi yang dibahas</li> <li>3. Materi</li> <li>4. Halaman</li> </ol>  |

**PEDOMAN KONVERSI DATA VALIDASI AHLI TERHADAP MODUL  
PEMBELAJARAN “MENERAPKAN PRINSIP-PRINSIP BEKERJASAMA  
DENGAN KOLEGA DAN PELANGGAN”**

| <b>SKOR</b> | <b>RUMUS KONVERSI</b>                | <b>RENTANG SKOR</b>    | <b>KATEGORI</b>     |
|-------------|--------------------------------------|------------------------|---------------------|
| 5           | $Mi + 1,5 Sbi < X$                   | $4,005 < X$            | Sangat Layak        |
| 4           | $Mi + 0,5 Sbi < X \leq Mi + 1,5 Sbi$ | $3,335 < X \leq 4,005$ | Layak               |
| 3           | $Mi - 0,5 Sbi < X \leq Mi + 0,5 Sbi$ | $2,665 < X \leq 3,335$ | Cukup Layak         |
| 2           | $Mi - 1,5 Sbi < X \leq Mi - 0,5 Sbi$ | $1,995 < X \leq 2,665$ | Kurang Layak        |
| 1           | $X \leq Mi - 1,5 Sbi$                | $X \leq 1,995$         | Sangat Kurang Layak |

Ket:  $X$  = jumlah rerata skor

$$\text{Skor Maksimal Ideal} = 5$$

$$\text{Skor Minimal Ideal} = 1$$

$$Mi = \text{Mean Ideal} = \frac{1}{2} (\text{Skor Maksimal ideal} + \text{Skor Minimal Ideal})$$

$$Sbi = \text{Simpangan Baku Ideal} = \frac{1}{6} (\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal})$$

Kisi – kisi Instrumen Kelayakan Modul

| No | Aspek yang dinilai         | Indikator           | Sub Indikator  | Validator |         | Jumlah Sub-Indikator |
|----|----------------------------|---------------------|--|-----------|---------|----------------------|
|    |                            |                     |  | Pakar 1   | Pakar 2 |                      |
| 1. | Aspek Kelayakan Isi/Materi | a. Isi              | 1) Kesesuaian materi dengan kompetensi dasar dan tujuan pembelajaran                                 |           |         | 18                   |
|    |                            |                     | 2) Rumusan tujuan pembelajaran   |           |         |                      |
|    |                            |                     | 3) Kebenaran konsep materi yang disajikan  |           |         |                      |
|    |                            |                     | 4) Isi modul memuat aspek-aspek yang mampu membangkitkan kreativitas siswa                           |           |         |                      |
|    |                            |                     | 5) Isi modul sesuai dengan konsep Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan |           |         |                      |
|    |                            | b. Tugas dan contoh | 1) Kesesuaian contoh-contoh yang disajikan dengan materi   |           |         | 18                   |
|    |                            |                     | 2) Kesesuaian tugas-tugas yang diberikan dengan materi   |           |         |                      |
|    |                            |                     | 3) Keakuratan contoh dan kasus yang diberikan.   |           |         |                      |
|    |                            |                     | 4) Kesesuaian evaluasi yang diberikan dengan materi dan tujuan pembelajaran                          |           |         |                      |
|    |                            |                     | 5) Keakuratan gambar dan tabel yang digunakan  |           |         |                      |
|    |                            |                     | 6) Kesesuaian dan  |           |         |                      |

|    |                            |                       |   |  |  |    |
|----|----------------------------|-----------------------|---|--|--|----|
|    |                            |                       | ketepatan kunci jawaban soal yang diberikan benar   |  |  |    |
|    |                            | c. Kontekstual Materi | 1) Materi disampaikan dengan lengkap  |  |  |    |
|    |                            |                       | 2) Keruntutan alur pikir  |  |  |    |
|    |                            |                       | 3) Materi dalam modul memuat komponen-komponen Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan |  |  |    |
|    |                            |                       | 4) Koherensi antara bab dengan subbab dan antara bab satu dengan bab lainnya                                      |  |  |    |
|    |                            |                       | 5) Muatan aspek kognitif, psikomotorik dan afektif pada setiap pembelajaran                                       |  |  |    |
|    |                            |                       | 6) Tingkat kesulitan dan keabstrakan konsep sesuai dengan tingkat kognitif siswa                                  |  |  |    |
|    |                            |                       | 7) Kemudahan materi untuk dipahami  |  |  |    |
| 2. | Aspek Kelayakan Kebahasaan | a. Keterbaca-an       | 1) Bahasa dalam modul mudah dipahami  |  |  | 10 |
|    |                            |                       | 2) Petunjuk penggunaan modul dan petunjuk mengerjakan soal disampaikan  |  |  |    |

|    |  |                           |   |  |  |  |
|----|--|---------------------------|---|--|--|--|
|    |  |                           | dengan jelas  |  |  |  |
|    |  |                           | 3) Bab maupun sub-bab mengandung makna yang utuh                                    |  |  |  |
|    | b. Kejelasan Informasi                         |                           | 1) Keterangan gambar tabel memberikan informasi dengan jelas                        |  |  |  |
|    | c. Kesesuaian dengan kaidah bahasa indonesia   |                           | 1) Menggunakan bahasa yang baik dan benar   |  |  |  |
|    |  |                           | 2) Menggunakan kalimat yang efektif   |  |  |  |
|    |  |                           | 3) Menggunakan tata tulis dengan benar  |  |  |  |
|    |  |                           | 4) Menggunakan istilah yang tepat   |  |  |  |
|    | d.Penggunaan bahasa secara efektif dan efisien |                           | 1) Bahasa yang digunakan mampu memotivasi siswa                                     |  |  |  |
|    |  |                           | 2) Bahasa yang digunakan sesuai dengan tingkat perkembangan intelektual siswa       |  |  |  |
| 3. | Aspek Kelayakan Penyajian                      | a. Urutan penyajian modul | 1) Penyajian modul dilakukan secara runtut/sistematis                               |  |  |  |
|    |  |                           | 2) Modul memuat komponen yang lengkap   |  |  |  |
|    |  |                           | 3) Pengorganisasian bab/subbab dalam modul memudahkan siswa untuk mempelajari modul |  |  |  |
|    | b. Penyajian memberi                           |                           | 1) Penyajian materi mendorong rasa  |  |  |  |

|    |                          |  |   |  |  |    |
|----|--------------------------|--|---|--|--|----|
|    |                          | motivasi   | keingintahuan siswa   |  |  |    |
|    |                          |  | 2) Penyajian materi dapat menuntun siswa untuk berpikir kritis              |  |  |    |
|    |                          |  | 3) Penyajian materi melatih siswa memecahkan permasalahan                   |  |  |    |
|    |                          |  | 4) Penyajian materi mendorong siswa untuk terlibat aktif dalam pembelajaran |  |  |    |
|    |                          |  | 5) Penyajian materi membangkitkan motivasi belajar siswa                    |  |  |    |
|    |                          |  | c. Kejelasan penyajian gambar dan sumber                                    | 1) Penyajian gambar menarik dan proporsional           |  |    |
|    |                          |  |   | 2) Daftar pustaka memuat sumber yang mutakhir          |  |    |
|    |                          |  | d. Kejelasan tujuan modul   | 1) Pendahuluan disajikan dengan jelas                  |  |    |
|    |                          |  |   | 2) Glosarium disajikan dengan lengkap dan alfabetis    |  |    |
|    |                          |  |   | 3) Rangkuman materi disajikan dengan jelas dan ringkas |  |    |
|    |                          | e. Penyajian tugas                                 | 1) Uji kompetensi, tugas dan lembar kerja siswa disajikan secara bervariasi |  |  |    |
| 4. | Aspek Kelayakan Tampilan | a. Penggunaan <i>font</i> (jenis huruf dan ukuran) | 1) Pemilihan jenis huruf dan ukuran huruf sesuai                            |  |  | 10 |
|    |                          |  | 2) Pengaturan spasi antar baris dan anilea konsisten                        |  |  |    |

|  |                               |  |  |  |  |  |
|--|-------------------------------|--|--|--|--|--|
|  |                               |  | 3) Teks atau tulisan mudah dibaca                              |  |  |  |
|  |                               |  | 4) Menggunakan simbol ( <i>icon</i> ) secara konsisten         |  |  |  |
|  |                               |  | 5) Menggunakan format penulisan modul yang proposisional       |  |  |  |
|  |                               |  | 6) Penulisan modul dilakukan secara konsisten                  |  |  |  |
|  | b. <i>Layout</i> , tata letak |  | 1) Tata letak ( <i>layout</i> )                                |  |  |  |
|  | c. Desain tampilan            |  | 1) Pemilihan warna serasi                                      |  |  |  |
|  |                               |  | 2) Sampul/ <i>cover</i> modul menarik                          |  |  |  |
|  |                               |  | 3) Cetakan, penyelesaian dan jilid modul dilakukan dengan rapi |  |  |  |

## **LAMPIRAN 2**

1. Lembar Validasi Ahli Materi
2. Lembar Validasi Ahli Media
3. Angket Pendapat Siswa

**LEMBAR VALIDASI KELAYAKAN MODUL  
UNTUK AHLI MATERI**

Hari/Tanggal : \_\_\_\_\_

Judul Penelitian : Pengembangan Modul Pembelajaran Standar Kompetensi  
Menerapkan prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan  
Pelanggan untuk SMK Kompetensi Keahlian Administrasi  
Perkantoran

Peneliti : Rista Dwisanidya

Petunjuk Pengisian:

1. Berikan tanda (✓) pada kotak yang sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu dan berikan pula kritik/saran pada kotak tersebut jika diperlukan.
2. Rentangan penilaian modul mulai dari “Sangat Baik” sampai dengan “Sangat Kurang”, dengan keterangan sebagai berikut:  
5 : Sangat Baik                    3 : Cukup                    1 : Sangat Kurang  
4: Baik                              2 : Kurang
3. Apabila Bapak/Ibu menilai kurang, mohon untuk memberikan tanda pada bagian yang kurang dan memberikan saran perbaikan agar mudah direvisi.
4. Bapak/Ibu mohon untuk memberikan komentar secara umum tentang modul Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan.
5. Bapak/Ibu mohon untuk melingkari kesimpulan umum dari hasil penilaian terhadap modul ini.

Ahli Materi

: \_\_\_\_\_

Pekerjaan

: \_\_\_\_\_

Instansi

: \_\_\_\_\_

### A. Penilaian Aspek Isi/materi

| Aspek yang dinilai | Indikator        | Sub Indikator   | Skala Penilaian |   |   |   |   |
|--------------------|------------------|---|-----------------|---|---|---|---|
|                    |                  |   | 5               | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Aspek Isi/Materi   | a. Isi           | 1) Kesesuaian materi dengan kompetensi dasar dan tujuan pembelajaran        |                 |   |   |   |   |
|                    |                  | 2) Rumusan tujuan pembelajaran  |                 |   |   |   |   |
|                    |                  | 3) Kebenaran konsep materi yang disajikan                                   |                 |   |   |   |   |
|                    |                  | 4) Isi modul memuat aspek-aspek yang mampu membangkitkan kreativitas siswa  |                 |   |   |   |   |
|                    |                  | 5) Isi modul sesuai dengan konsep pembelajaran                              |                 |   |   |   |   |
|                    | b. Evaluasi      | 1) Kesesuaian contoh-contoh yang disajikan dengan materi                    |                 |   |   |   |   |
|                    |                  | 2) Kesesuaian soal-soal yang diberikan dengan materi                        |                 |   |   |   |   |
|                    |                  | 3) Keakuratan contoh dan kasus yang diberikan.                              |                 |   |   |   |   |
|                    |                  | 4) Kesesuaian evaluasi yang diberikan dengan materi dan tujuan pembelajaran |                 |   |   |   |   |
|                    |                  | 5) Keakuratan gambar dan tabel yang digunakan                               |                 |   |   |   |   |
|                    | c. Konteks -tual | 6) Kesesuaian dan ketepatan kunci jawaban soal yang diberikan benar         |                 |   |   |   |   |
|                    |                  | 1) Materi disampaikan dengan lengkap  |                 |   |   |   |   |

|  |        |  |  |  |  |  |  |
|--|--------|--|--|--|--|--|--|
|  | Materi | 2) Keruntutan alur pikir   |  |  |  |  |  |
|  |        | 3) Materi dalam modul memuat komponen-komponen pembelajaran                      |  |  |  |  |  |
|  |        | 4) Koherensi antara bab dengan subbab dan antara bab satu dengan bab lainnya     |  |  |  |  |  |
|  |        | 5) Muatan aspek kognitif, psikomotorik dan afektif pada setiap pembelajaran      |  |  |  |  |  |
|  |        | 6) Tingkat kesulitan dan keabstrakan konsep sesuai dengan tingkat kognitif siswa |  |  |  |  |  |
|  |        | 7) Kemudahan materi untuk dipahami   |  |  |  |  |  |

### B. Penilaian Aspek Kebahasaan

| Aspek yang dinilai | Indikator                   | Sub Indikator  | Skala Penilaian |   |   |   |   |
|--------------------|-----------------------------|--|-----------------|---|---|---|---|
|                    |                             |  | 5               | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Aspek Kebahasaan   | a. Keterba-caan             | 1) Bahasa dalam modul mudah dipahami                         |                 |   |   |   |   |
|                    |                             | 2) Petunjuk penggunaan modul dan petunjuk mengerjakan soal   |                 |   |   |   |   |
|                    |                             | 3) Bab maupun subbab mengandung makna yang utuh              |                 |   |   |   |   |
|                    | b. Kejelasan informa-si     | 1) Keterangan gambar tabel memberikan informasi dengan jelas |                 |   |   |   |   |
|                    |                             | 2) Menggunakan bahasa yang baik dan benar                    |                 |   |   |   |   |
|                    | c. Kesesuaian dengan kaidah | 1) Menggunakan kalimat                                       |                 |   |   |   |   |
|                    |                             | 2) Menggunakan kalimat                                       |                 |   |   |   |   |

|  |   |   |  |  |  |  |  |
|--|---|---|--|--|--|--|--|
|  | Bahasa Indonesia                                | yang efektif  |  |  |  |  |  |
|  |   | 3) Menggunakan tata tulis dengan benar  |  |  |  |  |  |
|  |   | 4) Menggunakan istilah yang tepat   |  |  |  |  |  |
|  | d. Penggunaan bahasa secara efektif dan efisien | 1) Bahasa yang digunakan mampu memotivasi siswa                               |  |  |  |  |  |
|  |   | 2) Bahasa yang digunakan sesuai dengan tingkat perkembangan intelektual siswa |  |  |  |  |  |

### C. Komentar Bapak/Ibu Tentang Modul

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### D. Kesimpulan Umum

Berdasarkan penilaian kelayakan isi dan kebahasaan di atas, maka bahan ajar berbentuk modul ini dinyatakan:

1. Layak digunakan dalam pembelajaran tanpa revisi
2. Layak digunakan dalam pembelajaran dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak diproduksi

Muntilan, ..... 2015  
Ahli Materi

(\_\_\_\_\_  
NIP.

**LEMBAR VALIDASI KELAYAKAN MODUL  
UNTUK AHLI MATERI**

Hari/Tanggal : Kamis, 3 September 2015

Judul Penelitian : Pengembangan Modul Pembelajaran Standar Kompetensi Menerapkan prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan untuk SMK Kompetensi Keahlian Administrasi Perkantoran

Peneliti : Rista Dwisanidya

**Petunjuk Pengisian:**

1. Berikan tanda (✓) pada kotak yang sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu dan berikan pula kritik/saran pada kotak tersebut jika diperlukan.
2. Rentangan penilaian modul mulai dari "Sangat Baik" sampai dengan "Sangat Kurang", dengan keterangan sebagai berikut:  
 5 : Sangat Baik                            3 : Cukup                            1 : Sangat Kurang  
 4: Baik                                      2 : Kurang
3. Apabila Bapak/Ibu menilai kurang, mohon untuk memberikan tanda pada bagian yang kurang dan memberikan saran perbaikan agar mudah direvisi.
4. Bapak/Ibu mohon untuk memberikan komentar secara umum tentang modul Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan.
5. Bapak/Ibu mohon untuk melingkari kesimpulan umum dari hasil penilaian terhadap modul ini.

Ahli Materi : Setyo Hendrawati, S-Pd

Pekerjaan : Guru Administrasi Perkantoran

Instansi : SMK Muhammadiyah 2 Muntlan

**A. Penilaian Aspek Isi/materi**

| Aspek yang dinilai | Indikator               | Sub Indikator   | Skala Penilaian |   |   |   |   |
|--------------------|-------------------------|---|-----------------|---|---|---|---|
|                    |                         |   | 5               | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Aspek Isi/Materi   | a. Isi                  | 1) Kesesuaian materi dengan kompetensi dasar dan tujuan pembelajaran        |                 |   |   | ✓ |   |
|                    |                         | 2) Rumusan tujuan pembelajaran  |                 |   |   |   | ✓ |
|                    |                         | 3) Kebenaran konsep materi yang disajikan                                   |                 |   | ✓ |   |   |
|                    |                         | 4) Isi modul memuat aspek-aspek yang mampu membangkitkan kreativitas siswa  |                 | ✓ |   |   |   |
|                    |                         | 5) Isi modul sesuai dengan konsep pembelajaran                              |                 | ✓ |   |   |   |
|                    | b. Evaluasi             | 1) Kesesuaian contoh-contoh yang disajikan dengan materi                    |                 | ✓ |   |   |   |
|                    |                         | 2) Kesesuaian soal-soal yang diberikan dengan materi                        |                 | ✓ |   |   |   |
|                    |                         | 3) Keakuratan contoh dan kasus yang diberikan.                              |                 |   | ✓ |   |   |
|                    |                         | 4) Kesesuaian evaluasi yang diberikan dengan materi dan tujuan pembelajaran |                 |   | ✓ |   |   |
|                    |                         | 5) Keakuratan gambar dan tabel yang digunakan                               |                 |   |   | ✓ |   |
|                    |                         | 6) Kesesuaian dan ketepatan kunci jawaban soal yang diberikan benar         |                 | ✓ |   |   |   |
|                    | c. Konteks -tual Materi | 1) Materi disampaikan dengan lengkap  | ✓               |   |   |   |   |
|                    |                         | 2) Keruntutan alur pikir  |                 | ✓ | ✓ |   |   |

|  |  |  |  |   |  |  |  |
|--|--|--|--|---|--|--|--|
|  |  | 3) Materi dalam modul memuat komponen-komponen pembelajaran                      |  | ✓ |  |  |  |
|  |  | 4) Koherensi antara bab dengan subbab dan antara bab satu dengan bab lainnya     |  | ✓ |  |  |  |
|  |  | 5) Muatan aspek kognitif, psikomotorik dan afektif pada setiap pembelajaran      |  | ✓ |  |  |  |
|  |  | 6) Tingkat kesulitan dan keabstrakan konsep sesuai dengan tingkat kognitif siswa |  | ✓ |  |  |  |
|  |  | 7) Kemudahan materi untuk dipahami   |  | ✓ |  |  |  |

#### B. Penilaian Aspek Kebahasaan

| Aspek yang dinilai | Indikator                                    | Sub Indikator  | Skala Penilaian |   |   |   |   |
|--------------------|--|--|-----------------|---|---|---|---|
|                    |  |  | 5               | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Aspek Kebahasaan   | a. Keterba-caan                              | 1) Bahasa dalam modul mudah dipahami                         |                 | ✓ |   |   |   |
|                    |  | 2) Petunjuk penggunaan modul dan petunjuk mengerjakan soal   |                 | ✓ |   |   |   |
|                    |  | 3) Bab maupun subbab mengandung makna yang utuh              |                 | ✓ |   |   |   |
|                    | b. Kejelasan informasi                       | 1) Keterangan gambar tabel memberikan informasi dengan jelas |                 | ✓ |   |   |   |
|                    |  | 2) Menggunakan bahasa yang baik dan benar                    |                 | ✓ |   |   |   |
|                    | c. Kesesuaian dengan kaidah Bahasa Indonesia | 2) Menggunakan kalimat yang efektif                          |                 | ✓ |   |   |   |
|                    |  | 3) Menggunakan tata tulis                                    |                 | ✓ |   |   |   |
|                    |  |  |                 |   |   |   |   |

|   |  |   |   |   |  |  |
|---|--|---|---|---|--|--|
|   |  | dengan benar  |   |   |  |  |
|   |  | 4) Menggunakan istilah yang tepat   |   | ✓ |  |  |
| d. Penggunaan bahasa secara efektif dan efisien |  | 1) Bahasa yang digunakan mampu memotivasi siswa                               | ✓ |   |  |  |
|   |  | 2) Bahasa yang digunakan sesuai dengan tingkat perkembangan intelektual siswa | ✓ |   |  |  |

### C. Komentar Bapak/Ibu Tentang Modul

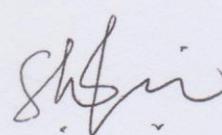
- Sebaiknya ditambahkan peta bagianan modul dan glasarium
- Pada penelitian belum menyajikan sk/kb yang akan dipelajari, waktu dan prasyarat
- Dalam setiap BAB sebaiknya ditunjukkan tujuan pembelajaran tentang materi yang akan dipelajari, ditambahkan tugas-tugas dan lembar praktik kertas.
- Dalam modul dapat meng gunakan tabel untuk dapat mempermudah penyampaian materi

### D. Kesimpulan Umum

Berdasarkan penilaian kelayakan isi dan kebahasaan di atas, maka bahan ajar berbentuk modul ini dinyatakan:

1. Layak digunakan dalam pembelajaran tanpa revisi
- ② Layak digunakan dalam pembelajaran dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak diproduksi

Muntilan, 3 September 2015  
Ahli Materi



(Setyo Hendrawati, S.Pd.)  
NIP.

**LEMBAR VALIDASI KELAYAKAN MODUL  
UNTUK AHLI MATERI**

Hari/Tanggal : Jumat, 11 September 2015

Judul Penelitian : Pengembangan Modul Pembelajaran Standar Kompetensi Menerapkan prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan untuk SMK Kompetensi Keahlian Administrasi Perkantoran

Peneliti : Rista Dwisanidya

**Petunjuk Pengisian:**

1. Berikan tanda (✓) pada kotak yang sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu dan berikan pula kritik/saran pada kotak tersebut jika diperlukan.
2. Rentangan penilaian modul mulai dari “Sangat Baik” sampai dengan “Sangat Kurang”, dengan keterangan sebagai berikut:  
 5 : Sangat Baik                            3 : Cukup                            1 : Sangat Kurang  
 4 : Baik                                      2 : Kurang
3. Apabila Bapak/Ibu menilai kurang, mohon untuk memberikan tanda pada bagian yang kurang dan memberikan saran perbaikan agar mudah direvisi.
4. Bapak/Ibu mohon untuk memberikan komentar secara umum tentang modul Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan.
5. Bapak/Ibu mohon untuk melingkari kesimpulan umum dari hasil penilaian terhadap modul ini.

Ahli Materi : Sefyo Henawati, S.Pd.

Pekerjaan : Guru

Instansi : SMK Muhammadiyah 2 Muntian

**A. Penilaian Aspek Isi/materi**

| Aspek yang dinilai      | Indikator                            | Sub Indikator   | Skala Penilaian |   |   |   |   |
|-------------------------|--------------------------------------|---|-----------------|---|---|---|---|
|                         |                                      |   | 5               | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Aspek Isi/Materi        | a. Isi                               | 1) Kesesuaian materi dengan kompetensi dasar dan tujuan pembelajaran        | ✓               |   |   |   |   |
|                         |                                      | 2) Rumusan tujuan pembelajaran  | ✓               |   |   |   |   |
|                         |                                      | 3) Kebenaran konsep materi yang disajikan                                   | ✓               |   |   |   |   |
|                         |                                      | 4) Isi modul memuat aspek-aspek yang mampu membangkitkan kreativitas siswa  |                 |   |   | ✓ |   |
|                         |                                      | 5) Isi modul sesuai dengan konsep pembelajaran                              | ✓               |   |   |   |   |
|                         | b. Evaluasi                          | 1) Kesesuaian contoh-contoh yang disajikan dengan materi                    | ✓               |   |   |   |   |
|                         |                                      | 2) Kesesuaian soal-soal yang diberikan dengan materi                        | ✓               |   |   |   |   |
|                         |                                      | 3) Keakuratan contoh dan kasus yang diberikan.                              | ✓               |   |   |   |   |
|                         |                                      | 4) Kesesuaian evaluasi yang diberikan dengan materi dan tujuan pembelajaran | ✓               |   |   |   |   |
|                         |                                      | 5) Keakuratan gambar dan tabel yang digunakan                               | ✓               |   |   |   |   |
|                         |                                      | 6) Kesesuaian dan ketepatan kunci jawaban soal yang diberikan benar         | ✓               |   |   |   |   |
| c. Konteks -tual Materi | 1) Materi disampaikan dengan lengkap | ✓   |                 |   |   |   |   |
|                         | 2) Keruntutan alur pikir             | ✓   |                 |   |   |   |   |

|  |  |  |   |   |  |  |  |
|--|--|--|---|---|--|--|--|
|  |  | 3) Materi dalam modul memuat komponen-komponen pembelajaran                      | ✓ |   |  |  |  |
|  |  | 4) Koherensi antara bab dengan subbab dan antara bab satu dengan bab lainnya     | ✓ |   |  |  |  |
|  |  | 5) Muatan aspek kognitif, psikomotorik dan afektif pada setiap pembelajaran      | ✓ |   |  |  |  |
|  |  | 6) Tingkat kesulitan dan keabstrakan konsep sesuai dengan tingkat kognitif siswa |   | ✓ |  |  |  |
|  |  | 7) Kemudahan materi untuk dipahami   | ✓ |   |  |  |  |

#### B. Penilaian Aspek Kebahasaan

| Aspek yang dinilai | Indikator                                    | Sub Indikator  | Skala Penilaian |   |   |   |   |
|--------------------|--|--|-----------------|---|---|---|---|
|                    |  |  | 5               | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Aspek Kebahasaan   | a. Keterba-caan                              | 1) Bahasa dalam modul mudah dipahami                         | ✓               |   |   |   |   |
|                    |  | 2) Petunjuk penggunaan modul dan petunjuk mengerjakan soal   | ✓               |   |   |   |   |
|                    |  | 3) Bab maupun subbab mengandung makna yang utuh              | ✓               |   |   |   |   |
|                    | b. Kejelasan informa-si                      | 1) Keterangan gambar tabel memberikan informasi dengan jelas | ✓               |   |   |   |   |
|                    |  | 2) Menggunakan bahasa yang baik dan benar                    | ✓               |   |   |   |   |
|                    | c. Kesesuaian dengan kaidah Bahasa Indonesia | 2) Menggunakan kalimat yang efektif                          | ✓               |   |   |   |   |
|                    |  | 3) Menggunakan tata tulis                                    | ✓               |   |   |   |   |
|                    |  |  |                 |   |   |   |   |

|  |   |   |   |  |  |  |
|--|---|---|---|--|--|--|
|  |   | dengan benar  |   |  |  |  |
|  |   | 4) Menggunakan istilah yang tepat   | ✓ |  |  |  |
|  | d. Penggunaan bahasa secara efektif dan efisien | 1) Bahasa yang digunakan mampu memotivasi siswa                               | ✓ |  |  |  |
|  |   | 2) Bahasa yang digunakan sesuai dengan tingkat perkembangan intelektual siswa | ✓ |  |  |  |

### C. Komentar Bapak/Ibu Tentang Modul

..... Penggunaan modul sangat baik dan dapat dipergunakan untuk proses pembelajaran .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

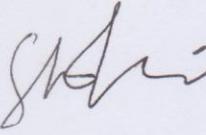
.....

### D. Kesimpulan Umum

Berdasarkan penilaian kelayakan isi dan kebahasaan di atas, maka bahan ajar berbentuk modul ini dinyatakan:

- (1) Layak digunakan dalam pembelajaran tanpa revisi
- 2. Layak digunakan dalam pembelajaran dengan revisi sesuai saran
- 3. Tidak layak diproduksi

Muntilan, 11 September 2015  
Ahli Materi

Sefyo Henggawati, S.Pd.  
NIP. -

**LEMBAR VALIDASI KELAYAKAN MODUL  
UNTUK AHLI MEDIA**

Hari/Tanggal : \_\_\_\_\_

Judul Penelitian : Pengembangan Modul Pembelajaran Standar Kompetensi  
Menerapkan prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan  
Pelanggan untuk SMK Kompetensi Keahlian Administrasi  
Perkantoran

Peneliti : Rista Dwisanidya

Petunjuk Pengisian :

1. Berikan tanda (✓) pada kotak yang sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu dan berikan pula kritik/saran pada kotak tersebut jika diperlukan.
2. Rentangan penilaian modul mulai dari “Sangat Baik” sampai dengan “Sangat Kurang”, dengan keterangan sebagai berikut:  
5 : Sangat Baik                            3 : Cukup                            1 : Sangat Kurang  
4: Baik                                        2 : Kurang
3. Apabila Bapak/Ibu menilai kurang, mohon untuk memberikan tanda pada bagian yang kurang dan memberikan saran perbaikan agar mudah direvisi.
4. Bapak/Ibu mohon untuk memberikan komentar secara umum tentang modul Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan.
5. Bapak/Ibu mohon untuk melingkari kesimpulan umum dari hasil penilaian terhadap modul ini.

Ahli Media : \_\_\_\_\_

Pekerjaan : \_\_\_\_\_

Instansi : \_\_\_\_\_

### A. Penilaian Aspek Penyajian

| Aspek yang dinilai | Indikator                                | Sub Indikator   | Skala Penilaian |   |   |   |   |
|--------------------|--|---|-----------------|---|---|---|---|
|                    |  |   | 5               | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Aspek Penyajian    | a. Urutan penyajian modul                | 1) Penyajian modul dilakukan secara runtut/sistematis                               |                 |   |   |   |   |
|                    |  | 2) Modul memuat komponen yang lengkap   |                 |   |   |   |   |
|                    |  | 3) Pengorganisasian bab/subbab dalam modul memudahkan siswa untuk mempelajari modul |                 |   |   |   |   |
|                    | b. Penyajian memberi motivasi            | 1) Penyajian materi mendorong rasa keingintahuan siswa                              |                 |   |   |   |   |
|                    |  | 2) Penyajian materi dapat menuntun siswa untuk berpikir kritis                      |                 |   |   |   |   |
|                    |  | 3) Penyajian materi melatih siswa memecahkan permasalahan                           |                 |   |   |   |   |
|                    |  | 4) Penyajian materi mendorong siswa untuk terlibat aktif dalam pembelajaran         |                 |   |   |   |   |
|                    |  | 5) Penyajian materi membangkitkan motivasi belajar siswa                            |                 |   |   |   |   |
|                    | c. Kejelasan penyajian gambar dan sumber | 1) Penyajian gambar menarik dan proporsional  |                 |   |   |   |   |
|                    |  | 2) Daftar pustaka memuat sumber yang mutakhir                                       |                 |   |   |   |   |
|                    | d. Kejelasan tujuan modul                | 1) Pendahuluan disajikan dengan jelas   |                 |   |   |   |   |
|                    |  | 2) Rangkuman materi disajikan dengan jelas dan ringkas                              |                 |   |   |   |   |
|                    | e. Penyajian tugas                       | 1) Soal-soal latihan untuk siswa telah disajikan                                    |                 |   |   |   |   |

secara bervariasi

### **B. Penilaian Aspek Tampilan**

| Aspek yang dinilai | Indikator  | Sub Indikator  | Skala Penilaian |   |   |   |   |
|--------------------|--|--|-----------------|---|---|---|---|
|                    |  |  | 5               | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Aspek Tampilan     | a. Penggunaan <i>font</i> (jenis huruf dan ukuran) | 1) Pemilihan jenis huruf dan ukuran huruf sesuai               |                 |   |   |   |   |
|                    |  | 2) Pengaturan spasi antar baris dan alinea konsisten           |                 |   |   |   |   |
|                    |  | 3) Teks atau tulisan mudah dibaca                              |                 |   |   |   |   |
|                    |  | 4) Menggunakan simbol ( <i>icon</i> ) secara konsisten         |                 |   |   |   |   |
|                    |  | 5) Menggunakan format penulisan modul yang proposisional       |                 |   |   |   |   |
|                    |  | 6) Penulisan modul dilakukan secara konsisten                  |                 |   |   |   |   |
|                    | b. <i>Lay out</i> , tata letak                     | 1) Tata letak ( <i>layout</i> )                                |                 |   |   |   |   |
|                    | c. Desain tampilan                                 | 1) Pemilihan warna serasi                                      |                 |   |   |   |   |
|                    |  | 2) Sampul/cover modul menarik                                  |                 |   |   |   |   |
|                    |  | 3) Cetakan, penyelesaian dan jilid modul dilakukan dengan rapi |                 |   |   |   |   |

### C. Komentar Bapak/Ibu Tentang Modul

.....  
.....  
.....  
.....

**D. Kesimpulan Umum**

Berdasarkan penilaian kelayakan isi dan kebahasaan di atas, maka bahan ajar berbentuk modul ini dinyatakan:

1. Layak digunakan dalam pembelajaran tanpa revisi
2. Layak digunakan dalam pembelajaran dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak diproduksi

Yogyakarta, ..... 2015  
Ahli Media

(\_\_\_\_\_  
NIP.

**LEMBAR VALIDASI KELAYAKAN MODUL  
UNTUK AHLI MEDIA**

Hari/Tanggal : Rabu, 19 Agustus 2015

Judul Penelitian : Pengembangan Modul Pembelajaran Standar Kompetensi  
Menerapkan prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan  
Pelanggan untuk SMK Kompetensi Keahlian Administrasi  
Perkantoran

Peneliti : Rista Dwisanidya

Petunjuk Pengisian :

1. Berikan tanda (✓) pada kotak yang sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu dan berikan pula kritik/saran pada kotak tersebut jika diperlukan.
2. Rentangan penilaian modul mulai dari "Sangat Baik" sampai dengan "Sangat Kurang", dengan keterangan sebagai berikut:  
5 : Sangat Baik                            3 : Cukup                            1 : Sangat Kurang  
4: Baik                                        2 : Kurang
3. Apabila Bapak/Ibu menilai kurang, mohon untuk memberikan tanda pada bagian yang kurang dan memberikan saran perbaikan agar mudah direvisi.
4. Bapak/Ibu mohon untuk memberikan komentar secara umum tentang modul Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan.
5. Bapak/Ibu mohon untuk melengkapi kesimpulan umum dari hasil penilaian terhadap modul ini.

Ahli Media : Dr. Suranto AW,

Pekerjaan : Dosen

Instansi : UNY

### A. Penilaian Aspek Penyajian

| Aspek yang dinilai | Indikator                                | Sub Indikator   | Skala Penilaian |   |   |   |   |
|--------------------|--|---|-----------------|---|---|---|---|
|                    |  |   | 5               | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Aspek Penyajian    | a. Urutan penyajian modul                | 1) Penyajian modul dilakukan secara runtut/sistematis                               |                 | ✓ |   |   |   |
|                    |  | 2) Modul memuat komponen yang lengkap   | ✓               |   |   |   |   |
|                    |  | 3) Pengorganisasian bab/subbab dalam modul memudahkan siswa untuk mempelajari modul | ✓               |   |   |   |   |
|                    | b. Penyajian memberi motivasi            | 1) Penyajian materi mendorong rasa keingintahuan siswa                              |                 | ✓ |   |   |   |
|                    |  | 2) Penyajian materi dapat menuntun siswa untuk berpikir kritis                      |                 | ✓ |   |   |   |
|                    | c. Kejelasan penyajian gambar dan sumber | 3) Penyajian materi melatih siswa memecahkan permasalahan                           |                 | ✓ |   |   |   |
|                    |  | 4) Penyajian materi mendorong siswa untuk terlibat aktif dalam pembelajaran         |                 | ✓ |   |   |   |
|                    |  | 5) Penyajian materi membangkitkan motivasi belajar siswa                            |                 | ✓ |   |   |   |
|                    | d. Kejelasan tujuan modul                | 1) Penyajian gambar menarik dan proporsional  | ✓               |   |   |   |   |
|                    |  | 2) Daftar pustaka memuat sumber yang mutakhir                                       |                 | ✓ |   |   |   |
|                    | e. Penyajian tugas                       | 1) Pendahuluan disajikan dengan jelas   | ✓               |   |   |   |   |
|                    |  | 2) Rangkuman materi disajikan dengan jelas dan ringkas                              |                 | ✓ |   |   |   |
|                    |  | 1) Soal-soal latihan untuk siswa telah disajikan secara bervariasi                  |                 | ✓ |   |   |   |

### B. Penilaian Aspek Tampilan

| Aspek yang dinilai | Indikator                                   | Sub Indikator  | Skala Penilaian |   |   |   |   |
|--------------------|---|--|-----------------|---|---|---|---|
|                    |   |  | 5               | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Aspek Tampilan     | a. Penggunaan font (jenis huruf dan ukuran) | 1) Pemilihan jenis huruf dan ukuran huruf sesuai               | ✓               |   |   |   |   |
|                    |   | 2) Pengaturan spasi antar baris dan alinea konsisten           | ✓               |   |   |   |   |
|                    |   | 3) Teks atau tulisan mudah dibaca                              | ✓               |   |   |   |   |
|                    |   | 4) Menggunakan simbol (icon) secara konsisten                  | ✓               |   |   |   |   |
|                    |   | 5) Menggunakan format penulisan modul yang proposisional       |                 | ✓ |   |   |   |
|                    |   | 6) Penulisan modul dilakukan secara konsisten                  |                 | ✓ |   |   |   |
|                    | b. Lay out, tata letak                      | 1) Tata letak (layout)   |                 | ✓ |   |   |   |
|                    | c. Desain tampilan                          | 1) Pemilihan warna serasi                                      | ✓               |   |   |   |   |
|                    |   | 2) Sampul/cover modul menarik                                  | ✓               |   |   |   |   |
|                    |   | 3) Cetakan, penyelesaian dan jilid modul dilakukan dengan rapi |                 | ✓ |   |   |   |

### C. Komentar Bapak/Ibu Tentang Modul

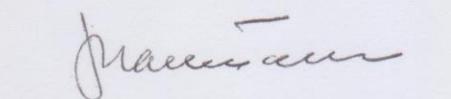
1. Aspek Penyajian : Penyajian tugas, perlu ditambahkan  
2. Penar pustaka ditambah yg memukau (3 buku terakahir)  
3. Sumber untuk foto/gambar yg diambil dari internet, dll

**D. Kesimpulan Umum**

Berdasarkan penilaian kelayakan isi dan kebahasaan di atas, maka bahan ajar berbentuk modul ini dinyatakan:

1. Layak digunakan dalam pembelajaran tanpa revisi
2. Layak digunakan dalam pembelajaran dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak diproduksi

Yogyakarta, ..19/8/..... 2015  
Ahli Media

  
(Dr. Geranto)  
NIP. 19610306 198702 1004

## **Angket Penilaian Siswa**

### **I. Petunjuk Pengisian**

1. Berikan tanda (✓) pada kotak yang sesuai dengan penilaian anda.
2. Rentang penilaian modul mulai dari “Sangat Baik” sampai dengan “Sangat Kurang” dengan keterangan sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju      C : Cukup      STS : Sangat Tidak Setuju  
 S : Setuju      TS : Tidak Setuju

### **II. Identitas Responden**

**Nama :** \_\_\_\_\_

**No. Absen:** \_\_\_\_\_

**Kelas :** \_\_\_\_\_

**Sekolah :** SMK Muhammadiyah 2 Muntilan

### **III. Penyataan**

| No . | Aspek                   | Pernyataan  | Skala Penilaian |   |   |    |     |
|------|-------------------------|---|-----------------|---|---|----|-----|
|      |                         |   | SS              | S | C | TS | STS |
| A.   | Kemudahan Pemahaman     | 1.Modul ini memudahkan saya dalam belajar                                   |                 |   |   |    |     |
|      |                         | 2.Materi dalam modul ini dapat dipahami dengan mudah                        |                 |   |   |    |     |
|      |                         | 3. Dapat menerapkan materi saya pelajari di kehidupan dengan mudah          |                 |   |   |    |     |
| B.   | Kemandirian Belajar     | 4. Dapat digunakan dengan mudah tanpa pendamping/guru.                      |                 |   |   |    |     |
|      |                         | 5. Materi disertai dengan contoh yang mudah ditemukan di lingkunga sekitar. |                 |   |   |    |     |
| C.   | Keaktifan dalam belajar | 6. Meningkatkan keinginan untuk berdisusi bersama                           |                 |   |   |    |     |

|    |                  |   |  |  |  |  |  |
|----|------------------|---|--|--|--|--|--|
|    |                  | 7. Dapat mengukur kemampuan individu dengan mengerjakan latihan soal  |  |  |  |  |  |
|    |                  | 8. Dengan modul ini saya termotivasi untuk belajar lebih banyak lagi  |  |  |  |  |  |
| D. | Minat Modul      | 9. Saya tertarik mempelajari materi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan dengan menggunakan modul ini |  |  |  |  |  |
|    |                  | 10. Adanya modul ini menambah minat saya untuk belajar  |  |  |  |  |  |
| E. | Penyajian Modul  | 11. Bacaan teks dan tulisan dalam modul terlihat jelas dan mudah saya pahami  |  |  |  |  |  |
|    |                  | 12. Gambar yang disajikan terlihat jelas dan menambah pemahaman saya  |  |  |  |  |  |
|    |                  | 13. Materi yang disajikan menggunakan bahasa yang sederhana sehingga saya mudah memahaminya   |  |  |  |  |  |
|    |                  | 14. Saya dapat mengulangi materi pada bagian pelajaran yang belum saya mengerti   |  |  |  |  |  |
| F. | Penggunaan Modul | 15. Modul ini dapat saya gunakan sebagai media pembelajaran di sekolah maupun di luar sekolah                                       |  |  |  |  |  |

## Angket Penilaian Siswa

### I. Petunjuk Pengisian

1. Berikan tanda (✓) pada kotak yang sesuai dengan penilaian anda.
2. Rentang penilaian modul mulai dari "Sangat Baik" sampai dengan "Sangat Kurang" dengan keterangan sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju      C : Cukup      STS : Sangat Tidak Setuju  
 S : Setuju      TS : Tidak Setuju

### II. Identitas Responden

Nama : Vivi Avivah

No. Absen: 33

Kelas : X ADP

Sekolah : SMK Muhammadiyah 2 Muntilan

### III. Penyataan

| No | Aspek               | Pernyataan  | Skala Penilaian |   |   |    |     |
|----|---------------------|---|-----------------|---|---|----|-----|
|    |                     |   | SS              | S | C | TS | STS |
| A. | Kemudahan Pemahaman | 1. Modul ini memudahkan saya dalam belajar  | ✓               |   |   |    |     |
|    |                     | 2. Materi dalam modul ini dapat dipahami dengan mudah   | ✓               |   |   |    |     |
|    |                     | 3. Setelah belajar menggunakan modul, saya dapat memahami materi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan | ✓               |   |   |    |     |
| B. | Kemandirian Belajar | 4. Modul ini memberikan kesempatan saya untuk belajar sesuai dengan kemampuan   | ✓               |   |   |    |     |
|    |                     | 5. Modul ini dapat menjadi media pembelajaran yang mandiri bagi saya  | ✓               |   |   |    |     |

|    |                         |   |   |   |  |  |  |
|----|-------------------------|---|---|---|--|--|--|
| C. | Keaktifan dalam belajar | 6. Modul ini dapat mendorong saya untuk aktif belajar   | ✓ |   |  |  |  |
|    |                         | 7. Saya dapat mencoba mengerjakan latihan soal yang ada di modul  | ✓ |   |  |  |  |
|    |                         | 8. Dengan modul ini saya termotivasi untuk belajar lebih banyak lagi  | ✓ |   |  |  |  |
| D. | Minat Modul             | 9. Saya tertarik mempelajari materi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan dengan menggunakan modul ini | ✓ |   |  |  |  |
|    |                         | 10. Adanya modul ini menambah minat saya untuk belajar  | ✓ |   |  |  |  |
| E. | Penyajian Modul         | 11. Bacaan teks dan tulisan dalam modul terlihat jelas dan mudah saya pahami  | ✓ |   |  |  |  |
|    |                         | 12. Gambar yang disajikan terlihat jelas dan menambah pemahaman saya  |   | ✓ |  |  |  |
|    |                         | 13. Materi yang disajikan menggunakan bahasa yang sederhana sehingga saya mudah memahaminya   |   | ✓ |  |  |  |
|    |                         | 14. Saya dapat mengulangi materi pada bagian pelajaran yang belum saya mengerti   | ✓ |   |  |  |  |
| F. | Penggunaan Modul        | 15. Modul ini dapat saya gunakan sebagai media pembelajaran di sekolah maupun di luar sekolah                                       | ✓ |   |  |  |  |

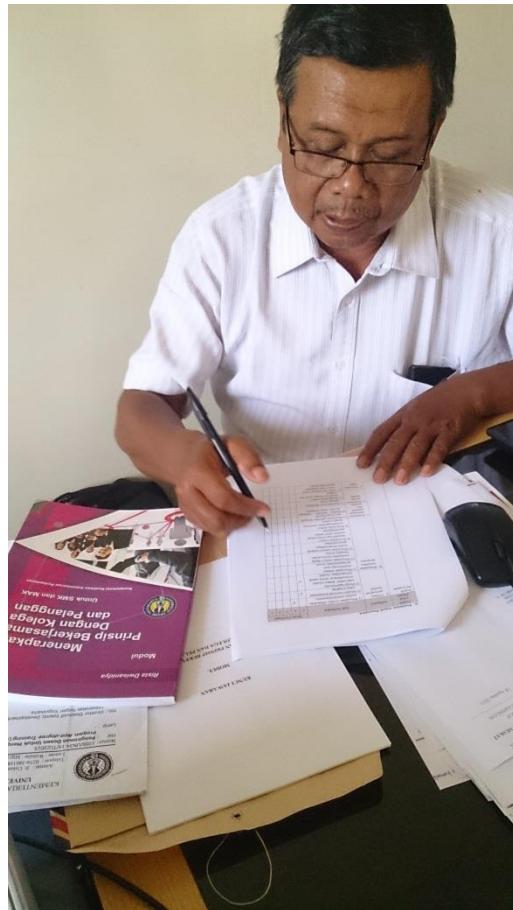
# **LAMPIRAN 3**

1. Daftar Validator
2. Perijinan
3. Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian

## **DAFTAR VALIDATOR**

| <b>No.</b> | <b>Nama</b>                | <b>Profesi</b>   | <b>Keterangan</b> |
|------------|----------------------------|--|-------------------|
| 1.         | Dr. Suranto AW, M.Pd, M.Si | Ketua Jurusan<br>Ilmu Komunikasi<br><b>FIS UNY</b>                 | Ahli Media        |
| 2.         | Setyo Hendrawati, S.Pd     | Guru Administrasi<br>Perkantoran SMK<br>Muhammadiyah 2<br>Muntilan | Ahli Materi       |

## DOKUMENTASI KEGIATAN PENELITIAN









# **LAMPIRAN 4**

Modul

**Rista Dwisanidya**

Pembimbing Sutirman, M.Pd.

Modul

# Menerapkan Prinsip Bekerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan



Untuk SMK dan MAK

Kompetensi Keahlian Administrasi Perkantoran





**MODUL  
MENERAPKAN PRINSIP BEKERJASAMA  
DENGAN KOLEGA DAN PELANGGAN**

Kompetensi Keahlian Administrasi Perkantoran

**Untuk SMK Dan MAK**

Disusun Oleh:

**Rista Dwisanidya**

Pembimbing

**Sutirman, M.Pd.**

**UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 19 TAHUN 2012  
TENTANG HAK CIPTA**

**PASAL 72  
KETENTUAN PIDANA  
SANKSI PELANGGARAN**

1. Barangsiapa dengan sengaja dan tanpa hak mengumumkan atau memperbanyak suatu Ciptaan atau memberikan izin untuk itu, dipidana dengan pidana penjara paling sedikit 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 5.000.000.000,00 (lima milyar rupiah).
2. Barangsiapa dengan sengaja menyerahkan, menyiarlu, memamerkan, mengedarkan atau menjual kepada umum suatu Ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

# KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan modul ini dan dapat diterbitkan tepat pada waktunya. Modul ini disusun berdasarkan Silabus yang sudah dibuat.

Modul ini merupakan buku pegangan bagi guru dan peserta didik dalam kegiatan mengajar di sekolah. Sebagai buku pegangan, modul ini juga tidak menutup kemungkinan untuk memanfaatkan buku-buku penunjang yang lainnya. Melalui modul ini, penulis berusaha menyajikan materi untuk mempermudah peserta didik dalam mencapai target-target belajar atau kompetensi yang diharapkan. Pemanfaatan modul ini dapat dikombinasikan dengan kegiatan mendengarkan materi yang disampaikan guru dan kegiatan membaca buku-buku sumber lainnya secara mandiri. Berbagai kegiatan tersebut diharapkan dapat mendukung kegiatan belajar peserta didik secara menyeluruh.

Akhir kata , penulis ucapan terima kasih kepada orang tua dan semua pihak yang telah membantu hingga terselesaiannya modul ini. Semoga modul ini dapat memberikan pencerahan dalam pembelajaran materi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan.

Yogyakarta, Agustus 2015

Penulis



# DAFTAR ISI

|                      |    |
|----------------------|----|
| KATA PENGANTAR ..... | iv |
| DAFTAR ISI .....     | v  |

|  |           |
|--|-----------|
| I. PENDAHULUAN .....   | 1         |
| A. Deskripsi Modul .....   | 3         |
| B. Petunjuk Penggunaan Modul .....                                   | 3         |
| C. Tujuan Akhir .....  | 4         |
| D. Cek Kemampuan .....   | 4         |
| E. Silabus .....   | 6         |
| F. Peta Kedudukan Modul.....   | 12        |
| II. PEMBELAJARAN .....   | 13        |
| <b>Kegiatan Belajar 1:</b>   |           |
| <b>Mendeskripsikan Kerjasama Dengan Kolega Dan Pelanggan.</b>        | <b>15</b> |
| A. Tujuan Kegiatan Pembelajaran .....                                | 15        |
| B. Pengertian Kerja Sama, Kolega Dan Pelanggan.....                  | 15        |
| C. Macam-Macam Kolega Dan Pelanggan.....                             | 17        |
| D. Diskusi.....  | 20        |
| Rangkuman .....  | 20        |
| Soal-soal Latihan  | 21        |
| <b>Kegiatan Belajar 2: Menyediakan Bantuan kepada Pelanggan.....</b> |           |
| <b>di dalam dan di luar organisasi</b>                               | <b>27</b> |
| A. Tujuan Kegiatan Pembelajaran .....                                | 27        |
| B. Konsep-Konsep Pelayanan Prima.....                                | 27        |
| C. Konsep Harapan Pelanggan .....                                    | 29        |
| D. Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep A3 .....                       | 31        |
| E. Indikator Timbulnya Suatu Ketidakpuasan Pelanggan.....            | 48        |
| F. Diskusi.....  | 51        |
| Rangkuman .....  | 51        |
| Soal-soal Latihan  | 52        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Kegiatan Belajar 3: Memelihara Standar Penampilan Pribadi.....</b> | <b>59</b> |
| A. Tujuan Kegiatan Pembelajaran .....                                 | 59        |
| B. Grooming.....  | 59        |
| C. Kepribadian .....  | 62        |
| D. Etika, Etiket (Tata Krama), Dan Etika Profesi.....                 | 71        |
| E. Bahasa Tubuh dalam Komunikasi non-verbal .....                     | 82        |
| F. <i>Table Manners</i> .....   | 87        |
| G. Diskusi .....  | 89        |
| Rangkuman .....   | 89        |
| Soal-soal Latihan.....  | 90        |
| <b>Kegiatan Belajar 4: Menerapkan Bekerja Dalam Tim .....</b>         | <b>95</b> |
| A. Tujuan Kegiatan Pembelajaran .....                                 | 95        |
| B. Pengertian, Ciri-Ciri, Dan Faktor Pembentuk Tim .....              | 95        |
| C. Prinsip-Prinsip Bekerjasama Dalam Tim .....                        | 96        |
| D. Manfaat Dan Tujuan Bekerjasama Dalam Tim .....                     | 97        |
| E. Sifat Tim Efektif .....  | 98        |
| F. Jenis-Jenis Tim .....  | 100       |
| G. Peran Tim .....  | 102       |
| H. Karakter Budaya Bekerjasama Dalam Tim .....                        | 103       |
| I. Interpersonal Relationship .....                                   | 104       |
| J. Komponen-Komponen Interpersonal .....                              | 105       |
| K. Pengembangan Profesionalisme Kerja .....                           | 106       |
| L. Diskusi .....  | 108       |
| Rangkuman .....   | 108       |
| Soal-soal Latihan .....   | 109       |

**DAFTAR PUSTAKA  
GLOSARIUM**

**Kunci Jawaban**

**Tentang Penulis dan Pembimbing**

# PENDAHULUAN

Deskripsi Modul  
Petunjuk Penggunaan Modul  
Tujuan Akhir  
Cek Kemampuan  
Silabus

# I. PENDAHULUAN

## A. Deskripsi

Dalam modul ini Anda akan mempelajari tentang bagaimana berkerjasama dengan kolega dan pelanggan, bagaimana menyediakan bantuan kepada pelanggan di dalam dan di luar perusahaan, bagaimana memelihara dan mengembangkan standar penampilan pribadi, dan bagaimana cara bekerja dalam satu team work yang solid dan handal.

## B. Petunjuk Penggunaan Modul

### 1. Petunjuk Peserta Didik

- a. Bacalah dengan seksama tujuan akhir dan tujuan antara agar dapat mengetahui apa yang akan diperoleh setelah mempelajari materi ini.
- b. Pelajari dengan seksama materi setiap kegiatan belajar dan jika terdapat informasi yang kurang jelas, sebaiknya dikonsultasikan kepada fasilitator.
- c. Kerjakan latihan dan tugas yang terdapat pada setiap akhir materi, diskusikan dengan teman untuk menemukan jawaban yang paling tepat.
- d. Kerjakan soal evaluasi tanpa terlebih dahulu melihat kunci jawaban yang tersedia.

### 2. Peran Guru/Fasilitator

- a. Menginformasikan langkah-langkah belajar yang seharusnya dilakukan oleh peserta didik.
- b. Memberikan penjelasan yang diperlukan peserta didik, bagian-bagian modul yang belum dapat dipahami.
- c. Mendemonstrasikan langkah-langkah yang diisyaratkan dalam kegiatan belajar.
- d. Melakukan evaluasi secara komprehensif melalui proses serta produk belajar yang dicapai peserta didik, yang meliputi ranah kognitif, afektif dan psikomotor.

### C. Tujuan Akhir

- Di dalam lingkungan tempat kerja maupun di luar tempat kerja dapat:
- Menerapkan bekerjasama dengan kolega dan pelanggan.
  - Memberikan pelayanan prima kepada kolega dan pelanggan.
  - Menjaga/memelihara penampilan pribadi.
  - Bekerja sama dalam satu tim.

### D. Cek Kemampuan

Berilah tanda cek (v) sesuai dengan kompetensi yang sudah/belum dikuasa.

| No.                           | Aspek yang Dinilai                                      | Belum | Sudah |
|-------------------------------|---|-------|-------|
| I. Pengetahuan                |   |       |       |
| a.                            | Memahami pengertian kerjasama, kolega dan pelanggan     |       |       |
| b.                            | Menyebutkan macam-macam kolega dan pelanggan            |       |       |
| c.                            | Memahami konsep-konsep pelayanan prima                  |       |       |
| d.                            | Memahami konsep-konsep harapan pelanggan                |       |       |
| e.                            | Memahami pelayanan prima berdasarkan A3                 |       |       |
| f.                            | Menyebutkan indikator timbulnya ketidakpuasan pelanggan |       |       |
| g.                            | Memahami pentingnya grooming (penampilan)               |       |       |
| h.                            | Memahami kepribadian yang dimiliki                      |       |       |
| i.                            | Memahami etika dan etiket                               |       |       |
| j.                            | Memahami bahasa tubuh yang baik                         |       |       |
| k.                            | Memahami cara menyelenggarakan jamuan bisnis            |       |       |
| l.                            | Memahami cara bekerja dengan orang lain                 |       |       |
| m.                            | Memahami pengertian interpersonal relationship          |       |       |
| n.                            | Memahami pentingnya profesionalisme kerja               |       |       |
| II. Psikomotor (Keterampilan) |   |       |       |
| a.                            | Melakukan kerja sama dengan atasan dan teman            |       |       |
| b.                            | Menerapkan fungsi pelayanan                             |       |       |
| c.                            | Melayani pelanggan dengan sikap yang tepat              |       |       |
| d.                            | Melayani pelanggan dengan penuh perhatian               |       |       |
| e.                            | Melayani pelanggan dengan tindakan yang tepat           |       |       |
| f.                            | Mengidentifikasi keluhan pelanggan                      |       |       |
| g.                            | Menerapkan etika dan etiket di tempat kerja             |       |       |

## Pendahuluan

---

| No.  | Aspek yang Dinilai  | Belum | Sudah |
|------|---|-------|-------|
|      | h. Melayani kebutuhan dan permintaan pelanggan  |       |       |
|      | i. Mengidentifikasi masalah yang timbul akibat dari ketidakpuasan pelanggan                     |       |       |
|      | j. Menyelesaikan komplain dari pelanggan  |       |       |
|      | k. Berpenampilan pribadi sesuai standar   |       |       |
|      | l. Menerapkan prinsip-prinsip kebersihan dan keselamatan dalam bekerja                          |       |       |
|      | m. Menerapkan prinsip-prinsip bekerja dalam tim   |       |       |
|      |   |       |       |
| III. | Sikap   |       |       |
|      | a. Sopan dan ramah dalam berkomunikasi dengan kolega dan teman kerja                            |       |       |
|      | b. Cepat dan tanggap dalam melayani kebutuhan tamu  |       |       |
|      | c. Penuh perhatian pada saat berkomunikasi  |       |       |
|      | d. Bertindak adil terhadap tamu   |       |       |
|      | e. Mempunyai sikap sabar, loyal, dapat dipercaya, Simpati, empati, toleransi dan tanggung jawab |       |       |
|      | f. Mematuhi prinsip kebersihan dan keselamatan kerja  |       |       |
|      | g. Cepat dan tanggap dalam bekerja sama dalam tim   |       |       |

## E. Silabus



## SILABUS

Nama Sekolah : SMK Muhammadiyah 2 Muntilan  
Kompetensi Keahlian : Administrasi Perkantoran  
Mata Pelajaran : Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama Dengan Kolega Dan Pelanggan  
Kelas/Semester : Xx/1-2  
Standar Kompetensi : Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama Dengan Kolega Dan Pelanggan  
Kode Kompetensi : 118.DKK.03  
Durasi Pembelajaran : 36 X 45'

: SMK Muhammadiyah 2 Muntilan

: Administrasi Perkantoran

: Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama Dengan Kolega Dan Pelanggan

: Xx/1-2

: Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama Dengan Kolega Dan Pelanggan

: 118.DKK.03

: 36 X 45'

| Kompetensi Dasar   | Indikator  | Kegiatan Pembelajaran   | Materi Pembelajaran   | Penilaian  | Alokasi Waktu |    |    | Sumber Belajar                             | Nilai Karakter   |
|--|--|---|---|--|---------------|----|----|--|--|
|  |  |   |   |  | TM            | PS | P1 |  |  |
| 1. Mendeskripsikan kerjasama dengan kolega dan pelanggan dideskripsikan dengan benar | <ul style="list-style-type: none"><li>• Kerjasama dengan kolega dan pelanggan dideskripsikan dengan benar</li><li>• Macam-macam kolega dan pelanggan</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Pembelajaran <i>classroom teacher</i>, <i>learning</i>, materi kerjasama dengan kolega dan pelanggan</li><li>• Macam-macam kolega dan pelanggan</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Pengertian kerjasama dengan kolega dan pelanggan</li><li>• Macam-macam kolega dan pelanggan</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Tes tertulis</li><li>• Tes sikap</li></ul> | 4             | -  | -  | Buku kerjasama dengan kolega dan pelanggan | <ul style="list-style-type: none"><li>• Komunikatif</li><li>• demokratis</li></ul> |

| Kompetensi Dasar  | Indikator  | Kegiatan Pembelajaran  | Materi Pembelajaran  | Penilaian   | Alokasi Waktu |    |    | Sumber Belajar   | Nilai Karakter  |
|---|--|--|--|---|---------------|----|----|--|---|
|   |  |  |  |   | TM            | PS | P1 |  |   |
| 2. Menyediakan bantuan kepada pelanggan di dalam dan di luar organisasi | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kebutuhan-kebutuhan dan harapan-harapan pelanggan termasuk di dalamnya kebutuhan khusus diidentifikasi secara benar serta pelayanan diberikan secara tepat</li> <li>Semua kebutuhan-kebutuhan dan permintaan yang layak dari pelanggan dipenuhi di dalam jangka waktu yang dapat</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pembelajaran <i>classroom teacher learning</i> tentang hakekat dan pengertian pelayanan prima (A3)</li> <li>Mengidentifikas i jenis-jenis harapan/kebutuhan pelanggan</li> <li>Memahami tentang pelayanan prima berdasarkan A3 (sikap, perhatian dan tindakan) melalui kajian pustaka</li> <li>Mengamati dan mengidentifikas i jenis-jenis layanan</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Konsep-konsep pelayanan prima</li> <li>Konsep-konsep harapan pelanggan (basic human needs principles)</li> <li>Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap prima</li> <li>Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan</li> <li>Indikator timbul suatu ketidakpuasan pelanggan</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tes tertulis</li> <li>Tes sikap</li> </ul> | 12            | -  | -  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Buku bekerja sama dengan kolega dan pelanggan</li> <li>Sekretaris profesional Pengembangan diri sekretaris</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gemar membaca</li> <li>Jujur</li> <li>Kreatif</li> <li>Bersahabat/komunikatif</li> </ul> |

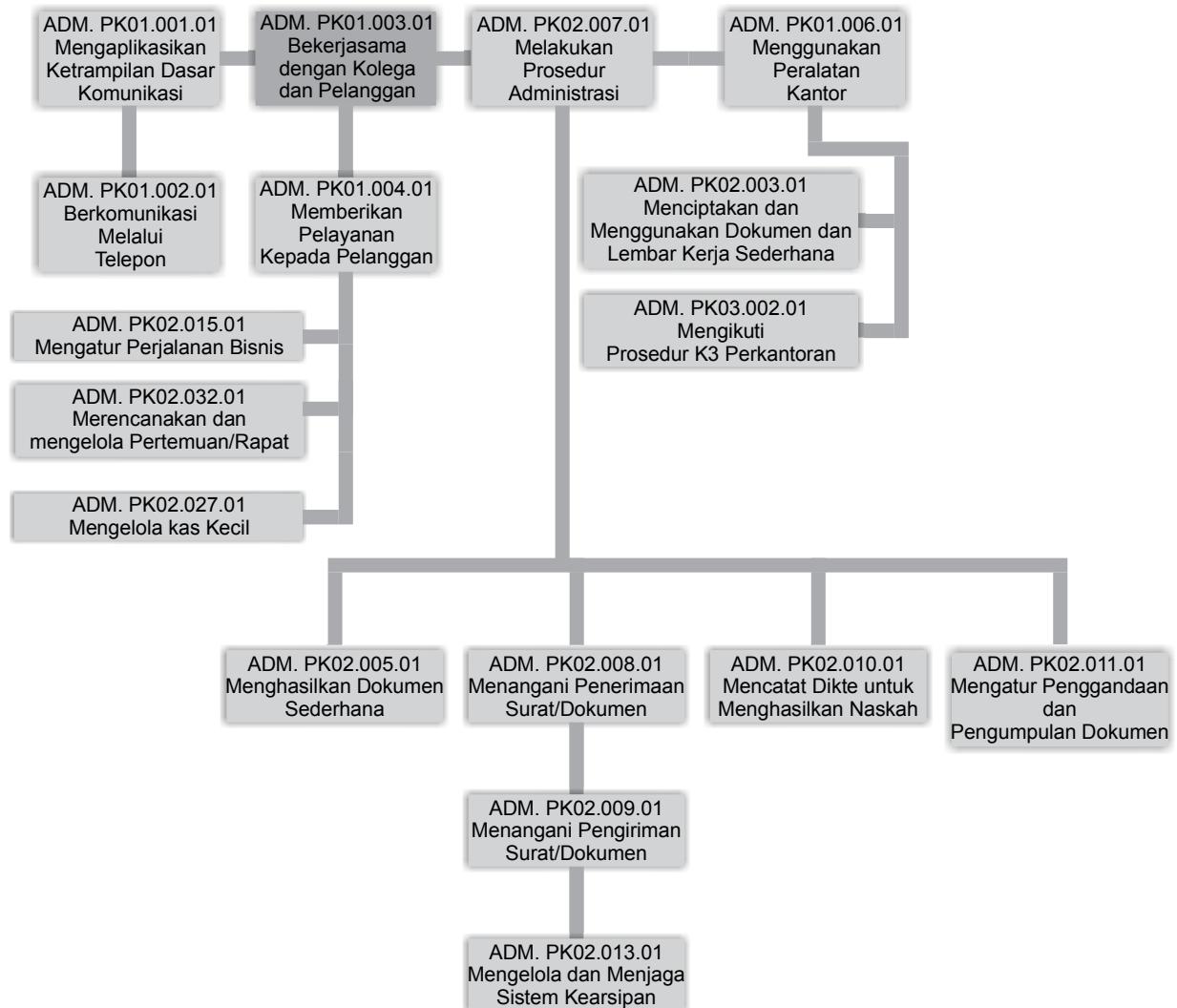
| Kompetensi Dasar | Indikator                                | Kegiatan Pembelajaran  | Materi Pembelajaran  | Penilaian | Alokasi Waktu |    |    | Sumber Belajar | Nilai Karakter |
|------------------|--|--|--|-----------|---------------|----|----|----------------|----------------|
|                  |  |  |  |           | TM            | PS | P1 |                |                |
|                  | diterima sesuai tenggat waktu perusahaan | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesempatan untuk mempertinggi kualitas pelayanan diidentifikasi dan diambil bilamana memungkinkan</li> <li>• Ketidakpuasan pelanggan dikenali tepat waktu dan diambil tindakan sesuaидengan tingkat tanggung jawab individu dan tata cara perusahaan</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>data yang diperoleh <ul style="list-style-type: none"> <li>• bermain peran di depan kelas dengan penuh percaya diri untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan</li> <li>• Mendiskusikan secara berkelompok mengenai masalah yang timbul akibat ketidakpuasan pelanggan serta mencari solusi untuk pemecahan masalah dengan tepat dan cepat</li> </ul> </li> </ul> |           |               |    |    |                |                |

| Kompetensi Dasar                         | Indikator  | Kegiatan Pembelajaran  | Materi Pembelajaran  | Penilaian   | Alokasi Waktu |    |    | Sumber Belajar  | Nilai Karakter  |
|--|--|--|--|---|---------------|----|----|---|---|
|  |  |  |  |   | TM            | PS | PI |   |   |
| 3. Memelihara standar penampilan pribadi | <ul style="list-style-type: none"> <li>Standar unggul dari penampilan pribadi dilatih dengan mempertimbangkan:</li> </ul> <p>tempat Kerja, masalah kesehatan dan keselamatan, pengaruh dari jenis-jenis pelanggan yang berbeda-beda, kebutuhan-kebutuhan penampilan khusu untuk fungsi-fungsi pekerjaan khusus</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pembelajaran <i>classroom teacher learning</i> tentang pentingnya <i>grooming</i> dalam penampilan prima</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Grooming</i></li> <li>Kepribadian</li> <li>Tata krama</li> <li>Etika Profesi</li> <li>Bahasa Tubuh</li> <li>Jamuan bisnis (<i>table manner</i>)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tes tertulis</li> <li>Tes sikap</li> </ul> | -             | -  | -  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Etika sekretaris</li> <li>Etika komunikasi</li> <li><i>Table manner</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gemar membaca</li> <li>Demokratis</li> <li>Kreatif</li> <li>Rasa ingin tahu</li> </ul> |

| Kompetensi Dasar | Indikator | Kegiatan Pembelajaran   | Materi Pembelajaran | Penilaian | Alokasi Waktu |    |    | Sumber Belajar | Nilai Karakter |
|------------------|-----------|---|---------------------|-----------|---------------|----|----|----------------|----------------|
|                  |           |   |                     |           | TM            | PS | P1 |                |                |
|                  |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendiskusikan secara berkelompok pentingnya <i>grooming</i> dalam penampilan diri</li> <li>• Melakukan observasi terhadap diri sendiri maupun lingkungan yg terkait kekuatan pribadi</li> <li>• Mengamati tata karma dalam kehidupan sehari-hari untuk diterapkan dalam dunia kerja</li> <li>• Mendiskusikan secara berkelompok tata cara percakapan selama jamuan bisnis</li> </ul> |                     |           |               |    |    |                |                |

| Kompetensi Dasar  | Indikator  | Kegiatan Pembelajaran  | Materi Pembelajaran  | Penilaian   | Alokasi Waktu |    |    | Sumber Belajar                               | Nilai Karakter  |
|---|--|--|--|---|---------------|----|----|--|---|
|   |  |  |  |   | TM            | PS | PI |  |   |
| 4. Menerapakan prinsip-prinsip bekerjasama dalam tim dipahami oleh anggota tim dengan tepat | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prinsip-prinsip bekerjasama dalam tim dipahami oleh anggota tim dengan tepat</li> <li>• Manfaat dan tujuan bekerja dalam tim diidentifikasi dengan tepat</li> <li>• Tugas dan tanggungjawab individu diidentifikasi dengan tepat</li> <li>• Perubahan Tanggungjawab individu dinegosiasikan kembali untuk memenuhi tujuan-tujuan kerja</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembelajaran CTL pengertian <i>team work</i>, prinsip-prinsip bekerjasama sama dalam tim serta manfaat dan tujuan bekerja dalam tim</li> <li>• Mengamati karakter budaya dalam tim dan mendiskusikan i bentuk-bentuk tanggungjawab masing-masing tim</li> <li>• Mengidentifikasi tanggungjawab individu dengan tepat</li> <li>• Mendiskusikan secara berkelompok cara pengembangan profesionalisme kerja</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengertian team work</li> <li>• Prinsip-prinsip kerjasama dalam tim</li> <li>• Manfaat dan tujuan kerja dalam tim</li> <li>• Karakter budaya dalam tim</li> <li>• Interpersonal relationship</li> <li>• Komponen-komponen interpersonal relationship</li> <li>• Pengembangan profesionalisme kerja</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tes tertulis</li> <li>• Tes sikap</li> </ul> | 8             | -  | -  | Buku bekerjasama dengan kolega dan pelanggan | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerja keras</li> <li>• Kreatif</li> <li>• Komunikatif</li> </ul> |

# PETA KUDUDUKAN MODUL



# **PEMBELAJARAN**

**II**

**Mendeskripsikan Kerjasama  
Dengan Kolega Dan Pelanggan**

**Menyediakan Bantuan  
Kepada Pelanggan  
Di Dalam Dan Di Luar Organisasi**

**Memelihara  
Standar Penampilan Pribadi**

**Menerapkan Bekerja Dalam Tim**



# MENDESKRIPSIKAN KERJASAMA DENGAN KOLEGA & PELANGGAN

1



## A. Tujuan Kegiatan Pembelajaran

Setelah selesai mempelajari modul ini peserta didik diharapkan mampu:

- Memahami pengertian kerjasama, kolega dan pelanggan
- Menjelaskan macam-macam pelanggan

## B. Pengertian Kerja Sama, Kolega dan Pelanggan

Bagi dunia bisnis bekerja sama dengan kolega dan pelanggan merupakan faktor penting yang membuat industri maupun perusahaan berkembang. Hubungan kerja sama antara kolega dan pelanggan terhadap suatu perusahaan tidak dapat dipisahkan karena kolega dan pelanggan menentukan kelangsungan hidup perusahaan maupun industri. Semakin banyak kolega dan pelanggan maka akan semakin mudah perusahaan berkembang. Tidak ada perusahaan yang dapat berkembang melalui hasil kerja sendiri, tetaplah suatu perusahaan membutuhkan kerja sama dengan kolega.

### 1. Pengertian Kerja Sama

Secara etimologi kerja sama berasal dari bahasa Inggris “*Cooperation*” yang memiliki arti yang sama yakni kerja sama. Kerja sama merupakan kegiatan bersama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang sama. Kerja sama kemudian berkembang dengan munculnya pengertian-pengertian baru yang lebih kontemporer sesuai dengan pergerakan zaman.

Menurut **Moh. Jafar Hafsa**, (Suyetty, dkk. 2010: 13) kerja sama atau “kemitraan” adalah suatu strategi bisnis yang dilakukan oleh kedua pihak atau lebih dalam jangka waktu tertentu untuk meraih keuntungan bersama dengan prinsip saling membutuhkan dan saling membesarakan. Menurut **H. Kusnadi**, kerja sama diartikan sebagai dua orang atau lebih untuk melakukan aktifitas

bersama yang dilakukan secara terpadu yang diarahkan kepada suatu target atau tujuan tertentu.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa ada tiga kata yang menjadi kunci yaitu yang pertama **Dua Orang atau Lebih**, dikatakan kerja sama apabila terdapat minimal dua orang yang melakukan aktifitas dan mencapai kesepakatan. Kedua, **Tujuan**, kerja sama dilakukan agar tercapai tujuan yang telah disepakati, biasanya tujuannya berupa keuntungan yang diterima kedua belah pihak baik *financial* maupun *non-financial*. Ketiga, **Jangka Waktu**, kerja sama terdapat masa berakhirnya, tentu saja setelah tujuan yang disepakati telah tercapai.

### 2. Pengertian Kolega dan Pelanggan

Dalam kehidupan sehari-hari, kita sering mendengar istilah kolega dan pelanggan. Kolega dalam bahasa Inggrisnya “**colleague**”, yang berarti rekan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kolega berarti teman sejawat; kawan sepekerjaan. Kolega bisa dikatakan seseorang yang memiliki pekerjaan yang sama dengan kita, yang mempunyai tujuan, visi dan misi yang sama. Misal, anda bekerja di bidang keuangan, anda mempunyai teman dari Inggris dan Australia yang sama-sama bekerja di bidang keuangan, anda dapat bertukar pendapat dan pikiran dengan mereka tentang masalah kerjaan. Teman dari Inggris dan Australia tersebut dapat dikatakan sebagai Kolega.

Contoh lainnya, anda bekerja di perusahaan A di bidang marketing, Anda mempunyai teman yang bekerja di perusahaan B di bidang yang sama pula. Teman anda yang bekerja di perusahaan B dapat dikatakan sebagai kolega.

Selain kolega, ada pula istilah yang sering kita dengar yaitu pelanggan. Menurut **Lupiyoadi** (Juhana Wijaya, 2011: 1) pelanggan merupakan seseorang yang secara berulang-ulang datang ke tempat yang sama ketika menginginkan untuk membeli suatu barang atau memperoleh barang maupun jasa tersebut. Pelanggan menurut **Cambridge Internasional Dictionaries** adalah “*a person who buys goods or a services*”, yang artinya pelanggan adalah seseorang yang membeli barang atau jasa.

Pelanggan merupakan alasan adanya perusahaan penyedia barang/jasa. Tanpa adanya pelanggan, perusahaan barang/jasa tidak dapat berkembang, karena pelanggan merupakan orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, yang terjadi berkala maupun terus menerus (berkesinambungan).

## Mendeskripsikan kerjasama dengan kolega dan pelanggan

---

### C. Macam-Macam Kolega dan Pelanggan

Secara garis besar, pelanggan terdapat tiga jenis, yaitu: pelanggan internal, pelanggan perantara, dan pelanggan eksternal.

#### 1. Pelanggan Internal

Pelanggan internal (*internal customer*) adalah orang-orang atau pelanggan yang berada didalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap maju mundurnya perusahaan. Pada dasarnya siapa saja dapat menjadi pelanggan, karena pelanggan merupakan orang yang dilayani kebutuhannya. Pelanggan internal dibagi menjadi dua macam, yaitu:

##### a. Pelanggan internal organisasi

Pelanggan internal organisasi adalah setiap orang yang terkena dampak produk dan merupakan anggota dari organisasi yang menghasilkan produk tersebut.

##### b. Pelanggan internal pemerintah

Pelanggan internal pemerintah adalah setiap orang yang terkena dampak produk dan bukan anggota organisasi penghasil produk, tetapi masih dalam lingkungan organisasi atau instansi pemerintah.

#### 2. Pelanggan Perantara

Pelanggan perantara (*intermediate costumer*) adalah setiap orang yang berperan sebagai perantara produk, bukan sebagai pemakai atau pengguna produk. Komponen distributor, seperti agen-agen Koran yang memasarkan Koran, atau toko-toko buku merupakan contoh pelanggan perantara. Sebagai contoh, anda mempunyai perusahaan produk alat-alat tulis. Anda mendistribusi produk melalui toko buku dan alat tulis untuk dijual kepada pelajar maupun yang membutuhkan. Disini toko buku dan alat tulis sebagai pelanggan perantara dan pelajar sebagai pelanggan akhir atau pelanggan nyata (*real costumer*).

#### 3. Pelanggan Eksternal

Pelanggan eksternal (*external costumer*), adalah setiap orang atau kelompok orang pengguna suatu produk (barang/jasa) yang dihasilkan oleh perusahaan bisnis. Pelanggan eksternal inilah yang berperan sebagai pelanggan nyata atau pelanggan akhir. Pelanggan eksternal menggunakan produk sampai titik maksimal produk.

Selain jenis-jenis pelanggan seperti di atas, pelanggan juga dapat diklasifikasikan menjadi sebagai berikut:

### 1. Pelanggan dari segi Banyaknya

Pelanggan ditinjau dari banyaknya dapat dikategorikan sebagai berikut:

- a. Pelanggan Individu, adalah pelanggan yang berbelanja untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan dirinya sendiri.
- b. Pelanggan *Family*, adalah pelanggan yang berbelanja atas nama keluarga sekalipun pembeliannya dilakukan oleh seseorang yang mewalikinya.
- c. Pelanggan Organisasi, adalah pelanggan yang melakukan pembelian untuk memenuhi kebutuhan organisasi/instansi sekalipun pembeliannya diwakilkan pada seseorang.

### 2. Pelanggan dari segi Usianya

Semakin bertambah usia seseorang, semakin banyak lagi kebutuhan yg di perlukannya. Pola konsumsi yang diperlukan harus sesuai dengan usianya.

- a. Dari usia 0 sampai 3 tahun,
- b. Dari usia 3 sampai 6 tahun,
- c. Dari usia 6 sampai 12 tahun,
- d. Dari usia 12 sampai 17 tahun,
- e. Dari usia 17 sampai 22 tahun,
- f. Dari usia 22 sampai 45 tahun,
- g. Dari usia 45 sampai 65 tahun,
- h. Dari usia 65 sampai 70 tahun,
- i. Dari usia 70 tahun keatas.

### 3. Pelanggan dari segi Jenis Kelamin

Pelanggan di tinjau dari segi jenis kelamin pada umumnya terdiri dari laki-laki dan wanita. Bila di tinjau dari segi perkembangan populasi penduduk, pebandingan antara kaum laki-laki dan perempuan lebih banyak perempuan. Hal itu menunjukkan peluang untuk mendapatkan pelanggan yang lebih banyak dari kelompok wanita. Kebutuhan wanita lebih beragam dan mudah terpengaruh oleh harga yang murah, barang yang *up to date*, dan lain sebagainya.

### 4. Pelanggan dari segi Tingkat Pendapatan

Dari segi pendapatan, pelanggan dibagi menjadi tiga tingkat pendapatan yaitu: tinggi, menengah, dan rendah. Dengan tingkat pendapatan, perusahaan dapat mempertimbangkan harga yang akan dibandrol yang tentunya disesuaikan juga dengan produksinya.

### 5. Pelanggan dari segi Pendidikan

Pelanggan ditinjau dari segi latar belakang pendidikan mempengaruhi daya minat penggunaan produk dan kebutuhan akan produk yang berbeda. Latar

## **Mendeskripsikan kerjasama dengan kolega dan pelanggan**

---

belakang pelanggan dapat dikategorikan sebagai berikut :

- a. Berpendidikan Taman Kanak-kanak (masih sekolah/ telah keluar)
- b. Berpendidikan Sekolah Dasar (masih sekolah/ telah keluar)
- c. Berpendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (masih sekolah/ telah keluar)
- d. Berpendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (masih sekolah/ telah keluar)
- e. Berpendidikan Perguruan Tinggi (masih kuliah/ telah keluar)

### **6. Pelanggan dari segi periode waktu**

Setiap orang berbeda-beda waktu pembeliannya, tergantung kesibukan dan kebutuhannya. Pelanggan segi periode waktu dapat dikategorikan sebagai berikut:

- a. Pelanggan harian,
- b. Pelanggan mingguan,
- c. Pelanggan bulanan,
- d. Pelanggan tahunan,
- e. Pelanggan waktu pagi,
- f. Pelanggan waktu sore,
- g. Pelanggan waktu malam.

### **7. Pelanggan dari segi Geografis**

Kehidupan orang setiap daerah berbeda-beda. Gaya hidup orang perkotaan bakal berbeda dengan orang pedesaan. Ketersediaan fasilitas salah satu faktor perbedaan gaya hidup setiap daerah. Kategori pelanggan dari segi geografis antara lain:

- a. Dari daerah pedesaan,
- b. Dari daerah perkotaan,
- c. Dari daerah lembah,
- d. Dari daerah pantai,
- e. Dari daerah yang lainnya.

### **8. Pelanggan dari segi Agama**

Adanya perbedaan agama mempengaruhi kebutuhan setiap masing-masing pelanggan. Peluang ini dapat dimanfaatkan setiap perusahaan untuk menyediakan dan melayani kebutuhan ibadah bagi pemeluk suatu agama.

### D. Diskusi

1. Buatlah kliping tentang jenis-jenis pelanggan. Hasilnya serahkan kepada guru untuk dinilai!
2. Tuliskan kembali macam-macam kolega dan pelanggan menurut pendapat andasendiri! Kemukakan rumusan tersebut didepan kelas! Guru memberikan penilaian!

### RANGKUMAN

1. Kerja sama adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang untuk mencapai tujuan bersama.
2. Kolega adalah teman sejawat atau kawan sepekerjaan.
3. Pelanggan adalah orang atau pihak yang menggunakan barang dan jasa secara tetap.
4. Salah satu hal yang penting dalam menjalin kerja sama dengan kolega dan pelanggan yaitu dengan cara komunikasi yang tepat. Komunikasi yang tepat berperan penting dalam turut serta menciptakan kerja sama yang baik.

## Mendeskripsikan kerjasama dengan kolega dan pelanggan

---

### SOAL-SOAL LATIHAN

#### I. Pilihan Ganda

*Pilihlah salah satu jawaban yang paling tepat dengan memberi tanda silang (X) pada hurufa, b, c, d atau e!*

1. Kerja sama dalam bahasa Inggris berarti....
  - a. Coperatation
  - b. Collection
  - c. Cooperation
  - d. Coomperation
  - e. Conditional
2. Berikut mana yang bukan merupakan inti dari kerjasama....
  - a. Dua orang atau lebih
  - b. individu
  - c. Tujuan
  - d. Jangka waktu
  - e. C dan D benar
3. Istilah kemitraan atau kerjasama di ungkapkan oleh....
  - a. H. Kusnadi
  - b. Moh. Jafar Hafsa
  - c. Moh. Fajar Hafsa
  - d. H. Jafar
  - e. Moh. Kusnadi
4. Istilah kolega berarti....
  - a. sahabat
  - b. teman
  - c. teman sejawat
  - d. teman sepekerjaan
  - e. teman sejawat atau teman sepekerjaan
5. Kolega dapat kita manfaatkan sebagai....

|                |                             |
|----------------|-----------------------------|
| a. pesaing     | d. rekanan                  |
| b. bawahan     | e. rekanan dan mitra bisnis |
| c. teman hidup |                             |
6. Kolega dalam bahasa Inggris berarti....

|              |               |                |
|--------------|---------------|----------------|
| a. college   | c. collection | e. cooperation |
| b. colleague | d. colleen    |                |

## Kegiatan Belajar 1

## **Mendeskripsikan kerjasama dengan kolega dan pelanggan**

---

13. Setiap orang atau kelompok orang yang membeli atau menggunakan produk (barang/jasa) yang dihasilkan oleh perusahaan bisnis, disebut....
    - a. pelanggan internal
    - b. pelanggan eksternal
    - c. pelanggan perantara
    - d. pelanggan nyata
    - e. pelanggan tetap
  14. Lokasi atau tempat penjualan yang memiliki jumlah pembeli atau pelanggan paling banyak adalah....
    - a. pabrik
    - b. pasar
    - c. toko
    - d. agen
    - e. warung
  15. Dalam klasifikasi pelanggan, manakah yang termasuk pelanggan ditinjau dari banyaknya....
    - a. pelanggan *family*, pelanggan remaja, pelanggan menengah
    - b. pelanggan remaja, pelanggan balita, pelanggan atas
    - c. pelanggan individu, pelanggan organisasi, pelanggan remaja
    - d. pelanggan atas, pelanggan menengah, pelanggan individu
    - e. pelanggan individu, pelanggan *family*, pelanggan organisasi
  16. Pelanggan yang waktu pembeliannya setiap satu minggu sekali adalah....
    - a. pelanggan remaja
    - b. pelanggan mingguan
    - c. pelanggan harian
    - d. pelanggan menengah
    - e. pelanggan daerah desa
  17. Pelanggan internal dibagi menjadi ... macam, yaitu....
    - a. 2, pelanggan internal organisasi dan pelanggan internal pemerintah
    - b. 2, pelanggan internal organisasi dan pelanggan internal perantara
    - c. 3, pelanggan remaja, pelanggan dewasa dan pelanggan menengah
    - d. 2, pelanggan internal organisasi dan pelanggan internal produsen
    - e. 3, pelanggan internal organisasi, pelanggan internal pemerintah, dan pelanggan internal perantara
  18. Berikut ini yang bukan klasifikasi pelanggan berdasarkan segi geografis adalah....
    - a. pelanggan dari daerah perdesaan
    - b. pelanggan dari daerah perkotaan
    - c. pelanggan perantara
    - d. pelanggan dari daerah pegunungan
-

## Kegiatan Belajar 1

---

- e. pelanggan dari daerah pantai
19. Perbedaan pelanggan wanita dan pelanggan laki-laki kecuali....
- a. kebutuhan wanita lebih beragam
  - b. perbandingan jumlah populasi laki-laki lebih sedikit
  - c. wanita lebih mudah terpengaruh dengan harga murah
  - d. jumlah populasi wanita lebih sedikit
  - e. wanita lebih terpengaruh dengan barang up to date
20. Contoh kebutuhan manusia yang bersifat pokok dan harus dipenuhi adalah....
- a. motor
  - b. sembako
  - c. pendidikan
  - d. televisi
  - e. obat-obatan

## II. Uraian

***Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini secara singkat dan benar !***

- 1. Jelaskan pengertian kolega dan pelanggan!
- 2. Jelaskan perbedaan antara pelanggan internal dengan pelanggan ekternal!
- 3. Tunjukkan contoh pelanggan perantara!
- 4. Sebut dan jelaskan macam-macam pelanggan internal!
- 5. Jelaskan pentingnya menjalin hubungan baik dengan kolega dan pelanggan!
- 6. Mengapa pelanggan harus dilayani bagaikan seorang raja? Jelaskan!
- 7. Tunjukkan dan jelaskan contoh pelanggan dari segi pendapatan!
- 8. Sebutkan contoh kebutuhan manusia yang bersifat lux/mewah!
- 9. Jelaskan perbedaan pelanggan mingguan dan pelanggan bulanan!
- 10. Sebutkan arti istilah berikut ini:
  - a. Pelanggan;
  - b. Kolega;
  - c. Distributor;
  - d. Pelanggan harian.

## Mendeskripsikan kerjasama dengan kolega dan pelanggan

---

### III. Skala Sikap

*Berilah tanda centang (v) pada kolom S jika setuju atau kolom TS jika tidak setuju dengan disertai alasan!*

| No. | Pernyataan   | S | TS | Alasan |
|-----|--|---|----|--------|
| 1.  | Hubungan kerjasama antara kolega dan pelanggan dalam perusahaan tiak dapat dipisahkan                  |   |    |        |
| 2.  | Dalam bisnis, kerjasama dibentuk karena saling membutuhkan   |   |    |        |
| 3.  | Pelanggan merupakan alasan adanya perusahaan penyedia barang dan jasa                                  |   |    |        |
| 4.  | Pelanggan wanita perbandingannya lebih sedikit dibandingkan pelanggan pria                             |   |    |        |
| 5.  | Semakin tinggi tingkat pendapatan seseopelanggan, semakin rendah tingkat konsumsi atas barang dan jasa |   |    |        |
| 6.  | Gaya hidup seseorang dipengaruhi oleh tata letak geografis   |   |    |        |
| 7.  | Daya minat beli pelanggan dipengaruhi oleh adanya kerjasama  |   |    |        |
| 8.  | Perusahaan penyedia barang dan jasa selalu berusaha mengikuti perkembangan teknologi                   |   |    |        |
| 9.  | Kebutuhan setiap pelanggan berbeda-beda  |   |    |        |
| 10. | Dalam memenuhi kebutuhannya, pelanggan dipengaruhi oleh tingkat pendapatannya                          |   |    |        |

## MENYEDIAKAN BANTUAN KEPADА PELANGGAN DI DALAM & DI LUAR ORGANISASI

2



### A. Tujuan Kegiatan Pemelajaran

Setelah selesai mempelajari modul ini peserta didik diharapkan mampu:

- Memahami konsep-konsep pelayanan prima
- Mengidentifikasi harapan/kebutuhan pelanggan
- Memahami pelayanan prima berdasarkan sikap
- Memahami pelayanan prima berdasarkan perhatian
- Memahami pelayanan prima berdasarkan tindakan
- Mengidentifikasi indicator timbulnya suatu ketidakpuasan pelanggan
- Menangani keluhan pelanggan

### B. Konsep-konsep Pelayanan Prima

#### 1. Pengertian Pelayanan Prima

Pada era globalisasi sekarang ini, setiap perusahaan dituntut tidak hanya untuk meningkatkan kualitas produk, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga perusahaan tetap mempertahankan dan meningkatkan usahanya. Kualitas pelayanan tak hanya diberikan kepada pelanggan, tetapi juga kepada kolega maupun pegawai. Pelayanan prima tidak hanya tentang memberikan rasa puas, tetapi juga memberikan perhatian dan merespon semua keinginan dan keluhan pelanggan.

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang berarti pelayanan terbaik. Dengan kata lain, pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan untuk pelanggan maupun kolega dengan ramah, cepat dan tepat agar merasa puas dan nyaman bekerja sama dengan anda.

#### 2. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut:

- a. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan
- b. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
- c. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
- d. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.
- e. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
- f. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- g. Untuk mempertahankan pelanggan.

Dari tujuan pelayanan prima tersebut diatas, inti utama tujuan pelayanan prima adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan mempertahankan perusahaan di tengah persaingan yang ketat.

### 3. Dasar-dasar Pelayanan Prima

Keberehasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Ada yang mengembangkan pola pelayanan prima berdasarkan konsep A3, yaitu *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), dan *Action* (tindakan).

Dalam hal ini akan dijelaskan mengenai konsep dasar pelayanan prima dengan menggunakan konsep A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appereance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab).

a. *Ability* (kemampuan)

Kemampuan disini diartikan sebagai pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, meningkatkan motivasi, dan menggunakan public relations sebagai instrumen dalam membina hubungan baik kedalam dan ke-luar organisasi atau perusahaan.

b. *Attitude* (sikap)

Sikap disini maksudnya adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan/konsumen.

c. *Appearance* (penampilan)

Penampilan maksudnya adalah penampilan seseorang, baik fisik maupun non-fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan

## **Menyediakan Batuan Kepada Pelanggan Di Dalam & Luar Organisasi**

---

- kredibilitas dari pihak lain.
- d. *Attention* (perhatian)  
Perhatian yang diamksud adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
- e. *Action* (tindakan)  
Tindakan maksudnya, berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan atau konsumen.
- f. *Accountability* (tanggungjawab)  
Tanggungjawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

### **4. Karakteristik Pelayanan Prima**

Pelanggan berhak mendapatkan pelayanan prima dan kita berkewajiban memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Dalam pemberian pelayanan prima, ada empat karakteristik yang dapat disikapi oleh perusahaan, yaitu:

- a. Mudah dan cepat  
Pelayanan harus dilaksanakan sesederhana mungkin, mudah dipahami oleh pelanggan dan karyawan sendiri, tanpa harus mengurangi kualitas pelayanan itu sendiri.
- b. Keterbukaan  
Pelayanan haruslah dilakukan secara tulus tanpa pamrih dan terbuka. Tepat janji dan berkomitmen merupakan poin penting dalam pelaksanaan pelayanan prima.
- c. Perhatian kepada kebutuhan  
Melayani pelanggan membutuhkan ketrampilan menyimak dan merasakan apa yang sebenarnya pelanggan inginkan.
- d. Keakraban  
Pelanggan mempunyai karakter yang berbeda-beda, sebisa mungkin kita bisa membawa diri dan menyesuaikan karakter pelanggan agar pelanggan merasa dihargai dan dihormati.

### **C. Konsep Harapan Pelanggan**

Setiap pelanggan tentu mengharapkan dan membutuhkan pelayanan yang terbaik dari penjual. Harapan pelanggan adalah penerimaan pelayanan yang terbaik dari penjual untuk mendapatkan informasi yang cukup mengenai barang yang dibutuhkan sehingga pelanggan mendapatkan kepuasan dan

## Kegiatan Belajar 2

---

kelayakan harga barang atau jasa yang diperoleh. Kebutuhan pelanggan adalah keinginan seseorang akan barang atau jasa yang ditawarkan oleh penjual secara terus menerus.

Harapan atau kebutuhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan ada tiga tingkatan, yaitu:

1. Asumsi

Harapan pelanggan tingkat pertama berbentuk asumsi. Sebagai contoh: “saya berharap di toko buku itu menyediakan buku pelajaran kearsipan yang bermutu”.

2. Spesifikasi

Harapan pelanggan pada tingkat kedua ini berupa spesifikasi, yaitu kepuasan pelanggan yang dicerminkan oleh pemenuhan standar pelayanan prima. Sebagai contoh: “saya berharap dilayani dan diperhatikan dengan baik oleh pelayan toko tersebut”.

3. Kesenangan

Harapan pelanggan pada tingkat ketiga berupa kesenangan. Contoh: “saya akan lebih senang kalau toko buku itu memberikan saya diskon atau bonus”.

Dari penjelasan tingkatan harapan atau kebutuhan pelanggan tersebut, kita dapat memahami dan menentukan tindakan selanjutnya. Tingkat harapan setiap pelanggan berbeda, itu dikarenakan pengaruh nilai-nilai budaya, strategi pemasaran, dan hal yang lainnya. Bagaimana pun sikap dan tingkah laku pelanggan, kita tetap harus melayani dengan sebaik mungkin. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan pelanggan, maka kita terlebih dahulu harus memahami kebutuhan dasar pelanggan, antara lain:

1. Pelanggan ingin dihormati dan diperlakukan sebagai orang penting.
2. Pelanggan selalu berupaya untuk mencari hal-hal yang menyenangkan hatinya.
3. Pelanggan menginginkan pendapat dan suaranya didengar dan diperhatikan dengan sungguh-sungguh
4. Pelanggan membutuhkan informasi yang jujur dan benar.

Harapan atau kebutuhan pelanggan akan pelayanan prima yang diberikan pelayan akan terus meningkat. Pelanggan menginginkan harapan dan kebutuhannya terpenuhi dengan baik, sehingga mereka merasakan puas. Pelanggan yang puas akan memberitahukan kepada teman, kerabat, dan keluarga untuk ikut menggunakan dan membeli barang dan jasa tersebut.

---

## **Menyediakan Batuan Kepada Pelanggan Di Dalam & Luar Organisasi**

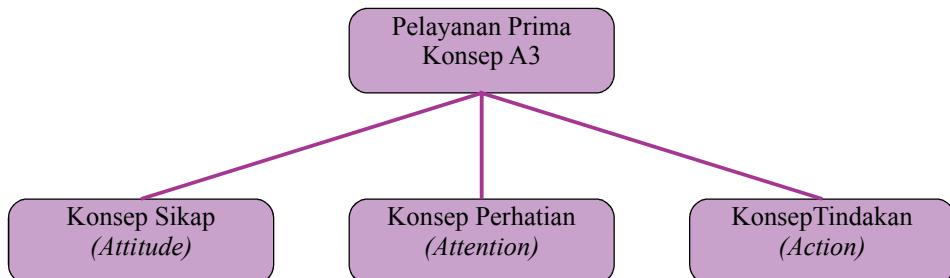
---

Perusahaan yang memproduksi barang atau jasa harus terus menerus berusaha untuk meningkatkan jumlah pelanggan, karena pelanggan merupakan aset penting bagi perusahaan. ada beberapa hal penting dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan, antara lain:

1. Senantiasa memberikan perhatian yang tulus dan sungguh-sungguh kepada pelanggan
2. Senantiasa melaksanakan pelayanan prima terhadap kebutuhan pelanggan
3. Menerima dengan baik semua masukan, saran dan kritik yang diberikan oleh pelanggan dan harus ditindak lanjuti guna memperbaiki kualitas pelayanan
4. Memberikan diskon atau hadiah-hadiah pada waktu tertentu
5. Fleksibel apabila ada kekurangan pembayaran atau sesekali bisa menunda waktu pembayaran.

### **D. Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep A3**

Sebagai perusahaan penyedia barang atau jasa tentu saja ingin memberikan pelayanan yang terbaik dan ingin menciptakan serta mempertahankan hubungan yang baik dan harmonis dengan para pelanggan dan kolega. Salah satu cara dengan menerapkan dan melakukan konsep dari pelayanan prima berdasarkan konsep A3 (*Attitude, Attention, Action*).



#### **1. Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep Sikap (*Attitude*)**

Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap merupakan pemberian pelayanan kepada pelanggan dengan berfokus kepada sikap (*attitude*) para petugas pelayanan. Sikap pelayanan sangat diharapkan tertanam di dalam diri masing-masing karyawan yang diiringi dengan kemampuan diri dan penampilan yang terbaik. Kemampuan diri yang harus dimiliki karyawan berkaitan dengan wawasan pengetahuan dan ketrampilannya sebagai berikut:

- Memiliki pengetahuan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya
- Memiliki ketrampilan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya
- Memahami cara-cara melakukan komunikasi yang baik
- Kreatif dan inovatif dalam menghadapi situasi dan kondisi, sehingga mudah beradaptasi dengan lingkungan
- Mampu mengendalikan emosi

Penampilan seseorang mempengaruhi dalam bersikap. Dalam pelaksanaan pelayanan prima, pelayan harus mampu menyenangkan kolega dan pelanggan. Kita harus bisa menjadi pribadi yang efektif dan mampu mengedepankan kepentingan orang lain. Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap adalah menerapkan pelayanan kepada kolega atau pelanggan, antara lain:

### a. **Pelayanan Pelanggan dengan Penampilan Serasi**

Penampilan serasi adalah gaya penampilan seseorang yang memadukan fisik/sosok diri, citra diri, mode dan kepantasan atau kepatutan. Berpenampilan serasi biasanya dipengaruhi oleh keadaan seseorang yang berkaitan dengan:

- Tingkat pendidikan
- Bidang pekerjaan
- Kedudukan dalam pekerjaan
- Tingkat pergaulan
- Tempat kerja
- Jenis pekerjaan

Sebagai contoh seorang dokter dengan pendidikan yang tinggi dituntut untuk bekerja dengan berpenampilan yang rapi, bersih, memakai pakaian dokter dengan perpaduan warna yang selaras. Seorang siswa setiap harinya harus memakai seragam sekolah sewaktu belajar di sekolah, memakai sepatu hitam, kaos kaki putih, bersih dan rapi.



<http://tipskarir.com/hati-hati-memilih-pakaian-saat-wawancara-kerja-customer-service/>

## **Menyediakan Batuan Kepada Pelanggan Di Dalam & Luar Organisasi**

---

Hal-hal yang harus diperhatikan agar dapat tampil serasi, yaitu sebagai berikut:

1) *Penampilan serasi dengan berhias serasi*

Berpenampilan serasi dengan cara berhias sebaiknya tidak berlebihan dan mencolok. Berhias menjadi keharusan bagi setiap orang, terutama bagi seorang pelayanan yang berhubungan langsung dengan kolega dan pelanggan. Berpenampilan serasi dan berhias dengan baik mampu menarik perhatian dan simpati bagi para kolega dan pelanggan.

2) *Penampilan serasi dengan berbusana rapi*

Pada umumnya, pertama kali bertemu biasanya seseorang dinilai dari penampilannya terlebih dahulu, karena kebanyakan penampilan mencerminkan kepribadian. Cara berpakaian tenaga pelayanan hendaklah selalu bersih dan rapi. Mode, warna, corak, jenis pakaian, dan pelengkap pakaian lainnya harus sesuai dan serasi dengan umur dan tingkat pekerjaan. Sebagai contoh, seorang guru akan berpenampilan serasi apabila ia mengenakan seragam Kopri atau seragam guru, bukan malah memakai jeans dan kaos ketat.

3) *Penampilan serasi dengan ekspresi wajah*

Berhias sudah serasi, berpakaian sudah sesuai, maka akan lebih lengkap kalau disertai dengan ekspresi wajah yang ramah, sopan, murah senyum, dan simpatik. Oleh karena itu, seorang pelayan sebaiknya melakukan hal sebagai berikut:

- Melakukan kontak mata langsung dengan disertai dengan senyuman agar menunjukkan kesiapan dan keseriusan dalam melayani
- Menghindari ekspresi wajah murung dengan mata menatap ke bawah atau menoleh ke suatu benda
- Menghindari ekspresi wajah marah dengan mata yang berkerut dan menyipit, hal itu menunjukkan sikap tidak bersahabat dan terkesan tidak menghargai kolega dan pelanggan
- Menampilkan senyuman manis dan ramah, dengan menghindari bibir yang rapat, kaku atau digigit
- Menegakkan posisi wajah agar menunjukkan sikap kesiapan dan keseriusan dalam melayani kolega dan pelanggan



<http://analisbantul.blogspot.com/2012/09/pengertian-kolega-dan-pelanggan.html>

---

### b. Pelayanan Pelanggan dengan Berpikir Positif

Melayani kolega dan pelanggan harus selalu berpikiran positif, logis dan tidak emosional, dengan selalu berpikiran positif akan membawa dampak yang baik dan mampu menjalin hubungan yang baik antara perusahaan dengan kolega dan pelanggan. Melayani dengan berpikir positif merupakan proses pelayanan prima dilakukan berdasarkan akal pikiran yang sehat, logis dan rasional. Agar tercipta pikiran positif dalam melayani pelanggan, mulailah perjumpaan dengan pelanggan melalui percakapan ringan, seperti “Selamat pagi/sore/malam”, “Ada yang bisa kami bantu?”, “Silahkan dilihat-lihat dahulu”. Dari contoh percakapan ringan tersebut, maka telah tercipta komunikasi yang positif dengan pelanggan.

Contoh lain, Pak Udin adalah pedagang buah. Suatu hari Pak Udin didatangi pelanggan dengan tipe pelanggan yang banyak bicara. Pelanggan banyak bertanya segala macam buah dengan pertanyaan yang sama “Apakah buah ini manis?”, “Apakah buah ini benar-benar manis”, “Kamu tidak berbohong kan kalau buah ini manis?”. Pak Udin tetap menjawab dengan senyum dan ramah. Akhirnya Pak Udin membuka salah satu buah untuk dicobakan kepada pelanggan tersebut. Dan ternyata memang buah tersebut rasanya manis.

Ada prinsip-prinsip agar selalu berpikir positif dalam melayani kolega dan pelanggan, yaitu:

- *Melayani pelanggan secara terhormat*

Sebagai pelanggan berhak mendapatkan pelayanan dengan sikap hormat. Pelanggan diperlakukan sebagai tamu istimewa yang dihormati dan dipuaskan. Adapun prinsip-prinsip melayani pelanggan secara terhormat, antara lain:

- \* Menyapa pelanggan yang baru dating dengan sikap ramah dan senyum penuh hormat
- \* Mempersilahkan pelanggan untuk sementara menunggu atau duduk apabila terjadi antrian
- \* Bertanya, mendengarkan, dan mencatat semua kebutuhan pelanggan secara baik
- \* Menunjukkan contoh barang atau tempat barang yang dibutuhkan pelanggan
- \* Melayani pelanggan dengan sungguh-sungguh sampai transaksi berakhir dengan tetap berpikir positif

## **Menyediakan Batuan Kepada Pelanggan Di Dalam & Luar Organisasi**

---

### *- Melayani pelanggan dengan menghindari sikap apriori*

Sikap apriori adalah sikap berburuk sangka, menjatuhkan penilaian terhadap orang lain tanpa kita ketahui sebelumnya. Sikap apriori yang seperti acuh tak acuh, masa bodoh atau tidak perhatian akan menjadikan kolega dan pelanggan tersinggung, kecewa dan tidak mau datang lagi karena merasa tidak dihargai.

Berikut sikap apriori yang harus dihindari ketika melayani kolega dan pelanggan, yaitu:

- \* Sikap meremehkan pelangan dan menganggap pelanggan tidak mampu membeli
- \* Sikap acuh tak acuh kepada pelanggan yang datang
- \* Sikap sombang dan tidak sabar melayani pelanggan
- \* Membiarkan pelanggan menunggu lama dan mendahulukan
- \* pelanggan yang dirasa mempunyai status sosial yang tinggi

### *- Menghindari sikap mencari dan memanfaatkan kelemahan pelanggan*

Dalam melayani pelanggan hindarilah mencari kelemahan pelanggan untuk keuntungan semata. Pelayan yang mempunyai sikap seperti itu akan beranggapan “Saya tidak peduli dengan keadaan pelanggan, dia juga tidak tau harga yang asli, yang penting saya mendapatkan untung”. Sikap seperti itu sungguh tidak pantas dilakukan. Tapi, perlu disadari jika pembeli itu mengetahui harga asli barang tersebut, maka pelanggan itu akan menuntut ganti rugi dan bahkan tidak akan membeli lagi serta pelanggan akan memberitahu teman-teman agar tidak membeli barang di tempat itu lagi.

Berikut prinsip-prinsip yang perlu diperhatian dalam menghindari sikap mencari kelemahan pelanggan, antara lain:

- \* Selalu bersikap jujur, tidak membohongi atau menipu kolega dan pelanggan
- \* Selalu bertindak rasional dan professional dalam menjelaskan kualitas barang atau jasa dan harga yang ditawarkan
- \* Selalu bersikap adil dengan menjual barang tiruan atau barang yang sudah kadaluwarsa

### **c. Pelayanan Pelanggan dengan Sikap Menghargai**

Pelanggan tentunya ingin dihargai ketika dilayani. Melayani pelanggan dengan rasa hormat, sopan, ramah serta menghargai, akan

membuat pelanggan merasa puas dan senang. Tidak mustahil pelanggan akan kembali lagi untuk membeli ulang barang atau jasa. Menempatkan diri pelanggan sebagai pihak yang penting bagi perusahaan akan membuat pelanggan merasa dihargai. Adapun prinsip-prinsip melayani pelanggan dengan sikap menghargai, antara lain:

- Memberikan senyum dan menyapa dengan ramah dan sopan ketika pelanggan datang dan tunjukkan kita selalu siap membantu
- Mendengarkan dengan baik setiap permintaan dan keluhan pelanggan dengan jawaban jujur dan sabar
- Tidak membiarkan pelanggan menunggu lama

### 2. Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep Perhatian (*Attention*)

Dalam pengelolaan usaha perusahaan kunci utamanya adalah memperlakukan pelanggannya dengan baik. Memperhatikan apa yang pelanggan inginkan dan butuhkan akan membesar kesempatan perusahaan mencapai keberhasilan. Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian ada tiga prinsip, yaitu:

#### a. Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan

Pelayanan prima konsep perhatian dapat diterapkan dengan mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, sehingga dapat mengetahui apa yang diinginkan pelanggan. Dengan menggunakan teknik mendengarkan, kemungkinan gagal dalam bertransaksi kecil, termasuk pelanggan yang cenderung pasif. Ada beberapa cara efektif dalam mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, antara lain:

- Bersikap ramah, baik, sopan dan simpatik kepada pelanggan
- Mencatat semua kebutuhan pelanggan agar tidak lupa
- Hindari berdebat dengan pelanggan, jadilah pendengar yang baik saat pelanggan berbicara
- Memberikan penjelasan dengan jujur tentang kualitas, kondisi dan harga barang yang akan dibeli

Akan lebih mudah bagi perusahaan apabila tenaga pelayan mengetahui kebutuhan pelanggan dengan mendengarkan keinginan pelanggan. Apabila keinginan pelanggan sudah terpenuhi dan dia merasa puas, diharapkan mampu mempertahankan loyalitas dan kepercayaan pelanggan untuk tetap menggunakan barang atau jasa yang kita tawarkan.

## **Menyediakan Batuan Kepada Pelanggan Di Dalam & Luar Organisasi**

---

### **b. Mengamati dan memahami perilaku pelanggan**

Perilaku pelanggan berkaitan dengan watak, sifat, sikap dan tindakan yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan dalam memilih dan membeli barang atau jasa. Adanya perbedaan perilaku setiap pelanggan, kita tidak bisa melayani dengan teknik yang sama, kita harus dapat mengamati dan mengidentifikasi perilaku pelanggan. Ada beberapa perilaku pelanggan yang sering kita lihat, antara lain:

#### **1) Menurut Kepribadian**

##### **- Pelanggan tipe piknis**

Bentuk tubuh pelanggan tipe piknis, antara lain bentuk tubuh bulat, agak pendek dan muka atau wajah bulat lebar. Pelanggan tipe ini pada umumnya bersifat ramah, suka berbicara, tenang dan suka humor. Dalam Menghadapi pelanggan pelanggan tipe piknis, seorang penjual hendaknya memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a) Memperhatikan suasana hatinya dan melayani bercakap-cakap jika pelanggan menghendaknya.
- b) Percakapan dilakukan dengan penuh perhatian, menarik, ramah dan sedikit humor
- c) Menghindari perdebatan atau tidak bersikap konfrontasi.
- d) Menyapa tipe piknis yang pendiam dengan kata-kata, misalnya, “Ada yang perlu saya Bantu?”
- e) Jangan mempersoalkan sikap dan perilaku tertentu yang dianggap kurang pantas, oleh karena tipe piknis ini suka sekali guyon atau humor.

##### **- Pelanggan tipe leptosome**

Bentuk tubuh pelanggan tipe leptosom, diantaranya agak kecil dan lemah, bahu tampak kecil, leher dan anggota badan kurus dan panjang. Pelanggan tipe leptosom umumnya bersifat sombang, sok intelek, dan sok idealis. Dalam Menghadapi pelanggan pelanggan tipe leptosome, seorang pejual hendaknya memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a) Menghormati pelanggan seperti layaknya seorang raja yang harus selalu dilayani

## Kegiatan Belajar 2

---

- b) Bersikap sabar, perhatian, penuh hormat, bijaksana dan menuruti perintahnya.
- c) Menghindari perkataan atau teguran yang dapat menyenggung perasaan pelanggan
- d) Menyapa dengan sikap hormat, ramah, dan patuh.

### - Pelanggan tipe atletis

Bentuk tubuh pelanggan tipe atletis, diantaranya badanya kokoh, pundak tampak lebar, dan pinggul berisi, anggota badannya cukup panjang, berotot dan kekar muka wajahnya bulat lonjong. Pelanggan tipe atletis ini umumnya mempunyai karakter seperti banyak gerak, berpenampilan tenang, jarang humor dan tidak percaya pada orang lain. Dalam menghadapi pelanggan-pelanggan tipe atletis, seorang pejual hendaknya memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a) Menghindari perdebatan yang tidak bermanfaat.
- b) Memberikan kesan seolah-olah pelanggan adalah orang yang baik dan cerdas.
- c) Menghindari sikap terburu-buru, tetapi harus bersabar dalam melayani mereka.
- d) Apabila bertanya hendaknya dijawab dengan penjelasan yang sistematis, sehingga pelanggan ini mempercayainya.
- e) Menghindari sikap yang mengecewakan, walaupun pelanggan tidak jadi membeli barang.

## 2) Menurut Jenis Kelamin dan Usia

### - Pelanggan pria

Ciri-ciri pelanggan pria:

- a) Mudah terpengaruh oleh bujuk rayu penjual, terutama oleh pelayan wanita.
- b) Tidak sabar dalam membeli suatu barang/jasa, sehingga sering tertipu oleh penjual yang nakal.
- c) Mempunyai perasaan kurang enak jika memasuki toko tanpa membeli sesuatu.
- d) Kurang suka berbelanja, sehingga sering terburu-buru.
- e) Mempunyai pikiran takut tertipu oleh penjual, sehingga berhati-hati ketika berbelanja.

## **Menyediakan Batuan Kepada Pelanggan Di Dalam & Luar Organisasi**

---

Cara menghadapi pelanggan pria:

- a) Melayani dengan cepat tanpa perlu banyak bicara
- b) Penjelasan yang diberikan terbatas pada hal-hal yang ditanyakan.
- c) Berusalah agar pelanggan membeli sesuatu yang dirasakan cocok, jangan sampai ia menyesal, sebab ia tidak akan kembali lagi ke toko tersebut.
- d) Jangan menawarkan barang-barang yang warnanya mencolok karena biasanya laki-laki kurang menyukainya.

### **- Pelanggan wanita**

Ciri pelanggan wanita adalah sebagai berikut:

- a) Tidak mudah terpengaruh oleh bujuk rayu penjual
- b) Lebih banyak tertarik pada corak, warna, bentuk dan model, bukan kegunaannya
- c) Lebih mementingkan gengsi dan status sosial
- d) Menyenangi hal-hal yang bersifat romantis daripada yang objektif
- e) Suka meminta pandangan, pendapat, atau nasihat pada pelayan atau penjual
- f) Senang berbelanja sehingga mudah menentukan barang mana yang akan dibelinya

Cara menghadapi pelanggan wanita:

- a) Melayani dengan penuh kesabaran dan perhatian
- b) Menggunakan trik-trik penjualan yang menarik perhatian, seperti obral, diskon, dan sejenisnya
- c) Faktor harga seringkali berpengaruh pada pelanggan wanita, oleh karenanya penjual jangan ingin memperoleh untung terlalu banyak.

### **- Pelanggan remaja**

Ciri-ciri pelanggan remaja adalah sebagai berikut:

- a) Mudah sekali terpengaruh oleh bujuk rayu pelayan atau penjual.
- b) Mudah terbujuk oleh iklan atau reklame, terutama pada barang-barang yang sedang nge-trend
- c) Bersifat konsumerisme sehingga kurang memperhatikan daya beli
- d) Dalam berbelanja kurang realitis, terlalu romantis dan imflusif

- e) Remaja suka sekali berbelanja, sehingga mau berlama-lama ketika berbelanja

### - Pelanggan lanjut usia

Ciri-ciri pelanggan lanjut usia adalah sebagai berikut.

- a) Pola pikirnya amat kolot sesuai dengan pengalaman hidupnya, sehingga seolah-olah orang yang terpandai dalam berbelanja.
- b) Kurang mengikuti perkembangan mode, sehingga sering menyamakan harga barang yang lama dengan yang baru.
- c) Tidak terburu-buru dalam membeli barang, bahkan senang berbincang-bincang dulu dengan penjual.
- d) Lamban dalam berbelanja dan membeli barang.
- e) Bersikap cerewet dalam berbelanja dan suka merayu penjual agar barang yang ditawarnya dijual dengan harga murah.

Cara menghadapi pelanggan lanjut usia:

- a) Melayani dengan penuh pengertian, perhatian dan kesabaran.
- b) Mendengarkan semua harapan dan kebutuhannya.
- c) Menghindari sikap yang seolah-olah menasehati atau merendahkan.
- d) Meminta bantuan pada pelayan atau penjual yang lebih tua agar pelanggan tipe ini lebih percaya.

### 3) Menurut Sifat Pelanggan

#### - Pelanggan pendiam

Ciri-ciri pelanggan pendiam adalah sebagai berikut:

- a) Pelanggan kurang berani menyatakan kebutuhannya karena merasa malu.
- b) Pelanggan enggan untuk berbicara, karena sedang memikirkan mutu barang atau harganya.
- c) Pelanggan tidak mudah untuk dilayani karena tdk diketahui kebutuhannya.
- d) Pelanggan tidak dpt memusatkan pikirannya pd suatu barang oleh karena merasa gugup atau bingung.
- e) Kemampuan berbicarannya kurang yang mungkin disebabkan oleh adanya kerusakan organik atau gangguan psikis.

## **Menyediakan Batuan Kepada Pelanggan Di Dalam & Luar Organisasi**

---

Cara menghadapi pelanggan pendiam:

- a) Tetap bersikap ramah, hormat, dan penuh perhatian agar merasa dihargai, sehingga mau membeli.
- b) Menawarkan dan memilihkan barang-barang yang mungkin dibutuhkannya.
- c) Mengajukan pertanyaan yang dapat membangkitkan perhatiannya pada barang-barang yang dibutuhkannya.
- d) Usahakan agar barang-barang tersebut dapat dilihat, dipegang, atau langsung dicobanya.

### **- Pelanggan yang suka berbicara**

Pelanggan yang suka berbicara biasanya pandai mengarahkan topik pembicaraan. Bahkan seringkali berbicara tentang berbagai macam persoalan tanpa menyinggung kebutuhannya untuk membeli sesuatu. Kadang-kadang objek pembicaraan menjadi ngawur tanpa batas.

Dalam menghadapi pelanggan tipe ini, pelayan atau penjual hendaknya bersikap sabar dan bijaksana. Apabila pelanggan terus berbicara dan ketika mendadak terhenti, pelayan atau penjual harus segera mengalihkan pembicaraan pada barang-barang yang akan dibelinya. Tindakan tersebut memberi kesan bahwa penjual telah memberikan perhatian, sehingga pelanggan merasa senang dan mau membeli barang yang dibutuhkannya.

### **- Pelanggan yang gugup**

Dalam menghadapi pelanggan yang gugup, pelayan atau penjual sebaiknya menunjukkan sikap yang tenang, ramah, dan bersahabat. Langkah pertama yang dapat menolong pelanggan adalah mempersilahkannya untuk duduk jika kondisi ruangan memungkinkan.

Dalam menghadapi perilaku pelanggan yang gugup, pelayan atau penjual hendaknya memperhatikan hal-hal berikut ini:

- a) Tidak menawarkan barang secara berlebihan agar tidak membingungkan pelanggan.
- b) Memusatkan perhatian pada barang-barang yang dibutuhkan pelanggan.

## Kegiatan Belajar 2

---

- a) Menghindari sikap yang seolah-olah merendahkan pelanggan.
- b) Bersikap sabar dan tidak mudah kesal agar pelanggan mau membeli barang yang dibutuhkannya.

### - Pelanggan yang ragu-ragu

Dalam menghadapi pelanggan yang ragu-ragu, pelayan atau penjual hendaknya memperhatikan hal-hal berikut ini:

- a) Berusaha untuk meyakinkan pelanggan tentang barang-barang yang dibutuhkannya.
- b) Mencoba menawarkan barang-barang yang mungkin diperlukannya.
- c) Menjelaskan segala jenis barang yang tersedia sampai mendetail, agar pelanggan tertarik untuk membelinya.
- d) Apabila pilihan pertama terasa kurang menarik, tawarkanlah barang lainnya sebagai pilihan alternatif.
- e) Dengan sabar mengikuti selera pelanggan dan tidak memaksakan pendapat.
- f) Memberikan jaminan kepada pelanggan, misalnya, “Seandainya tidak cocok atau salah pilih barang yang sudah dibeli dapat ditukar atau dikembalikan”.

### - Pelangan pembantah

Orang yang bertipe pembantah biasanya akan menganggap dirinya paling pandai atau paling banyak tahu, sehingga tidak mau mendengarkan pendapat atau saran orang lain. Pelanggan seperti senang sekali berdebat kusir, sehingga membuat gaduh suasana, mengganggu perasaan pelayan, dan sebagainya. Dalam hal ini pelayan atau penjual hendaknya menjaga agar hal tersebut tidak berlarut-larut.

Dalam menghadapi pelangagn tipe pembantah, pelayan atau penjual hendaknya mengikuti hal-hal berikut ini:

- a) Tidak menunjukkan sikap dan reaksi bahwa pelanggan berada pada pihak yang salah, sebab akan timbul debat kusir yang berkepanjangan.
- b) Tetap menunjukkan sikap tenang, ramah, dan tidak gugup.
- c) Membatasi pembicaraan hanya pada barang-barang yang akan dibelinya.
- d) Memberikan alasan secara konsisten walaupun selalu dibantah, sehingga pelangan menjadi merasa yakin terhadap barang yang akan dibelinya.

## **Menyediakan Batuan Kepada Pelanggan Di Dalam & Luar Organisasi**

---

### **- Pelanggan yang sabar**

Pelanggan yang sadar biasanya mempunya kepercayaan diri yang cukup tinggi karena sudah mengetahui dan merencanakan segala sesuatu yang akan dibelinya. Pelanggan yang sadar dalam melakukan transaksi hanya mengatakan keperluannya dengan ringkas dan jelas, sehingga tidak banyak membuang waktu dalam menentukan barang apa yang akan dibelinya.

Dalam menghadapi pelanggan tipe ini, pelayan atau penjual hendaknya mengikuti hal-hal berikut ini.

- a) Bersikap tanggap terhadap kebutuhan pelanggan.
- b) Melayani semua kebutuhannya dengan segera, karena pelanggan tipe ini tidak mau berlama-lama dalam berbelanja.
- c) Menghindari sikap menawarkan barang secara berlebihan agar tidak membingungkan pelanggan.
- d) Bersikap sabar, ramah, dan penuh perhatian, karena pelanggan tipe ini pada umumnya cerdik dan teliti dalam memilih barang yang dibutuhkannya.

### **- Pelanggan yang curiga**

Pelanggan yang curiga selalu hati-hati dalam berbelanja. Ia tidak mudah dipengaruhi oleh pelayan atau penjual. Pelangagn tipe ini umumnya bersikap tidak tenang dan selalu merasa curiga akan tertipu oleh penjual. Kecurigaan tersebut muncul disebabkan ia mungkin pernah mengalami salah beli atau tertipu ketika berbelanja.

Dalam menghadapi pelanggan tipe curiga, pelayan atau penjual hendaknya mengikuti hal-hal berikut ini.

- a) Berusaha meyakinkannya dengan memberikan jaminan atau garansi terhadap barang yang akan dibelinya.
- b) Tidak menunjukkan kesan bahwa penjual yang paling tahu, atau bersikap ragu-ragu, karena hal itu dapat membangun rasa curiga.
- c) Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk memeriksa atau meneliti kondisi barang yang akan dibelinya.
- d) Bersikap tenang, tidak terpancing, dan memberikan alasan dan penjelasan secara logis dan bijaksana.

### - Pelanggan yang angkuh

Pelanggan yang angkuh adalah pelanggan yang selalu ingin berkuasa dan menjadi pusat perhatian. Pelanggan yang angkuh mudah dikenal, karena segala sesuatu yang dilakukannya serba berlebihan, sompong, menawar barang di bawah harga standar.

Dalam menghadapi perilaku pelanggan yang angkuh, pelayan atau penjual hendaknya mengikuti hal-hal berikut ini:

- a) Hendaknya tidak terpancing dan tidak merasa terkesan oleh sikapnya.
- b) Tetap bersikap ramah, hormat dan penuh perhatian agar dia menjadi malu.
- c) Berusaha tetap sabar dan tidak terlalu menanggapinya.
- d) Tetap melayani semua kebutuhannya agar dia mau berbelanja.

Dari penjelasan di atas, kita dapat mengetahui bahwa tidak semua pelanggan bersikap baik dan bersahabat. Tidak sedikit pelanggan yang berperilaku menyimpang, seperti menipu atau mencuri barang yang dibutuhkannya. Itulah sebabnya mengamati perilaku pelanggan sangatlah penting, karena hal itu merupakan syarat mutlak yang harus dilakukan dalam melaksanakan pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian. Memperhatikan perilaku pelanggan harus dilakukan secara terus-menerus. Oleh karena itu, pengembangan pelayanan prima tetap berpusat pada unsur manusia, yaitu perilaku pelanggan.

### c. Mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan

Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian (*attention*) dapat dilakukan dengan cara mencurahkan perhatian penuh kepada perilaku pelanggan. Pemberian perhatian penuh melalui interaksi langsung merupakan titik puncak dimana kita dapat menunjukkan perhatian penuh kepada pelanggan. Pemberi pelayanan harus memberikan perhatian penuh kepada pelanggan agar pelanggan merasa dirinya penting sehingga menumbuhkan loyalitas yang tinggi terhadap barang atau jasa yang kita tawarkan.

Perusahaan atau penjual dalam mencurahkan perhatian terhadap pelanggan dapat dilakukan dengan cara berfokus kepada pelanggan.

---

## **Menyediakan Batuan Kepada Pelanggan Di Dalam & Luar Organisasi**

---

Dalam hal ini terdapat tujuh prinsip dalam mewujudkan perhatian kepada pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- Menetapkan visi, komitmen, dan suasana**

Perusahaan perlu menetapkan visi dan komitmen untuk berfokus kepada pelanggan. Dengan prinsip ini maka semua keluhan harpaan dan kebutuhan pelangagn dapat ditanggapi dengan baik. Dalam hal ini perusahaan mempunyai visi dan komitmen yang jelas dalam menanggapi keluhan, harapan dan kebutuhan pelanggan.

- Mensejajarkan dengan pelanggan**

Perusahaan atau penjual yang berfokus kepada pelangan akan berupaya mensejajarkan diri dengan kolega dan pelanggan. Prinsip ini sangat dipelukan dengan tujuan: pelanggan berperan sebagai mitra dan penasehat perusahaan atau penjual. Dalam hal ini perusahaan memanfaatkan partisipasi pelanggan dalam memajukan usahanya.

- Mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan pelanggan**

Perusahaan yang berfokus kepada pelanggan akan berusaha mengidentifikasi dan mengatasi keluhan dari permasalahan pelanggan. Dalam hal ini perusahaan selalu memantau, mencatat, dan mendata semua keluhan dan permasalahan yang dihadapi pelanggan. Tujuan pokok dari kegiatan ini, antara lain mengupayakan adanya *feed-back* yang positif dari pelanggan terhadap perusahaan.

- Memanfaatkan informasi dari pelanggan**

Perusahaan yang berfokus kepada pelanggan hendaknya memanfaatkan informasi yang disampaikan oleh pelanggan. Pemanfaatan informasi ini pelu dilakukan dengan tujuan agar perusahaan mengetahui permintaan, harapan, dan kebutuhan pasar terhadap produk (barang/jasa) dan mutu pelayanan yang telah diberikan. Dalam rangka memanfaatkan informasi pelanggan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Pihak perusahaan atau penjual menjalin komunikasi tatap muka (*face to face*) dengan kolega dan pelanggan.
- 2) Perusahaan menyediakan waktu luang bagi kolega dan pelanggan untuk menginformasikan keluhan, harapan, dan kebutuhannya.
- 3) Perusahaan atau penjual mengundang kolega atau pelanggan untuk membicarakan keluhan, harapan dan kebutuhannya.
- 4) Perusahaan atau penjual menanggapi setiap keluhan, harapan, dan kebutuhan kolega dan pelanggan.

### - Mendekati pelanggan

Seiring dengan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi maka keluhan, harapan, dan kebutuhan pelanggan dapat dideteksi atau disalurkan melalui berbagai media komunikasi. Dalam hal ini berfokus kepada pelanggan dapat dilakukan dengan mendekati pelanggan. Prinsip ini ditujukan untuk menjalin hubungan kerja sama dan kemitraan dengan kolega dan pelanggan. Sebab maju mundurnya suatu perusahaan bisnis sangat ditentukan oleh partisipasi aktif dari para kolega dan pelanggannya.

### - Pemberdayaan karyawan

Perusahaan hendaknya memperlakukan karyawan sebagai pelanggan internal. Oleh karen itu, perusahaan perlu memberdayakan karyawan, baik sebagai kolega maupun pelanggan. Prinsip ini sangat penting, karena maju mundurnya perusahaan sangat tergantung pada kinerja dan partisipasi karyawannya. Untuk itu perlu dihindari sikap memperlakukan karyawan sebagai mesin produksi yang bertentangan dengan nilai-nilai kemanusiaan dan keadilan.

### - Penyempurnaan produk dan proses secara terus-menerus

Penyempurnaan produk dan proses secara terus-menerus merupakan prinsip yang perlu diperhatikan oleh pengusaha. Selera dan kebutuhan pelanggan terhadap suatu barang dan jasa selalu berkembang dan berubah-ubah sejalan dengan perubahan yang terjadi dalam kehidupan masyarakatnya. Oleh karena itu, produk suatu barang/jasa perlu selalu ditingkatkan kualitas dan kuantitasnya. Demikian pula proses pembuatannya tentu saja

## **Menyediakan Batuan Kepada Pelanggan Di Dalam & Luar Organisasi**

---

perlu terus-menerus disempurnakan agar lebih produktif dan efektif.

### **3. Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep Tindakan (*Action*)**

Konsep ketiga dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan adalah dengan bertindak/beraksi dalam memenuhi keinginan/kebutuhan pelanggan. Tindakan yang cepat dan tepat sangat diperlukan dari seorang penjual/pekerja dalam memberikan pelayanan yang baik (*service excellent*) kepada pelanggan. Melaksanakan pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan (*action*) terdiri dari:

#### **a. Pencatatan Administrasi**

Kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- Mencatat surat pesanan  
Setiap pesanan yang diminta pelanggan harus segera dilayani dan dicatat, agar tidak lupa. Lalu mengecek ulang apakah ada perubahan jenis dan jumlah pesanan atau tidak. Jangan lupa juga mengecek jadwal dan waktu pengiriman. Dalam pencatatan harus dicatat dengan baik dan rapi agar tidak terjadi kekeliruan dan memudahkan dalam pelaksanaan penyerahan pesanan.
- Mencatat bukti dokumen transaksi
- Faktur, nota, kuitansi, dan lain-lain

#### **b. Menegaskan kembali kebutuhan pelanggan**

Tujuannya adalah untuk :

- Meyakinkan apakah pelanggan benar-benar memesan,
- Meralat apabila ada pesanan pelanggan yang tidak sesuai
- Menambahkan apabila ada pesanan lain yang ingin dipesan pelanggan sebelum barang/produk dikirim.

#### **c. Melakukan Pengiriman Barang/produk**

Barang/produk yang akan dikirim diusahakan sesuai dengan tanggal pengiriman yang diminta oleh pelanggan pada saat memesan. Apabila ada keterlambatan dalam pengiriman, penjual harus segera mengkonfirmasi kepada pelanggan supaya pelanggan tahu.

### d. Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan kembali

Ucapan terimakasih diberikan kepada pelanggan yang telah membeli produk/barang dari perusahaan penjual. Perusahaan berharap pelanggan puas serta mau datang kembali ke perusahaan tempat penjual.

## E. Indikator Timbulnya Suatu Ketidakpuasan Pelanggan

Setiap pelanggan yang datang untuk membeli barang atau jasa dari perusahaan kita tidak semuanya merasa puas. Belum tentu pelanggan yang tersenyum setelah membeli barang atau jasa dari perusahaan kita merasa puas. Bisa jadi dia tersenyum sinis karena pelayanan kita yang tidak baik. Ketidakpuasan pelanggan merupakan suatu resiko pekerjaan yang harus kita segera mencari solusi dan ditindak lanjuti. Ketidakpuasan pelanggan akan menjadi pelajaran bagi perusahaan untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan.

### 1. Mengenal Keluhan Pelanggan

Penyelesaian keluhan pelanggan harus dilakukan secara cepat. Penyelesaiannya dapat dilakukan secara individu atau secara kelompok, tergantung jenis keluhan. Untuk itu, sangat penting mengenali keluhan pelanggan terlebih dahulu, agar dapat secara cepat diambil solusi. Ada beberapa manfaat mengenali keluhan pelanggan sejak awal, yaitu:

- Dapat mengklasifikasi keluhan pelanggan
- Mengenal macam-macam karakter pelanggan
- Memudahkan mencari solusi untuk mengatasi keluhan

### 2. Sumber-Sumber Keluhan Pelanggan

Keluhan tidak hanya datang dari pelanggan, karena pelayanan tidak hanya diperuntukkan bagi pelanggan saja, tetapi sesama karyawan, pimpinan, kolega bahkan kepada pesaing bisnis. Berikut sumber-sumber keluhan, antara lain:

- Pelanggan
- Karyawan
- anajemen
- Pimpinan perusahaan
- Pengunjung
- Rekanan bisnis
- Saing bisnis

## **Menyediakan Batuan Kepada Pelanggan Di Dalam & Luar Organisasi**

---

### **3. Kategori Keluhan**

Sebelum mengatasi keluhan pelanggan, kita terlebih dahulu menganalisis keluhan tersebut kedalam kategori-kategori keluhan, agar dapat menemukan solusi untuk memperbaikin keluhan tersebut. Berikut adalah kategori keluhan pelanggan:

- Keluhan mekanikal

Keluhan mekanikal adalah keluhan pelanggan yang berhubungan dengan tidak berfungsinya peralatan dari barang yang dibeli pelanggan. Misal: *remote* dari tv yang dibeli pelanggan ternyata tidak berfungsi.

- Keluhan akibat sikap petugas

Keluhan akibat sikap petugas adalah keluhan yang berhubungan dengan sikap petugas pelayanan yang kurang baik dan kurang berkenan saat melayani pelanggan. Misal: saat melayani dan berbicara dengan pelanggan, petugas pelayanan memasang muka cemburut dan berbicara dengan nada judes dan sinis.

- Keluhan akibat pelayanan buruk

Keluhan akibat pelayanan buruk adalah keluhan yang terjadi karena pelayanan yang diberikan kurang baik dan memuaskan. Misal: pelanggan dijanjikan akan ada servis gratis apabila TV yang dibeli mengalami kerusakan dalam waktu 6 bulan, ternyata sebelum 6 bulan TV yang dibeli mengalami kerusakan dan dibawa kembali untuk diservis, tetapi ternyata servis yang dijanjikan tidak pernah terjadi.

- Keluhan yang aneh

Keluhan yang aneh adalah keluhan yang tidak wajar menurut petugas pelayanan. Keluhan yang disampaikan terkesan mengada-ada dan tidak ada hubungannya dengan barang yang dibeli pelanggan. Misal: pelanggan membeli sebuah buku yang masih disegel plastik, ternyata pelanggan tersebut kembali lagi untuk memberi keluhan tentang segel plastiknya, pelanggan menyampaikan bahwa plastiknya itu seharusnya lebih berwarna, padahal isi buku dan keadaan fisik buku tidak mengalami kerusakan.

### 4. Indikator timbulnya ketidakpuasan pelanggan

Masih banyaknya pelanggan yang kecewa terhadap barang atau jasa yang dibeli, membuat perusahaan harus segera memperbaiki ketidakpuasan pelanggan tersebut. Di bawah ini merupakan hal-hal yang harus dihindari perusahaan dalam mencegah ketidakpuasan pelanggan .

- Janji-janji yang tidak pernah dipenuhi
- Kualitas produk yang buruk
- Model, warna dan ukuran yang tidak menarik bagi pelanggan
- Harga tidak sesuai dengan kualitas produk
- Mengabaikan kritik, keluhan dan saran dari pelanggan
- Tidak tersedianya jaminan atas produk yang dibeli (garansi)

### 5. Kiat menangani keluhan pelanggan

Kekecawaan pelanggan sekecil apapun harus segera ditangani, agar tidak menimbulkan hal-hal yang dapat merugikan perusahaan. Berikut merupakan kiat menangani keluhan pelanggan, antara lain:

- Kenalilah dengan segera keluhan pelanggan
- Dengarkanlah setiap keluhan pelanggan dengan seksama dan penuh perhatian, buat catatan secara rinci agar tidak lupa
- Sebisa mungkin bawalah pelanggan kesuatu tempat agar pelanggan lain tidak mendengar dan tidak mengetahui
- Hadapilah pelanggan dengan bijaksana, tidak terbawa emosi dan tidak menyalahkan pelanggan, walaupun perkataan pelanggan menyakitkan hati
- Katakan kepada pelanggan bahwa kita akan segera mengusahakan memperbaiki apa yang menjadi keluhan mereka.
- Sesering mungkin ucapkan permintaan maaf secara tulus dan berjanji akan memperbaiki segala kekurangan
- Berikan rasa simpatik dan ikut merasakan kesulitan yang menimpa pelanggan
- Hubungi pelanggan dan tanyakan apakah keluhan yang sudah ditangani sudah memuaskan atau belum

## **Menyediakan Batuan Kepada Pelanggan Di Dalam & Luar Organisasi**

---

### **F. Diskusi**

1. Bagaimanakah menerapkan fungsi pelayanan prima berdasarkan konsep A3! Diskusikan bersama teman Anda! Buatlah resume dari hasil diskusi tersebut, hasilnya serahkan kepada guru untuk dinilai!
2. Apa sebabnya pelayanan prima erat kaitannya dengan kebutuhan pelanggan? Diskusikan bersama teman Anda! Buatlah resume dari hasil diskusi tersebut dan hasilnya serahkan kepada guru untuk dinilai!

### **RANGKUMAN**

- 1) Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan untuk pelanggan maupun kolega dengan ramah, cepat dan tepat agar merasa puas dan nyaman bekerja sama dengan anda.
- 2) Harapan atau kebutuhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan ada tiga tingkatan, yaitu Asumsi, Spesifikasi, dan Kesenangan.
- 3) Pelayanan prima berdasarkan konsep A3 (Attitude, Attention, Action).
- 4) Ketidakpuasan pelanggan merupakan suatu resiko pekerjaan yang harus kita segera mencari solusi dan ditindak lanjuti. Ketidakpuasan pelanggan akan menjadi pelajaran bagi perusahaan untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan.

**SOAL-SOAL LATIHAN**

**I. Pilihan Ganda**

*Pilihlah salah satu jawaban yang paling tepat dengan memberi tanda silang (X) pada hurufa, b, c, d atau e!*

1. Suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, disebut ....
  - a. pelayanan prima
  - b. pelayanan produk
  - c. pelayanan jasa
  - d. pelayanan kualitas
  - e. pelayanan manajemen
2. Dua unsur penting dalam pelayanan prima adalah ....
  - a. pelayanan dan pelanggan
  - b. pelayanan dan kualitas
  - c. pelayanan dan manajemen
  - d. pelayanan dan komunikasi
  - e. pelayanan dan produk
3. Orang-orang yang pekerjaannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus-menerus....
  - a. konsumen
  - b. pembeli
  - c. pemakai
  - d. pelanggan
  - e. pemasok
4. Berikut ini adalah pelayanan prima berdasarkan tindakan, kecuali ....
  - a. pelayanan dengan sikap menghargai
  - b. mencatat pesanan pelanggan
  - c. mencatat kebutuhan pelanggan
  - d. menegaskan kembali kebutuhan pelanggan
  - e. mewujudkan kebutuhan pelanggan
5. Gaya penampilan seseorang yang memadukan fisik, citra diri, mode dan kepentasan sesuai dengan yang seharusnya adalah....
  - a. penampilan serasi
  - b. penampilan diri
  - c. penampilan menarik
  - d. *grooming*
  - e. penampilan pribadi

## **Menyediakan Batuan Kepada Pelanggan Di Dalam & Luar Organisasi**

---

6. Berikut ini yang tidak termasuk ciri-ciri pelanggan pria adalah....
    - a. mudah terpengaruh oleh bujuk rayu penjual
    - b. tidak sabar dalam membeli suatu barang/jasa
    - c. jika memasuki toko pasti membeli sesuatu barang
    - d. kurang suka berbelanja, sehingga sering terburu-buru
    - e. sangat berhati-hati ketika berbelanja
  7. Salah ciri pelanggan tipe leptosom adalah....
    - a. bersifat tenang, ramah, suka berbicara dan humoris
    - b. bersifat sompong, sok intelek dan sok idealis
    - c. jarang humor dan tidak cepat percaya kepada orang lain
    - d. muka atau wajah bulat besar
    - e. muka wajah berbentuk bulat lonjong
  8. Pelanggan yang berasal dari luar perusahaan yang membeli dan menggunakan barang/jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan disebut....
    - a. pelanggan internal
    - b. pelanggan eksternal
    - c. pelanggan tetap
    - d. pelanggan piknis
    - e. pelanggan leptosom
  9. “Saya berharap mendapatkan hadiah dari toko itu”. Ungkapan tersebut adalah harapan pelanggan pada tahap ....
    - a. asumsi
    - b. apriori
    - c. kesenangan
    - d. kenyamanan
    - e. kepuasan
  10. Cara seseorang menampilkan diri secara menarik sesuai dengan yang seharusnya dalam kehidupan sehari-hari adalah....
    - a. penampilan serasi
    - b. penampilan diri
    - c. penampilan menarik
    - d. *grooming*
    - e. penampilan pribadi
  11. Berikut adalah kebutuhan-kebutuhan yang sering diharapkan pengguna, kecuali....
    - a. kebutuhan terhadap potongan harga
-

## Kegiatan Belajar 2

---

- b. kebutuhan terhadap penurunan harga
  - c. kebutuhan akan persediaan barang yang tidak harus selalu ada
  - d. a dan b benar
  - e. kebutuhan terhadap barang baru, bentuk dan ukuran baru
12. Pelanggan yang enggan untuk berbicara karena memikirkan mutu barang atau harga merupakan ciri-ciri dari....
- a. pelanggan egois
  - b. pelanggan pendiam
  - c. pelanggan pendendam
  - d. pelanggan balita
  - e. pelanggan wanita
13. Berikut manakah yang merupakan prinsip-prinsip agar selalu berpikir positif dalam melayani pelanggan....
- a. melayani pelanggan dengan sikap apriori
  - b. melayani pelanggan dengan sikap hormat
  - c. melayani pelanggan dengan sikap acuh
  - d. melayani pelanggan dengan memanfaatkan kelemahan pelanggan
  - e. melayani pelanggan dengan mencari-cari kelemahan pelanggan
14. Tujuan dari menegaskan kembali kebutuhan pelanggan adalah....
- a. untuk mencatat semua kebutuhan pelanggan
  - b. untuk menganalisis kebutuhan pelanggan
  - c. untuk meyakinkan apakah pelanggan benar-benar memesan
  - d. untuk mengharapkan terima kasih kepada pelanggan
  - e. untuk melakukan pengiriman
15. Berikut cara efektif dalam mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan kecuali....
- a. hindari perdebatan dengan pelanggan
  - b. mencatat semua kebutuhan pelanggan agar tidak lupa
  - c. bersikap ramah, baik, sopan dan simpatik kepada pelanggan
  - d. berikan penjelasan yang singkat dan acuh tak acuh kepada pelanggan
  - e. jadilah pendengar yang baik saat pelanggan berbicara
16. Berikut yang tidak termasuk cara menghadapi pelanggan tipe curiga adalah....
- a. bersikap tenang dan memberikan penjelasan secara logis
  - b. tidak menunjukkan kesan bahwa penjual yang paling tahu atau bersikap ragu-ragu

## **Menyediakan Batuan Kepada Pelanggan Di Dalam & Luar Organisasi**

---

- c. berusaha meyakinkan dengan memberikan jaminan terhadap barang yang akan dibeli
  - d. tidak menunjukkan sikap ramah dan ragu-ragu
  - e. memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memeriksa dan meneliti kondisi barang yang dibeli
17. Pelanggan yang mempunyai bentuk tubuh bulat, agak pemdek dan muka lebar biasanya bersifat ramah, suka berbicara merupakan pelanggan tipe....
- a. leptosome
  - b. atletis
  - c. piknis
  - d. leptosome
  - e. fiktif
18. manakah yang bukan kategori keluhan pelanggan....
- a. keluhan mekanikal
  - b. keluhan sikap petugas
  - c. keluhan pelayanan buruk
  - d. keluhan sakit gigi
  - e. a dan c benar
19. berikut ini merupakan sumber-sumber keluhan pelanggan, kecuali....
- a. pelanggan
  - b. karyawan
  - c. pengunjung
  - d. rekan bisnis
  - e. hewan peliharaan
20. Manakah yang bukan indikator ketidakpuasan pelanggan....
- a. mengenali keluhan pelanggan
  - b. menangani keluhan pelanggan
  - c. menghadapi pelayanan yang tertunda
  - d. mengatasi permintaan pelanggan yang dapat dipenuhi
  - e. semua benar

## **II. Uraian**

***Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini secara singkat dan benar !***

1. Apakah arti pelayanan prima berdasarkan A3?
  2. Tuliskan prinsip-prinsip berpenampilan serasi!
  3. Berikan contoh melayani pelanggan dengan sikap menghargai!
  4. Sebutkan tipe-tipe pelanggan yang kamu ketahui!
-

## Kegiatan Belajar 2

---

5. Jelaskan cara melayani pelanggan dengan berfikiran positif!
6. Apa manfaat dari penanganan keluhan pelanggan?
7. Sebutkan kiat-kiat menangani keluhan pelanggan!
8. Sebutkan kategori keluhan pelanggan beserta penjelasannya!
9. Bagaimana cara menghadapi pelanggan tipe pendiam!
10. Jelaskan istilah berikut:
  - a. pelayanan prima
  - b. keluhan mekanikal
  - c. penampilan serasi

### III. Skala Sikap

*Berilah tanda centang (v) pada kolom S jika setuju atau kolom TS jika tidak setuju dengan disertai alasan!*

| No. | Pernyataan  | S | TS | Alasan |
|-----|---|---|----|--------|
| 1.  | Pelanggan bagaikan seorang raja, sehingga harus dihormati dan dilayani                                  |   |    |        |
| 2.  | Pelayan harus selalu hormat dan ramah kepada setiap pelanggan   |   |    |        |
| 3.  | Pelayan atau penjual tidak perlu melayani pelanggan yang angkuh   |   |    |        |
| 4.  | Biaya untuk meningkatkan mutu pelayanan termasuk biaya pengeluaran                                      |   |    |        |
| 5.  | Mencatat keluhan dan kebutuhan pelanggan tidak begitu penting   |   |    |        |
| 6.  | Sebagai penjual, harus selalu baik dan berhati-hati dalam menghadapi pelanggan                          |   |    |        |
| 7.  | Sikap yang perlu dihindari dalam melayani pelanggan adalah apriori                                      |   |    |        |
| 8.  | Penampilan serasi tidak penting bagi tenaga pelayanan karena tidak ada kaitannya dengan laba perusahaan |   |    |        |

## **Menyediakan Batuan Kepada Pelanggan Di Dalam & Luar Organisasi**

---

| No. | Pernyataan  | S | TS | Alasan |
|-----|---|---|----|--------|
| 9.  | Pelanggan yang bermaksud jahat tidak perlu dihirmati dan dilayani             |   |    |        |
| 10. | Pada Umumnya pelanggan lebih mengutamakan mutu produk daripada mutu pelayanan |   |    |        |

## MEMELIHARA STANDAR PENAMPILAN PRIBADI

3



### A. Tujuan Kegiatan Pemelajaran

Setelah selesai mempelajari modul ini peserta didik diharapkan mampu:

- Memahami pentingnya *grooming* dalam penampilan prima
- Memahami arti kepribadian
- Memahami cara mengetahui kekuatan pribadi
- Memahami cara mengevaluasi, memanfaatkan kekuatan pribadi
- Memahami cara membangkitkan kekuatan pribadi
- Memahami tata krama yang baik secara umum
- Memahami arti bahasa tubuh dalam lingkungan kerja
- Memahami tata krama dalam jamuan bisnis (*table manner*)

### B. Grooming

Penampilan diri (*grooming*) sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Apalagi bagi tenaga pelayan, seperti sales, pedagang, atau penjual tentu saja harus berpenampilan yang serasi dan menarik. Berpenampilan menarik memiliki arti sangat penting sebagai salah satu kunci sukses untuk dapat berhubungan atau berinteraksi yang harmonis dengan pelanggan.

Secara harfiah, *Grooming* artinya penampilan diri seseorang. *Grooming* dalam penampilan prima adalah penampilan diri seseorang yang terjaga, menarik, dan selalu rapi pada waktu bekerja memberikan pelayanan kepada kolega dan pelanggan.

Setiap orang tentu saja ingin selalu tampil serasi dan menarik agar disukai oleh orang lain. Penampilan menarik mencerminkan kepribadian orangnya. Orang yang berpenampilan menarik akan dinilai sebagai orang yang berkepribadian baik. Sebaliknya, orang yang kurang memperhatikan penampilannya dinilai sebagai orang yang berkepribadian kurang menarik.

Penampilan yang menarik akan memberikan kesan yang positif bagi orang lain. Oleh karena itu, penampilan diri perlu diperhatikan agar sedapat mungkin selaras dengan nilai-nilai keindahan dan tata krama yang berlaku dalam kehidupan masyarakat. Berikut ini akan diuraikan tentang prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan dalam penampilan serasi.

### 1. Tata Cara Bersolek dan Berhias

Cara bersolek dan menggunakan perhiasan perlu sekali diperhatikan agar penampilan kita menarik dan tidak terkesan norak atau seronok. Apabila bersolek hendaknya tidak terlalu berlebihan. Perlu dihindari penggunaan kosmetik secara berlebihan. Bersolek untuk pergi ke tempat kerja, ke sekolah atau ke pesta tentu saja tidak sama. Bersolek untuk pergi ke tempat kerja atau ke sekolah hendaknya sekedarnya saja.

Dalam hal menggunakan perhiasan pun hendaknya tidak berlebihan agar tidak menimbulkan kesan seolah-olah kita menjadi etalase berjalan. Perhiasan, seperti anting-anting, kalung, gelang, cincin, tas, arloji, dan ikat pinggang hendaknya tidak berlebihan. Apalagi jika memakai perhiasan emas berlebihan tentu saja akan memancing timbulnya tindak kejahatan.

### 2. Tata cara berbusana yang baik

*Well groomed* adalah istilah bahasa Inggris yang digunakan untuk menggambarkan orang berbusana resmi dengan baik dan menarik. Berbusana yang baik dan resmi itu berarti penampilan yang rapi, sopan, luwes, serasi dan menarik (*personal apperance*) sesuai dengan etiket dan tata krama pergaulan.

Setiap bangsa/negara mempunyai corak dan jenis pakaian resmi yang berbeda-beda, dan khususnya di Indonesia setiap daerah pun mempunyai jenis dan corak pakaian resmi yang berbeda-beda. Dalam hal ini yang harus diperhatikan adalah bahwa busana atau pakaian yang kita kenakan hendaknya disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang sedang kita hadapi. Busana untuk pesta tentu saja berbeda dengan busana yang kita kenakan untuk kerja/dinas dan lain-lain.

Adapun cara berbusana yang baik dan benar, antara lain:

- a. Busana kerja berdasarkan jenis kelamin

Busana kerja untuk wanita: bersih dan rapi, memakai blus lengan panjang atau pendek, rok pendek sebatas lutut, rok panjang di bawah betis, celana panjang.

## Memelihara Standar Penampilan Pribadi

---

Busana kerja untuk laki-laki: bersih dan rapi, kemeja dan celana panjang bahan kain berwarna serasi tidak terlalu mencolok, bila memakai dasi pilihlah corak yang lembut dan sesuai dengan kemeja.

b. Dasar tata busana

Memilih busana harus disesuaikan dengan kebutuhan usia, bentuk tubuh, warna kulit, cuaca, dan jenis pertemuan

Usia : kanak-kanak, remaja, dan dewasa

Bentuk tubuh : berkaitan dengan ukuran tinggi dan berat badan

Warna kulit : gelap (hitam), putih, kuning, dan sawo matang

Cuaca : terang, redup, dingin, dan panas

Jenis pertemuan : pakaian dinas, pakaian resmi, pakaian tidak resmi, pakaian berpergian, dan pakaian rekreasi.

c. Jenis model pakaian

- Model klasik : model pakaian yang hampir tidak berubah/abadi, contoh: pakaian adat, seragam militer

- Model neoklasik : pakaian yang modelnya bisa bertahan dalam jangka waktu cukup lama

- Model trendi : pakaian yang modelnya mengikuti perubahan fashion

Adapun jenis-jenis pakaian resmi menurut tata cara berbusana internasional, adalah:

- Pakaian lengkap

Pakaian lengkap terdiri atas pantaloan, jas, dan dasi. Pada pagi hari hendaknya tidak memakai warna hitam, tetapi warna light colour. Pada waktu upacara kenegaraan sebaiknya berpakaian jas resmi dan lengkap.

- Pakaian resmi (*black tie*)

Pakaian resmi (*black tie*) terdiri dari celana hitam, kemeja putih, dasi kupu-kupu hitam, kaos kaki hitam dan sepatu hitam. Di Amerika Serikat dan negara-negara barat untuk beberapa musim dipakai *black tie* dan untuk musim terentu diwajibkan warna lainnya. Di Indonesia masalah pakaian resmi sangat fleksibel, sehingga tidak harus berjas resmi.

- *Dark suit*

Pakaian *dark suit* dianggap pakaian resmi untuk budaya berbusana bangsa Indonesia. Pakaian jenis ini dapat digunakan untuk pakaian

sehari-hari. Pada acara resmi kenegaraan di Indonesia banyak para pejabat kita yang memakai kemeja batik, yang penting sopan dan menarik.

d. Perhiasan dan aksesoris

Untuk pemakaian perhiasan sebaiknya dipakai seminimal mungkin, tidak berlebihan dan disesuaikan dengan busana yang dipakai.

e. Sepatu

Sepatu yang dipakai sebaiknya yang berwarna gelap dan menyesuaikan dengan pakaian. Untuk wanita lebih baik menggunakan sepatu yang berhak, karena wanita yang memakai sepatu yang berhak akan lebih sedap dipandang dan membuat tubuh menjadi tegap sewaktu berjalan.

f. Parfum

Gunakanlah parfum yang sesuai dengan kepribadian anda dan usahakan tidak terlalu menyengat. Aroma tubuh yang tidak sedap atau aroma parfum yang menyengat akan membuat pelanggan tidak akan mau mendekat.

## C. Kepribadian

### 1. Pengertian Kepribadian

Kepribadian dalam bahasa Inggris disebut *personality*, sedangkan dalam bahasa latin disebut *persona*. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, “kepribadian adalah sifat hakiki yang tercermin pada sikap seseorang atau suatu bangsa yang membedakan dirinya dari orang atau bangsa lain”. Berikut ini beberapa pengertian kepribadian menurut pendapat para ahli (Suyetty, 2011: 126), yaitu:

- Gordon Allport, merumuskan kepribadian sebagai “sesuatu yang unik” yang terdapat dalam diri
- Sigmund Freud (sarjana Psikologi Jerman), menyebutkan bahwa kepribadian (jiwa) dibentuk oleh tiga kekuatan, yaitu *id (each)*, *super ego (über ich)*, dan *ego (ich)*.
- Drs. Suparman Sumahamijaya, M.A, M.Sc., merumuskan kepribadian sebagai keseluruhan dari sifat-sifat jasmani, pikiran, watak dan jiwa seseorang serta sesuatu yang membedakan seseorang dari orang lain.

## **Memelihara Standar Penampilan Pribadi**

---

Dari beberapa pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa Kepribadian merupakan penentu atau pengarah tingkah laku yang ada pada diri setiap orang yang bersifat unik atau khas.

### **2. Faktor-Faktor Pembentuk Kepribadian**

Kepribadian setiap orang selalu berbeda dengan orang lain. Hal ini antara lain disebabkan oleh adanya faktor-faktor yang membentuk kepribadian itu, tidak pernah sama antara satu orang dengan orang lain.

- Faktor biologis

Faktor biologis ini dibawa sejak lahir, sehingga juga disebut sebagai faktor keturunan, yang memberi potensi terbentuknya kepribadian-kepribadian tertentu. Contoh : postur tubuh, bentuk wajah, warna kulit, kecerdasan dan sebagainya dipengaruhi oleh siapa orang tua dari individu tersebut.

- Faktor kultural (kebudayaan)

Setiap manusia hidup dalam suatu lingkungan budaya tertentu. Setiap lingkungan budaya itu senantiasa memberlakukannya adanya nilai-nilai budaya yang diacu oleh warga masyarakat penghuninya. Dengan demikian pola kepribadian akan diwarnai oleh keadaan, nilai, kebiasaan yang berlaku di lingkungannya. Melalui suatu proses belajar secara berkesinambungan setiap manusia akan menganut suatu nilai yang diperoleh dari lingkungannya. Nilai-nilai itu diadopsi dan kemudian diimplementasikan dalam suatu bentuk "kebiasaan", yaitu pola perilaku hidup sehari-hari. Oleh karena itu, setiap individu memiliki lingkungan budaya yang saling berbeda dengan lainnya, maka situasi ini menghasilkan karakter kepribadian setiap individu bersifat unik, khusus, dan berbeda dengan orang lain.

- Faktor keluarga

Faktor keluarga merupakan unsur sangat penting yang membentuk kepribadian seseorang, karena dari keluarga inilah seseorang memperoleh sentuhan pengalaman pertama dan memperoleh pengalaman belajar pertama mengenai berbagai hal, seperti interaksi dengan orang lain, mengenal adat istiadat, etika, dan nilai-nilai tradisi di dalam keluarga maupun masyarakat.

- Faktor lingkungan sosial

Secara kodrat, manusia hidup sebagai makhluk individu sekaligus sosial. Artinya sejak lahir dilahirkan manusia tidak dapat hidup

sendirian, melainkan memerlukan pertolongan orang lain di lingkungannya. Dengan demikian lingkungan sosial sudah ada sejak makhluk manusia ada atau diciptakan. Manusia sebagai makhluk sosial, tidak dapat hidup secara individual, selalu berkeinginan untuk tinggal bersama dengan individu-individu lainnya. Manusia memiliki kedudukan khusus terhadap lingkungannya dibandingkan dengan makhluk hidup lainnya, yaitu sebagai khalifah atau pengelola diatas bumi. Manusia dalam hidup berkelompok membentuk masyarakat. Dinamika masyarakat memberikan warna pola kepribadian untuk berkembang, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak ada kepribadian tanpa pengaruh masyarakat lingkungannya.

### 3. Tipe-Tipe Kepribadian

Menurut dokter psikologi dari Swiss, Carl Jung (Juhana Wijaya, 2011:66), menggolongkan tipe kepribadian sebagai berikut:

- Berdasarkan fungsinya, terdapat 4 jenis kepribadian, yaitu:
  - a. Kepribadian rasional, yaitu kepribadian individu yang tingkah lakunya dipengaruhi oleh akal pikiran sehingga tindakannya rasional
  - b. Kepribadian Invinitif, yaitu kepribadian individu yang tingkah lakunya dipengaruhi oleh firasat (perasaan kira-kira) sehingga perilakunya penuh perkiraan
  - c. Kepribadian emosional, yaitu kepribadian individu yang tingkah lakunya dipengaruhi oleh perasaan, sehingga mudah sekali emosional
  - d. Kepribadian sensitif, kepribadian individu yang tingkah lakunya dipengaruhi oleh pancaindra, sehingga cepat sekali bereaksi.
- Berdasarkan respons, terdapat 3 jenis kepribadian umum pada manusia, yaitu :
  - a. Introvert (*Introversion*)  
Introvert atau *Introversion* adalah kepribadian manusia yang lebih berkaitan dengan dunia dalam pikiran manusia itu sendiri. Jadi manusia yang memiliki sifat introvert ini lebih cenderung menutup diri dari kehidupan luar. Mereka adalah manusia yang lebih banyak berpikir dan lebih sedikit beraktifitas. Mereka juga orang-orang yang lebih senang berada dalam kesunyian atau kondisi yang tenang, daripada di tempat yang terlalu banyak orang.

## Memelihara Standar Penampilan Pribadi

---

Ciri-ciri Introvert:

- Senang menyendiri
- Pemikir
- Pemalu
- Pendiam
- Lebih senang bekerja sendirian
- Lebih suka berinteraksi secara langsung dengan 1 orang (*I on I interaction*)
- Susah bergaul (kuper)
- Senang berimajinasi
- Jarang bercerita, lebih suka mendengarkan orang bercerita
- Senang dengan kegiatan yang tenang (membaca, bermain komputer, memancing, bersantai dsb)
- Lebih senang mengamati dalam sebuah interaksi
- Berpikir dulu baru berbicara/melakukan
- Lebih mudah mengungkapkan perasaan dengan tulisan

b. Extrovert (*Extraversion*)

Extrovert atau Extraversion merupakan kebalikan dari Introvert. Manusia dengan kepribadian extrovert lebih berkaitan dengan dunia di luar manusia tersebut. Jadi manusia yang memiliki sifat extrovert ini lebih cenderung membuka diri dengan kehidupan luar. Mereka adalah manusia yang lebih banyak beraktifitas dan lebih sedikit berpikir. Mereka juga orang-orang yang lebih senang berada dalam keramaian atau kondisi dimana terdapat banyak orang, daripada di tempat yang sunyi.

Ciri-ciri Extrovert:

- Senang bersama orang
- Percaya diri (Kadang bisa berlebihan)
- Aktif
- Lebih senang bekerja kelompok
- Lebih suka berinteraksi dengan banyak orang sekaligus
- Gampang bergaul (supel)
- Senang beraktifitas
- Lebih senang bercerita, daripada mendengarkan orang bercerita
- Senang dengan kegiatan dengan banyak orang (jalan-jalan, pergi ke konser, nongkrong, berpesta dsb)
- Lebih senang berpartisipasi dalam sebuah interaksi
- Berbicara/Melakukan dulu baru berpikir
- Lebih mudah mengungkapkan perasaan dengan kata-kata.

c. Ambievert (*Ambiversion*)

Ambievert atau *Ambiversion* adalah kepribadian manusia yang memiliki 2 kepribadian, yaitu *Introvert* dan *Extrovert*. Manusia dengan kepribadian ambievert dapat berubah-ubah dari *introvert* menjadi *extrovert*, atau sebaliknya. Memiliki kepribadian ambievert ini bisa dibilang baik, karena manusia tersebut bisa fleksibel untuk beraktifitas sebagai *introvert* ataupun *extrovert*, serta dapat berinteraksi dengan *introvert* dan *extrovert* dengan baik. Tidak seperti *Introvert* yang susah bergaul dengan *Extrovert* dan sebaliknya. Namun, kekurangan dari kepribadian ini, karena memiliki kepribadian di antara *introvert* dan *extrovert*, orang dengan kepribadian ambievert jadi sering terlihat moody, karena sifatnya yang sering berubah-ubah.

Sedangkan menurut Hipocrates- Galenus, kepribadian dibagi menjadi empat tipe, yaitu:

a. Sanguine (*Extrovert feeling*)

Ciri-ciri tipe Sanguine:

- Selalu bersikap optimis
- Tampak selalu gembira, bahagia, dan suka bicara ceplas ceplos
- Terus terang, selalu mencari perhatian dan selalu ingin populer
- Suka bersahabat dan menyenangi banyak orang
- Suka mendominasi dalam berkomunikasi dan selalu ingin didengar
- Suka membesar-besarkan berita dan basa basi
- Mudah tersinggung

b. Choleric (*extrovert thinking*)

Ciri-ciri tipe Choleric:

- Disiplin, bekerja keras dan penuh tanggung jawab
- Berkemauan keras
- Berani mengambil kepuusan dan menanggung risiko
- Suka berdebat atau adu otak
- Cenderung menjadi pemimpin

c. Melancholy (*introvert thinking*)

Ciri-ciri tipe Melancholy:

- Pemikir
- Tekun dalam bidang yang diminati
- Sistematis dan penuh analisis
- Kreatif dan memiliki bakat khusus

## Memelihara Standar Penampilan Pribadi

---

- Perasaannya peka dan sangat berhati-hati
  - Cita-cita tinggi
  - Sering depresi jika menghadapi masalah besar
- d. Phlegmatic (*introvert thinking*)  
Ciri-ciri tipe Phlegmatic:
  - Penuh pertimbangan
  - Lebih suka menonton daripada melakukan pekerjaan
  - Kalem suka diajak ngobrol
  - Konsisten, tenang, dan pandai mengenalikan diri
  - Simpatik dan ramah tamah
  - Suka mementingkan diri sendiri
  - Lambat dalam mengambil keputusan

### 4. Cara Mengetahui Kekuatan Pribadi

Kekuatan pribadi adalah kemampuan atau potensi diri yang dimiliki oleh seseorang, baik yang dibawa sejak lahir (genetik) maupun yang diperoleh dari pengalaman dan pelajaran yang masih terpendam di dalam dirinya, dan menunggu untuk diwujudkan menjadi manfaat nyata dalam kehidupan manusia. Untuk dapat melihat kekuatan pribadi seseorang dapat dilihat dari potensi yang dimiliki yaitu:

- a. Potensi fisik  
Potensi fisik berhubungan dengan keadaan jasmani, seperti:
  - Penampilan fisik (cantik, tinggi, gagah, atau sebaliknya)
  - Kualitas indra (kemampuan melihat, mendengar, meraba, dll)
  - Daya tahan tubuh (sehat, bugar, kuat, dll)
- b. Potensi nonfisik  
Potensi nonfisik meliputi:
  - Potensi intelektual (*Intelligence quotient/IQ*)  
Intelektual merupakan kemampuan individu untuk berpikir dan bertindak secara terarah, serta mengolah dan megasasi lingkungan secara efektif
  - Kecerdasan emosional (*Emotional quotient/EQ*)  
Kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu untuk mengenali emosi diri sendiri dan orang lain serta mengendalikan emosi diri sendiri dengan baik. Ciri-ciri individu mempunyai kecerdasan emosional:
    - \* Dapat memotivasi diri sendiri
    - \* Tidak mudah stress dan frustasi

- \* Dapat mengatur dan mengendalikan suasana hati
- \* Berempati dan berdoa
- Kecerdasan spiritual
  - Kecerdasan spiritual merupakan kepekaan batin seseorang untuk melihat antara sesuatu baik dan buruk. Ciri-ciri seseorang yang mempunyai kecerdasan spiritual:
    - \* Tidak mudah putus asa (pantang menyerah)
    - \* Hidupnya penuh dengan harapan
    - \* Mempunyai ketenangan hati
    - \* Menganggap bahwa dirinya adalah milik Tuhan
    - \* Selalu berserah diri
- Kecerdasan sosial
  - Untuk lebih melengkapi dan mengoptimalkan IQ dan EQ, diperlukan kecerdasan sosial. Kecerdasan sosial merupakan kemampuan seseorang bergaul dan berinteraksi sosial dengan lingkungan sekitar.
  - Ciri-ciri seseorang mempunyai kecerdasan sosial:
    - \* Mempunyai kepekaan sosial
    - \* Mampu berkomunikasi dengan baik dengan orang lain
    - \* Mempunyai perasaan empati terhadap orang lain
    - \* Mempunyai pengertian/pemahaman terhadap orang lain

Setelah kita mengetahui kekuatan pribadi kita, sebaiknya kita perlu memahami siapa diri kita. Kita dapat menggali lebih dalam lagi kekuatan yang kita miliki. Kekuatan diri kita menghasilkan pengetahuan tentang bakat, minat, sikap, dan kreativitas.

a. **Bakat (*aptitude*)**

Bakat merupakan karakteristik unik individu yang membuatnya mampu (tidak mampu) melakukan suatu aktifitas dan tugasnya secara mudah atau sulit) dan sukses (atau tidak pernah sukses). Ada beberapa jenis bakat, diantaranya:

- Numerikal (bakat dalam bentuk angka-angka)
- Verbal (bakat dalam bentuk kata-kata)
- Skolastik (Bakat dalam bentuk kata dan angka)
- Abstrak(pola, rancangan, diagram dan posisi)
- Mekanik (Prinsip-prinsip umum IPA dan mesin)
- Relasi ruang (Pengamatan)
- Bahasa (Penalaran bahasa)
- Kecepatan ketelitian klesikal (tulis menulis)

## **Memelihara Standar Penampilan Pribadi**

---

### **b. Minat**

Minat biasanya berhubungan dengan bakat dan keadaan lingkungan yang memperngaruhinya. Minat merupakan usaha dan kemauan untuk mempelajari dan mencari sesuatu. Semisal, seorang siswa banyak tahu tentang dunia artis karena ada saudaranya yang menjadi penyanyi populer maka siswa tersebut cenderung akan mempunyai minat cukup besar pada dunia menyanyi. Apalagi jika dia berbakat di bidang menyanyi maka minatnya akan menjadi lebih besar lagi untuk menjadi seorang penyanyi.

Setiap orang memang berhak menentukan pilihan pekerjaan atau profesi yang diminatinya. Apabila kita berminat terhadap suatu pekerjaan atau profesi tertentu, sebaiknya dari sekarang telah mempersiapkan diri. Persiapan itu, antara lain dalam memilih jurusan di SMK dan dalam memilih perguruan tinggi termasuk dalam memilih fakultas dan jurusan yang relevan dengan pekerjaan yang diminati. Minat menjadi entertainment atau public relation, misalnya, tidak akan dapat terwujud jika di SMK mengambil jurusan perbankan di perguruan tinggi. Itulah sebabnya mulai sekrang persyaratannya sudah harus dipersiapkan agar pada saatnya nanti kita tidak mengalami kesulitan untuk memasuki karier pekerjaan tertentu.

### **c. Sikap**

Menurut Prof. Dr. Mar'at (Sri Endang R, Sri Mulyani, 2009: 23), sikap adalah kesiapan, kesediaan untuk bertindak. Dr. Gerungan berpendapat bahwa sikap adalah kesediaan beraksi terhadap suatu hal. Sedangkan Hurbert Bonner, sikap adalah respons implisit untuk melakukan kegiatan menuju ke atau menjauh dari seseorang atau nilai sosial. Ciri-ciri sikap:

- Bukan pembawaan manusia sejak lahir
- Dapat berubah sebagai hasil interaksi
- Tidak berdiri sendiri
- Bersangkutan dengan dimensi waktu
- Tidak menghilang walaupun kebutuhan sudah dipenuhi
- Mengandung faktor-faktor motivasi dan emosi

### **d. Kreativitas**

Kreativitas adalah potensi seseorang untuk memunculkan sesuatu yang baru, atau untuk menemukan solusi dari suatu permasalahan. Ada lima indikator kreativitas, yaitu: (1) kelancaran memproduksi ide baru, (2) kemampuan mengajukan berbagai alternatif pemecahan masalah, (3) keaslian, yaitu kemampuan menghasilkan gagasan yang orisinal,

---

(4) Kemampuan menjelaskan ide secara terperinci, (5) Perumusan kembali atas informasi yang telah diterima.

### 5. Cara Memanfaatkan Kekuatan Pribadi

Kepribadian merupakan salah satu faktor penting dalam menata keberhasilan hidup, untuk itu kepribadaian harus selalu dikembangkan. Setiap orang pada dasarnya mempunyai potensi untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya, namun itu memerlukan proses dan waktu yang panjang. Dalam memanfaatkan kekuatan pribadi, dibutuhkan integritas dan kualitas pribadi yang kokoh. Integritas pribadi merupakan salah satu pondasi yang sangat sentral bagiseseorang untuk menampilkan kinerja yang professional secara optimal. Cara memanfaatkan kekuatan pribadi:

- Mewujudkan sosok pribadi yang utuh kokoh, dan mencerminkan keteladanan
- Memiliki prinsip atau acuan-acuan perilaku yang kuat
- Tidak mudah terpengaruh oleh ajakan-ajakan atau dorongan-dorongan yang sifatnya sesaat dan bisa menyesatkan
- Berdisiplin, konsekuensi, dan konsisten dalam berbuat
- Mampu mengendalikan dan menjaga stabilitas emosi
- Menggunakan agama sebagai acuan moral
- Memiliki kesediaan dan kemauan untuk mengubah dan menginstrospeksi diri
- Mendengarkan secara ikhlas kritikan dan saran dari orang lain
- Mampu mengaktualisasikan diri
- Mampu melihat secara objektif
- Memiliki pandangan hidup yang dapat membawa tindakannya
- Menghargai orang lain karena memiliki perasaan dasar memberi perhatian
- Terbuka terhadap pengalaman-pengalaman baru
- Memiliki rasa humor tanpa harus menyakiti ati orang lain

### 6. Cara Membangkitkan Kekuatan Pribadi

Setiap orang ingin memiliki kepribadian yang baik, kuat dan menarik. Oleh karena itu, kepribadian perlu terus dibina dan dikembangkan. Selalu berpenampilan serasi dan menarik adalah salah satu cara untuk membangun kepribadian yang menarik. Untuk dapat tampil serasi dan menarik di tempat kerja, berikut ini disajikan langkah-langkah dan latihan yang dapat ditempuh oleh mereka yang bekerja sebagai tenaga penjualan atau pelayan.

- Menghindari gaya bicara yang negative
- Berani bertanggung jawab

## Memelihara Standar Penampilan Pribadi

---

- Mengembangkan dinamika pribadi
- Mengembangkan kemampuan menggunakan bahasa verbal dan non-verbal
- Mengembangkan pengetahuan
- Bersikap fleksibel terhadap berbagai perubahan.

Langkah-langkah tersebut dapat dipergunakan untuk membangkitkan kekuatan pribadi, sehingga kita memiliki kepribadian yang menarik dan disenangi banyak orang.

### D. Etika, Etiket (Tata Krama), Dan Etika Profesi

Dalam pergaulan hidup bermasyarakat, bernegara hingga pergaulan hidup tingkat internasional di perlukan suatu system yang mengatur bagaimana seharusnya manusia bergaul. Sistem pengaturan pergaulan tersebut menjadi saling menghormati dan dikenal dengan sebutan sopan santun, tata krama, protokoler dan lain-lain. Maksud pedoman pergaulan tidak lain untuk menjaga kepentingan masing-masing yang terlibat agar mereka senang, tenang, tentram, terlindung tanpa merugikan kepentingannya serta terjamin agar perbuatannya yang tengah dijalankan sesuai dengan adat kebiasaan yang berlaku dan tidak bertentangan dengan hak-hak asasi umumnya. Hal itulah yang mendasari tumbuh kembangnya etika di masyarakat kita.

Lingkungan organisasi atau tempat kerja pun memeliki berbagai aturan atau ketentuan atau ketentuan yang dipandang baik, yang senantiasa perlu dan bahkan harus diperhatikan dan diindahkan bagi setiap personel di dalamnya untuk membangun hubungan dan kerjasama yang saling menghormati, mengerti dan menguntungkan sehingga terciptanya hubungan dan pola kerja yang harmonis, efektif, efisien dan sinergis

#### 1. Pengertian Etika dan Etiket

Secara etimologi, istilah etika berasal dari bahasa Yunani kuno. Bentuk tunggal kata 'etika' yaitu *ethos* sedangkan bentuk jamaknya yaitu *ta etha*. *Ethos* mempunyai banyak arti yaitu : tempat tinggal yang biasa, padang rumput, kandang, kebiasaan/adat, akhlak, watak, perasaan, sikap, cara berpikir. Sedangkan arti *ta etha* yaitu adat kebiasaan. Etika adalah nilai apa yang baik dan buruk yang ditunjukkan dari tingkah laku atau sikap manusia yang berlaku di masyarakat

Kata etiket berasal dari bahasa Perancis "*etiquette*". Etiket sering disebut juga tata karma, yaitu tata aturan sopan santun yang disetujui oleh

### Kegiatan Belajar 3

---

masyarakat tertentu dan menjadi norma serta panutan dalam bertingkah laku sebagai anggota masyarakat yang baik dan menyenangkan.

Pengertian etiket dan etika sering dicampuradukkan, padahal kedua istilah tersebut memiliki arti yang berbeda, walaupun ada persamaannya. Istilah etika sebagaimana dijelaskan sebelumnya adalah berkaitan dengan moral (*mores*), sedangkan kata etiket adalah berkaitan dengan nilai sopan santun, tata krama dalam pergaulan.

Menurut K.Bertens dari etika dan etiket adalah sama-sama mengatur perilaku manusia secara normatif, artinya memberikan pedoman atau norma-norma tertentu tentang bagaimana seharusnya seseorang itu melakukan perbuatan dan tidak melakukan suatu perbuatan. Selain persamaan tersebut, Bertens menyebutkan bahwa ada empat perbedaan antara etika dan etiket, yaitu:

- Etika memberi norma tentang suatu perbuatan, apakah perbuatan itu boleh dilakukan atau tidak sesuai pertimbangan baik buruknya. Contoh: "Bericara kotor" tidak pernah diperbolehkan. 'Jangan berbicara kotor' merupakan suatu norma etika. Tidak peduli orang berbicara kotor pada orang yang dikenal maupun orang tak dikenal. Etiket menyangkut cara untuk melakukan perbuatan benar sesuai dengan yang diharapkan.  
Contoh : Seseorang yang bertemu ke rumah orang lain, harus mengetuk pintu dulu sebelum masuk atau memberi salam. Dianggap melanggar etiket jika tamu langsung masuk dan duduk tanpa dipersilahkan terlebih dahulu. Atau langsung masuk rumah dan berkata "Dimana si A?" atau "Saya mencari si A"
  - Etika adalah nurani (bathiniah), bagaimana harus bersikap etis dan baik yang sesungguhnya timbul dari kesadaran dirinya.  
Contoh: Polisi yang benar-benar membela kebenaran, atau hakim yang memutuskan secara adil, atau pengacara yang benar-benar berkata *j u j u r t a n p a d i p e n g a r u h i u a n g s u a p*. Etiket adalah formalitas (lahiriah), tampak dari sikap luarnya penuh dengan sopan santun dan kebaikan.  
Contoh: Anggota DPR yang membuat undang-undang dan menjadi wakil rakyat, namun dibelakang bermain wanita, korupsi, bertindak anarkis saat rapat dan sebagainya. Itu bukanlah etiket yang baik untuk seorang anggota DPR
  - Etika bersifat absolut, artinya tidak dapat ditawar-tawar lagi, kalau perbuatan baik mendapat pujian dan yang salah harus mendapat sanksi.
-

## Memelihara Standar Penampilan Pribadi

---

Contoh: ‘Jangan berzina’, ‘Jangan selingkuh’, ‘Jangan memfitnah’, merupakan prinsip-prinsip etika yang tidak bisa ditawar-tawar atau mudah diberi ‘dispensasi’

Etiket bersifat relatif, yaitu yang dianggap tidak sopan dalam suatu kebudayaan daerah tertentu, tetapi belum tentu di tempat daerah lainnya.

Contoh : Memakai pakaian terbuka bagi budaya timur tengah tidak diperbolehkan tetapi bagi budaya barat itu hal yang biasa.

- Berlakunya sebuah Etika tidak tergantung pada ada atau tidaknya orang lain yang hadir.

Contoh: Perintah untuk mengembalikan barang orang lain atau barang yang dipinjam dari orang lain selalu berlaku. Tidak peduli orang tersebut lupa atau tidak.

Etiket hanya berlaku, jika ada orang lain yang hadir, dan jika tidak ada orang lain maka etiket itu tidak berlaku.

Contoh: Jika di restoran mewah atau perjamuan para pejabat, orang tidak diperkenankan makan dengan tangan. Dianggap melanggar etiket jika makan tidak pakai sendok dan garpu.

## 2. Etika Profesi

Profesi sendiri berasal dari bahasa latin “*Proffesio*” yang mempunyai dua pengertian yaitu janji/ikrar dan pekerjaan. Bila artinya dibuat dalam pengertian yang lebih luas menjadi kegiatan “apa saja” dan “siapa saja” untuk memperoleh nafkah yang dilakukan dengan suatu keahlian tertentu. Sedangkan dalam arti sempit profesi berarti kegiatan yang dijalankan berdasarkan keahlian tertentu dan sekaligus dituntut daripadanya pelaksanaan norma-norma sosial dengan baik. Profesi merupakan kelompok lapangan kerja yang khusus melaksanakan kegiatan yang memerlukan ketrampilan dan keahlian tinggi guna memenuhi kebutuhan yang rumit dari manusia, di dalamnya pemakaian dengan cara yang benar akan ketrampilan dan keahlian tinggi, hanya dapat dicapai dengan dimilikinya penguasaan pengetahuan dengan ruang lingkup yang luas, mencakup sifat manusia, kecenderungan sejarah dan lingkungan hidupnya serta adanya disiplin etika yang dikembangkan dan diterapkan oleh kelompok anggota yang menyandang profesi tersebut.

Etika profesi merupakan norma dan nilai yang harus ditaati oleh para pegawai/karyawan dan dilaksanakan sesuai dengan bidang pekerjaan. Etika profesi sangat penting dalam suatu perusahaan, dalam rangka untuk meningkatkan mutu serta mewujudkan pribadi yang jujur, bersih, berwibawa, dan dapat menimbulkan etos kerja yang tinggi sehingga karyawan lebih

menjiwai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan. Dengan demikian produktivitas kerja karyawan semakin meningkat dan citra perusahaan dimata kolega maupun pelanggan semakin baik.

#### 3. Penerapan Etiket (Tata Krama)

Penerapan etiket lebih ditekankan pada tata aturan bertindak, bertingkah laku, dan sikap pergaulan. Berikut merupakan etiket atau tata karma dalam berbisnis.

##### a. Etiket Berjabat Tangan

Berjabat tangan bukan hanya sekedar bentuk kesopanan saat bertemu orang. Jabat tangan juga merupakan faktor penentu kesuksesan saat interview pekerjaan atau bertemu klien. Jabat tangan dapat membentuk kesan pertama yang kuat. Hal ini juga merupakan sikap formal dalam kehidupan profesional. Agar meninggalkan kesan yang baik dan positif, maka lakukanlah seperti berikut:

- Jabat tangan biasanya dilakukan dalam posisi berdiri dan berhadapan. Hal ini berarti Anda menunjukkan rasa hormat. Jika sedang duduk, berdirilah saat akan berjabat tangan. Jika akan duduk kembali di kursi, duduklah setelah orang lain mulai duduk.
- Saat berjabat tangan, rapatkan jari-jari Anda dan eratkan genggaman. Letakkan jempol di atas tangan lawan jabat tangan Anda. Sedangkan jari-jari lainnya dilekatkan di telapak tangannya, lalu goyangkan dengan gerakan ke atas dan bawah sebanyak dua hingga tiga kali. Jangan terlalu keras dalam menggenggam tangan orang lain, tapi pastikan posisi tangan Anda mantab menggapai tangan lawan jabat tangan Anda.
- Saat berjabat tangan kontak mata perlu dijaga dan berilah senyuman hangat. Hindari untuk melihat ke arah tangan saat berjabat tangan. Dengan saling menatap akan menunjukkan rasa percaya diri Anda.
- Selama berjabat tangan, Anda bisa mengucapkan kalimat-kalimat singkat. Seperti ucapan selamat pagi atau siang. Saat mengakhiri pertemuan, jangan lupa untuk kembali berjabat tangan. Hal ini merupakan tanda perpisahan dengan gaya profesional.

## Memelihara Standar Penampilan Pribadi

---

### b. Etiket Bertamu dan Menerima Tamu di Kantor



**Etika Bertamu di Kantor**

Bertamu adalah seseorang yang berkunjung dan menyengaja datang ketempat yang dituju dengan maksud dan tujuan tertentu, tergantung orang yang akan ditemui dan orang yang menemui. Beberapa hal yang perlu diperhatikan apabila kita akan berkunjung ke kantor :

- Sebelum berkunjung ke kantor, ada baiknya membuat janji dengan pihak yang akan didatangi terlebih dahulu agar pihak yang akan datangi dapat mempersiapkan diri, baik untuk mengatur jadwal maupun untuk mempersiapkan materi pembicaraan.
- Saat berkunjung ke kantor, sebaiknya lebih memperhatikan cara berpenampilan. Penampilan yang baik dan sopan merupakan suatu ungkapan penghormatan kepada pihak yang akan ditemui. Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan adalah :
  - a) Menggunakan kemeja, bersepatu, dan menggunakan celana bukan jeans.
  - b) Menggunakan pakaian yang cocok dengan suasana.
  - c) Pakaian harus bersih, rapi, wangi, menarik, dan sopan
- Pada saat berkunjung ke kantor, ada baiknya memperhatikan etiket waktu. Sebaiknya hadir tepat waktu sesuai dengan janji yang telah disepakati dan mempergunakan waktu berkunjung dengan efektif sesuai kebutuhan. Selain hal tersebut, hendaknya juga memperhatikan jam istirahat kantor, jadi sebaiknya jangan berkunjung pada jam istirahat kantor.
- Saat berkunjung ke kantor, sebaiknya memperhatikan parkiran kendaraan. Jangan parkir di sembarang tempat.
- Saat ingin berkunjung ke kantor, ada baiknya melapor kepada

### Kegiatan Belajar 3

---

petugas, sesuai dengan aturan dan petunjuk yang ada di kantor tersebut.

- Saat menjumpai siapa saja di kantor, ada baiknya memberi hormat dengan menyapa dan tersenyum serta bersikap sopan. Hal ini di lakukan agar kehadiran tamu dapat diterima dengan baik.
- Sebaiknya ungkapkan dengan jelas identitas diri dan maksud kedatangan. Ucapkan salam dengan sopan kepada orang yang menerima tamu.
- Jika harus antri, jangan sekali-kali mendahului tamu lain yang sudah duluan datang dan membuat janji. Perbuatan itu mencerminkan sikap tidak sopan dan tidak sabaran dan dapat memicu keributan.
- Beberapa hal yang perlu diperhatikan saat berbicara dengan orang pada saat berkunjung ke kantor :
  - a) Jangan menggerakkan kedua tangan saat berbicara.
  - b) Kedua mata memperhatikan orang yang sedang berbicara.
  - c) Menjaga tutur kata dan emosi.
  - d) Tidak memotong pembicaraan.
  - e) Volume suara diatur.
  - f) Hindari ungkapan-ungkapan yang bernada sombang atau meremehkan orang yang menerima kunjungan.
  - g) Bila kita datang untuk *complaint*, sebaiknya tidak perlu marah-marah, cukup tegas tetapi sopan.
  - h) Hindari perdebatan, percekcokan/pertengkarannya dengan alasan apapun.
- Saat berada didalam ruangan, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan :
  - a) Jangan sembarangan duduk saat belum dipersilahkan untuk duduk.
  - b) Ucapan terima kasih, setelah dipersilahkan duduk.
  - c) Posisi tubuh tegak.
  - d) Tidak boleh terlihat loyo/tidak bersemangat.
  - e) Jika disediakan minuman atau makanan kecil, jangan terburu-buru diminum atau disantap.
  - f) Jagalah selalu kebersihan di dalam ruangan dengan tidak meninggalkan sampah dalam bentuk apapun, dan hal ini juga penting diterapkan dimana saja berada.

### **Etika Menerima Tamu di Kantor**

Ada etika dan aturan tersendiri dalam menerima tamu. Dalam menerima tamu ada etika-etika yang harus diketahui, untuk menciptakan suasana yang menyenangkan dilingkungan kerja tersebut agar tamu merasa nyaman dan mempunyai kesan baik ketika melakukan kerjasama. Dalam dunia kerja, tentunya sering menerima tamu atau bertamu ke kantor rekan karena adanya suatu urusan seperti rapat atau lainnya.

Ketika bertamu tentunya menginginkan perlakuan yang baik dari tuan rumah, begitu pula ketika rekan kerja bertamu ke kantor, tentunya menginginkan perlakuan yang sopan dan beretika baik. Agar tamu terkesan dengan sambutan yang diberikan, berikut adalah etika menerima tamu dalam kantor.

a) Sambut Dengan Tulus

- Sambutlah tamu dengan ramah, sopan dan bersemangat secara tulus, buang semua kepura-puraan, karena umumnya tamu akan mengetahui jika hanya berpura-pura tulus.
- Jika berada di ruang tertutup, beranjaklah untuk membukakan pintu untuk tamu. Lakukan sesegera mungkin sebagai tanda penghormatan terhadap tamu yang datang berkunjung.
- Sebenarnya tak salah jika menerima tamu sambil duduk, tapi akan lebih sopan jika menerima tamu sambil berdiri kemudian memberikan salam dan berjabat tangan.

b) Cara Duduk

- Jika di kantor tersedia ruangan khusus untuk menerima tamu, segera persilahkan tamu untuk ke ruang tamu dan mempersilahkan duduk.
- Jika kita menerima di kursi atau sofa panjang, tempatkan tamu di sebelah kanan, barulah kemudian menanyakan identitas dan maksud tujuan tamu tersebut.

c) Janji Temu

- Jika sudah mengetahui identitas tamu dan sudah memiliki janji temu, maka tak perlu lagi menanyakan hal tersebut.
- Sebaiknya langsung menunjukkan bahwa sudah menunggu kehadirannya dan langsung mempersilahkan masuk ke ruangan yang dituju.

## Kegiatan Belajar 3

---

- Bila sebagai sekretaris atau asisten pimpinan, sebaiknya hubungin pimpinan terlebih dahulu sebelum mempersilahkan tamu masuk untuk mengetahui apakah pimpinan sudah siap untuk menerima tamu.
- Jika tamu diharuskan menunggu sebentar dan memiliki beberapa pekerjaan yang harus dikerjakan, ungkapan dengan baik dan sopan.

d) Perlakuan Baik

- Perlakukan tamu dengan baik, bahkan jika tamu salah alamat sekalipun atau datang hanya untuk mengajukan komplen terhadap perusahaan.
- Jika tamu diharuskan menunggu, bila kondisinya memungkinkan, berikan tamu suguhan baik berupa majalah, secangkir kopi atau makanan ringan.

e) Mengantar Tamu

Selalu ucapkan terima kasih kepada tamu yang datang karena sudah berkunjung ke kantor. Jika memungkinkan antarkan tamu hingga ke pintu keluar.

### c. Etiket Bertelepon

Kegunaan telepon di sebuah kantor sangat begitu penting. Dengan telepon, pengguna dapat memperoleh informasi penting dari luar dan juga sebaliknya. Pengguna dapat memberikan informasi ke luar secara lisan tanpa perlu bertatap muka. Untuk seorang *Public Relations*, kegunaan telepon sangat dibutuhkan sekali. Oleh karena itu, seorang *Public Relations* harus mengetahui beberapa hal mengenai etiket bertelepon. Etiket bertelepon tersebut antara lain:

a) Saat Menerima Telepon

- Angkatlah segera ketika telepon berdering. Jangan biarkan pesawat telepon berdering hingga lebih dari tiga kali.
- Ucapkan salam kepada setiap penelepon dan jangan lupa sebutkan nama perusahaan dengan jelas. Bila perusahaan mempekerjakan seorang operator untuk menerima telepon, tetap angkat telepon dengan nada ramah.
- Tersenyumlah dengan ramah.
- Ketahui nama atau identitas penelepon dengan segera menanyakannya.
- Dengarkan dengan baik informasi yang disampaikan

## **Memelihara Standar Penampilan Pribadi**

---

penelepon

- Tentukan waktu yang tepat jika kita akan menghubungi penelepon kembali (bila diperlukan).
- Ucapkan terima kasih setiap selesai pembicaraan.
- Biarkan penelepon menutup teleponnya terlebih dahulu. Kemudian penerima dapat menutup telepon dengan tenang.

b) Saat Menelepon

- Tulislah nomor telepon dan poin-poin yang akan sampaikan di selembar kertas.
- Tunggu nada dering sampai enam-tujuh kali sebelum memutuskan untuk menutup pesawat telepon.
- Segera perkenalkan diri pada si penerima telepon. Setelah itu beritahu dengan jelas orang yang dituju.
- Sebelum mulai membicarakan hal-hal pokok, tanyakanlah dahulu apakah orang yang diajak bicara tidak berkeberatan dan punya waktu untuk berbicara.
- Lakukan pembicaraan sesingkat dan sejelas mungkin.

c) Menerima Telepon Untuk Orang Lain

- Segera sambungkan atau berikan kepada yang berkepentingan dan tanyakan keterangan penelepon, misalnya siapa dan dari mana.
- Katakan pada penelepon untuk menunggu sebentar dan informasikan kepadanya bahwa telepon akan dialihkan.
- Beritahu orang yang dituju bahwa ada telepon untuknya. Jangan lupa beri keterangan diri si penelepon.
- Bila yang dituju sedang tak ada di tempat atau sedang bicara, informasikan pada si penelepon dan tawarkan bantuan atau tanyakan apakah penelepon memiliki pesan untuk disampaikan pada orang yang ditujunya. Jangan lupa untuk mengkonfirmasi kebenaran pesan yang dicatat kepadanya.
- Jangan biarkan penelepon menunggu terlalu lama. Usahakan agar dia menunggu selama tak lebih dari tiga puluh detik saja.
- Jangan mentransfer telepon lebih dari dua kali.

**d. Etiket di Kantor**

Dalam pergaulan banyak hal sepele yang sering terlupakan ketika melakukan aktivitas di tempat kerja. Kita sering tidak sadar akan hal tersebut yang sebenarnya merupakan aturan tak tertulis yang menjadi salah satu indikator kualitas diri dan kerja kita. Dibawah ini ada beberapa petunjuk yang mungkin dapat dilakukan:

---

### - Tutur-Sapa



<https://anggih91.wordpress.com/2013/12/15/mengenal-etika-dan-etiket-di-tempat-kerja/>

saja. Terhadap sesama rekan kerja, Anda melihat bagaimana kebiasaan di kantor itu.

Kebiasaan dalam tutur sapa di kantor yakni penggunaan sapaan “Bapak” atau “Saudara”. Di kantor asing tentunya menggunakan sapaan “Tuan”. Terhadap bawahan digunakan sapaan “Saudara” atau nama kecil pegawai. Ini sudah lazim dimana

### - Selama Jam Kerja

Selama jam kerja tidak boleh berhias di belakang meja tulis. Duduk diatas meja tulis, mengobrol dengan rekan-rekan, merokok atau atau makan selama jam kerja.



<https://anggih91.wordpress.com/2013/12/15/mengenal-etika-dan-etiket-di-tempat-kerja/>

### - Bicara Melalui Telepon



<https://anggih91.wordpress.com/2013/12/15/mengenal-etika-dan-etiket-di-tempat-kerja/>

dan terang. Lawan bicara di telepon, jauh lebih menghargai suara yang mudah ditangkap daripada senyum simpul yang tidak kelihatan.

Dalam percakapan berhadapan muka, orang dapat melewatkannya begitu saja kata-kata yang tidak jelas diucapkan. Tetapi melalui telepon, gerak-gerik, sopan santun serta muka tidaklah tampak, hanya suara yang terdengar. Oleh sebab itu orang harus sanggup mengucapkan tiap-tiap kata dan kalimat dengan nada yang jelas

Dimanapun berada, etiket tidak bisa melupakan, meskipun pada dasarnya etiket itu sama, namun etiket di lingkungan kerja lebih kompleks sifatnya. Banyak hal harus kita cermati, karena

## Memelihara Standar Penampilan Pribadi

---

kantor terdiri dari banyak peraturan dan birokrasi yang mengatur mengenai sikap dan perilaku setiap pegawai di kantor.

### a) Perkenalan



<https://anggih91.wordpress.com/2013/12/15/mengenal-etika-dan-etiket-di-tempat-kerja/>

Memperkenalkan diri kepada rekan kerja yang baru dengan senyum bersahabat dan sikap ramah. Kadang kala harus memperkenalkan seseorang, bertindaklah dengan cepat dan efisien. Sehingga membuat orang lain merasa senang.

### b) Ucapan Salam



<https://anggih91.wordpress.com/2013/12/15/mengenal-etika-dan-etiket-di-tempat-kerja/>

Salam “Selamat Pagi” yang cerah dan gembira adalah salah satu ciri sifat keramahan. Teman sekerja, para langganan, dan para tamu senang memperoleh ketenangan diri sebelum terjun ke bidang pekerjaan masing-masing.

### c) Urusan-urusan Pribadi



<https://anggih91.wordpress.com/2013/12/15/mengenal-etika-dan-etiket-di-tempat-kerja/>

Orang yang bijaksana tentu tidak akan membosankan atau mengganggu orang lain dengan cerita-cerita tentang masalah pribadinya atau menyombongkan diri dengan prestasi-prestasi yang telah dicapainya.

### d) Loyalitas



<https://anggih91.wordpress.com/2013/12/15/mengenal-etika-dan-etiket-di-tempat-kerja/>

Selama menjadi anggota tim di kantor, anggota harus membantu tim tersebut dan ikut serta memecahkan masalah yang terjadi. Sebagai pegawai yang loyal sudah tentu kita tidak akan mencari keuntungan pribadi dengan biaya kelompok

e) **Menjaga/Pandai Menyimpan Rahasia**

Berusahalah untuk dapat memegang teguh rahasia yang tidak boleh diketahui umum. Pegawai harus dapat menjauhkan diri dari rekan-rekan yang “sok kepeingin tahu”. Jangan sampai hal-hal tersebut diatas sampai menyusahkan pegawai tersebut, sebab mereka juga sebenarnya tahu bahwa mereka tidak berhak untuk menanyakan hal itu.

f) **Ikut Memikirkan Orang Lain**



<https://anggih91.wordpress.com/2013/12/15/mengenal-etika-dan-etiket-di-tempat-kerja/>

Ucapan-ucapan “silahkan” dan “terima kasih” kartu ulang tahun yang tidak disangka-sangka, ucapan-ucapan selamat ulang tahun, dan pesan-pesan penuh simpati, adalah beberapa contoh dari hal yang dapat mengundang simpati orang lain. Bila menganggapdiri sendiri sebagai orang yang bijakasana, maka bukan hanya kata-kata yang “untuk” saja yang perlu disampaikan, tetapi tindakan atau bantuan kepada orang lain yang sebenarnya bukan pekerjaan juga penting dilaksanakan.

g) **Sukses Bergaul dengan Teman Sekantor**



<https://anggih91.wordpress.com/2013/12/15/mengenal-etika-dan-etiket-di-tempat-kerja/>

Keterampilan dalam berinteraksi dengan orang lain, sikap pribadi dalam mempertimbangkan sesuatu tercermin dalam sikap perbuatan yang dilakukan dan ucapan saat berbicara. Agar disenangi dan disegani di kantor, perlu kiranya mengetahui etiket yang berlaku di kantor.

### E. Bahasa Tubuh Dalam Komunikasi Non-Verbal

---

Proses komunikasi tidak hanya menggunakan bahasa lisan atau tulisan (komunikasi verbal), tetapi juga menggunakan bahasa tubuh (komunikasi non-verbal). Perilaku non-verbal mempunyai peran penting dalam proses komunikasi. Dalam komunikasi, kita cenderung mengungkapkan pikiran atau

---

## **Memelihara Standar Penampilan Pribadi**

---

perasaan melalui kata-kata. Sebenarnya banyak hal yang dapat dilakukan dengan bahasa tubuh. Suatu pesan dapat disampaikan atau diperoleh melalui bahasa tubuh.

Manfaat dari komunikasi nonverbal adalah :

- Sebagai pengganti wicara
- Komunikasi sebagai isyarat emosi

Fungsi komunikasi nonverbal adalah :

- Untuk melengkapi dan menggambarkan
- Untuk memperskuatkan dan menekankan (repetition)
- Untuk mengubah dan mengganti perasaan yang tidak bisa diutarakan
- Untuk mengendalikan dan mengatur (control)
- Untuk menyangkal.
- Untuk menyediakan/memberikan informasi.

Bentuk-bentuk bahasa tubuh yang berpengaruh dalam proses komunikasi nonverbal, yaitu kinetik, paralinguistik, dan proksemik.

### **a) Kinetik**

Kinetik adalah perilaku tubuh yang terdiri atas gerak badan, gerak tangan, ekspresi wajah, gerak mata, dan lain-lain. Kinetik mencakup pula ciri-ciri fisik, seperti keadaan jasmani, tinggi badan, berat badan, bentuk badan, dan penampilan tubuh secara umum. Dalam hal ini, pikiran dan perasaan dapat ditampilkan menggunakan bahasa tubuh bentuk kinetik.

#### **1) Mata**

Kontak mata secara langsung, menunjukkan:

- Kesediaan memulai suatu pembicaraan
- Perhatian yang sungguh-sungguh

Menghindari kontak mata secara langsung, menunjukkan:

- Penolakan atau menghindari suatu pembicaraan
- Kurang perhatian dalam hubungan interpersonal
- Penolakan terhadap topik pembicaraan

Mata ke bawah, menunjukkan:

- Kebingungan atau berpikir sejenak
- Kesedihan atau rasa kesal

Mata menatap ke suatu benda, tempat, atau orang (tatapan kosong), menunjukkan:

- Kebingungan atau kekalutan;
- Kekakuan diri dalam hubungan interpersonal.

## Kegiatan Belajar 3

---

- Penolakan terhadap topik pembicaraan

Mata ke bawah, menunjukkan:

- Kebingungan atau berpikir sejenak
- Kesedihan atau rasa kesal

Mata menatap ke suatu benda, tempat, atau orang (tatapan kosong), menunjukkan:

- Kebingungan atau kekalutan;
- Kekuatan diri dalam hubungan interpersonal.

Mata menyipit atau berkerut, menunjukkan:

- Sedang berpikir
- Pikiran sedang kacau
- Menghindari orang atau topik masalah
- Proses mengingat sesuatu

Mata berair atau tangisan, menunjukkan:

- Kesedihan
- Rasa frustasi atau kecewa
- Kebahagiaan

### 2) Mulut

Senyuman, menunjukkan:

- Perasaan senang atau bahagia
- Berpikir positif tentang topik yang dibicarakan
- Pengganti jawaban: “baik-baik saja”.

Bibir rapat, menunjukkan:

- Perasaan tertekan atau kesedihan
- Perasaan kesal atau kecewa

Bibir digigit-gigit, menunjukkan:

- Kecemasan atau kesedihan
- Kekecewaan yang mendalam

Mulut terbuka tanpa bicara, menunjukkan:

- Sulit berbicara atau surprise
- Perasaan heran atau kaget

### 3) Ekspresi wajah

Kontak mata yang disertai senyuman, menunjukkan:

- Kebahagiaan atau kesenangan
- Perasaan lega atau gembira

Mata berkerut disertai mulut tertutup rapat, menunjukkan:

- Kemarahan atau kekesalan
- Keprihatinan atau kesedihan

Mata dan mulut tampak kaku, menunjukkan:

- Kebingungan atau kecemasan
- Perasaan takut atau gelisah

### 4) Kepala

Kepala dalam posisi tegak, menunjukkan:

## **Memelihara Standar Penampilan Pribadi**

---

- Keadaan santai/rileks
- Kesiapan berkomunikasi interpersonal

Kepala mengangguk-angguk, menunjukkan:

- Sikap persetujuan atau penguatan
- Perasaan sedang atau bahagia

Kepala menggeleng, menunjukkan:

- Sikap penolakan atau ketidaksetujuan
- Perasaan heran atau aneh

Kepala mengangguk dan kaki menghentak, menunjukkan:

- Kemarahan atau kekesalan
- Perasaan tidak senang

Memegang kepala dengan kaku, menunjukkan:

- Kecemasan atau kemarahan
- Perasaan bingung atau khawatir

Kepala menunduk, menunjukkan:

- Kesedihan atau penolakan
- Kebingungan atau kecemasan

### **5) Bahu**

Bahu busung ke depan, menunjukkan:

- Rasa kegembiraan
- Sikap prihatin atau kesal
- Sikap menerima dalam hubungan interpersonal

Bahu membungkuk atau melengkung, menunjukkan:

- Tidak mudah menerima hubungan interpersonal
- Suatu refleksi kesedihan

Sikap mengangkat bahu menunjukkan:

- Rasa ketidakpuasan atau teka-teki
- Rasa kecewa dan frustasi

### **6) Kaki dan mulut**

Kaki dan mulut dalam keadaan santai, menunjukkan:

- Sikap terbuka dalam hubungan interpersonal
- Keadaan santai

Kaki menyilang dan berulang-ulang dalam posisi duduk, menunjukkan:

- Suatu kecemasan atau ketidaksabaran
- Keinginan terhadap sesuatu
- Adanya tekanan perasaan

Kaki dibuka dan ditutup secara berulang-ulang dalam posisi duduk, menunjukkan:

- Suatu kecemasan atau kegelisahan
- Keinginan terhadap sesuatu
- Sikap ketidaksabaran

7) Keseluruhan tubuh

- Punggung berayun-ayun dan tangan bertopang pada sandaran kursi, menunjukkan perasaan tegang, cemas, atau kekhawatiran.
- Punggung bersandar dan tangan bertopang pada sandaran kursi dan tidak menatap kepada lawan bicara, menunjukkan perasaan tidak tetap atau ketidaksediaan dalam hubungan interpersonal.
- Duduk santai, menatap ke muka, menghadap lawan bicara, menunjukkan sikap keterbukaan dalam hubungan interpersonal.

**b) Paralinguistik**

Paralinguistik memperkaya informasi tentang keadaan emosi, pikiran, dan sikap seseorang atau menunjukkan bagaimana suatu pembicaraan disampaikan. Beberapa isyara vokal dalam paralinguistik, antara lain tingkat bunyi suara dan kelancaran dalam berbicara.

- Tingkat Suara

Suara lemah atau berbisik yang sulit didengar, menunjukkan pribadi yang sulit membuka diri, pribadi yang tertutup, pribadi yang sangat hati-hati.

Perubahan suara yang tidak teratur, menunjukkan kesulitan, keraguan, rasa kurnag mampu terhadap topic yang sedang dibahas.

- Kelancaran berbicara

Kelancaran berbicara, menunjukkan kesiapan dan kemampuan menguasai materi yang dibahas.

Kegagapan atau keraguan dalam berbicara, menunjukkan kecemasan, kurang menguasai materi, kurang tenang.

Berbicara dengan dipenuhi keluhan, tersendat-sendat, atau sering memandang kearah orang yang disegani, menunjukkan adanya tekanan emosional, ketergantungan kepada pihak lain

Seringkali diam saat berbicara, menunjukkan kesulitan merangkai kata yang tepat, bingung mencari apa yang harus disampaikan

**c) Proksemik**

Proksemik erat hubungannya dengan keadaan diri seseorang dan lingkungannya. Dalam proses komunikasi, proksemik meliputi penggunaan ruangan, pengaturan mebeler, pengaturan tempat duduk, dan jarak antara komunikator dan komunikan.

a. Jarak

- Sikap duduk yang menjauhkan diri, menunjukkan tempat telah

## Memelihara Standar Penampilan Pribadi

---

- dilanggar, atau terjadi keguncangan jiwa, atau tempat duduk yang kurang nyaman.
- Sikap duduk yang mendekatkan diri, menunjukkan keinginan menjalin hubungan interpersonal yang lebih akrab.
- b. Posisi dalam ruangan  
Duduk di belakang atau disamping suatu benda dalam ruangan, seperti dekat tembok atau meja, menunjukkan sikap untuk mencari perlindungan, bersembunyi, atau mengasingkan diri.

### F. Table Manners

---

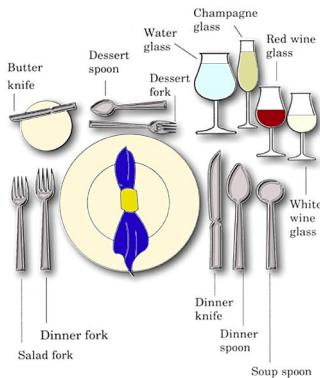
*Tabel manner* merupakan sopan santun di meja makan, mulai dari cara duduk, menggunakan alat-alat makan dan minum, makan, minum serta cara memasuki dan meninggalkan meja makan. Etiket atau tata cara makan yang dilakukan seorang diri tentu tidak sama jika makan dilakukan bersama-sama. Di rumah mungkin tidak menjadi masalah jika anda makan menggunakan tangan, atau terdengar suara sendok beradu keras dengan piring. Namun, hal itu mungkin saja menjadi suatu masalah jika anda makan bersama-sama. Anda bisa ditetawakan atau mungkin dihina, dianggap sebagai orang yang tidak memiliki etika. Bahkan untuk acara-acara makan yang diselenggarakan oleh kalangan bisnis atau negarawan ada aturan-aturan khusus baik tertulis maupun tidak tentang bagaimana tata cara makan yang mereka lakukan.

Sudah sejak lama kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam urusan bisnis seperti menawarkan produk kepada pelanggan, rapat, dan peresmian-peresmian dilakukan dengan mengadakan kegiatan makan bersama (jamuan makan). Acara makan bersama kemudian berkembang bukan hanya sekedar makan saja, tetapi juga membicarakan masalah bisnis, dan jamuan makan pun berkembang menjadi jamuan bisnis. Pada era globalisasi, saat ini pengetahuan tentang table manner sudah merupakan tuntutan yang harus diketahui oleh masyarakat luas, terutama pada saat anda diundang atau mengundang acara makan resmi.

Setiap negara memiliki aturan meja makan yang berbeda-beda. Namun, ada beberapa aturan dasar yang terdapat di setiap etika makan, yaitu:

### Kegiatan Belajar 3

---



<https://anggih91.wordpress.com/2013/12/15/mengenal-etika-dan-etiket-di-tempat-kerja/>

- Makan dengan mulut yang tertutup saat mengunyah makanan
- Berbicara dengan volume suara yang rendah.
- Tutupi mulut saat batuk atau bersin.
- Jangan menyandarkan punggung di sandaran kursi.
- Jangan menimbulkan suara saat mengunyah makanan.
- Jangan memainkan makanan dengan peralatan makan.
- Jangan mengejek atau memberitahu seseorang bahwa dia memiliki etika makan yang buruk.
- Jangan bersedekap di meja makan.
- Selalu meminta ijin ke empunya acara saat akan meninggalkan meja makan.
- Jangan menatap mata orang lain saat dia sedang makan.
- Jangan berbicara di telepon di meja makan. Meminta ijinlah saat anda benar benar harus menjawab telepon, dan meminta maaflah saat kembali.
- Jangan menimbulkan suara saat memakan sup.
- Letakkan garpu di sebelah kiri dan garpu disebelah kanan bersama-sama di arah jam 5 di atas piring dengan bagian pisau yang tajam menghadap ke dalam. Ini menandakan bahwa anda telah selesai makan.
- Lap yang disediakan di atas meja tidak boleh digunakan.
- Jangan menghilangkan ingus dengan lap tangan. Lap yang disiapkan untuk anda hanya untuk membersihkan mulut bila kotor.
- Jangan mengambil makanan dari piring orang lain dan jangan memintanya juga.
- Telan semua makanan yang ada di mulut sebelum minum.
- Jangan menggunakan tangan saat mengambil makanan yang tersisa di dalam mulut, gunakan tusuk gigi.
- Usahakan untuk mencicipi semua makanan yang disediakan.

## Memelihara Standar Penampilan Pribadi

- Tawarkan ke orang di sebelah anda saat anda akan menuangkan minuman ke gelas anda.
- Silahkan makanan sedikit bila anda tidak ingin atau tidak sanggup menghabiskan makanan.
- Tunggu ada aba-aba untuk mulai memakan makanan yang dihidangkan.
- Menambahkan bumbu setelah mencicipi makanan dianggap kasar dan menghina koki.
- Kecuali di restoran, jangan minta untuk menyingkirkan sisa makanan anda kecuali acara makan sudah selesai dan jangan pernah melakukan bila diundang ke acara formal.
- Jangan lupakan satu hal yang umum. Jangan lupa untuk selalu mengatakan 'tolong' dan 'terima kasih' setiap kali anda meminta bantuan.

### G. Diskusi

1. Diskusikan pentingnya *grooming* dalam penampilan prima bersama teman Anda! Buatlah resume dari hasil diskusi tersebut!
2. Rumuskan pengertian kepribadian menurut pendapat Anda sendiri! Kemukakan rumusan tersebut di depan kelas! Guru memberikan penilaian!

#### RANGKUMAN

1. *Grooming* adalah penampilan diri seseorang yang terjaga dan selalu rapi secara keseluruhan, dimulai dari ujung rambut sampai ujung kaki.
2. Kepribadian merupakan kualitas dari keseluruhan tingkah laku individu. Kepribadian mempunyai dua unsur pokok yaitu unsur kendirian atau keakuan dan unsur siapa/ bagaimana menjadi orang yang baik.
3. Faktor-faktor yang membentuk kepribadian yaitu sebagai berikut.

|                                  |                                 |
|----------------------------------|---------------------------------|
| a. Faktor biologis               | c. Faktor kekeluargaan          |
| b. Faktor kultural dan peradaban | d. faktor sosial dan lingkungan |
4. Etika profesi merupakan norma-norma, nilai-nilai, kaidah-kaidah, dan ukuran-ukuran yang diterima dan ditaati para pegawai yaitu berupa peraturan-peraturan dan tatanan yang harus ditaati semua pegawai suatu organisasi/instansi/perusahaan tertentu yang telah diketahui untuk dilaksanakan karena hal tersebut melekat pada status atau jabatannya.
5. Bahasa tubuh yaitu gerakan reflek/ nonreflek dari suatu bagian atau seluruh bagian yang digunakan oleh seseorang untuk menyampaikan isi hatinya kepada orang lain tanpa menggunakan kata-kata.
6. Makan bersama dalam jamuan bisnis bukanlah hanya sekedar upaya mengisi perut. Seiring dengan kemajuan jaman, berkembang etika jamuan makan yang bertujuan untuk menjalin kerja sama dengan mitra bisnis.

**SOAL-SOAL LATIHAN**

**I. Pilihan Ganda**

*Pilihlah salah satu jawaban yang paling tepat dengan memberi tanda silang (X) pada huruf a, b, c, d atau e!*

1. Secara harfiah *grooming* artinya...
  - a. penampilan diri
  - b. penampilan serasi
  - c. penampilan pribadi
  - d. penampilan prima penampilan menarik
  - e. penampilan citra
2. Berikut ini merupakan tujuan “*grooming*” adalah.....
  - a. menghormati dan memahami pelanggan dan orang lain
  - b. membiasakan diri memperhatikan hal-hal yang baik
  - c. mengetahui tentang tatacara busana secukupnya
  - d. mengetahui tentang tata pergaulan antar anggota kelompok
  - e. mencerminkan kepribadian yang baik dan memberikan kesan positif dari pelanggan perusahaan
3. Kepribadian merupakan sesuatu yang unik dan terdapat dalam diri, merupakan perumusan dari....
  - a. Sigmund Freud
  - b. Supraman
  - c. Sumahamijaya
  - d. Gordon llport
  - e. Lupiadi
4. Kepribadian yang cenderung lebih suka tertutup adalah kepribadian....
  - a. ambiever
  - b. irrasional
  - c. emosional
  - d. ekstrovert
  - e. introvert
5. Berikut ini adalah unsur-unsur kekuatan pribadi, kecuali...
  - a. bakat
  - b. minat
  - c. cita-cita
  - d. perasaan
  - e. kekayaan

## Memelihara Standar Penampilan Pribadi

---

6. Kepribadian yang bersifat tertutup dan berorientasi kepada diri sendiri adalah...
  - a. kepribadian emosional
  - b. kepribadian sensitif
  - c. kepribadian ekstrovert
  - d. kepribadian introvert
  - e. kepribadian ambivert
7. Apabila seseorang mempunyai badan pendek hendaknya memakai pakaian bergaris tegak, merupakan penyesuaian berbusana dengan.....
  - a. waktu
  - b. bentuk tubuh
  - c. warna
  - d. tempat
  - e. harga
8. Dibawah ini yang merupakan ciri-ciri tipe kepribadian melancholy....
  - a. penuh pertimbangan
  - b. suka berdebat
  - c. sering depresi jika menghadapi masalah besar
  - d. cenderung menjadi pemimpin
  - e. monoton
9. Berikut yang bukan merupakan potensi nonfisik adalah....
  - a. kecerdasan intelektual
  - b. kecerdasan spiritual
  - c. kecerdasan sosial
  - d. kecerdasan berbicara
  - e. kecerdasan spiritual
10. Berikut ini yang merupakan faktor biologis adalah....
  - a. sejarah hidup di dalam peradaban
  - b. belajar melakukan interaksi
  - c. status sosial seseorang
  - d. kelahiran manusia
  - e. adat istiadat
11. Istilah profesi dalam bahasa Latin berarti....

|                     |                     |
|---------------------|---------------------|
| a. <i>proffes</i>   | d. <i>proffer</i>   |
| b. <i>proffisio</i> | e. <i>profersio</i> |
| c. <i>proffesio</i> |                     |

### Kegitan Belajar 3

---

12. Hal yang perlu kita perhatikan dalam memilih aksesories adalah ....
  - a. memakai aksesories sesuai dengan busana yang kita pakai
  - b. memakai aksesories yang sedang trend
  - c. memakai aksesories semampu kita membeli
  - d. apa yang kita inginkan
  - e. apa yang kita beli sendiri
13. Kepribadian dalam bahasa Inggris adalah ....
  - a. *personal*
  - b. *personality*
  - c. *personalite*
  - d. *nitwelf*
  - e. persatuan
14. Hal yang perlu diperhatikan dalam tata krama percakapan selama jamuan Bisnis adalah ....
  - a. merokok terlebih dahulu
  - b. berteriak agar tidak canggung
  - c. jangan membicarakan masalah yang sensitif yang bisa menyulut pertengkaran
  - d. bicaralah masalah gosip artis yang sedang panas
  - e. bicara sedekat mungkin agar lebih akrab
15. Pada tata krama jamuan bisnis setelah selesai makan, serbet dilipat dan diletakkan di ....
  - a. sisi kanan
  - b. sisi kiri
  - c. depan
  - d. tengah
  - e. kursi
16. *Coffea Morning* biasanya diadakan pada pukul ....
  - a. antara 07.00 – 08.00
  - b. antara 08.00 – 09.00
  - c. antara 09.00 – 10.00
  - d. antara 10.00 - 12.00
  - e. antara 11.00 – 12.00
17. Acara yang diadakan pada malam hari sebelum dinner adalah ....

|                           |                         |
|---------------------------|-------------------------|
| a. <i>Coffea morning</i>  | d. <i>Coctail party</i> |
| b. <i>Tea party</i>       | e. <i>Coffea party</i>  |
| c. <i>Afternoon party</i> |                         |

## Memelihara Standar Penampilan Pribadi

---

18. Minuman yang dihidangkan pada coktail party adalah.....
  - a. kopi
  - b. teh
  - c. soft drink
  - d. air putih
  - e. sirup
19. Potensi seseorang untuk memunculkan sesuatu yang abru atau untuk menemukan solusi dari suatu permasalahan disebut....
  - a. kreatifitas
  - b. kreator
  - c. inisiatif
  - d. minat
  - e. bakat
20. Mulut dengan senyuman menunjukkan ....
  - a. keheranan teramat sangat
  - b. ketidaksetujuan
  - c. keadaan sedang baik
  - d. ada tekanan perasaan
  - e. melecehkan sesuatu

## II. Uraian

***Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini secara singkat dan benar !***

1. Sebutkan pentingnya grooming dalam penampilan prima!
2. Berikan contoh cara mengetahui bakat pribadi!
3. Berikan contoh cara membangkitkan kekuatan pribadi!
4. Sebutkan ciri-ciri tipe kepribadian extrovert!
5. Sebutkan dan berikan contoh perbedaan etika dan etiket!
6. Apa arti kepribadian menurut Sigmund Freud?
7. Sebutkan ciri-ciri kepribadian choleric!
8. Sebutkan etiket saat menerima telepon!
9. Jelaskan bentuk bahasa tubuh kinetic!
10. Jelaskan istilah berikut:
  - a. Paralinguistik
  - b. Introvert
  - c. ambiever

**III. Skala Sikap**

*Berilah tanda centang (v) pada kolom S jika setuju atau kolom TS jika tidak setuju dengan disertai alasan!*

| No. | Pernyataan   | S | TS | Alasan |
|-----|--|---|----|--------|
| 1.  | Menerapkan prinsip-prinsip <i>grooming</i> bukan suatu keharusan bagi tenaga pelayanan |   |    |        |
| 2.  | Berpenampilan menarik merupakan kebutuhan hidup yang paling mendasar                   |   |    |        |
| 3.  | Kepribadian seseorang sangat dipengaruhi oleh faktor lingkungan                        |   |    |        |
| 4.  | Mengevaluasi kekuatan pribadi tidak begitu penting                                     |   |    |        |
| 5.  | Kesadaran terhadap pentingnya pelayanan merupakan tanggung jawab pimpinan perusahaan   |   |    |        |
| 6.  | Kepribadian seseorang tercermin dari penampilkannya                                    |   |    |        |
| 7.  | Bahasa tubuh tidak begitu penting dalam proses komunikasi                              |   |    |        |
| 8.  | Melanggar tata krama pergaulan tidak akan dihukum pidana                               |   |    |        |
| 9.  | Pekerja tingkat bawah tidak perlu mempelajari tata krama jamuan bisnis                 |   |    |        |
| 10. | Tata krama makan bersama hanya berlaku di tempat umum                                  |   |    |        |

## MENERAPKAN BEKERJA DALAM TIM

4



### A. Tujuan Kegiatan Pemelajaran

Setelah mempelajari modul ini, peserta diklat diharapkan mampu:

- Memahami pengertian bekerja sama dalam tim menguraikan manfaat dan tujuan bekerja dalam tim
- Memahami sifat dan jenis-jenis tim
- Membedakan karakter budaya dalam tim
- Memahami arti dan manfaat interpersonal relationship
- Menyebutkan cara pengembangan profesionalisme kerja

### B. Pengertian, Ciri-ciri, Dan Faktor Pembentuk Tim

#### 1. Pengertian Tim

Dilihat dari asal katanya, tim merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu “*together*”, yang artinya sama-sama bekerja. Jadi dengan bekerja bersama-sama dalam satu tim maka hasil yang dicapai akan lebih besar daripada dikerjakan sendiri. Organisasi akan semakin bergantung pada *teamwork* daripada bergantung pada individu-individu yang menonjol. Konsep tim maknanya terletak pada ekspresi yang menggambarkan munculnya sinergi pada orang-orang yang mengikatkan diri dalam kelompok yang disebut dengan *teamwork*.

#### 2. Ciri-ciri Tim

Tim mempunyai ciri-ciri, antara lain sebagai berikut:

- Semua anggota tim mempunyai keahlian yang relative sama
- Semua anggota tim mengetahui visi, misi, tujuan, dan sasaran yang ingin dicapai
- Semua anggota tim di bawah kendali seorang pimpinan yang sama

- Semua anggota tim mengetahui visi, misi, tujuan, dan sasaran yang ingin dicapai
- Semua anggota tim di bawah kendali seorang pimpinan yang sama
- Semua anggota tim merasakan dampak keberhasilan ataupun kegagalan yang didapat
- Semua anggota tim saling bekerjasama dan berkolaborasi dalam melaksanakan tugas
- Anggota tim terdiri atas berbagai macam orang dengan latar belakang sosial berbeda-beda.

### 3. Faktor Pembentuk Tim

Faktor-faktor pembentukan tim sebagai berikut:

- Hasil pemikiran dua orang akan lebih baik daripada hasil pemikiran satu orang.
- Konsep sinergi ( $1+1>2$ ), yaitu hasil keseluruhan jauh lebih baik daripada jumlah baginya.
- Anggota tim harus saling mengenal dan saling percaya, sehingga mereka dapat saling membantu dan bekerjasama.
- Kerjasama tim dapat menyebabkan hubungan komunikasi terbina lebih baik.

## C. Prinsip-prinsip Bekerjasama Dalam Tim

---

Prinsip-prinsip bekerja dalam tim sebagai berikut:

### 1. Prinsip kesatuan tujuan

Setiap anggota tim harus mempunyai kesamaan dan kesatuan tujuan. Prinsip kesatuan tujuan ini mencakup kesamaan visi, misi, sasaran dan program kerja tim. Pelaksanaan kerja tim harus disesuaikan dengan prinsip kesatuan tujuan agar dapat berjalan dengan optimal.

### 2. Prinsip efisiensi

Setiap anggota dapat menyelesaikan tugas dan tanggungjawab tepat dan cepat sesuai dengan tujuan waktu yang telah ditentukan. Tim kerja yang mampu bekerja tepat waktu tanpa melakukan kecerobohan dan memberikan hasil yang maksimal.

## Menerapkan Bekerja Dalam Tim

---

### 3. Prinsip efektivitas

Selain efisien, tim kerja harus melakukan pekerjaannya secara efektif. Sebuah tim kerja dapat dikatakan efektif jika:

- Mempunyai tujuan yang jelas agar dapat dikerjakan oleh semua anggota dan diselesaikan tepat waktu
- Anggota tim mempunyai kompetensi dan ketrampilan yang memadai dan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai agar dapat bekerja dengan baik.
- Komitmen merupakan hal terpenting yang harus dimiliki setiap anggota tim. Setiap individu harus berperan aktif dalam setiap pekerjaan dengan segala kemampuannya. Kepentingan tim merupakan hal yang utama dibandingkan kepentingan pribadi.
- Kepercayaan antar anggota tim sangat mempengaruhi kinerja tim. Nilai saling terbuka dan kemitraan akan mendorong para anggotanya berkomitmen terhadap tugas dan tanggung jawabnya.
- Komunikasi yang baik antar anggota tim akan memudahkan pekerjaan, karena setiap anggota dapat menyampaikan pendapatnya dan saran yang baik untuk anggota lainnya
- Pimpinan yang tepat haruslah mampu memotivasi para anggotanya agar mau mengikuti perkembangan yang terjadi. Penjelasan yang tepat kepada anggota tim akan mempengaruhi penyelesaian tugas dan tanggung jawab setiap anggota tim.

### D. Manfaat Dan Tujuan Bekerjasama Dalam Tim

---

Bekerja dalam tim memiliki banyak fungsi dan manfaat. Fungsi bekerja dalam tim antara lain dapat mengubah sikap, perilaku, dan nilai-nilai pribadi, serta dapat turut serta dalam mendisiplinkan anggota lainnya. Selain itu tim dapat digunakan untuk pengambilan keputusan, merundingkan, dan bernegosiasi (*bargaining*). Anggota tim dengan latar belakang yang berbeda-beda mungkin saja membawa perspektif atau pengaruh positif terhadap proses pengambilan keputusan.

Manfaat tim bagi individu dan tim bagi organisasi, yaitu:

#### 1. Manfaat tim bagi individu

- Pekerjaan lebih bervariasi.
- Lebih banyak kebebasan untuk membuat dan menindaklanjuti keputusan yang benar.
- Meningkatkan kesempatan untuk mempelajari keahlian baru.

### 2. Manfaat tim bagi organisasi

- Meningkatkan komitmen terhadap keputusan yang diambil.
- Meningkatkan produktivitas tim kerja.
- Lebih fleksibel dalam operasional kerja.
- Meningkatkan rasa tanggungjawab.

Tujuan tim dinilai baik apabila hasil yang diharapkan tidak dapat diraih oleh usaha seorang saja. Agar seluruh anggota tim mengetahui tujuan *team* maka:

1. Jadikan tujuan singkat, padat, jelas, pasti dan berorientasi pada tindakan. Contoh tujuan team adalah “Menciptakan hubungan yang lebih baik antara pelanggan dan perusahaan”. Tujuan ini terlalu luas dan dapat menciptakan berbagai arti. Seluruh anggota tim harus mengartikan tujuan secara sama. Pernyataan tujuan dapat diperjelas dengan “Mengurangi keluhan pelanggan” atau “Meningkatkan kualitas kepuasan pelanggan”.
2. Seluruh anggota tim harus mengetahui arti dari tujuan tim yang sebenarnya. Hal ini dapat dilakukan dengan menanyakan kepada tiap anggota mengenai tujuan tim. Jawaban anggota tim akan menunjukkan apa yang sebenarnya menjadi hasil pekerjaan tim.
3. Adanya kemungkinan keberhasilan. Tim harus percaya bahwa tujuan tersebut dapat dicapai dan merupakan hal yang tepat untuk dilakukan.

### E. Sifat Tim Efektif

---

Tim yang efektif memiliki tujuh sifat dibawah ini :

#### 1. Berbagi tujuan

- Semua orang bekerja untuk mencapai tujuan yang sama.
- Semua anggota tidak memiliki agenda tersembunyi.

#### 2. Produktifitas

- Tim tidak menyia-nyiakan waktu dan menyelesaikan tugas.
- Tenggat waktu dapat dipenuhi.

#### 3. Pembagian peran atau tugas

- Adanya pembagian tugas yang jelas dan semua orang mengetahui apa peran dan tanggung jawab mereka masing-masing.
- Tiap anggota bekerja diluar tugas mereka ketika dibutuhkan untuk memastikan semua hal selesai dengan baik.

## Menerapkan Bekerja Dalam Tim

---

### 4. Komunikasi yang jelas

- Ada saluran terbuka bagi komunikasi di mana ide-ide diperhatikan dan permasalahan didiskusikan dan diselesaikan.
- Semua orang memiliki kesempatan untuk berbicara dan ketika seseorang sedang berbicara, semua orang mendengarkan.

### 5. Pengembangan diri dan penghargaan

- Tiap anggota dihargai sebagai pribadi baik dalam tim maupun dalam masyarakat atau apa yang mereka lakukan.
- Tiap anggota memiliki mentor dan diberi kesempatan untuk berkembang.

### 6. Semangat tim dan rasa saling menghormati

- Ada hubungan yang baik antar anggota tim. Sesama anggota tim saling mendukung dan saling bersikap simpati. Bekerja bersama terasa menyenangkan.

### 7. Keterbukaan pada orang-orang diluar tim

- Tim tidak pernah menjadi kelompok yang menolak masukan, pengaruh, dan kritik dari luar.

## Menjadi anggota tim yang efektif

Meskipun jika anda tidak bekerja dalam sebuah tim yang formal, anda akan tetap saja bekerja dalam sebuah tim. Anda bukan sebuah pulau; anda harus melakukan sesuatu bersama dengan orang lain, maka masuk akal jika anda berpikir bagaimana anda dapat menonjol dalam sebuah tim dan membantu tim anda memaksimalkan potensinya. Perilaku anda sangat penting.

## Sikap kerja di dalam tim

### 1. Bersikaplah antusias dalam bekerja

- Miliki dan tunjukan perhatian murni pada apa yang sedang dilakukan tim anda.

### 2. Ketahui dengan pasti apa yang menjadi peran dan tanggung jawab anda

- Tanyakan pada pemimpin tim apa yang diharapkan dari anda.

### 3. Ambil inisiatif

- Jangan menunggu diperintah untuk melakukan sesuatu.
- Belajarlah untuk meningkatkan cara anda mengerjakan sesuatu.

### 4. Bersikaplah dapat dipercaya

- Bekerjalah dengan baik dan selesaikan semua tugas dengan benar.
- Jangan pernah menjajikan hal-hal yang tidak dapat anda berikan.

### Sikap terhadap anggota tim yang lain

1. Hormati semua orang
  - Carilah persamaan dengan semua teman.
2. Bersikaplah terbuka
  - Bersikaplah terbuka pada pemikiran dan sudut pandang yang berbeda.
3. Cobalah untuk memahami kelebihan dan kekurangan semua orang
  - Cobalah untuk mengerti bagaimana cara anggota tim lain mengerjakan tugas mereka.
4. Berikan pujian dan dorongan pada anggota tim lainnya
  - Bantu anggota tim anda untuk maju dengan memberikan dorongan dan umpan balik.
  - Bersikaplah tulus. Jangan memberikan pujian secara berlebihan.

### Sikap kepada diri sendiri

1. Miliki sikap positif  
Pusatkan perhatian untuk menyelesaikan permasalahan bukan untuk mencatat kesalahan.
2. Jangan mementingkan diri sendiri  
Bantu mereka yang berusaha dengan susah payah menyelesaikan tugas mereka.
3. Bersikaplah terbuka terhadap pembelajaran dan umpan balik
4. Akuilah kesalahan anda  
Menerima bahwa anda tidak sempurna merupakan tanda pribadi dengan karakter yang kuat, bersikap defensif menunjukkan hal yang sebaliknya.

## F. Jenis-jenis Tim

Dalam *teamwork* terdiri dari 6 (enam) jenis, yaitu:

### 1. Tim Formal

Tim formal adalah sebuah tim yang dibentuk oleh organisasi sebagai bagian dari struktur organisasi formal.

### 2. Tim Vertikal

Tim vertikal adalah sebuah tim formal yang terdiri dari seorang manajer dan beberapa orang bawahannya dalam rantai komando organisasi formal.

### 3. Tim Horizontal

Tim horizontal adalah sebuah tim formal yang terdiri dari beberapa karyawan dari tingkat hirarki yang hampir sama tapi berasal dari area

## Menerapkan Bekerja Dalam Tim

---

keahlian yang berbeda.

### 4. **Tim dengan Tugas Khusus**

Tim dengan tugas khusus adalah sebuah tim yang dibentuk diluar organisasi formal untuk menangani sebuah proyek dengan kepentingan atau kreativitas khusus.

### 5. **Tim Mandiri**

Tim Mandiri adalah sebuah tim yang terdiri dari 5 hingga 20 orang pekerja dengan beragam keterampilan yang menjalani rotasi pekerjaan untuk menghasilkan sebuah produk atau jasa secara lengkap, dan pelaksanaannya diawasi oleh seorang anggota terpilih.

### 6. **Tim Pemecahan Masalah**

Tim pemecahan masalah adalah biasanya terdiri dari 5 hingga 12 karyawan yang dibayar perjam dari departemen yang sama, dimana mereka bertemu untuk mendiskusikan cara memperbaiki kualitas, efisiensi, dan lingkungan kerja.

Kemudian ada 3 (tiga) tipe tim, yaitu:

#### 1. **Problem solving team**

Sebuah tim yang dibentuk untuk mengatasi berbagai masalah yang muncul dalam upaya memperbaiki produktivitas. Pada dasarnya, kegiatan tim ini adalah mengidentifikasi berbagai masalah, mendiskusikan bagaimana memecahkan masalah tersebut dan melakukan tindakan untuk memperbaiki. Anggota tim biasanya berasal dari satu departemen yang beranggotakan kurang lebih sepuluh orang yang melakukan pertemuan rutin setiap minggu.

#### 2. **Self managed team**

Sebuah tim yang dimaksudkan untuk memperbaiki produktivitas dengan memberikan kewenangan pada kelompok untuk mengatur kerja mereka, misalnya menjadwal kerja, menentukan metode kerja, mengawasi anggota, memberi *reward* dan hukuman bagi anggota dan merekrut anggota. Keanggotaan ini biasanya berasal dari satu departemen yang melakukan tugas yang sama.

#### 3. **Cross functional team**

Sebuah tim yang ditujukan untuk menyelesaikan tugas-tugas khusus, misalnya pengembangan produk baru atau perencanaan dan perubahan sistem kompensasi. Anggota tim ini berasal dari berbagai departemen yang memiliki keahlian dan orientasi yang berbeda yang bekerjasama untuk

mencapai suatu tujuan.

### G. Peran Tim

Orang memiliki peran yang berbeda-beda dalam satu tim. Mereka cenderung mengambil peran yang sesuai dengan kepribadian mereka. Sebuah tim yang sangat efektif akan memiliki satu orang dari masing-masing peran tim yang ada, namun kesulitan akan timbul jika tim tersebut disusun terutama hanya dari satu tipe. Berikut tipe-tipe anggota tim, antara lain:

#### 1. Perencana

Kepribadian: kreatif, imaginatif, tidak kotor

Kontribusi: memecahkan permasalahan yang sulit

Kelemahan: mengabaikan hal-hal yang dapat datang dengan tiba-tiba.

Terlalu terobsesi untuk berkomunikasi dengan efektif.

#### 2. Peneliti

Kepribadian: Ekstrover, antusias, komunikatif

Kontribusi: Mengeksplorasi segala kemungkinan. Membangun hubungan.

Kelemahan: Terlalu optimis,. Kehilangan semangat begitu antusiasme

yang pertama berlalu.

#### 3. Koordinator

Kepribadian: Matang, percaya diri, dapat menjadi ketua yang baik.

Kontribusi: Menjelaskan tujuan-tujuan yang ada, mendorong pengambilan keputusan, mendelegasikan tugas dengan baik.

Kelemahan: Dapat menjadi manupulatif. Mengabaikan tugas pribadi.

#### 4. Pembentuk

Kepribadian: Suka tantangan, dinamis, kuat menghadapi tekanan.

Kontribusi: Mengarahkan dan mendorong dalam memecahkan masalah.

Kelemahan: Cenderung menjadi provokator. Menyinggung perasaan orang.

#### 5. Pemantau-penilai

Kepribadian: Bijaksana, strategis, dan tajam

Kontribusi: Melihat segala pilihan. Menilai dengan akurat.

Kelemahan: Kurang dorongan dan kemampuan untuk menginspirasi orang lain.

#### 6. Pekerja tim

Kepribadian: Kooperatif, lebut, pengertian, dan diplomatik.

## Menerapkan Bekerja Dalam Tim

---

Kontribusi: Mendengarkan, membangun, menghindari friksi.

Kelemahan: Kurang mampu membuat keputusan dalam situasi yang mendesak

### 7. Pelaksana

Kepribadian: Disiplin, dapat diandalkan, konservatif, dan efisien.

Kontribusi: Mengubah ide menjadi tindakan praktis.

Kelemahan: Agak kurang fleksibel (luwes). Lambat dalam merespons kemungkinan baru.

### 8. Penuntas

Kepribadian: Saksama, hati-hati, mudah gelisah.

Kontribusi: mencari kesalahan dan kealapan. Menyelesaikan yugas tepat waktu

Kelemahan: Cenderung mengkhawatirkan hal-hal yang tidak seharusnya. Enggan mendelagasikan.

### 9. Spesialis

Kepribadian: Fokus, penuh pengabdian, dan mandiri.

Kontribusi: Memberikan pengetahuan dan ketrampilan yang langka.

Kelemahan: Menyumbang hanya di bagian yang sempit. Menyelesaikan hanya hal-hal teknis.

## H. Karakter Budaya Bekerjasama Dalam Tim

---

Dalam setiap perusahaan mempunyai karakteristik budaya kerja yang berbeda-beda. Demikian pula pada setiap tim tentu saja mempunyai karakter budaya yang tidak sama. Namun secara umum terdapat lima karakter budaya tim, yaitu sebagai berikut:

### 1. Tim yang berfungsi penuh

Suatu tim kerja yang berfungsi penuh adalah kelompok kerja yang memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas dan mencapai tujuannya. Tim kerja memiliki pemahaman dan komitmen yang jelas untuk mencapai tujuannya. Etos kerja dari para anggotanya sangat tinggi.

### 2. Tim yang menyenangkan

Suatu tim kerja yang menyenangkan adalah kelompok kerja yang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya dilakukan secara baik dan harmonis. Kerjasama dalam tim ini sangat baik, kekeluargaan dan saling tolong menolong, sehingga menyenangkan bagi para anggotanya. Tim kerja ini sangat besar perhatiannya bagi kemajuan hidup masyarakat.

### 3. Tim yang tidak berfungsi

Tim yang tidak berfungsi adalah suatu kelompok kerja yang tingkat produktivitas kerjanya sangat rendah. Tim seperti ini biasanya tidak berlangsung lama atau cenderung cepat bubar karena para anggotanya merasa tidak puas, baik dalam hubungan antar pribadi maupun dalam hubungan dengan tim. Pada tim ini kepemimpinan tidak berjalan sebagaimana mestinya.

### 4. Tim yang kaku

Tim yang kaku adalah suatu kelompok kerja yang memiliki kemampuan menyelesaikan tugas dan prestasi cukup tinggi, akan tetapi fungsi sosialnya buruk. Tim seperti ini juga tidak dapat bertahan lama. Sebab para anggotanya cenderung tidak mau bekerjasama, karena menganggap dukungan dan iklim sosial dalam tim tidak kondusif.

### 5. Tim yang sedang-sedang saja

Tim yang sedang-sedang saja adalah kelompok kerja yang dalam melaksanakan aktivitasnya berlangsung sedang-sedang saja. Tim ini dalam menyelesaikan tugasnya tidak dapat dikatakan gagal mutlak, tetapi tidak pula dianggap sukses karena penampilan atau kinerjanya hanya sedang-sedang saja. Keberlangsungan tim ini cenderung berumur pendek karena kurang berprestasi.

## I. Interpersonal Relationship

---

### 1. Pengertian Interpersonal Relationship

*Interpersonal relationship* (hubungan antar kepegawaian) adalah suatu hubungan komunikasi antar pribadi yang terjadi di lingkungan pekerjaan atau kepegawaian. Hubungan kepegawaian ini merupakan faktor yang sangat penting dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan pekerjaan masing-masing pegawai. Oleh karena itu hal ini perlu dibina dan ditingkatkan.

Kegiatan-kegiatan yang dapat dikembangkan dalam rangka membina hubungan kepegawaian adalah sebagai berikut:

- a. Mengadakan program pengembangan pegawai
- b. Mengadakan program perbaikan gaji dan upah pegawai
- c. Mengadakan program penempatan pegawai sesuai dengan bidang keahlian masing-masing
- d. Mengadakan program hiburan dan rekreasi
- e. Mengadakan anjangsana ke rumah-rumah pegawai tertentu
- f. Mengadakan *suggestion plan*, yaitu program yang memberi

## Menerapkan Bekerja Dalam Tim

---

- kesempatan pegawai untuk mengajukan saran-saran kepada pimpinan
- g. Mengadakan *exit interview*, yaitu kegiatan wawancara untuk para pegawai yang akan keluar
  - h. Mengadakan program pemberian hadiah
  - i. Mengadakan program konseling, yaitu bimbingan dan pengarahan kepada pegawai yang bermasalah.

### 2. Manfaat *Interpersonal Relationship*

Secara umum manfaat dari terbinanya hubungan kepegawaian adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mendapatkan saling pengertian antara pimpinan dengan semua pegawai yang ada.
- b. Mendapatkan data yang lengkap tentang sikap dan perilaku kerja para pegawai.
- c. Menciptakan hubungan kerjasama dan kemitraan yang sehat dan harmonis di antara para pegawai.
- d. Menciptakan rasa aman kepada para pegawai.
- e. Menanamkan rasa kebersamaan dan loyalitas kepada para pegawai.
- f. Menanamkan rasa tanggungjawab kepada para pegawai.

### J. Komponen-komponen *Interpersonal*

---

Setiap pegawai sudah barang tentu mempunyai tugas dan tanggungjawab yang berbeda-beda sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing. Secara struktural hubungan antar kepegawaian itu dapat bersifat internal-vertikal maupun internal-horizontal.

Di bawah ini disajikan komponen-komponen *interpersonal relationship* dengan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing.

#### 1. *Top manager (Presiden Direktur, Direktur Utama, Kepala Kantor, Ketua Umum, dan sebagainya)*

Tugas dan tanggungjawabnya antara lain sebagai berikut:

- a. Menentukan seluruh perencanaan, menerangkan tujuan yang akan dicapai, memberikan gambaran tentang keadaan, dan kebutuhan kantor.
- b. Menempatkan orang yang cakap dalam kedudukan tertentu dengan memberikan gaji/upah yang layak sesuai dengan hasil kerja yang dicapai.
- c. Melaksanakan pengawasan, menyerahkan tanggungjawab, dan kekuasaan kepada bawahan.
- d. Memelihara dan mengembangkan sistem organisasi secara terpadu.

- e. Menguasai dan menghayati tugas pokok masing-masing.
2. ***Middle manager (Direktur, manajer, kepala Biro, Kepala Bidang, kepala Bagian, dan sebagainya)***
- Tugas dan tanggungjawabnya antara lain sebagai berikut.
- a. Menterjemahkan tujuan dari kebijaksanaan menjadi rencana atau program kerja, serta mengamati apakah rencana tersebut telah dilaksanakan.
  - b. Melakukan pembagian tugas kepada tingkat atau jabatan yang paling bawah.
  - c. Menentukan prosedur khusus bagi tiap-tiap tugas.
  - d. Menentukan batas waktu bagi pelaksanaan suatu pekerjaan.
  - e. Menentukan alat-alat pengawasan yang sesuai.
3. ***Low manager (Ass. Manajer, kasubag, kasi, supervisor, mandor, dan sebagainya)***
- Tugas dan tanggungjawabnya antara lain sebagai berikut:
- a. Memimpin dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan.
  - b. Bertanggungjawab langsung terhadap mutu dan hasil pekerjaan.
  - c. Menjaga kualitas produk dari pekerjaan yang dihasilkan.

### K. Pengembangan Profesionalisme Kerja

---

Setiap perusahaan tentu saja membutuhkan tenaga kerja yang profesional. Oleh karena itu setiap pekerja perlu meningkatkan profesionalismenya. Untuk mengetahui bagaimana cara mengembangkan profesionalisme kerja, dapat diikuti uraian berikut ini:

#### 1. Pengertian Profesionalisme

Istilah profesionalisme berasal dari akar kata profesi atau profesional, artinya bidang pekerjaan yang dilandasi keahlian tertentu. Jadi, orang yang profesional adalah orang yang ahli di bidang pekerjaannya. Orang-orang yang bekerja menjadi guru, dosen, dokter, bidan, tentara, polisi, dan sejenisnya umumnya disebut sebagai para pekerja yang profesional. Sebab mereka memiliki keahlian atau keterampilan di bidang pekerjaannya masing-masing.

Di era global sekarang ini kebutuhan terhadap tenaga kerja yang berkualitas sangat mendesak untuk mengantisipasi pasar bebas dan persaingan di bidang ekonomi. Dalam kenyataannya dunia kerja menghadapi kesulitan untuk memperoleh tenaga kerja yang profesional. Oleh karena itu, salah satu unsur yang fundamental pada setiap perusahaan

## **Menerapkan Bekerja Dalam Tim**

---

bisnis adalah pengembangan profesionalisme kerja di kalangan para pegawai.

Dalam perkembangan sekarang ini semua bidang pekerjaan memerlukan memerlukan tenaga kerja yang profesional atau tenaga kerja yang berkeahlian di bidangnya. Oleh karena itu, setiap setiap jenis pekerjaan dalam bidang dan profesi apapun menuntut tenaga kerja yang profesional.

### **2. Cara Pengembangan Profesionalisme Kerja**

Dalam rangka mengembangkan profesionalisme kerja tentu saja diperlukan proses pendidikan, pelatihan, dan pembelajaran bagi para pegawai. Berdasarkan kategori pegawai, pelatihan dapat berupa program orientasi pegawai baru, pelatihan umum secara ekstensif, pelatihan *job* spesifik, praktik standar secara bertahap, pelatihan peralatan, dan prosedur operasi.

Pihak yang memberikan pelatihan dituntut mengembangkan seluruh fungsi lembaga, khususnya dalam:

- a. Analisis kebutuhan dan penetapan program pelatihan.
- b. Pengembangan kemampuan pengelola, pengajar, dan peserta pelatihan.
- c. Pengembangan teknik dan metode pelatihan.
- d. Pengembangan sarana dan prasarana.
- e. Komunikasi dan pembinaan terhadap pegawai.

Adapun cara pengembangan profesionalisme kerja dapat dilakukan dengan kegiatan-kegiatan berikut ini:

- a. Menyelenggarakan kegiatan penataran dan pelatihan terhadap para pekerja, yang dilaksanakan secara bertahap dan berkesinambungan.
- b. Memberikan kesempatan kepada para pekerja untuk melanjutkan pendidikannya ke tingkat yang lebih tinggi.
- c. Mengirim atau menyekolahkan para pekerja pilihan ke luar negeri.
- d. Menyelenggarakan kegiatan seminar, lokakarya, atau workshop yang berkaitan dengan peningkatan kualitas tenaga kerja.
- e. Menyediakan fasilitas dan bantuan dana kepada para pekerja yang berprestasi untuk meningkatkan keahlian di bidangnya.

Mengembangkan profesionalisme tidak hanya tanggungjawab instansi atau perusahaan tempat kita bekerja saja, melainkan juga tanggungjawab para pekerja itu sendiri. Oleh karena itu setiap pekerja, pegawai, atau karyawan perlu meningkatkan profesionalismenya agar dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

---

Cara yang dapat ditempuh oleh para pekerja dalam mengembangkan profesionalisme adalah sebagai berikut:

- a. Proaktif dalam mengikuti pendidikan, pelatihan, dan penataran yang diselenggarakan oleh perusahaan atau instansi tempat kita bekerja.
- b. Dengan kesadaran sendiri berupaya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan melalui belajar sendiri.
- c. Berupaya memanfaatkan media pembelajaran, seperti buku, surat kabar, majalah, radio, televisi dan internet untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pribadi.
- d. Aktif dan kreatif berdiskusi dengan teman sekerja dalam rangka meningkatkan keahlian atau keterampilan kerja.
- e. Proaktif dalam mengikuti kegiatan-kegiatan di masyarakat yang berkenaan dengan pengembangan profesionalisme.

### L. Diskusi

1. Tulislah prinsip-prinsip yang harus dikembangkan dalam kerja sama tim? Diskusikan bersama teman Anda! Buatlah resume hasil diskusi tersebut dan hasilnya serahkan kepada guru untuk dinilai!
2. Bagaimanakah cara pengembangan profesionalisme kerja menurut pendapat Anda! Kemukakan jawaban Anda di dalam kelas! Guru memberikan penilaian!

### RANGKUMAN

1. Tim adalah suatu kekuatan dinamis dari sekelompok orang untuk bertemu dan bekerja membicarakan sasaran, mengumpulkan ide-ide, serta membuat keputusan untuk mencapai tujuan bersama.
2. Prinsip-prinsip bekerja sama dalam tim yaitu sebagai berikut:
  - a. Kerja sama antar anggota dengan mengerahkan segala upaya untuk meningkatkan produktivitas kelompok.
  - b. Memenuhi kebutuhan-kebutuhan sosial dan psikologi para anggota agar para anggota dapat memberikan investasi yang efektif dan kontribusi yang layak.
  - c. Meningkatkan efektivitas kerja.
  - d. Membantu para anggota dalam memahami perilaku secara personal dan dalam tugas.
3. Secara umum tujuan bekerja sama dalam tim yaitu sebagai berikut.
  - a. Memanfaatkan potensi.
  - b. Bekerja secara kolektif.
  - c. Pembagian tugas, tanggung jawab, dan wewenang yang adil.

## Menerapkan Bekerja Dalam Tim

---

- d. Efektivitas dan efisiensi
  - e. Mengetahui sasaran tim.
4. Proses perkembangan suatu tim melalui tahap-tahap sebagai berikut.
    - a. Tahap pembentukan
    - b. Tahap ketidakstabilan
    - c. Tahap penerapan norma-norma
    - d. Tahap pelaksanaan
    - e. Tahap evaluasi
  5. *Interpersonal relationship* adalah hubungan baik antarmanusia atau hubungan antarpribadi dalam suatu lingkungan organisasi yang berbeda latar belakang dan pengalamannya.
  6. Secara garis besar, komponen-komponen *interpersonal relationship* sesuai tugas, tanggung jawab, wewenang, dan keahliannya adalah sebagai berikut:
    - a. *Top manager*
    - b. *Middle manager*
    - c. *Lower manager*
  7. Pekerja profesional ditandai dengan sikap-sikap sebagai berikut.
    - a. Melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh dan menganggap penting bagi karir.
    - b. Cukup peduli untuk menganalisis cara agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih baik.
    - c. Mengerti bahwa pekerjaan berhubungan dengan organisasi secara keseluruhan.
    - d. Selalu *positive thinking* kepada orang lain dalam membagi ide, agar tercapai tujuan organisasi seperti yang diharapkan.

**SOAL-SOAL LATIHAN**

**I. Pilihan Ganda**

*Pilihlah salah satu jawaban yang paling tepat dengan memberi tanda silang (X) pada huruf a, b, c, d atau e!*

1. Tim kerja dalam bahasa Inggris berarti....
  - a. team
  - b. teamwork
  - c. teamword
  - d. teamcollege
  - e. teamgrup
2. Sekelompok orang dengan berbagai latar belakang keahlian yang menyalin kerjasama untuk mencapai tujuan yang sama disebut...

|               |                |
|---------------|----------------|
| a. panitia    | d. tim kerja   |
| b. kelompok   | e. perkumpulan |
| c. departemen |                |
3. Berikut ini adalah ciri-ciri sebuah tim, kecuali...
  - a. mempunyai ciri dan identitas karakteristik pribadi yang relatif sama
  - b. mengetahui misi, tujuan, dan sasaran yang ingin dicapai tim
  - c. mempunyai pimpinan yang sama
  - d. merasakan dampak keberhasilan dan kegagalan yang diperoleh
  - e. selalu bersaing dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan
4. Berikut ini adalah karakteristik sebuah tim, *kecuali*...
  - a. memiliki komitmen terhadap misi tim
  - b. bekerjasama secara satu arah terhadap atasan
  - c. semua anggota menanti peraturan yang berlaku dalam tim
  - d. adanya pembagian tugas, tanggung jawab, dan wewenang secara jelas
  - e. dapat beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi
5. Manfaat kerja tim bagi organisasi kecuali adalah...
  - a. dapat meningkatkan komitmen terhadap keputusan yang diambil
  - b. dapat meningkatkan produktivitas tim kerja
  - c. dapat meningkatkan kualitas kerja tim
  - d. dapat meningkatkan kemajuan organisasi
  - e. dapat meningkatkan kemajuan perusahaan saingan
6. Berikut ini yang merupakan prinsip bekerja dalam satu tim adalah...
  - a. saling menghargai

## Menerapkan Bekerja Dalam Tim

---

- b. perencanaan
  - c. pengontrolan
  - d. bersikap tertutup
  - e. memanfaatkan potensi
7. Berikut ini adalah tugas dan tanggung jawab anggota tim...
- a. mempertahankan komitmen tim dengan penuh rasa tanggung jawab
  - b. membimbing dan mengarahkan seluruh anggota tim
  - c. menangani setiap permasalahan yang timbul sebagai dampak negatif dari kerjasama tim
  - d. memberikan kontribusi yang nyata terhadap kerjasama tim
  - e. memberikan komando terhadap pelaksanaan tugas dan kegiatan tim
8. Berikut yang bukan merupakan jenis-jenis tim adalah...
- a. tim formal
  - b. tim vertikal
  - c. tim rebut
  - d. tim horizontal
  - e. tim mandiri
9. Berikut yang bukan tipe-tipe anggota tim....
- a. perencana
  - b. peneliti
  - c. pembentuk
  - d. pengacau
  - e. penilai
10. Berikut ini adalah strategi *King* dalam meningkatkan kinerja tim, *kecuali*...
- a. saling ketergantungan
  - b. perluasan tugas dan pekerjaan
  - c. tugas kepemimpinan yang dibagi rata
  - d. tindakan tegas dari pimpinan
  - e. ketrampilan memecahkan masalah
11. Tim kerja yang dibentuk untuk mendiskusikan cara memperbaiki kualitas, efisiensi dan lingkungan kerja adalah...
- a. tim horizontal
  - b. tim formal
  - c. tim informal
  - d. tim pemecahan masalah
  - e. tim vertikal

## Kegiatan Belajar 4

---

12. Tim formal yang terdiri dari beberapa karyawan dari tingkat hirarki yang hampir sama tapi berasal dari area keahlian berbeda disebut ....
    - a. tim vertikal
    - b. tim mandiri
    - c. tim tugas khusus
    - d. tim *problem solving*
    - e. tim horizontal
  13. Tahap awal dalam proses pembentukan tim adalah...
    - a. tahap pembentukan rasa kekelompokan
    - b. tahap pancaroba
    - c. tahap pembentukan norma
    - d. tahap berprestasi
    - e. tahap mempertahankan *image*
  14. Karakteristik budaya tim yang memiliki kemampuan menyelesaikan tugas cukup tinggi, tetapi fungsi sosialnya buruk, adalah...
    - a. tim yang berfungsi penuh
    - b. tim yang menyenangkan
    - c. tim yang tidak berfungsi
    - d. tim yang kaku
    - e. tim yang sedang-sedang saja
  15. Tim kerja sementara yang dibentuk untuk suatu misi dan tujuan tertentu adalah...
    - a. panitia
    - b. gugus tugas
    - c. tim penyempurnaan departemen
    - d. tim perbaikan proses
    - e. tim khusus
  16. Berikut yang bukan merupakan komponen *interpersonal* adalah...
    - a. CEO
    - b. Kepala Biro
    - c. Satpam
    - d. Supervisor
    - e. Kepala bagian
  17. Manakah yang merupakan manfaat *interpersonal relationship*...
    - a. Menanamkan rasa dendam kepada para pegawai
    - b. Menciptakan hubungan yang tidak harmonis antar pegawai
    - c. Menciptakan rasa yang gaduh di kantor
-

## Menerapkan Bekerja Dalam Tim

---

- d. Menanamkan rasa individualisme antar pegawai
  - e. Menanamkan rasa kebersamaan dan loyalitas kepada para pegawai
18. Tipe anggota tim spesialis mempunyai kelemahan, yaitu....
- a. Menyumbang hanya di bagian yang sempit. Menyelesaikan hanya hal-hal teknis.
  - b. Cenderung mengkhawatirkan hal-hal yang tidak seharusnya. Enggan mendelegasikan.
  - c. Kurang mampu membuat keputusan dalam situasi yang mendesak
  - d. Kurang dorongan dan kemampuan untuk menginspirasi orang lain.
  - e. Cenderung menjadi provokator.
19. Berikut yang bukan tugas dan tanggung jawab *middle manager* adalah....
- a. Melakukan pembagian tugas kepada tingkat atau jabatan yang paling bawah.
  - b. Menentukan prosedur khusus bagi tiap-tiap tugas.
  - c. Menentukan batas waktu bagi pelaksanaan suatu pekerjaan.
  - d. Menentukan alat-alat pengawasan yang sesuai.
  - e. Memimpin dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan.
20. Contoh hubungan internal-vertikal adalah...
- a. hubungan bawahan dengan bawahan
  - b. hubungan atasan dengan atasan
  - c. hubungan atasan dengan bawahan
  - d. hubungan staf dengan staf
  - e. hubungan atasan dengan pemegang saham

## II. Uraian

***Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini secara singkat dan benar !***

1. Tuliskan prinsip-prinsip bekerjasama dalam tim!
2. Sebutkan ciri-ciri sebuah tim kerja!
3. Apa saja manfaat bekerja dalam tim?
4. Apakah yang dimaksud dengan *interpersonal relationship*?
5. Sebutkan komponen-komponen *interpersonal relationship*?
6. Apa saja manfaat *interpersonal relationship*?
7. Sebut dan jelaskan jenis-jenis tim!
8. Bagaimana cara mengembangkan profesionalisme kerja!
9. Berikan contoh pengembangan profesionalisme kerja oleh pekerja sendiri!
10. Sebutkan arti istilah-istilah berikut:
  - a. tim kerja;
  - b. *interpersonal relationship*;
  - c. profesionalisme;

**III. Skala Sikap**

**Berilah tanda centang (v) pada kolom S jika setuju atau kolom TS jika tidak setuju dengan disertai alasan!**

| No. | Pernyataan  | S | TS | Alasan |
|-----|---|---|----|--------|
| 1.  | Bekerja dalam tim tidaklah mudah  |   |    |        |
| 2.  | Pembentukan tim kerja dalam suatu organisasi sebenarnya tidak penting           |   |    |        |
| 3.  | Bekerja dalam tim cenderung terjadi konflik dan persaingan                      |   |    |        |
| 4.  | Pada dasarnya tim kerja dan kelompok kerja adalah sama                          |   |    |        |
| 5.  | Tidak mudah untuk terpilih menjadi anggota tim kerja                            |   |    |        |
| 6.  | Hubungan internal-vertikal dalam tim kerja tidaklah penting                     |   |    |        |
| 7.  | Hubungan kerja secara internal-horizontal sering kali tidak harmonis            |   |    |        |
| 8.  | Hubungan kepegawaian perlu dibina agar berjalan baik dan harmonis               |   |    |        |
| 9.  | Setiap pegawai bertanggung jawab terhadap keberhasilan timnya                   |   |    |        |
| 10. | Para pekerja, baik di departemen maupun di perusahaan bisnis, tidak profesional |   |    |        |

## ***GLOSARIUM***

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Colleague                  | : kolega, teman sejawat,rekan   |
| Cooperation                | : kerjasama   |
| Excellent service          | : pelayanan prima   |
| Extrovert                  | : terbuka   |
| Financial                  | : finansial, yang berhubungan dengan keuangan   |
| Grooming                   | : penampilan diri seseorang   |
| Interpersonal relationship | : hubungan baik antar manusia atau hubungan antar pribadi dalam suatu lingkungan organisasi yang berbeda latar belakang |
| Introvert                  | : tertutup  |
| Nonfinancial               | : non-keuangan, yang tidak berhubungan dengan keuangan  |
| Paralinguistik             | : berkomunikasi nonverbal; cara berbicara   |
| Personal appearance        | : penampilan pribadi  |
| Proksemik                  | : keterkaitan individu yang berhubungan dengan keadaan diri dan lingkungan  |
| Table manner               | : tata karma dalam jamuan bisnis  |

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Chang, Richard Y. (1999). *Sukses Melalui Kerjasama Tim* (Alih bahasa: Ramelan). Jakarta:PPM
- Daryanto, Ismanto Setyobudi. (2013). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Fandy Tjiptono. (2014). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset
- Juhana Wijaya, E. (2010). *Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan*. Bandung: Armico
- Lukas Dwiantara, Rumsari Hadi Sumarto. (2006). *Etiket di Tempat Kerja*. Yogyakarta: Kanius
- Mien R. Uno. (2012). *Etiket Sukses Membawakan Diri di Segala Kesempatan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Pendit, I.N.R. (2004). *Table Manner Dining Etiquette, Etika dalam Jamuan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sri Endang R, Sri Mulyani. (2009). *Modul Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan Jilid 2*. Jakarta: Erlangga
- Suranto. (2005). *Komunikasi Perkantoran*. Yogyakarta: Media Wacana
- \_\_\_\_\_. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Susatyo Herlambang, Bambang Heru Marwoto. (2014). *Manajemen Kesekretariatan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Suwarsono. (2010). *Banquet Operation*. Jakarta: Erlangga
- Suyono, R.P. (2001). *Etiket Jamuan Makan dan Komunikasi*. Jakarta: PT Grasindo
- Woods, Ciara. (2005). *Sukses di Kantor* (Alih bahasa: Sigit Purwanto). Jakarta: Erlangga

## **Kegiatan Belajar 1**

### **“Mendeskripsikan Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan”**

#### **I. Pilihan Ganda**

- |     |   |       |
|-----|---|-------|
| 1.  | C | 11. A |
| 2.  | B | 12. C |
| 3.  | B | 13. B |
| 4.  | E | 14. B |
| 5.  | E | 15. E |
| 6.  | B | 16. B |
| 7.  | C | 17. A |
| 8.  | C | 18. C |
| 9.  | E | 19. D |
| 10. | E | 20. B |

#### **II. Uraian**

1. Kolega dalam bahasa Inggrisnya “*Colleague*”, yang berarti rekan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kolega berarti teman sejawat; kawan sepekerjaan.  
Menurut **Lupiyoadi** pelanggan merupakan seseorang yang secara berulang-ulang dating ke tempat yang sama ketika menginginkan untuk membeli suatu barang atau memperoleh barang maupun jasa tersebut. Pelanggan menurut **Cambridge Internasional Dictionaries** adalah “*a person who buys goods or a services*”, yang artinya pelanggan adalah seseorang yang membeli barang atau jasa.
2. Pelanggan internal (*internal customer*) adalah orang-orang atau pelanggan yang berada didalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap maju mundur nya perusahaan.  
Pelanggan eksternal (*external costumer*), adalah setiap orang atau kelompok orang pengguna suatu produk (barang/jasa) yang dihasilkan oleh perusahaan bisnis.
3. Anda mempunyai perusahaan produk alat-alat tulis. Anda mendistribusi produk melalui toko buku dan alat tulis untuk dijual kepada pelajar maupun yang membutuhkan. Disini toko buku dan alat tulis sebagai pelanggan perantara.

4. Pelanggan internal organisasi adalah setiap orang yang terkena dampak produk dan merupakan anggota dari organisasi yang menghasilkan produk tersebut.  
Pelanggan internal pemerintah adalah setiap orang yang terkena dampak produk dan bukan anggota organisasi penghasil produk, tetapi masih dalam lingkungan organisasi atau instansi pemerintah.
5. Di dalam dunia bisnis kolega dan pelanggan merupakan faktor penting yang membuat industry maupun perusahaan berkembang. Hubungan antara kolega dan pelanggan terhadap suatu perusahaan tidak dapat dipisahkan karena kolega dan pelanggan menentukan kelangsungan hidup perusahaan maupun industry. Semakin banyak kolega dan pelanggan maka akan semakin mudah perusahaan berkembang.
6. Karena keberlangsungan perusahaan bergantung pada pelanggan. Sehingga perusahaan berusaha mempertahankan loyalitas pelanggan. Mencari pelanggan baru jauh lebih mahal daripada mempertahankan yang sudah ada. Pelayanan pelanggan lebih dari sekedar menjaga pelanggan puas. Ini adalah tentang mempertahankan aliran pendapatan bisnis perusahaan.
7. Pendapatan tinggi  
Pelanggan yang mempunyai pendapatan tinggi.  
Contoh: *Entertainment, Owner, Direktur.*  
Pendapatan menengah  
Pelanggan yang mempunyai pendapatan menengah.  
Contoh: Kabag, Supervisor.  
Pendapatan rendah  
Pelanggan yang mempunyai pendapatan rendah.  
Contoh: Pegawai *Out Sourcing*, Buruh, Operator.
8. Kebutuhan manusia yang bersifat mewah: mobil, perhiasan, rumah, gaun pesta, apartemen.
9. Pelanggan mingguan: pelanggan yang berbelanja untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan dirinya sendiri maupun keluarganya setiap satu minggu sekali.  
Pelanggan bulanan: pelanggan yang berbelanja untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan dirinya sendiri maupun keluarganya setiap satu bulan sekali.

10. Arti istilah dari:

- a. Pelanggan: seseorang yang secara berulang-ulang datang ke tempat yang sama ketika menginginkan untuk membeli suatu barang atau memperoleh barang maupun jasa tersebut.
- b. Kolega: teman sejawat; kawan sepekerjaan
- c. Distributor: pedagang yang membeli atau mendapatkan produk barang dagangan dari tangan pertama atau produsen secara langsung.
- d. Pelanggan harian: pelanggan yang berbelanja untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan dirinya sendiri maupun keluarganya setiap hari.

**Kegiatan Belajar 2**  
**“Menyediakan Bantuan Kepada Pelanggan Di Dalam dan Di Luar Organisasi”**

**I. Pilihan Ganda**

- |     |   |       |
|-----|---|-------|
| 1.  | A | 11. C |
| 2.  | A | 12. B |
| 3.  | D | 13. B |
| 4.  | A | 14. C |
| 5.  | A | 15. D |
| 6.  | C | 16. D |
| 7.  | B | 17. C |
| 8.  | B | 18. D |
| 9.  | A | 19. E |
| 10. | A | 20. E |

**II. Uraian**

1. Pelayanan Prima Berdasarkan konsep A3, yaitu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan menggunakan pendekatan sikap (*attitude*), perhatian (*attention*) dan tindakan (*action*).
2. Prinsip-prinsip berpenampilan serasi:
  - Penampilan serasi dengan berhias serasi
  - Penampilan serasi dengan berbusana rapi
  - Penampilan serasi dengan ekspresi wajah
3. Memberikan senyum dan menyapa dengan ramah dan sopan ketika pelanggan datang dan tunjukkan kita selalu siap membantu, Mendengarkan dengan baik setiap permintaan dan keluhan pelanggan dengan jawaban jujur dan sabar, Tidak membiarkan pelanggan menunggu lama.
4. Menurut kepribadian:
  - Pelanggan tipe piknis
  - Pelanggan tipe *leptosome*
  - Pelanggan tipe atletis

Menurut jenis kelamin dan usia:

- Pelanggan pria
- Pelanggan wanita
- Pelanggan remaja
- Pelanggan lanjut usia

Menurut sifat pelanggan:

- Pelanggan pendiam
- Pelanggan yang suka berbicara
- Pelanggan yang gugup
- Pelanggan yang ragu-ragu
- Pelangan pembantah
- Pelanggan yang sabar
- Pelanggan yang curiga
- Pelanggan yang angkuh

5. Melayani kolega dan pelanggan harus selalu berpikiran positif, logis dan tidak emosional, Melayani dengan berpikir positif merupakan proses pelayanan prima dilakukan berdasarkan akal pikiran yang sehat, logis dan rasional. Agar tercipta pikiran positif dalam melayani pelanggan, mulailah perjumpaan dengan pelanggan melalui percakapan ringan, seperti “Selamat pagi/sore/malam”, “Ada yang bisa kami bantu?”, “Silahkan dilihat-lihat dahulu”. Dari contoh percakapan ringan tersebut, maka telah tercipta komunikasi yang positif dengan pelanggan.
6. Manfaat mengenali keluhan pelanggan sejak awal, yaitu:
  - Dapat mengklasifikasi keluhan pelanggan.
  - Mengenal macam-macam karakter pelanggan.
  - Memudahkan mencari solusi untuk mengatasi keluhan.
7. Kiat menangani keluhan pelanggan, antara lain:
  - Kenalilah dengan segera keluhan pelanggan.
  - Dengarkanlah setiap keluhan pelanggan dengan seksama dan penuh perhatian, buat catatan secara rinci agar tidak lupa.
  - Sebisa mungkin bawalah pelanggan kesatu tempat agar pelanggan lain tidak mendengar dan tidak mengetahui.
  - Hadapilah pelanggan dengan bijaksana, tidak terbawa emosi dan tidak menyalahkan pelanggan, walaupun perkataan pelanggan menyakitkan hati.
  - Katakan kepada pelanggan bahwa kita akan segera mengusahakan memperbaiki apa yang menjadi keluhan mereka.

- Sesering mungkin ucapan permintaan maaf secara tulus dan berjanji akan memperbaiki segala kekurangan.
  - Berikan rasa simpatik dan ikut merasakan kesulitan yang menimpa pelanggan.
  - Hubungi pelanggan dan tanyakan apakah keluhan yang sudah ditangani sudah memuaskan atau belum.
8. Kategori keluhan pelanggan:
- Keluhan mekanikal  
Keluhan mekanikal adalah keluhan pelanggan yang berhubungan dengan tidak berfungsiya peralatan dari barang yang dibeli pelanggan. Misal: *remote* dari TV yang dibeli pelanggan ternyata tidak berfungsi.
  - Keluhan akibat sikap petugas  
Keluhan akibat sikap petugas adalah keluhan yang berhubungan dengan sikap petugas pelayanan yang kurang baik dan kurang berkenan saat melayani pelanggan. Misal: saat melayani dan berbicara dengan pelanggan, petugas pelayanan memasang muka cemberut dan berbicara dengan nada judes dan sinis.
  - Keluhan akibat pelayanan buruk  
Keluhan akibat pelayanan buruk adalah keluhan yang terjadi karena pelayanan yang diberikan kurang baik dan memuaskan. Misal: pelanggan dijanjikan akan ada servis gratis apabila TV yang dibeli mengalami kerusakan dalam waktu 6 bulan, ternyata sebelum 6 bulan TV yang dibeli mengalami kerusakan dan dibawa kembali untuk diservis, tetapi ternyata servis yang dijanjikan tidak pernah terjadi.
  - Keluhan yang aneh  
Keluhan yang aneh adalah keluhan yang tidak wajar menurut petugas pelayanan. Keluhan yang disampaikan terkesan mengada-ada dan tidak ada hubungannya dengan barang yang dibeli pelanggan. Misal: pelanggan membeli sebuah buku yang masih disegel plastik, ternyata pelanggan tersebut kembali lagi untuk memberi keluhan tentang segel plastiknya, pelanggan menyampaikan bahwa plastiknya itu seharusnya lebih berwarna, padahal isi buku dan keadaan fisik buku tidak mengalami kerusakan.

9. Cara menghadapi pelanggan pendiam:
- a) Tetap bersikap ramah, hormat, dan penuh perhatian agar merasa dihargai, sehingga mau membeli.
  - b) Menawarkan dan memilihkan barang-barang yang mungkin dibutuhkannya.
  - c) Mengajukan pertanyaan yang dapat membangkitkan perhatiannya pada barang-barang yang dibutuhkannya.
  - d) Usahakan agar barang-barang tersebut dapat dilihat, dipegang, atau langsung dicobanya.
10. Arti istilah dari:
- a. pelayanan prima: pelayanan yang diberikan untuk pelanggan maupun kolega dengan ramah, cepat dan tepat agar merasa puas dan nyaman bekerja sama dengan anda.
  - b. Keluhan mekanikal adalah keluhan pelanggan yang berhubungan dengan tidak berfungsiya peralatan dari barang yang dibeli pelanggan.
  - c. Penampilan serasi adalah gaya penampilan seseorang yang memadukan fisik/sosok diri, citra diri, mode dan kepantasan atau kepatutan.

## **Kegiatan Belajar 3** **“Memelihara Standar Penampilan Pribadi”**

### **I. Pilihan Ganda**

- |     |   |       |
|-----|---|-------|
| 1.  | A | 11. C |
| 2.  | E | 12. A |
| 3.  | D | 13. B |
| 4.  | E | 14. C |
| 5.  | E | 15. B |
| 6.  | D | 16. A |
| 7.  | B | 17. D |
| 8.  | C | 18. C |
| 9.  | D | 19. A |
| 10. | D | 20. C |

### **II. Uraian**

1. Berpenampilan menarik memiliki arti sangat penting sebagai salah satu kunci sukses untuk dapat berhubungan atau berinteraksi yang harmonis dengan pelanggan. Penampilan menarik mencerminkan kepribadian orangnya. Penampilan yang menarik akan memberikan kesan yang positif bagi orang lain. Oleh karena itu, penampilan diri perlu diperhatikan agar sedapat mungkin selaras dengan nilai-nilai keindahan dan tata krama yang berlaku dalam kehidupan masyarakat.

2. Cara mengetahui bakat dan kekuatan pribadi:

**Potensi fisik.** Potensi fisik berhubungan dengan keadaan jasmani, seperti: Penampilan fisik (cantik, tinggi, gagah, atau sebaliknya), Kualitas indra ( kemampuan melihat, mendengar, meraba, dll), Daya tahan tubuh (sehat, bugar, kuat, dll).

**Potensi nonfisik.** Potensi nonfisik meliputi:

- Potensi intelektual (*Intelligence Quotient/IQ*)

Intelektual merupakan kemampuan individu untuk berpikir dan bertindak secara terarah, serta mengolah dan megasasi lingkungan secara efektif.

- Kecerdasan emosional (*Emotional Quotient/EQ*)  
Kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu untuk mengenali emosi diri sendiri dan orang lain serta mengendalikan emosi diri sendiri dengan baik.
- Kecerdasan spiritual  
Kecerdasan spiritual merupakan kepekaan batin seseorang untuk melihat antara sesuatu baik dan buruk.
- Kecerdasan sosial  
Untuk lebih melengkapi dan mengoptimalkan IQ dan EQ, diperlukan kecerdasan sosial. Kecerdasan sosial merupakan kemampuan seseorang bergaul dan berinteraksi sosial dengan lingkungan.

3. Cara membangkitkan kekuatan pribadi

- Menghindari gaya bicara yang negatif.
- Berani bertanggung jawab.
- Mengembangkan dinamika pribadi.
- Mengembangkan kemampuan menggunakan bahasa verbal dan *non-verbal*.
- Mengembangkan pengetahuan.
- Bersikap fleksibel terhadap berbagai perubahan.

4. Ciri-ciri *Extrovert*:

- Senang bersama orang.
- Percaya diri (kadang bisa berlebihan).
- Aktif.
- Lebih senang bekerja kelompok.
- Lebih suka berinteraksi dengan banyak orang sekaligus.
- Mudah bergaul (supel).
- Senang beraktifitas.
- Lebih senang bercerita, daripada mendengarkan orang bercerita.
- Senang dengan kegiatan dengan banyak orang (jalan-jalan, pergi ke konser, nongkrong, berpesta dsb.).
- Lebih senang berpartisipasi dalam sebuah interaksi.
- Berbicara/Melakukan dulu baru berpikir.
- Lebih mudah mengungkapkan perasaan dengan kata-kata.

1. Empat perbedaan antara etika dan etiket, yaitu:
  - Etika memberi norma tentang suatu perbuatan, apakah perbuatan itu boleh dilakukan atau tidak sesuai pertimbangan baik buruknya. Contoh: "Bericara kotor" tidak pernah diperbolehkan. 'Jangan berbicara kotor' merupakan suatu norma etika. Tidak peduli orang berbicara kotor pada orang yang dikenal maupun orang tak dikenal. Etiket menyangkut cara untuk melakukan perbuatan benar sesuai dengan yang diharapkan.  
Contoh : Seseorang yang bertamu ke rumah orang lain, harus mengetuk pintu dulu sebelum masuk atau memberi salam. Dianggap melanggar etiket jika tamu langsung masuk dan duduk tanpa dipersilahkan terlebih dahulu. Atau langsung masuk rumah dan berkata "Dimana si A?" atau "Saya mencari si A"
  - Etika adalah nurani (*Bathiniah*), bagaimana harus bersikap etis dan baik yang sesungguhnya timbul dari kesadaran dirinya.  
Contoh: Polisi yang benar-benar membela kebenaran, atau hakim yang memutuskan secara adil, atau pengacara yang benar-benar berkata jujur tanpa dipengaruhi uang suap.  
Etiket adalah formalitas (*Lahiriah*), tampak dari sikap luarnya penuh dengan sopan santun dan kebaikan.  
Contoh: Anggota DPR yang membuat undang-undang dan menjadi wakil rakyat, namun dibelakang bermain wanita, korupsi, bertindak anarkis saat rapat dan sebagainya. Itu bukanlah etiket yang baik untuk seorang anggota DPR
  - Etika bersifat absolut, artinya tidak dapat ditawar-tawar lagi, kalau perbuatan baik mendapat pujian dan yang salah harus mendapat sanksi.  
Contoh: 'Jangan berzina', 'Jangan selingkuh', 'Jangan memfitnah' merupakan prinsip-prinsip etika yang tidak bisa ditawar-tawar atau mudah diberi 'dispensasi'  
Etiket bersifat relatif, yaitu yang dianggap tidak sopan dalam suatu kebudayaan daerah tertentu, tetapi belum tentu di tempat daerah lainnya.  
Contoh : Memakai pakaian terbuka bagi budaya timur tengah tidak diperbolehkan tetapi bagi budaya barat itu hal yang biasa.
  - Berlakunya sebuah Etika tidak tergantung pada ada atau tidaknya orang lain yang hadir.  
Contoh: Perintah untuk mengembalikan barang orang lain atau barang yang dipinjam dari orang lain selalu berlaku. Tidak peduli orang tersebut lupa atau tidak.

Etiket hanya berlaku, jika ada orang lain yang hadir, dan jika tidak ada orang lain maka etiket itu tidak berlaku.

Contoh: Jika di restoran mewah atau perjamuan para pejabat, orang tidak diperkenankan makan dengan tangan. Dianggap melanggar etiket jika makan tidak pakai sendok dan garpu.

6. Sigmund Freud (sarjana Psikologi Jerman), menyebutkan bahwa kepribadian (jiwa) dibentuk oleh tiga kekuatan, yaitu *id (each)*, *super ego (über ich)*, dan *ego (ich)*.
7. Ciri-ciri tipe *Choleric*:
  - Disiplin, bekerja keras dan penuh tanggung jawab.
  - Berkemauan keras.
  - Berani mengambil kepuusan dan menanggung risiko.
  - Suka berdebat atau adu otak.
  - Cenderung menjadi pemimpin.
8. Saat Menerima Telepon
  - Angkatlah segera ketika telepon berdering. Jangan biarkan pesawat telepon berdering hingga lebih dari tiga kali.
  - Ucapkan salam kepada setiap penelepon dan jangan lupa sebutkan nama perusahaan dengan jelas. Bila perusahaan mempekerjakan seorang operator untuk menerima telepon, tetap angkat telepon dengan nada ramah.
  - Tersenyumlah dengan ramah.
  - Ketahui nama atau identitas penelepon dengan segera menanyakannya
  - Dengarkan dengan baik informasi yang disampaikan penelepon
  - Tentukan waktu yang tepat jika kita akan menghubungi penelepon kembali (bila diperlukan).
  - Ucapkan terima kasih setiap selesai pembicaraan.
  - Biarkan penelepon menutup teleponnya terlebih dahulu. Sesudah itu, Anda bisa menutup telepon dengan tenang.
9. Kinetik adalah perilaku tubuh yang terdiri atas gerak badan, gerak tangan, ekspresi wajah, gerak mata, dan lain-lain. Kinetik mencakup pula ciri-ciri fisik, seperti keadaan jasmani, tinggi badan, berat badan, bentuk badan, dan penampilan tubuh secara umum. Dalam hal ini, pikiran dan perasaan dapat ditampilkan menggunakan bahasa tubuh bentuk kinetik.

10. Arti Istilah dari:

- a. *Paralinguistik* adalah jenis komunikasi yang berkaitan dengan cara bagaimana seseorang mengucapkan atau menyampaikan pesan.  
*Paralinguistik* dapat menunjukkan bagaimana suatu pembicaraan disampaikan sekaligus menunjukkan tentang keadaan emosi dan sikapnya.
- b. *Introvert* adalah kepribadian manusia yang lebih berkaitan dengan dunia dalam pikiran manusia itu sendiri.
- c. *Ambievert* adalah kepribadian manusia yang memiliki 2 kepribadian, yaitu *Introvert* dan *Extrovert*.

## **Kegiatan Belajar 4** **“Menerapkan Bekerja Dalam Tim”**

### **I. Pilihan Ganda**

- |     |   |       |
|-----|---|-------|
| 1.  | B | 11. D |
| 2.  | D | 12. E |
| 3.  | E | 13. A |
| 4.  | E | 14. D |
| 5.  | E | 15. E |
| 6.  | D | 16. C |
| 7.  | E | 17. E |
| 8.  | C | 18. A |
| 9.  | D | 19. E |
| 10. | A | 20. C |

### **II. Uraian**

1. Prinsip-prinsip bekerja dalam tim sebagai berikut:
  - Prinsip kesatuan tujuan  
Setiap anggota tim harus mempunyai kesamaan dan kesatuan tujuan. Prinsip kesatuan tujuan ini mencakup kesamaan visi, misi, sasaran dan program kerja tim.
  - Prinsip efisiensi  
Setiap anggota dapat menyelesaikan tugas dan tanggungjawab tepat dan cepat sesuai dengan tujuan waktu yang telah ditentukan. Tim kerja yang mampu bekerja tepat waktu tanpa melakukan kecerobohan dan memberikan hasil yang maksimal.
  - Prinsip efektivitas  
Selain efisien, tim kerja harus melakukan pekerjaannya secara efektif.
2. Tim mempunyai ciri-ciri, antara lain sebagai berikut:
  - Semua anggota tim mempunyai keahlian yang relatif sama.
  - Semua anggota tim mengetahui visi, misi, tujuan, dan sasaran yang ingin dicapai.
  - Semua anggota tim di bawah kendali seorang pimpinan yang sama.
  - Semua anggota tim merasakan dampak keberhasilan ataupun kegagalan yang didapat.
  - Semua anggota tim saling bekerjasama dan berkolaborasi dalam melaksanakan tugas.

- Anggota tim terdiri atas berbagai macam orang dengan latar belakang sosial berbeda-beda.
3. Manfaat tim bagi individu dan tim bagi organisasi, yaitu:
- ❖ Manfaat tim bagi individu
    - Pekerjaan lebih bervariasi .
    - Lebih banyak kebebasan untuk membuat dan menindaklanjuti keputusan yang benar.
    - Meningkatkan kesempatan untuk mempelajari keahlian baru.
  - ❖ Manfaat tim bagi organisasi
    - Meningkatkan komitmen terhadap keputusan yang diambil
    - Meningkatkan produktivitas tim kerja
    - Lebih fleksibel dalam operasional kerja
    - Meningkatkan rasa tanggungjawab
4. *Interpersonal relationship* (hubungan antar kepegawaian) adalah suatu hubungan komunikasi antar pribadi yang terjadi di lingkungan pekerjaan atau kepegawaian.
5. Komponen *interpersonal relationship*
- *Top manager* (Presiden Direktur, Direktur Utama, Kepala Kantor, Ketua Umum, dan sebagainya).
  - *Middle manager* (Direktur, Manajer, Kepala Biro, Kepala Bidang, Kepala Bagian, dan sebagainya).
  - *Low manager* (Ass. Manajer, Kasubag, Kasi, Supervisor, Mandor, dan sebagainya).
6. Secara umum manfaat dari terbinanya hubungan kepegawaian adalah sebagai berikut.
- Untuk mendapatkan saling pengertian antara pimpinan dengan semua pegawai yang ada.
  - Mendapatkan data yang lengkap tentang sikap dan perilaku kerja para pegawai.
  - Menciptakan hubungan kerjasama dan kemitraan yang sehat dan harmonis di antara para pegawai.
  - Menciptakan rasa aman kepada para pegawai.
  - Menanamkan rasa kebersamaan dan loyalitas kepada para pegawai.
  - Menanamkan rasa tanggungjawab kepada para pegawai.

## 1. Jenis-jenis tim

Dalam *teamwork* terdiri dari 6 (enam) jenis, yaitu:

- 1) Tim Formal

Tim formal adalah sebuah tim yang dibentuk oleh organisasi sebagai bagian dari struktur organisasi formal.

- 2) Tim Vertikal

Tim vertikal adalah sebuah tim formal yang terdiri dari seorang manajer dan beberapa orang bawahannya dalam rantai komando organisasi formal.

- 3) Tim Horizontal

Tim horizontal adalah sebuah tim formal yang terdiri dari beberapa karyawan dari tingkat hirarki yang hampir sama tapi berasal dari area keahlian yang berbeda.

- 4) Tim dengan Tugas Khusus

Tim dengan tugas khusus adalah sebuah tim yang dibentuk diluar organisasi formal untuk menangani sebuah proyek dengan kepentingan atau kreativitas khusus.

- 5) Tim Mandiri

Tim Mandiri adalah sebuah tim yang terdiri dari 5 hingga 20 orang pekerja dengan beragam keterampilan yang menjalani rotasi pekerjaan untuk menghasilkan sebuah produk atau jasa secara lengkap, dan pelaksanaannya diawasi oleh seorang anggota terpilih.

- 6) Tim Pemecahan Masalah

Tim pemecahan masalah adalah biasanya terdiri dari 5 hingga 12 karyawan yang dibayar perjam dari departemen yang sama, dimana mereka bertemu untuk mendiskusikan cara memperbaiki kualitas, efisiensi, dan lingkungan kerja.

Kemudian ada 3 (tiga) tipe tim, yaitu:

- *Problem solving team*

Sebuah tim yang dibentuk untuk mengatasi berbagai masalah yang muncul dalam upaya memperbaiki produktivitas. Pada dasarnya, kegiatan tim ini adalah mengidentifikasi berbagai masalah, mendiskusikan bagaimana memecahkan masalah tersebut dan melakukan tindakan untuk memperbaiki. Anggota tim biasanya berasal dari satu departemen yang beranggotakan kurang lebih sepuluh orang yang melakukan pertemuan rutin setiap minggu.

- *Self managed team*  
Sebuah tim yang dimaksudkan untuk memperbaiki produktivitas dengan memberikan kewenangan pada kelompok untuk mengatur kerja mereka, misalnya menjadwal kerja, menentukan metode kerja, mengawasi anggota, memberi reward dan hukuman bagi anggota dan merekrut anggota. Keanggotaan ini biasanya berasal dari satu departemen yang melakukan tugas yang sama.
  - *Cross functional team*  
Sebuah tim yang ditujukan untuk menyelesaikan tugas-tugas khusus, misalnya pengembangan produk baru atau perencanaan dan perubahan sistem kompensasi. Anggota tim ini berasal dari berbagai departemen yang memiliki keahlian dan orientasi yang berbeda yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan.
8. Adapun cara pengembangan profesionalisme kerja dapat dilakukan dengan kegiatan-kegiatan berikut ini.
- a. Menyelenggarakan kegiatan penataran dan pelatihan terhadap para pekerja, yang dilaksanakan secara bertahap dan berkesinambungan.
  - b. Memberikan kesempatan kepada para pekerja untuk melanjutkan pendidikannya ke tingkat yang lebih tinggi.
  - c. Mengirim atau menyekolahkan para pekerja pilihan ke luar negeri.
  - d. Menyelenggarakan kegiatan seminar, lokakarya, atau *workshop* yang berkaitan dengan peningkatan kualitas tenaga kerja.
  - e. Menyediakan fasilitas dan bantuan dana kepada para pekerja yang berprestasi untuk meningkatkan keahlian di bidangnya.
9. Contoh pengembangan profesionalisme kerja oleh pekerja sendiri: Aktif dan kreatif berdiskusi dengan teman sekerja dalam rangka meningkatkan keahlian atau keterampilan kerja, meningkatkan pengetahuan dan keterampilan melalui belajar sendiri.
10. Arti istilah dari:
- a. Tim kerja: bentuk kerja kelompok dengan keterampilan yang saling melengkapi serta berkomitmen untuk mencapai misi yang sudah disepakati sebelumnya untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien.

- b. *Interpersonal relationship* (hubungan antar kepegawaian) adalah suatu hubungan komunikasi antar pribadi yang terjadi di lingkungan pekerjaan atau kepegawaian.
- c. Profesionalisme: sifat-sifat (kemampuan, kemahiran, cara pelaksanaan sesuatu dan lain-lain) sebagaimana yang seujarnya terdapat pada atau dilakukan oleh seorang profesional.

### Tentang Penulis

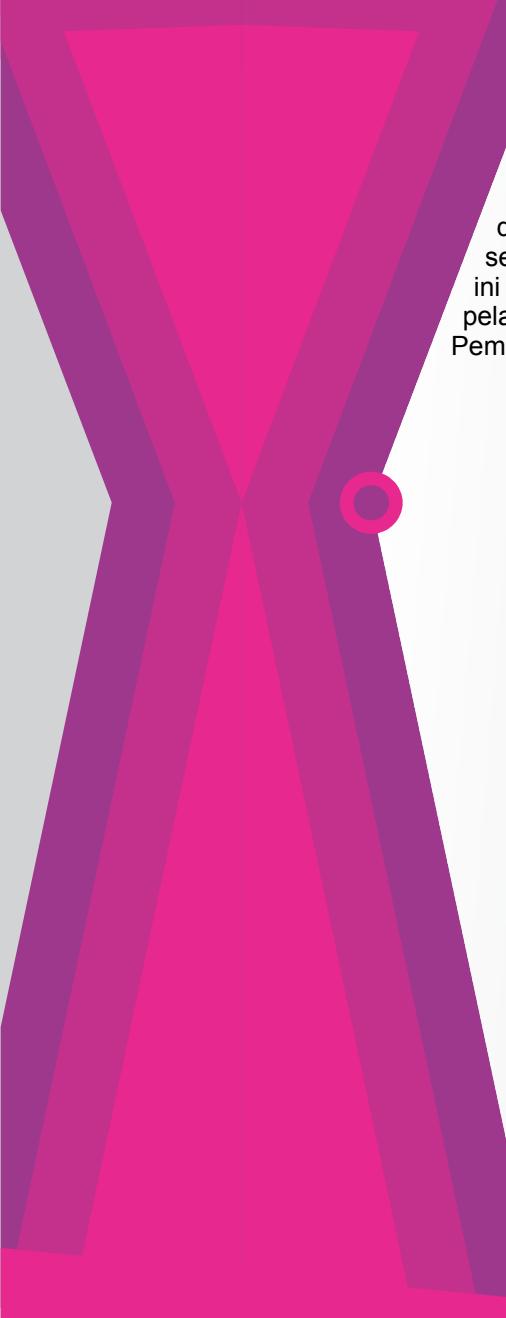


**Rista Dwisanidya**, Lahir di Kudus 6 Agustus 1993. Merupakan mahasiswi S1 Jurusan Pendidikan Administrasi Perkantoran Angkatan tahun 2011. Modul ini disusun berdasarkan skripsi “Pengembangan Modul Pembelajaran Standar Kompetensi Menerapkan Prinsip-Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan untuk SMK Kompetensi Keahlian Administrasi Perkantoran” pada tahun 2015.

### Tentang Pembimbing

**Sutirman, M.Pd.**, Beliau menyelesaikan studi S2 di Universitas Negeri Yogyakarta pada bidang Teknologi Pembelajaran pada tahun 2009 dan sedang menempuh pendidikan S3 di Universitas Negeri Yogyakarta. Merupakan lektor Jurusan Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Yogyakarta. Beliau adalah penulis buku “Media dan Model-Model Pembelajaran Inovatif” pada tahun 2013.





## Modul “**Menerapkan Prinsip Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan**”

merupakan buku yang akan memandu untuk lebih memahami tentang prinsip bekerjasama. Semua materi yang disampaikan dikemas dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Dengan demikian, diharapkan buku ini dapat menjadi pedoman untuk bekerjasama dengan kolega dan pelanggan

Pembahasan pada modul ini mencakup:

1. Mendeskripsikan kerjasama dengan kolega dan pelanggan
  - Pengertian kerjasama dengan kolega dan pelanggan
  - Macam-macam kolega dan pelanggan
2. Menyediakan bantuan kepada pelanggan di dalam dan di luar organisasi
  - Konsep-konsep pelayanan prima
  - Konsep-konsep harapan pelanggan (*Basic Human Needs Principles*)
  - Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap
  - Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan
    - Indikator timbul suatu ketidakpuasan pelanggan
3. Memelihara standar penampilan pribadi
  - *Grooming*
  - Kepribadian
  - Tata karma
  - Etika profesi
  - Bahasa tubuh
  - Jamuan bisnis (*Table Manner*)
4. Menerapkan bekerja dalam tim
  - Pengertian *Team Work*
  - Prinsip-prinsip kerjasama dalam tim
  - Manfaat dan tujuan kerja dalam tim
  - Karakter budaya dalam tim
  - *Interpersonal Relationship*
  - Komponen-komponen *interpersonal relationship*
  - Pengembangan profesionalisme kerja