

**LAPORAN INDIVIDU
KEGIATAN
PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN (PPL)**

Nama Lokasi: SMK N 1 YOGYAKARTA

Alamat: Jalan Kemetiran Kidul No. 35, Pringgokusuman, Gedong Tengen,

Kota Yogyakarta, D.I. Yogyakarta

15 Juli sampai dengan 15 September 2016

**Disusun dan diajukan guna memenuhi persyaratan dalam menempuh
mata kuliah PPL**



Disusun Oleh:

ERLIN NURLAELI

13802241010

**PRODI PENDIDIKAN ADMINISTRASI
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS EKONOMI**

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2016

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, kami pembimbing PPL di SMK Negeri 1 Yogyakarta, menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama : Erlin Nurlaeli
NIM : 13802241010
Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
Fakultas : Fakultas Ekonomi

Telah melaksanakan kegiatan PPL di SMK Negeri 1 Yogyakarta mulai tanggal 15 Juli 2016 sampai dengan 15 September 2016. Hasil kegiatan tercakup dalam naskah laporan ini.

Yogyakarta, 15 September 2016

Dosen Pembimbing Lapangan

Guru Pembimbing

Dra. Rosidah, M.Si

Dra. Sri Sumaryani

NIP. 19620422 198903 2 001

NIP. 19661108 200604 2 005

Mengetahui,

Kepala SMK N 1 Yogyakarta

Koordinator PPL

Dra. Darwestri
NIP. 195807311987032002

Wahyu Winartuti, S.Pd.
NIP. 196603231994122002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, sehingga penyusun bisa menyelesaikan kegiatan PPL 2016 di SMK Negeri 1 Yogyakarta dengan lancar. Kegiatan PPL 2016 yang telah dilaksanakan memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait pada umumnya dan bagi penyusun sendiri pada khususnya.

Laporan ini disusun sebagai tugas akhir pelaksanaan PPL bagi mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta serta merupakan hasil dari pengalaman dan observasi penyusun selama melaksanakan kegiatan PPL di SMK Negeri 1 Yogyakarta.

Penyusun menyadari keberhasilan laporan ini atas bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan fasilitas kepada mahasiswa berupa kegiatan PPL sebagai media mahasiswa untuk dapat mengaplikasikan dan mengabdikan ilmu di masyarakat pendidikan.
2. Dra. Darwestri, selaku Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada mahasiswa PPL selama melaksanakan kegiatan PPL di SMK Negeri 1 Yogyakarta.
3. Ibu Rosidah, M.Si selaku DPL Prodi PPL SMK Negeri 1 Yogyakarta yg telah memberikan banyak arahan dan dukungan selama PPL.
4. Wahyu Winartuti, S.Pd., selaku koordinator PPL SMK Negeri 1 Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan bantuan moral maupun material.
5. Ibu Dra. Sri Sumaryani, selaku guru pembimbing Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan yang telah memberikan bimbingan selama melaksanakan kegiatan PPL di SMK Negeri 1 Yogyakarta.
6. Kepala LPPMP UNY beserta stafnya yang telah membantu pengkoordinasian dan penyelenggaraan kegiatan PPL.
7. Bapak Ibu Guru dan Karyawan SMK Negeri 1 Yogyakarta yang banyak membantu dalam pelaksanaan PPL.
8. Seluruh peserta didik SMK Negeri 1 Yogyakarta khususnya kelas XI AP yang telah bekerja sama dengan baik.
9. Ayah, Ibu, Kakak, dan semua keluarga di rumah, atas doa dan segala dorongan baik moral maupun material.
10. Teman–teman seperjuangan PPL di SMK Negeri 1 Yogyakarta yang selalu memberi dukungan dan kerja samanya.

11. Seluruh pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan PPL.

Penyusun menyadari bahwa dalam pelaksanaan PPL masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki pada kesempatan selanjutnya. Untuk itu, penyusun mohon maaf jika belum bisa memberikan hasil yang sempurna kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan program PPL. Selain itu penyusun juga mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat menjadi lebih baik lagi. Akhirnya, penyusun berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 15 September 2015

Penyusun



Erlin Nurlaeli

NIM. 13802241010

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
ABSTRAK	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. ANALISIS SITUASI.....	2
B. PERUMUSAN PROGRAM DAN RANCANGAN KEGIATAN PPL	8
BAB II.....	11
PERSIAPAN, PELAKSANAAN, DAN ANALISIS HASIL.....	11
A. PERSIAPAN PPL	11
B. PELAKSANAAN PPL	13
BAB III	22
PENUTUP.....	22
A. KESIMPULAN	22
B. SARAN	22
DAFTAR PUSTAKA	25
LAMPIRAN.....	26

ABSTRAK

LAPORAN PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN (PPL) DI SMK NEGERI 1 YOGYAKARTA

**Erlin Nurlaeli
13802241010**

Pendidikan Administrasi Perkantoran / FE

Kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) merupakan kegiatan yang dikembangkan oleh Pusat Pengembangan PPL UNY yang bertujuan untuk memberikan kesempatan dan pengalaman mengajar bagi mahasiswa calon tenaga pendidik sehingga siap menjadi tenaga pendidik yang profesional dibidangnya. Kegiatan praktik pengalaman lapangan yang dilakukan di SMK Negeri 1 Yogyakarta meliputi kegiatan praktik mengajar di kelas dan non mengajar.

Kegiatan PPL dilaksanakan pada tanggal 15 Juli sampai 15 September 2016. Pelaksanaan kegiatan PPL dimulai dari observasi hingga pelaksanaan PPL yang terbagi menjadi beberapa tahap yaitu persiapan mengajar, pelaksanaan mengajar, dan evaluasi hasil mengajar. Kegiatan mengajar dilaksanakan setelah konsultasi Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) kepada guru pembimbing terlebih dahulu. Pelaksanaan PPL dilaksanakan pada Kompetensi Keahlian Administrasi Perkantoran di kelas XI AP 1 dan XI AP 2 pada standar kompetensi Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan. Selain itu, praktikan juga berperan dalam kegiatan persekolahan lainnya seperti piket di ruang piket (resepsionis), piket sapa pagi, inventarisasi buku-buku perpustakaan, piket di ruang UKS dan lain-lain. Dengan adanya pengalaman tentang penyelenggaraan sekolah ini diharapkan praktikan mempunyai bekal untuk menjadi tenaga pendidik yang profesional.

Hasil dari pelaksanaan PPL selama kurang lebih dua bulan di SMK Negeri 1 Yogyakarta ini dapat dirasakan hasilnya oleh mahasiswa berupa penerapan ilmu pengetahuan dan praktik keguruan di bidang pendidikan akuntansi yang diperoleh di bangku perkuliahan. Dalam pelaksanaan program-program tersebut tidak pernah terlepas dari hambatan-hambatan. Akan tetapi hambatan tersebut dapat diatasi dengan adanya semangat dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak yang terkait.

Kata Kunci :

Praktik Pengalaman Lapangan (PPL), SMK Negeri 1 Yogyakarta

BAB I

PENDAHULUAN

Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) merupakan salah satu Perguruan Tinggi Negeri (PTN) yang menghasilkan calon tenaga kerja yang berperan dalam pendidikan, yaitu menjadi tenaga pendidik atau guru. Pendidik yang profesional harus mempunyai empat kompetensi yakni kompetensi profesional, kompetensi sosial, kompetensi pedagogik, dan kompetensi kepribadian. Lulusan kependidikan dari UNY diharapkan dapat menguasai dan memiliki empat kompetensi tersebut. Salah satu usaha yang dilakukan UNY dalam mewujudkan tenaga pendidik yang berkompeten dengan memasukkan program Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) sebagai mata kuliah wajib yang harus ditempuh oleh setiap mahasiswa UNY.

Pelaksanaan program PPL mengacu pada Undang-Undang Guru dan Dosen nomor 14 Tahun 2005 khususnya yang berkenaan dengan empat kompetensi guru. Selain itu, program ini dilaksanakan dalam rangka memenuhi Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan khususnya pada Bab V Pasal 26 Ayat 4 yang berbunyi “Standar kompetensi lulusan pada jenjang pendidikan tinggi bertujuan untuk mempersiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang berakhlak mulia, memiliki pengetahuan, keterampilan, kemandirian, dan sikap untuk menemukan, mengembangkan, serta menerapkan ilmu, teknologi, dan seni, yang bermanfaat bagi kemanusiaan”. Dipertegas pula pada Bab VI Ayat 1 yang berbunyi “Pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional”.

Program studi atau jurusan kependidikan melaksanakan program PPL memiliki visi yakni sebagai wahana pembentukan calon guru atau tenaga kependidikan yang profesional. Melalui penerjunan mahasiswa ke lembaga yang telah ditentukan dalam rangka melaksanakan program tersebut, maka diharapkan visi program PPL dapat tercapai sehingga dapat menuju visi UNY pula yakni Ketaqwaan, Kemandirian dan Kecendekiaan.

Sebelum melaksanakan kegiatan PPL ini, mahasiswa sebagai praktikan telah menempuh kegiatan sosialisasi, yaitu pra-PPL melalui mata kuliah Pembelajaran Mikro dan Observasi di SMK Negeri 1 Yogyakarta. Dalam pelaksanaan PPL di SMK Negeri 1 Yogyakarta terdiri dari mahasiswa yang berasal dari berbagai jurusan sebagai berikut:

No	Nama	Program Studi	Fakultas
1	Iffa Fazriatul Ulfah	Bimbingan dan Konseling	Ilmu Pendidikan
2	Liba S Takwati	Bimbingan dan Konseling	Ilmu Pendidikan
3	Angen Kinanti	Pend. Kewarganegaraan	Ilmu Sosial
4	Oryke Diolla Harnum	Pend. Kewarganegaraan	Ilmu Sosial
5	Erlin Nurlaeli	Pend. Administrasi Perkantoran	Ekonomi
6	Arin Nafi Syakdiyah	Pend. Administrasi Perkantoran	Ekonomi
7	Novitasari Mutiara Wati	Pend. Administrasi Perkantoran	Ekonomi
8	Devi Wahyuni	Pend. Administrasi Perkantoran	Ekonomi
9	Dwi Tursina Utari	Pend. Akuntansi	Ekonomi
10	Nastiti Esti Kalih	Pend. Akuntansi	Ekonomi
11	Nurmawaddah	Pend. Akuntansi	Ekonomi
12	Rini Purnawati	Pend. Akuntansi	Ekonomi
13	Pandu Baniadi	Pend. Ekonomi	Ekonomi
14	Fajar Dwi Rohani	Pend. Ekonomi	Ekonomi

A. ANALISIS SITUASI

1. Letak Geografis

SMK Negeri 1 Yogyakarta merupakan salah satu sekolah menengah kejuruan Bidang Studi Keahlian Bisnis dan Manajemen. Sekolah ini beralamat di Jalan Kemetiran Kidul No.35, Pringgokusuman, Gedong Tengen, Kota Yogyakarta.

2. Kondisi Sekolah

SMK Negeri 1 Yogyakarta memiliki gedung dan tanah yang cukup luas kurang lebih 3400 m² untuk menampung 18 kelas yang masing-masing kelas sebanyak 32 peserta didik. Total keseluruhan peserta didik 576 peserta didik yang terdiri dari 3 Kompetensi Keahlian yaitu Kompetensi Keahlian Administrasi Perkantoran, Kompetensi Keahlian Akuntansi, dan Kompetensi Keahlian Pemasaran.

SMK Negeri 1 Yogyakarta memiliki visi dan misi sebagai berikut:

a. Visi :

Menghasilkan tamatan yang mampu bersaing di era global, bertaqwa, dan berbudaya.

b. Misi :

- 1) Melaksanakan manajemen sekolah yang mengacu pada ISO 9001 : 2008,

- 2) Menerapkan dan mengembangkan kurikulum SMK Negeri 1 Yogyakarta dengan mengacu pada profil sekolah berstandar internasional,
- 3) Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia yang kompetitif,
- 4) Menanamkan nilai-nilai budaya, iman, dan taqwa dalam setiap kegiatan sekolah.

Untuk Tahun Ajaran 2016/2017 SMK Negeri 1 Yogyakarta menerima 6 kelas yang masing – masing kelas memiliki daya tampung 32 peserta didik dan terdiri dari 3 program keahlian, yakni:

- a. Jurusan Administrasi Perkantoran (2 kelas)
- b. Jurusan Akuntansi (2 kelas)
- c. Jurusan Pemasaran (2 kelas)

3. Kondisi Fisik Sekolah

SMK N 1 Yogyakarta memiliki sarana prasarana penunjang kegiatan belajar mengajar yang cukup lengkap. Adapun secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Ruang Kelas

SMK Negeri 1 Yogyakarta ruangan kelas sejumlah 18 kelas, yaitu :

- 1) 6 ruang kelas Akuntansi (X, XI, XII)
- 2) 6 ruang kelas Administrasi Perkantoran (X, XI, XII)
- 3) 6 ruang kelas Pemasaran (X, XI, XII)

Masingmasing kelas dalam kondisi bagus dan kondusif.

- b. Ruang Lab Komputer
- c. Ruang Multimedia
- d. Ruang AVA
- e. Ruang Lab Administrasi Perkantoran
- f. Ruang Lab Akuntansi
- g. Ruang Lab Pemasaran
- h. Ruang Praktik Keagamaan
- i. Fasilitas Internet/WiFi
- j. Ruang Perpustakaan
- k. Ruang UKS
- l. Ruang BP
- m. Ruang OSIS
- n. Ruang Lab Seni Budaya
- o. Ruang Studio Musik
- p. Ruang Toko Koperasi

- q. Ruang Kantin
- r. Mushola
- s. Aula
- t. Ruang Parkir Guru dan Siswa

4. Bidang Akademis

SMK Negeri 1 Yogyakarta merupakan SMK yang cukup favorit di Kota Yogyakarta maupun di Daerah Istimewa Yogyakarta. Terbukti dengan heterogenya tempat tinggal siswa-siswi yang belajar di SMK Negeri 1 Yogyakarta hampir dari seluruh penjuru Daerah Istimewa Yogyakarta ada, bahkan juga banyak yang berasal dari luar kota. Selain itu SMK Negeri 1 Yogyakarta telah banyak meraih berbagai prestasi baik di bidang akademik maupun non akademik bukan hanya di tingkat kabupaten, dan tingkat propinsi bahkan tingkat nasional memiliki prestasi yang cukup membanggakan. SMK Negeri 1 Yogyakarta termasuk sekolah unggulan yang mengutamakan kedisiplinan.

Proses belajar mengajar intrakurikuler di SMK Negeri 1 Yogyakarta dimulai pada pukul 07.15 WIB sampai dengan 15.50 WIB untuk kelas X yang sudah menerapkan Kurikulum 2013, sedangkan untuk kelas XI dan XII berakhir pada pukul 14.05 WIB karena masih menggunakan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP). Sebelum kegiatan intrakurikuler dimulai setiap harinya selama 15 menit dari pukul 07.15 – 07.30 diadakan kegiatan membaca Al Quran untuk peserta didik yang beragama muslim dan kegiatan doa untuk peserta didik yang beragama nonmuslim dan kemudian dilanjutkan menyanyikan lagu wajib Indonesia Raya. Kegiatan ekstrakurikuler dilaksanakan setelah pulang sekolah sesuai dengan jadwal masing-masing.

5. Potensi Fisik Peserta Didik

SMK Negeri 1 Yogyakarta memiliki empat program keahlian yaitu administrasi perkantoran, akuntansi, multimedia dan pemasaran dengan jumlah peserta didik seluruhnya mencapai 570 peserta didik. Apabila dilihat dari segi kualitas input, SMK Negeri 1 Yogyakarta memiliki kualitas masukan yang sangat baik, terbukti dari banyaknya peminat yang mendaftar di SMK Negeri 1 Yogyakarta. Selain itu sekolah ini juga melengkapi kegiatan peserta didik dengan mengadakan berbagai kegiatan ekstrakurikuler baik dalam bidang seni maupun olahraga seperti: Pramuka (ekstra wajib), TONTI, Qiroah, Band, KIR, Bulu Tangkis, Bahasa Korea, *English Study Club/Debat*, Taekwondo, Teater, dan Atap Bahasa.

6. Potensi Guru dan Karyawan

SMK N 1 Yogyakarta dipimpin oleh seorang kepala sekolah dengan empat wakil kepala sekolah yaitu waka kurikulum, waka sarana prasarana, waka humas dan waka kesiswaan, masing-masing waka memiliki ranah kerja yang saling berkaitan. Jumlah tenaga pengajar di SMK Negeri 1 Yogyakarta terdiri dari 47 orang yang terdiri dari 3 guru berpendidikan S2 dan 44 guru berpendidikan S1. Di samping itu untuk memperlancar kegiatan belajar mengajar, SMK Negeri 1 Yogyakarta didukung oleh 23 orang karyawan yang terdiri dari 1 orang sebagai Kepala TU, 10 orang berada pada bagian administrasi, 4 orang tukang kebun, 3 orang penjaga sekolah, 3 orang petugas *maintenance* dan 2 orang satpam.

7. Situasi Pembelajaran

a. Perangkat Pembelajaran

1) Kurikulum

Kurikulum yang saat ini dipakai oleh sekolah adalah KTSP (Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan) untuk kelas XI dan XII, serta K13 (Kurikulum 2013) untuk kelas X. Sekolah menyusun materi pelajaran berdasarkan kebutuhan, tetapi materi pokok telah ditentukan pusat.

2) Silabus

Semua guru yang mengampu masing-masing mata pelajaran membuat silabus di awal tahun ajaran baru, kemudian digunakan sebagai acuan proses pembelajaran selama 1 tahun.

3) Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)

RPP dibuat dengan berdasarkan silabus yang telah disusun di awal tahun ajaran. Guru membuat RPP sebelum melaksanakan kegiatan pembelajaran dikelas. RPP disusun dengan memasukan nilai-nilai dan norma-norma yang harus ditanamkan dalam masing-masing indikator.

b. Proses Pembelajaran

1) Membuka Pelajaran

Guru membuka kegiatan pembelajaran dengan memberikan salam kepada peserta didik, yang kemudian dilanjutkan dengan menyampaikan kompetensi yang harus dikuasai peserta didik. Guru juga menyampaikan keterkaitan materi yang disampaikan dengan materi sebelumnya.

2) Penyampaian Materi

Guru menyampaikan materi dengan runtut sesuai dengan acuan pada RPP. Untuk membantu peserta didik memahami materi, guru menyiapkan buku paket yang berisi pembahasan materi juga latihan soal.

3) Metode Pembelajaran

Guru menggunakan berbagai macam metode yang disesuaikan dengan kondisi peserta didik dan materi yang akan disampaikan, beberapa metode yang digunakan adalah ceramah, demonstrasi, latihan, tanya jawab, *Cooperative Learning*, dan *Contextual Teaching and Learning*. Setelah guru menyampaikan materi, peserta didik mengerjakan soal latihan yang ada dalam buku paket.

4) Penggunaan Bahasa

Guru menggunakan bahasa yang formal dalam menyampaikan materi, selain itu diselingi juga dengan humor agar peserta didik tidak merasa bosan dengan materi yang disampaikan. Artikulasi jelas, ada penekanan pada materi yang penting.

5) Penggunaan Waktu dan Gerak

Guru menjelaskan materi dan meminta peserta didik untuk praktik di komputer masing-masing pada jam 1 dan jam ke 2. Guru menggunakan gerak verbal dan non verbal. Verbal dengan lisan atau pengucapan dan non verbal dengan mimik serta gerak tubuh.

6) Cara Memotivasi Siswa

Guru memotivasi peserta didik dengan memuji hasil pekerjaan peserta didik dan tidak memarahi pekerjaan peserta didik yang salah. Guru menggunakan kata bagus, betul, pintar sekali, untuk memberikan apresiasi kepada peserta didik yang sudah berani menjawab.

7) Teknik Bertanya

Guru akan menawarkan dulu kepada peserta didik untuk materi yang belum jelas. Apabila semua telah jelas, guru memperdalam penguasaan teori dengan memberikan pertanyaan kepada peserta didik mengenai apa yang telah disampaikan. Apabila tidak ada peserta didik yang mau menjawab, guru menunjuk salah satu peserta didik untuk menjawab pertanyaan yang disampaikan. Apabila peserta didik tidak bisa menjawab, guru memberikan

pertanyaan yang mengarahkan peserta didik pada jawaban yang dikehendaki.

8) Teknik Penguasaan Kelas

Guru dapat mengelola kelas dengan baik, terkadang guru menegur beberapa peserta didik yang kurang memperhatikan. Selain itu, guru menghampiri semua peserta didik pada saat mengerjakan latihan praktik dan melihat hasil pekerjaan peserta didik.

9) Penggunaan Media

Guru menggunakan buku paket dan lembar latihan peserta didik serta menggunakan LCD proyektor.

10) Bentuk dan Cara Evaluasi

Guru mengevaluasi dengan cara mengajukan pertanyaan dan memberikan soal-soal latihan praktik yang harus dikerjakan oleh masing-masing peserta didik, lalu dibahas secara bersama-sama.

11) Menutup Pelajaran

Guru menutup pelajaran dengan menyimpulkan secara bersama-sama atas materi yang telah disampaikan dan memberikan soal latihan kepada peserta didik yang harus dikerjakan di rumah.

c. Perilaku Peserta Didik

1) Perilaku Peserta Didik di dalam Kelas

Peserta didik aktif dalam proses pembelajaran meskipun terkadang ada beberapa yang bercerita dengan temannya. Sebagian besar peserta didik memperhatikan guru saat menjelaskan dan mengajukan pertanyaan atas materi yang belum dipahami. Peserta didik mampu mengerjakan soal latihan yang diberikan baik secara individu maupun secara kelompok.

2) Perilaku Peserta Didik di luar Kelas

Peserta didik berperilaku sopan dan ramah terhadap orang luar yang masuk ke dalam lingkungan sekolah. Peserta didik selalu menyapa ketika bertemu dengan bapak atau ibu guru dan karyawan dengan menundukan kepala, salam atau berjabat tangan. Dari hasil observasi yang telah dilakukan terdapat beberapa permasalahan yang terkait dengan proses pembelajaran di kelas yaitu penggunaan metode belum bervariasi sehingga ada beberapa peserta didik yang bosan dan media yang sering digunakan jarang bervariasi hanya memaksimalkan fasilitas sekolah. Potensi pembelajaran yang ada

di SMK Negeri 1 Yogyakarta secara umum cukup baik, karena proses pembelajaran telah direncanakan secara matang. Potensi guru dalam menyampaikan materi di kelas sudah sangat baik. Selain itu lingkungan sekolah sudah tertata dengan rapi dan bersih yang sangat mendukung proses pembelajaran yang menyenangkan.

B. PERUMUSAN PROGRAM DAN RANCANGAN KEGIATAN PPL

Kegiatan PPL di sekolah untuk meningkatkan potensi bakat dan minat peserta didik guna menunjang proses belajar mengajar, meningkatkan kondisi lingkungan sekolah yang mendukung proses belajar mengajar. Pelaksanaan kegiatan PPL di SMK Negeri 1 Yogyakarta ini mempunyai beberapa manfaat, diantaranya:

1. Bagi kepala sekolah akan membantu meningkatkan pengelolaan sarana belajar mengajar yang efektif.
2. Bagi guru akan lebih membantu terciptanya situasi belajar mengajar yang efektif, lebih aktif, dan inovatif.
3. Bagi peserta didik dapat menyalurkan dan mengembangkan kreativitas serta minat dan bakat lebih berkembang.
4. Bagi penyusun dengan program PPL diharapkan dapat membantu jiwa profesionalisme seorang tenaga kependidikan.
5. Bagi sekolah, kegiatan ini diharapkan dapat membantu sekolah dalam mendukung kegiatan belajar mengajar untuk meningkatkan kualitas sekolah secara akademik maupun non akademik.

Rancangan kegiatan PPL yang dilaksanakan di SMK Negeri 1 Yogyakarta adalah program PPL yang merupakan bagian dari mata kuliah sebesar 3 SKS yang harus ditempuh oleh mahasiswa kependidikan. Materi yang ada meliputi program mengajar teori dan praktek di kelas dengan dikontrol oleh guru pembimbing masing-masing. Pelaksanaan program Praktik Pengalaman Lapangan dimulai dari tanggal 18 Agustus 2016 sampai 15 September 2016. Kegiatan PPL dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang berlaku dalam melaksanakan praktik kependidikan dan persekolahan yang sudah terjadwal.

Rancangan kegiatan PPL ini disusun setelah mahasiswa melakukan observasi di kelas sebelum penerjunan PPL yang bertujuan untuk mengamati kegiatan guru, peserta didik di kelas dan lingkungan sekitar dengan maksud agar pada saat PPL nanti mahasiswa benar-benar siap diterjunkan untuk praktik mengajar. Di bawah ini akan dijelaskan rencana kegiatan PPL:

1. Persiapan di Kampus
 - a. Pengajaran Mikro
 - b. Pembekalan PPL
2. Observasi pembelajaran di kelas
3. Konsultasi dengan guru pembimbing
4. Menyusun Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)
5. Persiapan materi pembelajaran
6. Penyusunan administrasi guru
7. Melaksanakan praktik mengajar mata pelajaran Mengoperasikan Paket Program Pengolah Angka (Spreadsheet) di kelas XI AK 1 dan XI AK 2
8. Evaluasi pembelajaran
9. Menyusun laporan PPL

Berikut ini dijelaskan secara rinci program PPL yang meliputi observasi, praktik mengajar, dan penyusunan laporan:

1. Observasi Pra PPL

a. Observasi Lapangan

Observasi lapangan dilaksanakan secara berkelompok dan individu di lingkungan SMK Negeri 1 Yogyakarta. Kegiatan ini bertujuan agar sebelum praktik mengajar di kelas dapat mengetahui sarana di dalam kelas. Selain itu dalam kegiatan observasi bertujuan untuk mengetahui situasi dan kondisi lapangan sebelum praktik mengajar. Beberapa hal yang diamati dalam proses observasi sekolah di SMK Negeri 1 Yogyakarta di antaranya:

- 1) Kondisi Fisik Sekolah
- 2) Potensi Guru
- 3) Potensi Karyawan
- 4) Fasilitas Kegiatan Belajar Mengajar atau Media
- 5) Perpustakaan
- 6) Laboratorium
- 7) Bimbingan Konseling
- 8) Ekstrakurikuler
- 9) Organisasi dan Fasilitas OSIS
- 10) Organisasi dan Fasilitas UKS
- 11) Koperasi Sekolah
- 12) Mushola atau Tempat Ibadah
- 13) Kesehatan Lingkungan

b. Observasi Proses Belajar

Observasi proses belajar mengajar dilaksanakan di ruang kelas atau ruang teori. Observasi ini bertujuan agar mahasiswa PPL melihat dan mengamati secara langsung bagaimana proses belajar mengajar berlangsung di SMK Negeri 1 Yogyakarta. Beberapa hal yang perlu dilakukan pada saat observasi di antaranya:

- 1) Kelengkapan Administrasi Guru
- 2) Cara membuka pelajaran
- 3) Cara guru menyampaikan materi
- 4) Cara guru memotivasi peserta didik dalam belajar
- 5) Usaha guru mengaktifkan peserta didik
- 6) Penggunaan waktu
- 7) Metode yang digunakan guru dalam mengajar
- 8) Media pembelajaran
- 9) Penampilan guru dan penguasaan bahasa guru
- 10) Cara Guru menutup pembelajaran

2. Praktik Mengajar

Kegiatan praktik mengajar dimulai pada tahun ajaran baru 2016/2017. Setiap mahasiswa bertugas untuk mengampu mata pelajaran sesuai dengan jurusan atau kompetensi mengajar masing-masing dan mempunyai kewajiban mengajar minimal 8 kali pertemuan. Kegiatan PPL ini dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan antara mahasiswa PPL bersama guru pembimbingnya atau hingga kegiatan PPL di SMK Negeri 1 Yogyakarta berakhir.

3. Penyusunan Laporan PPL

Setelah mahasiswa selesai melaksanakan kegiatan PPL, tugas selanjutnya adalah penyusunan laporan kegiatan PPL. Kegiatan penyusunan laporan dilaksanakan di minggu terakhir sebelum mahasiswa PPL di SMK Negeri 1 Yogyakarta ditarik dari lokasi.

BAB II

PERSIAPAN, PELAKSANAAN, DAN ANALISIS HASIL

A. PERSIAPAN PPL

Kegiatan PPL ini dilaksanakan selama kurang lebih waktu aktif dua bulan, terhitung mulai tanggal 15 Juli sampai dengan 15 September 2016. Selain itu terdapat juga alokasi waktu untuk observasi sekolah dan observasi kelas yang dilaksanakan sebelum PPL dimulai. Program yang direncanakan untuk dilaksanakan di SMK Negeri 1 Yogyakarta untuk Program Individu meliputi persiapan, pelaksanaan dan analisis hasil. Untuk mempersiapkan mahasiswa dalam melaksanakan PPL baik yang dipersiapkan berupa persiapan fisik maupun mental untuk dapat mengatasi permasalahan yang akan muncul selanjutnya dan sebagai sarana persiapan program apa yang akan dilaksanakan nantinya, maka sebelum diterjunkan ke lokasi PPL, UPPL membuat berbagai program persiapan sebagai bekal mahasiswa dalam melaksanakan PPL. Persiapan yang dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Pengajaran Mikro

Guru sebagai tenaga profesional bertugas merencanakan dan melaksanakan pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, melakukan penelitian, membantu pengembangan dan pengelolaan program sekolah serta mengembangkan profesionalitasnya (Depdiknas, 2004:8). Guru adalah sebagai pendidik, pengajar pembimbing, pelatihan, pengembangan program, pengelolaan program dan tenaga profesional. Tugas dan fungsi guru tersebut menggambarkan kompetensi yang harus dimiliki oleh guru yang profesional. Oleh karena itu, para guru harus mendapatkan bekal yang memadai agar dapat menguasai sejumlah kompetensi yang diharapkan tersebut, baik melalui *preservice* maupun *inservice training*. Salah satu bentuk *preservice training* bagi guru tersebut adalah dengan melalui pembentukan kemampuan mengajar (*teaching skill*) baik secara teoritis maupun praktis. Secara praktis bekal kemampuan mengajar dapat dilatihkan melalui kegiatan *microteaching* atau pengajaran mikro.

Program ini dilaksanakan dengan dimasukkan dalam mata kuliah yang wajib tempuh bagi mahasiswa yang akan mengambil PPL pada semester berikutnya. Persyaratan yang diperlukan untuk mengikuti mata kuliah ini adalah mahasiswa yang telah menempuh minimal semester VI. Dalam

pelaksanaan perkuliahan, mahasiswa diberikan materi tentang bagaimana mengajar yang baik dengan disertai praktek untuk mengajar dengan peserta yang diajar adalah teman sekelompok atau *peer teaching*. Keterampilan yang diajarkan dan dituntut untuk dimiliki dalam pelaksanaan mata kuliah ini adalah berupa ketrampilan-ketrampilan yang berhubungan dengan persiapan menjadi seorang calon guru atau pendidik.

2. Pembekalan PPL

Pembekalan PPL dilaksanakan baik oleh pihak fakultas maupun jurusan masing-masing dari setiap mahasiswa praktikan. Khusus untuk mahasiswa praktikan di Fakultas Ekonomi pembekalan PPL dilaksanakan pada tanggal 22 Juli 2016 bertempat di Auditorium FE UNY dengan materi yang disampaikan antara lain Mekanisme Pelaksanaan PPL di sekolah maupun di lembaga, Profesionalisme Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Rencana Pembangunan Pendidikan, Dinamika Sekolah serta Norma dan Etika Pendidik/Tenaga Kependidikan.

Mahasiswa yang telah lulus mata kuliah pembelajaran mikro dan mengikuti pembekalan PPL dari masing-masing jurusan maka sudah diperbolehkan untuk melaksanakan program PPL di sekolah. Pelaksanaan PPL di sekolah terlebih dahulu dilakukan persiapan yang meliputi observasi kelas, konsultasi persiapan mengajar dan menyusun perangkat administrasi guru.

3. Observasi Pembelajaran di Kelas

Kegiatan observasi di dalam kelas bertujuan untuk mengetahui gambaran pelaksanaan pembelajaran sehingga mahasiswa praktikan dapat merencanakan bagaimana praktik mengajar yang hendak dilakukan. Observasi pembelajaran di kelas dilaksanakan pada tanggal 24 Maret 2016 di kelas X AP 1. Hal-hal yang diamati dalam observasi kelas antara lain perangkat dan proses pembelajaran, cara mengajar guru, alat atau media pembelajaran, dan perilaku peserta didik.

4. Konsultasi dengan Guru Pembimbing

Konsultasi dengan guru pembimbing dilakukan dengan tujuan memberikan bekal bagi mahasiswa agar lebih siap dalam melaksanakan proses belajar mengajar. Kegiatan konsultasi dilakukan sebelum praktik mengajar dikelas, baik konsultasi mengenai penyusunan RPP dan kegiatan praktik di kelas. Mahasiswa diberikan bimbingan untuk membuat perangkat administrasi guru seperti program semester, program tahunan,

rencana pembelajaran, alokasi waktu, kriteria ketuntasan minimum, dan metode evaluasi.

5. Menyusun Perangkat Administrasi Guru

Penyusunan perangkat administrasi guru dilakukan agar mahasiswa mempunyai pengetahuan dan pengalaman merencanakan kegiatan pembelajaran secara keseluruhan. Perangkat Administrasi Guru di SMK Negeri 1 Yogyakarta terdiri dari Perangkat 1, 2, 3, dan 4 yang kesemuanya merupakan perangkat yang perlu disiapkan oleh guru.

B. PELAKSANAAN PPL

Pelaksanaan praktik mengajar selama masa PPL menggantikan mata pelajaran yang diampu oleh guru pembimbing. Mata pelajaran yang diampu adalah Produktif Administrasi Perkantoran pada Standar Kompetensi Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan. Mata pelajaran ini diberikan di kelas XI Kompetensi Keahlian Administrasi Perkantoran yang terdiri dari dua kelas yakni XI AP 1 dan XI AP 2. Kegiatan PPL dilaksanakan dengan:

1. Penyusunan Silabus dan RPP

Sebelum melaksanakan praktik mengajar di kelas, mahasiswa terlebih dahulu menyusun silabus sesuai dengan kurikulum dan karakteristik sekolah. Silabus yang telah disusun dibuat dalam Rencana Pelaksanaan Pembelajaran yang akan digunakan selama praktik mengajar di kelas. RPP disusun berdasarkan silabus yang mencakup nilai-nilai karakter yang harus ditanamkan kepada peserta didik. RPP mencakup informasi mengenai standar kompetensi, kompetensi dasar yang harus dicapai, indikator, tujuan, materi pelajaran, metode, sumber bahan dan langkah-langkah pembelajaran yang dimulai dari eksplorasi, elaborasi dan konfirmasi. Mahasiswa mendapat bimbingan dari guru pembimbing mengenai cara distribusi jam efektif ke setiap indikator dalam penyusunan silabus dan RPP. Adapun format yang tercantum dalam RPP sebagai berikut:

- a. Satuan Pendidikan
- b. Program Keahlian
- c. Kompetensi Keahlian
- d. Mata Pelajaran
- e. Kelas/Semester
- f. Tahun Pelajaran
- g. Alokasi Waktu
- h. Kode Kompetensi
- i. KKM
- j. Standar Kompetensi
- k. Kompetensi Dasar
- l. Indikator
- m. Tujuan Pembelajaran
- n. Nilai Karakter yang Dikembangkan
- o. Materi Pokok
- p. Metode Pembelajaran
- q. Kegiatan Pembelajaran
- r. Sumber dan Media
- s. Penilaian
- t. Proses/Observasi

2. Penyusunan Perangkat Pembelajaran

Sebelum praktik mengajar, praktikan terlebih dahulu membuat perangkat pembelajaran yang diperlukan, seperti menyiapkan materi, membuat media yang akan digunakan, dan sebagainya.

3. Praktik Mengajar

Kegiatan pembelajaran berlangsung 8 kali tatap muka (pertemuan). Setiap tatap muka berlangsung selama 1 jam pelajaran (1 x 45 menit) per minggu untuk satu kelas. Praktikan mengajar dua kelas, yaitu XI AP 1 dan XI AP 2, sehingga praktik mengajar dilaksanakan selama 2 jam pelajaran tiap minggunya.

a. Jenis Praktik Mengajar

Terdapat dua kategori dalam pelaksanaan praktik mengajar sebagai berikut:

1) Praktik Mengajar Terbimbing

Praktik mengajar terbimbing adalah praktik mengajar yang dalam pelaksanaan kegiatan pembelajaran di kelas, mahasiswa ditunggu dan diamati oleh guru pembimbing. Guru pembimbing

mendampingi mahasiswa praktikan dalam proses pembelajarannya sehingga dapat dilakukan penilaian terhadap cara mengajar mahasiswa praktikan.

Selain itu, praktikan juga berdiskusi dengan guru pembimbing terkait permasalahan-permasalahan dalam mengajar. Umpan balik dari guru pembimbing di antaranya:

- a) Masukan tentang penyusunan RPP
- b) Masukan tentang cara menyampaikan materi pembelajaran
- c) Masukan tentang cara mengajar praktikan
- d) Masukan tentang media pembelajaran yang dibuat praktikan
- e) Masukan tentang teknik penguasaan dan pengelolaan kelas

2) Praktik Mengajar Mandiri

Praktik mengajar mandiri adalah praktik mengajar yang dalam pelaksanaan kegiatan pembelajaran, mahasiswa melaksanakan sendiri proses pembelajaran tanpa ditunggu dan diamati. Praktikan berusaha menerapkan seluruh keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki, menerapkan teori yang didapat di kampus serta menyesuaikan diri dengan lingkungan pembelajaran di SMK Negeri 1 Yogyakarta untuk memberikan yang terbaik.

b. Tahap Mengajar

Metode pembelajaran sangat mempengaruhi ketercapaian tujuan pembelajaran. Oleh karena itu, penentuan metode yang akan digunakan disesuaikan dengan materi yang akan diajarkan. Pelaksanaan pembelajaran dilalui melalui tahap:

1) Membuka pelajaran

Tujuan membuka pelajaran adalah agar peserta didik siap untuk melakukan proses pembelajaran yang akan dilaksanakan. Baik secara fisik maupun secara mental. Membuka pelajaran meliputi beberapa kegiatan sebagai berikut:

- a) Membuka pelajaran dengan mengucapkan salam dan berdoa
- b) Mengetahui kondisi peserta didik dan mempresensi peserta didik
- c) Mengecek persiapan peserta didik dalam mengikuti pelajaran
- d) Melakukan apersepsi materi terkait
- e) Menyampaikan tujuan pembelajaran yang harus dikuasai peserta didik

2) Menyampaikan materi pelajaran

Penyampaian materi diawali dengan menjelaskan materi secara umum kepada peserta didik. Praktikan menjelaskan materi dengan menampilkan program pengolah angka di layar LCD dan mempraktikkan cara pengerjaan materi tersebut. Lalu peserta didik menggali informasi tentang materi melalui buku pegangan yang dimiliki. Setelah itu, dilakukan konfirmasi pemahaman peserta didik dengan penjelasan praktikan. Kemudian peserta didik mengerjakan soal latihan praktik menggunakan komputer masing-masing.

3) Penggunaan bahasa

Selama mengajar, praktikan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti peserta didik tanpa meninggalkan ejaan baku bahasa Indonesia.

4) Penggunaan waktu

Waktu pembelajaran dikelas disesuaikan dengan alokasi waktu yang telah dirancang dalam RPP yang terdiri dari kegiatan awal, inti dan penutup.

5) Gerak

Praktikan tidak hanya berdiri di depan untuk menjelaskan materi, tetapi praktikan juga berjalan ke belakang atau ke samping mendekati peserta didik untuk mengecek pekerjaan/hasil praktik peserta didik.

6) Cara memotivasi peserta didik

Cara memotivasi peserta didik dalam proses belajar mengajar adalah dengan memberikan pujian, kata-kata positif dan memberikan apresiasi terhadap peserta didik yang aktif dalam kegiatan belajar mengajar. Memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk berpendapat, juga dengan menciptakan suasana yang nyaman. Motivasi juga diberikan diawal kegiatan pembelajaran dengan menceritakan suatu hal atau peristiwa yang dapat membangkitkan peserta didik untuk semangat belajar.

7) Teknik bertanya

Teknik bertanya yang digunakan adalah dengan memberikan pertanyaan terlebih dahulu dan kemudian baru memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk menjawab, ketika tidak ada

yang bersedia maka guru menunjuk salah satu dari mereka untuk menjawab pertanyaan tersebut.

8) Teknik penguasaan kelas

Teknik penguasaan kelas yang dilakukan oleh praktikan adalah dengan berjalan keliling dan meneliti satu-persatu hasil pekerjaan yang telah dibuat oleh peserta didik, baik individu maupun kelompok. Dengan demikian diharapkan praktikan bisa memantau apakah peserta didik dikelas konsentrasi mengikuti pelajaran atau tidak. Ketika praktikan menjelaskan dan peserta didik kurang memperhatikan maka praktikan menegur peserta didik yang bersangkutan.

9) Evaluasi

Tujuan dilakukan evaluasi adalah untuk mengukur dan mengetahui sejauh mana pemahaman peserta didik terhadap materi yang disampaikan.

c. Metode Mengajar

Adapun metode pembelajaran yang digunakan dalam praktik mengajar adalah sebagai berikut:

1) Ceramah

Metode ini digunakan untuk menyampaikan materi yang memerlukan uraian atau penjelasan dan menjelaskan konsep-konsep atau pengertian.

2) Presentasi

Metode ini digunakan untuk melatih siswa untuk mendapatkan keterampilan berbicara dan penguasaan materi, selain itu dengan menggunakan metode presentasi siswa akan lebih mudah memahami materi yang akan mereka presentasikan dan akan melatih kemandirian siswa untuk menjelaskan materi Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan. Siswa dibagi menjadi beberapa kelompok masing-masing kelompok mendapat topik yang berbeda, selanjutnya siswa membuat makalah, hasil makalah tersebut selanjutnya di presentasikan di depan kelas.

3) Diskusi Kelompok

Peserta didik secara berkelompok diberikan tugas untuk mencari informasi terkait materi yang akan dipelajari. Setiap kelompok diijinkan untuk membaca referensi buku perpustakaan,

searching, dan *surfing* menggunakan internet masing-masing. Hasil diskusi kemudian dicatat dan dikumpulkan.

- 4) *Active Learning* dengan permainan demonstrasi/mendiskripsikan gambar Pelayanan Prima.

Metode ini digunakan untuk memudahkan peserta didik dalam mengingat materi yang telah diberikan sebelumnya. Dengan metode ini peserta didik secara individu maupun kelompok diberikan kesempatan untuk mendemostrasikan gambar pelayanan prima yang sudah di sediakan. Peserta didik yang dapat mendemonstrasikan gambar tersebut langsung diminta mengangkat tangan dan menyampaikan jawabannya. Peserta didik yang menjawab benar diberikan *reward* oleh praktikan sebagai wujud apresiasi dan motivasi untuk siswa.

d. Waktu Pelaksanaan Mengajar

Di dalam praktik mengajar ini, secara teori mahasiswa praktikan diwajibkan melaksanakan pembelajaran minimal sebanyak 8 (delapan) pertemuan. Praktik mengajar berlangsung di kelas XI AP 1 dan XI AP 2 mulai tanggal 26 Juli 2016 sampai dengan 5 September 2016. Adapun rincian kegiatan mengajar yang telah dilaksanakan sebagai berikut:

No.	Hari/ tanggal	Kelas	Jam ke	Materi Pelajaran
1	Selasa, 26 Juli 2016	XI AP 1	3	Pengertian dan Karakteristik Pelayanan Prima (Metode Ceramah dan Tanya jawab)
2	Kamis, 28 Juli 2016	XI AP 2	7	Pengertian dan Karakteristik Pelayanan Prima (menggunakan metode Demonstrasi, <i>Active Learning</i>)
3	Senin, 1 Agustus 2016	XI AP 1	5	Hakikat dan Tujuan Pelayanan Prima
4	Senin, 1 Agustus 2016	XI AP 2	7	Hakikat dan Tujuan Pelayanan Prima
5	Senin, 8 Agustus 2016	XI AP 1	5	Prinsip Pelayanan Prima/Konsep A3
6	Senin, 8 Agustus 2016	XI AP 2	7	Prinsip Pelayanan Prima/Konsep A3
7	Senin, 15 Agustus 2016	XI AP 1	5	Konsep Pelayanan Prima Sikap
8	Senin, 15 Agustus 2016	XI AP 2	7	Konsep Pelayanan Prima Sikap
9	Senin, 22 Agustus 2016	XI AP 1	5	Konsep Pelayanan Prima Perhatian
10	Senin, 22 Agustus 2016	XI AP 2	7	Konsep Pelayanan Prima Perhatian

				dan Konsep Pelayanan Prima Tindakan
11	Senin, 29 Agustus 2016	XI AP 1	5	Ulangan Harian 1
12	Senin, 29 Agustus 2016	XI AP 2	7	Ulangan Harian 1
13	Senin, 5 September 2016	XI AP 1	5	Konsep Pelayanan Prima Tindakan
14	Senin, 5 September 2016	XI AP 2	7	Pengertian Pelanggan dan Jenis-Jenis Pelanggan

4. Evaluasi dan Penilaian

Evaluasi hasil belajar bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan mahasiswa praktikan dalam proses penyampaian materi dan untuk mengetahui tingkat penguasaan kompetensi yang telah diajarkan.

5. Membuat Soal Ulangan Harian

Praktikan menyusun soal ulangan harian untuk mata pelajaran *Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan* sesuai materi yang telah diajarkan. Materi ulangan harian untuk kelas XI AP 1 dan XI AP 2 adalah Kompetensi Dasar “Mendiskripsikan Pelayanan Prima”. Soal dibuat dengan tipe soal tes Pilihan Ganda dan Esay.

6. Pelaksanaan Ulangan Harian

Ulangan harian dilaksanakan di kelas XI AP 1 pada tanggal 29 Agustus 2016 jam ke 5 dan diikuti oleh seluruh peserta didik di kelas tersebut sebanyak 32 anak. Ulangan harian di kelas XI AP 2 dilaksanakan di hari yang sama pada jam ke 7 dan diikuti seluruh peserta didik di kelas tersebut sebanyak 32 anak

7. Mengoreksi

Kegiatan mengoreksi dilakukan ketika peserta didik mengerjakan tugas dan ulangan harian. Praktikan melakukan analisis dan menyimpulkan tingkat pemahaman peserta didik terhadap materi yang diajarkan. Hasil pengkoreksian tugas peserta didik digunakan sebagai bahan evaluasi bagi praktikan untuk kemudian dapat ditindaklanjuti. Hasil ulangan harian digunakan untuk mengukur tingkat pemahaman peserta didik terhadap seluruh materi yang diajarkan. Setelah jawaban dikoreksi, praktikan melakukan analisis menggunakan analisis butir soal. Dari hasil analisis tersebut didapatkan sebanyak 5 siswa kelas XI AP 1 dan 1 Anak XI AP 2 yang belum lulus KKM sehingga harus melakukan perbaikan, sedangkan siswa yang lainnya melakukan pengayaan.

8. Umpan Balik dari Guru Pembimbing

Umpan balik dilakukan oleh guru pembimbing dan dosen pembimbing setelah praktik mengajar. Hal ini dimaksudkan agar mahasiswa PPL dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan selama mahasiswa melakukan proses belajar mengajar di kelas sehingga diharapkan dapat digunakan sebagai bekal pengalaman dan evaluasi ini untuk perbaikan mahasiswa praktikan.

9. Praktik Persekolahan

Praktik persekolahan bertujuan agar praktikan mampu melaksanakan tugas-tugas sekolah selain mengajar. Kegiatan yang dilakukan praktikan dalam praktik persekolahan antara lain piket sapa pagi, piket guru (jaga resepsionis), piket UKS, dan piket Perpustakaan. Dalam kegiatan sapa pagi, mahasiswa praktikan bertugas menjadi among peserta didik di depan pintu masuk sekolah setiap pagi hari. Dalam kegiatan piket guru, mahasiswa praktikan bertugas menerima tamu, melakukan presensi peserta didik kemasing-masing kelas, mencatat peserta didik yang izin masuk atau meninggalkan pelajaran dan juga menyampaikan penugasan guru yang berhalangan hadir kepada peserta didik. Dalam kegiatan piket UKS, praktikan berjaga di ruang UKS dan melayani siswa yang sedang sakit atau membutuhkan obat, serta mendata persediaan obat. Dalam kegiatan piket Perpustakaan, mahasiswa membantu berjaga di perpustakaan dan mendata atau menginventaris buku-buku baru.

A. ANALISIS HASIL PELAKSANAAN DAN REFLEKSI

1. Analisis Keterkaitan Program dan Pelaksanaannya

Keberhasilan proses pembelajaran sangat ditentukan dari perencanaan proses pembelajaran yang tercermin dari penyusunan RPP. Sebelum melaksanakan kegiatan praktik mengajar di kelas, mahasiswa praktikan mengkonsultasikan RPP yang akan digunakan dalam praktik mengajar di kelas kepada guru pembimbing. Mahasiswa praktikan mendapat bimbingan penuh dalam penyusunan perangkat pembelajaran, praktik mengajar di kelas dan evaluasi.

2. Faktor Pendukung

Kelancaran pelaksanaan PPL di SMK Negeri 1 Yogyakarta didukung oleh berbagai faktor yaitu:

- a. Guru pembimbing yang profesional dalam bidang pendidikan, sehingga kekurangan-kekurangan praktikan pada waktu proses pembelajaran dapat diketahui dan dapat sekaligus diberikan masukan

serta bimbingan dalam proses kegiatan belajar mengajar. Selain itu juga diberikan saran dan kritik untuk perbaikan proses pembelajaran berikutnya.

- b. Peserta didik yang kooperatif dan interaktif serta aktif dalam kegiatan pembelajaran sehingga menciptakan kondisi yang kondusif dalam proses KBM.
- c. Sarana dan prasarana di kelas yang memadai, seperti adanya LCD, layar proyektor, dan lain sebagainya. Serta lingkungan sekolah yang kondusif dan relatif aman serta nyaman untuk belajar.

Faktor pendukung tersebut dapat memberikan bekal pengalaman untuk mahasiswa praktikan. Pengalaman belajar dan mengajar yang sebenarnya inilah yang membuat kompetensi mahasiswa praktikan sebagai calon pendidik menjadi lebih matang. Pengetahuan dan pengalaman baru sangat banyak ditemukan dalam pelaksanaan program PPL baik di dalam kelas ataupun di luar kelas.

3. Faktor Penghambat

Pelaksanaan kegiatan PPL juga menemui beberapa kendala. Hal tersebut menjadikan hambatan bagi mahasiswa praktikan, antara lain:

- a. Terdapat beberapa peserta didik yang kurang aktif dalam proses pembelajaran.
- b. Terdapat beberapa peserta didik yang malas mengerjakan tugas yang diberikan, sehingga selalu telat dalam mengumpulkan tugas.
- c. Tingkat pemahaman peserta didik dalam menerima materi dan keterampilan dalam mengerjakan soal beragam.

Adapun usaha yang dilakukan mahasiswa praktikan antara lain:

- a. Mahasiswa mempraktikkan mengubah metode yang digunakan dari ceramah menjadi games dan diskusi kelompok. Pemilihan metode tersebut dapat meningkatkan perhatian peserta didik terhadap materi serta meningkatkan keaktifan peserta didik dalam kegiatan pembelajaran.
- b. Mahasiswa praktikan memberikan motivasi kepada peserta didik untuk dapat belajar lebih giat dan disiplin.
- c. Mahasiswa praktikan berusaha menyampaikan materi se jelas mungkin dan mengulang materi yang belum jelas. Selain itu mahasiswa praktikan juga memberikan banyak latihan soal agar peserta didik terampil.

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan pengalaman yang telah diperoleh selama melaksanakan Program Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di SMK Negeri 1 Yogyakarta baik secara langsung maupun tidak langsung, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. PPL di sekolah merupakan salah satu bentuk perwujudan pengabdian mahasiswa kepada masyarakat sekolah, dan dengan kegiatan ini mahasiswa diharapkan dapat mengintegrasikan dan mengimplementasikan ilmu yang telah dikuasainya ke dalam praktik keguruan atau praktik kependidikan.
2. Melalui PPL, sebagai praktikan kami dapat memperoleh gambaran-gambaran tentang situasi dan kondisi kegiatan belajar mengajar di SMK Negeri 1 Yogyakarta secara langsung. Selain itu, kami dapat melihat bahwa tugas guru tidak hanya sekedar mengajarkan ilmu tetapi lebih ditekankan lagi pada mendidik para peserta didik agar menjadi manusia yang bermanfaat.
3. Dalam praktik persekolahan hubungan vertikal, yaitu mahasiswa praktikan menjaga hubungan yang baik dengan dosen pembimbing, kepala sekolah dan guru pembimbing agar semua kegiatan yang termasuk dalam rangkaian kegiatan PPL di SMK N 1 Yogyakarta dapat berjalan sukses.
4. PPL sebagai sarana dalam peningkatan kompetensi yang harus dimiliki oleh calon guru atau tenaga pendidik yaitu kompetensi pedagogik, professional, sosial dan kepribadian.
5. Selama kegiatan PPL mahasiswa praktikan harus memahami betul kode etik seorang guru di dalam kelas maupun di luar kelas.
6. PPL merupakan program pembekalan bagi mahasiswa menuju dunia pendidikan yang sebenarnya yakni belajar menjadi calon pendidik sebagai lulusan kependidikan.

Dengan adanya program PPL, praktikan dapat belajar mengenal seluk-beluk sekolah dengan segala permasalahannya.

B. SARAN

Saran yang dapat diberikan mahasiswa praktikan guna peningkatan pelaksanaan PPL di SMK Negeri 1 Yogyakarta yakni sebagai berikut:

1. Untuk Mahasiswa PPL yang Akan Datang

- a. Mahasiswa hendaknya lebih aktif dalam melakukan konsultasi dengan Guru Pembimbing dan Dosen Pembimbing.
- b. Perlu menggunakan metode mengajar yang bervariasi agar peserta didik mampu menyerap materi secara maksimal.
- c. Sebaiknya persiapan mengajar lebih ditingkatkan terkait persiapan administrasi, mental maupun materi yang akan disampaikan agar ketika pelaksanaan dapat berjalan lancar.
- d. Hendaknya mahasiswa tidak menunda pekerjaan, sehingga tugas tidak menumpuk terlalu banyak.
- e. Mahasiswa hendaknya dapat membaur dengan warga sekolah secara keseluruhan, tidak hanya kepada guru pembimbingnya.
- f. Sebaiknya mahasiswa lebih aktif dan disiplin dalam menjalankan tugas piket yang telah terjadwal.

2. Untuk SMK Negeri 1 Yogyakarta

- a. Kerjasama dengan mahasiswa PPL hendaknya dipertahankan dan lebih ditingkatkan.
- b. Koordinasi dengan mahasiswa PPL hendaknya lebih ditingkatkan untuk meminimalisir adanya *miss* komunikasi dalam menjalankan sebuah program.
- c. Perlu adanya keterbukaan informasi antara pihak sekolah dengan mahasiswa PPL, sehingga informasi yang diperlukan untuk kepentingan perbaikan kualitas kegiatan PPL dapat segera diketahui dan ditindaklanjuti.
- d. Disiplin seluruh warga sekolah yang sudah terlaksana dengan baik seharusnya selalu dipertahankan dan ditingkatkan sehingga seluruh kegiatan di sekolah dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan yang telah direncanakan

3. Untuk LPPMP

- a. Perlu adanya peningkatan koordinasi antara LPPMP, Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) dan sekolah tempat mahasiswa PPL melakukan praktik mengajar.
- b. Perlu adanya penjelasan yang lebih rinci mengenai teknik persiapan dan pelaksanaan PPL.

- c. Pihak LPPMP hendaknya meningkatkan kejelasan informasi terkait dengan kegiatan PPL.
- d. Kunjungan dan pengarahan dari pihak LPPMP sangat diperlukan secara berkala agar praktikan dapat lebih terkontrol dalam kegiatan praktiknya.
- e. LPPMP hendaknya menciptakan mekanisme yang lebih baik dalam pemberian bantuan perlengkapan kegiatan PPL.
- f. Pembekalan kegiatan PPL sebaiknya lebih dimaksimalkan dalam membahas teknis dan prosedur pelaksanaan maupun pelaporan kegiatan PPL.

DAFTAR PUSTAKA

Panduan PPL 2016. Unit Program Pengalaman Lapangan Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.

LAMPIRAN

	2) Penilaian dan evaluasi			1	1	1						3
	3) Konsultasi dengan DPL				0.5	2						2.5
	4) Membuat soal ulangan dan koreksi					3	2	2				7
	5) Mengajar secara TIM						2			2		4
4	Program Nonmengajar											0
	a. Upacara Bendera Hari Senin		1.5		1					1		3.5
	b. Piket Guru / Resepsionis			5	5	5	5	5	5	5	3	33
	c. Piket Sapa Pagi		1.5	0.5								2
	d. Piket Jaga Perpustakaan		5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
	f. Piket Basecame		2		6	3				4		15
	g. Pendampingan HUT SMK 1 Yogyakarta					7						7
	h. Razia Kedisiplinan Siswa										4	4
	i. Idul Kurban										6	6
6	Pembuatan Laporan PPL											0
	a. Persiapan											0
	- Mempelajari contoh laporan PPL								5	2		7
	b. Pelaksanaan											0
	- Membuat Laporan PPL									6	2	8
	c. Evaluasi dan Tindak Lanjut Hasil Evaluasi											0
	- Konsultasi dengan guru pembimbing dan DPL								2			2
Jumlah											268	

Kepala Sekolah



Dra. Darwestri
NIP.195807311987032002


Dosen Pembimbing Lapangan



Dra. Rosidah, M.Si
NIP.19620422 198903 2 001

Yogyakarta, 15 September 2016

Mahasiswa



Erlin Nurlaeli
NIM : 13802241010



Universitas Negeri Yogyakarta

**LAPORAN MINGGUAN PELAKSANAAN PPL UNY
TAHUN : 2016**

F02
Untuk Mahasiswa

NAMA SEKOLAH : SMK Negeri 1 Yogyakarta
 ALAMAT SEKOLAH : Jalan Kemetiran Kidul,
 Pringgokusuman, Gedong Tengen,
 Kota Yogyakarta
 GURU PEMBIMBING : Dra. Sri Sumaryani

NAMA MAHASISWA : Erlin Nurlaeli
 NO. MAHASISWA : 13802241010
 FAK/JUR/PRODI : Ekonomi/Pend Administrasi
 /Pend.Adm Perkantoran
 DOSEN PEMBIMBING : Dra.Rosidah, M.Si

Pra PPL

NO	HARI/TANGGAL	KEGIATAN	HASIL	HAMBATAN	SOLUSI
1	Rabu, 24 Februari 2016	Penyerahan PPL SMK Negeri 1 Yogyakarta oleh DPL Pamong (1 jam)	14 Mahasiswa yang PPL di SMK Negeri 1 Yogyakarta resmi diserahkan kepada sekolah untuk selanjutnya melaksanakan rangkaian kegiatan PPL	Tidak ada hambatan	-
2	Jum'at, 24 Maret 2016	Observasi Kelas (2 jam)	Mengikuti pelajaran di kelas dan mengamati Kondisi Kelas, cara mengajar guru, dan Media pembelajaran yang ada di kelas.	Tidak ada hambatan	-
3	Kamis, 23 Juni 2016	Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) hari ke-2 (7 jam)	Banyak orang tua yang mendaftarkan putra putrinya di SMK 1 Yogyakarta	Mahasiswa yang tidak bertugas membantu PPDB hari pertama tidak mendapatkan arahan job deskripsi, sehingga kebingungan akan membantu di bagian mana saja.	Mahasiswa yang belum mendapatkan job deskripsi menyesuaikan diri di tempat yang perlu bantuan
4	Jum'at, 24 Juni 2016	Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) hari ke-3 (7 jam)	Hari terakhir penerimaan peserta didik baru masih banyak orang tua yang mendaftarkan putra/putrinya di SMK 1 Yogyakarta	Calon peserta didik baru umumnya sudah mengisi formulir sendiri di awal pendaftaran tanpa menuju pengarahan di tempat pengisian formulir, sehingga banyak yang mengalami kekeliruan	Diperlukan pengarahan lebih lanjut agar orang tua dan peserta didik memahami alur pendaftaran

5	Jum'at, 16 Juli 2016	TM PLS dan Syawalan (4 jam)	Kegiatan TM PLS berjalan dengan baik dan hikmat, siswa baru di beri materi mos oleh guru dan osis, dan kegiatan Syawalan keluarga SMK 1 Yogyakarta berjalan dengan hikmat	Tidak ada hambatan	-
---	----------------------	-----------------------------	---	--------------------	---

Minggu 1

NO	HARI/TANGGAL	KEGIATAN	HASIL	HAMBATAN	SOLUSI
1	Senin, 18 Juli 2016	Sapa Pagi (0,5 jam)	Sapa pagi dimulai dari 06.45-07.15 dengan agenda menyapa dan bersalaman dengan para siswa dan guru	Tidak ada hambatan	-
		Upacara bendera dan halal bihalal (1,5 jam)	Upacara hari pertama masuk sekolah sekaligus pembukaan Penerimaan Peserta Didik Baru	Tidak ada hambatan	-
		Pengenalan Lingkungan Sekolah (PLS) (2 jam)	Kegiatan berjalan dengan baik dan siswa baru sangat antusias	Tidak ada hambatan	-
2	Selasa, 19 Juli 2016	Sapa Pagi (0,5 jam)	Sapa pagi dimulai dari 06.45-07.15 dengan agenda menyapa dan bersalaman dengan para siswa dan guru	Tidak ada hambatan	-
		Jaga Bascame (2 jam)	Menjaga bascame dan merapihkan bascame	Tidak ada hambatan	-
		Konsultasi dengan Guru Pembimbing (2 jam)	Berkonsultasi silabus pelayanan prima	Guru pembimbing tidak memiliki file sehingga mahasiswa harus mengetik sendiri silabus yang di berikan dalam bentuk print out.	Guru pembimbing harus memiliki baik hardcopy atau softcopy dari tiap silabus mata pelajaran
		Pengenalan Lingkungan Sekolah (PLS) (1 jam)	Kegiatan berjalan dengan baik dan siswa baru sangat antusias	Tidak ada hambatan	-
		Piket Jaga Perpustakaan (5 jam)	Menjaga perpus	Tidak ada hambatan	-
3	Rabu, 20 Juli 2016	Pendampingan Pengukuran Baju Siswa Baru (1 jam)	Pengukuran siswa di lakukan oleh penjait yang sudah di sediakan oleh SMK	Kurangnya jumlah penjait yang mengukur baju siswa sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam mendata ukuran siswa	Menyewa penjait yang di seuaikan dengan jumlah kelas yang akan di ukur

		Membuat media pembelajaran (5.5 Jam)	Membuat Media, mengumpulkan materi dan menyusun materi.	Tidak ada hambatan	-
		Konsultasi dengan Guru Pembimbing (1 jam)	Berkonsultasi RPP pelayanan prima	Terdapat kendala dalam penilaian guru belum memberikan contoh penilaian RPP pada kurikulum KTSP secara real	Guru seharusnya memberikan format penilaian yang sesuai di
4	Kamis, 21 Juli 2016	Piket Sapa Pagi (0,5 jam)	Sapa pagi dimulai dari 06.45-07.15 dengan agenda menyapa dan bersalaman dengan para siswa dan guru	Tidak ada hambatan	-
		Mengerjakan Administrasi guru (2 Jam) dan mebuat jadwal mengajar (1 Jam)	Menyusun Silabus, RPP dan mencari materi serta membuat jadwal mengajar	Mengetik silabus mulai dari awal membutuhkan waktu yang cukup lama	Guru mencarikan silabus dalam bentuk softfile
5	Jum'at, 22 Juli 2016	Konsultasi dengan Guru Pembimbing (1 jam)	Konsultasi RPP lanjutan	Tidak ada hambatan	-

Minggu 2

NO	HARI/TANGGAL	KEGIATAN	HASIL	HAMBATAN	SOLUSI
1	Senin, 25 Juli 2016	Piket Loby (5 jam)	Membantu menyiapkan surat ijin untuk guru dan siswa, mencatatn titipan tugas guru	Tidak ada hambatan	-
2	Selasa, 26 Juli 2016	Mengajar serta penilaian/evaluasi (2 Jam)	Menyampaikan materi pelayanan prima	Terjadi kendala pada LCD	Mengganti Leptop
		Konsultasi guru pembimbing (2 jam)	Membahas RPP yang akan digunakan untuk mengajar	Kendala dalam metode pembelajaran	Meminta pengarahan kepada guru pembimbing
		Mengumpulkan materi (2 Jam)	Mencari dan mengumpulkan materi pelayanan prima	Tidak ada hambatan	-
		Mengerjakan Matriks dan Catatan harian (2 Jam)	Membuat catatan harian dan menambah jam pada matriks	Tidak ada hambatan	-
3	Rabu, 27 Juli 2016	Jaga Perpus (5 jam)	Membantu manata buku dan menjaga perpus	Tidak ada hambatan	-
		Mengisi Matriks, catatan harian (1 jam)	Mengisi matriks keterangan jaga piket dan catatan harian	Tidak ada hambatan	-

4	Kamis, 28 Juli 2016	Menyiapkan Materi dan RPP (5 Jam)	Menyiapkan, membuat materi, media dan RPP Pelayanan Prima	Tidak ada hambatan	-
		Mengajar (1 Jam)	Mengajar siswa kelas XI AP 2	Siswa kurang aktif sehingga harus berulang kali menerangkan	Menunjuk siswa untuk menjawab pertanyaan yang diajukan agar mereka aktif
5	Jum'at, 29 Juli 2016	Menggantikan guru masuk kelas (1 Jam)	Menggantikan guru untuk menyampaikan materi mengetik di kelas XI AP 1	Tidak ada persiapan materi mengetik	Meminta siswa untuk membaca buku mengetik manual
		Menyusun Prota Prosem dan Instrumen lainnya serta membuat jadwal mengajar (4 Jam)	Membuat Prota Prosem dan jadwal mengajar	Tidak ada hambatan	-

Minggu 3

NO	HARI/TANGGAL	KEGIATAN	HASIL	HAMBATAN	SOLUSI
1	Senin, 1 Agustus 2016	Upacara hari senin (1Jam)	Dilaksanakannya upacara bendera yang diikuti oleh seluruh warga sekolah	Tidak ada hambatan	-
		Mempersiapkan Materi dan Media Pembelajaran (4 Jam)	Mempersiapkan materi dan power point Hakikat Pelayanan Prima.	Tidak ada hambatan	-
		Mengajar dan evaluasi (3 Jam)	Mengajar kelas XI AP 1 dan XI AP 2, mengenai Hakikat Pelayanan Prima serta evaluasi nilai siswa	Ada siswa XI AP 1 yang ribut cukup sulit untuk menenangkan anak tersebut	Memberikan tugas kepada siswa tersebut untuk mengerjakan soal.
2	Selasa, 2 Agustus 2016	Mengisi matriks dan laporan mingguan (1 Jam)	Mengisi matriks dan laporan mingguan	Tidak ada hambatan	-
		Piket Perpustakaan (5 Jam)	Membantu menyampul buku	Tidak ada hambatan	-
		Piket Basegame (3 jam)	Membersihkan basegame dan menjaga basegame	Tidak ada hambatan	-
3	Rabu, 3 Agustus 2016	Konsultasi Guru pembimbing (2 jam)	Konsultasi Administrasi guru PROTA dan PROSEM	Sulit mengisi Prota dan Prosem	Meminta contoh pengisian Prota dan Prosem
		Membuat RPP (2 Jam)	Membuat RPP pertemuan 3,4,5,6	Hambatan dalam menyusun kegiatan Inti	Mencari contoh RPP

		Membuat Prota dan Prosem (3 Jam)	Membuat PROTA dan PROSEM mata pelajaran memberikan Pelayanan Pada Pelanggan	Alokasi waktu TM dan PS belum begitu paham	Berkonsultasi
		Konsultasi dengan DPL Pamong (0.5 Jam)	Konsultasi mengenai catatan harian	Tidak ada hambatan	-
		Mengisi matriks dan catatan harian (1 Jam)	Mengisi matriks dan catatan harian	Tidak ada hambatan	-
4	Kamis, 4 Agustus 2016	Mengerjakan Administrasi Guru (3 Jam)	Mengerjakan Buku 1 2 dan 3	Kendala pada prota prosem dan penilaian	Berkonsultasi
		Mengisi matriks dan catatan harian (1 Jam)	Mengisi matriks dan catatan harian	Tidak ada hambatan	-
		Menyusun dan mengumpulkan materi serta membuat media (4 Jam)	Mencari materi Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima	Tidak ada hambatan	-
5	Jum'at, 5 Agustus 2016	Piket Loby (5 Jam)	Mengabsen Siswa di tiap kelas, mengarahkan tamu yang datang ke SMK, menyampaikan tugas di tiap kelas.	Tidak ada hambatan	-
		Mengumpulkan materi (3 Jam)	Mengumpulkan materi konsep pelayanan prima.	Tidak ada hambatan	-

Minggu 4

NO	HARI/TANGGAL	KEGIATAN	HASIL	HAMBATAN	SOLUSI
1	Senin, 8 Agustus 2016	Menyusun dan menyiapkan RPP dan materi serta media (4 Jam)	Menyusun dan menyiapkan RPP Prinsip pelayanan Prima, materi serta media	Tidak ada hambatan	-
		Mengajar 2 Kelas (2 Jam)	Mengajar Prinsip pelayanan prima dan pembagian kelompok diskusi	Siswa XI AP 1 kurang bisa di kondisikan mereka keberatan mengenai tugas presentasi tersebut	Memberikan pengarahan lebih lanjut terkait penugasan kelompok
		Mengevaluasi hasil Kuis (1 Jam)	Mengoreksi soal kuis yang telah di berikan pada siswa	Tidak ada hambatan	-
2	Selasa, 9 Agustus 2016	Mengerjakan Prota dan Prosem (3 Jam)	Mengerjakan prota dan prosem pelayanan pada pelanggan	Kesulitan dalam menentukan waktu pada prota prosem	Konsultasi Guru Pembimbing
		Piket Basecame (2 Jam)	Membersihkan dan menjaga basecame	Tidak ada hambatan	-

		Konsultasi Prota dan Prosem pada guru pembimbing (2 Jam	Mengkonsultasikan jam pelajaran pada prota dan prosem	Tidak ada hambatan	-
		Mengisi matriks dan catatan harian (1 Jam)	Mengisi matriks dan catatan harian	Tidak ada hambatan	-
3	Rabu, 10 Agustus 2016	Piket Basecame (2 Jam)	Membersihkan dan menjaga basecame	Tidak ada hambatan	-
		Piket Perpus (5 Jam)	Membantu manata buku dan menjaga perpus	Tidak ada hambatan	-
4	Kamis, 11 Agustus 2016	Mengisi matriks dan catatan harian (1 Jam)	Mengisi matriks dan catatan harian	Tidak ada hambatan	-
		Membuat soal ulangan harian (3 Jam)	Membuat soal ulangan ulangan pilihan ganda	Tidak ada hambatan	-
5	Jum'at, 12 Agustus 2016	Mengisi matriks dan catatan harian (1 Jam)	Mengisi matriks dan catatan harian	Tidak ada hambatan	-
		Piket Loby (5 Jam)	Mengabsen Siswa di tiap kelas, mengarahkan tamu yang datang ke SMK, menyampaikan tugas di tiap kelas.	Tidak ada hambatan	-
6	Sabtu, 13 Agustus 2016	Pendampingan lomba HUT SMK 1 Yogyakarta (7 jam)	Mendampingi anak-anak lomba pawai dan pendampingan lomba masak nasi goreng	Tidak ada hambatan	-

Minggu 5

NO	HARI/TANGGAL	KEGIATAN	HASIL	HAMBATAN	SOLUSI
1	Senin, 15 Agustus 2016	Menyiapkan materi dan RPP (2 Jam)	Menyiapkan materi dan RPP Pembelajaran	Tidak ada hambatan	-
		Mengajar 2 Kelas (2 Jam)	Mengajar kelas XI AP 1 dan XI AP 2 dan mendampingi anak2 presentasi materi Konsep pelayanan Prima Sikap	Tidak ada hambatan	-
2	Selasa, 16 Agustus 2016	Membuat Soal Ulangan Harian dan kunci jawaban lanjutan (2 Jam)	Membuat soal ulangan dan kunci jawaban ulangan harian 1	Tidak ada hambatan	-
		Konsultasi Soal Ulangan Harian (1 Jam)		Tidak ada hambatan	-
3	Rabu, 17 Agustus 2016	Piket Perpus (5 Jam)	Membantu menata buku dan menjaga perpus	Tidak ada hambatan	-
4	Kamis, 18 Agustus 2016	Mengisi matriks dan catatan harian (1 Jam)	Mengisi matriks dan catatan harian	Tidak ada hambatan	-

		Mengajar secara TIM (2 Jam)	Mengajar Secara TIM di kelas XI AP 2 dengan materi bentuk-bentuk surat 5 dan 6	Tidak ada hambatan	-
5	Jum'at, 19 Agustus 2016	Piket Loby (5 Jam)	Piket resepsionis, mengabsen siswa dan menyampaikan tugas dari guru di tiap kelas	Tidak ada hambatan	-

Minggu 6

NO	HARI/TANGGAL	KEGIATAN	HASIL	HAMBATAN	SOLUSI
1	Senin, 22 Agustus 2016	Konsultasi Guru Pembimbing (1 Jam)	Konsultasi RPP	Hambatan dalam menentukan Kode dan penetapan KKM mata pelajaran	Guru pembimbing mencari kode dan penetapan KKM
		Mengajar 2 Kelas (2 Jam)	Mengajar 2 Kelas XI AP 1 dan XI AP 2 Presentasi Konsep Pelayanan Prima Perhatian	Siswa Rame	Menegur Siswa dan memberi tugas siswa untuk meanggapi kelompok presentasi.
2	Selasa, 23 Agustus 2016	Mengerjakan Administrasi Guru/instrumen (3 Jam)	Membuat dan mengerjakan perangkat Administrasi Guru	Tidak ada hambatan	-
3	Rabu, 24 Agustus 2016	Piket Perpus (5 Jam)	Membantu menata buku dan menjaga perpus	Tidak ada hambatan	-
4	Kamis, 25 Agustus 2016	Konsultasi Guru Pembimbing (2 Jam)	Konsultasi Prota dan Prosem	Hambatan dalam penentuan jam tatap muka dan praktik sekolah	Konsultasi lebih lanjut
5	Jum'at, 26 Agustus 2016	Piket Resepsionis/Loby (5 jam)	Piket loby menjaga loby, mengabsen siswa tiap kelas, membantu mencari guru, menerima tam dll	Tidak ada hambatan	-
		Membuat Soal Ulangan dan Koreksi (2 Jam)	Membuat dan mencetak soal Ulangan Harian 1	Tidak ada hambatan	-

Minggu 7

NO	HARI/TANGGAL	KEGIATAN	HASIL	HAMBATAN	SOLUSI
1	Senin, 29 Agustus 2016	Mengajar KLS AP 1 dan AP 2 (2 Jam)	Ulangan Harian 1	Tidak ada hambatan	-

2	Selasa, 30 Agustus 2016	Konsultasi Prota Prosem (1,5 jam)	Konsultasi TM dan PS PROTA dan PROSEM	Ada Kesalahan pada TM dan PS pada Prota dan Prosem	Bertanya kepada Guru Pembimbing
		Membuat RPP ke 8 (2 Jam)	Membuat RPP dengan materi Pelanggan dan Jenis-Jenis Pelanggan	Tidak ada hambatan	-
		Mengumpulkan materi (2 Jam)	Mencari materi pelanggan dan jenis-jenis Pelanggan	Tidak ada hambatan	-
		Piket Basecame (4 Jam)	Menjaga dan membersihkan basecame	Tidak ada hambatan	-
3	Rabu, 31 Agustus 2016	Piket Perpustakaan (5 Jam)	Membantu merapikan dan menyampul buku	Tidak ada hambatan	-
4	Kamis, 1 September 2016		Membaca laporan PPL	Tidak ada hambatan	-
		Mempelajari Laporan PPL (5 Jam)			
5	Jumat, 2 September 2016	Piket Loby (5 Jam)	Mengabsen Siswa dan membantu menyampaikan tugas tiap kelas	Tidak ada hambatan	-
		Konsultasi DPL (2 Jam)	Konsultasi pembuatan laporan PPL	Tidak ada hambatan	-

Minggu 8

NO	HARI/TANGGAL	KEGIATAN	HASIL	HAMBATAN	SOLUSI
1	Senin, 5 September 2016	Membuat Media Pembelajaran (2 Jam)	Membuat Media Pembelajaran PPT mengenai materi pelanggan dan macam-macam pelanggan	Tidak ada hambatan	-
		Mengajar KLS AP 1 dan AP 2 (2 Jam)	XI AP 1 Konsep pelayanan Prima Tindakan, XI AP 2 Pelanggan dan jenis2 pelanggan	Tidak ada hambatan	-
2	Selasa, 6 September 2016	Razia Kedisiplinan Siswa (4 Jam)	Merazia tas dan memeriks HP siswa kelas XII AK 1	Tidak ada hambatan	-
		Mempelajari Laporan PPL (2 Jam)	Mempelajari Laporan PPL Kaka Tingkat	Tidak ada hambatan	-
3	Rabu, 7 September 2016	Piket Perpustakaan (5 Jam)	Menyampul Buku dan merapikan buku perpustakaan	Tidak ada hambatan	-
		Membuat Laporan PPL (2 Jam)	Membuat Laporan PPL Pendahuluan	Tidak ada hambatan	-
4	Kamis, 8 September 2016	Membuat Laporan PPL Lanjutan (4 Jam)	Membuat Laporan PPL bagian inti	Tidak ada hambatan	-
5	Jumat, 9 September 2016	Tim Teaching (2 Jam)	Mengajar secara Tim di kelas XI AP 1 dan AP 2	Tidak ada hambatan	-

	Piket Loby (3 Jam)	Mengabsen siswa dan menyampaikan tugas guru yang kosong	Tidak ada hambatan	-
--	--------------------	---	--------------------	---

Minggu 9

NO	HARI/TANGGAL	KEGIATAN	HASIL	HAMBATAN	SOLUSI
1	Senin, 12 September 2016	Menyelesaikan perangkat Administrasi Guru (2 Jam)	Menyelesaikan dan mengedit Administrasi guru	Tidak ada hambatan	-
2	Selasa, 13 September 2016	Merekap nilai Siswa (1 Jam)	Merekap seluruh nilai siswa	Tidak ada hambatan	-
3	Rabu, 14 September 2016	Membuat Laporan PPL (2 Jam)	Membuat Laporan PPL	Tidak ada hambatan	-
4	Kamis, 15 September 2016	Idul Kurban (Menyembelih kurban dan masak bersama) (6 Jam)	Memasak daging kurban bersama-sama dengan seluruh warga SMK 1 Negeri Yogyakarta	Tidak ada hambatan	-
5	Jumat, 16 September 2016	Penarikan PPL UNY (2 Jam)	Sejumlah 14 Mahasiswa PPL UNY di tarik, bertempat di ruang AVA	Tidak ada hambatan	-

Kepala Sekolah



Dra. Darwestri

NIP.195807311987032002

Dosen Pembimbing Lapangan

Dra. Rosidah, M.Si

NIP.19620422 198903 2 001

Yogyakarta, 15 September 2016
Mahasiswa

Erlin Nurlaeli

NIM : 13802241010



Universitas Negeri Yogyakarta

LAPORAN DANA PELAKSANAAN PPL UNY
TAHUN : 2016

F03
Untuk Mahasiswa

NAMA SEKOLAH : SMK Negeri 1 Yogyakarta
ALAMAT SEKOLAH : Jalan Kemetiran Kidul, Pringgokusuman, Gedong Tengen, Kota Yogyakarta
GURU PEMBIMBING : Dra Sri Sumaryani

NAMA MAHASISWA : Erlin Nurlaaeli
NO. MAHASISWA : 13802241010
FAK/JUR/PRODI : Ekonomi/P.Adm. Perkantoran
DOSEN PEMBIMBING : Dra.Rosidah,M.Si


No	Nama Kegiatan	Hasil Kuantitatif/Kualitatif	Serapan Dana				Jumlah
			Swadaya / Sekolah /	Mahasiswa	Pemda Kabupaten	Sponsor / Lembaga	
1	Mencetak RPP Pertemuan 1-8	Kualitatif: RPP dicetak beserta materi , Kuantitatif : Tercetak sejumlah 8 RPP		Rp 10,000.00			Rp 10,000.00
2	Mencetak Soal Kuis	Kualitatif: Soal quis dicetak, Kuantitatif: tercetak soal kuis pelayanan prima sebanyak 64 lembar		Rp 9,500.00			Rp 9,500.00
3	Mencetak Soal Ulangan Harian 1	Kualitatif: Soal Ulangan Harian dicetak beserta lembar jawab dan kunci jawaban. Kuantitatif: Tercetak soal ulangan harian sebanyak 32 lembar serta 64 lembar jawaban, dan 4 lembar kunci jawaban		Rp 17,000.00			Rp 17,000.00
4	Membeli Reward UH-1	Kualitatif: Membeli reward bagi siswa yang memperoleh nilai sempurna/100. Kualitatif: Terbelinya reward siswa sebanyak 2 dus kecil makanan ringan.		Rp 20,000.00			Rp 20,000.00
5	Mencetak Laporan PPL	Kualitatif: Laporan PPL dicetak beserta lampiran.Kualitatif: Tercetak laporan PPL,dan lampiran sejumlah kurang lebih 150 lembar.		Rp 80,000.00			Rp 80,000.00
	Jumlah						Rp 136,500.00



Kepala Sekolah


Dra. Darwestri
NIP.195807311987032002

Dosen Pembimbing Lapangan



Dra. Rosidah, M.Si
NIP.19620422 198903 2 001

Yogyakarta, 15 September 2016
Mahasiswa



Erlin Nurlaeli
NIM : 13802241010

DOKUMENTASI

1. Kegiatan PLS (Pengenalan Lingkungan Sekolah) Siswa Baru



2. Pembelajaran Mengetik Manual di Lab Sekretaris



3. Suasana kelas saat siswa mengerjakan tugas



4. Praktik mengajar dikelas



5. Suasana Ulangan Harian Siswa



6. Lomba Karnaval peringatan dan lomba masak bapak-bapak rangkaian HUT SMK 1 Yogyakarta



7. Idul Kurban



8. Penarikan Mahasiswa PPL UNY



PERANGKAT ADMINISTRASI 1

1. **VISI, MISI, DAN TUJUAN SEKOLAH**
2. **DAFTAR HADIR SISWA**
3. **DAFTAR NILAI SISWA**
4. **DAFTAR PENILAIAN SIKAP AKHLAK**
5. **DAFTAR PENILAIAN SIKAP KEPRIBADIAN**
6. **AGENDA MENGAJAR**



MATA PELAJARAN : MEMBERIKAN PELAYANAN PADA
PELANGGAN

KELAS : XI AP

SEMESTER : GASAL

TAHUN PELAJARAN : 2016/2017

NAMA MAHASISWA : ERLIN NURLAELI

NIM : 13802241010

SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 1 YOGYAKARTA
BIDANG KEAHLIAN BISNIS DAN MANAJEMEN
Jalan Kemetiran Kidul 35 Yogyakarta 55272 Telepon (0274) 512148
2016

VISI, MISI DAN TUJUAN PENDIDIKAN SMK NEGERI 1 YOGYAKARTA



A. Visi SMK Negeri 1 Yogyakarta

“Menghasilkan tamatan yang mampu bersaing dalam era global, bertaqwa, dan berbudaya”.

B. Misi SMK Negeri 1 Yogyakarta

1. Melaksanakan manajemen sekolah yang mengacu pada ISO 9001 : 2008.
2. Menerapkan dan mengembangkan kurikulum Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Yogyakarta.
3. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia yang kompetitif.
4. Menanamkan nilai-nilai budaya, iman, dan taqwa dalam setiap kegiatan sekolah.

D. Tujuan Pendidikan SMK Negeri 1 Yogyakarta

1. Menciptakan struktur organisasi dan analisis tugas yang proporsional untuk menumbuhkan etos kerja tinggi.
2. Menyiapkan peserta didik yang kompeten dan profesional untuk memasuki lapangan kerja, melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, berwirausaha.
3. Menciptakan situasi pembelajaran berbasis TIK, sehingga tercipta pembelajaran yang variatif dan menyenangkan.
4. Meningkatkan kerjasama dengan Dunia Usaha/Dunia Industri yang relevan untuk menjadi institusi pasangan.
5. Meningkatkan profesionalitas tenaga pendidik dan kependidikan.
6. Meningkatkan kesejahteraan guru dan karyawan melalui kegiatan Bisnis Center (*Business Centre*).
7. Melaksanakan kegiatan sekolah berdasarkan nilai-nilai budaya, iman dan taqwa.



SMK NEGERI 1 YOGYAKARTA Kompetensi Keahlian:

1. Akuntansi
2. Administrasi Perkantoran
3. Pemasaran

DAFTAR HADIR SISWA
KELAS : XI Administrasi Perkantoran 1

MATA PELAJARAN : Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan
GURU MATA PELAJARAN : Dra Sri Sumaryani dan Erlin Nurlaeli

SEMESTER : 1 (Satu)
TAHUN PELAJARAN : 2016/2017

Nomor		Nama Siswa	L/P	PERTEMUAN KE/ TANGGAL										KET.		
Urut	Induk			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	S	I	A
1	151 7728	AFTIN ANINDITA	P	v	v	v	v	v	v	v						
2	151 7729	AGNES MILLENIA PUTRI TRISNAWANDARI	P	v	v	v	v	v	v	v						
3	151 7730	AJENG PAWESTRI	P	v	v	v	v	v	v	v						
4	151 7731	ANA SETIAWATI	P	v	v	v	v	v	v	v						
5	151 7733	ANGELA ARU RISNAWATI	P	v	v	v	v	v	v	v						
6	151 7734	ANGELA NUR'AINI SANDRA DEWI	P	v	v	v	v	v	v	v						
7	151 7735	ANGKI DWI ARYANI	P	v	v	v	v	v	v	v						
8	151 7736	ANINDYA ZAHWA SALSABILLA	P	v	v	v	v	S	v	v						
9	151 7737	ANNISA RIZKA PUTRI	P	v	v	v	v	S	S	v						
10	151 7738	APRILIA TRI WAHYUNINGSIH	P	v	v	v	v	v	v	v						
11	151 7739	APRILIANA SULISTYOWATI	P	v	v	v	v	v	v	v						
12	151 7740	ARI SETYANINGSIH	P	v	v	v	v	v	v	v						
13	151 7741	ARIES SASI RAHMAWATI	P	v	v	v	v	v	v	v						
14	151 7742	ATIQA AH AMALIA	P	v	v	v	v	v	v	v						
15	151 7743	AZZAHRA YUSTI AMRIZA	P	v	A	v	v	v	A	v						
16	151 7744	CINTIA ANINDA HEKA SHAFIRA	P	v	v	v	v	v	v	v						
17	151 7745	DEFANI AYUNING LARASATI	P	v	v	v	v	I	v	v						
18	151 7746	DELLA YULIANTI	P	v	v	v	v	v	v	v						
19	151 7747	DEVIKA ANANDA PUSPITA	P	v	v	v	v	v	v	v						
20	151 7748	DIAN DEWI ARISTA	P	v	v	v	v	v	v	v						
21	151 7749	DWI NURHAYATI	P	v	v	v	v	v	v	v						
22	151 7750	ELFILIA SEPTIN SETIAWATI	P	v	v	v	v	v	v	v						
23	151 7751	ELVI RATNA IRAWATI HUATH	P	v	v	v	v	v	v	v						
24	151 7752	FEBBY DEFANA	P	v	v	v	v	v	v	v						
25	151 7753	FEBI NUGRAHENI LESTARI	P	v	v	v	v	v	v	v						
26	151 7754	FINA KURNIA	P	v	v	v	v	I	v	v						
27	151 7755	GALIH YATIN WIBOWO	L	i	v	v	v	v	v	v						
28	151 7756	GHANIYYA RANA ZAHRA	P	v	v	v	v	v	v	v						
29	151 7757	HERDYANA NURUL FADHLOLI	P	v	v	v	v	v	v	v						
30	151 7758	MUHAMMAD ALIF NUR RIZKY	L	v	v	v	v	v	v	v						
31	162 7856	RISKA WIJAYA	P	v	v	v	v	v	v	v						
32	151 7759	SALSADILA MICHELLE AURELIA	P	v	v	v	v	v	v	v						
Jumlah Siswa					31	31	32	32	28	30	32					

Guru Pembimbing



Dra. Sri Sumaryani
NIP. 19661108 200604 2 005

Yogyakarta, 5 September 2016
Mahasiswa PPL



Erlin Nurlaeli
NIM 13802241010

DAFTAR HADIR SISWA
KELAS : XI Administrasi Perkantoran 2

MATA PELAJARAN : Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan
GURU MATA PELAJARAN : Dra Sri Sumaryani dan Erlin Nurlaeli

SEMESTER : 1 (Satu)
TAHUN PELAJARAN : 2016/2017

Nomor		Nama Siswa	L/P	PERTEMUAN KE/ TANGGAL										KET.		
Urut	Induk			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	S	I	A
1	151 7760	HERNINDA SYAFA ANINDITA	P	S	v	v	v	v	v	S						
2	151 7761	<i>INGOEL KRISTIANI</i>	P	v	v	v	v	v	v	v						
3	151 7762	INTAN NUR CAHYANI	P	v	v	v	v	v	v	v						
4	151 7763	KARUNIA CAHYANING GUMILANG	P	v	v	v	v	v	v	v						
5	151 7764	<i>MARIA GORETTI DYAH YULIANINGSIH</i>	P	v	v	v	v	v	v	v						
6	151 7765	MARVIANA AYU TRISNAWATI	P	v	v	v	v	v	v	v						
7	151 7766	MEIDIANA NOOR SHALEKA	P	v	v	v	v	v	v	v						
8	151 7767	MELLYNIA DEVI NUR AISYAH	P	i	v	v	v	S	v	v						
9	151 7768	MONICA ANNISA PUTRI	P	v	v	v	v	v	v	v						
10	151 7769	NADIA NUR SYUKRIYAH	P	v	v	v	v	v	v	v						
11	151 7770	NOLA NURMAULUTI	P	v	v	v	v	v	v	v						
12	151 7771	NORMA EKA SAPUTRI	P	v	v	v	v	v	v	v						
13	151 7772	NUR ANNISAA KURNIAWATY	P	v	v	v	v	v	v	v						
14	151 7773	ORIN PANDU NUARY	p	v	v	v	v	v	v	v						
15	151 7774	RAGIL AGUSTIN KURNIAWATI	P	v	S	v	v	v	S	v						
16	151 7775	RAHMA AMALIA MAYADINI	P	v	v	v	v	v	v	v						
17	151 7776	RAHMA MILANIA SARI	P	v	v	v	v	v	v	v						
18	151 7777	RATNA LISNAINI	P	v	v	v	v	v	v	v						
19	151 7778	REZA NUR WIJAYA	L	v	v	S	v	v	v	v						
20	151 7779	RIA FARINDA	P	v	v	v	v	v	v	v						
21	151 7780	RONA ROYYANA MUNA	P	v	v	v	v	v	v	v						
22	151 7781	SALSA ATSIHAHUDANA	P	v	v	v	v	v	v	v						
23	151 7782	SARI NURRAHMAH	P	v	v	v	v	v	v	v						
24	151 7783	SAVIRA SARADIVA ZANIA LORENZA	P	v	v	v	v	v	v	v						
25	151 7784	SILVIA INTAN PRIMASARI	P	v	v	v	v	v	v	v						
26	151 7785	SINDRA SARI	P	v	v	v	v	v	v	v						
27	151 7786	TITANIA SALSABILA WARTABONE	P	v	v	v	v	v	v	v						
28	151 7787	UTA PRADITYA	L	v	i	v	v	v	S	v						
29	151 7788	VEGA ALMIA	P	v	v	v	v	v	v	v						
30	151 7789	VINA WIDYA NINGSIH	P	v	v	v	v	v	v	v						
31	151 7790	VINKA STASIA ANWAR	P	v	v	v	v	v	v	v						
32	151 7791	WINDI OKTAVIA	P	i	v	v	v	v	v	v						
Jumlah Siswa				29	30	31	32	31	30	31						

Guru Pembimbing



Dra. Sri Sumaryani
NIP. 19661108 200604 2 005

Yogyakarta, 5 September 2016
Mahasiswa PPL



Erlin Nurlaeli
NIM 13802241010

**DAFTAR NILAI SISWA
SMK NEGERI 1 YOGYAKARTA
TAHUN PELAJARAN 2016/2017**

KELAS : XI ADMINISTRASI PERKANTORAN 1
MATA PELAJARAN : Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan

SEMESTER : 1
TAHUN PELAJARAN : 2016/2017
KKM : 75

Urut	Nomor		NAMA SISWA	L/P	Quis Per-1	Presentasi	Ulangan Harian	Ket
		Induk						
1	151	7728	AFTIN ANINDITA	P	100	80	80	
2	151	7729	AGNES MILLENIA PUTRI TRISNAWANDARI	P	100	79	80	
3	151	7730	AJENG PAWESTRI	P	100	79	88	
4	151	7731	ANA SETIAWATI	P	85	79	84	
5	151	7733	ANGELA ARU RISNA WATI	P	100	79	70	
6	151	7734	ANGELA NUR'AINI SANDRA DEWI	P	90	79	82	
7	151	7735	ANGKI DWI ARYANI	P	100	79	72	
8	151	7736	ANINDYA ZAHWA SALSABILLA	P	100	79	76	
9	151	7737	ANNISA RIZKA PUTRI	P	90	79	90	
10	151	7738	APRILIA TRI WAHYUNINGSIH	P	100	79	88	
11	151	7739	APRILIANA SULISTYOWATI	P	100	81	74	
12	151	7740	ARI SETYANINGSIH	P	95	81	76	
13	151	7741	ARIES SASI RAHMAWATI	P	100	79	76	
14	151	7742	ATIQA AMALIA	P	90	79	78	
15	151	7743	AZZAHRA YUSTI AMRIZA	P	80	79	90	
16	151	7744	CINTIA ANINDA HEKA SHAFIRA	P	100	80	72	
17	151	7745	DEFANI AYUNING LARASATI	P	100	80	96	
18	151	7746	DELLA YULIANTI	P	100	79	96	
19	151	7747	DEVIKA ANANDA PUSPITA	P	95	80	72	
20	151	7748	DIAN DEWI ARISTA	P	95	79	96	
21	151	7749	DWI NURHAYATI	P	90	80	92	
22	151	7750	ELFILIA SEPTIN SETIAWATI	P	100	79	76	
23	151	7751	ELVI RATNA IRAWATI HUATH	P	90	80	80	
24	151	7752	FEBBY DEFANA	P	100	79	82	
25	151	7753	FEBI NUGRAHENI LESTARI	P	90	79	96	
26	151	7754	FINA KURNIA	P	90	80	96	
27	151	7755	GALIH YATIN WIBOWO	L	95	80	92	
28	151	7756	GHANIYYA RANA ZAHRA	P	90	80	84	
29	151	7757	HERDYANA NURUL FADHLOLI	P	100	79	84	
30	151	7758	MUHAMMAD ALIF NUR RIZKY	L	100	81	76	
31	162	7856	RISKA WIJAYA	P	100	79	92	
32	151	7759	SALSADILA MICHELLE AURELIA	P	85	81	86	
			Jumlah Nilai yang diperoleh Siswa					
			Nilai Rata - rata					
			Daya Serap					
			Pencapaian Target Kurikulum (dalam %)					

Mengetahui
Guru Mata Pelajaran



Dra. Sri Sumaryani
NIP 19661108 200604 2 005

Yogyakarta, 5 September 2016
Mahasiswa



Erlin Nurlaeli
NIM 13802241010

**DAFTAR NILAI SISWA
SMK NEGERI 1 YOGYAKARTA
TAHUN PELAJARAN 2016/2017**

KELAS : XI ADMINISTRASI PERKANTORAN 2
MATA PELAJARAN : Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan

SEMESTER : 1
TAHUN PELAJARAN : 2016/2017
KKM : 75

Nomor		NAMA SISWA	L/P	Quis Per-1	Presentasi	Ulangan Harian	Ket
Urut	Induk						
1	151 7760	HERNINDA SYAFA ANINDITA	P	100	77	92	
2	151 7761	INGOEL KRISTIANI	P	100	78	88	
3	151 7762	INTAN NUR CAHYANI	P	100	78	80	
4	151 7763	KARUNIA CAHYANING GUMILANG	P	100	78	92	
5	151 7764	MARIA GORETTI DYAH YULIANINGSIH	P	100	77	92	
6	151 7765	MARVIANA AYU TRISNAWATI	P	100	79	84	
7	151 7766	MEIDIANA NOOR SHALEKA	P	100	77	80	
8	151 7767	MELLYNIA DEVI NUR AISYAH	P	100	78	90	
9	151 7768	MONICA ANNISA PUTRI	P	100	79	72	
10	151 7769	NADIA NUR SYUKRIYAH	P	95	79	84	
11	151 7770	NOLA NURMAULUTI	P	90	79	80	
12	151 7771	NORMA EKA SAPUTRI	P	100	78	92	
13	151 7772	NUR ANNISAA KURNIAWATI	P	100	77	92	
14	151 7773	ORIN PANDU NUARY	P	95	80	100	
15	151 7774	RAGIL AGUSTIN KURNIAWATI	P	100	77	84	
16	151 7775	RAHMA AMALIA MAYADINI	P	100	78	92	
17	151 7776	RAHMA MILANIA SARI	P	100	78	88	
18	151 7777	RATNA LISNAINI	P	100	77	88	
19	151 7778	REZA NUR WIJAYA	L	85	80	90	
20	151 7779	RIA FARINDA	P	100	78	92	
21	151 7780	RONA ROYYANA MUNA	P	100	78	92	
22	151 7781	SALSA ATSI LAHUDANA	P	100	80	88	
23	151 7782	SARI NURRAHMAH	P	100	78	88	
24	151 7783	SAVIRA SARADIVA ZANIA LORENZA	P	100	78	88	
25	151 7784	SILVIA	P	100	78	92	
26	151 7785	SINDRA SARI	P	100	80	96	
27	151 7786	TITANIA SALSABILA WARTABONE	P	95	79	84	
28	151 7787	UTA PRADITYA	L	95	78	84	
29	151 7788	VEGA ALMIA	P	100	80	96	
30	151 7789	VINA WIDYA NINGSIH	P	85	80	92	
31	151 7790	VINKA STASIA ANWAR	P	100	78	100	
32	151 7791	WINDI OKTAVIA	P	90	78	92	
Jumlah Nilai yang diperoleh Siswa							
Nilai Rata - rata							
Daya Serap							
Pencapaian Target Kurikulum (dalam %)							

Mengetahui
Guru Mata Pelajaran



Dra. Sri Sumaryani
NIP 19661108 200604 2 005

Yogyakarta, 5 September 2016
Mahasiswa



Erlin Nurlaeli
NIM 13802241010

PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS PENDIDIKAN
SMK NEGERI 1



Jl. Kemetiran Kidul No 35 Yogyakarta Kode Pos : 55272, Telp.(0274) 512148, 541974, 7101452
Fax. (0274) 512148
EMAIL: smkn1yogyakarta@yahoo.com
HOT LINE SMS: 08122780001 HOT LINE EMAIL: upik@jogjakota.go.id
Website : www.smkn1yogya.sch.id

LEMBAR PENILAIAN SIKAP AKHLAK MULIA

PROGRAM STUDI KEAHLIAN : Administrasi Perkantoran MATA PELAJARA: Produktifitas Adm Perkantoran
KOMPETENSI KEAHLIAN : Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan KELAS / SEMEST: XI AP 1 / GASAL

NO.	NAMA	ASPEK PENILAIAN / SKOR PENILAIAN							Jumlah Skor	Nilai Akhir	Predikat
		Disiplin	Bersih	Tanggung Jawab	Sopan Santun	Hubungan Sosial	Jujur	Pelaksanaan Ibadah Ritual			
1	AFTIN ANINDITA	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
2	AGNES MILLENIA PUTRI TRISNAWANDARI	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
3	AJENG PAWESTRI	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
4	ANA SETIAWATI	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
5	ANGELA ARU RISNAWATI	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
6	ANGELA NUR'AINI SANDRA DEWI	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
7	ANGKI DWI ARYANI	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
8	ANINDYA ZAHWA SALSABILLA	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
9	ANNISA RIZKA PUTRI	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
10	APRILIA TRI WAHYUNINGSIH	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
11	APRILIANA SULISTYOWATI	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
12	ARI SETYANINGSIH	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
13	ARIES SASI RAHMAWATI	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
14	ATIQA AMALIA	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
15	AZZAHRA YUSTI AMRIZA	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
16	CINTIA ANINDA HEKA SHAFIRA	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
17	DEFANI AYUNING LARASATI	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
18	DELLA YULIANTI	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
19	DEVIKA ANANDA PUSPITA	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
20	DIAN DEWI ARISTA	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
21	DWI NURHAYATI	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
22	ELFILIA SEPTIN SETIAWATI	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
23	ELVI RATNA IRAWATI HUATH	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
24	FEBBY DEFANA	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
25	FEBI NUGRAHENI LESTARI	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
26	FINA KURNIA	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
27	GALIH YATIN WIBOWO	4	5	4	4	5	3	5	30	85.71429	Baik
28	GHANIYYA RANA ZAHRA	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
29	HERDYANA NURUL FADHLOLI	4	5	4	5	5	5	5	33	94.28571	Sangat Baik
30	MUHAMMAD ALIF NUR RIZKY	4	5	4	4	5	4	5	31	88.57143	Baik
31	RISKA WIJAYA	4	5	4	5	5	3	5	31	88.57143	Baik
32	SALSADILA MICHELLE AURELIA	3	5	4	3	5	4	4	28	80	Baik
									0	0	
									0	0	
									0	0	

Keterangan :

NO	STANDAR PENCAPAIAN	
	DESKRIPSI	SKOR
	Tampil kegiatan di depan massa :	
1	SELALU	5
2	SERING	4
3	KADANG-KADANG	3
4	JARANG	2
5	SANGAT JARANG	1

NO	NILAI AKHIR	PREDIKAT
1	90 - 100	Sangat Baik
2	80 - 89	Baik
3	75 - 79	Cukup
4	0 - 74	Kurang

$$\text{NILAI AKHIR} = \frac{\text{Jumlah Skor Perolehan}}{\text{Jumlah Aspek Penilaian} \times \text{Skor Max}} \times 100$$

Mengetahui
Guru Mata Pelajaran

Yogyakarta, 5 September 2016
Mahasiswa PPL

Dra. Sri Sumaryani
NIP 19661108 200604 2 005

Erlin Nurlaeli
NIM 13802241010



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS PENDIDIKAN
SMK NEGERI 1

Jl. Kemetiran Kidul No 35 Yogyakarta Kode Pos : 55272, Telp.(0274) 512148, 541974, 7101452
Fax. (0274) 512148
EMAIL: smkn1yogyakarta@yahoo.com
HOT LINE SMS: 08122780001 HOT LINE EMAIL: upik@jogjakota.go.id
Website : www.smkn1yogya.sch.id

LEMBAR PENILAIAN SIKAP AKHLAK MULIA

PROGRAM STUDI KEAHLIAN : Administrasi Perkantoran MATA PELAJARA: Produktifitas Adm Perkantoran
KOMPETENSI KEAHLIAN : Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan KELAS / SEMEST: XI AP 2 / GASAL

NO.	NAMA	ASPEK PENILAIAN / SKOR PENILAIAN							Jumlah Skor	Nilai Akhir	Predikat
		Disiplin	Bersih	Tanggung Jawab	Sopan Santun	Hubungan Sosial	Jujur	Pelaksanaan Ibadah Ritual			
1	HERNINDA SYAFA ANINDITA	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
2	INGOEL KRISTIANI	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
3	INTAN NUR CAHYANI	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
4	KARUNIA CAHYANING GUMILANG	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
5	MARIA GORETTI DYAH YULIANINGSIH	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
6	MARVIANA AYU TRISNAWATI	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
7	MEIDIANA NOOR SHALEKA	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
8	MELLYNIA DEVI NUR AISYAH	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
9	MONICA ANNISA PUTRI	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
10	NADIA NUR SYUKRIYAH	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
11	NOLA NURMAULUTI	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
12	NORMA EKA SAPUTRI	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
13	NUR ANNISAA KURNIAWATY	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
14	ORIN PANDU NUARY	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
15	RAGIL AGUSTIN KURNIAWATI	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
16	RAHMA AMALIA MAYADINI	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
17	RAHMA MILANIA SARI	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
18	RATNA LISNAINI	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
19	REZA NUR WIJAYA	5	5	4	5	5	4	5	33	94.28571	Sangat Baik
20	RIA FARINDA	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
21	RONA ROYYANA MUNA	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
22	SALSA ATSI LAHUDANA	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
23	SARI NURRAHMAH	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
24	SAVIRA SARADIVA ZANIA LORENZA	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
25	SILVIA INTAN PRIMASARI	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
26	SINDRA SARI	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
27	TITANIA SALSABILA WARTABONE	5	5	4	5	5	5	5	34	97.14286	Sangat Baik
28	UTA PRADITYA	5	5	4	5	5	4	5	33	94.28571	Sangat Baik
29	VEGA ALMIA	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
30	VINA WIDYA NINGSIH	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
31	VINKA STASIA ANWAR	5	5	5	5	5	5	5	35	100	Sangat Baik
32	WINDI OKTAVIA	3	5	5	3	5	5	5	31	88.57143	Baik
33									0	0	
34									0	0	
35									0	0	
36									0	0	

Keterangan :

NO	STANDAR PENCAPAIAN	
	DESKRIPSI	SKOR
	Tampil kegiatan di depan massa :	
1	SELALU	5
2	SERING	4
3	KADANG-KADANG	3
4	JARANG	2
5	SANGAT JARANG	1

NO	NILAI AKHIR	PREDIKAT
1	90 - 100	Sangat Baik
2	80 - 89	Baik
3	75 - 79	Cukup
4	0 - 74	Kurang

$$\text{NILAI AKHIR} = \frac{\text{Jumlah Skor Perolehan}}{\text{Jumlah Aspek Penilaian} \times \text{Skor Max}} \times 100$$

Mengetahui
Guru Mata Pelajaran

Dra. Sri Sumaryani
NIP 19661108 200604 2 005

Yogyakarta, 5 September 2016
Mahasiswa PPL

Erlin Nurlaeli
NIM 13802241010



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS PENDIDIKAN
SMK NEGERI 1

Jl. Kemitiran Kidul No 35 Yogyakarta Kode Pos : 55272, Telp.(0274) 512148, 541974, 7101452
Fax. (0274) 512148
EMAIL: smkn1yogyakarta@yahoo.com
HOT LINE SMS: 08122780001 HOT LINE EMAIL: upik@jogjakota.go.id
Website : www.smkn1yogya.sch.id

LEMBAR PENILAIAN SIKAP KEPERIBADIAN

PROGRAM STUDI KEAHLIAN : Bisnis dan Manajemen MATA PELAJARAN : Memberikan Pelayanan
KOMPETENSI KEAHLIAN : Administrasi Perkantoran Pada Pelanggan
KELAS / SEMESTER : XI AP 1/GASAL

NO.	NAMA	NIS	ASPEK PENILAIAN / SKOR PENILAIAN					Jml Skor	Nilai Akhir	Predikat
			Tanggung Jawab	Percaya Diri	Saling Menghargai	Disiplin	Kompetitif			
1	AFTIN ANINDITA	151 7728	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
2	AGNES MILLENIA PUTRI T	151 7729	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
3	AJENG PAWESTRI	151 7730	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
4	ANA SETIAWATI	151 7731	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
5	ANDRE ARMADENTA INDRAYANA	151 7733	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
6	ANGELA ARU RISNAWATI	151 7734	5	5	5	4	5	24	96	Sangat Baik
7	ANGELA NUR'AINI SANDRA DEWI	151 7735	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
8	ANGKI DWI ARYANI	151 7736	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
9	ANINDYA ZAHWA SALSABILLA	151 7737	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
10	ANNISA RIZKA PUTRI	151 7738	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
11	APRILIA TRI WAHYUNINGSIH	151 7739	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
12	APRILIANA SULISTYOWATI	151 7740	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
13	ARI SETYANINGSIH	151 7741	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
14	ARIES SASI RAHMAWATI	151 7742	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
15	ATIQA AMALIA	151 7743	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
16	AZZAHRA YUSTI AMRIZA	151 7744	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
17	CINTIA ANINDA HEKA SHAFIRA	151 7745	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
18	DEFANI AYUNING LARASATI	151 7746	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
19	DELLA YULIANTI	151 7747	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
20	DEVIKA ANANDA PUSPITA	151 7748	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
21	DIAN DEWI ARISTA	151 7749	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
22	DWI NURHAYATI	151 7750	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
23	ELFILIA SEPTIN SETIAWATI	151 7751	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
24	ELVI RATNA IRAWATI HUATH	151 7752	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
25	FEBBY DEFANA	151 7753	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
26	FEBI NUGRAHENI LESTARI	151 7754	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
27	FINA KURNIA	151 7755	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
28	GALIH YATIN WIBOWO	151 7756	5	5	5	4	5	24	96	Sangat Baik
29	GHANIYYA RANA ZAHRA	151 7757	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
30	HERDYANA NURUL FADHLOLI	151 7758	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
31	MUHAMMAD ALIF NUR RIZKY	162 7856	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
32	SALSADILA MICHELLE AURELIA	151 7759	5	5	5	4	5	24	96	Sangat Baik

Keterangan :

NO	STANDAR PENCAPAIAN		SKOR
	DESKRIPSI		
	Tampil kegiatan di depan massa :		
1	SELALU		5
2	SERING		4
3	KADANG-KADANG		3
4	JARANG		2
5	SANGAT JARANG		1

NO	NILAI AKHIR	PREDIKAT
1	90 - 100	Sangat Baik
2	80 - 89	Baik
3	75 - 79	Cukup
4	0 - 74	Kurang

$$\text{NILAI AKHIR} = \frac{\text{Jumlah Skor Perolehan}}{\text{Jumlah Aspek Penilaian} \times \text{Skor Max}} \times 100$$

Mengetahui
Guru Mata Pelajaran

Yogyakarta, 5 September 2016
Mahasiswa PPL

Dra. Sri Sumaryani
NIP 19661108 200604 2 005

Erlin Nurlaeli
NIM 13802241010



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS PENDIDIKAN
SMK NEGERI 1

Jl. Kemetiran Kidul No 35 Yogyakarta Kode Pos : 55272, Telp.(0274) 512148, 541974, 7101452
Fax. (0274) 512148
EMAIL: smkn1yogyakarta@yahoo.com
HOT LINE SMS: 08122780001 HOT LINE EMAIL: upik@jogjakota.go.id
Website : www.smkn1yogya.sch.id

LEMBAR PENILAIAN SIKAP KEPERIBADIAN

PROGRAM STUDI KEAHLIAN : Bisnis dan Manajemen MATA PELAJARAN : Memberikan Pelayanan
KOMPETENSI KEAHLIAN : Administrasi Perkantoran Pada Pelanggan
KELAS / SEMESTER : XI AP 2/Gasal

NO.	NAMA	NIS	ASPEK PENILAIAN / SKOR PENILAIAN					Jumlah Skor	Nilai Akhir	Predikat
			Tanggung Jawab	Percaya Diri	Saling Menghargai	Disiplin	Kompetitif			
1	HERNINDA SYAFA ANINDITA	151 7760	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
2	INGOEL KRISTIANI	151 7761	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
3	INTAN NUR CAHYANI	151 7762	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
4	KARUNIA CAHYANING GUMILANG	151 7763	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
5	MARIA GORETTI DYAH YULIANINGSIH	151 7764	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
6	MARVIANA AYU TRISNAWATI	151 7765	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
7	MEIDIANA NOOR SHALEKA	151 7766	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
8	MELLYNIA DEVI NUR AISYAH	151 7767	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
9	MONICA ANNISA PUTRI	151 7768	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
10	NADIA NUR SYUKRIYAH	151 7769	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
11	NOLA NURMAULUTI	151 7770	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
12	NORMA EKA SAPUTRI	151 7771	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
13	NUR ANNISAA KURNIAWATY	151 7772	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
14	ORIN PANDU NUARY	151 7773	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
15	RAGIL AGUSTIN KURNIAWATI	151 7774	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
16	RAHMA AMALIA MAYADINI	151 7775	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
17	RAHMA MILANIA SARI	151 7776	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
18	RATNA LISNAINI	151 7777	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
19	REZA NUR WIJAYA	151 7778	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
20	RIA FARINDA	151 7779	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
21	RONA ROYYANA MUNA	151 7780	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
22	SALSA ATSI LAHUDANA	151 7781	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
23	SARI NURRAHMAH	151 7782	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
24	SAVIRA SARADIVA ZANIA LORENZA	151 7783	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
25	SILVIA INTAN PRIMASARI	151 7784	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
26	SINDRA SARI	151 7785	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
27	TITANIA SALSABILA WARTABONE	151 7786	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
28	UTA PRADITYA	151 7787	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
29	VEGA ALMIA	151 7788	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
30	VINA WIDYA NINGSIH	151 7789	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
31	VINKA STASIA ANWAR	151 7790	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
32	WINDI OKTAVIA	151 7791	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Baik
33										
34										
35										
36										

Keterangan :

NO	STANDAR PENCAPAIAN		SKOR
	DESKRIPSI		
	Tampil kegiatan di depan massa :		
1	SELALU		5
2	SERING		4
3	KADANG-KADANG		3
4	JARANG		2
5	SANGAT JARANG		1

NO	NILAI AKHIR	PREDIKAT
1	90 - 100	Sangat Baik
2	80 - 89	Baik
3	75 - 79	Cukup
4	0 - 74	Kurang

$$\text{NILAI AKHIR} = \frac{\text{Jumlah Skor Perolehan}}{\text{Jumlah Aspek Penilaian} \times \text{Skor Max}} \times 100$$

Mengetahui
Guru Mata Pelajaran

Yogyakarta, 5 September 2016
Mahasiswa PPL

Dra. Sri Sumaryani
NIP 19661108 200604 2 005

Erlin Nurlaeli
NIM 13802241010

PERANGKAT ADMINISTRASI 2

1. **KALENDER PENDIDIKAN**
2. **PROGRAM TAHUNAN**
3. **PROGRAM SEMESTER**
4. **ANALISIS/PEMETAAN SK-KD**
5. **SILABUS**
6. **RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)**
7. **DAFTAR BUKU PEGANGAN GURU DAN SISWA**



MATA PELAJARAN : MEMBERIKAN PELAYANAN PADA
PELANGGAN

KELAS : XI AP

SEMESTER : GASAL

TAHUN PELAJARAN : 2016/2017

Mahasiswa : ERLIN NURLAELI

NIM : 13802241010

SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 1 YOGYAKARTA
BIDANG KEAHLIAN BISNIS DAN MANAJEMEN
Jalan Kemetiran Kidul 35 Yogyakarta 55272 Telepon (0274) 512148
2016

**KALENDER PENDIDIKAN SMK NEGERI YOGYAKARTA
TAHUN PELAJARAN 2016/2017**

JULI 2016

AHAD		3	10	17	24	31
SENIN		4	11	18	25	
SELASA		5	12	19	26	
RABU		6	13	20	27	
KAMIS		7	14	21	28	
JUMAT	1	8	15	22	29	
SABTU	2	9	16	23	30	

AGUSTUS 2016

	7	14	21	28	
1	8	15	22	29	
2	9	16	23	30	
3	10	17	24	31	
4	11	18	25		
5	12	19	26		
6	13	20	27		

SEPTEMBER 2016

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

OKTOBER 2016

	2	9	16	23	30
	3	10	17	24	31
	4	11	18	25	
	5	12	19	26	
	6	13	20	27	
	7	14	21	28	
1	8	15	22	29	

NOVEMBER 2016

AHAD		6	13	20	27
SENIN		7	14	21	28
SELASA	1	8	15	22	29
RABU	2	9	16	23	30
KAMIS	3	10	17	24	
JUMAT	4	11	18	25	
SABTU	5	12	19	26	

DESEMBER 2016

	4	11	18	25	
	5	12	19	26	
	6	13	20	27	
	7	14	21	28	
1	8	15	22	29	
2	9	16	23	30	
3	10	17	24	31	

JANUARI 2017

1	8	15	22	29	
2	9	16	23	30	
3	10	17	24	31	
4	11	18	25		
5	12	19	26		
6	13	20	27		
7	14	21	28		

FEBRUARI 2017

	5	12	19	26	
	6	13	20	27	
	7	14	21	28	
1	8	15	22		
2	9	16	23		
3	10	17	24		
4	11	18	25		

MARET 2017

AHAD		5	12	19	26
SENIN		6	13	20	27
SELASA		7	14	21	28
RABU	1	8	15	22	29
KAMIS	2	9	16	23	30
JUMAT	3	10	17	24	31
SABTU	4	11	18	25	

APRIL 2017

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

MEI 2017












	7	14	21	28	
1	8	15	22	29	
2	9	16	23	30	
3	10	17	24	31	
4	11	18	25		
5	12	19	26		
6	13	20	27		

JUNI 2017

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

JULI 2017

AHAD		2	9	16	23	30
SENIN		3	10	17	24	31
SELASA		4	11	18	25	
RABU		5	12	19	26	
KAMIS		6	13	20	27	
JUMAT		7	14	21	28	
SABTU	1	8	15	22	29	

-  PAS/PAI
-  Porsenitas/sosial worker
-  Penerimaan LHPP
-  Hardiknas
-  Libur Umum
-  Hari Ulang Tahun SMKN 1 Yogyakarta
-  Hari-hari Pertama Masuk Sekolah
-  Libur Ramadhan (ditentukan kemudian sesuai Kep. Menag)
-  Libur Idul Fitri (ditentukan kemudian sesuai Kep. Menag)
-  Libur Khusus (Hari Guru Nas)
-  Libur Semester

-  UN SMA/SMK (Utama)
-  UN SMA/SMK (Susulan)
-  Ujian sekolah SMA/SMK
-  Pakaian Dinas Tradisional
-  HUT Pemerintah Daerah
-  UTS SEM.GASAL/GENAP

KETERANGAN : KALENDER SMK NEGERI 1 YOGYAKARTA

1	1 s.d. 9 Juli 2016	: Libur Kenaikan kelas
2	6 dan 7 Juli 2016	: Hari Besar Idul Fitri 1437 H
3	11 s.d. 16 Juli 2016	: Hari libur Idul Fitri 1437 H Tahun 2016
4	18 s.d. 20 Juli 2016	: Hari-hari pertama masuk sekolah
5	1 Agustus 2016	: Hari Ulang Tahun SMKN 1 Yogyakarta
6	17 Agustus 2016	: HUT Kemerdekaan Republik Indonesia
7	12 September 2016	: Hari Besar Idul Adha 1437 H
8	2 Oktober 2016	: Tahun Baru Hijjriyah 1438 H
9	7 Oktober 2016	: Ulang Tahun Kota Yogyakarta
10	25 November 2016	: Hari Guru Nasional
11	1 s.d. 8 Desember 2016	: PAS (Penilaian Akhir Semester)
12	12 Desember 2016	: Maulid Nabi Muhammad SAW 1438 H
13	14 s.d. 16 Desember 2016	: Porsenitas
14	17 Desember 2016	: Penerimaan Laporan Hasil Penilaian Pendidikan (LHPP)
15	19 s.d. 31 Des 2016	: Libur Semester Gasal
16	25 Desember 2016	: Hari Natal 2016
17	1 Januari 2017	: Tahun Baru 2017
18	28 Januari 2017	: Tahun Baru Imlek
19	20 s.d. 28 Maret 2017	: Ujian Sekolah
20	28 Maret 2017	: Hari Raya Nyepi
21	3 s.d. 6, April 2017	: UN SMA/SMK/SMALB (Utama) untuk PBT
22	3 s.d.6, dan 10 s.d.11 April 2017	: UN SMA/SMK/SMALB (Utama) untuk CBT
23	10 s.d. 13 April 2017	: UN SMA/SMK/SMALB (Susulan) untuk PBT
24	14 April 2017	: Wafat Yesus Kristus
25	24 April 2017	: Isra' Mi'raj
26	17 s.d. 20, dan 24 s.d. 25 April 2017	: UN SMA/SMK/SMALB (Susulan) untuk CBT
27	1 Mei 2017	: Libur Hari Buruh Nasional tahun 2017
28	2 Mei 2017	: Hari Pendidikan Nasional tahun 2017
29	11 Mei 2017	: Hari Raya Waisak
30	25 Mei 2017	: Kenaikan Yesus Kristus

- 31 1 s.d. 8 Juni 2017 : PAT (Penilaian Akhir Tahun)
- 32 17 Juni 2017 : Penerimaan Laporan Hasil Belajar (Kenaikan Kelas)
- 33 19 Juni s.d. 15 Juli 2017 : Libur Idul Fitri dan Libur Kenaikan Kelas

Yogyakarta, 1 Juli 2016
Kepala Sekolah,

Dra. DARWESTRI
NIP 19580731 198703 2 002

PROGRAM TAHUNAN

**MATA PELAJARAN : MELAKUKAN PROSEDUR
ADMINISTRASI**

KELAS : XI AP

TAHUN PELAJARAN : 2016/2017

DISUSUN OLEH :

N A M A : ERLIN NURLAELI

N I M : 13402241010

SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 1 YOGYAKARTA
BIDANG KEAHLIAN BISNIS DAN MANAJEMEN
Jalan Kemetiran Kidul 35 Yogyakarta 55272 Telepon (0274) 512148
2016

PROGRAM TAHUNAN

MATA PELAJARAN : Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan
 SATUAN PENDIDIKAN : SMK
 KELAS : XI AP
 TAHUN PELAJARAN : 2016/2017

<i>SEM.</i>	❖ STANDAR KOMPETENSI ❖ KOMPETENSI DASAR	JUMLAH JAM PELAJARAN		KET.
		TM	PS	
I	Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan.			
	1.1 Mendiskripsikan Pelayanan Prima	2	3 (6)	
	1.2 Mengidentifikasi pelanggan dan kebutuhan pelanggan	2	3 (6)	
	ULANGAN HARIAN 1	1		
	ULANGAN HARIAN 2	1		
	ULANGAN MID SEMESTER	1		
	ULANGAN AKHIR SEMESTER	1		
	CADANGAN	1		
	Jumlah	9	12	21
II	Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan.			
	1.3 Menyampaikan Pelayanan Kepada Pelanggan	3	4(8)	
	ULANGAN HARIAN 1	1		
	PKL	7		
	ULANGAN AKHIR SEMESTER	1		
	CADANGAN	1		
	Jumlah	13	8	21

Mengetahui
Guru Pembimbing



Dra Sri Sumaryani
NIP 19661108 200604 2 005

Yogyakarta, 28 Juli 2016

Mahasiswa PPL



Erlin Nurlaeli
NIM 13802241010

PROGRAM SEMESTER

MATA PELAJARAN : **MEMBERIKAN PELAYANAN
PADA PELANGGAN**

KELAS : **XI AP**

SEMESTER : **GASAL**

TAHUN PELAJARAN : **2016/2017**

DISUSUN OLEH :

N A M A : **ERLIN NURLAELI**

N I M : **13802241010**

SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 1 YOGYAKARTA
BIDANG KEAHLIAN BISNIS DAN MANAJEMEN
Jalan Kemetiran Kidul 35 Yogyakarta 55272 Telepon (0274) 512148

2016

DISTRIBUSI ALOKASI WAKTU

MATA PELAJARAN : Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan
 SATUAN PENDIDIKAN : SMK
 KELAS : XI AP
 SEMESTER : Gasal
 TAHUN PELAJARAN : 2016/2017

NO.	❖ STANDAR KOMPETENSI ❖ KOMPETENSI DASAR	ALOKASI WAKTU		KET.
		TM	PS	
I	Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan			
	1.1 Proses Mendiskripsikan Pelayanan Prima			
	Pengertian pelayanan prima	1		
	Hakikat Pelayanan Prima	1		
	Prinsip dan Konsep pelayanan prima sikap		1(2)	
	Pelayanan Prima dengan konsep perhatian		1(2)	
	Pelayanan Prima dengan konsep tindakan		1(2)	
	1.2 Mengidentifikasi pelanggan dan kebutuhan pelanggan			
	Macam-Macam pelanggan	1		
	Mengenali karakter pelanggan	1	1(2)	
	Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan		1(2)	
	Pengumpulan informasi kebutuhan pelanggan		1(2)	
	Ulangan Harian	2		
	Ulangan Tengah Semester	1		
	Ulangan Akhir Semester	1		
	Cadangan	1		
	Jumlah	9	12	21 jam

Yogyakarta, 28 Juli 2016

Mengetahui

Guru Pembimbing



Dra Sri Sumaryani
NIP 19661108 200604 2 005

Mahasiswa PPL



Erlin Nurlaeli
NIM 13802241010

F/7.5.1/WKS KUR/ 15
2/1 Juli 2014

Mengetahui,
Guru Pembimbing



Dra. Sri Sumaryani
NIP 19661108 200604 2 005

Yogyakarta, 28 Juli 2016
Mahasiswa PPL



Erlin Nurlaeli
NIM 13802241010

ANALISIS / PEMETAAN SK-KD

NAMA SEKOLAH : SMK Negeri 1 Yogyakarta
 MATA PELAJARAN : Produktif Administrasi Perkantoran
 KELAS/SEMESTER : XI AP
 STANDAR : Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan.
 KOMPETENSI
 KODE : 118 KK 12
 ALOKASI WAKTU : 27 X 45 menit

Standar Kompetensi	Kompetensi Dasar	Tingkatan Ranah KD	Indikator Pencapaian	Tingkatan Ranah IPK	Nilai Budaya dan Karakter Bangsa	Materi Pokok	Alokasi Waktu
1. Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan.	1.1 Mendiskripsikan Pelayanan Prima 1.2 Mengidentifikasi pelanggan dan		1. Menjelaskan Pelayanan Prima 2. Menjelaskan Konsep A3 3. Mengimplementasikan konsep pelayanan prima dalam kehidupan sehari-hari 1. Mengidentifikasi macam-macam pelanggan dengan cermat.		1 Gemar membaca 2 Rasa ingin tahu 3 Kreatif 4 Disiplin 5 Bersahabat 6 Tanggung jawab	1 Pengertian Pelayanan Prima 2 Hakekat pelayanan prima 3 Pelayanan prima dengan konsep perhatian 4 Pelayanan prima dengan konsep sikap. 5 Pelayanan prima dengan konsep tindakan 1 Macam-macam pelanggan 2 Mengenali karakter pelanggan.	

	kebutuhan pelanggan		<ol style="list-style-type: none">2. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan.3. Mengumpulkan mengelola dan mengimplementasikan kebutuhan pelanggan untuk4. kepentingan pemberian pelayanan			<ol style="list-style-type: none">3 Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan4 Pengumpulan informasi kebutuhan pelanggan.	
--	---------------------	--	---	--	--	---	--

**Mengetahui,
Guru Mata Pelajaran**

**Dra. Sri Sumaryani
NIP 19661108 200604 2 005**

Yogyakarta, 26 Juli 2016

Mahasiswa PPL

**Erlin Nurlaeli
NIM.13802241010**

SILABUS

NAMA SEKOLAH : SMK Negeri 1 Yogyakarta
 MATA PELAJARAN : Produktif Administrasi Perkantoran
 KELAS/SEMESTER : XI AP
 STANDAR KOMPETENSI : Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan.
 KODE : 118 KK 12
 ALOKASI WAKTU : 27 X 45 menit

KOMPETENSI DASAR	INDIKATOR	NILAI KARAKTER	MATERI PEMBELAJARAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENILAIAN	ALOKASI WAKTU			SUMBER BELAJAR
						TM	PS	PI	
1. Mendiskripsikan Pelayanan Prima	1. Menjelaskan Pelayanan Prima 2. Menjelaskan Konsep A3 3. Mengimplementasikan konsep pelayanan prima dalam kehidupan sehari-hari	1 Gemar memba ca 2 Rasa ingin tahu 3 Kreatif 4 Disiplin 5 Bersaha bat 6 Tanggu ng jawab	1 Pengertian Pelayanan Prima 2 Hakekat pelayanan prima 3 Pelayanan prima dengan konsep perhatian 4 Pelayanan prima dengan konsep sikap. 5 Pelayanan prima dengan	a. Mendiskusikan pelayanan prima b. Menjelaskan tujuan dan fungsi pelayanan prima. c. Mendiskusikan hakekat pelayanan prima. d. Mempresentasikan dan mempraktikan pelayanan prima dengan konsep perhatian. e. Mempresentasikan/mempraktikan pelayanan prima dengan konsep sikap f. Mendiskusikan Mempraktikan pelayanan prima dengan konsep tindakan.	Tes Tertulis Unjuk kerja	2	3 (6)		Sri Endang R dan Sri Mulayani, 2006,Modul 1 Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan jilid 1 untuk SMK,Jakarta,Erlangga

			konsep tindakan					
--	--	--	-----------------	--	--	--	--	--

KOMPETENSI DASAR	INDIKATOR	NILAI KARAKTER	MATERI PEMBELAJARAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENILAIAN	ALOKASI WAKTU			SUMBER BELAJAR
						TM	PS	PI	
2. Mengidentifikasi pelanggan dan kebutuhan pelanggan	1. Mengidentifikasi macam-macam pelanggan dengan cermat. 2. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan. 3. Mengumpulkan mengelola dan mengimplementasikan kebutuhan pelanggan untuk kepentingan pemberian pelayanan	1 Mandiri 2 Kreatif 3 Rasa ingin tahu 4 Gemar membaca 5 Tanggung jawab	1 Macam-macam pelanggan 2 Mengenali karakter pelanggan. 3 Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan 4 Pengumpulan informasi kebutuhan pelanggan.	a. Menjelaskan pengertian pelanggan b. Mendiskusikan macam-macam pelanggan. c. Mendiskusikan karakter pelanggan. d. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan. e. Cara mengumpulkan informasi kebutuhan pelanggan..	Tes Tertulis Unjuk kerja	2	3(6)		Modul Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan untuk SMK: Yudistira

<p>3. Menyampaikan Pelayanan kepada pelanggan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siswa dapat memahami pengetahuan tentang pemasaran 2. Siswa dapat melakukan budaya kerja perusahaan. 3. Siswa memahami kemampuan dan focus pemasaran. 4. Siswa memahami pengembangan pendekatan untuk peningkatan pelayanan pada pelanggan. 5. Siswa dapat memahami pengetahuan legal dalam perjanjian. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gemar membaca 2. Disiplin 3. Kreatif 4. Rasa ingin tahu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemasaran dan tantangannya 2. Pengetahuan tentang budaya kerja perusahaan termasuk kemampuan focus pemasaran 3. Mendapatkan umpan balik informasi pelayanan pada pelanggan. 4. Pengetahuan legal dalam perjanjian. 	<ol style="list-style-type: none"> a. Menjelaskan pemasaran dan tantangannya. b. Menjelaskan pengetahuan tentang budaya kerja perusahaan termasuk kemampuan pemasaran dan fokus pemasaran. c. Mendiskusikan pelayanan pada pelanggan. d. Mempraktikan pendekatan proaktif untuk meningkatkan pelayanan pada pelanggan. e. Mendiskusikan pengetahuan legal dalam perjanjian. 	<p>Tes tertulis</p>	<p>3</p>	<p>4(8)</p>		
---	--	---	--	--	---------------------	----------	-------------	--	--

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN(RPP)

NO : 01

Satuan Pendidikan	:	SMK Negeri 1 Yogyakarta
Kompetensi Keahlian	:	Administrasi Perkantoran
Mata Pelajaran	:	Produktif Administrasi Perkantoran
Kelas/Semester	:	XI AP 1/1
Tahun Pelajaran	:	2015/2016
Alokasi waktu	:	45 menit (pertemuan ke 1)
Kode Kompetensi	:	118 KK 12
KKM	:	75
Standar Kompetensi	:	Memberikan Pelayanan Prima Pada Pelanggan
Kompetensi Dasar	:	Mendiskripsikan Pelayanan Prima
Indikator	:	1. Pengertian Pelayanan Prima

I. TUJUAN PEMBELAJARAN

- 1 Siswa dapat menjelaskan pengertian pelayanan prima.

Nilai Karakter yang dikembangkan :

- Religius
- Disiplin
- Rasa ingin tahu
- Gemar membaca
- Ulet
- Kerja keras
- Jujur
- Tanggung Jawab
- Demokratis

II. MATERI PEMBELAJARAN

- 1 Pengertian pelayanan prima

III. METODE PEMBELAJARAN

1. Ceramah
2. Diskusi
3. Tanya Jawab

IV. ALAT / BAHAN / SUMBER BELAJAR

Alat dan Media

- Whiteboard
- LCD
- Power Point

Sumber belajar :

Widaningsih dkk.2011.”Modul Melaksanakan Pelayanan Prima”. Jakarta:

Erlangga

V. KEGIATAN PEMBELAJARAN

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENGORGANISASIAN KELAS	
		PESERTA	WAKTU
1 (1 Jam)	1. Pendahuluan	Kelas	10 menit
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengkondisian Kelas (Disiplin, Religius). b. Penjelasan tentang materi yang akan dipelajari. c. Apersepsi dan motivasi tentang pelayanan prima. 		
	2. Kegiatan inti	Individu	30 menit
	<p><i>Eksplorasi :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a. Siswa menyimak tentang pengertian pelayanan prima (Rasa Ingin Tahu,) b. Siswa mencoba meberikan contoh dan menjelaskan pengertian pelayanan prima (Ulet, Kerja Keras) c. Guru menjelaskan Materi tentang pengertian pelayanan prima d. Siswa memperhatikan penjelasan guru(disiplin,rasa ingin tahu) e. Siswa membuat catatan tentang materi yang diberikan. <p><i>Elaborasi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a. Siswa mengajukan pertanyaan kepada guru (kreatif) b. Siswa menjawab soal yang diberikan oleh guru (Tanggung Jawab) <p><i>Konfirmasi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a. Siswa mengoreksi jawaban yang sudah ditebak secara bersama – sama. 		

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENGORGANISASIAN KELAS	
		PESERTA	WAKTU
	3. Penutup hasil eksplorasi a. Guru mengajak dan mengarahkan siswa untuk membuat kesimpulan. b. Guru menyampaikan kompetensi yang akan dipelajari pada pertemuan berikutnya. c. Siswa memperhatikan penyampaian kompetensi yang akan dipelajari pada pertemuan berikutnya d. Doa dan	Kelas	5 menit

VI. PENILAIAN :

1. Prosedur test:

- Test awal : ada
- Test Proses : ada
- Test akhir : ada

2. Jenis test :

- Test awal : lisan
- Test proses : pengamatan dan hasil akhir
- Test akhir : Quis (*Terlampir*)

3. Kriteria penilaian

- Proses : 10
- Hasilkerja : 80
- Sikap : 10

Penilaian Ranah Psikomotorik :

No	KRITERIA	NILAI MAKSIMAL	NILAI PEROLEHAN	KETERANGAN
1	Proses kerja	10		
2	Hasil kerja	80		
3	Sikap	10		

Penilaian Ranah Afektif

PENILAIAN TANYA JAWAB

No.	Aspek yang dinilai	Nilai			
		Kurang (Skor < 60)	Cukup (Skor 60-75)	Baik (Skor 76-85)	Amat Baik (Skor 86-100)
1.	Ketertiban				
2.	Semangat belajar/ Antusias				
3.	Inisiatif				
4.	Kemampuan berbicara/oral				
5.	Dll.				
Jumlah SKOR Afektif					

Yogyakarta, 26 Juli 2016

Mengetahui

Guru Pembimbing



Dra Sri Sumaryani

NIP 19661108 200604 2 005

Mahasiswa PPL



Erlin Nurlaeli

NIM 13802241010

Lampiran 1

Materi

1. Pengertian pelayanan prima

Pelayanan prima bertitik tolak pada usaha-usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya.

Beberapa pengertian pelayanan prima

- Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.
- pelayanan prima adalah pelayanan yang memprioritaskan kepuasan pelanggan.
- Pelayanan prima adalah pelayanan dengan ramah, tepat, dan cepat kepada pelanggan.
- Pelayanan prima adalah pelayanan yang membuat pelanggan merasa dipentingkan.
- Pelayanan prima adalah pelayanan yang menempatkan pelanggan sebagai rekan/partner.

Istilah pelayanan prima dalam dunia bisnis:

- Service excellence, yaitu layanan istimewa/prima
- Customer service, yaitu pelayanan kepada pelanggan
- Customer care, yaitu peduli pelanggan atau kepedulian terhadap pelanggan

Pengertian Pelayanan Prima (Customer Care)

Pelayanan Prima (Excellent Service/Customer Care) secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan Prima (Customer Care) adalah faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan. Jika bisnis tumbuh dan berkembang dan tetap biasa bertahan dalam persaingan maka keuntungan dan pendapatan juga harus meningkat.

Untuk melaksanakan hal ini, kita perlu meningkatkan jumlah pelanggan yang kita miliki, dengan demikian kita memelihara dan mempertahankan pelanggan kita seperti halnya mendapatkan pelanggan yang baru. Jadi dalam hal memenangkan bisnis baru, kita juga perlu mempertahankan loyalitas konsumen yang ada.

Pelayanan Prima (Customer Care) berarti memelihara dan mempertahankan pelanggan kita dan menambah pelanggan baru. Banyak aspek yang dapat memberikan kepuasan pelanggan dan bukan hanya sekedar memberikan yang terbaik. Dalam era pasar bebas saat ini, banyak ditawarkan barang-barang yang bermutu saja, tapi hubungan yang berlanjut dan berkesinambungan antara penjual dan pelanggan belum diperhatikan dengan baik. Pelayanan Prima (Customer care) yang baik dibutuhkan semua anggota perusahaan, tanpa kecuali. Apakah mereka berhubungan langsung dengan pelanggan atau tidak, melaksanakan tugas dengan bekerja bersama orang lain,

dibutuhkan rasa percaya diri untuk menyesuaikan dan mempertimbangkan kepercayaan dan rahasia pelanggan pada kita.

Pelayanan Prima (Customer care) bukan hanya sekedar memberikan suatu layanan, hal ini memerlukan sedikit pelayanan ekstra dan sesuai dengan harapan pelanggan yang mengharapkan pelayanan yang terbaik. Ini berarti membuat karyawan yang bekerja di perusahaan melakukan pilihan, langkah, sikap dalam berhubungan dengan pelanggan yang tepat.

2. Karakteristik Pelayanan (Normann, 1991)

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba
- 2) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial
- 3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN(RPP)

NO : 01

Satuan Pendidikan	:	SMK Negeri 1 Yogyakarta
Kompetensi Keahlian	:	Administrasi Perkantoran
Mata Pelajaran	:	Produktif Administrasi Perkantoran
Kelas/Semester	:	XI AP 2/1
Tahun Pelajaran	:	2015/2016
Alokasi waktu	:	45 menit (pertemuan ke 1)
Kode Kompetensi	:	118 KK 12
KKM	:	75
Standar Kompetensi	:	Memberikan Pelayanan Prima Pada Pelanggan
Kompetensi Dasar	:	Mendiskripsikan Pelayanan Prima
Indikator	:	1. Pengertian Pelayanan Prima

I. TUJUAN PEMBELAJARAN

- 1 Siswa dapat menjelaskan pengertian pelayanan prima.

Nilai Karakter yang dikembangkan :

- Religius
- Disiplin
- Rasa ingin tahu
- Gemar membaca
- Ulet
- Kerja keras
- Jujur
- Tanggung Jawab
- Demokratis

II. MATERI PEMBELAJARAN

- 1 Pengertian pelayanan prima

III. METODE PEMBELAJARAN

1. Ceramah
2. Demonstrasi
3. Tanya Jawab

IV. ALAT / BAHAN / SUMBER BELAJAR

Alat dan Media

- Whiteboard
- LCD

– Power Point

Sumber belajar :

Widaningsih dkk.2011.”Modul Melaksanakan Pelayanan Prima”. Jakarta:

Erlangga

V. KEGIATAN PEMBELAJARAN

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENGORGANISASIAN KELAS	
		PESERTA	WAKTU
1 (1 Jam)	1. Pendahuluan	Kelas	10 menit
	a. Pengkondisian Kelas (Disiplin, Religius).		
	b. Penjelasan tentang materi yang akan dipelajari.		
	c. Apersepsi dan motivasi tentang pelayanan prima.		
	2. Kegiatan inti	Individu	30 menit
	<i>Eksplorasi :</i>		
	a. Siswa menyimak tentang pengertian pelayanan prima (Rasa Ingin Tahu,)		
	b. Siswa berdiskusi dan mencoba meberikan contoh dan menjelaskan pengertian pelayanan prima (Ulet, Kerja Keras).		
	<i>Elaborasi</i>		
	a. Guru membagi siswa ke dalam 4 kelompok, untuk mendiskripsikan gambar pelayanan prima yang sudah di tayangkan.		
	b. Siswa mendiskusikan gambar pelayanan prima yang sudah di tampilkan di layar.		
	<i>Konfirmasi</i>		
	a. Perwakilan siswa tiap kelompok maju untuk mendemonstrasikan		

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENGORGANISASIAN KELAS	
		PESERTA	WAKTU
	<p>gambar pelayanan prima yang ada di layar.</p> <p>b. Siswa lain memberi tanggapan kepada perwakilan siswa yang mendemonstrasikan gambar pelayanan prima. (Rasa Ingin tahu, ulet, demokrasi)</p> <p>c. Guru memberikan penguatan terkait materi yang dipelajari dan mengevaluasi hasil presentasi siswa.</p> <p>3. Penutup hasil eksplorasi</p> <p>a. Guru mengajak dan mengarahkan siswa untuk membuat kesimpulan.</p> <p>b. Guru menyampaikan kompetensi yang akan dipelajari pada pertemuan berikutnya.</p> <p>c. Siswa memperhatikan penyampaian kompetensi yang akan dipelajari pada pertemuan berikutnya</p> <p>d. Doa dan Salam</p>	Kelas	5 menit

VI. PENILAIAN :

1. Prosedur test:

- Test awal : ada
- Test Proses : ada
- Test akhir : ada

2. Jenis test :

- Test awal : lisan
- Test proses : pengamatan dan hasil akhir
- Test akhir : Quis (*Terlampir*)

3. Kriteria penilaian

- Proses : 10

- Hasilkerja : 80
- Sikap : 10

Penilaian Ranah Psikomotorik :

No	KRITERIA	NILAI MAKSIMAL	NILAI PEROLEHAN	KETERANGAN
1	Proses kerja	10		
2	Hasil kerja	80		
3	Sikap	10		

Penilaian Ranah Afektif

PENILAIAN TANYA JAWAB

No.	Aspek yang dinilai	Nilai			
		Kurang (Skor < 60)	Cukup (Skor 60- 75)	Baik (Skor 76- 85)	Amat Baik (Skor 86- 100)
1.	Ketertiban				
2.	Semangat belajar/ Antusias				
3.	Inisiatif				
4.	Kemampuan berbicara/oral				
5.	Dll.				
Jumlah SKOR Afektif					

Yogyakarta, 26 Juli 2016

Mengetahui
Guru Pembimbing



Dra Sri Sumaryani
NIP 19661108 200604 2 005

Mahasiswa PPL



Erlin Nurlaeli
NIM 13802241010

Lampiran 1

Materi

1. Pengertian pelayanan prima

Pelayanan prima bertitik tolak pada usaha-usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya.

Beberapa pengertian pelayanan prima

- Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.
- pelayanan prima adalah pelayanan yang memprioritaskan kepuasan pelanggan.
- Pelayanan prima adalah pelayanan dengan ramah, tepat, dan cepat kepada pelanggan.
- Pelayanan prima adalah pelayanan yang membuat pelanggan merasa dipentingkan.
- Pelayanan prima adalah pelayanan yang menempatkan pelanggan sebagai rekan/partner.

Istilah pelayanan prima dalam dunia bisnis:

- Service excellence, yaitu layanan istimewa/prima
- Customer service, yaitu pelayanan kepada pelanggan
- Customer care, yaitu peduli pelanggan atau kepedulian terhadap pelanggan

Pengertian Pelayanan Prima (Customer Care)

Pelayanan Prima (Excellent Service/Customer Care) secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan Prima (Customer Care) adalah faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan. Jika bisnis tumbuh dan berkembang dan tetap biasa bertahan dalam persaingan maka keuntungan dan pendapatan juga harus meningkat.

Untuk melaksanakan hal ini, kita perlu meningkatkan jumlah pelanggan yang kita miliki, dengan demikian kita memelihara dan mempertahankan pelanggan kita seperti halnya mendapatkan pelanggan yang baru. Jadi dalam hal memenangkan bisnis baru, kita juga perlu mempertahankan loyalitas konsumen yang ada.

Pelayanan Prima (Customer Care) berarti memelihara dan mempertahankan pelanggan kita dan menambah pelanggan baru. Banyak aspek yang dapat memberikan kepuasan pelanggan dan bukan hanya sekedar memberikan yang terbaik. Dalam era pasar bebas saat ini, banyak ditawarkan

barang-barang yang bermutu saja, tapi hubungan yang berlanjut dan berkesinambungan antara penjual dan pelanggan belum diperhatikan dengan baik. Pelayanan Prima (Customer care) yang baik dibutuhkan semua anggota perusahaan, tanpa kecuali. Apakah mereka berhubungan langsung dengan pelanggan atau tidak, melaksanakan tugas dengan bekerja bersama orang lain, dibutuhkan rasa percaya diri untuk menyesuaikan dan mempertimbangkan kepercayaan dan rahasia pelanggan pada kita.

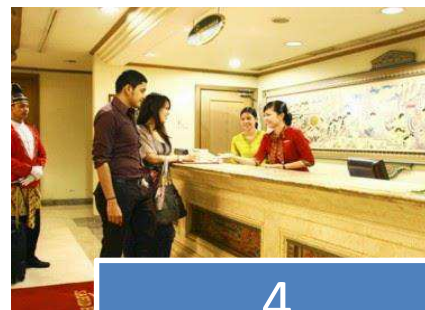
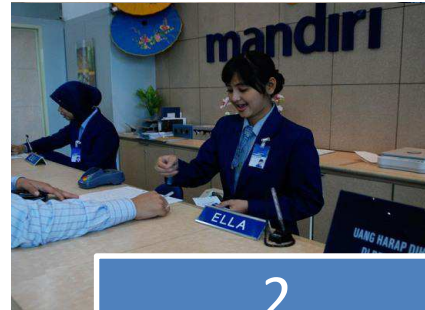
Pelayanan Prima (Customer care) bukan hanya sekedar memberikan suatu layanan, hal ini memerlukan sedikit pelayanan ekstra dan sesuai dengan harapan pelanggan yang mengharapkan pelayanan yang terbaik. Ini berarti membuat karyawan yang bekerja di perusahaan melakukan pilihan, langkah, sikap dalam berhubungan dengan pelanggan yang tepat.

2. Karakteristik Pelayanan (Normann, 1991)
 - 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba
 - 2) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial
 - 3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Lampiran 2

Tugas

Diskripsikan Pelayanan Prima Pada Gambar Berikut :



Kunci Jawaban:

1. Gambar No 1 : Merupakan gambar pelayanan prima yang diberikan oleh seorang dokter kepada pasiennya yang sedang berkonsultasi, dari gambar tersebut menunjukkan bahwa pasien memberikan respon yang baik kepada dokter, selain itu dokter tersebut melayani pasiennya dengan ramah dan sopan.
2. Gambar No 2 : Merupakan gambar pelayanan prima yang diberikan oleh seorang teller Bank kepada nasabahnya yang ingin bertransaksi, dari gambar tersebut menunjukkan bahwa nasabah memberikan respon yang baik kepada teller Bank, selain itu teller Bank tersebut melayani nasabahnya dengan ramah dan sopan.
3. Gambar No 3 : Merupakan gambar pelayanan prima yang diberikan oleh seorang pramugari kepada penumpangnya untuk memberikan arahan tentang penggunaan sabuk pengaman yang benar, dari gambar tersebut menunjukkan bahwa penumpang pesawat memberikan respon yang baik kepada pramugari, selain itu pramugari tersebut melayani penumpangnya dengan ramah dan sopan.
4. Gambar No 4 : Merupakan gambar pelayanan prima yang diberikan oleh seorang resepsionis hotel kepada pelanggannya yang ingin memesan kamar, dari gambar tersebut menunjukkan bahwa pelanggan hotel memberikan respon yang baik

kepada reseptionis hotel, selain itu reseptionis hotel tersebut melayani pelanggannya dengan ramah dan sopan.

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN(RPP)

NO : 02

Satuan Pendidikan	:	SMK Negeri 1 Yogyakarta
Kompetensi Keahlian	:	Administrasi Perkantoran
Mata Pelajaran	:	Produktif Administrasi Perkantoran
Kelas/Semester	:	XI AP
Tahun Pelajaran	:	2016/2017
Alokasi waktu	:	45 menit (pertemuan ke 2)
Kode Kompetensi	:	118 KK 12
KKM	:	75
Standar Kompetensi	:	Memberikan Pelayanan Prima Pada Pelanggan
Kompetensi Dasar	:	Mendiskripsikan Pelayanan Prima
Indikator	:	1. Hakikat Pelayanan Prima 2. Tujuan Pelayanan Prima

I. TUJUAN PEMBELAJARAN

- 1 Siswa dapat memahami hakikat pelayanan prima

Nilai Karakter yang dikembangkan :

- Religius
- Disiplin
- Rasa ingin tahu
- Gemar membaca
- Ulet
- Kerja keras
- Jujur
- Tanggung Jawab
- Demokratis

II. MATERI PEMBELAJARAN

- 1 Hakikat Pelayanan Prima
- 2 Tujuan Pelayanan Prima

III. METODE PEMBELAJARAN

1. Ceramah
2. Diskusi
3. Tanya Jawab

IV. ALAT / BAHAN / SUMBER BELAJAR

Alat dan Media

- Whiteboard
- LCD
- Power Point

Sumber belajar :

Widaningsih dkk.2011."Modul Melaksanakan Pelayanan Prima". Jakarta:
Erlangga

V. KEGIATAN PEMBELAJARAN

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENGORGANISASIAN KELAS	
		PESERTA	WAKTU
2 (1 Jam)	1 .Pendahuluan a. Pengkondisian Kelas (Disiplin, Religius) b. Penjelasan tentang materi yang akan dipelajari c. Apersepsi dan motivasi tentang pelayanan prima.	Kelas	5 menit
	2. Kegiatan inti <i>Eksplorasi :</i> a. Siswa menyimak tentang hakikat dan tujuan pelayanan prima (Rasa Ingin Tahu,) b. Siswa mencoba menjelaskan kembali hakikat dan tujuan pelayanan prima (Ulet, Kerja Keras) c. Guru menjelaskan Materi tentang hakikat dan tujuan pelayanan prima d. Siswa memperhatikan penjelasan guru(disiplin,rasa ingin tahu) e. Siswa membuat catatan tentang materi yang diberikan.	Individu	35 menit

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENGORGANISASIAN KELAS	
		PESERTA	WAKTU
	<p><i>Elaborasi</i></p> <p>a. Siswa mengajukan pertanyaan kepada guru (kreatif)</p> <p>b. Siswa menjawab soal yang diberikan oleh guru (Tanggung Jawab)</p> <p><i>Konfirmasi</i></p> <p>a. Siswa mengoreksi jawaban yang sudah ditebak secara bersama – sama</p> <p>3. Penutup hasil eksplorasi</p> <p>a. Guru mengajak dan mengarahkan siswa untuk membuat kesimpulan.</p> <p>b. Guru menyampaikan kompetensi yang akan dipelajari pada pertemuan berikutnya.</p> <p>c. Siswa memperhatikan penyampaian kompetensi yang akan dipelajari pada pertemuan berikutnya.</p> <p>d. Doa dan Salam.</p>	Kelas	5 menit

VI. PENILAIAN :

Penilaian Kognitif

1. Prosedur test:
 - Test awal : ada
 - Test Proses : ada
 - Test akhir : ada
2. Jenis test :
 - Test awal : lisan
 - Test proses : pengamatan dan hasil akhir
 - Test akhir : ada

3. Kriteria penilaian

- Proses : 10
- Hasil kerja : 80
- Sikap : 10

Penilaian Ranah Psikomotorik :

No	KRITERIA	NILAI MAKSIMAL	NILAI PEROLEHAN	KETERANGAN
1	Proses kerja	10		
2	Hasil kerja	80		
3	Sikap	10		

Penilaian Ranah Afektif

PENILAIAN TANYA JAWAB

No.	Aspek yang dinilai	Nilai			
		Kurang (Skor < 60)	Cukup (Skor 61-75)	Baik (Skor 76-85)	Amat Baik (Skor 86-100)
1.	Ketertiban				
2.	Semangat belajar/ Antusias				
3.	Inisiatif				
4.	Kemampuan berbicara/oral				
5.	Dll.				
Jumlah SKOR Afektif					

Yogyakarta, 1 Agustus 2016

Mengetahui

Guru Pembimbing



Dra Sri Sumaryani

NIP 19661108 200604 2 005

Mahasiswa PPL



Erlin Nurlaeli

NIM 13802241010

Lampiran 1

Materi

1. Hakikat pelayanan prima

Pada hakikatnya, pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang atau jasa.. Pelayanan prima bertitik tolak pada usaha-usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya.

Beberapa pengertian pelayanan prima

- Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan
- pelayanan prima adalah pelayanan yang memprioritaskan kepuasan pelanggan
- Pelayanan prima adalah pelayanan dengan ramah, tepat, dan cepat kepada pelanggan
- Pelayanan prima adalah pelayanan yang membuat pelanggan merasa dipentingkan
- Pelayanan prima adalah pelayanan yang menempatkan pelanggan sebagai rekan/partner

Istilah pelayanan prima dalam dunia bisnis:

- Service excellence, yaitu layanan istimewa/prima
- Customer service, yaitu pelayanan kepada pelanggan
- Customer care, yaitu peduli pelanggan atau kepedulian terhadap pelanggan

2. Tujuan pelayanan prima

- a. Untuk menjaga agar pelanggan merasa dianggap penting dan diperhatikan segala kebutuhan dan keinginan.
- b. Menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan/konsumen agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu
- c. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan/konsumen terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
- d. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen/penjual
- e. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan pelanggan
- f. Untuk menjaga agar pelanggan/konsumen merasa diperhatikan segala kebutuhannya

Lampiran 2

Soal Quis

A. Soal

1. Jelaskan Pengertian Pelayanan Prima?
2. Deskripsikan Gambar Pelayanan Prima berikut ini.!



3. Sebutkan Tujuan Pelayanan Prima?

B. Kunci Jawaban:

1. Pelayanan Prima adalah usaha yang dilakukan oleh perusahaan, lembaga atau instansi tertentu untuk melayani pelanggannya dengan sebaik-baiknya.
2. Gambar di atas menunjukkan pelayanan prima yang dilakukan oleh seorang teller bank kepada nasabahnya dalam membantu menangani transaksi keuangan yang dikehendaki oleh nasabah. Teller tersebut memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan kepada nasabahnya,
3. Tujuan Pelayanan Prima adalah
 - Untuk menjaga agar pelanggan merasa dianggap penting dan diperhatikan segala kebutuhan dan keinginan.
 - Menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan/konsumen agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu
 - Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan/konsumen terhadap barang/jasa yang ditawarkan.

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN(RPP)

NO : 03

Satuan Pendidikan	:	SMK Negeri 1 Yogyakarta
Kompetensi Keahlian	:	Administrasi Perkantoran
Mata Pelajaran	:	Produktif Administrasi Perkantoran
Kelas/Semester	:	XI AP/1
Tahun Pelajaran	:	2015/2016
Alokasi waktu	:	45 menit (pertemuan ke 3)
Kode Kompetensi	:	118 KK 12
KKM	:	75
Standar Kompetensi	:	Memberikan Pelayanan Prima Pada Pelanggan
Kompetensi Dasar	:	Mendiskripsikan Pelayanan Prima
Indikator	:	1. Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima

I. TUJUAN PEMBELAJARAN

1 Siswa dapat memahami hakikat pelayanan prima

Nilai Karakter yang dikembangkan :

- Religius
- Disiplin
- Rasa ingin tahu
- Gemar membaca
- Ulet
- Kerja keras
- Jujur
- Tanggung Jawab
- Demokratis

II. MATERI PEMBELAJARAN

1 Prinsip Pelayanan Prima Konsep Sikap

III. METODE PEMBELAJARAN

1. Presentasi
2. Diskusi
3. Tanya Jawab

IV. ALAT / BAHAN / SUMBER BELAJAR

Alat dan Media

- Whiteboard
- LCD

– Power Point

Sumber belajar :

Widaningsih dkk.2011.”Modul Melaksanakan Pelayanan Prima”. Jakarta:

Erlangga

V. KEGIATAN PEMBELAJARAN

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENGORGANISASIAN KELAS	
		PESERTA	WAKTU
3 (1 Jam)	1 .Pendahuluan a. Pengkondisian Kelas (Disiplin, Religius) b. Penjelasan tentang materi yang akan dipelajari c. Apersepsi dan motivasi tentang pelayanan prima.	Kelas	5 menit
	2. Kegiatan inti <i>Eksplorasi :</i> a. Guru menjelaskan Prinsip Pelayanan Prima. b. Siswa menyimak tentang prinsip/konsep pelayanan prima A3 (Rasa Ingin Tahu,) c. Guru membagi siswa menjadi 6 kelompok, kelompok 1 dan 2 mendiskusikan Konsep Sikap , kelompok 3 dan 4 mendiskusikan Konsep Perhatian (Attention), kelompok 5 dan 6 mempresentasikan Konsep tindakan. d. Siswa mencari bahan mengenai Konsep pelayanan Prima di berbagai sumber bacaan (Ulet, Kerja Keras)	Kelompok	35 menit

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENGORGANISASIAN KELAS	
		PESERTA	WAKTU
	<p><i>Elaborasi</i></p> <p>a. Siswa berdiskusi materi yang sudah di bagikan dalam kelompok presentasi yang telah di bentuk dengan topic yang berbeda, untuk di presentasikan pada pertemuan selanjutnya (Kerja Keras)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kelompok 1 dan 2 berdiskusi Konsep Pelayanan Prima Sikap - Kelompok 3 dan 4 berdiskusi Konsep Pelayanan Prima Perhatian - Konsep 5 dan 6 berdiskusi Konsep Pelayanan Prima Tindakan. <p><i>Konfirmasi</i></p> <p>a. Siswa menanyakan hal-hal yang dirasa sulit kepada guru.</p> <p>b. Guru meberikan pengarahan lebih lanjut mengenai materi diskusi tersebut.</p> <p>3. Penutup hasil eksplorasi</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Guru menyampaikan kegiatan yang akan di lakukan pada pertemuan berikutnya. b. Guru menutup pelajaran dengan Doa dan Salam. 	Kelas	5 menit

VI. PENILAIAN :

Penilaian Kognitif

1. Prosedur test:

- Test awal : ada

- Test Proses : ada
 - Test akhir : ada
2. Jenis test :
- Test awal : lisan
 - Test proses : pengamatan dan hasil akhir
 - Test akhir : ada
3. Kriteria penilaian
- Proses : 10
 - Hasil kerja : 80
 - Sikap : 10

Penilaian Ranah Psikomotorik :

No	KRITERIA	NILAI MAKSIMAL	NILAI PEROLEHAN	KETERANGAN
1	Proses kerja	30		
2	Hasil kerja	50		
3	Sikap	20		

Penilaian Ranah Afektif

PENILAIAN TANYA JAWAB

No.	Aspek yang dinilai	Nilai			
		Kurang (Skor < 60)	Cukup (Skor 61-75)	Baik (Skor 76-85)	Amat Baik (Skor 86-100)
1.	Ketertiban				
2.	Semangat belajar/ Antusias				
3.	Inisiatif				
4.	Kemampuan berbicara/oral				
5.	Dll.				
Jumlah SKOR Afektif					

Yogyakarta, 8 Agustus 2016

Mengetahui
Guru Pembimbing



Dra Sri Sumaryani
NIP 19661108 200604 2 005

Mahasiswa PPL



Erlin Nurlaeli
NIM 13802241010

Materi

Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima

Prinsip pelayanan prima adalah salah satu cara untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan yang baik dan harmonis dengan pelanggan berdasarkan konsep A3. Pelayanan prima berdasarkan konsep A3 artinya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan konsep sikap (Attitude), perhatian (Attention), dan tindakan (Action).

1. Konsep Sikap

Sikap mencerminkan perilaku atau gerak gerik yang terlihat pada diri seseorang ketika ia berhadapan dengan orang lain. Pelayanan prima berdasarkan sikap adalah memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan berfokus pada perbaikan sikap (Attitude) tenaga pelayanan. Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap, antara lain meliputi:

- a. Pelayanan dengan penampilan sopan dan serasi
- b. Pelayanan dengan pikiran positif, sehat dan logis serta,
- c. Pelayanan dengan sikap menghargai.

Pelayanan dengan penampilan sopan dan serasi

Penampilan yang sopan dan serasi merupakan hal yang penting bagi setiap orang, baik dalam lingkungan keluarga, sekolah, maupun ditempat kerja. Dengan selalu berpenampilan sopan, serasi dan menarik seseorang akan dihormati disegani dan dipercaya oleh orang lain. Sebaliknya orang yang penampilannya seronok, tidak menarik, dan tidak serasi biasanya tidak disukai orang lain. Contoh:

- 1 Seorang manajer yang berpakaian jas lengkap dengan dasinya tentu tidak serasi jika memakai sepatu olahraga
- 2 Pakaian untuk tidur hendaknya tidak di pakai untuk menghadiri pesta ulang tahun.

Seseorang dapat dikatakan berpenampilan serasi apabila memenuhi persyaratan berikut ini:

1. Model pakaian yang digunakan haruslah sesuai dengan usia si pemakai. Misalnya nenek, atau kakek hendaknya tidak memakai pakaian model remaja.
2. Berbusana sesuai dengan tempatnya.

Pelayanan dengan pikiran positif, sehat dan logis

Berfikir positif (Positif Thinking) Artinya segala pekerjaan atau persoalan harus dihadapi dan di pecahkan dengan menggunakan akal atau pikiran yang sehat, bukan dengan perasaan atau emosi sesaat. Dengan selalu menggunakan pikiran

yang positif, segala permasalahan hidup akan dapat diatasi dan dipecahkan secara adil dan bijaksana.

Demikian pula dalam melayani konsumen, setiap pelayanan atau penjual hendaknya selalu berfikir positif, logis dan tidak emosional. Pelayanan yang dilakukan dengan berfikir positif akan mampu menjalin hubungan interpersonal yang baik dengan pelanggan hubungan persahabatan dan kerjasama yang baik akan timbul jika masing-masing pihak saling menghormati dan menghargai. Sebaliknya konflik akan timbul jika masing-masing pihak ingin menang sendiri, merasa benar sendiri atau merasa paling berkuasa sehingga merusak hubungan kemitraan. Pelayanan dengan sikap dan pikiran yang positif yaitu:

1. Tidak mencari kelemahan pelanggan agar mau melakukan pembelian yang berlebihan.
2. Bersikap responsif dengan pelanggan, sikap responsive pada pelanggan merupakan tindakan tanggap dalam memberikan pelayanan yang tepat guna, yaitu tepat waktu ketika pelanggan membutuhkan bantuan serta memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan tidak berlebihan.
3. Memberikan Pelayanan dengan penuh hormat
Setiap orang akan memberikan apresiasi yang positif kepada siapapun yang memberikan penghormatan kepadanya. Demikian juga dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan dengan penuh hormat akan menjadi senjata ampuh dalam menjaga dan meningkatkan sikap loyal pelanggan kepada anda.
4. Memberikan Informasi sesuai dengan fakta
Kebohongan adalah hal yang sangat berbahaya, apalagi dalam memberikan informasi kepada pelanggan, karena akan memberikan efek negatif kepada pelanggan yang lain . sekali pelanggan merasa di bohongi, kepercayaan pelanggan kepada perusahaan akan hilang selamanya dan terkadang akan berimbas pada konsumen yang lain. Pelayanan yang baik haruslah memberikan informasi yang sesuai dengan fakta.
5. Menggunakan senyum yang menarik dan tulus
Eksresi wajah adalah gambaran sesungguhnya atau gambaran jujur dari kondisi seseorang, karena ekspresi wajah merupakan kondisi yang secara otomatis terjadi dan tidak disadari secara langsung oleh orang tersebut. Senyum harus selalu terpancar dari wajah dalam melayani pelanggan dengan berbagai macam karakter. Berikan senyuman terbaik, tulus serta tidak dibuat-buat.

Pelayanan dengan sikap menghargai

Dalam kondisi apapun, pelanggan harus dihargai dan dihormati dengan memberikan penghargaan kepada pelanggan, secara otomatis anda telah belajar memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan

Pelayanan dengan penghargaan dapat anda berikan dengan beberapa hal berikut

1. Bersikap Sopan santun
2. Menggunakan tata bahasa yang baik

2. Konsep Perhatian

Perhatian merupakan bentuk pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus terhadap pelanggan yang anda hadapi. Dengan demikian pelanggan akan merasa bahwa mereka memang berada pada tempat yang tepat. Lingkup perhatian kepada pelanggan sangatlah luas, namun dalam konsep pelayanan prima, konsep perhatian mencakup mencakup 3 hal, yaitu *listening*, *observation* dan *thinking*.

Ketiga lingkup tersebut disingkat menjadi LOT. Bentuk pelayanan dengan konsep perhatian (Attention) adalah sebagai berikut.

a. Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan (*listening*)

1) Mendengarkan perkataan pelanggan dengan seksama

Jika pelanggan sedang berbicara, sebaiknya anda diam dan bersabar serta mempersilahkan pelanggan berbicara sampai selesai, agar anda diam dan bersabar serta mempersilahkan pelanggan berbicara sampai selesai, agar anda mendapatkan informasi tentang apa yang dibutuhkan pelanggan. Jika pelanggan mengeluh atau mengkritik, jangan sekali-kali memotong pembicaraan atau berdebat dengan pelanggan. Mendengarkan keluhan, saran atau kritik merupakan salah satu jenis pelayanan yang membangun, karena anda akan mendapatkan informasi mengenai kekurangan-kekurangan produk sehingga dapat melakukan perbaikan terhadap hal-hal yang dirasakan kurang oleh pelanggan.

2) Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan

Memahami kebutuhan pelanggan merupakan kegiatan mengumpulkan informasi dari pelanggan yang digunakan sebagai dasar dalam menentukan tindakan selanjutnya terhadap pelanggan.

3) Memberikan Pelayanan dengan Cepat

Pelanggan jangan dibiarkan menunggu terlalu lama ciptakan suasana agar pelanggan merasa diistimewakan dengan memerhatikan sungguh-sungguh apa yang mereka butuhkan. Pelayanan yang sigap dan cepat

merupakan harapan dari setiap pelanggan. Hal ini berkaitan dengan efisiensi dan efektifitas waktu yang dimiliki oleh pelanggan. Untuk itu perlu disadari bahwa menunggu adalah hal yang paling dibenci oleh setiap orang.

b. Mengamati perhatian kepada pelanggan (*Observation*)

Mengamati perilaku pelanggan bukan berarti melakukan tatapan tajam penuh curiga kepada setiap pelanggan yang datang. Hal tersebut justru akan berakibat negative terhadap setiap usaha anda dalam memberikan pelayanan prima. Mengamati perilaku pelanggan berkaitan dengan hal-hal berikut:

1. Memerhatikan sifat dan karakter pelanggan melalui bahasa nonverbal/Bahasa tubuh setiap manusia memiliki karakter dan sifat masing-masing.
2. Menebak karakter pelanggan
3. Memperkirakan motif dari pembelian
Setiap konsumen memiliki motif sendiri-sendiri, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus disesuaikan dengan motif pembelian para pelanggan.

c. Mencerahkan perhatian kepada pelanggan (*Thinking*)

Pemberi pelayanan (penjual, pedagang atau perusahaan) tentu saja harus memberikan perhatian penuh kepada pelanggan.mencerahkan perhatian pada pelanggan dapat dilakukan dengan berfokus kepada pelanggan melalui cara berikut.

1. Menetapkan visi,misi dan komitmen dan suasana.
2. Menyejajarkan diri dengan pelanggan.
3. Mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan pelanggan.

3. Konsep Tindakan

Pelayanan prima dengan konsep tindakan adalah bentuk konkret dari segala bentuk pelayanan sebelumnya. pelayanan prima dengan konsep tindakan yaitu suatu cara atau rangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk meyakinkan dan memberikan jaminan kepada pelanggan agar mereka tertarik dan akhirnya membeli atau menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan. Pelayanan prima dengan konsep tindakan antara lain sebagai berikut.

- a. Mencatat pesanan pelanggan
- b. Menegaskan kembali pesanan pelanggan
- c. Mewujudkan kebutuhan pelanggan.

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN(RPP)

NO : 04

Satuan Pendidikan	:	SMK NEGERI 1 YOGYAKARTA
Kompetensi Keahlian	:	Administrasi Perkantoran
Mata Pelajaran	:	Produktif Administrasi Perkantoran
Kelas/Semester	:	XI AP/1
Tahun Pelajaran	:	2016/2017
Alokasi waktu	:	45 menit (pertemuan ke 4)
Kode Kompetensi	:	118 KK 12
KKM	:	75
Standar Kompetensi	:	Memberikan Pelayanan Prima Pada Pelanggan
Kompetensi Dasar	:	Mendiskripsikan Pelayanan Prima
Indikator	:	1. Konsep Pelayanan Prima Sikap (Attitude)

I. TUJUAN PEMBELAJARAN

- 1 Siswa dapat memahami Konsep Sikap pelayanan prima

Nilai Karakter yang dikembangkan :

- Religius
- Disiplin
- Rasa ingin tahu
- Gemar membaca
- Ulet
- Kerja keras
- Jujur
- Tanggung Jawab
- Demokratis

II. MATERI PEMBELAJARAN

- 1 Prinsip Pelayanan Prima Konsep Sikap

III. METODE PEMBELAJARAN

1. Presentasi
2. Diskusi
3. Tanya Jawab

IV. ALAT / BAHAN / SUMBER BELAJAR

Alat dan Media

- Whiteboard
- LCD
- Power Point

Sumber belajar :

Widaningsih dkk.2011."Modul Melaksanakan Pelayanan Prima". Jakarta:
Erlangga.

V. KEGIATAN PEMBELAJARAN

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENGORGANISASIAN KELAS	
		PESERTA	WAKTU
4 (1 Jam)	1 .Pendahuluan a. Pengkondisian Kelas (Disiplin, Religius) b. Penjelasan tentang materi yang akan dipelajari c. Apersepsi dan motivasi tentang pelayanan prima.	Kelas	5 menit
	2. Kegiatan inti <i>Eksplorasi :</i> a. Siswa mempersiapkan, membaca dan mencari bahan mengenai Konsep pelayanan Prima konsep sikap di berbagai sumber bacaan (Ulet, Kerja Keras) <i>Elaborasi</i> a. Siswa mendiskusikan materi yang sudah dibaca dalam kelompok presentasi yang sudah di bentuk sebelumnya dengan topic yang berbeda (Kerja Keras) <i>Konfirmasi</i> a. Kelompok 1 dan 2 mempresentasikan Konsep Pelayanan Sikap. b. Siswa lain bertanya kepada kelompok yang bertugas pesentasi dan presenter menanggapi. (Rasa Ingin tahu, ulet, demokrasi)	Kelompok	35 menit

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENGORGANISASIAN KELAS	
		PESERTA	WAKTU
	<p>c. Guru memberikan penguatan terkait materi yang dipelajari dan mengevaluasi hasil presentasi siswa.</p> <p>3. Penutup hasil eksplorasi</p> <p>a. Guru merangkum hasil Tanya jawab.</p> <p>b. Siswa dan guru bersama-sama membuat simpulan materi yang sudah di pelajari.</p> <p>c. Guru menyampaikan kegiatan yang akan di lakukan pada pertemuan berikutnya.</p> <p>d. Guru menutup pelajaran dengan Doa dan Salam.</p>	Kelas	5 menit

VI. PENILAIAN :

Penilaian Kognitif

1. Prosedur test:

- Test awal : ada
- Test Proses : ada
- Test akhir : ada

2. Jenis test :

- Test awal : lisan
- Test proses : pengamatan dan hasil akhir
- Test akhir : ada

3. Kriteria penilaian

- Proses : 10
- Hasil kerja : 80
- Sikap : 10

Penilaian Ranah Psikomotorik :

No	KRITERIA	NILAI MAKSIMAL	NILAI PEROLEHAN	KETERANGAN
1	Proses kerja	30		
2	Hasil kerja	50		
3	Sikap	20		

Penilaian Ranah Afektif

PENILAIAN TANYA JAWAB

No.	Aspek yang dinilai	Nilai			
		Kurang (Skor < 60)	Cukup (Skor 61- 75)	Baik (Skor 76- 85)	Amat Baik (Skor 86- 100)
1.	Ketertiban				
2.	Semangat belajar/ Antusias				
3.	Inisiatif				
4.	Kemampuan berbicara/oral				
5.	Dll.				
Jumlah SKOR Afektif					

Yogyakarta, 15 Agustus 2016

Mengetahui

Guru Pembimbing



Dra Sri Sumaryani

NIP 19661108 200604 2 005

Mahasiswa PPL



Erlin Nurlaeli

NIM 13802241010

Lampiran 1

Materi

1. Konsep Sikap

Sikap mencerminkan perilaku atau gerak gerik yang terlihat pada diri seseorang ketika ia berhadapan dengan orang lain. Pelayanan prima berdasarkan sikap adalah memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan berfokus pada perbaikan sikap (Attitude) tenaga pelayanan. Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap, antara lain meliputi:

- a. Pelayanan dengan penampilan sopan dan serasi
- b. Pelayanan dengan pikiran positif, sehat dan logis serta,
- c. Pelayanan dengan sikap menghargai.

Pelayanan dengan penampilan sopan dan serasi

Penampilan yang sopan dan serasi merupakan hal yang penting bagi setiap orang, baik dalam lingkungan keluarga, sekolah, maupun ditempat kerja. Dengan selalu berpenampilan sopan, serasi dan menarik seseorang akan dihormati disegani dan dipercaya oleh orang lain. Sebaliknya orang yang penampilannya seronok, tidak menarik, dan tidak serasi biasanya tidak disukai orang lain. Contoh:

- 1 Seorang manajer yang berpakaian jas lengkap dengan dasinya tentu tidak serasi jika memakai sepatu olahraga
- 2 Pakaian untuk tidur hendaknya tidak di pakai untuk menghadiri pesta ulang tahun.

Seseorang dapat dikatakan berpenampilan serasi apabila memenuhi persyaratan berikut ini:

1. Model pakaian yang digunakan haruslah sesuai dengan usia si pemakai. Misalnya nenek, atau kakek hendaknya tidak memakai pakaian model remaja.
2. Berbusana sesuai dengan tempatnya.

Pelayanan dengan pikiran positif, sehat dan logis

Berfikir positif (Positif Thinking) Artinya segala pekerjaan atau persoalan harus dihadapi dan di pecahkan dengan menggunakan akal atau pikiran yang sehat, bukan dengan perasaan atau emosi sesaat. Dengan selalu menggunakan pikiran yang positif, segala permasalahan hidup akan dapat diatasi dan dipecahkan secara adil dan bijaksana.

Demikian pula dalam melayani konsumen, setiap pelayanan atau penjual hendaknya selalu berfikir positif, logis dan tidak emosional. Pelayanan yang dilakukan dengan berfikir positif akan mampu menjalin hubungan interpersonal yang baik dengan pelanggan hubungan persahabatan dan kerjasama yang baik akan timbul jika masing-masing pihak saling menghormati dan menghargai. Sebaliknya

konflik akan timbul jika masing-masing pihak ingin menang sendiri, merasa benar sendiri atau merasa paling berkuasa sehingga merusak hubungan kemitraan. Pelayanan dengan sikap dan pikiran yang positif yaitu:

1. Tidak mencari kelemahan pelanggan agar mau melakukan pembelian yang berlebihan.
2. Bersikap responsif dengan pelanggan, sikap responsive pada pelanggan merupakan tindakan tanggap dalam memberikan pelayanan yang tepat guna, yaitu tepat waktu ketika pelanggan membutuhkan bantuan serta memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan tidak berlebihan.
3. Memberikan Pelayanan dengan penuh hormat
Setiap orang akan memberikan apresiasi yang positif kepada siapapun yang memberikan penghormatan kepadanya. Demikian juga dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan dengan penuh hormat akan menjadi senjata ampuh dalam menjaga dan meningkatkan sikap loyal pelanggan kepada anda.
4. Memberikan Informasi sesuai dengan fakta
Kebohongan adalah hal yang sangat berbahaya, apalagi dalam memberikan informasi kepada pelanggan, karena akan memberikan efek negatif kepada pelanggan yang lain . sekali pelanggan merasa di bohongi, kepercayaan pelanggan kepada perusahaan akan hilang selamanya dan terkadang akan berimbas pada konsumen yang lain. Pelayanan yang baik haruslah memberikan informasi yang sesuai dengan fakta.
5. Menggunakan senyum yang menarik dan tulus
Ekspresi wajah adalah gambaran sesungguhnya atau gambaran jujur dari kondisi seseorang, karena ekspresi wajah merupakan kondisi yang secara otomatis terjadi dan tidak disadari secara langsung oleh orang tersebut. Senyum harus selalu terpancar dari wajah dalam melayani pelanggan dengan berbagai macam karakter. Berikan senyuman terbaik, tulus serta tidak dibuat-buat.

Pelayanan dengan sikap menghargai

Dalam kondisi apapun, pelanggan harus dihargai dan dihormati dengan memberikan penghargaan kepada pelanggan, secara otomatis anda telah belajar memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan

Pelayanan dengan penghargaan dapat anda berikan dengan beberapa hal berikut

1. Bersikap Sopan santun
2. Menggunakan tata bahasa yang baik

Lampiran 2

**PENILAIAN PRESENTASI PELAYANAN PRIMA
XI AP 1**

Kelompok 1

Materi : Konsep Pelayanan Prima Sikap

1. Riska Wijaya (31)
2. Ana Setiawati (04)
3. Angki Dwi A (07)
4. Aprilia Tri W (10)
5. Angela Nuraini (06)

No.	Aspek yang dinilai	Nilai			
		Kurang (Skor < 60)	Cukup (Skor 61-75)	Baik (Skor 76-85)	Amat Baik (Skor 86-100)
1.	Kerjasama			76	
2.	Makalah			85	
3.	Kesesuaian materi			78	
4.	Respon/Tanya Jawab			77	
Jumlah SKOR Afektif/4		79			

Kelompok 2

Materi : Konsep Pelayanan Prima Sikap

1. Fina Kurnia (26)
2. Devika Ananda (19)
3. Cintia Aninda (16)
4. Ganniya Rana (28)
5. Dwi Nurhayati (21)

No.	Aspek yang dinilai	Nilai			
		Kurang (Skor < 60)	Cukup (Skor 61-75)	Baik (Skor 76-85)	Amat Baik (Skor 86-100)
1.	Kerjasama			76	
2.	Makalah				90
3.	Kesesuaian materi			80	
4.	Respon/Tanya Jawab			76	
Jumlah SKOR Afektif/4		80			

Lampiran 3

**PENILAIAN PRESENTASI PELAYANAN PRIMA
XI AP 2**

Kelompok 1

Materi : Konsep Pelayanan Prima Sikap

1. Sari Nurrahman (23)
2. Rahma Amalia Mayadini (16)
3. Karunia Cahyaning (04)
4. Silvia Intan Primasari (25)
5. Savira Saradiva Zania Lorenza (24)

No.	Aspek yang dinilai	Nilai			
		Kurang (Skor < 60)	Cukup (Skor 61-75)	Baik (Skor 76-85)	Amat Baik (Skor 86-100)
1.	Kerjasama			76	
2.	Makalah			80	
3.	Kesesuaian materi			80	
4.	Respon/Tanya Jawab			78	
Jumlah SKOR Afektif/4		78			

Kelompok 2

Materi : Konsep Pelayanan Prima Sikap

1. Monika Annisa Putri (09)
2. Titania Salsabila Wartabone (27)
3. Marviana Ayu Trisnawati (06)
4. Nola Nurmauluti (11)
5. Nadia Nur Syukriyah (10)

No.	Aspek yang dinilai	Nilai			
		Kurang (Skor < 60)	Cukup (Skor 61-75)	Baik (Skor 76-85)	Amat Baik (Skor 86-100)
1.	Kerjasama			78	
2.	Makalah			80	
3.	Kesesuaian materi			80	
4.	Respon/Tanya Jawab			78	
Jumlah SKOR Afektif/4		79			

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)

NO : 05

Satuan Pendidikan	:	SMK NEGERI 1 YOGYAKARTA
Kompetensi Keahlian	:	Administrasi Perkantoran
Mata Pelajaran	:	Produktif Administrasi Perkantoran
Kelas/Semester	:	XI AP/1
Tahun Pelajaran	:	2015/2016
Alokasi waktu	:	45 menit (pertemuan ke 5)
Kode Kompetensi	:	118 KK 12
KKM	:	75
Standar Kompetensi	:	Memberikan Pelayanan Prima Pada Pelanggan
Kompetensi Dasar	:	Mendiskripsikan Pelayanan Prima
Indikator	:	1. Konsep Pelayanan Prima Perhatian (Attention)

I. TUJUAN PEMBELAJARAN

- 1 Siswa dapat memahami Konsep Pelayanan Prima Perhatian

Nilai Karakter yang dikembangkan :

- Religius
- Disiplin
- Rasa ingin tahu
- Gemar membaca
- Ulet
- Kerja keras
- Jujur
- Tanggung Jawab
- Demokratis

II. MATERI PEMBELAJARAN

- 1 Konsep Pelayanan Prima Perhatian

III. METODE PEMBELAJARAN

1. Presentasi
2. Diskusi
3. Tanya Jawab

IV. ALAT / BAHAN / SUMBER BELAJAR

Alat dan Media

- Whiteboard
- LCD
- Power Point

Sumber belajar :

Widaningsih dkk.2011."Modul Melaksanakan Pelayanan Prima". Jakarta:
Erlangga

V. KEGIATAN PEMBELAJARAN

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENGORGANISASIAN KELAS	
		PESERTA	WAKTU
5 (1 Jam)	1. Pendahuluan a. Pengkondisian Kelas (Disiplin, Religius) b. Guru membuka pelajaran dengan salam. c. Guru menyampaikan kompetensi yang akan dibahas. d. Apersepsi dan motivasi tentang pelayanan prima.	Kelas	5 menit
	2. Kegiatan Inti <i>Eksplorasi :</i> a. Siswa mempersiapkan, membaca dan mencari bahan mengenai Konsep pelayanan Prima konsep perhatian di berbagai sumber bacaan (Ulet, Kerja Keras) <i>Elaborasi</i> a. Siswa mendiskusikan materi yang sudah dibaca dalam kelompok presentasi yang sudah di bentuk sebelumnya dengan topic yang berbeda (Kerja Keras) <i>Konfirmasi</i> a. Kelompok 3 dan 4 mempresentasikan Konsep Pelayanan Prima Perhatian. b. Siswa lain bertanya kepada kelompok yang bertugas pesentasi dan presenter menanggapi. (Rasa Ingin tahu, ulet,	Kelompok	35 menit

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENGORGANISASIAN KELAS	
		PESERTA	WAKTU
	<p><i>demokrasi)</i></p> <p>c. Guru memberikan penguatan terkait materi yang dipelajari dan mengevaluasi hasil presentasi siswa.</p> <p>3. Penutup hasil eksplorasi</p> <p>a. Merangkum hasil Tanya jawab</p> <p>b. Guru dan siswa secara bersama-sama membuat simpulan materi yang sudah di pelajari.</p> <p>c. menyampaikan kegiatan yang akan di lakukan pada pertemuan berikutnya.</p> <p>a. Guru menutup pelajaran dengan Doa dan Salam.</p>	Kelas	5 menit

VI. PENILAIAN :

Penilaian Kognitif

1. Prosedur test:

- Test awal : ada
- Test Proses : ada
- Test akhir : ada

2. Jenis test :

- Test awal : lisan
- Test proses : pengamatan dan hasil akhir
- Test akhir : ada

3. Kriteria penilaian

- Proses : 10
- Hasil kerja : 80
- Sikap : 10

Penilaian Ranah Psikomotorik :

No	KRITERIA	NILAI MAKSIMAL	NILAI PEROLEHAN	KETERANGAN
1	Proses kerja	30		
2	Hasil kerja	50		
3	Sikap	20		

Penilaian Ranah Afektif

PENILAIAN TANYA JAWAB

No.	Aspek yang dinilai	Nilai			
		Kurang (Skor < 60)	Cukup (Skor 61-75)	Baik (Skor 76-85)	Amat Baik (Skor 86-100)
1.	Ketertiban				
2.	Semangat belajar/ Antusias				
3.	Inisiatif				
4.	Kemampuan berbicara/oral				
5.	Dll.				
Jumlah SKOR Afektif					

Yogyakarta, 22 Agustus 2016

Mengetahui

Guru Pembimbing



Dra Sri Sumaryani

NIP 19661108 200604 2 005

Mahasiswa PPL



Erlin Nurlaeli

NIM 13802241010

Lampiran 1

Materi

1. Konsep Perhatian

Perhatian merupakan bentuk pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus terhadap pelanggan yang anda hadapi. Dengan demikian pelanggan akan merasa bahwa mereka memang berada pada tempat yang tepat. Lingkup perhatian kepada pelanggan sangatlah luas, namun dalam konsep pelayanan prima, konsep perhatian mencakup mencakup 3 hal, yaitu *listening*, *observation* dan *thinking*.

Ketiga lingkup tersebut disingkat menjadi LOT. Bentuk pelayanan dengan konsep perhatian (Attention) adalah sebagai berikut.

a. Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan (*listening*)

1) Mendengarkan perkataan pelanggan dengan seksama

Jika pelanggan sedang berbicara, sebaiknya anda diam dan bersabar serta mempersilahkan pelanggan berbicara sampai selesai, agar anda diam dan bersabar serta mempersilahkan pelanggan berbicara sampai selesai, agar anda mendapatkan informasi tentang apa yang dibutuhkan pelanggan. Jika pelanggan mengeluh atau mengkritik, jangan sekali-kali memotong pembicaraan atau berdebat dengan pelanggan. Mendengarkan keluhan, saran atau kritik merupakan salah satu jenis pelayanan yang membangun, karena anda akan mendapatkan informasi mengenai kekurangan-kekurangan produk sehingga dapat melakukan perbaikan terhadap hal-hal yang dirasakan kurang oleh pelanggan.

2) Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan

Memahami kebutuhan pelanggan merupakan kegiatan mengumpulkan informasi dari pelanggan yang digunakan sebagai dasar dalam menentukan tindakan selanjutnya terhadap pelanggan.

3) Memberikan Pelayanan dengan Cepat

Pelanggan jangan dibiarkan menunggu terlalu lama ciptakan suasana agar pelanggan merasa diistimewakan dengan memerhatikan sungguh-sungguh apa yang mereka butuhkan. Pelayanan yang sigap dan cepat merupakan harapan dari setiap pelanggan. Hal ini berkaitan dengan efisiensi dan efektifitas waktu yang dimiliki oleh pelanggan. Untuk itu perlu disadari bahwa menunggu adalah hal yang paling dibenci oleh setiap orang.

b. Mengamati perhatian kepada pelanggan (*Observation*)

Mengamati perilaku pelanggan bukan berarti melakukan tatapan tajam penuh curiga kepada setiap pelanggan yang datang. Hal tersebut justru akan berakibat negative terhadap setiap usaha anda dalam memberikan pelayanan prima. Mengamati perilaku pelanggan berkaitan dengan hal-hal berikut:

1. Memerhatikan sifat dan karakter pelanggan melalui bahasa nonverbal/Bahasa tubuh setiap manusia memiliki karakter dan sifat masing-masing.
2. Menebak karakter pelanggan
3. Memperkirakan motif dari pembelian
Setiap konsumen memiliki motif sendiri-sendiri, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus disesuaikan dengan motif pembelian para pelanggan.

c. Mencurahkan perhatian kepada pelanggan (*Thinking*)

Pemberi pelayanan (penjual, pedagang atau perusahaan) tentu saja harus memberikan perhatian penuh kepada pelanggan. mencurahkan perhatian pada pelanggan dapat dilakukan dengan berfokus kepada pelanggan melalui cara berikut.

1. Menetapkan visi, misi dan komitmen dan suasana.
2. Menyejajarkan diri dengan pelanggan.
3. Mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan pelanggan.

Lampiran 2

**PENILAIAN PRESENTASI PELAYANAN PRIMA
XI AP 1**

Kelompok 3

Materi : Konsep Pelayanan Prima Perhatian

1. Febi Nugraheni (24)
2. Ari Setyaningsih (12)
3. Aprilia Sulistyowati (11)
4. M. Alif Nur Rizky (30)
5. Salsadila M (32)

No.	Aspek yang dinilai	Nilai			
		Kurang (Skor< 60)	Cukup (Skor 61- 75)	Baik (Skor 76- 85)	AmatBaik (Skor 86- 100)
1.	Kerjasama			80	
2.	Makalah				90
3.	Kesesuaian materi			78	
4.	Respon/Tanya Jawab			78	
Jumlah SKOR Afektif/4		81			

Kelompok 4

Materi : Konsep Pelayanan Prima Perhatian

1. Elvi Ratna (23)
2. Devani Ayuning (17)
3. Angela Aru R (05)
4. Galih Yatin (27)
5. Aftin Anindita (01)

No.	Aspek yang dinilai	Nilai			
		Kurang (Skor< 60)	Cukup (Skor 61- 75)	Baik (Skor 76- 85)	AmatBaik (Skor 86- 100)
1.	Kerjasama			78	
2.	Makalah			85	
3.	Kesesuaian materi			80	
4.	Respon/Tanya Jawab			78	
Jumlah SKOR Afektif/4		80			

Lampiran 3

**PENILAIAN PRESENTASI PELAYANAN PRIMA
XI AP 2**

Kelompok 3

Materi : Konsep Pelayanan Prima Perhatian

1. Herninda Syafa Anindita (01)
2. Maria Goretti (05)
3. Ragil Agustin K (15)
4. Meidiana Noor Shaleka (07)
5. Nur Anissa K (13)
6. Ratna Lisnaini (18)

No.	Aspek yang dinilai	Nilai			
		Kurang (Skor < 60)	Cukup (Skor 61-75)	Baik (Skor 76-85)	Amat Baik (Skor 86-100)
1.	Kerjasama			78	
2.	Makalah			78	
3.	Kesesuaian materi			76	
4.	Respon/Tanya Jawab			78	
Jumlah SKOR Afektif/4		77			

Kelompok 4

Materi : Konsep Pelayanan Prima Perhatian

1. Rona Royyana Muna (21)
2. Rahma Milania Sari (17)
3. Ingoel Kristiani (02)
4. Intan Nur Cahyani (03)
5. Mellynia Devi Nur Aisyah (08)

No.	Aspek yang dinilai	Nilai			
		Kurang (Skor < 60)	Cukup (Skor 61-75)	Baik (Skor 76-85)	Amat Baik (Skor 86-100)
1.	Kerjasama			78	
2.	Makalah			80	
3.	Kesesuaian materi			78	
4.	Respon/Tanya Jawab			78	
Jumlah SKOR Afektif/4		78			

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN(RPP)

NO : 06

Satuan Pendidikan	:	SMK NEGERI 1 YOGYAKARTA
Kompetensi Keahlian	:	Administrasi Perkantoran
Mata Pelajaran	:	Produktif Administrasi Perkantoran
Kelas/Semester	:	XI AP/1
Tahun Pelajaran	:	2015/2016
Alokasi waktu	:	45 menit (pertemuan ke 6)
Kode Kompetensi	:	118 KK 12
KKM	:	75
Standar Kompetensi	:	Memberikan Pelayanan Prima Pada Pelanggan
Kompetensi Dasar	:	Mendiskripsikan Pelayanan Prima
Indikator	:	1. Konsep Pelayanan Prima Tindakan (Action)

I. TUJUAN PEMBELAJARAN

- 1 Siswa dapat memahami Konsep Pelayanan Prima Tindakan

Nilai Karakter yang dikembangkan :

- Religius
- Disiplin
- Rasa ingin tahu
- Gemar membaca
- Ulet
- Kerja keras
- Jujur
- Tanggung Jawab
- Demokratis

II. MATERI PEMBELAJARAN

- 1 Konsep Pelayanan Prima Tindakan

III. METODE PEMBELAJARAN

1. Presentasi
2. Diskusi
3. Tanya Jawab

IV. ALAT / BAHAN / SUMBER BELAJAR

Alat dan Media

- Whiteboard
- LCD
- Power Point

Sumber belajar :

Widaningsih dkk.2011."Modul Melaksanakan Pelayanan Prima". Jakarta:
Erlangga

V. KEGIATAN PEMBELAJARAN

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENGORGANISASIAN KELAS	
		PESERTA	WAKTU
6 (1 Jam)	1. Pendahuluan a. Pengkondisian Kelas (Disiplin, Religius) b. Guru membuka pelajaran dengan salam. c. Guru menyampaikan kompetensi yang akan dibahas. d. Apersepsi dan motivasi tentang pelayanan prima.	Kelas	5 menit
	2. Kegiatan Inti <i>Eksplorasi :</i> a. Siswa mempersiapkan, membaca dan mencari bahan mengenai Konsep pelayanan Prima konsep Tindakan di berbagai sumber bacaan (Ulet, Kerja Keras) <i>Elaborasi</i> a. Siswa mendiskusikan materi yang sudah dibaca dalam kelompok presentasi yang sudah di bentuk sebelumnya dengan topic yang berbeda (Kerja Keras) <i>Konfirmasi</i> a. Kelompok 5 dan 6 mempresentasikan Konsep Pelayanan Tindakan. b. Siswa lain bertanya kepada	Kelompok	35 menit

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENGORGANISASIAN KELAS	
		PESERTA	WAKTU
	<p>kelompok yang bertugas presentasi dan presenter menanggapi. (<i>Rasa Ingin tahu, ulet, demokrasi</i>)</p> <p>c. Guru memberikan penguatan terkait materi yang dipelajari dan mengevaluasi hasil presentasi siswa.</p> <p>3. Penutup hasil eksplorasi</p> <p>a. Merangkum hasil Tanya jawab</p> <p>b. Guru dan siswa secara bersama-sama membuat simpulan materi yang sudah di pelajari.</p> <p>c. menyampaikan kegiatan yang akan di lakukan pada pertemuan berikutnya.</p> <p>a. Guru menutup pelajaran dengan Doa dan Salam.</p>	Kelas	5 menit

VI. PENILAIAN :

Penilaian Kognitif

1. Prosedur test:

- Test awal : ada
- Test Proses : ada
- Test akhir : ada

2. Jenis test :

- Test awal : lisan
- Test proses : pengamatan dan hasil akhir
- Test akhir : ada

3. Kriteria penilaian

- Proses : 10
- Hasil kerja : 80
- Sikap : 10

Penilaian Ranah Psikomotorik :

No	KRITERIA	NILAI MAKSIMAL	NILAI PEROLEHAN	KETERANGAN
1	Proses kerja	30		
2	Hasil kerja	50		
3	Sikap	20		

Penilaian Ranah Afektif

PENILAIAN TANYA JAWAB

No.	Aspek yang dinilai	Nilai			
		Kurang (Skor < 60)	Cukup (Skor 61-75)	Baik (Skor 76-85)	Amat Baik (Skor 86-100)
1.	Ketertiban				
2.	Semangat belajar/ Antusias				
3.	Inisiatif				
4.	Kemampuan berbicara/oral				
5.	Dll.				
Jumlah SKOR Afektif					

Yogyakarta, 22 Agustus 2016

Mengetahui

Guru Pembimbing



Dra Sri Sumaryani

NIP 19661108 200604 2 005

Mahasiswa PPL



Erlin Nurlaeli

NIM 13802241010

Materi

1. Konsep Tindakan

Pelayanan prima dengan konsep tindakan adalah bentuk konkret dari segala bentuk pelayanan sebelumnya. pelayanan prima dengan konsep tindakan yaitu suatu cara atau rangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk meyakinkan dan memberikan jaminan kepada pelanggan agar mereka tertarik dan akhirnya membeli atau menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan. Pelayanan prima dengan konsep tindakan antara lain sebagai berikut.

- a. Mencatat pesanan pelanggan
- b. Menegaskan kembali pesanan pelanggan
- c. Mewujudkan kebutuhan pelanggan
- d. Mengucapkan terimakasih dengan harapan pelanggan akan menjadi pelanggan tetap
- e. Penyempurnaan produk dan proses secara terus menerus.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, kelima hal tersebut dapat diuraikan sebagai seperti berikut ini.

- a. Mencatat pesanan pelanggan

Langkah pertama yang dilakukan oleh pelanggan dalam membeli barang/jasa adalah dengan memesannya terlebih dahulu. Adanya pesanan dari pelanggan merupakan awal terjadinya transaksi jual-beli. Setiap pesanan yang diminta pelanggan harus segera dilayani dengan cara didengarkan dan dicatat. Kemudian mengecek kembali apakah ada perubahan jenis dan jumlah pesanan atau tidak, kapan jadwal atau waktu pengiriman barang.

Ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh pelanggan dalam memesan barang/jasa yang dibutuhkan, yaitu:

1. Memesan barang/jasa secara langsung (datang di perusahaan)
2. Memesan barang/jasa dengan surat pesanan
3. Memesan barang/jasa dengan menggunakan sarana telekomunikasi, seperti telepon, telex, faksimili dan e-mail/internet.

Pesanan pelanggan harus segera dicatat oleh pelayan atau penjual, baik menggunakan buku nota penjualan maupun menceklist daftar barang. Seorang pelayan atau penjual harus cekatan dalam melakukan pencatatan

pesanan pelanggan, agar tidak terjadi kekeliruan dalam hal jumlah maupun jenis barang/jasa yang dipesan oleh pelanggan.

b. Pencatatan kebutuhan pelanggan

Pencatatan kebutuhan pelanggan berbeda dengan pencatatan pesanan pelanggan. Pencatatan pesanan pelanggan hanya mencakup jenis, bentuk, model, jumlah dan harga barang. Sedangkan pencatatan kebutuhan pelanggan menyangkut obyeknya, yaitu sifat dan tingkat konsumsi, kebiasaan, atau waktu kebutuhan. Pencatatan kebutuhan pelanggan berdasarkan berdasarkan ceklist merupakan tindakan yang dapat menggambarkan obyek ceklist, yaitu pencatatan kebutuhan pelanggan sebagai daftar pemeriksaan terhadap faktor-faktor yang diinginkan oleh pelanggan.

c. Penegasan kembali kebutuhan pelanggan

Setiap pesanan yang diminta atau dibutuhkan pelanggan harus diperhatikan dan dicatat. Catatan tersebut kemudian dicek dan ditegaskan kembali kepada pelanggan apakah barang-barang yang dipesan jumlah dan jenisnya tidak berubah, kapan waktu pengiriman barang akan dilakukan, dan bagaimana cara pembayarannya. Untuk menghindari kekeliruan pelayan atau penjual hendaknya menegaskan kembali semua kebutuhan pelanggan dan melakukan pengecekan atas hal-hal sebagai berikut.

- Mengecek keadaan barang
- Cara pengiriman barang
- Cara pembayaran
- Alat dan tempat pembayaran
- Ongkos angkut barang yang dipesan
- Pembungkusan atau pengepakan barang

d. Mewujudkan kebutuhan pelanggan

Kebutuhan pelanggan akan terwujud apabila pelayan atau penjual telah menerapkan prinsip pelayanan prima. Kepuasan pelanggan merupakan refleksi dari terpenuhinya harapan dan kebutuhannya. Oleh karena itu perusahaan bisnis atau penjual dalam mewujudkan kepuasan pelanggan perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. Peningkatan kualitas pelayanan antara lain dengan melakukan pendekatan kaize. Kaizen berasal dari bahasa

Jepang, yaitu kai dan zen. Kai artinya perubahan dan zen artinya baik. Jadi, Kaizen dapat diartikan sebagai suatu pedoman untuk melakukan perubahan pelayanan agar menjadi lebih baik.

e. Mengucapkan terima kasih dengan harapan pelanggan kembali

Mengucapkan terima kasih kepada pelanggan yang telah membeli barang/jasa sangatlah penting agar mereka kembali berbelanja. Prinsip ini merupakan bagian dari pelaksanaan pelayanan prima menurut konsep tindakan. Pelayan atau penjual harus berusaha untuk selalu menghargai pelanggan dan melayaninya sampai selesai transaksi jual-beli. Tindakan pelanggan yang profesional dalam menutup transaksi jual beli adalah dengan mengucapkan terima kasih kepada pelanggan. Pernyataan terima kasih kepada pelanggan tidak hanya diungkapkan melalui kata-kata, tetapi dapat pula dengan memberikan bonus atau diskon. Pernyataan terima kasih kepada pelanggan eksternal tetap biasanya diberikan setiap tahun, misalnya bingkisan lebaran atau bingkisan hari raya yang lain.

Untuk mengetahui penilaian pelanggan atas kualitas barang dan kualitas pelayanan, maka penjual atau perusahaan dapat mengedarkan suatu angket penilaian. Angket diberikan ketika pelayan atau penjual sedang mengucapkan pernyataan terima kasih, kepada pelanggan.

Lampiran 2

**PENILAIAN PRESENTASI PELAYANAN PRIMA
XI AP 1**

Kelompok 5

Materi : Konsep Pelayanan Prima Tindakan

1. Aries sasi R (13)
2. Febby Defana (24)
3. Angnes M (02)
4. Atiqah A (14)
5. Dian dewi (20)
6. Azzahra Yusti (15)

No.	Aspek yang dinilai	Nilai			
		Kurang (Skor< 60)	Cukup (Skor 61- 75)	Baik (Skor 76- 85)	AmatBaik (Skor 86- 100)
1.	Kerjasama			77	
2.	Makalah			85	
3.	Kesesuaian materi			80	
4.	Respon/Tanya Jawab			75	
Jumlah SKOR Afektif/4		79			

Kelompok 6

Materi : Konsep Pelayanan Prima Tindakan

1. Ajeng Pawestri (03)
2. Della Yulianti (18)
3. Elfilia S (22)
4. Annisa Rizka (09)
5. Anindya Zahwa (08)

No.	Aspek yang dinilai	Nilai			
		Kurang (Skor< 60)	Cukup (Skor 61-75)	Baik (Skor 76- 85)	AmatBaik (Skor 86- 100)
1.	Kerjasama			80	
2.	Makalah			80	
3.	Kesesuaian materi			80	
4.	Respon/Tanya Jawab			78	
Jumlah SKOR Afektif/4		79			

Lampiran 3

**PENILAIAN PRESENTASI PELAYANAN PRIMA
XI AP 2**

Kelompok 5

Materi : Konsep Pelayanan Prima Tindakan

1. Windi Oktavia (32)
2. Ria Farinda (20)
3. Norma Eka Saputri (12)
4. Uta Praditya (28)
5. Vinka Stasia Anwar (31)

No.	Aspek yang dinilai	Nilai			
		Kurang (Skor< 60)	Cukup (Skor 61-75)	Baik (Skor 76- 85)	AmatBaik (Skor 86- 100)
1.	Kerjasama			78	
2.	Makalah			78	
3.	Kesesuaian materi			80	
4.	Respon/Tanya Jawab			76	
Jumlah SKOR Afektif/4		78			

Kelompok 6

1. Vina Widya Ningsih (30)
2. Salsa Atsilahudana (22)
3. Sindra Sari (26)
4. Reza Nur Wijaya (19)
5. Orin Pandu Nuary (14)
6. Vega Almia (29)

No.	Aspek yang dinilai	Nilai			
		Kurang (Skor< 60)	Cukup (Skor 61-75)	Baik (Skor 76- 85)	AmatBaik (Skor 86- 100)
1.	Kerjasama			80	
2.	Makalah			80	
3.	Kesesuaian materi			80	
4.	Respon/Tanya Jawab			80	
Jumlah SKOR Afektif/4		80			

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN(RPP)

NO : 7

Satuan Pendidikan	:	SMK Negeri 1 Yogyakarta
Kompetensi Keahlian	:	Administrasi Perkantoran
Mata Pelajaran	:	Produktif Administrasi Perkantoran
Kelas/Semester	:	XI/1
Tahun Pelajaran	:	2015/2016
Alokasi waktu	:	45 menit (pertemuan ke 7)
Kode Kompetensi	:	118 KK 12
KKM	:	75
Standar Kompetensi	:	Memberikan Pelayanan Prima Pada Pelanggan
Kompetensi Dasar	:	Mendiskripsikan Pelayanan Prima
Indikator	:	1. Pengertian Pelayanan Prima 2. Hakikat Pelayanan Prima 3. Konsep Pelayanan Prima A3

I. TUJUAN PEMBELAJARAN

- 1 Siswa dapat menjelaskan dan memahami pengertian, hakikat dan konsep pelayanan Prima

Nilai Karakter yang dikembangkan :

- Religius
- Disiplin
- Rasa ingin tahu
- Gemar membaca
- Ulet
- Kerja keras
- Jujur
- Tanggung Jawab
- Demokratis

II. MATERI POKOK

- 1 Pengertian pelanggan
- 2 Hakikat Pelayanan Prima
- 3 Konsep Pelayanan Prima

III. METODE PEMBELAJARAN

1. Ceramah
2. Tanya Jawab
3. Pengerjaan Soal

IV. ALAT / BAHAN

Alat dan Media

- 1 Soal Ulangan Harian

V. KEGIATAN PEMBELAJARAN

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENGORGANISASIAN KELAS	
		PESERTA	WAKTU
7 (1 Jam)	1. Pendahuluan	Kelas	5 menit
	a. Pengkondisian Kelas (Disiplin, Religius). b. Penjelasan tentang materi yang akan dipelajari. c. Apersepsi dan motivasi tentang pelayanan prima.		
	2. Kegiatan inti	Individu	35 menit
	<u>Eksplorasi</u> a. Guru menyampaikan pokok-pokok materi yang ada di lembar soal. b. Guru memberikan pengarahan tentang teknis pengerjaan soal <i>(nilai rasa ingin tau)</i>		
	<u>Elaborasi</u> a. Siswa diberikan soal ulangan harian dan diminta mengerjakannya secara individu di lembar jawab yang sudah dibagikan. b. Guru memperingatkan agar mengerjakan soal ulangan secara mandiri tanpa ,emcontek dan bertanya kepada guru. <i>(nilai percaya diri, mandiri dan jujur)</i>		
	<u>Konfirmasi</u> a. Guru memeriksa hasil pekerjaan siswa apakah sudah terkumpul semua atau belum. b. Guru memberikan Tanya jawab secara lisan terkait dengan soal yang telah di ujikan. c. Guru memberikan penguatan materi <i>(nilai rasa ingin tahu dan kejujuran)</i>		

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENGORGANISASIAN KELAS	
		PESERTA	WAKTU
	3. Penutup a. Guru dan siswa bersama-sama menyimpulkan pelajaran yang sudah dilakukan. b. Guru menyampaikan kompetensi yang akan dipelajari pada pertemuan berikutnya. c. Doa dan Salam.	Kelas	5 menit

VI. PENILAIAN :

1. Prosedur test:

- Test awal : ada
- Test Proses : ada
- Test akhir : ada

2. Jenis test :

- Test awal : lisan
- Test proses : pengamatan dan hasil akhir
- Test akhir : ada

3. Kriteria penilaian

- Proses : 10
- Hasilkerja : 80
- Sikap : 10

Penilaian Ranah Psikomotorik :

No	KRITERIA	NILAI MAKSIMAL	NILAI PEROLEHAN	KETERANGAN
1	Proses kerja	10		
2	Hasil kerja	80		
3	Sikap	10		

Penilaian Ranah Afektif

PENILAIAN TANYA JAWAB

No.	Aspek yang dinilai	Nilai			
		Kurang	Cukup	Baik	AmatBaik

		(Skor < 60)	(Skor 60-75)	(Skor 76-85)	(Skor 86-100)
1.	Ketertiban				
2.	Semangat belajar/ Antusias				
3.	Inisiatif				
4.	Kemampuan berbicara/oral				
5.	Dll.				
Jumlah SKOR Afektif					

Yogyakarta, 29 Agustus 2016

Mengetahui

Guru Pembimbing



Dra Sri Sumaryani

NIP 19661108 200604 2 005

Mahasiswa PPL



Erlin Nurlaeli

NIM 13802241010

Soal Ulangan

ULANGAN HARIAN 1

Tahun Pelajaran 2016/2017

Standar Komunikasi : Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan

Kompetensi Dasar : Mendiskripsikan Pelayanan Prima

A. Pilihan Ganda

Pilihlah jawaban berikut ini yang paling benar!

1. Salah satu definisi pelayanan prima adalah.....
 - a. Mengedepankan kejayaan dan keuntungan perusahaan.
 - b. Membuat pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
 - c. Melayani pelanggan dengan tepat,cepat dan tanpa memerhatikan keramahan.
 - d. Pelayanan optimal yang menghasilkan penambahan jumlah pelanggan
 - e. Upaya membuat pesaing merasa nyaman bekerja sama dengan kita.
2. Pelayanan prima menjadi salah satu strategi bisnis suatu.....
 - a. Produksi
 - b. Perusahaan
 - c. Pemerintah
 - d. Pemasaran
 - e. Penjualan
3. Pada hakikatnya pelayanan prima dapat diartikan sebagai.....
 - a. Memberikan potongan harga besar-besaran.
 - b. Membentuk system pemasaran terpadu.
 - c. Melayani konsumen dengan sebaik-baiknya tanpa batas.
 - d. Melayani pelanggan tetap dan pembeli potensial.
 - e. Melayani konsumen dengan selalu memberikan arahan yang baik.
4. Upaya mempertahankan pelanggan agar tetap setia menggunakan barang dan jasa yang ditawarkan, merupakan pelayanan prima
 - a. Hakikat
 - b. Fungsi
 - c. Tujuan
 - d. Attention
 - e. Attitude
5. A3 dalam konsep pelayanan prima adalah.....
 - a. Attitude,attention, dan ability
 - b. Action, ability,dan attitude
 - c. Ability, approach, dan action
 - d. Attitude, attention dan action
 - e. Approach, attention dan action
6. Pelayanan dengan perhatian disebut juga pelayanan dengan
 - a. Action
 - b. Attitude
 - c. Attribute
 - d. Attention
 - e. Acknowledge
7. Pemberian pelayanan kepada para pelanggan dengan berfokus pada perbaikan sikap dalam konsep A3 disebut juga dengan
 - a. Action
 - b. Attitude

- c. Attribute
d. Attention
- e. Acknowledge
8. Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan dalam konsep A3 disebut juga dengan
- a. Action
b. Attitude
c. Attribute
- d. Attention
e. Acknowledge
9. Melayani pelanggan dengan pikiran positif, sehat dan logis dalam konsep A3 disebut juga dengan
- a. Action
b. Attitude
c. Attribute
- d. Attention
e. Acknowledge
10. Jika kombinasi pakaian seseorang secara keseluruhan sesuai dengan model, warna, corak dan sebagainya, ia dapat dikatakan berpenampilan....
- a. Resmi
b. Harmonis
c. Serasi
- d. Selaras
e. Prima
11. Bertindak tanggap dalam memberikan pelayanan yang tepat guna disebut juga dengan bersikap.....
- a. Responsif
b. Reaktif
c. Prima
- d. Antisipatif
e. Cekatan
12. Salah satu tanda atau isyarat awal ketidakpuasan pelanggan ialah, *kecuali*....
- a. Meninggalkan toko
b. Berdiam diri
c. Mengganti pesanan
- d. Selalu tersenyum
e. Gerak gerak tidak sabar
13. Setiap pelayanan pasti menggunakan tutur kata. Peribahasa yang sesuai dengan pernyataan tersebut adalah
- a. 'Air tenang menghanyutkan'
b. 'Air dicincang tak putus'
c. 'Sakit sama mengaduh, luka sama mengeluh'
- d. 'Tong kosong nyaring bunyinya'
e. 'Lidah lebih tajam dari sebuah pisau'.
14. Salah satu cara efektif dalam mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan adalah *kecuali*.....
- a. Menjelaskan kondisi kekurangan produk yang akan dibeli pelanggan (jujur)
b. Tidak beranggapan negatif
c. Mencatat semua kebutuhan pelanggan agar tidak lupa
d. Bersikap Empati
e. Mendengarkan permintaan dan kebutuhan pelanggan.
15. Salah satu konsep tindakan dalam pelayanan prima yaitu....
- a. Memahami kebutuhan pelanggan.
b. Mencerahkan perhatian kepada pelanggan.

- c. Melayani dengan pikiran positif.
- d. Mencatat pesanan pelanggan.
- e. Mengamati perilaku pelanggan.

B. Esai

1. Jelaskan apa yang dimaksud dengan Pelayan Prima.
2. Sebutkan Tujuan Pelayanan Prima?.
3. Jelaskan dan beri contoh Konsep Pelayanan Prima A3?

KUNCI JAWABAN

Pilihan ganda

- | | | |
|------|-------|-------|
| 1. B | 6. D | 11. A |
| 2. B | 7. B | 12. D |
| 3. E | 8. D | 13. E |
| 4. C | 9. B | 14. E |
| 5. D | 10. C | 15. D |

Esai

1. **Pelayanan Prima adalah Usaha memberikan pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan atau instansi tertentu untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya.**
2. **Tujuan Pelayanan Prima**
 - a. **Untuk menjaga agar pelanggan merasa dianggap penting dan diperhatikan segala kebutuhan dan keinginan.**
 - b. **Menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan/konsumen agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu**
 - c. **Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan/konsumen terhadap barang/jasa yang ditawarkan.**
3. **Konsep Pelayanan Prima**
 - a. **Konsep Sikap**

Sikap mencerminkan perilaku atau gerak gerik yang terlihat pada diri seseorang ketika ia berhadapan dengan orang lain. Pelayanan prima berdasarkan sikap adalah memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan berfokus pada perbaikan sikap (Attitude) tenaga pelayanan. Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap, antara lain meliputi:

 - a. **Pelayanan dengan penampilan sopan dan serasi**
 - b. **Pelayanan dengan pikiran positif, sehat dan logis serta,**
 - c. **Pelayanan dengan sikap menghargai.**
 - b. **Konsep Perhatian**

Perhatian merupakan bentuk pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus terhadap pelanggan yang anda hadapi. Dengan demikian pelanggan akan merasa bahwa mereka memang berada pada tempat yang tepat. Lingkup perhatian kepada pelanggan sangatlah luas, namun dalam konsep pelayanan prima, konsep perhatian mencakup mencakup 3 hal, yaitu listening, observation dan thinking.

 - 1) **Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan (listening)**
 - 2) **Mengamati perhatian kepada pelanggan (Observation)**
 - 3) **Mencurahkan perhatian kepada pelanggan (Thinking)**
 - c. **Konsep Tindakan**

Pelayanan prima dengan konsep tindakan adalah bentuk konkret dari segala bentuk pelayanan sebelumnya. pelayanan prima dengan konsep tindakan yaitu suatu cara atau rangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk meyakinkan dan memberikan jaminan kepada pelanggan agar mereka tertarik dan akhirnya membeli atau menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan, misalnya:

- 1) Mencatat pesanan pelanggan**
- 2) Menegaskan kembali pesanan pelanggan**
- 3) Mewujudkan kebutuhan pelanggan**
- 4) Mengucapkan terimakasih dengan harapan pelanggan akan menjadi pelanggan tetap**
- 5) Penyempurnaan produk dan proses secara terus menerus**

Lampiran 2

PENSKORAN SOAL

Pilihan Ganda	
No Soal	Bobot Soal
1	2
2	2
3	2
4	2
6	2
7	2
8	2
9	2
10	2
11	2
12	2
13	2
14	2
15	2
Esay	
1	20
2	20
3	30
Jumlah	100

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN(RPP)

NO : 8

Satuan Pendidikan	:	SMK Negeri 1 Yogyakarta
Kompetensi Keahlian	:	Administrasi Perkantoran
Mata Pelajaran	:	Produktif Administrasi Perkantoran
Kelas/Semester	:	XI AP/1
Tahun Pelajaran	:	2015/2016
Alokasi waktu	:	45 menit (pertemuan ke 8)
Kode Kompetensi	:	118 KK 12
KKM	:	75
Standar Kompetensi	:	Memberikan Pelayanan Prima Pada Pelanggan
Kompetensi Dasar	:	Mendiskripsikan Pelayanan Prima
Indikator	:	1. Pengertian Pelanggan 2. Jenis-Jenis pelanggan

I. TUJUAN PEMBELAJARAN

- 1 Siswa dapat menjelaskan pengertian dan Jenis-jenis pelanggan.

Nilai Karakter yang dikembangkan :

- Religius
- Disiplin
- Rasa ingin tahu
- Gemar membaca
- Ulet
- Kerja keras
- Jujur
- Tanggung Jawab
- Demokratis

II. MATERI PEMBELAJARAN

- 1 Pengertian pelanggan
- 2 Jenis-Jenis pelanggan

III. METODE PEMBELAJARAN

1. Ceramah
2. Diskusi
3. Tanya Jawab

IV. ALAT / BAHAN / SUMBER BELAJAR

Alat dan Media

- *Whiteboard*

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENGORGANISASIAN KELAS	
		PESERTA	WAKTU
	<p><i>Elaborasi</i></p> <p>a. Siswa mengajukan pertanyaan kepada guru (kreatif)</p> <p>b. Siswa menjawab soal yang diberikan oleh guru (Tanggung Jawab)</p> <p><i>Konfirmasi</i></p> <p>a. Siswa mengoreksi jawaban yang sudah ditebak secara bersama – sama</p> <p>3. Penutup hasil eksplorasi</p> <p>a. Guru mengajak dan mengarahkan siswa untuk membuat kesimpulan.</p> <p>b. Guru menyampaikan kompetensi yang akan dipelajari pada pertemuan berikutnya.</p> <p>c. Siswa memperhatikan penyampaian kompetensi yang akan dipelajari pada pertemuan berikutnya</p> <p>d. Doa dan</p>	Kelas	5 menit

VI. PENILAIAN :

1. Prosedur test:

- Test awal : ada
- Test Proses : ada
- Test akhir : ada

2. Jenis test :

- Test awal : lisan
- Test proses : pengamatan dan hasil akhir

- Test akhir : ada
3. Kriteria penilaian

- Proses : 10
- Hasilkerja : 80
- Sikap : 10

Penilaian Ranah Psikomotorik :

No	KRITERIA	NILAI MAKSIMAL	NILAI PEROLEHAN	KETERANGAN
1	Proses kerja	10		
2	Hasil kerja	80		
3	Sikap	10		

Penilaian Ranah Afektif

PENILAIAN TANYA JAWAB

No.	Aspek yang dinilai	Nilai			
		Kurang (Skor < 60)	Cukup (Skor 60-75)	Baik (Skor 76-85)	AmatBaik (Skor 86- 100)
1.	Ketertiban				
2.	Semangatbelajar/ Antusias				
3.	Inisiatif				
4.	Kemampuanberbicara/oral				
5.	Dll.				
Jumlah SKOR Afektif					

Yogyakarta, 5 September 2016

Mengetahui

Guru Pembimbing



Dra Sri Sumaryani

NIP 19661108 200604 2 005

Mahasiswa PPL



Erlin Nurlaeli

NIM 13802241010

Lampiran 1

Materi

A. Pengertian Pelanggan

1. Pelanggan adalah orang-orang yang pekerjaannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang ataupun jasa, secara terus-menerus.
2. Pelanggan adalah rekan atau mitra yang telah sekian lama menjalin kerja sama usaha.
3. Pelanggan adalah orang-orang yang datang kepada kita dengan maksud dan tujuan dan harapan tertentu untuk mendapatkan apa yang mereka inginkan dengan cara yang menyenangkan.
4. Pelanggan adalah orang-orang atau pembeli yang tidak tergantung pada suatu produk tetapi produklah yang tergantung pada orang tersebut.

Pelanggan adalah instansi, lembaga, organisasi ataupun orang yang membeli produk atau jasa perusahaan secara rutin atau berkesinambungan karena produk atau jasa yang dibelinya merasa sangat bermanfaat. Dapat dikatakan juga pelanggan yaitu orang-orang yang memberikan perhatian penuh terhadap produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan.

B. Jenis-Jenis Pelanggan

1. Pelanggan Internal

Pelanggan internal merupakan pelanggan yang tidak mengonsumsi suatu barang ataupun jasa secara langsung. Pelanggan tipe ini membeli barang ataupun jasa untuk dijual kembali oleh orang lain. Pelanggan jenis ini dapat berupa produsen suatu barang ataupun agen penjualan yang bekerja sama dengan perusahaan penyedia barang ataupun jasa. Pelanggan jenis ini akan didapatkan oleh perusahaan dengan jalan memberikan berbagai keuntungan untuknya. Dengan memberikan keuntungan yang lebih untuk pelanggan ini, maka pelanggan ini akan tetap setia menjadi pelanggan perusahaan Kita. Pelanggan internal merupakan seluruh karyawan dari suatu industri. Yg di perlukan pelanggan internal adalah

- a) Kerja kelompok dan kerja sama
- b) Struktur dan sistem yg efisien
- c) Pekerjaan yg berkualitas
- d) Pengiriman yg tepat waktu

Pelanggan internal adalah orang-orang atau pelanggan yang berada di dalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap maju mundurnya perusahaan.

Dalam pengertian lain pelanggan internal adalah semua pihak dalam organisasi yg sama yang menggunakan jasa suatu bagian/departemen tertentu (termasuk pemroses selanjutnya dalam produksi bertahap).

2. Pelanggan Perantara

Pelanggan perantara adalah setiap orang yang berperan sebagai perantara produk namun bukan sebagai pemakai atau pengguna dari produk yang di tawarkan, contohnya

- 1) Agen perusahaan, agen perusahaan merupakan pelanggan tetap dari suatu produk yang dimiliki dan dihasilkan oleh perusahaan. Agen perusahaan tidak sepenuhnya mengonsumsi produk yang disalurkan tetapi hanya bertugas menyalurkan produk kepada pelanggan nyata atau pelanggan akhir
- 2) Distributor, distributor merupakan pelanggan utama dari perusahaan dan bersifat tetap. Distributor merupakan pelanggan utama dari perusahaan , sekaligus sebagai perpanjangan tangan dari perusahaan.

3. Pelanggan Eksternal

Pelanggan eksternal merupakan pelanggan yang secara aktif langsung mengonsumsi barang ataupun jasa yang mereka beli. Pelanggan jenis ini sering juga disebut sebagai konsumen akhir. Pelanggan tipe ini biasanya berhasil didapatkan oleh sebuah perusahaan dikarenakan mutu dan kualitas dari barang ataupun jasa yang dirasakan oleh pelanggan ini. Dengan memberikan kualitas terbaik dari barang ataupun jasa yang kita jual, kita akan mendapatkan komitmen yang besar dari pelanggan eksternal ini. Kegiatan utama pelanggan eksternal adalah mempergunakan nilai guna dari sebuah produk tersebut akan diganti dengan produk baru yang bersifat sama yang untuk dihabiskan atau di konsumsi hingga titik maksimal atau titik nol produk. Pelanggan eksternal setiap industri jelas adalah masyarakat umum yang menerima produk industri tersebut. Beberapa hal yg di perlukan pelanggan eksternal

- a) Kesesuaian dengan kebutuhan akan produk
- b) Harga yg kompetitif
- c) Kualitas dan reabilitas
- d) Pengiriman yg tepat waktu
- e) pelayanan purna jual.

Contoh pelanggan eksternal Para pedagang perantara yang membeli produk untuk dijual kembali Mereka yang berada di pasar selaku pemakai akhir Para

produsen yang membeli barang modal untuk digunakan Sebagai alat pengolah dan membeli bahan baku untuk diolah kembali

C. Memberikan bantuan pada pelanggan

Dalam memberikan bantuan pada pelanggan ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan antara lain:

- a) Perilaku Pelanggan
- b) Kebutuhan Pelanggan
- c) Kebutuhan Pelanggan

AGENDA MENGAJAR

Nama Guru : Erlin Nurlaeli
 Mata Pelajaran : Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan
 Semester : Gasal
 Tahun Pelajaran : 2016/2017

NO.	HARI/TANGGAL	KELAS	JAM KE-	MATERI YANG DISAMPAIKAN (SK/ KD)	NO. RPP	ABSENSI	KETERANGAN
1	Selasa, 26 Juli 2016	XI AP 1	3	Pengertian Pelayanan Prima dan Karakteristik Pelayanan Prima	01	31	27 (Ijin)
2	Kamis, 28 Juli 2016	XI AP 2	7	Pengertian Pelayanan Prima dan Karakteristik Pelayanan Prima	01	29	01 (Sakit), 08 (Ijin), 32 (Ijin)
3	Senin, 1 Agustus 2016	XI AP 1	5	Hakikat dan Tujuan Pelayanan Prima	02	31	15 (Alfa)
4	Senin, 1 Agustus 2016	XI AP 2	7	Hakikat dan Tujuan Pelayanan Prima	02	30	15 (Sakit), 29 (Ijin)
5	Senin, 8 Agustus 2016	XI AP 1	5	Prinsip Pelayanan Prima/Konsep A3	03	32	Nihil
6	Senin, 8 Agustus 2016	XI AP 2	7	Prinsip Pelayanan Prima/Konsep A3	03	32	Nihil
7	Senin, 15 Agustus 2016	XI AP 1	5	Konsep Pelayanan Prima Sikap	04	32	Nihil
8	Senin, 15 Agustus 2016	XI AP 2	7	Konsep Pelayanan Prima Sikap	04	32	Nihil
9	Senin, 22 Agustus 2016	XI AP 1	5	Konsep Pelayanan Prima Perhatian	05	28	8 (Sakit), 9 (Sakit), 17 (Ijin), 26 (Ijin)

PERANGKAT ADMINISTRASI 3

1. KISI – KISI SOAL
2. SOAL
3. KUNCI JAWABAN
4. PENSKORAN DAN PENILAIAN
5. ANALISIS HASIL ULANGAN
6. HASIL ANALISIS
7. DAYA SERAP SISWA
8. ANALISIS BUTIR SOAL



MATA PELAJARAN : MEMBERIKAN PELAYANAN PADA
PELANGGAN

KELAS : XI AP

SEMESTER : GASAL

TAHUN PELAJARAN : 2016/2017

Mahasiswa : ERLIN NURLAELI

NIM : 13802241010

SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 1 YOGYAKARTA
BIDANG KEAHLIAN BISNIS DAN MANAJEMEN
Jalan Kemetiran Kidul 35 Yogyakarta 55272 Telepon (0274) 512148
2016



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS PENDIDIKAN
SMK NEGERI 1

Jl. Kemetiran Kidul No 35 Yogyakarta Kode Pos : 55272, Telp.(0274) 512148, 541974, 7101452

Fax. (0274) 512148

EMAIL : smkn1yogyakarta@yahoo.com

HOT LINE SMS : 08122780001 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id

Website : www.smkn1yogya.sch.id

KISI-KISI PENULISAN SOAL

NAMA SEKOLAH : SMK NEGERI 1 YOGYAKARTA
MATA PELAJARAN : Produktif Administrasi Perkantoran
KURIKULUM : KTSP
STANDAR KOMPETENSI : Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan
KODE : 118 KK 12

ULANGAN KE- : 1
KELAS/SEMESTER : XI AP/GASAL
JUMLAH SOAL : 15PG/3 ESAI

No. Urut	Kompetensi Dasar	Indikator Pencapaian Kompetensi	Materi Pembelajaran	Indikator Soal	Aspek Yang Diukur*)	Bentuk Soal	Nomor Soal
1.	Mendiskripsikan Pelayanan Prima	1. Menjelaskan Pelayanan Prima	1 Pengertian Pelayanan Prima	Pengertian Pelayanan Prima	C1	Pilihan ganda	1
2.		2. Menjelaskan Konsep A3	2 Hakekat pelayanan prima	Pelayanan pada perusahaan	C1, C2	Pilihan ganda	2
3.		3. Mengimplementasikan konsep pelayanan prima dalam kehidupan sehari-hari	3 Pelayanan prima dengan	Hakikat Pelayanan Prima	C1, C2	Pilihan ganda	3
4.				Tujuan Pelayanan Prima	C1	Pilihan ganda	4
5.				Konsep Pelayanan Prima A3	C1,C2	Pilihan ganda	5

No. Urut	Kompetensi Dasar	Indikator Pencapaian Kompetensi	Materi Pembelajaran	Indikator Soal	Aspek Yang Diukur*)	Bentuk Soal	Nomor Soal
6			konsep perhatian	Konsep pelayanan prima Perhatian	C2	Pilihan ganda	6
7.			4 Pelayanan prima dengan konsep sikap.	Konsep pelayanan prima sikap	C2	Pilihan ganda	7
8.		Konsep pelayanan prima Perhatian		C2	Pilihan ganda	8	
9.		Konsep pelayanan prima sikap		C2	Pilihan ganda	9	
10.			5 Pelayanan prima dengan konsep tindakan	Konsep pelayanan prima sikap	C2	Pilihan ganda	10
11.		Konsep pelayanan prima sikap		C2	Pilihan ganda	11	
12.		Bentuk bentuk ketidak puasan pelanggan		C1, C2	Pilihan ganda	12	
13.		Konsep pelayanan prima sikap		Pilihan ganda	13		
14.				Konsep pelayanan prima Perhatian	C2	Pilihan ganda	14
15.				Konsep pelayanan prima Tindakan	C2	Pilihan ganda	15
1.				Pengertian Pelayanan Prima	C1	Esai	1
2.				Tujuan Pelayanan Prima	C2	Esai	2
3.				Konsep Pelayanan Prima A3	C3	Esai	3

Keterangan:***) Aspek yang diukur, diisikan ranah KKO:****C1 = pengetahuan****C2 = pemahaman****C3 = penerapan****C4 = Analisa****C5 = Sintesa****C6 = Evaluasi****P1 = Peniruan****P2 = Manipulasi****P3 = Pengalamiahan****P4 = Artikulasi****A1 = Menerima****A2 = Menanggapi****A3 = Menilai****A4 = mengelola****A5 = Menghayati**

Memeriksa dan menyetujui :
Guru Mata Pelajaran

Dra. Sri Sumaryani
NIP 19661108 200604 2 005

Yogyakarta, 29 Agustus 2016

Mahasiswa PPL

Erlin Nurlaeli
NIM.13802241010

ULANGAN HARIAN 1

Tahun Pelajaran 2016/2017

Standar Komunikasi : Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan

Kompetensi Dasar : Mendiskripsikan Pelayanan Prima

A. Pilihan Ganda

Pilihlah jawaban berikut ini yang paling benar!

1. Salah satu definisi pelayanan prima adalah.....
 - a. Mengedepankan kejayaan dan keuntungan perusahaan.
 - b. Membuat pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
 - c. Melayani pelanggan dengan tepat,cepat dan tanpa memerhatikan keramahan.
 - d. Pelayanan optimal yang menghasilkan penambahan jumlah pelanggan
 - e. Upaya membuat pesaing merasa nyaman bekerja sama dengan kita.
2. Pelayanan prima menjadi salah satu strategi bisnis suatu.....
 - a. Produksi
 - b. Perusahaan
 - c. Pemerintah
 - d. Pemasaran
 - e. Penjualan
3. Pada hakikatnya pelayanan prima dapat diartikan sebagai.....
 - a. Memberikan potongan harga besar-besaran.
 - b. Membentuk system pemasaran terpadu.
 - c. Melayani konsumen dengan sebaik-baiknya tanpa batas.
 - d. Melayani pelanggan tetap dan pembeli potensial.
 - e. Melayani konsumen dengan selalu memberikan arahan yang baik.
4. Upaya mempertahankan pelanggan agar tetap setia menggunakan barang dan jasa yang ditawarkan, merupakan pelayanan prima
 - a. Hakikat
 - b. Fungsi
 - c. Tujuan
 - d. Attention
 - e. Attitude
5. A3 dalam konsep pelayanan prima adalah.....
 - a. Attitude,attention, dan ability
 - b. Action, ability,dan attitude
 - c. Ability, approach, dan action
 - d. Attitude, attention dan action
 - e. Approach, attention dan action
6. Pelayanan dengan perhatian disebut juga pelayanan dengan
 - a. Action
 - b. Attitude
 - c. Attribute
 - d. Attention
 - e. Acknowledge
7. Pemberian pelayanan kepada para pelanggan dengan berfokus pada perbaikan sikap dalam konsep A3 disebut juga dengan

- a. Action
 - b. Attitude
 - c. Attribute
 - d. Attention
 - e. Acknowledge
8. Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan dalam konsep A3 disebut juga dengan
- a. Action
 - b. Attitude
 - c. Attribute
 - d. Attention
 - e. Acknowledge
9. Melayani pelanggan dengan pikiran positif, sehat dan logis dalam konsep A3 disebut juga dengan
- a. Action
 - b. Attitude
 - c. Attribute
 - d. Attention
 - e. Acknowledge
10. Jika kombinasi pakaian seseorang secara keseluruhan sesuai dengan model, warna, corak dan sebagainya, ia dapat dikatakan berpenampilan....
- a. Resmi
 - b. Harmonis
 - c. Serasi
 - d. Selaras
 - e. Prima
11. Bertindak tanggap dalam memberikan pelayanan yang tepat guna disebut juga dengan bersikap.....
- a. Responsif
 - b. Reaktif
 - c. Prima
 - d. Antisipatif
 - e. Cekatan
12. Salah satu tanda atau isyarat awal ketidakpuasan pelanggan ialah, *kecuali*....
- a. Meninggalkan toko
 - b. Berdiam diri
 - c. Mengganti pesanan
 - d. Selalu tersenyum
 - e. Gerak gerak tidak sabar
13. Setiap pelayanan pasti menggunakan tutur kata. Peribahasa yang sesuai dengan pernyataan tersebut adalah
- a. 'Air tenang menghanyutkan'
 - b. 'Air dicincang tak putus'
 - c. 'Sakit sama mengaduh, luka sama mengeluh'
 - d. 'Tong kosong nyaring bunyinya'
 - e. 'Lidah lebih tajam dari sebuah pisau'.
14. Salah satu cara efektif dalam mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan adalah *kecuali*....
- a. Menjelaskan kondisi kekurangan produk yang akan dibeli pelanggan (jujur)
 - b. Tidak beranggapan negatif
 - c. Mencatat semua kebutuhan pelanggan agar tidak lupa
 - d. Bersikap Empati
 - e. Mendengarkan permintaan dan kebutuhan pelanggan.
15. Salah satu konsep tindakan dalam pelayanan prima yaitu....
- a. Memahami kebutuhan pelanggan.

- b. Mencerahkan perhatian kepada pelanggan.
- c. Melayani dengan pikiran positif.
- d. Mencatat pesanan pelanggan.
- e. Mengamati perilaku pelanggan.

B. Esai

1. Jelaskan apa yang dimaksud dengan Pelayan Prima?
2. Sebutkan Tujuan Pelayanan Prima?
3. Jelaskan dan beri contoh Konsep Pelayanan Prima A3?

KUNCI JAWABAN

ULANGAN HARIAN 1

Mata Pelajaran	: Produktif Administrasi Perkantoran
Standar Kompetensi	: Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan
Kelas/ Semester	: XI AP
Tahun Pelajaran	: 2016/2017
Ulangan Harian Ke-	: 1
Tanggal	: 29 Agustus 2016

A. Pilihan ganda

- | | | |
|------|-------|-------|
| 1. B | 6. D | 11. A |
| 2. B | 7. B | 12. D |
| 3. E | 8. D | 13. E |
| 4. C | 9. B | 14. E |
| 5. D | 10. C | 15. D |

B. Esai

1. **Pelayanan Prima** adalah Usaha memberikan pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan atau instansi tertentu untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya.
2. **Tujuan Pelayanan Prima**
 - a. Untuk menjaga agar pelanggan merasa dianggap penting dan diperhatikan segala kebutuhan dan keinginan.
 - b. Menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan/konsumen agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu
 - c. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan/konsumen terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
3. **Konsep Pelayanan Prima**
 - a. **Konsep Sikap**

Sikap mencerminkan perilaku atau gerak gerik yang terlihat pada diri seseorang ketika ia berhadapan dengan orang lain. Pelayanan prima berdasarkan sikap adalah memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan berfokus pada perbaikan sikap (Attitude) tenaga pelayanan. Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap, antara lain meliputi:

 - a. Pelayanan dengan penampilan sopan dan serasi
 - b. Pelayanan dengan pikiran positif, sehat dan logis serta,
 - c. Pelayanan dengan sikap menghargai.
 - b. **Konsep Perhatian**

Perhatian merupakan bentuk pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus terhadap pelanggan yang anda hadapi. Dengan demikian pelanggan akan merasa bahwa mereka memang berada pada tempat yang tepat. Lingkup perhatian kepada pelanggan sangatlah luas, namun dalam konsep

pelayanan prima, konsep perhatian mencakup mencakup 3 hal, yaitu listening, observation dan thinking.

- 1) Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan (listening)**
- 2) Mengamati perhatian kepada pelanggan (Observation)**
- 3) Mencerahkan perhatian kepada pelanggan (Thinking)**

c. Konsep Tindakan

Pelayanan prima dengan konsep tindakan adalah bentuk konkret dari segala bentuk pelayanan sebelumnya. pelayanan prima dengan konsep tindakan yaitu suatu cara atau rangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk meyakinkan dan memberikan jaminan kepada pelanggan agar mereka tertarik dan akhirnya membeli atau menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan, misalnya:

- 1) Mencatat pesanan pelanggan**
- 2) Menegaskan kembali pesanan pelanggan**
- 3) Mewujudkan kebutuhan pelanggan**
- 4) Mengucapkan terimakasih dengan harapan pelanggan akan menjadi pelanggan tetap**
- 5) Penyempurnaan produk dan proses secara terus menerus**

**PENSKORAN DAN PENILAIAN
ULANGAN HARIAN 1
SEMESTER GASAL
TAHUN PELAJARAN 2016/2017**

Mata Pelajaran : Produktif Administrasi Perkantoran
Standar Kompetensi : Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan
Kelas : XI AP
Hari, tanggal : Senin, 29 Agustus 2016
Waktu : Jam ke 5 dan 7
Guru Mata Pelajaran : Dra. Sri Sumaryani dan Erlin Nurlaeli

I. PEDOMAN PENSKORAN

Pilihan Ganda	
No Soal	Skor
1	2
2	2
3	2
4	2
5	2
6	2
7	2
8	2
9	2
10	2
11	2
12	2
13	2
14	2
15	2
Esay	
1	5
2	7
3	8
Jumlah	50

Rumus Penilaian

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Jumlah Betul Pilihan Ganda} \times 2 + \text{Jumlah skor Esay}}{5}$$

Mengetahui
Guru Mata Pelajaran



Dra. Sri Sumaryani
NIP 19661108 200604 2 005

Yogyakarta, 29 Agustus 2016
Mahasiswa PPL



Erlin Nurlaeli
NIM 13802241010

ANALISIS HASIL ULANGAN

Mata Pelajaran : Produktif Administrasi Perkantoran
 Standar Kompetensi : Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan
 Kelas/ Semester : XI AP1/1
 Tahun Pelajaran : 2016/2017
 Ulangan Harian Ke- : 1
 Tanggal : Senin, 29 Agustus 2016
 Jumlah Soal : 15 pilihan ganda dan 3 esai
 Jumlah Peserta : 32
 KKM : 75

No.	Nomor soal Skor ideal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	Jumlah Skor 50/5=100	% Ketercapaian	Ketuntasan	
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	8			Ya	Tidak
1	AFTIN ANINDITA	2	0	0	2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	2	2	5	7	6	8.0	8.0%	v	-
2	AGNES MILLENIA PUTRI TRISNAWANDARI	2	2	0	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	5	7	4	8.0	8.0%	v	-
3	AJENG PAWESTRI	2	2	0	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	5	7	8	8.8	8.8%	v	-
4	ANA SETIAWATI	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	0	5	7	6	8.4	8.4%	v	-
5	ANGELA ARU RISNAWATI	2	2	0	2	2	2	2	2	0	0	0	2	0	2	0	5	7	7	7.0	7.0%	-	v
6	ANGELA NUR'AINI SANDRA DEWI	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	2	0	7	5	7	8.2	8.2%	v	-
7	ANGKI DWI ARYANI	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	2	0	3	7	4	7.2	7.2%	-	v
8	ANINDYA ZAHWA SALSABILLA	0	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	0	5	7	4	7.6	7.6%	v	-
9	ANNISA RIZKA PUTRI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	5	7	5	9.0	9.0%	v	-
10	APRILIA TRI WAHYUNINGSIH	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	5	7	8	8.8	8.8%	v	-
11	APRILIANA SULISTYOWATI	2	2	0	2	2	2	2	2	0	0	2	0	2	0	0	5	7	7	7.4	7.4%	-	v
12	ARI SETYANINGSIH	2	0	0	2	2	2	2	2	0	2	0	2	0	2	0	5	7	8	7.6	7.6%	v	-
13	ARIES SASI RAHMAWATI	2	0	2	0	2	2	2	2	0	2	2	0	0	2	0	5	7	8	7.6	7.6%	v	-
14	ATIQA AMALIA	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	2	0	7	5	5	7.8	7.8%	v	-
15	AZZAHRA YUSTI AMRIZA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	5	7	5	9.0	9.0%	v	-
16	CINTIA ANINDA HEKA SHAFIRA	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	2	0	5	7	2	7.2	7.2%	-	v
17	DEFANI AYUNING LARASATI	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	8	9.6	9.6%	v	-
18	DELLA YULIANTI	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	8	9.6	9.6%	v	-
19	DEVIKA ANANDA PUSPITA	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	2	0	5	7	2	7.2	7.2%	-	v
20	DIAN DEWI ARISTA	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	8	9.6	9.6%	v	-
21	DWI NURHAYATI	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	5	7	8	9.2	9.2%	v	-
22	ELFILIA SEPTIN SETIAWATI	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	5	7	2	7.6	7.6%	v	-
23	ELVI RATNA IRAWATI HUATH	2	0	0	2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	2	2	5	7	8	8.4	8.4%	v	-
24	FEBBY DEFANA	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	1	8.2	8.2%	v	-
25	FEBI NUGRAHENI LESTARI	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	8	9.6	9.6%	v	-
26	FINA KURNIA	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	8	9.6	9.6%	v	-
27	GALIH YATIN WIBOWO	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	5	7	8	9.2	9.2%	v	-
28	GHANIYYA RANA ZAHRA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	0	5	7	4	8.4	8.4%	v	-
29	HERDYANA NURUL FADHLOLI	2	0	0	2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	2	2	5	7	8	8.4	8.4%	v	-
30	MUHAMMAD ALIF NUR RIZKY	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	0	2	0	2	0	5	7	6	7.6	7.6%	v	-
31	RISKA WIJAYA	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	5	7	8	9.2	9.2%	v	-
32	SALSADILA MICHELLE AURELIA	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	5	7	7	8.6	8.6%	v	-
Jumlah Skor		62	54	10	58	64	64	64	56	34	52	34	62	48	64	34	162	220	196				
Jumlah Skor Maks. Ideal		62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	155	217	248				
% Ketercapaian		100.00	87.10	16.13	93.55	103.23	103.23	103.23	90.32	54.84	83.87	54.84	100.00	77.42	103.23	54.84	104.52	101.38	79.03				

Mengetahui,
Guru Mata Pelajaran



Dra. Sri Sumaryani
NIP 19661108 200604 2 005

Yogyakarta, 16 Agustus 2016
Mahasiswa PPL





Erlin Nurlaeli
NIM.13802241010

ANALISIS HASIL ULANGAN

Mata Pelajaran : Produktif Administrasi Perkantoran
 Standar Kompetensi : Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan
 Kelas/ Semester : XI AP2/ 1
 Tahun Pelajaran : 2016/2017
 Ulangan Harian Ke- : 1
 Tanggal : Senin, 29 Agustus 2016
 Jumlah Soal : 15 pilihan ganda dan 3 esai
 Jumlah Peserta : 32
 KKM : 75

No.	Nomor soal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	Jumlah Skor	% Ketercapaian	Ketuntasan		
		Skor ideal	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7			8	50/5=10	Ya
	Nama Siswa																							
1	HERNINDA SYAFA ANINDITA	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	5	7	8	9.2	9.2%	v	-	
2	INGOEL KRISTIANI	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	4	8.8	8.8%	v	-	
3	INTAN NUR CAHYANI	2	2	0	2	2	2	2	0	0	2	0	2	0	2	2	5	7	8	8.0	8.0%	v	-	
4	KARUNIA CAHYANING GUMILANG	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0	5	7	8	9.2	9.2%	v	-	
5	MARIA GORETTI DYAH YULIANINGSIH	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	5	7	8	9.2	9.2%	v	-	
6	MARVIANA AYU TRISNAWATI	2	2	0	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0	5	7	8	8.4	8.4%	v	-	
7	MEIDIANA NOOR SHALEKA	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	0	5	7	4	8.0	8.0%	v	-	
8	MELLYNIA DEVI NUR AISYAH	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	5	7	7	9.0	9.0%	v	-	
9	MONICA ANNISA PUTRI	2	0	0	0	2	0	2	0	2	2	0	2	0	2	2	5	7	8	7.2	7.2%	-	v	
10	NADIA NUR SYUKRIYAH	2	2	2	2	2	2	2	0	0	2	2	2	2	2	0	5	7	4	8.0	8.0%	v	-	
11	NOLA NURMAULUTI	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	5	7	4	8.0	8.0%	v	-	
12	NORMA EKA SAPUTRI	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	8	9.2	9.2%	v	-	
13	NUR ANNISAA KURNIAWATY	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	5	7	8	9.2	9.2%	v	-	
14	ORIN PANDU NUARY	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	8	10.0	10.0%	v	-	
15	RAGIL AGUSTIN KURNIAWATI	2	2	0	2	2	2	0	0	2	2	2	2	2	2	0	5	7	8	8.4	8.4%	v	-	
16	RAHMA AMALIA MAYADINI	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	5	7	8	9.2	9.2%	v	-	
17	RAHMA MILANIA SARI	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	4	8.8	8.8%	v	-	
18	RATNA LISNAINI	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	5	7	8	8.8	8.8%	v	-	
19	REZA NUR WIJAYA	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	5	7	7	9.0	9.0%	v	-	
20	RIA FARINDA	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	5	7	8	9.2	9.2%	v	-	
21	RONA ROYYANA MUNA	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	5	7	8	9.2	9.2%	v	-	
22	SALSA ATSILAHUDANA	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	5	7	6	8.8	8.8%	v	-	
23	SARI NURRAHMAH	2	0	0	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	5	7	8	8.8	8.8%	v	-	
24	SAVIRA SARADIVA ZANIA LORENZA	2	2	0	2	2	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	5	7	8	8.8	8.8%	v	-	
25	SILVIA INTAN P	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	8	9.6	9.6%	v	-	
26	SINDRA SARI	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	8	9.6	9.6%	v	-	
27	TITANIA SALSABILA WARTABONE	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	5	7	4	8.4	8.4%	v	-	
28	UTA PRADITYA	2	2	0	2	2	2	2	0	0	2	2	2	2	2	0	5	7	8	8.4	8.4%	v	-	
29	VEGA ALMIA	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	8	9.6	9.6%	v	-	
30	VINA WIDYA NINGSIH	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	5	7	8	9.2	9.2%	v	-	
31	VINKA STASIA ANWAR	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	8	10.0	10.0%	v	-	
32	WINDI OKTAVIA	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	5	7	8	9.2	9.2%	v	-	
	Jumlah Skor	64	60	8	60	64	60	56	50	54	62	38	62	58	64	50	160	224	228					
	Jumlah Skor Maks. Ideal	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	160	224	256					
	% Ketercapaian	100.00	93.75	12.50	93.75	100.00	93.75	87.50	78.13	84.38	96.88	59.38	96.88	90.63	100.00	78.13	100.00	100.00	89.06					

Mengetahui,
 Guru Mata Pelajaran

 Yuni
 NIP 19661108 200604 2 005

Yogyakarta, 16 Agustus 2016
 Mahasiswa PPL

 Lili Nurrahmah
 NIM.13802241010

HASIL ANALISIS

1. Ketuntasan Belajar

a. Perseorangan

Banyak siswa seluruhnya : 32 orang

Banyak siswa tuntas belajar : 27 orang

Prosentase banyak siswa tuntas belajar : 80 %

b. Klasikal : Ya/Tidak

2. Kesimpulan

a. Perlu perbaikan secara klasikal untuk soal nomor :

Pilihan Ganda 3

b. Perlu perbaikan secara individual, siswa nama :

Angela Nuraini, Angki Dwi A, Aprilia Sulistiowati, Cintia Anindita., Devika Ananda,

Keterangan :

1. Daya serap perseorangan :

Seorang siswa disebut telah tuntas belajar bila ia telah mencapai skor 75 atau nilai KKM.

2. Daya serap klasikal :

Suatu kelas disebut telah tuntas belajar bila di kelas tersebut telah terdapat 85 % yang telah mencapai daya serap ≥ 75 %.

Yogyakarta, 5 September 2016

Memeriksa dan menyetujui :
Guru Mata Pelajaran



Dra. Sri Sumaryani
NIP 19661108 200604 2 005

Mahasiswa PPL



Erlin Nurlaeli
NIM.13802241010

HASIL ANALISIS

1. Ketuntasan Belajar

b. Perseorangan

Banyak siswa seluruhnya : 32 orang

Banyak siswa tuntas belajar : 31 orang

Prosentase banyak siswa tuntas belajar : 95 %

b. Klasikal : Ya/Tidak

2. Kesimpulan

c. Perlu perbaikan secara klasikal untuk soal nomor :

Pilihan ganda soal nomor 3

d. Perlu perbaikan secara individual, siswa nama :

Monica Anisa Putri

Keterangan :

1. Daya serap perseorangan :

Seorang siswa disebut telah tuntas belajar bila ia telah mencapai skor 75 atau nilai KKM.

2. Daya serap klasikal :

Suatu kelas disebut telah tuntas belajar bila di kelas tersebut telah terdapat 85 % yang telah mencapai daya serap ≥ 75 %.

Yogyakarta, 5 September 2016

Memeriksa dan menyetujui :
Guru Mata Pelajaran



Dra. Sri Sumaryani
NIP 19661108 200604 2 005

Mahasiswa PPL



Erlin Nurlaeli
NIM.13802241010

DAYA SERAP SISWA

1. Mata Pelajaran	: Produktif Administrasi Perkantoran
2. Standar Kompetensi	: Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan
3. Kompetensi Dasar	: Mendiskripsikan Pelayanan Prima
4. Materi Pokok	: Pengertian, Hakikat dan Konsep Pelayanan A3
5. Tanggal Test	: 29 Agustus 2016
6. Formatif Test	: -
7. Kelas	: XI AP 1
8. Jumlah Siswa	: 32 Siswa
9. Jumlah Absen	: 2 Siswa
10. Jumlah Pengikut Test	: 30 Siswa

<i>NILAI (A)</i>	<i>JUMLAH SISWA (B)</i>	<i>JUMLAH (A X B)</i>	<i>KETERANGAN</i>
100,00			
98,00			
96,00	5	480	24 %
94,00			
92,00	3	276	8.28 %
90,00	2	180	3.6 %
88,00	2	176	3.52 %
86,00	1	86	0.86 %
84,00	4	336	13.44 %
82,00	2	164	3.28 %
80,00	2	160	3.2 %
78,00	1	78	0.78 %
76,00	5	380	19 %
74,00	1	74	0.74 %
72,00	3	216	6.48 %
70,00	1	70	0.7 %
68,00			

$$\text{DAYA SERAP SISWA} : \frac{\text{Jumlah}(A \times B)}{100 \times \text{Jumlah}B} \times 100 \%$$

Memeriksa dan menyetujui :
Guru Mata Pelajaran



Dra. Sri Sumaryani
NIP 19661108 200604 2 005

Yogyakarta, 5 September 2016
Mahasiswa PPL



Erlin Nurlaeli
NIM.13802241010

DAYA SERAP SISWA

- | | |
|--------------------------|---|
| 1. Mata Pelajaran | : Produktif Administrasi Perkantoran |
| 2. Standar Kompetensi | : Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan |
| 3. Kompetensi Dasar | : Mendiskripsikan Pelayanan Prima |
| 4. Materi Pokok | : Pengertian, Hakikat dan Konsep Pelayanan A3 |
| 5. Tanggal Test | : 29 Agustus 2016 |
| 6. Formatif Test | : - |
| 7. Kelas | : XI AP 2 |
| 8. Jumlah Siswa | : 32 Siswa |
| 9. Jumlah Absen | : 2 Siswa |
| 10. Jumlah Pengikut Test | : 30 Siswa |

NILAI (A)	JUMLAH SISWA (B)	JUMLAH (A X B)	KETERANGAN
100,0	2	200	4 %
96,0	3	288	8.64 %
95,0			
92,0	10	920	92 %
90,0	2	180	3.6 %
88,0	6	528	31.68 %
84,0	4	336	13.44 %
82,0			
80,0	4	320	12.8 %
77,5			
75,0			
72,0	1	72	0.72 %
70,0			

$$\text{DAYA SERAP SISWA} : \frac{\text{Jumlah}(A \times B)}{100 \times \text{Jumlah}B} \times 100\%$$

Memeriksa dan menyetujui :
Guru Mata Pelajaran



Dra. Sri Sumaryani
NIP 19661108 200604 2 005

Yogyakarta, 5 September 2016
Mahasiswa PPL




Erlin Nurlaeli
NIM.13802241010

ANALISIS BUTIR SOAL

Mata Pelajaran : Produktif Administrasi Perkantoran
 Standar Kompetensi : Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan
 Kelas/ Semester : XI API/ 1
 Tahun Pelajaran : 2016/2017
 Ulangan Harian Ke- : 1
 Tanggal : Senin, 29 Agustus 2016
 Jumlah Soal : 15 pilihan ganda dan 3 esai
 Jumlah Peserta : 32
 KKM : 75

No.	Nomor soal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	Jumlah Skor	% Ketercapaian	Ketuntasan		
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	8			50/5=10	Ya	Tidak
	Nama Siswa	Skor yang diperoleh																						
1	AFTIN ANINDITA	2	0	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	5	7	6	8.0	8.0%	v	-	
2	AGNES MILLENIA PUTRI TRISNAWANDARI	2	2	0	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	5	7	4	8.0	8.0%	v	-	
3	AJENG PAWESTRI	2	2	0	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	5	7	8	8.8	8.8%	v	-	
4	ANA SETIAWATI	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	0	5	7	6	8.4	8.4%	v	-	
5	ANGELA ARU RISNAWATI	2	2	0	2	2	2	2	0	0	0	0	2	0	2	0	5	7	7	7.0	7.0%	-	v	
6	ANGELA NUR'AINI SANDRA DEWI	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	2	0	7	5	7	8.2	8.2%	v	-	
7	ANGKI DWI ARYANI	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	2	0	3	7	4	7.2	7.2%	-	v	
8	ANINDYA ZAHWA SALSABILLA	0	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	0	5	7	4	7.6	7.6%	v	-	
9	ANNISA RIZKA PUTRI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	5	7	5	9.0	9.0%	v	-	
10	APRILIA TRI WAHYUNINGSIH	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	5	7	8	8.8	8.8%	v	-	
11	APRILIANA SULISTYOWATI	2	2	0	2	2	2	2	0	0	2	0	2	0	2	0	5	7	7	7.4	7.4%	-	v	
12	ARI SETYANINGSIH	2	0	0	2	2	2	2	2	0	2	0	2	0	2	0	5	7	8	7.6	7.6%	v	-	
13	ARIES SASI RAHMAWATI	2	0	2	0	2	2	2	2	0	2	0	0	2	0	0	5	7	8	7.6	7.6%	v	-	
14	ATIQA AMALIA	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	2	0	7	5	5	7.8	7.8%	v	-	
15	AZZAHRA YUSTI AMRIZA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	0	5	7	5	9.0	9.0%	v	-	
16	CINTIA ANINDA HEKA SHAFIRA	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	2	0	5	7	2	7.2	7.2%	-	v	
17	DEFANI AYUNING LARASATI	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	8	9.6	9.6%	v	-	
18	DELLA YULIANTI	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	8	9.6	9.6%	v	-	
19	DEVIKA ANANDA PUSPITA	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	2	0	5	7	2	7.2	7.2%	-	v	
20	DIAN DEWI ARISTA	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	8	9.6	9.6%	v	-	
21	DWI NURHAYATI	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	5	7	8	9.2	9.2%	v	-	
22	ELFILIA SEPTIN SETIAWATI	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	5	7	2	7.6	7.6%	v	-	
23	ELVI RATNA IRAWATI HUATH	2	0	0	2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	2	2	5	7	8	8.4	8.4%	v	-	
24	FEBBY DEFANA	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	1	8.2	8.2%	v	-	
25	FEBI NUGRAHENI LESTARI	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	8	9.6	9.6%	v	-	
26	FINA KURNIA	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	8	9.6	9.6%	v	-	
27	GALIH YATIN WIBOWO	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	5	7	8	9.2	9.2%	v	-	
28	GHANIYYA RANA ZAHRA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	5	7	4	8.4	8.4%	v	-	
29	HERDYANA NURUL FADHLOLI	2	0	0	2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	2	2	5	7	8	8.4	8.4%	v	-	
30	MUHAMMAD ALIF NUR RIZKY	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	0	2	0	2	0	5	7	6	7.6	7.6%	v	-	
31	RISKA WIJAYA	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	5	7	8	9.2	9.2%	v	-	
32	SALSADILA MICHELLE AURELIA	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	5	7	7	8.6	8.6%	v	-	
Jumlah Skor		62	54	10	58	64	64	64	56	34	52	34	62	48	64	34	162	220	196					
Jumlah Skor Maks.Ideal		62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	155	217	248					
% Ketercapaian Butir soal		100.00	87.10	16.13	93.55	103.23	103.23	103.23	90.32	54.84	83.87	54.84	100.00	77.42	103.23	54.84	104.52	101.38	79.03					

Catatan untuk % Skor Ketercapaian Butir Soal:
 0 - 49 % = Sangat Sukar
 5 - 50 % = Sukar
 50 - 75 % = Sedang
 75 - 95,9 % = Mudah
 96 - 100 % = Sangat Mudah

Guru Mata Pelajaran

 Dra. Sri Sumaryani
 NIP 19661108 200604 2 005

Yogyakarta, 5 September 2016
 Mahasiswa

 Erlin Nurlaeli
 NIM.13802241010

ANALISIS BUTIR SOAL

Mata Pelajaran : Produktif Administrasi Perkantoran
 Standar Kompetensi : Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan
 Kelas/ Semester : XI AP2/ 1
 Tahun Pelajaran : 2016/2017
 Ulangan Harian Ke- : 1
 Tanggal : Senin, 29 Agustus 2016
 Jumlah Soal : 15 pilihan ganda dan 3 esai
 Jumlah Peserta : 32
 KKM : 75

No.	Nomor soal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	Jumlah Skor	% Ketercapaian	Ketuntasan		
		Skor ideal	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7			8	50/5=10	Ya
	Nama Siswa																							
1	HERNINDA SYAFA ANINDITA	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	5	7	8	9.2	9.2%	v	-	
2	INGOEL KRISTIANI	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	4	8.8	8.8%	v	-	
3	INTAN NUR CAHYANI	2	2	0	2	2	2	2	0	0	2	0	2	0	2	2	5	7	8	8.0	8.0%	v	-	
4	KARUNIA CAHYANING GUMILANG	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0	5	7	8	9.2	9.2%	v	-	
5	MARIA GORETTI DYAH YULIANINGSIH	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	5	7	8	9.2	9.2%	v	-	
6	MARVIANA AYU TRISNAWATI	2	2	0	0	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	0	5	7	8	8.4	8.4%	v	-	
7	MEIDIANA NOOR SHALEKA	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	0	5	7	4	8.0	8.0%	v	-	
8	MELLYNIA DEVI NUR AISYAH	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	5	7	7	9.0	9.0%	v	-	
9	MONICA ANNISA PUTRI	2	0	0	0	2	0	2	0	2	2	0	2	0	2	2	5	7	8	7.2	7.2%	-	v	
10	NADIA NUR SYUKRIYAH	2	2	2	2	2	2	2	0	0	2	2	2	2	2	0	5	7	4	8.0	8.0%	v	-	
11	NOLA NURMAULUTI	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	5	7	4	8.0	8.0%	v	-	
12	NORMA EKA SAPUTRI	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	8	9.2	9.2%	v	-	
13	NUR ANNISAA KURNIAWATI	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	5	7	8	9.2	9.2%	v	-	
14	ORIN PANDU NUARY	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	8	10.0	10.0%	v	-	
15	RAGIL AGUSTIN KURNIAWATI	2	2	0	2	2	2	0	0	2	2	2	2	2	2	0	5	7	8	8.4	8.4%	v	-	
16	RAHMA AMALIA MAYADINI	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	5	7	8	9.2	9.2%	v	-	
17	RAHMA MILANIA SARI	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	4	8.8	8.8%	v	-	
18	RATNA LISNAINI	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	5	7	8	8.8	8.8%	v	-	
19	REZA NUR WIJAYA	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	5	7	7	9.0	9.0%	v	-	
20	RIA FARINDA	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	5	7	8	9.2	9.2%	v	-	
21	RONA ROYYANA MUNA	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	5	7	8	9.2	9.2%	v	-	
22	SALSA ATSI LAHUDANA	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	5	7	6	8.8	8.8%	v	-	
23	SARI NURRAHMAH	2	0	0	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	5	7	8	8.8	8.8%	v	-	
24	SAVIRA SARADIVA ZANIA LORENZA	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	5	7	8	8.8	8.8%	v	-	
25	SILVIA INTAN P	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	8	9.6	9.6%	v	-	
26	SINDRA SARI	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	8	9.6	9.6%	v	-	
27	TITANIA SALSABILA WARTABONE	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	5	7	4	8.4	8.4%	v	-	
28	UTA PRADITYA	2	2	0	2	2	2	0	0	2	2	2	2	2	2	0	5	7	8	8.4	8.4%	v	-	
29	VEGA ALMIA	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	8	9.6	9.6%	v	-	
30	VINA WIDYA NINGSIH	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	5	7	8	9.2	9.2%	v	-	
31	VINKA STASIA ANWAR	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	7	8	10.0	10.0%	v	-	
32	WINDI OKTAVIA	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	5	7	8	9.2	9.2%	v	-	
Jumlah Skor		64	60	8	60	64	60	56	50	54	62	38	62	58	64	50	160	224	228					
Jumlah Skor Maks.Ideal		64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	160	224	256					
% Ketercapaian Butir soal		100.00	93.75	12.50	93.75	100.00	93.75	87.50	78.13	84.38	96.88	59.38	96.88	90.63	100.00	78.13	100.00	100.00	89.06					

Catatan untuk % Skor Ketercapaian Butir Soal:

- 0 – 49 % = Sangat Sukar
- 5 – 50 % = Sukar
- 50 – 75 % = Sedang
- 75 – 95,9 % = Mudah
- 96 – 100 % = Sangat Mudah

Guru Mata Pelajaran



Dra. Sri Sumaryani
NIP.19661108.200604.2.005

Yogyakarta, 5 September 2016
Mahasiswa



Erin Nurlaeli
NIM.13802241010

PERANGKAT ADMINISTRASI 4

- 1. PROGRAM PERBAIKAN DAN PENGAYAAN**
- 2. PELAKSANAAN PERBAIKAN DAN PENGAYAAN**



**MATA PELAJARAN : MEMBERIKAN PELAYANAN PADA
PELANGGAN**

KELAS : XI AP

SEMESTER : GASAL

TAHUN PELAJARAN : 2016/2017

NAMA MAHASISWA : ERLIN NURLAELI

NIM : 13802241010

**SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 1 YOGYAKARTA
BIDANG KEAHLIAN BISNIS DAN MANAJEMEN
Jalan Kemetiran Kidul 35 Yogyakarta 55272 Telepon (0274) 512148
2016**



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS PENDIDIKAN
SMK NEGERI 1

Jl. Kemitiran Kidul No 35 Yogyakarta Kode Pos : 55272, Telp.(0274) 512148, 541974, 7101452
Fax. (0274) 512148

EMAIL : smkn1yogyakarta@yahoo.com

HOT LINE SMS : 08122780001 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id

Website : www.smkn1yogya.sch.id

PELAKSANAAN PERBAIKAN/PENGAYAAN

Mata Pelajaran	: Produktifitas Administrasi Perkantoran
Standar Kompetensi	: Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan
Kompetensi Dasar	: Mendiskripsikan Pelayanan Prima
Kelas	: XI AP1
Semester	: Gasal
Ulangan Harian ke	: pertama
Tanggal	: 5 September 2016

PERBAIKAN

Nomor		Nama Siswa	Nilai Sebelum Perbaikan	Tanggal Perbaikan	Hasil Perbaikan	Bentuk Perbaikan	Keterangan
Urut	Absen						
1	5	Angela Nur'aini S	70	5 Sept 2016	75	Tugas	
2	7	Angki Dwi A	72	5 Sept 2016	75	Tugas	
3	11	Aprilia Sulistiowati	74	5 Sept 2016	75	Tugas	
4	16	Cintia Anindita	72	5 Sept 2016	75	Tugas	
5	19	Devika Ananda	72	5 Sept 2016	75	Tugas	
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							

PENGAYAAN

Nomor		Nama Siswa	Nilai Sebelum Pengayaan	Tanggal Pengayaan	Hasil Pengayaan	Bentuk Pengayaan	Keterangan
Urut	Abs en						
1	01	Aftin Anindita	80	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
	02	Agnes Millenia Putri Trisnawandari	80	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
3	03	Ajeng Pawestri	88	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
4	04	Ana Setiawati	84	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
5	06	Angela Nur'aini Sandra Dewi	82	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
6	08	Anindya Zahwa Salsabilla	76	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
7	09	Annisa Rizka Putri	90	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
8	10	Aprilia Tri Wahyuningsih	88	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
9	12	Ari Setyaningsih	76	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
10	13	Aries Sasi Rahmawati	76	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
11	14	Atiqah Amalia	78	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
12	15	Azzahra Yusti Amrizal	90	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
13	17	Defani Ayuning L	96	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
14	18	Della Yulianti	96	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
15	20	Dian Dewi Arista	96	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
16	21	Dwi Nurhayati	92	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
17	22	Elfilia Septin Setiawati	76	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
18	23	Elvi Ratna Irawati	80	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
19	24	Febby Devana	82	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
20	25	Febi Nugraheni L	96	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
21	26	Fina Kurnia	96	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
22	27	Galih Yatin	92	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
23	28	Ghaniyya Rana Z	84	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
24	29	Herdyana Nurul F	84	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
25	30	Muh.Alif Nur Rizky	76	5 Sept 2016	Resume	Meresume	

						materi	
26	31	Riska Wijaya	92	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
27	32	Salsadila M.A	86	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	

Mengetahui
Guru Mata Pelajaran



Dra. Sri Sumaryani
NIP 19661108 200604 2 005

Yogyakarta, 5 September 2016

Mahasiswa PPL



Erlin Nurlaeli
NIM 13802241010



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS PENDIDIKAN
SMK NEGERI 1

Jl. Kemetiran Kidul No 35 Yogyakarta Kode Pos : 55272, Telp.(0274) 512148, 541974, 7101452
Fax. (0274) 512148

EMAIL : smkn1yogyakarta@yahoo.com

HOT LINE SMS : 08122780001 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id

Website : www.smkn1yogya.sch.id

PELAKSANAAN PERBAIKAN/PENGAYAAN

Mata Pelajaran : Produktifitas Administrasi Perkantoran
Standar Kompetensi : Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan
Kompetensi Dasar : Mendiskripsikan Pelayanan Prima
Kelas : XI AP2
Semester : Gasal
Ulangan Harian ke : pertama
Tanggal : 5 September 2016

PERBAIKAN

Nomor		Nama Siswa	Nilai Sebelum Perbaikan	Tanggal Perbaikan	Hasil Perbaikan	Bentuk Perbaikan	Keterangan
Urut	Absen						
1	9	Monica Anisa Putri	72	5 Sept 2016	75	Tugas	
2							
3							
4							
5							
6							

PENGAYAAN

Nomor		Nama Siswa	Nilai Sebelum Pengayaan	Tanggal Pengayaan	Hasil Pengayaan	Bentuk Pengayaan	Keterangan
Urut	Absen						
1	1	Herninda Syafa Anindita	92	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
2	2	Ingoel Kristiani	88	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
3	3	Intan Nur Cahyani	80	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
4	4	Karunia Cahyaning Gumilang	92	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
5	5	Maria Goretti Dyah Yulianingsih	92	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
6	6	Marviana Ayu Trisnawati	84	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	

7	7	Meidiana Noor Shaleka	80	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
8	8	Mellynia Devi Nur Aisyah	90	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
9	10	Nadia Nur Syukriyah	80	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
10	11	Nola Nurmauluti	80	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
11	12	Norma Eka Saputri	92	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
12	13	Nur Annisaa Kurniawaty	92	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
13	14	Orin Pandu Nuary	100	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
14	15	Ragil Agustin Kurniawati	84	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
15	16	Rahma Amalia Mayadini	92	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
16	17	Rahma Milania Sari	88	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
17	18	Ratna Lisnaini	88	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
18	19	Reza Nur Wijaya	90	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
19	20	Ria Farinda	92	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
20	21	Rona Royyana Muna	92	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
21	22	Salsa Atsilahudana	88	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
22	23	Sari Nurrahmah	88	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
23	24	Savira Saradiva Zania Lorenza	88	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
24	25	Silvia Intan P	96	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
25	26	Sindra Sari	96	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
26	27	Titania Salsabila Wartabone	84	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
27	28	Uta Praditya	84	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
28	29	Vega Almia	96	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
29	30	Vina Widya Ningsih	92	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
30	31	Vinka Stasia Anwar	100	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	
31	32	Windi Oktavia	92	5 Sept 2016	Resume	Meresume materi	

F/8.2.2/WKS KUR/2

1/23 Desember 2013

Mengetahui
Guru Mata Pelajaran



Dra. Sri Sumaryani
NIP 19661108 200604 2 005

Yogyakarta, 5 September 2016

Mahasiswa PPL



Erlin Nurlaeli
NIM 13802241010



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS PENDIDIKAN
SMK NEGERI 1

Jl. Kemetiran Kidul No 35 Yogyakarta Kode Pos : 55272, Telp.(0274) 512148, 541974, 7101452
Fax. (0274) 512148

EMAIL : smkn1yogyakarta@yahoo.com

HOT LINE SMS : 08122780001 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id

Website : www.smkn1yogya.sch.id

PROGRAM PERBAIKAN/PENGAYAAN

Sekolah : SMKN 1 Yogyakarta
Mata Pelajaran : Produktif Administrasi Perkantoran
Standar Kompetensi : Memberikan Pelayanan Pada Pelangans
Kelas/Semester : XI AP/ Gasal
Tahun Pelajaran : 2016/2017

1. Program Perbaikan

- 1.1. Sasaran Perbaikan : Siswa yang memperoleh nilai < 75
1.2. Bentuk perbaikan : Tes perbaikan/ ~~Pemberian tugas*~~
1.3. Jenis perbaikan : Individual/ ~~Kelompok*~~
1.4. Materi/ Standar Kompetensi/ : Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan
Kompetensi Dasar Mendiskripsikan Pelayanan Prima
1.5. Proses perbaikan : Mengerjakan soal Esay sebanyak 2 soal

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

1.6. Pelaksanaan :

- 1.6.1. Hari/ Tanggal : Senin 5 September 2016
1.6.2. Waktu : Jam ke 5 dan 7
1.6.3. Hasil : Siswa yang remidi sebanyak 6 anak mengerjakan soal perbaikan.

2. Program Pengayaan

- 2.1. Sasaran Pengayaan : Siswa yang memperoleh nilai >75
- 2.2. Bentuk Pengayaan : ~~Tes pengayaan~~/ Pemberian tugas*)
- 2.3. Jenis Pengayaan : Individual/ ~~Kelompok~~*)
- 2.4. Materi/ Standar Kompetensi/ Kompetensi Dasar : Mendiskripsikan Pelayanan Prima
- 2.5. Pelaksanaan
- 2.5.1. Hari/ Tanggal : 5 September 2016
- 2.5.2. Waktu : Jam ke 5 (XI AP 1) dan 7 (XI AP 2)
- 2.5.3. Hasil : Siswa meresume materi pelayanan Konsep A3 (XI AP 1) dan Pengertian, Jenis Pelanggan (XI AP 2)

NB: *) Coret yang tidak perlu

Memeriksa dan menyetujui :
Guru Mata Pelajaran



Dra. Sri Sumaryani
NIP 19661108 200604 2 005

Yogyakarta, 5 September 2016
Mahasiswa PPL



Erlin Nurlaeli
NIM.13802241010