

LAPORAN
PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN (PPL)
DI SMK SAHID SURAKARTA
Jl. Yosodipuro No. 87 Surakarta
15 Juli – 15 September 2016

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Dalam Menempuh Mata Kuliah PPL

Dosen Pembimbing PPL : Prihastuti Ekawatiningsih, M.Pd



Disusun oleh:

Ummu Auliya Handoko

NIM.13511241018

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

2016

HALAMAN PENGESAHAN

Pengesahan laporan kegiatan PPL di SMK SAHID SURAKARTA :

Nama : Ummu Auliya Handoko
NIM : 13511241018
Prodi : Pendidikan Teknik Boga
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik

Telah melaksanakan kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di SMK Sahid Surakarta dari tanggal 15 Juli sampai 15 September 2016. Hasil kegiatan dalam naskah laporan ini.

Yogyakarta, 29 September 2016

Mengetahui:

Dosen Pembimbing PPL ,

Guru Pembimbing,

Prihastuti Ekawatiningsih, M. Pd

NIP. 19750428 199903 2 002

Kristiono Suwarno, SPd MM

Kepala Sekolah

SMK Sahid Surakarta



Drs. Naim Maburi, M.P.d

Koordinator PPL

SMK Sahid Surakarta

Anthus

Prih Hartati, M.P.d M.Par

KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayahnya sehingga penyusun dapat melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2016 selama dua bulan, terhitung mulai 15 Juli 2016 sampai dengan 15 September 2016 di SMK Sahid Surakarta dengan lancar.

Laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) ini disusun untuk memenuhi tugas Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) dan mengimplementasikan ilmu yang di dapat di bangku kuliah. Penyusun menyadari bahwa keberhasilan yang penyusun capai ini bukanlah karena kerja individu atau kelompok semata, tetapi berkat bantuan semua pihak yang ikut mendukung terselenggaranya Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) ini. Oleh karena pada kesempatan ini, penyusun mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak/Ibu:

1. Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan UNY yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan PPL.
2. Drs. Naim Maburi, M.P.d, selaku Kepala SMK Sahid Surakarta yang telah memberikan izin kepada kami untuk melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di SMK Sahid Surakarta.
3. Pri Hasturi Ekawatiningsih, M.P.d dosen pembimbing lapangan yang selalu membantu dan memberikan bimbingan dan saran yang sangat bermanfaat bagi penyusun dalam pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) dan dalam penyusunan laporan.
4. Pri Hartati, M.Pd M.Par., selaku koordinator PPL di SMK Sahid Surakarta yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
5. Kristiono Suwarno, S.Pd, selaku guru pembimbing di SMK Sahid Surakarta yang telah memberikan bimbingan dalam pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL).
6. Siswa –siswi kelas X Jasa Boga yang telah memberikan kerjasama dan dukungan.
7. Seluruh guru serta karyawan yang telah memberikan dukungan, kerjasama dan bimbingan selama pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL).
8. Teman-teman Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) SMK Sahid Surakarta yang telah memberikan dukungan, semangat dan kerjasama.

Semoga pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) ini dapat memberikan manfaat bagi kemajuan penyusun khususnya dan semua pihak yang terkait.

Yogyakarta, 28 September 2016
Penyusun

Ummu Auliya Handoko

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Pengesahan	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	iii
Abstrak	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Analisis Situasi.....	1
1. Kondisi Umum SMK SAHID	1
2. Kondisi Fisik Sekolah	3
3. Potensi Siswa, Guru dan Karyawan	4
B. Rumusan Program dan Rancangan Kegiatan PPL	6
1. Rumusan Program PPL	6
BAB II PERSIAPAN, PELAKSAAN, ANALISIS HASIL DAN	
REFLEKSI HASIL KEGIATAN.....	8
A. Persiapan PPL	10
B. Pelaksanaan PPL	11
C. Analisis Hasil	13
D. Refleksi Kegiatan	14
BAB III PENUTUP.....	16
A. Kesimpulan	16
B. Saran.....	16
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

ABSTRAK

Laporan Praktik Pengalaman Lapangan(PPL) Di SMK Sahid Surakarta

Oleh:

Ummu Auliya Handoko

NIM. 13511241018

Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) merupakan usaha yang dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas penyelenggaraan proses pembelajaran. Kegiatan praktik lapangan ini juga bertujuan untuk memberikan pengalaman bagi mahasiswa tentang dunia pendidikan nyata sehingga nantinya diharapkan dapat menjadi tenaga kerja pendidik yang profesional di bidangnya. Program PPL Di SMK Sahid Surakarta yang beralamat di Jalan Yosodipuro No.87 Surakarta, dimulai pada tanggal 15 Juli 2016-15 September 2016.

Persiapan PPL yang dilaksanakan di SMK Sahid Surakarta dimulai dengan pembekalan PPL, *micro teaching* (latihan mengajar) selama kegiatan kuliah dan observasi langsung ke SMK Sahid Surakarta untuk mengetahui kondisi langsung sekolah. Pelaksanaan program PPL meliputi penyusunan RPP, pembuatan media pembelajaran dan evaluasi pembelajaran. Kegiatan yang dilakukan dalam PPL adalah praktik mengajar pada program keahlian Jasa Boga dengan mata pelajaran Komunikasi. Praktik mengajar berjalan selama 2 bulan. Pada praktik mengajar mahasiswa berkesempatan untuk mengajar siswa X Jasa Boga untuk mata pelajaran *Komunikasi*. Sebelum mahasiswa melaksanakan praktik mengajar, mahasiswa menyiapkan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) sesuai dengan silabus, lembar evaluasi, lembar penilaian, media pembelajaran berupa *power point* dan materi yang akan disampaikan yang telah dikonsultasikan kepada guru pembimbing. Mahasiswa mengajar dengan waktu 2 jam setiap pertemuan.

Secara garis besar, pelaksanaan program PPL di SMK Sahid Surakarta berjalan dengan lancar tanpa menjalani halangan yang cukup berarti. Manfaat yang dapat diambil dari pelaksanaan program PPL ini antara lain mahasiswa mendapatkan pengalaman dan keterampilan dalam mengajar secara riil di sekolah. Selain itu, mahasiswa juga mengerti cara berpikir dan bekerja secara disiplin baik dalam kegiatan pembelajaran maupun dalam memecahkan permasalahan- permasalahan yang muncul dalam dunia pendidikan. Program Praktik Pengalaman Lapangan telah memberikan pengetahuan, pengalaman, disiplin, dan tanggung jawab sebagai seorang pendidik terhadap pengelolaan proses pendidikan

Kata Kunci : *Praktik Pengalaman Lapangan (PPL), tenaga pendidik, SMK Sahid Surakarta*

BAB I

PENDAHULUAN

Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) merupakan kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari program perkuliahan dan keharusan bagi setiap mahasiswa yang menempuh jenjang Strata Satu (S1) Kependidikan pada lembaga Perguruan Tinggi. Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) yang merupakan salah satu perguruan tinggi dan merupakan nama lain dari IKIP Yogyakarta juga mewajibkan mahasiswanya untuk melaksanakan program PPL.

Program PPL dilakukan sebagai wujud pengabdian kepada masyarakat dan juga sebagai terhadap pendidikan nasional. Sesuai dengan visi dan misi UNY, bahwa produktifitas tenaga kependidikan, khususnya calon guru, baik dalam segi kualitas, maupun kuantitas tetap menjadi perhatian utama universitas. Hal ini dapat ditunjukkan dengan adanya beberapa usaha pembaruan, peningkatan dalam bidang keguruan seperti: Pengajaran Mikro (micro teaching), dan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di sekolah, yang diarahkan untuk mendukung terwujudnya tenaga kependidikan yang profesional.

Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) bertujuan untuk melatih mahasiswa untuk menetapkan pengetahuan dan kemampuan yang telah dimiliki dalam suatu proses pembelajaran sesuai bidang studinya masing-masing sehingga mahasiswa mendapatkan pengalaman faktual yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan diri sebagai calon tenaga kependidikan yang sadar akan tugas dan tanggung jawabnya sebagai tenaga akademis dalam dunia pendidikan.

Kegiatan PPL merupakan wawasan untuk memproses menjadi calon- calon guru masa depan. Berproses untuk menyiapkan program yang berkaitan dengan bidang pengajaran dan pemberdayaan potensi yang dimiliki sekolah tersebut. Disinilah PPL ditantang untuk mampu mengembangkan ilmu dan pengetahuannya. Sebelum pelaksanaan, tim PPL perlu mempersiapkan menyusun program secara matang untuk memperlancar praktik mengajar, yaitu administrasi guru yang meliputi Kontrak pembelajaran, analisis hasil evaluasi, RPP, silabi, dll. Untuk membuat Rencana Pelaksanaan Pembelajaran perlu diadakannya observasi kelas dan konsultasi kepada guru pembimbing. Semua itu untuk mendapatkan hasil yang maksimal dan pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik dan lancar.

A. Analisis Situasi

1. Sejarah SMK Sahid Surakarta

Analisis yang dilakukan adalah upaya untuk memperoleh informasi tentang kondisi fisik dan nonfisik yang terjadi di SMK Sahid Surakarta sebelum

melaksanakan kegiatan PPL. Tujuan analisis situasi adalah menggali potensi dan kendala yang secara objektif dan riil sebagai bahan acuan untuk merumuskan program kegiatan.

SMK Sahid Surakarta didirikan pada tanggal 8 Juli 1998 dengan bidang keahlian pariwisata. Program Studi yang ditawarkan adalah Akomodasi Perhotelan, Usaha Jasa Pariwisata dan Tata Boga. Dan beberapa tahun kemudian menambahkan program studi tata busana, sehingga sekarang SMK Sahid Surakarta memiliki 4 Program Studi.

2. VISI

Terwujudnya Lembaga - Lembaga Pendidikan di bawah naungan Yayasan Sahid Jaya sebagai Lembaga Pendidikan yang diperhitungkan, Unggul, Berbudaya dan Religius yang didasarkan atas Falsafah Pendidikan Ilmu Amal Soleh, dengan mengutamakan keseimbangan antara professional, kewirausahaan berdasarkan Tri Watak Budi Luhur.

Dari Visi Yayasan ini, Lembaga Pendidikan yang dibina akan menghasilkan Lulusan/SDM yang bercirikan : Bermutu, Kompeten, Profesional, Berjiwa Entrepreneur, Beriman dan Taqwa kepada Tuhan YME, Berakhlak Mulia serta Berwawasan Kebangsaan sehingga menjadi asset nasional.

3. MISI

Untuk mencapai Visi tersebut, maka ditetapkan Misi Yayasan dengan pendekatan setiap lembaga pendidikan di berbagai tingkat/ level melaksanakan hal - hal sebagai berikut :

- a. Melaksanakan implementasi pengendalian mutu melalui penyelenggaraan Unit Penjamin Mutu yang mampu melaksanakan pengembangan yang berkesinambungan/ terus menerus dengan memperoleh sertifikat Internasional, selambat - lambatnya tahun 2012.
- b. Memiliki jalinan kerjasama yang erat dan saling menguntungkan dengan pihak Bisnis yang dikembangkan oleh Sahid Group, baik dalam program Pendidikan, Pelatihan, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat. Dari kerjasama ini akan dihasilkan SDM yang mampu membawa kejayaan Sahid Group yang lebih terukur dan berkesinambungan.
- c. Memiliki jalinan kerjasama yang erat dengan pihak Pemerintah baik Pusat maupun Daerah, Pihak Swasta serta pihak Luar Negeri sesuai dengan ciri khas bidang garapan masing - masing, sehingga terjadi sinergi dan dikenalnya secara luas lembaga Pendidikan di Yayasan Sahid Jaya.
- d. Mengembangkan jalinan yang kuat dengan Lembaga Pendidikan yang memberikan input siswa/ mahasiswa melalui Program Sekolah Binaan.

Khusus Sekolah Pasca Sarjana adalah Perguruan Tinggi Binaan di berbagai wilayah terutama wilayah dimana lembaga pendidikan berdomisili. Dengan pola binaan ini, maka kesinambungan siswa/ mahasiswa yang akan melanjutkan lebih terukur.

- e. Terciptanya pola pengembangan kewirausahaan di setiap lembaga pendidikan di bawah Yayasan Sahid Jaya melalui:
 - 1) Akademik : dengan memasukkan dalam kurikulum dan Pembuatan Modul sebagai materi Pokok Pembelajaran.
 - 2) Penelitian : Penyelenggaraan penelitian dan kajian atas usaha bisnis baik kecil, menengah maupun besar. Diawali usaha Sahid Group.
 - 3) Pengabdian Masyarakat : dengan pembinaan Usaha Kecil dan Menengah oleh Dosen/ Guru bersama siswa/ mahasiswa
 - 4) Penyelenggaraan Usaha dengan Pengembangan Inti oleh siswa mahasiswa.
 - 5) Memanfaatkan anggaran Dikti untuk pengembangan kewirausahaan mahasiswa.
 - 6) Dikembangkan Unit Pembinaan untuk Pengembangan Wawasan Kebangsaan, Iman dan Taqwa yang menghasilkan Insan Berbudi Luhur dan Berwatak Mulia.

4. Letak Geografis dan Kondisi Fisik Sekolah

SMK Sahid Surakarta yang beralamat di Jl. Yosodipuro No. 87 Surakarta, Jawa Tengah ini terletak di tempat yang strategis karena berada di pinggir jalan raya sehingga mudah dijangkau dengan alat transportasi umum. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa PPL UNY, maka diperoleh analisis situasi SMK Sahid Surakarta sebagai berikut:

a. Kondisi Fisik Sekolah

Kondisi Fisik Sekolah dapat dikatakan baik, walaupun tempatnya kecil tetapi kebersihannya terjaga. Secara keseluruhan, sarana dan prasarana dalam kondisi yang cukup baik dan menunjang terselenggaranya kegiatan pembelajaran yang kondusif. Walaupun ada beberapa fasilitas yang perlu sedikit dilakukan perbaikan, baik pengecatan dan penataan ruang.

5. Potensi Siswa, Guru dan karyawan

a. Potensi sekolah

SMK Sahid Surakarta merupakan salah satu Sekolah Menengah Kejuruan Swasta Pariwisata. SMK Sahid Surakarta memiliki empat program studi keahlian yang terbagi menjadi beberapa kompetensi keahlian antara lain: Akomodasi Perhotelan, Jasa Boga, Usaha Perjalanan Wisata dan Tata Busana. Siswa SMK Sahid Surakarta sebagian besar siswanya perempuan.

Dilihat dari kondisi fisik, SMK Sahid Surakarta ini sudah memiliki sarana dan prasarana pendukung yang cukup lengkap dan memadai yaitu: Ruang Kepala Sekolah, Ruang tata usaha, Ruang tamu, Ruang guru, Ruang Kelas Ruang UKS, Ruang Perpustakaan, Ruang bimbingan konseling, Ruang OSIS, Kantin, Tempat ibadah, Kamar kecil, Tempat parkir, Laboratorium terdiri dari laboratorium Teknik Komputer, laboratorium Jasa Boga, Ruang Praktik Usaha Perjalanan Wisata, Ruang Praktek Akomodasi Perhotelan, dan Ruang Lab Multimedia.

Dari segi nonfisik, siswa-siswa SMK Sahid Surakarta memiliki potensi yang cukup bagus. SMK Sahid Surakarta memiliki potensi akademik kesiswaan yang bagus. Selain itu juga sudah dikenal telah banyak mencetak lulusan yang berprestasi.

Dalam bidang akademis siswa dipersiapkan untuk dapat langsung memasuki lapangan kerja, mampu berkarir, mampu berkompetensi, mengembangkan sikap profesional, atau melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi. Sekolah juga tidak hanya memperhatikan pengembangan akademis secara formal saja melainkan juga mengembangkan potensi siswa secara nonformal yaitu melalui ekstrakurikuler. Kegiatan ini sebagai wahana penyaluran dan pengembangan minat dan bakat para siswa SMK Sahid Surakarta

b. Potensi Siswa

SMK Sahid Surakarta terdiri dari kelas terdiri atas 8 kelas Jasa Boga, 3 kelas UPW, 6 kelas Perhotelan dan untuk busana kelasnya masih gabung dengan yang lain dikarenakan siswa yang sedikit. Siswa- siswa SMK Sahid Surakarta cukup aktif baik dalam mengikuti kegiatan belajar mengajar di dalam kelas maupun kegiatan ekstrakurikuler.

c. Potensi Guru

Guru dan pegawai di SMK Sahid Surakarta terdiri dari 2 guru pengajar bergelar S2, 34 guru pengajar bergelar S1, 6 guru pengajar bergelar D3.

d. Potensi Karyawan

SMK Sahid Surakarta mempunyai karyawan yang ditempatkan pada Tata Usaha, Petugas Perpustakaan, Petugas BK, karyawan cafetaria, Satpam, dan Pemelihara Sekolah.

6. Media Pembelajaran

Media yang tersedia antara lain *white board*, LCD, media audio-visual, media komputer, serta alat-alat kesenian berupa alat musik.

7. Kegiatan Ekstrakurikuler

SMK Sahid Surakarta memiliki kegiatan Ekstrakurikuler sebagai wahana penyaluran dan pengembangan minat dan bakat siswa-siswanya. Kegiatan

Ekstrakurikuler tersebut secara struktural berada di bawah koordinasi sekolah. Kegiatan ekstrakurikuler yang dilaksanakan di sekolah ini antara lain :

- a. Osis
- b. Paskibra
- c. Rohis
- d. Pramuka
- e. PMR (Palang Merah Remaja)
- f. Tari
- g. Musik
- h. Ektrakurikuler produktif

8. Fasilitas dan Media KBM

Fasilitas dan media KBM yang tersedia di Sahid Surakarta diantaranya perpustakaan, laboratorium, masjid, alat-alat olahraga. Laboratorium terdiri dari laboratorium bahasa dan laboratorium komputer. Ruang praktik terdiri atas ruang praktik boga, ruang praktik busana, ruang praktik perhotelan dan ruang praktik UPW.

Laboratorium bahasa digunakan sebagai media pembelajaran bahasa. Laboratorium komputer digunakan untuk memberikan keterampilan komputer kepada siswa yaitu dengan memberikan mata pelajaran TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) pada siswa kelas X, XI dan XII. Perpustakaan, yang menyediakan buku-buku penunjang kegiatan pembelajaran siswa, di kelola oleh seorang petugas.

Media pembelajaran yang tersedia di Sahid Surakarta juga bermacam-macam sesuai dengan mata pelajarannya. Tiap-tiap kelas memiliki papan tulis berupa *whiteboard*. Dengan adanya beberapa media tersebut, maka kegiatan pembelajaran dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Alat-alat olah raga yang tersedia juga sudah lengkap (misalnya bola voli, bola basket dan bola sepak, cakram dan lain-lain). Tempat ibadah berupa masjid yang digunakan untuk sholat bagi yang muslim dan untuk kegiatan keagamaan ROHIS.

9. Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan SMK Sahid Surakarta dikelola oleh seorang petugas. Perpustakaan memiliki buku-buku yang bervariasi, namun sebagian buku masih kurang. Buku tersebut terdiri atas kamus Bahasa Inggris, Bahasa Indonesia dan belum tersedianya kamus Bahasa Jawa.

10. Bimbingan Konseling

Bimbingan dan Konseling di SMK Sahid Surakarta melaksanakan layanan dengan melakukan pembelajaran di kelas. Selain di kelas, layanan dapat berupa layanan informasi, orientasi, aplikasi data, konseling individual, bimbingan

kelompok, konferensi kasus, alih tangan kasus, *home visit*, kolaborasi dengan orang tua, guru maupun pihak sekolah yang lain serta beberapa administrasi bimbingan dan konseling.

Layanan diberikan untuk membantu permasalahan siswa baik masalah pribadi, sosial, belajar maupun karir. Guru pembimbing membantu permasalahan siswa dengan sebaik mungkin sesuai dengan tingkat profesional bimbingan dan konseling. Dalam menyelesaikan masalah siswa, selain melakukan analisis data guru pembimbing juga melakukan analisis dengan cara lain misalnya wawancara, observasi dan kerjasama pihak lain yang terkait.

11. Unit Kesehatan Sekolah

SMK Sahid Surakarta terdapat 1 ruangan UKS yang di dalamnya terdapat fasilitas obat-obatan yang dapat digunakan bagi siswa yang membutuhkan. Kondisi UKS cukup baik dan bergabung dengan ruang guru.

B. Perumusan Program dan Rancangan Kegiatan PPL

1. Program PPL

a. Penyusunan Perangkat Persiapan Pembelajaran

Perangkat pebelajaran yang digunakan oleh mahasiswa PPL SMK Sahid Surakarta menyesuaikan dengan fasilitas yang disediakan oleh sekolah antara lain LCD, *laptop*, *whiteboard*, dan spidol. Sedangkan perangkat persiapan pembelajaran yang dipersiapkan oleh mahasiswa yang bersangkutan, antara lain pembuatan RPP, silabus, program semester yang disusun sebelum pembelajaran dilaksanakan. Selain itu mahasiswa praktikan dituntut mampu menerapkan inovasi pembelajaran di kelas, menyusun dan mengembangkan alat evaluasi serta mempelajari administrasi guru dan kegiatan lain yang menunjang kompetensi mengajar.

b. Kegiatan Praktik Mengajar

Kegiatan praktik mengajar dilaksanakan mulai tanggal 18 Juli 2016 sampai 16 September 2016. Kegiatan tersebut dilaksanakan sesuai dengan jadwal mengajar guru pembimbing masing-masing. Praktik mengajar dilaksanakan minimal 8 kali oleh setiap praktikan PPL pada masing-masing jurusan. Berikut ini adalah rancangan kegiatan PPL secara global sebelum melakukan praktik mengajar di kelas.

- 1) Konsultasi dengan guru pembimbing mengenai jadwal mengajar, pembagian materi, dan persiapan mengajar, yang akan dilaksanakan mulai tanggal 18 Juli 2016.
- 2) Membantu guru dalam mengajar serta mengisi kekosongan kelas apabila terdapat guru pembimbing tidak masuk atau ada kepentingan.

- 3) Menyusun persiapan untuk praktik terbimbing, artinya tugas yang harus dikerjakan oleh mahasiswa ditentukan oleh guru dan harus di konsultasikan kepada guru pembimbing mata pelajaran.
- 4) Melaksanakan praktik mengajar terbimbing, artinya bahwa bimbingan dilaksanakan pada kelas dengan materi berbeda. Praktik mengajar di kelas dilakukan minimal 8 kali tatap muka dan dalam pelaksanaannya diamati oleh guru pembimbing.
- 5) Menyusun persiapan untuk praktik mengajar secara mandiri yaitu materi yang diajarkan dipilih sendiri oleh mahasiswa dan diberi kesempatan untuk mengelola proses pembelajaran secara penuh, namun tetap ada bimbingan dan pemantauan dari guru.
- 6) Melakukan diskusi dan refleksi terhadap tugas yang telah dilakukan, baik yang terkait dengan kompetensi profesional, sosial, maupun interpersonal, yang dilakukan dengan teman sejawat, guru koordinator sekolah, dan dosen pembimbing.
- 7) Menyusun laporan PPL pada akhir kegiatan PPL.

BAB II

PERSIAPAN, PELAKSANAAN DAN ANALISIS HASIL

A. KEGIATAN PPL

1. Persiapan Program dan Kegiatan PPL

Persiapan sangat diperlukan oleh mahasiswa sebelum diterjunkan secara langsung ke sekolah untuk melaksanakan praktik PPL. Sebelum penerjunan PPL secara langsung ke sekolah, maka sebelumnya mahasiswa melakukan persiapan, yang meliputi kegiatan observasi kondisi sekolah, observasi kelas, pengajaran mikro, pembekalan PPL, dan persiapan mengajar.

Pelaksanaan PPL memerlukan persiapan-persiapan agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar. Oleh sebab itu diperlukan persiapan-persiapan sebagai berikut:

a. Pengajaran Mikro / *Micro Teaching* (PPL 1)

Micro Teaching/pengajaran mikro merupakan pengajaran yang dilaksanakan dengan membagi mahasiswa ke dalam kelompok-kelompok kecil. Pengajaran ini bertujuan untuk melatih mahasiswa dalam melakukan kegiatan pembelajaran sebelum terjun ke lapangan secara langsung disekolah.

Pelaksanaan *micro teaching* dilakukan dalam kelompok kecil dengan anggota mahasiswa sebanyak 10 orang. Pelaksanaan kegiatan *micro* diampu oleh ibu Dr. Marwanti, M.Pd bertujuan agar mahasiswa lebih fokus dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran. Dengan adanya pembelajaran *micro teaching*, maka diharapkan mahasiswa memperoleh bekal/pengalaman dan telah mempersiapkan mental sebelum terjun langsung ke sekolah.

Dosen pembimbing memberikan masukan, baik berupa kritik maupun saran setiap kali praktikan selesai praktik mengajar. Berbagai macam metode dan media pembelajaran dicoba dalam kegiatan ini, sehingga praktikan memahami media yang sesuai untuk setiap materi. Dengan demikian, pengajaran mikro bertujuan untuk membekali mahasiswa agar lebih siap dalam melaksanakan PPL, baik segi materi maupun penyampaian atau metode mengajarnya. Pengajaran mikro juga sebagai syarat bagi mahasiswa untuk dapat mengikuti PPL yaitu harus lulus dalam matakuliah *micro teaching*.

b. Pembekalan

Kegiatan pembekalan merupakan salah satu persiapan yang diselenggarakan oleh lembaga UNY, dilaksanakan dalam bentuk pembekalan PPL yang dilaksanakan di ruang kuliah kampus PTBB UNY oleh Dosen Pembimbing PPL UNY. Dalam kegiatan pembekalan, DPL memberikan arahan kepada mahasiswa mengenai hal-hal

yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan PPL di SMK Sahid Surakarta. DPL membuka forum tanya jawab dengan mahasiswa agar mahasiswa dapat menyampaikan hal-hal yang belum diketahui dalam pelaksanaan PPL di Sekolah.

c. Observasi

Sebelum praktikan melaksanakan kegiatan PPL, mahasiswa diberi kesempatan untuk melakukan pengamatan atau observasi. Observasi yang dilakukan pada masa pra-PPL wajib dilaksanakan. Selain itu juga terdapat observasi ketika pelaksanaan. Observasi tersebut dimaksudkan agar mahasiswa dapat merancang program PPL sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan. Observasi dibagi menjadi dua macam, yaitu:

1) Observasi Lingkungan Sekolah

Tujuan observasi adalah untuk mengetahui kondisi sekolah secara mendalam agar mahasiswa dapat menyesuaikan diri pada pelaksanaan PPL di sekolah. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam observasi itu adalah lingkungan fisik sekolah, sarana prasarana sekolah, dan kegiatan belajar mengajar secara umum.

2) Observasi Pembelajaran di Kelas

a) Observasi Pra PPL

Observasi pembelajaran di kelas bertujuan agar mahasiswa dapat secara langsung melihat dan mengamati proses belajar dalam kelas. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan tersebut, mahasiswa mendapat masukan tentang cara guru mengajar dan metode yang akan digunakan. Selain itu, sikap siswa dalam menerima pelajaran juga dapat memberi gambaran bagaimana metode yang tepat untuk diaplikasikan pada saat praktik mengajar. Adapun hasil observasi belajar adalah sebagai berikut:

(1) Perangkat Pembelajaran

- (a) Satuan Pembelajaran.
- (b) Rencana Pelaksanaan Pembelajaran

(2) Proses Pembelajaran

- (a) Membuka Pelajaran
- (b) Penyajian Materi
- (c) Metode Pembelajaran
- (d) Penggunaan Bahasa
- (e) Penggunaan Waktu
- (f) Gerak
- (g) Cara Memotivasi Siswa
- (h) Teknik Bertanya
- (i) Teknik Penguasaan Kelas

- (j) Penggunaan Media
- (k) Bentuk dan Cara Evaluasi
- (l) Menutup Pelajaran
- (3) Perilaku Siswa
 - (a) Perilaku siswa di dalam kelas
 - (b) Perilaku siswa di luar kelas

2. Bimbingan Mikro/ PPL

Bimbingan mikro/PPL merupakan wadah bagi mahasiswa PPL untuk membicarakan masalah yang dihadapi selama PPL dengan dosen mikro/ pembimbing PPL. Melalui bimbingan mikro, dapat dicari penyelesaian dari masalah yang dihadapi, khususnya masalah-masalah yang terkait selama PPL.

3. Persiapan Mengajar

Persiapan mengajar sangat diperlukan sebelum dan sesudah mengajar. Melalui persiapan yang matang, mahasiswa PPL diharapkan dapat memenuhi target yang ingin dicapai. Persiapan yang dilakukan untuk mengajar antara lain:

a. Konsultasi dengan guru pembimbing

Konsultasi dengan guru pembimbing dilakukan sebelum dan setelah mengajar. Sebelum mengajar guru memberikan materi yang harus disampaikan pada waktu mengajar. Selain itu bimbingan sebelum mengajar juga dilakukan untuk mendiskusikan kegiatan yang akan dilaksanakan selama proses belajar mengajar. Bimbingan setelah mengajar dimaksudkan untuk mengevaluasi cara mengajar mahasiswa PPL. Hal ini agar mahasiswa dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan selama proses belajar mengajar sehingga selanjutnya dalam mengajar mahasiswa menjadi lebih baik.

b. Penguasaan materi

Materi yang akan disampaikan pada siswa harus sesuai dengan kurikulum yang digunakan. Mahasiswa harus menguasai materi dan menggunakan berbagai macam bahan ajar, selain itu juga mencari banyak referensi agar dapat mengembangkan materi sehingga pengetahuan yang didapat semakin berkembang. Materi harus tersusun dengan baik dan jelas agar penyampaian materi dapat diterima dan mudah dipahami.

c. Penyusunan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)

Penyusunan RPP dilaksanakan sebelum praktikan mengajar, sehingga praktikan dapat mempersiapkan materi, media, dan metode yang akan digunakan. Dalam penyusunan RPP, mahasiswa juga perlu untuk menyusun RPP cadangan karena tidak selamanya situasi dan kondisi akan sama seperti yang telah direncanakan,

sehingga ketika RPP yang telah disusun tidak dapat dilaksanakan maka mahasiswa masih tetap dapat melaksanakan kegiatan mengajar.

Sesuai dengan kesepakatan bersama dengan guru pembimbing mata pelajaran, praktikan diberi kesempatan untuk melakukan praktik mengajar di Kelas X JB 1, 2, dan 3 sesuai dengan kurikulum yang berlaku, maka kurikulum yang digunakan dalam proses pembelajaran adalah kurikulum KTSP. Mata pelajaran yang diberikan oleh guru pembimbing kepada praktikan yaitu Komunikasi.

d. Pembuatan media pembelajaran

Media pembelajaran merupakan faktor pendukung yang penting untuk keberhasilan proses pengajaran. Media pengajaran adalah suatu alat yang digunakan sebagai media dalam menyampaikan materi kepada siswa agar mudah dipahami oleh siswa. Media ini selalu dibuat sebelum mahasiswa mengajar agar penyampaian materi tidak membosankan. Media dibuat berdasarkan metode yang akan digunakan selama proses belajar mengajar, sehingga media benar-benar efektif dan mencapai tujuan pembelajaran.

e. Pembuatan alat evaluasi

Alat evaluasi ini berfungsi untuk mengukur seberapa jauh siswa dapat memahami materi yang disampaikan. Alat evaluasi berupa latihan ulangan harian 1.

B. Pelaksanaan PPL

Berdasarkan rumusan program dan rancangan kegiatan PPL dilaksanakan selama kegiatan PPL di SMK Sahid Surakarta, pada umumnya seluruh program kegiatan dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Pelaksanaan kegiatan PPL akan dibahas secara detail, sebagai berikut :

1. Praktik Mengajar

Praktik mengajar dilakukan mulai tanggal 26 Juli sampai 9 September 2016. Praktikan dibimbing oleh guru pembimbing. Praktikan melakukan praktik mengajar di kelas X JB 1, 2, dan 3 dengan alokasi waktu sebanyak 30 jam dengan 15 kali pertemuan.

Dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran, metode yang digunakan adalah ceramah, diskusi, STAD dan tanya jawab. Masukan yang sering diberikan oleh guru pembimbing berkaitan dengan penyampaian materi, pengelolaan kelas, dan pengaturan waktu.

Praktik mengajar yang dimaksud adalah praktik mengajar di dalam kelas. Praktik mengajar di dalam kelas dilakukan secara terbimbing, artinya dalam pelaksanaan pembelajaran di kelas, guru pembimbing mendampingi atau memberikan pengawasan dan evaluasi. Kegiatan praktik mengajar meliputi:

a. Membuka Pelajaran:

- 1) Membuka pelajaran dengan salam dan doa
 - 2) Presensi
 - 3) Menyampaikan Tujuan Pembelajaran
- b. Kegiatan Inti:
- 1) Menyampaikan materi pembelajaran
- c. Penutup
- 1) Menyimpulkan kegiatan pembelajaran
 - 2) Memberikan tugas untuk pertemuan berikutnya
 - 3) Salam

Kegiatan selain mengajar saat PPL yaitu Piket Guru, Piket Unit Produksi, dan Piket Dapur yang dilakukan pada hari Senin, Selasa, dan Kamis pada saat tidak mengajar. Tugasnya mengabsen kelas, menggantikan guru mapel yang berhalangan hadir, menangani siswa yang terlambat maupun yang mau ijin keluar, melaksanakan kegiatan unit produksi dimana setiap minggunya mendapat tugas mengkoordinatori perwakilan siswa dari kelas XI Jasa Boga untuk berbelanja bahan, membuat produk serta menjual produk yang dibuat tadi kepada para siswa dan guru SMK Sahid. Piket dapur bertugas untuk menjaga dapur, membersihkan dapur, serta mengecek bahan dan peralatan yang ada di dapur.

2. Pendekatan, Metode, dan media pembelajaran

Pendekatan yang digunakan dalam mengajarkan materi adalah pendekatan *SAINTIFIK*. Pendekatan metode ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan intelek, khususnya kemampuan berpikir tingkat tinggi siswa selain itu juga pembelajaran ini menciptakan kondisi pembelajaran dimana siswa merasa bahwa belajar itu merupakan suatu kebutuhan dan untuk melatih siswa dalam mengkomunikasikan ide-ide, khususnya dalam menulis artikel ilmiah. Pembelajaran ini mempunyai karakteristik yaitu pembelajaran berpusat pada siswa, melibatkan ketrampilan proses sains dalam mengkonstruksi konsep, hukum atau prinsip dan dapat mengembangkan karakter siswa.

Model pembelajaran menggunakan Problem Based Learning dan Role Playing, yaitu strategi pembelajaran yang menggunakan proyek/ kegiatan sebagai sarana pembelajaran untuk mencapai kompetensi sikap, pengetahuan, dan ketrampilan. Pendekatan pembelajaran terletak pada aktivitas peserta didik untuk memecahkan masalah dengan menerapkan ketrampilan meneliti, menganalisis, membuat sampai dengan mempresentasikan pembelajaran berdasarkan pengalaman nyata serta pembentukan kelompok siswa, penyampaian kompetensi, menugaskan siswa untuk membuat skenario, menunjuk siswa untuk melakukan skenario yang

telah dipelajarinya, kelompok siswa membahas peran yang dilakukan oleh pelakon, presentasi hasil kelompok.

Media yang digunakan pada pembelajaran di kelas X adalah *White Board* dan *powerpoint* pada pelajaran *Komunikasi*.

a. Umpan Balik Pembimbing

Setelah melaksanakan praktik mengajar, praktikan mendapat pengarahan dari guru pembimbing mengenai hasil evaluasi dalam mengajar sehingga praktikan mengetahui kelemahan dalam mengajar. Pengarahan ini bertujuan agar praktikan dapat memperbaiki kesalahan dan kekurangan yang ada sehingga selanjutnya praktikan mampu meningkatkan kualitas mengajar.

b. Evaluasi

Pada tahap ini, praktikan dinilai oleh guru pembimbing, baik dalam membuat persiapan mengajar, melakukan aktifitas mengajar di kelas, penguasaan materi, kepedulian terhadap siswa, maupun penguasaan kelas. Praktikan juga melakukan evaluasi terhadap murid-murid dengan memberikan tugas baik individu maupun berkelompok. Hal tersebut dilakukan guna mengetahui sejauh mana kemampuan siswa yang telah diajar selama pelaksanaan PPL dalam menyerap materi yang diberikan.

c. Penyusunan Laporan

Tindak lanjut dari program PPL adalah penyusunan laporan sebagai pertanggungjawaban atas kegiatan PPL yang telah dilaksanakan. Laporan PPL berisi kegiatan yang dilakukan selama PPL. Laporan ini disusun secara individu dengan persetujuan guru pembimbing, koordinator PPL sekolah, Kepala Sekolah, dan DPL-PPL Jurusan.

d. Penarikan

Penarikan mahasiswa PPL dilakukan pada tanggal 17 September 2016 oleh pihak UPPL yang diwakilkan pada DPL-PPL masing-masing.

C. Analisis Hasil

Selama pelaksanaan PPL dengan menjalani profesi sebagai guru, memberikan banyak pengalaman dan gambaran yang jelas bahwa profesi guru bukan hanya menuntut penguasaan materi dan metode pembelajaran saja, tetapi juga menuntut kemampuan mengatur waktu, mengelola kelas, berinteraksi dengan warga sekolah, dan mempersiapkan segala administrasi guru.

Praktik mengajar dilakukan mulai tanggal 26 Juli 2016 sampai dengan 9 September 2016. Praktikan telah mengajar 15 sebanyak kali. Jadwal mengajar praktikan sebanyak 30 jam pelajaran dengan 15 kali pertemuan di kelas X JB 1, 2, dan 3.

Praktikan menggunakan buku selama kegiatan mengajar yaitu :

1. Modul Etika Komunikasi 1

Oleh: Samsir, Ramba, B.Sc. dan Drs. Wahyu Lay. 1994. Etika Komunikasi Untuk Sekolah Menengah Kejuruan Kelompok Bisnis dan Manajemen. Bandung: Angkasa

2. Modul Pelatihan “Bekerja Sama Dengan Kolega & Pelanggan Serta Menangani Komplain yang Benar”

3. Bahan Ajar

Selama praktik mengajar di kelas, praktikan tidak mengalami hambatan yang sulit. Praktikan juga berkonsultasi mengenai metode yang akan diterapkan pada pertemuan selanjutnya. Metode dapat berjalan dengan baik apabila praktikan bisa menguasai kelas. Konsultasi memberikan manfaat bagi praktikan dalam praktik mengajar agar kelemahan selama mengajar dapat diperbaiki. Sehingga pada pertemuan selanjutnya praktikan dapat mengajar lebih baik.

Secara garis besar, siswa-siswi SMK Sahid Surakarta menerima dengan baik mahasiswa PPL, hanya ada beberapa siswa yang terlihat acuh dan ramai sendiri ketika dijelaskan. Untuk mengatasi hal tersebut praktikan :

- a. Memberikan pertanyaan kepada siswa yang kurang memperhatikan selama proses pembelajaran berlangsung.
- b. Menggunakan variasi metode pembelajaran yang lebih banyak melibatkan siswa dan dapat diikuti oleh siswa, sehingga siswa tidak ada waktu untuk ramai sendiri.
- c. Menegur siswa agar kembali untuk mendengarkan pelajaran yang disampaikan.

Selama kegiatan PPL, praktikan mendapatkan banyak manfaat dan pengetahuan. Menjadi seorang tenaga pendidik yang baik bukan hanya dengan dapat mengajar dengan baik, karena diperlukan penguasaan materi dan pemilihan metode yang tepat sehingga materi dapat dengan mudah diterima dan dipahami oleh siswa. Selain itu, juga harus dapat mengelola kelas sehingga proses mengajar tidak terganggu. Untuk dapat melaksanakan proses mengajar yang baik maka diperlukan persiapan yang matang sebelum mengajar.

Kesulitan, hambatan, dan tantangan dalam melaksanakan program PPL dapat diatasi dengan baik dengan bimbingan guru pembimbing lapangan, beserta dosen pembimbing lapangan. Mahasiswa telah berusaha mengoptimalkan kemampuannya dalam melaksanakan program ini. Secara ringkas, rincian praktik mengajar yang telah terlaksana adalah sebagai berikut:

- a. Praktik Mengajar: dimulai tanggal 18 Juli 2016 – 16 September 2016. Setiap mahasiswa mempunyai guru pembimbing dalam kegiatan pembelajaran di kelas. Jumlah jam mengajar per minggu disesuaikan dengan jumlah jam pelajaran untuk masing-masing mata pelajaran yang diampu.
- b. Pembuatan atau Penambahan Media Pembelajaran, berupa media dan alat pembelajaran yang dapat digunakan untuk memperlancar kegiatan belajar mengajar di kelas. Kegiatan ini hanya dilaksanakan oleh beberapa mahasiswa PPL dibawah bimbingan dari guru pengampu mata pelajaran yang bersangkutan.
- c. Jumlah pertemuan/jam praktik mengajar mahasiswa tergantung dengan kesepakatan guru pembimbing lapangan masing-masing. Pelaksanaannya sesuai dengan RPP (Rencana Pelaksanaan Pembelajaran) yang telah dirancang.

D. Refleksi

1. Faktor Pendukung

- a. Guru pembimbing yang sangat perhatian, sehingga kekurangan - kekurangan praktikan dalam proses pembelajaran dapat diketahui. Selain itu, praktikan diberikan masukan-masukan untuk perbaikan.
- b. Guru pembimbing serius tapi santai
- c. Guru pembimbing yang sangat rapi dalam administrasi, sehingga praktikan mendapatkan banyak ilmu dan pengalaman dalam pembuatan administrasi guru.

2. Faktor Penghambat

Media pembelajaran yang digunakan terbatas karena sarana dan prasarana sekolah yang kurang. Walaupun demikian selama praktik PPL, praktikan masih mengalami beberapa hambatan atau permasalahan, antara lain:

Permasalahan dan cara Mengatasi

- a. Masalah yang timbul pada kegiatan PPL ini antara lain :
 - 1) Kemampuan siswa dalam menerima materi tidak sama.
 - 2) Setiap kelas mempunyai sifat yang berbeda.
 - 3) Ada beberapa siswa dalam kelas yang ramai pada waktu pelajaran sedang berlangsung.
- b. Untuk mengatasi masalah tersebut, mahasiswa praktikan melakukan hal-hal berikut :
 - 1) Melakukan pendekatan interpersonal untuk mendorong siswa agar lebih giat lagi belajarnya.

- 2) Pada saat belajar menggunakan model pembelajaran yang dapat membuat siswa aktif.
- 3) Gaya mengajar untuk masing-masing kelas harus berbeda, menyesuaikan karakteristik siswa di tiap-tiap kelas.
- 4) Penyampaian materi harus pelan-pelan.
- 5) Memberikan peringatan agar tidak ramai pada waktu pelajaran.
- 6) Praktikan mengajak komunikasi dengan setiap siswa yang ramai sehingga siswa tersebut akan merasa lebih diperhatikan.

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan PPL Universitas Negeri Yogyakarta 2016 dimulai tanggal 15 Juli 2016 sampai dengan 15 September 2016 berlokasi di SMK Sahid Surakarta. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh praktikan selama masa observasi, praktikan memperoleh gambaran tentang situasi dan kondisi kegiatan belajar mengajar mata pelajaran *Komunikasi X JB* yang berada di SMK Sahid Surakarta. Setelah melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di SMK Sahid Surakarta, banyak pengalaman yang praktikan dapatkan mengenai situasi dan permasalahan pendidikan di suatu sekolah.

Program kerja PPL yang berhasil dilakukan adalah penyusunan rencana pembelajaran, penyusunan pelaksanaan pembelajaran, praktik mengajar dan mengadakan evaluasi pembelajaran. Dari kegiatan PPL terpadu yang dilaksanakan selama 2 bulan maka dapat dibuat suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Program PPL

Dari pelaksanaan PPL di SMK Sahid Surakarta dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Kegiatan PPL merupakan wadah bagi mahasiswa untuk mengintegrasikan dan mengimplementasikan ilmu yang telah dikuasainya kedalam praktik keguruan atau praktik kependidikan.
- b. Kegiatan PPL merupakan salah satu sarana untuk menyiapkan dan menghasilkan calon guru atau tenaga kependidikan yang memiliki nilai, sikap, pengetahuan dan keterampilan professional.
- c. Membantu praktikan untuk belajar bagaimana berinteraksi dengan siswa baik di kelas (dalam proses pembelajaran) maupun di luar kelas (luar jam belajar) sehingga mahasiswa sadar akan perannya sebagai pengajar dan pendidik yang wajib memberikan teladan dan sebagai pengayom siswa di sekolah.

B. SARAN

Berdasarkan pengalaman selama kegiatan PPL, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Sekolah
 - a. Peningkatan kerja sama dan komunikasi yang harmonis antara pihak sekolah dengan mahasiswa PPL.
 - b. Implementasi kurikulum 2013 yang harus disampaikan dan ditanamkan kepada siswa sehingga siswa dapat berfikir kritis dan kreatif.

- c. Perlunya peningkatan penggunaan media pembelajaran yang sudah ada di sekolah dan penggunaan variasi metode pembelajaran sehingga dapat menarik siswa untuk giat belajar.
- d. Sarana dan prasarana yang sudah ada, hendaknya dapat dimanfaatkan dengan lebih efektif.
- e. Sekolah perlu mempertahankan pembinaan iman dan takwa sert penanaman tata krama warga sekolah khususnya siswa yang selama ini sudah berjalan sangat bagus. Selain itu, kedisiplinan pihak sekolah perlu ditingkatkan agar siswa memiliki kedisiplinan dan menunjang proses pembelajaran agar tujuan sekolah dan pembelajaran dapat tercapai.
- f. Kegiatan belajar mengajar maupun pembinaan minat dan bakat siswa hendaknya lebih ditingkatkan lagi kualitasnya agar prestasi yang selama ini diraih bisa terus dipertahankan.

2. Bagi Mahasiswa

- a. Ketika observasi harus sungguh-sungguh agar dalam penyusunan program dapat direncanakan secara matang dan program tersebut dapat terlaksana dengan baik.
- b. Membina kebersamaan dan kekompakkan baik diantara mahasiswa PPL ataupun dengan pihak sekolah sehingga dapat bekerja sama dengan baik.
- c. Persiapan mengajar perlu ditingkatkan dan dipersiapkan dengan sungguh-sungguh agar ketika praktek mengajar dapat berjalan dengan baik
- d. Mahasiswa PPL harus belajar lebih keras, menimba pengalaman sebanyak-banyaknya, dan memanfaatkan kesempatan PPL sebaik-baiknya.
- e. Mahasiswa diharapkan dapat memahami kondisi karakter dan kemampuan akademis siswa.
- f. Dalam proses evaluasi suatu kegiatan tidak hanya membahas permasalahan yang timbul dalam kegiatan yang terkait saja. Namun perlu juga diberikan suatu solusi atas permasalahan yang terjadi.

3. Bagi Universitas

- a. Pembekalan dari UPPL sebaiknya dilakukan sebelum mahasiswa membuat proposal dan perumusan program PPL agar mahasiswa mendapatkan bekal yang memadai dalam perumusan program PPL dan pelaksanaannya. Serta peningkatan kerja sama dan komunikasi yang harmonis antara Universitas dengan pihak sekolah.
- b. Pembekalan kegiatan PPL dan sosialisasi ketentuan yang harus dilaksanakan oleh mahasiswa dan sekolah hendaknya dikemas lebih baik lagi agar tidak terjadi simpang siur informasi yang menjadikan pihak mahasiswa dan sekolah

menjadi kebingungan di tengah-tengah pelaksanaan PPL seperti ketentuan warna seragam, berapa kali mengajar, dsb.

- c. Kunjungan ke sekolah-sekolah mohon untuk lebih diperhatikan agar setiap sekolah benar- benar mendapat kunjungan dari pihak UPPL.

Pihak UPPL sebagai lembaga koordinator PPL yang menangani secara langsung kegiatan PPL diharapkan mampu melakukan sosialisasi secara efektif dan terperinci, sehingga program-program dapat berjalan sesuai dengan harapan UPPL dan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

LPPMP. 2016. *Panduan KKN-PPL 2016 Universitas Negeri Yogyakarta*. Yogyakarta: LPPMP Universitas Negeri Yogyakarta.

LAMPIRAN



FORMAT OBSERVASI PEMBELAJARAN DI KELAS DAN OBSERVASI PESERTA DIDIK

NPma.1

untuk mahasiswa

Universitas Negeri Yogyakarta

Nama Mhs : Ummu Auliya Pukul : 09.00 WIB
Handoko
NIM : 13511241018 Tempat : SMK Sahid
Praktik Surakarta
Tgl. Observasi : 01 Maret 2016
Fak/Jur/ Prodi : FT/ PTBB/ PT BOGA


No	Aspek yang Diamati		Deskripsi Hasil Pengamatan
A.	Perangkat Pembelajaran		
	1.	Kurikulum	Kurikulum KTSP
	2.	Silabus	Menggunakan silabus dari pemerintah sesuai kurikulum KTSP
	3.	Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)	Menggunakan format RPP sesuai dngan kurikulum KTSP
B.	Proses Pembelajaran		
	1.	Membuka pelajaran	Membuka pelajaran dengan mengucapkan salam
	2.	Penyajian materi	Guru menyajikan materi dengan cara menjelaskan materi
	3.	Metode pembelajaran	Bahasa yang digunakan adalah bahasa Indonesia formal tetapi disampaikan dengan santai.
	4.	Penggunaan bahasa	Bahasa yang digunakan adalah bahasa Indonesia formal tetapi disampaikan dengan santai.
	5.	Penggunaan waktu	Waktu pembelajaran hanya tiga jam pelajaran tetapi digunakan dengan efektif
	6.	Gerak	Bergerak dengan luwes dan tidak melakukan gerakan-gerakan yang aneh.
	7.	Cara memotivasi siswa	Cara memotivasi siswa dengan menanyakan materi yang sudah dipelajari sebelumnya dan

			memberikan contoh-contoh nyata pada kehidupan sehari-hari
	8.	Teknik bertanya	Guru bertanya dengan pertanyaan terbuka, jadi siswa bisa menjawab dengan bahasanya sendiri tetapi dalam konteks yang sama
	9.	Teknik penguasaan kelas	Menguasai kelas dengan cara berbaur dengan siswa, sehingga siswa tidak segan untuk bertanya tentang hal-hal yang mereka ingin tahu atau belum jelas. Guru juga jadi mudah mengarahkan siswa untuk diajak belajar karena sudah akrab.
	10.	Penggunaan media	Menggunakan video, power point agar siswa tidak bosan dengan hanya mendengar saja.
	11.	Bentuk dan cara evaluasi	Mengerjakan soal latihan dan beberapa penugasan.
	12.	Menutup pelajaran	Menutup salam dengan menyampaikan kesimpulan dari pembelajaran dan mengingatkan siswa untuk mengerjakan tugas.
C.	Perilaku siswa		
	1.	Perilaku siswa di dalam kelas	Perilaku siswa di dalam kelas sopan. Awalnya siswa ramai saat guru masuk kelas, akan tetapi setelah diberi waktu untuk menyiapkan dirinya untuk belajar, siswa diam dan memperhatikan intruksi dari guru.
	2.	Perilaku siswa di luar kelas	Perilaku siswa di luar kelas sopan, saat bertemu dengan guru tetap menyapa.

Surakarta, 01 Maret 2016

Mengetahui,

Guru pembimbing SMK


Kristiono Suwarno, S.Pd.

Guru PPL


Ummu Aulha Handoko



FORMAT OBSERVASI **KONDISI SEKOLAH**

NPma.2

untuk mahasiswa

Nama : Ummu Pukul : 09.00
Mhs Auliya WIB
Handoko
NIM : 135112410 Temp : SMK
18 at Sahid
Prakti Surakar
k ta
Tgl. : 01 Maret
Observa 2016
si
Fak/Jur/ : FT/ PTBB/
Prodi PT BOGA

No	Aspek yang diamati	Deskripsi Hasil Pengamatan	Keterangan
1.	Kondisi fisik sekolah	<ul style="list-style-type: none"> - Kondisi terawat dan terjaga kebersihannya - Kondisi gedung dan bengkel kerja terawat. - Sarana dan fasilitas 	<ul style="list-style-type: none"> - Setiap hari pegawai kebersihan membersihkan gedung. - Terdapat plasa di depan mushola yang juga dibersihkan setiap hari. - Fasilitas parkir sekolah kurang memadai. Ada petugas yang merapikan dan menjaga kendaraan siswa. - Kondisi fasilitas toilet cukup memadai dan

		<p>umum memadai dan terjaga dengan baik.</p> <p>- Penataan sekolah dan ruang kerja sudah baik.</p>	<p>terjaga kondisinya.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penataan ruang guru sudah baik dengan memberi tambahan kursi tamu, meja, papan tulis, dan lemari di bagian depan ruang guru. Akan tetapi masih satu ruangan dengan UKS. - Ruang guru memiliki satu pintu sebagai pintu utama. - Setiap guru memiliki meja dan kursi di ruang guru. - Terdapat ruang tata hidang yang juga digunakan sebagai ruang rapat.
2.	Potensi siswa	<ul style="list-style-type: none"> - Mengalami peningkatan animo pendaftaran peserta didik di setiap tahun ajaran baru. - Jurusan Jasa Boga tergolong jurusan yang favorit di SMK Sahid. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sering ikut serta dalam berbagai perlombaan seperti LKS dll.
3.	Potensi guru	<ul style="list-style-type: none"> - Sekolah melaksanakan program <i>Teaching Factory</i>. - Guru sudah memiliki laptop. - Guru sudah memiliki kemampuan yang memadai untuk mengajar KBM. 	<ul style="list-style-type: none"> - Guru biasanya proaktif apabila ada undangan pelatihan dari pusat atau magang. - Guru sudah mengajar sesuai kompetensi yang dimiliki. Jika ada guru yang kurang sesuai, sekolah akan mengadakan pemerataan.
4.	Fasilitas KBM, media	<ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas KBM memadai. 	<ul style="list-style-type: none"> - Setiap kelas memiliki LCD, laptop, dan speaker. - Akan tetapi, karena guru sudah memiliki laptop masing-masing maka laptop kelas digunakan untuk keperluan lain dan sebagian disimpan. - Mempunyai 27 ruang kelas. - Kondisi ruang kelas

			<p>nyaman dan kondusif.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perawatan LCD yang kurang memadai mengakibatkan ada beberapa LCD yang rusak.
5.	Perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> - Sekolah memiliki perpustakaan yang dikelola dengan baik. 	<ul style="list-style-type: none"> - Perpustakaan dikelola oleh pegawai yang lulus sarjana. - Pembukuan dan data buku dikelola dengan baik. - Koleksi buku cukup banyak. - Terdapat meja dan kursi yang dapat digunakan siswa untuk membaca buku di perpustakaan. - Suasana ruangan nyaman dan kondusif untuk membaca buku.
6.	Laboratorium	<ul style="list-style-type: none"> - Setiap jurusan memiliki laboratorium/ ruang praktik masing-masing. - Selain laboratorium jurusan, sekolah juga memiliki laboratorium komputer. 	<ul style="list-style-type: none"> - Laboratorium Akomodasi Perhotelan berupa hotel dengan standar yang baik. - Perawatan alat tidak berkala yang menyebabkan beberapa alat mengalami kerusakan atau tidak bisa digunakan dengan baik. - Laboratorium produksi terdiri dari 4 Ruang antara lain: 2 ruang produksi, 1 ruang tata hidang dan 1 unit produksi. - Terdapat 1 laboratorium komputer yang cukup memadai.
7.	Bimbingan konseling	<ul style="list-style-type: none"> - Layanan BK untuk membantu permasalahan siswa - Pembuatan program BK mengacu pada Kurikulum 2013. - BK memiliki jam masuk kelas yaitu 1 jam mata pelajaran (45 menit) 	<ul style="list-style-type: none"> - Bimbingan BK secara klasikal di ruang BK dengan catatan siswa datang sendiri atau dipanggil keruang tersebut - Fasilitas untuk menunjang layanan BK antara lain ruang BK

		<p>setiap minggunya.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Terdapat fasilitas untuk menunjang layanan BK. - BK juga melayani masalah yang dihadapi siswa. - Untuk kelanjutan studi atau karir BK menyediakan informasi mengenai perguruan tinggi maupun penyaluran pekerjaan. 	<p>yang di dalamnya terdapat ruang kerja, ruang konseling, ruang bimbingan kelompok, lemari arsip, meja, kursi, komputer dan ruang tamu.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Layanan Bimbingan dan Konseling yang dilaksanakan meliputi 4 bidang yaitu layanan pribadi, layanan sosial, layanan belajar, dan layanan karir. - Masalah yang dihadapi siswa antara lain masalah keluarga, dan masalah dengan pacar. - BK juga membantu siswa dalam pencarian beasiswa pendidikan.
8.	Bimbingan belajar	<ul style="list-style-type: none"> - Sekolah memiliki bimbingan belajar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Diantaranya dengan mengadakan kegiatan les sore atau jam tambahan untuk siswa yang kurang memahami materi yang disampaikan.
9.	Ekstrakurikuler (juggling, service, music, PMR, osis, Paskibra, sispala)	<ul style="list-style-type: none"> - Sekolah memiliki berbagai macam kegiatan ekstrakurikuler. 	<ul style="list-style-type: none"> - Diantaranya yaitu PMR, Pecinta Alam, Rohis, Seni Tari, futsal, Osis, Music, Juggling. - Semua fasilitas kegiatan ekstrakurikuler cukup memadai dan dalam keadaan baik. - Siswa cukup antusias dalam mengikuti kegiatan ekstrakurikuler di sekolah.
10.	Organisasi dan fasilitas OSIS	<ul style="list-style-type: none"> - Organisasi OSIS berjalan dengan baik. - Struktur organisasi terkelola dengan baik. - Kegiatan rutin terlaksana dengan baik. - Selalu ada perekrutan anggota baru di setiap tahun ajaran baru. 	<ul style="list-style-type: none"> - Siswa sangat bertanggung jawab pada apa yang menjadi tugasnya. - Setiap siswa menjalin komunikasi dan kerja sama yang baik.
11.	Koperasi siswa	<ul style="list-style-type: none"> - Koperasi dikelola dengan 	<ul style="list-style-type: none"> - Misalnya seragam

		<p>baik.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Barang yang disediakan koperasi lumayan lengkap. - Pengelola mendatangkan pegawai dari luar untuk menjalankan koperasi. 	<p>sekolah, topi sekolah, makanan, minuman, alat tulis, dan lain-lain.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hal ini bertujuan agar siswa tidak ketergantungan menjaga koperasi dan bisa berkonsentrasi pada belajarnya.
12.	Tempat ibadah	<ul style="list-style-type: none"> - Tempat ibadah berupa mushola. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mushola berada di bagian depan. - Di dalam masjid terdapat sajadah dan mukena untuk perempuan. - Tempat wudhu laki-laki berada di sebelah kanan dan tempat wudhu putri ada di sebelah kiri.
13.	Kesehatan lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> - Setiap ruangan memiliki tempat sampah. - Setiap hari petugas kebersihan membersihkan lingkungan sekolah. 	<ul style="list-style-type: none"> - Setiap pagi petugas mengumpulkan sampah untuk dibuang ke satu tempat pengumpulan sampah.
14.	Lain-lain	<ul style="list-style-type: none"> - Sekolah menggunakan Kurikulum 2013. - Sekolah mengadakan kegiatan evaluasi. - Sekolah memiliki ciri tersendiri. - Sekolah peduli dengan masyarakat. 	<ul style="list-style-type: none"> - Terpenuhinya sarana praktik <i>room</i> jurusan Akomodasi Perhotelan sejumlah satu unit. - Sekolah mengembangkan Sekolah Berbasis Budaya dan Sekolah Ramah Anak. - Guru diajak musyawarah bersama mengenai program yang akan dilaksanakan. - Sekolah memiliki ciri khas budaya sendiri yang membedakan dengan sekolah lain. Misalnya suasana yang nyaman dan bersahabat, memiliki iklim kekeluargaan.

*) Catatan : sebagai bahan penyusunan program kerja PPL

Surakarta, 01 Maret 2016

Mengetahui,

Guru pembimbing SMK



Kristiono Suwarno, S.Pd.

Guru PPL



Ummu Auliya Handoko

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

(TEORI)

Mata Pelajaran	: Komunikasi
Kelas/Semester	: X/1
Pertemuan	: 1
Alokasi Waktu	: 2 x 45 menit
Standar Kompetensi	: Melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa
Kompetensi Dasar	: 1. Menjelaskan pengertian komunikasi 2. Menjelaskan macam – macam komunikasi 3. Menjelaskan komponen – komponen komunikasi 4. Menjelaskan faktor – faktor keberhasilan dan penghambat komunikasi
A. Indikator	: 1. Pengertian komunikasi 2. Macam – macam komunikasi disosialisasikan 3. Komponen – komponen komunikasi 4. Faktor – faktor keberhasilan dan penghambat komunikasi

B. Tujuan Pembelajaran

1. Siswa dapat menjelaskan pengertian komunikasi
2. Siswa dapat menjelaskan macam – macam komunikasi
3. Siswa dapat menjelaskan komponen – komponen komunikasi
4. Siswa dapat menjelaskan faktor – faktor keberhasilan dan penghambat komunikasi

C. Materi Pokok

1. Pengertian komunikasi
2. Macam – macam komunikasi
3. Komponen – komponen yang berperan dalam komunikasi
4. Faktor – faktor yang membuat komunikasi berhasil
5. Faktor – faktor yang menghambat komunikasi

D. Metode Pembelajaran

Ceramah, komunikasi, tanya jawab

E. Kegiatan Pembelajaran

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	WAKTU
Pendahuluan	<ul style="list-style-type: none">- Guru mengucapkan salam dan membuka pelajaran- Guru menciptakan suasana religius dengan mengajak siswa berdoa dengan dipimpin ketua kelas- Guru mendata kehadiran siswa sambil mengingatkan pentingnya disiplin masuk sekolah untuk menyongsong masa depan yang terus berkembang.- Mengingatkan siswa untuk selalu mengucapkan syukur atas waktu dan kesehatan yang telah diberikan.- Mengingatkan siswa akan kebersihan kelas dan menjaga lingkungan sekitar.- Memperkenalkan materi yang akan dipelajari yaitu pengertian komunikasi, macam – macam komunikasi, komponen – komponen komunikasi, serta faktor penghambat dan keberhasilan komunikasi- Siswa mendengarkan penjelasan guru tentang tujuan pembelajaran mengenai pengertian komunikasi, macam – macam komunikasi, komponen – komponen komunikasi, serta faktor penghambat dan keberhasilan komunikasi- Guru menimbulkan rasa ingin tahu dengan menanyakan apakah siswa mengetahui pengertian komunikasi, macam – macam komunikasi, komponen – komponen komunikasi, serta faktor penghambat dan keberhasilan komunikasi- Siswa menanggapi dengan menyebutkan menurut yang diketahui- Dari tanggapan siswa guru mengajak untuk membahas lebih dalam tentang pengertian komunikasi, macam – macam komunikasi, komponen – komponen komunikasi, serta faktor penghambat dan keberhasilan komunikasi	5 menit
Kegiatan inti (PBL)	Eksplorasi Mengorientasikan peserta didik pada proses pembelajaran materi tentang Pengertian komunikasi, Macam – macam	

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	WAKTU
	<p>komunikasi, Komponen – Komponen Komunikasi, serta Faktor – Faktor Penghambat serta Keberhasilan Komunikasi. Guru memberikan masalah kontekstual yang berkaitan dengan materi yang akan disampaikan, masalah tersebut dalam bentuk pertanyaan.</p> <ul style="list-style-type: none">a. Guru memberikan kesempatan pada peserta didik untuk mencermati pertanyaan yang diberikan.b. Meminta beberapa peserta didik untuk menyampaikan tanggapannya dan peserta didik lain menanggapi atau bertanya, sementara guru berperan sebagai fasilitator untuk mengklarifikasi jawaban peserta didikc. Guru menjelaskan materi ajar tentang Elaborasi<ul style="list-style-type: none">a. Membantu peserta didik dalam kegiatan belajar memahami dan mencerna materi pelajaran tentang Pengertian komunikasi, Macam – macam komunikasi, Komponen – Komponen Komunikasi, serta Faktor – Faktor Penghambat serta Keberhasilan Komunikasi .b. Memberikan kesempatan siswa untuk mengungkapkan ide dan hasil pekerjaannyac. Memberikan kesempatan siswa berkolaborasi dengan teman yang lain dalam belajard. Memfasilitasi siswa dalam menganalisis <p>Konfirmasi</p> <ul style="list-style-type: none">a. Peserta didik melakukan refleksi terhadap proses pembelajaran yang telah dilakukan dan pencapaian kompetensib. Guru menyampaikan rangkuman, mengevaluasi pekerjaan kelompok dengan menyisipkan simpulan-simpulan tentang materi yang telah diajarkanc. Memfasilitasi siswa dalam melakukan refleksi/feed back terhadap pembelajaran yang telah dilakukand. Guru memberikan kesempatan peserta didik untuk menanyakan hal-hal yang belum dipahami.	37 menit

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	WAKTU
Kegiatan akhir	<ul style="list-style-type: none">- Guru memberikan latihan soal kepada siswa- Guru memberikan tugas dan dikumpulkan pada pertemuan selanjutnya- Guru menanyakan pendapat peserta didik tentang proses belajar yang dilakukan (merefleksikegiatan), apakah ada masukan perbaikan untuk kegiatan selanjutnya- Guru menciptakan suasana religius dengan menunjuk siswa untuk berdoa sebelum mengakhiri pertemuan hari ini.- Guru mengucapkan salam dan meninggalkan kelas	3 menit

F. Materi Pembelajaran :

- Pengertian komunikasi
- Berdiskusi dan mempresentasikan jenis-jenis komunikasi, komponen – komponen komunikasi, serta faktor penghambat dan keberhasilan komunikasi
- Membuat catatan tentang hasil diskusi
- Menyimpulkan

G. Alat / BahanSumberBelajar :

1. Alat / Bahan :

White board
Laptop,LCD
Power point

2. Sumber Belajar :

- Modul Etika Komunikasi 1 Untuk Sekolah Menengah Kejuruan Kelompok Bisnis dan Manajemen

A. Penilaian :


- 1. Penilaian proses dari hasil perkembangan, pemahaman, dan pekerjaan siswa.
- 2. Penilaian afektif / sikap / non instruksional.
- 3. Tesformatif.

No	Uraian Soal	Jawaban	Bobot Penilaian
1.	Jelaskan pengertian komunikasi	Komunikasi adalah suatu proses penyampaian berita dari komunikator kepada komunikaan	10
2.	Sebutkan dan jelaskan komponen – komponen yang berperan dalam proses komunikasi!	Komunikator: sumber pengirim berita Encode: proses pengantar pesan Message: pesan atau ide yang disampaikan Decode: proses penerimaan pesan Komunikas: orang yang menerima berita Feedback: tanggapan/respon	10
3.	Berikan contoh tanggapan / respon/ feedback	Komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan agar mengembalikan bukunya, kemudian komunikan menanggapi komunikator dengan mengembalikan bukunya	15
4.	Jelaskan hubungan antara komunikator dengan komunikan	Komunikator adalah orang menyampaikan berita kepada komunikan, sedangkan komunikan adalah orang yang menerima berita dari komunikan	10
5.	Sebutkan faktor – faktor penyebab keberhasilan komunikasi (min.3)	Pengetahuan komunikator dan komunikan, kepandaian mengirim berita, kepandaian menerima berita	5
6.	Sebutkan faktor – faktor penghambat komunikasi (min.3)	Pengetahuan kurang, indra yang rusak, kesalahan bahasa	5
7.	Jelaskan yang dimaksud komunikasi satu arah!	Komunikasi satu arah yaitu pendengar tidak diberikan kesempatan untuk menanyakan atau menyampaikan saran – saran yang menyebabkan terhambatnya komunikasi	10
8.	Mengapa komunikasi yang berlebihan dapat menghambat proses komunikasi?	Karena jika kita berbicara atau menyampaikan suatu berita secara berlebihan dan terlalu banyak, inti dari berita yang akan disampaikan menjadi tidak jelas/kabu	15
9.	Mengapa komunikator harus	Karena akan memudahkan komunikator untuk	10

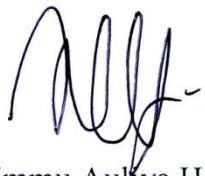
	mempunyai pengetahuan yang luas ketika sedang berkomunikasi?	menyampaikan berita dan menjawab pertanyaan – pertanyaan dari komunikan, sehingga memudahkan dalam komunikasi	
10.	Jelaskan apa yang dimaksud message!	Message adalah pesan atau ide yang akan disampaikan komunikator kepada komunikan	10

Surakarta,27 Juli 2016

Mengetahui,
Guru pembimbing SMK


Kristiono Suwarno,S.Pd.

Guru PPL


Ummu Auliyah Handoko

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN
(TEORI)

- Mata Pelajaran : Komunikasi
- Kelas/Semester : X/1
- Pertemuan : 2
- Alokasi Waktu : 2 x 45 menit
- Standar Kompetensi : Melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa
- Kompetensi Dasar : 1. Menjelaskan pengertian lambang
2. Menjelaskan jenis - jenis lambang dan kegunaannya
3. Menjelaskan pengertian media komunikasi
4. Menjelaskan fungsi dan jenis – jenis media komunikasi
- A. Indikator** : 1. Pengertian lambang
2. Macam – macam lambang dan kegunaan
3. Pengertian media komunikasi
4. Fungsi dan jenis media komunikasi

B. Tujuan Pembelajaran

1. Siswa dapat menjelaskan pengertian lambang
2. Siswa dapat menjelaskan macam – macam lambang serta kegunaannya
3. Siswa dapat menjelaskan pengertian media komunikasi
4. Siswa dapat menjelaskan fungsi media komunikasi dan jenis – jenis media komunikasi

C. Materi Pokok

1. Pengertian lambang
2. Macam – macam lambang dan kegunaannya
3. Pengertian media komunikasi
4. Fungsi media komunikasi dan jenis - jenisnya

D. Metode Pembelajaran

Ceramah, tanya jawab

E. Kegiatan Pembelajaran

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	WAKTU
Pendahuluan	<div>- Guru mengucapkan salam dan membuka pelajaran</div> <div>- Guru menciptakan suasana religius dengan mengajak siswa berdoa dengan dipimpin ketua kelas</div> <div>- Guru mendata kehadiran siswa sambil mengingatkan pentingnya disiplin masuk sekolah untuk menyongsong masa depan yang terus berkembang.</div>	5 menit

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	WAKTU
	<ul style="list-style-type: none">- Mengingatkan siswa untuk selalu mengucapkan syukur atas waktu dan kesehatan yang telah diberikan.- Mengingatkan siswa akan kebersihan kelas dan menjaga lingkungan sekitar.- Memperkenalkan materi yang akan dipelajari yaitu pengertian lambang komunikasi, macam – macam lambang komunikasi, fungsi lambang komunikasi, pengertian media komunikasi, serta macam – macam media komunikasi beserta fungsinya.- Siswa mendengarkan penjelasan guru tentang tujuan pembelajaran mengenai pengertian lambang komunikasi, macam – macam lambang komunikasi dan fungsinya, pengertian media komunikasi, serta macam – macam media komunikasi beserta fungsinya.- Guru menimbulkan rasa ingin tahu dengan menanyakan apakah siswa mengetahui pengertian lambang komunikasi, macam – macam lambang komunikasi dan fungsinya, pengertian media komunikasi, serta macam – macam media komunikasi beserta fungsinya- Siswa menanggapi dengan menyebutkan menurut yang diketahui- Dari tanggapan siswa guru mengajak untuk membahas lebih dalam tentang pengertian lambang komunikasi, macam – macam lambang komunikasi dan fungsinya, pengertian media komunikasi, serta macam – macam media komunikasi beserta fungsinya	
Kegiatan inti (PBL)	<p>Eksplorasi</p> <p>Mengorientasikan peserta didik pada proses pembelajaran meteri tentang Pengertian lambang komunikasi, Macam – macam lambang komunikasi dan fungsinya, Pengertian media komunikasi, serta macam – macam media komunikasi dan fungsinya. Guru memberikan masalah kontekstual yang berkaitan dengan materi yang akan disampaikan, masalah tersebut dalam bentuk pertanyaan.</p> <p>d. Guru memberikan kesempatan pada peserta didik untuk</p>	37 menit

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	WAKTU
	<p>mencermati pertanyaan yang diberikan.</p> <p>e. Meminta beberapa peserta didik untuk menyampaikan tanggapannya dan peserta didik lain menanggapi atau bertanya, sementara guru berperan sebagai fasilitator untuk mengklarifikasi jawaban peserta didik</p> <p>f. Guru menjelaskan materi ajar tentang Elaborasi</p> <p>e. Membantu peserta didik dalam kegiatan belajar memahami dan mencerna materi pelajaran tentang Pengertian lambang komunikasi, Macam – macam lambang komunikasi dan fungsinya, Pengertian media komunikasi, serta Macam – macam media komunikasi dan fungsinya .</p> <p>f.Memberikan kesempatan siswa untuk mengungkapkan ide dan hasil pekerjaannya</p> <p>g. Memberikan kesempatan siswa berkolaborasi dengan teman yang lain dalam belajar</p> <p>h. Memfasilitasi siswa dalam menganalisis</p> <p>Konfirmasi</p> <p>e. Peserta didik melakukan refleksi terhadap proses pembelajaran yang telah dilakukan dan pencapaian kompetensi</p> <p>f. Guru menyampaikan rangkuman, mengevaluasi pekerjaan kelompok dengan menyisipkan simpulan-simpulan tentang materi yang telah diajarkan</p> <p>g. Memfasilitasi siswa dalam melakukan refleksi/feed back terhadap pembelajaran yang telah dilakukan</p> <p>h. Guru memberikan kesempatan peserta didik untuk menanyakan hal-hal yang belum dipahami.</p>	
Kegiatan akhir	<ul style="list-style-type: none">- Guru memberikan latihan soal kepada siswa- Guru memberikan tugas dan dikumpulkan pada pertemuan selanjutnya- Guru menanyakan pendapat peserta didik tentang proses belajar yang dilakukan (merefleksikegiatan), apakah ada masukan perbaikan untuk kegiatan	3 menit

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	WAKTU
	selanjutnya <ul style="list-style-type: none">- Guru menciptakan suasana religius dengan menunjuk siswa untuk berdoa sebelum mengakhiri pertemuan hari ini.- Guru mengucapkan salam dan meninggalkan kelas	

F. Materi Pembelajaran :

- Pengertian komunikasi
- Berdiskusi dan mempresentasikan jenis – jenis dan kegunaan lambang komunikasi, media komunikasi, serta jenis – jenis dan fungsi media komunikasi
- Membuat catatan tentang hasil diskusi
- Menyimpulkan

H. Alat / BahanSumberBelajar :

3. Alat / Bahan :

White board
Laptop,LCD
Power point

4. Sumber Belajar :

- Modul Etika Komunikasi 1 Untuk Sekolah Menengah Kejuruan Kelompok Bisnis dan Manajemen

B. Penilaian :

1. Penilaian proses dari hasil perkembangan, pemahaman, dan pekerjaan siswa.
4. Penilaian afektif / sikap / non instruksional.
5. Tesformatif

No	Uraian Soal	Jawaban	Bobot Penilaian
1.	Jelaskan pengertian lambang komunikasi!	Proses penyampaian atau satu pengoperan lambang - lambang	10
2.	Jelaskan kegunaan lambang dalam komunikasi!	Alat untuk mempengaruhi komunikasi atau komunikasi agar benar – benar sepaham dengan komunikator	15
3.	Apa perbedaan lambang verbal dan non verbal?	Lambang verbal adalah lambang yang tidak perlu ditafsirkan, sedangkan non verbal adalah lambang yang perlu ditafsirkan	15
4.	Sebutkan contoh komunikasi lisan!	Komunikasi secara <i>face to face</i> , diskusi, wawancara	5
5.	Sebutkan contoh komunikasi tertulis!	Surat, surat pengumuman, chart, laporan	5
6.	Sebutkan jenis – jenis lambang!	Lambang gerak, lambang suara, lambang warna, lambang bahasa, lambang gambar	5
7.	Jelaskan pengertian lambang suara beserta contohnya (min.3)	Lambang suara adalah lambang yang dapat diterima melalui pendengaran. Contohnya: radio, telepon, sirine	20
8.	Jelaskan pengertian media komunikasi!	Media komunikasi adalah alat yang digunakan untuk mempermudah penyampaian informasi kepada orang lain agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan	10
9.	Sebutkan fungsi media komunikasi!	Mempermudah penyampaian informasi, mempersingkat waktu, memperjelas informasi	10
10.	Sebutkan jenis – jenis media komunikasi!	Media komunikasi audio, media komunikasi visual, media komunikasi audio visual	5

Surakarta, 2 Agustus 2016

Mengetahui,
Guru pembimbing SMK

Kristiono Suwarno, S.Pd.

Guru PPL

Ummu Auliyah Handoko

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN
(TEORI)

- Mata Pelajaran : Komunikasi
- Kelas/Semester : X/1
- Pertemuan : 3 dan 4
- Alokasi Waktu : 2 x 45 menit
- Standar Kompetensi : Melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa
- Kompetensi Dasar : 1. Menjelaskan proses komunikasi dalam pelayanan jasa
2. Menyebutkan macam – macam pelayanan jasa dalam bidang boga
- 3.Mempraktekkan cara berkomunikasi dalam pelayanan jasa (melingkupi hal boga)
- A. Indikator** : 1. Proses komunikasi dalam pelayanan jasa
2. Cara berkomunikasi di restoran, cafe, rumah makan, dll

B. Tujuan Pembelajaran

1. Siswa dapat mejelaskan cara melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa
2. Siswa dapat mempraktekkan cara berkomunikasi dalam pelayanan jasa yang melingkupi hal boga

C. Materi Pokok

1. Pengertian proses komunikasi dalam pelayanan jasa
2. Macam – macam pelayanan jasa dalam bidang boga
3. Cara berkomunikasi dalam pelayanan jasa yang melingkupi bidang boga

D. Metode Pembelajaran

Ceramah, tanya jawab,video

E. Kegiatan Pembelajaran

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	WAKTU
Pendahuluan	<div><div>- Guru mengucapkan salam dan membuka pelajaran</div><div>- Guru menciptakan suasana religius dengan mengajak siswa berdoa dengan dipimpin ketua kelas</div><div>- Guru mendata kehadiran siswa sambil mengingatkan pentingnya disiplin masuk sekolah untuk menyongsong masa depan yang terus berkembang.</div><div>- Mengingatkan siswa untuk selalu mengucapkan syukur atas waktu dan kesehatan yang telah diberikan.</div><div>- Mengingatkan siswa akan kebersihan kelas dan menjaga lingkungan sekitar.</div></div>	5 menit

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	WAKTU
	<ul style="list-style-type: none">- Memperkenalkan materi yang akan dipelajari yaitu pengertian proses komunikasi dalam pelayanan jasa, macam – macam pelayanan jasa dalam bidang boga, cara berkomunikasi dalam pelayanan jasa yang melingkupi bidang boga- Siswa mendengarkan penjelasan guru tentang tujuan pembelajaran mengenai pengertian proses komunikasi dalam pelayanan jasa, macam – macam pelayanan jasa dalam bidang boga, cara berkomunikasi dalam pelayanan jasa yang melingkupi bidang boga- Guru menimbulkan rasa ingin tahu dengan menanyakan apakah siswa mengetahui pengertian proses komunikasi dalam pelayanan jasa, macam – macam pelayanan jasa dalam bidang boga, cara berkomunikasi dalam pelayanan jasa yang melingkupi bidang boga- Siswa menanggapi dengan menyebutkan menurut yang diketahui- Dari tanggapan siswa guru mengajak untuk membahas lebih dalam tentang pengertian proses komunikasi dalam pelayanan jasa, macam – macam pelayanan jasa dalam bidang boga, cara berkomunikasi dalam pelayanan jasa yang melingkupi bidang boga	
Kegiatan inti (PBL)	<p>Eksplorasi</p> <p>Mengorientasikan peserta didik pada proses pembelajaran meteri tentang Pengertian Proses Komunikasi Dalam Pelayan Jasa, Macam – Macam Pelayanan Jasa dalam Bidang Boga, Cara Berkomunikasi Dalam Pelayanan Jasa yang Melingkupi Bidang Boga. Guru memberikan masalah kontekstual yang berkaitan dengan materi yang akan disampaikan, masalah tersebut dalam bentuk pertanyaan.</p> <p>g. Guru memberikan kesempatan pada peserta didik untuk mencermati pertanyaan yang diberikan.</p> <p>h. Meminta beberapa peserta didik untuk menyampaikan tanggapannya dan peserta didik lain menanggapi atau bertanya, sementara guru berperan sebagai fasilitator</p>	37 menit

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	WAKTU
	<p>untuk mengklarifikasi jawaban peserta didik</p> <p>i. Guru menjelaskan materi ajar tentang Elaborasi</p> <p>i. Membantu peserta didik dalam kegiatan belajar memahami dan mencerna materi pelajaran tentang Pengertian Proses Komunikasi Dalam Pelayan Jasa, Macam – Macam Pelayanan Jasa dalam Bidang Boga, Cara Berkomunikasi Dalam Pelayanan Jasa yang Melingkupi Bidang Boga.</p> <p>j. Memberikan kesempatan siswa untuk mengungkapkan ide dan hasil pekerjaannya</p> <p>k. Memberikan kesempatan siswa berkolaborasi dengan teman yang lain dalam belajar</p> <p>l. Memfasilitasi siswa dalam menganalisis</p> <p>Konfirmasi</p> <p>i. Peserta didik melakukan refleksi terhadap proses pembelajaran yang telah dilakukan dan pencapaian kompetensi</p> <p>j. Guru menyampaikan rangkuman, mengevaluasi pekerjaan kelompok dengan menyisipkan simpulan-simpulan tentang materi yang telah diajarkan</p> <p>k. Memfasilitasi siswa dalam melakukan refleksi/feed back terhadap pembelajaran yang telah dilakukan</p> <p>l. Guru memberikan kesempatan peserta didik untuk menanyakan hal-hal yang belum dipahami.</p>	
Kegiatan akhir	<ul style="list-style-type: none">- Guru memberikan latihan soal kepada siswa- Guru memberikan tugas dan dikumpulkan pada pertemuan selanjutnya- Guru menanyakan pendapat peserta didik tentang proses belajar yang dilakukan (merefleksi kegiatan), apakah ada masukan perbaikan untuk kegiatan selanjutnya- Guru menciptakan suasana religius dengan menunjuk siswa untuk berdoa sebelum mengakhiri pertemuan hari ini.- Guru mengucapkan salam dan meninggalkan kelas	3 menit

F. Materi Pembelajaran :

- Pengertian komunikasi dalam pelayanan jasa!
- Berdiskusi dan mempresentasikan tentang proses komunikasi dalam pelayanan jasa, macam – macam pelayan jasa dalam bidang boga, cara brkomunikasi dalam pelayanan jasa yang menyngkut bidang boga.
- Membuat catatan tentang hasil diskusi
- Menyimpulkan hasil pembelajaran

I. Alat / BahanSumber Belajar :

5. Alat / Bahan :

White board
Laptop,LCD
Power point
Video

6. Sumber Belajar :

- Modul Etika Komunikasi 1 Untuk Sekolah Menengah Kejuruan Kelompok Bisnis dan Manajemen

C. Penilaian :

1. Penilaian proses dari hasil perkembangan, pemahaman, dan pekerjaan siswa.
6. Penilaian afektif / sikap / non instruksional.
7. Tesformatif.

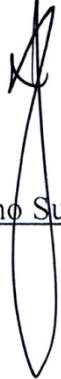
No	Uraian Soal	Jawaban	Bobot Penilaian
1.	Jelaskan pengertian pelayanan jasa!	Suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain dalam hal jasa, dengan ini kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.	10
2.	Jika kalian menjadi waiter/waitrees, apa yang harus anda lakukan jika tamu pertama kali datang?	- Memberi salam - Menyanyakan sudah reservasi atau belum. Kalau sudah, tamu diantarkan ke meja yang sudah direservasi. Kalau belum, waiter/ waitress mencarikan meja kosong yang belum direservasi. - Memberikan buku menu pada tamu	10
3.	Sebutkan 5 macam pelayan jasa dalam	Restoran, cafe, rumah makan, kantin, hotel	5

	bidang boga yang kalian ketahui!		
4.	Bagaimana tindakan kalian jika ada seorang pelanggan yang komplain?	<ul style="list-style-type: none"> - Dengarkan semua yang dikeluhkan oleh tamu atau pelanggan dan tidak memotong perkataannya sebelum selesai bicara. - Sampaikan permintaan maaf secara tulus terhadap apa yang telah dikeluhkan oleh tamu atau pelanggan. - Berikan saran berupa solusi atas apa yang menjadi penyebab terjadinya keluhan atau complaint. - Selalu ucapkan terima kasih atas complaint yang disampaikan oleh tamu. Complaint sangat penting sebagai masukan dan evaluasi atas pelayanan atau service dan menu atau produk yang ada di restoran 	15
5.	Bagaimana etika yang benar seorang pelayan?	<ul style="list-style-type: none"> - Berhias secukupnya. Jangan berdandan yang terlalu berlebihan - Jika berpakaian harus serasi. Taati aturan sebagai pelayan dengan memakai seragam. - Ekpresi wajah terlihat bersahabat. Jangan menunjukkan ekspresi yang membuat tamu kecewa. Seperti cemberut, tidak ramah, dan bermuka masam. - Jika berbicara harus sopan terhadap tamu. Perhatikan nada bicara, volume suara, dan kecepatan berbicara 	15
6.	Jika kalian menjadi waiter/waitress, bagaimana cara kalian menghargai pelanggan?	<ul style="list-style-type: none"> - Bersikap hormat kepada pelanggan dan tidak mengecewakan pelanggan. - Tutur bahasa yang sopan. - Selalu tersenyum dan terlihat bersahabat 	10
7.	Jelaskan yang dimaksud dengan penampilan serasi bagi waiter/waitress!	Berpenampilan yang baik dan benar. Dengan memperhatikan cara berbusana yang baik, cara bicara yang benar, berhias sewajarnya, rasa percaya diri, dan ekspresi wajah yang terlihat bersahabat dengan pelanggan	10
8.	Jika kalian menjadi waiter/waitress, bagaimana cara melayani makanan kepada tamu?	<ul style="list-style-type: none"> - Menyodorkan menu kepada tamu - Mencatat pesanan tamu - Memberikan pesanan ke 	10

		dapur (kitchen) <ul style="list-style-type: none"> - Menyesuaikan peralatan makan tamu - Menghidangkan makanan 	
9.	Apa yang membuat pelanggan komplain?	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan yang kurang ramah - Pelayanan lambat dan memuaskan - Kualitas produk yang kurang memenuhi kriteria - Harga produk yang terlalu mahal - Fasilitas yang kurang memadai 	10
10.	Sebutkan peralatan – peralatan hidangan yang disiapkan waiter/waitress sebelum tamu datang!	Vas bunga, asbak, candle/lilin, tempat lada dan garam, napkin, dinner plate, knife, fork, water goblet	5

Surakarta, 16 September 2016

Mengetahui,
Guru pembimbing SMK



Kristiono Suwarno,S.Pd.

Guru PPL



Ummu Auliya Handoko

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (TEORI)

Mata Pelajaran : Komunikasi
Kelas/Semester : X/1
Pertemuan : 5 dan 6
Alokasi Waktu : 2 x 45 menit
Standar Kompetensi : Melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa
Kompetensi Dasar : 1. Memilih cara berkomunikasi dengan teman kerja, kolega, dan pelanggan

▪ **A. Indikator** : 1. Komunikasi dengan tamu dan kolega dilaksanakan secara terbuka, profesional, ramah dan sopan.

2. Gunakan bahasa dan nada yang cocok.

Efek bahasa tubuh personal dipertimbangkan.

3. Kepekaan terhadap perbedaan budaya dan sosial diperlihatkan.

4. Mendengar dan melontarkan pertanyaan secara aktif digunakan untuk memastikan komunikasi dua arah yang efektif.

5. Konflik yang ada dan potensial diidentifikasi dan solusi dicari
Komunikasi dengan tamu dan kolega dilaksanakan secara terbuka, profesional, ramah dan sopan.

6. Gunakan bahasa dan nada yang cocok

B. Tujuan Pembelajaran

1. Siswa dapat menjelaskan cara berkomunikasi dengan teman kerja, kolega, dan pelanggan

2. Siswa dapat mempraktekkan cara berkomunikasi dengan teman kerja, kolega, dan pelanggan dengan benar

3. Siswa dapat mengidentifikasi konflik dan mencari solusi ketika berkomunikasi dengan teman kerja, kolega, dan pelanggan

4. Siswa dapat aktif mengemukakan pertanyaan agar tercipta komunikasi dua arah yang efektif

5. Siswa dapat berkomunikasi dengan teman kerja, pelanggan, dan kolega, menggunakan nada dan bahasa yang cocok.

6. Siswa dapat memperlihatkan kepekaan terhadap perbedaan sosial dan budaya

C. Materi Pokok

- 1. Cara berkomunikasi dengan teman kerja, kolega, dan pelanggan
- 2. Mengidentifikasi konflik ketika berkomunikasi dengan teman kerja, kolega, dn pelanggan
- 3. Mencari solusi dari konflik berkomunikasi dengan teman kerja, kolega, dan pelanggan

D. Metode Pembelajaran

Ceramah, tanya jawab

E. Kegiatan Pembelajaran

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	WAKTU
Pendahuluan	<ul style="list-style-type: none">- Guru mengucapkan salam dan membuka pelajaran- Guru menciptakan suasana religius dengan mengajak siswa berdoa dengan dipimpin ketua kelas- Guru mendata kehadiran siswa sambil mengingatkan pentingnya disiplin masuk sekolah untuk menyongsong masa depan yang terus berkembang.- Mengingatkan siswa untuk selalu mengucapkan syukur atas waktu dan kesehatan yang telah diberikan.- Mengingatkan siswa akan kebersihan kelas dan menjaga lingkungan sekitar.- Memperkenalkan materi yang akan dipelajari yaitu cara berkomunikasi dengan teman kerja, kolega, dan pelanggan; melakukan identifikasi konflik berkomunikasi dengan teman kerja, kolega, dan pelanggan, serta mencari solusinya.- Siswa mendengarkan penjelasan guru tentang cara berkomunikasi dengan teman kerja, kolega, dan pelanggan; melakukan identifikasi konflik berkomunikasi dengan teman kerja, kolega, dan pelanggan, serta mencari solusinya.- Guru menimbulkan rasa ingin tahu dengan menanyakan apakah siswa mengetahui cara berkomunikasi dengan teman kerja, kolega, dan pelanggan; melakukan identifikasi konflik berkomunikasi dengan teman kerja, kolega, dan pelanggan, serta mencari solusinya.- Siswa menanggapi dengan menyebutkan menurut yang	5 menit

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	WAKTU
	<p>diketahui</p> <ul style="list-style-type: none">- Dari tanggapan siswa guru mengajak untuk membahas lebih dalam tentang cara berkomunikasi dengan teman kerja, kolega, dan pelanggan; melakukan identifikasi konflik berkomunikasi dengan teman kerja, kolega, dan pelanggan, serta mencari solusinya.	
Kegiatan inti (PBL)	<p>Eksplorasi</p> <ul style="list-style-type: none">- Mengorientasikan peserta didik pada proses pembelajaran materi tentang cara berkomunikasi dengan teman kerja, kolega, dan pelanggan; melakukan identifikasi konflik berkomunikasi dengan teman kerja, kolega, dan pelanggan, serta mencari solusinya.- Guru memberikan masalah kontekstual yang berkaitan dengan materi yang akan disampaikan, masalah tersebut dalam bentuk pertanyaan.j. Guru memberikan kesempatan pada peserta didik untuk mencermati pertanyaan yang diberikan.k. Meminta beberapa peserta didik untuk menyampaikan tanggapannya dan peserta didik lain menanggapi atau bertanya, sementara guru berperan sebagai fasilitator untuk mengklarifikasi jawaban peserta didikl. Guru menjelaskan materi ajar tentang Elaborasi<ul style="list-style-type: none">m. Membantu peserta didik dalam kegiatan belajar memahami dan mencerna materi pelajaran tentang cara berkomunikasi dengan teman kerja, kolega, dan pelanggan; melakukan identifikasi konflik berkomunikasi dengan teman kerja, kolega, dan pelanggan, serta mencari solusinya.n. Memberikan kesempatan siswa untuk mengungkapkan ide dan hasil pekerjaannyao. Memberikan kesempatan siswa berkolaborasi dengan teman yang lain dalam belajarp. Memfasilitasi siswa dalam menganalisis <p>Konfirmasi</p> <ul style="list-style-type: none">m. Peserta didik melakukan refleksi terhadap proses	37 menit

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	WAKTU
	<p>pembelajaran yang telah dilakukan dan pencapaian kompetensi</p> <p>n. Guru menyampaikan rangkuman, mengevaluasi pekerjaan kelompok dengan menyisipkan simpulan-simpulan tentang materi yang telah diajarkan</p> <p>o. Memfasilitasi siswa dalam melakukan refleksi/feed back terhadap pembelajaran yang telah dilakukan</p> <p>p. Guru memberikan kesempatan peserta didik untuk menanyakan hal-hal yang belum dipahami.</p>	
Kegiatan akhir	<ul style="list-style-type: none"> - Guru memberikan latihan soal kepada siswa - Guru memberikan tugas dan dikumpulkan pada pertemuan selanjutnya - Guru menanyakan pendapat peserta didik tentang proses belajar yang dilakukan (merefleksi kegiatan), apakah ada masukan perbaikan untuk kegiatan selanjutnya - Guru menciptakan suasana religius dengan menunjuk siswa untuk berdoa sebelum mengakhiri pertemuan hari ini. - Guru mengucapkan salam dan meninggalkan kelas 	3 menit

- F. Materi Pembelajaran :
- Pengertian komunikasi
 - Berdiskusi dan mempresentasikan cara berkomunikasi dengan teman kerja, kolega, dan pelanggan; melakukan identifikasi konflik berkomunikasi dengan teman kerja, kolega, dan pelanggan, serta mencari solusinya.
 - Membuat catatan tentang hasil diskusi
 - Menyimpulkan hasil pembelajaran
- J. Alat / BahanSumberBelajar :
7. Alat / Bahan :
- White board
- Laptop,LCD
- Power point
8. Sumber Belajar :
- Modul Etika Komunikasi 1 Untuk Sekolah Menengah Kejuruan Kelompok Bisnis dan Manajemen, Modul Pelatihan “Bekerja Sama

dengan Kolega & Pelanggan, serta Menangani Komplain yang Benar”;
Internet.

D. Penilaian :

- 1. Penilaian proses dari hasil perkembangan, pemahaman, dan pekerjaan siswa.
- 8. Penilaian afektif / sikap / non instruksional.
- 9. Tesformatif.

	Uraian Soal	Jawaban	Bobot Penilaian
1.	Jika kalian menjadi waiter/waitress, apa yang akan kalian lakukan jika ada pelanggan yang komplain?	<ul style="list-style-type: none">- Menyapa pelanggan- Menanyakan terlebih dahulu apa masalahnya- Mendengarkan baik – baik keluhan pelanggan- Meminta maaf pada pelanggan- Segera mengambil tindakan	15
2.	Jelaskan pengertian pelanggan!	Orang – orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang ataupun jasa secara terus menerus.	5
3.	Coba jelaskan bagaimana cara membangun relasi dengan pelanggan yang baik!	Cara membangun relasi dengan pelanggan yang baik adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan juga kualitas produk. Sehingga pelanggan merasa puas.	10
4.	Jelaskan pengertian pelayanan prima!	Pelayanan yang bertuju pada calon pembeli/pelanggan dan pelanggan tetap.	5
5.	Jelaskan pengertian kolega!	Teman, relasi, rekan, dan partner dalam dunia bisnis.	5
6.	Coba kalian jelaskan yang dimaksud dengan konsep “Attention” dalam pelayanan jasa!	Semua aktivitas penjual yang berkaitan dengan mendengarkan dan memahami kebutuhan, mengamati perilaku dan mencurahkan sepenuh hati kepada pelanggan.	10
7.	Jelaskan macam – macam pelanggan!	<ul style="list-style-type: none">- Pelanggan Internal: Orang2 / pengguna produk yg berada di dalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap maju mundurnya perusahaan- Pelanggan Perantara: Orang2 yang berperan sbg perantara produk, dan bukan sebagai pemakai.- Pelanggan Eksternal: Orang atau kelompok orang pengguna suatu produk (barang/jasa) yang dihasilkan	15

		oleh perusahaan bisnis. Pelanggan nyata atau pelanggan akhir.	
8.	Apa yang menyebabkan pelayanan yang tidak baik pada pelanggan?	<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan kurang memahami dasar – dasar layanan (bagaimana memelihara pelanggan) • Pelanggan tidak dilayani dengan baik • Karyawan merasa kurang dihargai 	10
9.	Dalam melayani pelagga atau kolega, apakah hal – hal yang harus diperhatikan ketika sedang berbicara?	<ul style="list-style-type: none"> - Volume suara, keras atau lembut desesuaikan dengan situasi - Kecepatan berbicara - Nada suara yang sopan - Tinggi rendahnya suara: jangan cempreng atau melengking. 	10
10.	Bagaimana ekspresi yang tepat ketika melakukan pelayanan kepada pelanggan?	<ul style="list-style-type: none"> - Jika menawarkan produk harus menggunakan ekspresi yang sungguh – sungguh untuk menarik perhatian pelanggan - Tetap diam dan mempersilahkan pelanggan untuk berbicara sehingga kita mendapat informasi sebanyak-banyaknya - Memberikan informasi secara sukarela didalam bahasa sehari-hari - Kelihatan bersahabat, bisa didekati dan selalu tersenyum. 	15

Surakarta, 14 September 2016

Mengetahui,

Guru pembimbing SMK



Kristiono Suwarno,S.Pd.

Guru PPL



Ummu Auliya Handoko

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

(TEORI)

Mata Pelajaran : Komunikasi
Kelas/Semester : X/1
Pertemuan : 7 & 8
Alokasi Waktu : 2 x 45 menit
Standar Kompetensi : Melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa
Kompetensi Dasar : 1. Menjelaskan proses komunikasi
2. Menjelaskan unsur – unsur dan bagan proses komunikasi
3. Menjelaskan langkah – langkah proses komunikasi
4. Menjelaskan jenis – jenis komunikasi
5. Menjelaskan prinsip – prinsip dasar proses komunikasi

A. Indikator : 1. Pengertian proses komunikasi
2. Unsur – unsur proses komunikasi
3. Bagan proses komunikasi
4. Jenis komunikasi
5. Prinsip dasar proses komunikasi

B. Tujuan Pembelajaran

1. Siswa dapat menjelaskan pengertian proses komunikasi
2. Siswa dapat menjelaskan unsur – unsur proses komunikasi
3. Siswa dapat menjelaskan bagan proses komunikasi
4. Siswa dapat menjelaskan jenis – jenis komunikasi
5. Siswa dapat menjelaskan prinsip dasar proses komunikasi

C. Materi Pokok

1. Pengertian proses komunikasi
2. Unsur – unsur proses komunikasi
3. Bagan – bagan proses komunikasi
4. Jenis – jenis komunikasi
5. Prinsip dasar proses komunikasi

D. Metode Pembelajaran

Ceramah, tanya jawab

E. Kegiatan Pembelajaran

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	WAKTU
Pendahuluan	<ul style="list-style-type: none">- Guru mengucapkan salam dan membuka pelajaran- Guru menciptakan suasana religius dengan mengajak siswa berdoa dengan dipimpin ketua kelas- Guru mendata kehadiran siswa sambil mengingatkan pentingnya disiplin masuk sekolah untuk menyongsong masa depan yang terus berkembang.- Mengingatkan siswa untuk selalu mengucapkan syukur atas waktu dan kesehatan yang telah diberikan.- Mengingatkan siswa akan kebersihan kelas dan menjaga lingkungan sekitar.- Memperkenalkan materi yang akan dipelajari yaitu pengertian proses komunikasi, unsur – unsur proses komunikasi, bagan proses komunikasi, jenis – jenis komunikasi, serta prinsip dasar proses komunikasi.- Siswa mendengarkan penjelasan guru tentang tujuan pembelajaran mengenai pengertian proses komunikasi, unsur – unsur proses komunikasi, bagan proses komunikasi, jenis – jenis komunikasi, serta prinsip dasar proses komunikasi.- Guru menimbulkan rasa ingin tahu dengan menanyakan apakah siswa mengetahui pengertian proses komunikasi, unsur – unsur proses komunikasi, bagan proses komunikasi, jenis – jenis komunikasi, serta prinsip dasar proses komunikasi.- Siswa menanggapi dengan menyebutkan menurut yang diketahui- Dari tanggapan siswa guru mengajak untuk membahas lebih dalam tentang pengertian proses komunikasi, unsur – unsur proses komunikasi, bagan proses komunikasi, jenis – jenis komunikasi, serta prinsip dasar proses komunikasi.	5 menit
Kegiatan inti (PBL)	Eksplorasi Mengorientasikan peserta didik pada proses pembelajaran materi tentang Pengertian proses komunikasi, Unsur – unsur	37 menit

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	WAKTU
	<p>proses komunikasi, Bagan proses komunikasi, Jenis – jenis komunikasi, serta Prinsip dasar proses komunikasi. Guru memberikan masalah kontekstual yang berkaitan dengan materi yang akan disampaikan, masalah tersebut dalam bentuk pertanyaan.</p> <p>m. Guru memberikan kesempatan pada peserta didik untuk mencermati pertanyaan yang diberikan.</p> <p>n. Meminta beberapa peserta didik untuk menyampaikan tanggapannya dan peserta didik lain menanggapi atau bertanya, sementara guru berperan sebagai fasilitator untuk mengklarifikasi jawaban peserta didik</p> <p>o. Guru menjelaskan materi ajar tentang Elaborasi</p> <p>q. Membantu peserta didik dalam kegiatan belajar memahami dan mencerna materi pelajaran tentang Pengertian proses komunikasi, Unsur – unsur proses komunikasi, Bagan proses komunikasi, Jenis – jenis proses komunikasi, serta Prinsip dasar proses komunikasi.</p> <p>r. Memberikan kesempatan siswa untuk mengungkapkan ide dan hasil pekerjaannya</p> <p>s. Memberikan kesempatan siswa berkolaborasi dengan teman yang lain dalam belajar</p> <p>t. Memfasilitasi siswa dalam menganalisis</p> <p>Konfirmasi</p> <p>q. Peserta didik melakukan refleksi terhadap proses pembelajaran yang telah dilakukan dan pencapaian kompetensi</p> <p>r. Guru menyampaikan rangkuman, mengevaluasi pekerjaan kelompok dengan menyisipkan simpulan-simpulan tentang materi yang telah diajarkan</p> <p>s. Memfasilitasi siswa dalam melakukan refleksi/feed back terhadap pembelajaran yang telah dilakukan</p> <p>t. Guru memberikan kesempatan peserta didik untuk menanyakan hal-hal yang belum dipahami.</p>	
Kegiatan akhir	- Guru memberikan latihan soal kepada siswa	3 menit

PERTEMUAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	WAKTU
	<ul style="list-style-type: none">- Guru memberikan tugas dan dikumpulkan pada pertemuan selanjutnya- Guru menanyakan pendapat peserta didik tentang proses belajar yang dilakukan (merefleksi kegiatan), apakah ada masukan perbaikan untuk kegiatan selanjutnya- Guru menciptakan suasana religius dengan menunjuk siswa untuk berdoa sebelum mengakhiri pertemuan hari ini.- Guru mengucapkan salam dan meninggalkan kelas	

F. Materi Pembelajaran :

- Pengertian komunikasi
- Berdiskusi dan mempresentasikan tentang proses komunikasi, bagan proses komunikasi, unsur – unsur proses komunikasi, jenis – jenis komunikasi, serta prinsip dasar proses komunikasi
- Membuat catatan tentang hasil diskusi
- Menyimpulkan hasil pembelajaran

K. Alat / BahanSumberBelajar :

9. Alat / Bahan :

White board
Laptop,LCD
Power point

10. Sumber Belajar :

- Modul Etika Komunikasi 1 Untuk Sekolah Menengah Kejuruan Kelompok Bisnis dan Manajemen

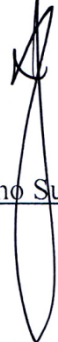
E. Penilaian :

1. Penilaian proses dari hasil perkembangan, pemahaman, dan pekerjaan siswa.
11. Penilaian afektif / sikap / non instruksional.
12. Tesformatif.

No	Uraian Soal	Jawaban	Bobot Penilaian
1.	Jelaskan pengertian proses komunikasi!	Proses penyampaian ide dan berita ke suatu tempat tujuan sehingga menimbulkan reaksi umpan balik	10
2.	Sebutkan unsur komunikasi!	Komunikator, message (pesan), jalur (medium), komunikan (penerima), umpan balik (feedback)	5
3.	Apa yang dimaksud dengan encoding?	Encoding adalah penyusunan pesan oleh indra ke dalam lambang atau perkataan yang dapat dimengerti	10
4.	Apa yang dimaksud komunikasi langsung? Berikan contohnya!	Komunikasi langsung adalah komunikasi yang disampaikan secara langsung atau tatap muka. Contohnya: berdiskusi	15
5.	Apa yang dimaksud komunikasi tidak langsung? Berikan contohnya!	Komunikasi yang dilakukan dengan tidak secara tatap muka. Contohnya: menelepon, mengirim sms, mengirim e mail	15
6.	Apa yang dimaksud umpan balik?	Umpan balik adalah tanggapan penerima yang memungkinkan komunikator untuk menentukan apakah pesan telah diterima dan menghasilkan tanggapan yang dimaksud	10
7.	Jelaskan yang dimaksud dengan komunikasi vertikal dan horizontal!	Komunikasi vertikal adalah komunikasi komunikasi antara atasan dengan bawahan, sedangkan komunikasi horizontal adalah komunikasi antara sesama karyawan atau sesama pimpinan	10
8.	Apa yang dimaksud komunikasi internal?	Komunikasi internal adalah komunikasi yang dilakukan dalam lingkungan itu sendiri	10
9.	Sebutkan komunikasi menurut maksud!	Intruksi, nasehat, saran, pidato, musyawarah, wawancara	5
10.	Apa manfaat perintah lisan?	Atasasan dan bawahan menjadi akrab, hubungan pribadi menjadi lebih akrab, memperbesar semangat kerja sama, perintah dan tanggung jawab lancar	10

Surakarta, 16 Septembaer 2016

Mengetahui,
Guru pembimbing SMK



Kristiono Suwarno,S.Pd.

Guru PPL



Ummu Auliyah Handoko



Universitas Negeri Yogyakarta

LAPORAN MINGGUAN PPL/MAGANG III UNY
TAHUN 2016
SMK SAHID SURAKARTA

F02

Untuk Mahasiswa

NAMA SEKOLAH	:SMK SAHID SURAKARTA	NAMA MAHASISWA	:UMMU AULIYA HANDOKO
ALAMAT SEKOLAH	:JL.YOSODIPURO NO.87 SURAKARTA	NO. MAHASISWA	:13511241018
GURU PEMBIMBING	:KRISTIONO SUWARNO, S.Pd	FAK/JUR/PRODI	:FT/PTBB/P.T BOGA
		DOSEN PEMBIMBING	:PRIHASTUTI EKAWATININGSIH, M.Pd

No	Hari/Tanggal	Materi Kegiatan	Hasil	Hambatan	Solusi
1	Senin, 18/07/2016	<ul style="list-style-type: none">➤ Membuat Burger Untuk Dijual di Acara MOS➤ Observasi Kelas 12 JB 2	<ul style="list-style-type: none">➤ Berhasil membuat lebih dari 30 burger➤ Mengamati cara guru mengajar di kelas 12 JB2	<ul style="list-style-type: none">➤ Ada beberapa Burger Bun yang tidak mengembang	
2	Selasa, 19/07/2016	<ul style="list-style-type: none">➤ Observasi Kelas 11 JB 1 & 2➤ Pembagian Jadwal Mengajar	<ul style="list-style-type: none">➤ Mengamati cara guru mengajar di kelas 11 JB 1& 2➤ Dibagikan modul mata pelajaran	<ul style="list-style-type: none">➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini➤ Tidak ada hambatan	

			dan silabus	dalam kegiatan ini	
3	Rabu, 20/07/2016	<ul style="list-style-type: none"> Piket Unit Produksi 	➤ Membuat produk makanan dan minuman bersama 6 perwakilan kelas 11 JB 1, 2, 3 untuk dijual di unit produksi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini ➤ Masih belum efektif dan efisien 	
4	Kamis, 21/07/2016	➤ Piket Dapur	➤ Membersihkan dan mengecek inventaris dapur	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	
5	Jumat, 22/07/2016	➤ Perkenalan dengan siswa kelas X JB 1 dan 3 serta mendampingi & observasi guru pembimbing mengajar	➤ Perkenalan dengan siswa kelas XII dan mendampingi guru Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini pembimbing mengajar untuk mengawali pelajaran yang diampu	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	
6	Senin, 25/07/2016	➤ Piket Guru / Lobi	➤ Membantu guru piket mengabsen kelas, menggantikan guru mapel yang berhalangan hadir, menangani siswa yang terlambat maupun yang mau izin keluar	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	
7	Selasa, 26/07/2016	➤ Mengajar komunikasi di kelas X	➤ Mengajar komunikasi di kelas X JB 3	➤ Masih ada rasa gerogi ketika pertama kali mengajar	

8	Rabu, 27/07/2016	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Piket unit produksi ➤ Mengajar Komunikasi di kelas X Jasa Boga 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mendampingi 6 siswa perwakilan kelas 11 Jasa Boga mengurus Unit Produksi Jasa Boga ➤ Mengajar Komunikasi di kelas X JB 2 didampingi guru pembimbing 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini ➤ Menyampaikan materi masih gerogi dan dapat evaluasi dari guru pembimbing 	
9	Kamis, 28/07/2016	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Piket Dapur ➤ Konsultasi RPP 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Membersihkan dan mengecek inventaris dapur 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini 	
10	Jumat, 29/07/2016	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mengajar komunikasi kelas X Jasa Boga 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mengajar komunikasi kelas X JB 1 dan 3 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini 	
11	Senin, 1/08/2016	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Piket Unit Produksi 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mendampingi 6 siswa perwakilan kelas 11 Jasa Boga mengurus Unit Produksi Jasa Boga 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini 	

12	Selasa, 2/08/2016	➤ Piket Guru / Lobi	➤ Membantu guru piket mengabsen kelas, menggantikan guru mapel yang berhalangan hadir, menangani siswa yang terlambat maupun yang mau ijin keluar	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	
13	Rabu, 3/08/2016	➤ Mengajar Komunikasi kelas X Jasa Boga	➤ Mengajar pelajaran Komunikasi kelas X JB 2	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	
14	Kamis – Sabtu 4-6/08/2016	➤ Mengikuti Kemah Bakti	➤ Mengikuti rangkaian acara Kemah Bakti yang diadakan untuk seluruh kelas X Jasa Boga, Pariwisata, Busana Butik, serta Perhotelan	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	
15	Senin, 8/08/2016	➤ Piket Unit Produksi	➤ Mendampingi 6 siswa perwakilan kelas 11 Jasa Boga mengurus Unit Produksi Jasa Boga	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	
16	Selasa, 09/08/2016	➤ Konsultasi RPP ➤ Piket Guru/Lobi	➤ Mengkonsultasikan RPP dengan guru pembimbing ➤ Membantu guru piket mengabsen kelas, menggantikan guru mapel yang berhalangan	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	

			hadir, menangani siswa yang terlambat maupun yang mau ijin keluar		
17	Rabu, 10/08/2016	➤ Mengajar Komunikasi kelas X Jasa Boga	➤ Mengajar Mata Pelajaran Komunikasi di Kelas X JB 2	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	
18	Senin, 15/08/2016	➤ Piket Unit Produksi	➤ Mendampingi 6 siswa perwakilan kelas 11 Jasa Boga mengurus Unit Produksi Jasa Boga	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	
19	Selasa, 16/08/2016	➤ Piket Guru/Lobi	➤ Membantu guru piket mengabsen kelas, menggantikan guru mapel yang berhalangan hadir, menangani siswa yang terlambat maupun yang mau ijin keluar ➤ Menggantikan guru Bahasa Inggris yang berhalangan hadir di kelas X Perhotelan 1	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini ➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	
20	Rabu, 17/08/2016	➤ Upacara bendera dalam rangka Hari Kemerdekaan	➤ Upacara diikuti oleh semua murid, guru, dan karyawan SMK Sahid	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	

21	Kamis, 18/08/2016	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Piket Dapur ➤ Konsultasi RPP 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Membersihkan dan mengecek inventaris dapur 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini 	
22	Jumat, 19/08/2016	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mengajar Komunikasi kelas X Jasa Boga 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mengajar Komunikasi Kelas X Jasa Boga 1 dan 3 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini 	
23	Senin, 22/08/2016	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Piket Unit Produksi 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mendampingi 6 siswa perwakilan kelas 11 Jasa Boga mengurus Unit Produksi Jasa Boga 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini 	
24	Selasa, 23/08/2016	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Piket Guru / Lobi ➤ Konsultasi Soal dan Jawaban Ulangan harian 1 kepada Guru Pembimbing 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Membantu guru piket mengabsen kelas, menggantikan guru mapel yang berhalangan hadir, menangani siswa yang terlambat maupun yang mau ijin keluar ➤ Revisi 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini ➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini 	
25	Rabu, 24/08/2016	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mengawasi Ulangan Harian 1 Mata Pelajaran Komunikasi kelas X Jasa Boga 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mengawasi ulangan Harian 1 Mata pelajaran Komunikasi di kelas X JB 2 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini 	
26	Kamis, 25/08/2016	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Piket Dapur 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Membersihkan dan Mengecek Inventaris Dapur 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini 	

		➤ Mendampingi siswa yang mengerjakan ulangan susulan	➤ 1 siswa X JB 2 ulangan susulan	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	
27	Jumat, 26/08/2016	➤ Mengawasi Ulangan Harian 1 mata pelajaran Komunikasi kelas X Jasa Boga	➤ Mengawasi Ulangan Harian 1 mata pelajaran komunikasi di kelas X JB 1 dan 3	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	
28	Senin, 29/8/2016	➤ Piket Unit Produksi	➤ Mendampingi 6 siswa perwakilan kelas 11 Jasa Boga mengurus Unit Produksi Jasa Boga	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	
29	Selasa, 30/8/2016	➤ Piket Guru/Lobby	➤ Membantu guru piket mengabsen kelas, menggantikan guru mapel yang berhalangan hadir, menangani siswa yang terlambat maupun yang mau ijin keluar ➤ Menggantikan guru yang berhalangan hadir di kelas X Jasa Boga 2	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	
30	Rabu, 31/8/2016	➤ Mengajar mata pelajaran Komunikasi kelas X	➤ Mengajar Mata Pelajaran di Kelas X Jasa Boga 2	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	
31	Kamis, 01/09/2016	➤ Piket Dapur	➤ Membersihkan dan mengecek inventaris dapur	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	

32	Jumat, 02/09/2016	➤ Mengajar mata Pelajaran Komunikasi kelas X	➤ Mengajar Mata Pelajaran di Kelas X Jasa Boga 1 dan 3	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	
33	Senin, 05/09/2016	➤ Piket Unit Produksi	➤ Mendampingi 6 siswa perwakilan kelas 11 Jasa Boga mengurus Unit Produksi Jasa Boga	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	
34	Selasa, 06/09/2016	➤ Piket Lobby / Guru	➤ Membantu guru piket mengabsen kelas, menggantikan guru mapel yang berhalangan hadir, menangani siswa yang terlambat maupun yang mau ijin keluar	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	
35	Rabu,07/09/09	➤ Mengajar mata Pelajaran Komunikasi kelas X	➤ Mengajar Mata Pelajaran di Kelas X Jasa Boga 2	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	
36	Kamis, 08/09/2016	➤ Piket Dapur	➤ Membersihkan dan mengecek inventaris dapur	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	
37	Jumat, 09/09/2016	➤ Ujian PPL	➤ Ujian PPL dinilai pada saat mengajar mata pelajaran di kelas X JB 1 oleh guru pembimbing	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	
38	Selasa,	➤ Mengikuti perayaan Idul Adha	➤ Membantu mengolah daging	➤ Tidak ada hambatan	

	13/09/2016	di SMK Sahid	hasil sembelihan kambing dan sapi	dalam kegiatan ini	
39	Kamis, 15/09/2016	➤ Mengerjakan Modul Materi Komunikasi	➤ Dapat terkumpul materi beberapa bab	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	
40	Jum'at 16/09/2016	➤ Mengumpulkan soft copy modul komunikasi kepada guru pembimbing	➤ Tugas modul dapat Diselesaikan	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	
41	Sabtu, 17/09/2016	➤ Pelepasan Mahasiswa PPL oleh sekolah beserta DPL ➤ Mengumpulkan hard copy modul kepada guru pembimbing	➤ Berpamitan kepada guru – guru SMK Sahid beserta murid - muridnya	➤ Tidak ada hambatan dalam kegiatan ini	

Surakarta, 29 September 2016

Dosen Pembimbing Lapangan



Prihastuti Ekawatiningsih, M.Pd
NIP. 19750428 199903 2 002

Mengetahui,

Guru Pembimbing

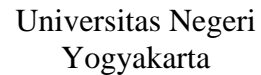


Kristiono Suwarno, S.Pd

Mahasiswa,



Ummu Auliya Handoko
NIM. 13511241018



F01

Untuk Mahasiswa

NAMA SEKOLAH	: SMK SAHID SURAKARTA	NAMA MAHASISWA	: UMMU AULIYA HANDOKO
ALAMAT SEKOLAH	: Jl. Yosodipuro No. 87, Surakarta – Jawa Tengah	NIM	: 13511241018
GURU PEMBIMBING	: KRISTIONO SUWARNO, S.Pd	FAK/ JUR/ PRODI	: FT/PTBB/PEND TEKNIK BOGA
WAKTU PELAKSANAAN PPL	: 15 JULI – 17 SEPTEMBER 2016	DOSEN PEMBIMBING	: PRIHASTUTI EKAWATININGSIH, M.Pd.

N O	KEGIATAN PPL				JUMLAH JAM PER MINGGU KE											JUMLAH JAM	
			FEBRUARI	MARET	JULI			AGUSTUS					SEPTEMBER				
							III	IV	V	I	II	III	IV		I		II
1.	Penyerahaan Surat Kepada Kepala Sekolah		1														1
2.		Pembuatan Program PPL															
	a. Observasi sekolah			12													12
	b. Menyusun Matrik Program PPL					2											2
3		Mengajar “KOMUNIKASI” kelas X JB															
		Persiapan															
	1) Observasi					16											16
	2) Konsultasi dengan guru pembimbing				1				1		1				1		4
	3) Pembagian jadwal mengajar				2												2
N	KEGIATAN PPL				JUMLAH JAM PER MINGGU KE											JUMLAH JAM	

O																
		FEBRUARI	MARET	JULI			AGUSTUS					SEPTEMBER				
				III	IV	V	I	II	III	IV	V	I	II	III		
	4) Membuat RPP Komunikasi					2		2	2			2			8	
	5) Menyiapkan materi Komunikasi					1	1	2	2	2		1	2		11	
	6) Menyiapkan media Komunikasi					2	2	2	2	2		2	2		14	
		Pelaksanaan														
	Melaksanakan KBM Komunikasi					8	2	2	4	6	2	2	6		32	
		Evaluasi														
	Evaluasi setelah mengajar					1	1	1	1	1	1	1	1		8	
4.	Membuat soal ulangan harian 1 dan kunci jawaban									3					3	
5.	Menilai ulangan siswa									2	2	1			5	
6.	Piket guru				8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	80	
7.	Piket UP (Unit Produksi)				5	5	5	5	5	5	5	5	5		40	
8.	Piket dapur produksi				5	5	5	5	5	5	5	5	5		40	
9.		Kegiatan Sekolah														
	a. Kemah bakti						24								24	
	b. Upacara bendera 17 Agustus								2						2	
10.	Membuat Modul Materi Komunikasi												3	4	7	
11.		Pembuatan Laporan PPL														
	a. Persiapan												5		5	
	b. Pelaksanaan												5	7	12	
12.	Penarikan Mahasiswa PPL													3	3	
		JUMLAH JAM														331

Dosen Pembimbing Lapangan



Prihastuti Ekawatiningsih, M.Pd
NIP. 19750428 199903 2 002

Mengetahui,
Guru Pembimbing



Kristiono Suwarno, S.Pd

Surakarta, 29 September 2016

Mahasiswa,



Ummu Auliya Handoko
NIM. 13511241018

Komunikasi dengan Kolega, Teman Kerja, dan Pelanggan

By: Ummu Auliya Handoko

Apa itu Pelanggan?



Pelanggan

- **Orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus menerus.**
- **Orang-orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan-perusahaan bisnis.**

Macam – Macam Pelanggan

- **Pelanggan Internal:** Orang2 / pengguna produk yg berada di dalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap maju mundurnya perusahaan.
- **Pelanggan Perantara:** Orang2 yang berperan sbg perantara produk, dan bukan sebagai pemakai. Contohnya: distributor, agen2, toko buku.
- **Pelanggan Eksternal:** Orang atau kelompok orang pengguna suatu produk (barang/jasa) yang dihasilkan oleh perusahaan bisnis. Pelanggan eksternal inilah yang berperan sebagai pelanggan nyata atau pelanggan akhir.

Kolega

- Kolega adalah teman sejawat, partner, relasi, rekan. Dalam dunia bisnis, kolega merupakan pendukung kegiatan wirausaha. Contohnya: pemasok bahan baku, rekan bisnis, dll.



Pelayanan Prima

- Pelayanan Prima adalah pelayanan yang bertuju pada calon pembeli/pelanggan dan pelanggan tetap. Selain itu pelayanan prima dapat juga diartikan: factor kunci dalam keberhasilan dari setiap perusahaan.



Pentingnya Pelayanan Prima Bagi Pelanggan

- a. Semua pembeli menginginkan pelayanan yang baik dan memuaskan
- b. Pelayanan prima menghilangkan rasa kecewa pada pelanggan
- c. Pelayanan prima dapat menghindarkan terjadinya tuntutan - tuntutan yang tidak perlu terhadap penjual
- d. Pelayanan prima dapat juga menumbuhkan minat keputusan membeli pada saat itu juga

Yang Harus Diperhatikan

- Konsep attitude (sikap)
- Konsep attention (perhatian)
- Konsep action (tindakan)

Pelayanan perdagangan berdasarkan penampilan serasi/sikap

A. Penampilan serasi

- berhias serasi
- berbusana serasi
- ekspresi wajah
- Berbicara

B. Berfikir positif

- tidak bersikap apriori
- tidak mencari/memenfaatkan kelemahan orang lain
- mengambil makna dan kelemahan orang lain

C. Menghargai pelanggan

- Sikap hormat
- Tutur bahasa
- Senyum



Berpenampilan Serasi

- Rasa percaya diri seseorang akan lebih besar dengan berpenampilan yang serasi. Bagaimana kita bersikap dan memperlakukan diri kita sendiri akan tercermin ketika orang lain menilai kita.
- Penampilan yang baik pasti akan memancarkan golongan sukses. Yang timbal balik, penampilan fisik bukanlah satu-satunya kunci sukses, apa yang tampil dari dalam akan lebih menentukan. Sering seseorang yang, melawan tanpa inteligensia, kemampuan dan kepekaan akan merupakan dekorasi, dan seseorang yang cerdas, berpenampilan menarik mempunyai peluang yang lebih dari yang cerdas.

Ekspresi dalam memberikan pelayanan

- Seorang pramuniaga tidak tertutup kemungkinan menawarkan produk dengan ekspresi yang sungguh-sungguh dan penuh perhatian
- Tetap diam dan mempersilahkan pelanggan untuk berbicara sehingga kita mendapat informasi sebanyak-banyaknya
- Memberikan informasi secara sukarela didalam bahasa sehari-hari
- Kelihatan bersahabat, bisa didekati dan selalu tersenyum.

Berbicara

- Cara berbicara penting sekali karena:
 - Merupakan alat untuk berkomunikasi
 - Merupakan cermin pribadi seseorang
 - Dapat mempengaruhi orang lain
- Apabila berbicara dengan orang lain yang harus diperhatikan adalah:
 - Volume suara, keras atau lembut disesuaikan dengan situasi
 - Kecepatan berbicara
 - Nada suara yang sopan
 - Tinggi rendahnya suara: jangan cempreng atau melengking.

Melaksanakan Pelayanan Prima Berdasarkan Perhatian (Attention)

- Yang dimaksud dengan konsep “perhatian” (attention) dalam pelayanan prima (customer care) adalah semua aktivitas penjual yang berkaitan dengan mendengarkan dan memahami kebutuhan, mengamati perilaku dan mencurahkan sepenuh hati kepada pelanggan.

3 Lingkup Attention

*Lingkup “perhatian” itu mencakup 3 hal yang disingkat dengan LOT:

- Listening (mendengarkan dan memahami)
- Observasing (mengamati)
- Thingking (berfikir dan mengira)



Pelayanan Prima Berdasarkan Tindakan (Action)

A. Meyakinkan Pelanggan

- Didalam bagian sebelumnya kita telah memahami konsep-konsep Pelayanan Prima dari pengertian, menciptakan situasi yang bersahabat dan mengkomunikasikan daya tarik professional. Tetapi kata-kata saja mungkin tidak/kurang cukup. Pelanggan perlu diyakinkan melalui perhatian dan komitmen kita. Hal ini dapat dicapai melalui tindakan (action) yaitu bagaimana meyakinkan dan menjamin tindakan yang baik dan jelas terhadap pelanggan

Pelayanan Prima Berdasarkan Tindakan (Action)

B. Menerima Pesanan

- Terjadi pesanan dari para pelanggan
- Pesanan dari para konsumen, dapat terjadi karena adanya jasa serta usaha-usaha dari:
 - Pemasaran oleh para wiraniaga/petugas penjual (salesman)
 - Pengiklanan di media masa, seperti Koran, majalah, radio dan televise
 - Pengedaran brosur, pamphlet katajogus, prospektus kepada masyarakat calon pembeli/konsumen
 - Untuk balasan yang tidak perludibubuhi perangko lagi oleh pelanggan/calon konsumen.

Pelayanan Prima Berdasarkan Tindakan (Action)

- 6) Pameran/fair/expo dan demonstrasi yang dilakukan perusahaan beserta perusahaan lain.
- 7) Pengiriman, penawaran secara langsung kepada pelanggan/calon pembeli melalui surat penawaran yang dilampiri format surat pesanan/order, dengan memberikan amplop untuk balasan yang tidak perludibubuhi perangko lagi oleh pelanggan/calon konsumen.

Penyebab Pelayanan Tidak Baik

- Karyawan kurang memahami dasar – dasar layanan (bagaimana memelihara pelanggan)
- Pelanggan tidak dilayani dengan baik
- Karyawan merasa kurang dihargai



A photograph of several chefs in a professional kitchen. They are wearing white chef coats and dark aprons. One chef in the foreground is plating a dish with a spoon. Other chefs are visible in the background, some looking at the camera and others working. The kitchen has white walls, stainless steel counters, and several pendant lights hanging from the ceiling. The text "Merci Beaucoup" is overlaid in large, bold, red letters across the center of the image.

Merci Beaucoup

KOMUNIKASI



PENGERTIAN

- Proses penyampaian berita atau pesan dari komunikator kepada komunikan



KOMPONEN KOMUNIKASI

- Komunikator : sumber pengirim berita
- Komunikan: orang yang menerima berita
- Enkode: proses pengantar pesan
- Dekode: proses penerimaan pesan
- Message: pesan atau berita
- Feedback: respon



FAKTOR PENGHAMBAT

- Kecakapan kurang baik
- Sikap kurang tepat
- Pengetahuan kurang
- Kurang memahami sistem sosial
- Kesalahan bahasa
- Jarak komunikator dan penerima
- Indera yang rusak
- Komunikasi yang berlebihan
- Komunikasi satu arah



FAKTOR KEBERHASILAN

Dilihat dari komunikator:

- Kepandaian mengirim berita
- Sikap komunikator
- Pengetahuan komunikator
- Sistem sosial
- Keadaan lahiriah komunikator



Dilihat dari komunikasi:

- Kecakapan berkomunikasi
- Sikap komunikasi
- Pengetahuan komunikasi
- Sistem sosial
- Keadaan lahiriah komunikasi



A photograph of a long, straight asphalt road stretching into the distance under a clear blue sky. The road has white dashed lines on the sides and a yellow dashed line in the center. The surrounding landscape is a dry, sandy desert with sparse, low-lying vegetation. In the far distance, a range of low mountains is visible. Superimposed on the sky is a large, white, pixelated question mark.

Komunikasi

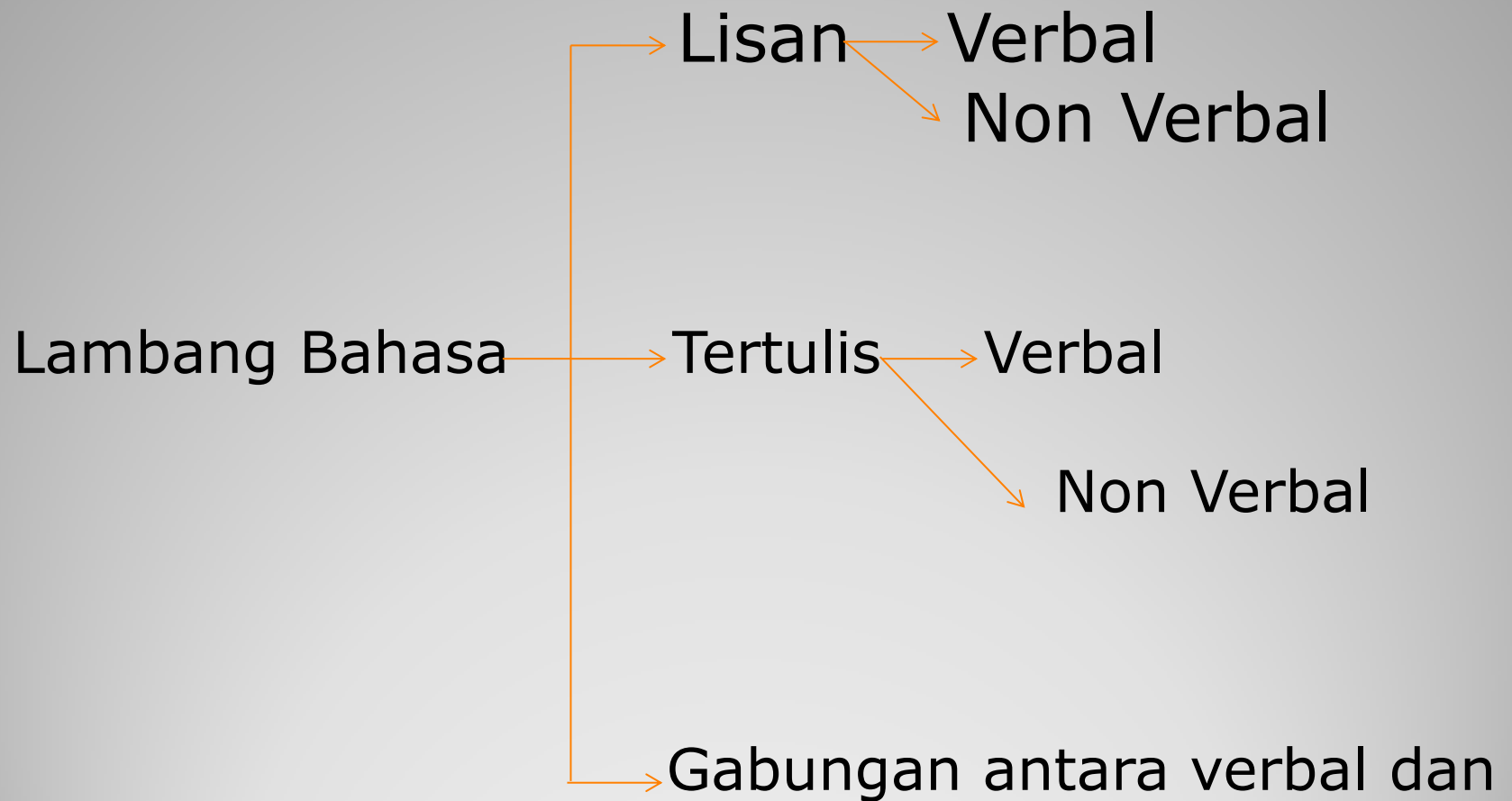
By: Ummu Auliya

- Proses penyampaian atau satu pengoperan lambang – lambang dari komunikator kepada komunikan.
- Lambang yang digunakan: lisan dan tertulis (verbal), bahasa isyarat (non verbal).
- Lambang berguna sebagai alat untuk mempengaruhi komunikasi atau komunikan agar benar – benar sepaham dengan komunikator.

Lambang

- Menurut sifat: Lisan dan Tertulis
- Contoh jenis lambang dengan lisan: face to face (antar personal dan antar kelompok).
- Contoh jenis lambang dengan tertulis: surat, surat pengumuman, instruksi, laporan, dsb.
- Lambang gerak, lambang suara (audio), lambang warna, lambang bahasa, lambang gambar.

Jenis Lambang



non verbal
Skema Lambang

- Alat yang digunakan untuk mempermudah penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain untuk mencapai tujuan yang ditentukan.

Media Komunikasi

- Keuntungan:
 - Informasi dapat diterima sesuai dengan kenyataan.
 - Dapat mengerti keadaan / hasil sebenarnya.
 - Informasi lebih jelas.
 - Mudah cara penyampaian.
- Kelemahan:
 - Biaya relatif mahal
 - Terkadang kejelasan suara kurang.
 - Memakan tempat yang tidak sedikit.

Keuntungan dan Kelemahan

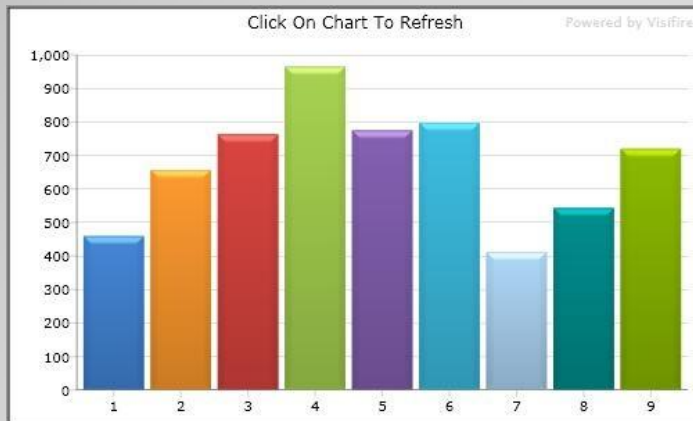
- Perlu adanya waktu yang cukup.

- Audio: Alat yang dapat didengar
Misal:



Jenis – Jenis Media Komunikasi

- Visual: Alat yang dapat dilihat
Misal:



Jenis – Jenis Media Komunikasi

- Audio Visual: Alat yang dapat dilihat dan didengar

Misal:



Media Komunikasi



Life is like riding a bicycle. To keep your balance, you must keep moving – Albert Einstein.



KOMUNIKASI

Bidang Studi Keahlian	: Seni Kerajinan & Pariwisata
Program Studi Keahlian	: Tata Boga
Kompetensi Keahlian	: Jasa Boga
Standar Kompetensi	: Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa
Kompetensi Dasar	: Menjelaskan Prinsip-prinsip Berkomunikasi

A. Komunikasi



1. Pengertian

Komunikasi sangat penting dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari. Melakukan komunikasi, seseorang atau lembaga dapat saling interaksi satu dengan yang lain. Komunikasi dapat diartikan sebagai membuat orang lain menjadi tahu.



Dengan komunikasi, maka orang yang semula tidak tahu menjadi tahu. Agar orang lain tahu atau pesan yang disampaikan dapat diterima orang lain sesuai dengan maksud si pengirim pesan, maka dalam proses komunikasi diperlukan timbal balik dari penerima informasi untuk mengetahui apakah pesan yang kita sampaikan diterima secara baik atau tidak



Apabila komunikasi yang dilakukan berhasil, misalnya dalam masalah penjualan maka akan mendorong konsumen/calon pembeli untuk melakukan pembelian. Untuk itu si penjual harus bisa memberikan informasi yang mendorong , membujuk, dan meyakinkan serta menggerakkan calon pembeli/konsumen bertindak melakukan transaksi pembelian.



Dengan demikian beberapa manfaat komunikasi, di bidang pemasaran antara lain :

- a. Menumbuhkan keinginan yang baru
- b. Meningkatkan omzet penjualan
- c. Mempercepat proses



2. Beberapa Petunjuk Melakukan Komunikasi

A. Teknik wawancara

- 1) Cara berbicara dengan lawan bicara/pelanggan
- 2) Sikap
- 3) Ramah
- 4) Sopan santun
- 5) Menggunakan bahasa yang sederhana

B. Cara menjawab pertanyaan pelanggan

- 1) Memahami pertanyaan pelanggan
- 2) Memberikan jawaban yang singkat dan jelas dengan bahasa yang sederhana



C. Cara menyanggah keberatan pelanggan

- 1) Berilah kesempatan pada pelanggan untuk berbicara sampai selesai
- 2) Janganlah mulai mencoba berdiskusi walaupun pelanggan melakukan kesalahan
- 3) Pahami apa yang menjadi keinginan dan kebutuhannya

D. Cara mengarahkan pembicara

- 1) Alihkan secara perlahan-lahan pembicaraan kearah yang dituju dengan cara:
- 2) Pendekatan produk
- 3) Pendekatan manfaat
- 4) Pendekatan peragaan





3. Prinsip-Prinsip Komunikasi

a. Komunikasi dengan berfikir positif

- 1) Jangan berfikir negative terhadap pelanggan.
Misalnya buruk sangka. Mencari cari kelemahan konsumen
- 2) anggap pelanggan sebagai mitra, misalnya saling membantu, saling membutuhkan, menjaga dan memelihara hubungan yang baik dengan pelanggan



b. Saling Menghargai

Dalam berkomunikasi harus saling menghargai satu sama lainnya,
dan tidak saling memotong pembicaraan.

c. Tehnik berbicara yang baik

Komunikasi yang baik adalah komunikasi dengan menggunakan
tata bahasa yang jelas dan mudah di mengerti.



4. Cara Komunikasi Perseorangan

- a. Langsung, jika komunikasi yang terjadi antara komunikator bertemu secara langsung (face to face)
- b. Komunikasi perseorangan adalah: komunikasi antar perseorangan (individu) yang dapat dilakukan langsung atau tidak langsung.
- c. Tidak langsung, jika yang terjadi antara komunikator dan komunikan tidak bertemu langsung melainkan dengan menggunakan media. Misal surat, telegram, fax, telex dan internet.



5. Langkah-langkah berkomunikasi

- a. Tegurlah pelanggan dengan ramah atau senyum disertai raut muka yang tidak masam perseorangan
- b. Ajaklah pelanggan berbicara dengan akrab
- c. Perkenalkan diri dan perusahaan, serta tanyakan keperluannya
- d. Jelaskan atau arahkan tujuan dan keinginan kita kepada pelanggan
- e. Jangan menyinggung perasaan pelanggan
- f. Berikan informasi kepada pelanggan sejelas-jelasnya
- g. Usahakan jika berbicara kepada pelanggan dengan bersemangat, meyakinkan dan menarik agar pelanggan tidak ragu-ragu sehingga tujuan cepat tercapai



a. Komunikasi kelompok resmi (formal),

adalah: Komunikasi yang terjadi di antara anggota organisasi yang secara tegas telah diatur dan telah ditentukan dalam struktur organisasi misalnya rapat

1) Komunikasi formal:

- a) Informasi yang disampaikan mempunyai sanksi resmi
- b) Bersumber dari perintah resmi
- c) Bertalian erat dengan proses penyelenggaraan sarana (surat)



2) Cara Berkomunikasi dengan Kelompok

- a) Komunikasi dengan kelompok (group communication) yaitu pembicara yang bersifat tukar pikiranyang terjadi antar sekelompok orang.
- b) Komunikasi kelompok dapat dibedakan menjadi dua golongan
- c) Komunikasi kelompok resmi
- d) KomuKomunikasi dengan kelompok (group communication) yaitu pembicara yang bersifat tukar pikiranyang terjadi antar sekelompok orang.
- e) Komunikasi kelompokdapat dibedakan menjadi dua golongan
- f) Komunikasi kelompok resmi
- g) Komunikasi kelompok tidak resmi dan kelompok tidak resmi



3) Syarat-syarat komunikasi formal:

- 1) Keterbukaan
- 2) Ada bimbingan dan control
- 3) Hindari perdebatan
- 4) Hindari monopoli pembicaraan
- 5) Pertanyaan singkat dan jelas



b. Komunikasi tak resmi (informal),

adalah: Komunikasi yang terjadi didalam suatu organisasi tetapi tidak direncanakan atau tidak ditentukan dalam struktur organisasi.

1) Prinsip komunikasi informal:

- a) Materi pembicaraan bersifat umum
- b) Jangan menguasai pembicaraan
- c) Jangan berbicara berbisik-bisik
- d) Perlakukan sama semua peserta yang hadir



2) Cara menggunakan sarana informasi

- a) Pembicaraan menggunakan telepon
- b) Hal-hal yang harus diperhatikan dalam berkomunikasi melalui telepon, antara lain:
- c) Bersikap wajar
- d) Berbicara dengan ramah
- e) Membiasakan diri berbicara dengan senyum (untuk menyakinkan bahwa kita siap membantu)
- f) Perhatikan volume suara
- g) Penyampaian informasi harus lincer dan nada suara tidak boleh datar
- h) Cara bertelepon yang baik



B. Jenis-Jenis Komunikasi



Macam-macam Komunikasi

- a. Cara Komunikasi Perseorangan
- b. Teknik wawancara
- c. Pembicaraan menggunakan telepon
- d. Komunikasi dengan sarana telex
- e. Komunikasi dengan menggunakan sarana facsimile



C. Komunikasi Kelompok

Cara Berkomunikasi dengan Kelompok

1. Komunikasi kelompok resmi (formal),

Adalah: Komunikasi yang terjadi di antara anggota organisasi yang secara tegas telah diatur dan telah ditentukan dalam struktur organisasi misalnya rapat

Ciri-ciri komunikasi formal:

- 1) Informasi yang disampaikan mempunyai sanksi resmi
- 2) Bersumber dari perintah resmi
- 3) Bertalian erat dengan proses penyelenggaraan sarana (surat)



2. Komunikasi tak resmi (informal),

Adalah: Komunikasi yang terjadi didalam suatu organisasi tetapi tidak direncanakan atau tidak ditentukan dalam struktur organisasi.

Prinsip komunikasi informal:

- 1) Materi pembicaraan bersifat umum
- 2) Jangan menguasai pembicaraan
- 3) Jangan berbicara berbisik-bisik
- 4) Perlakukan sama semua peserta yang hadir





3. Komunikasi dengan lingkungan

Adalah : Hal-hal yang harus diperhatikan dalam melaksanakan komunikasi di lingkungan yang berbeda :

- a. Santun dalam berbicara atau berkomunikasi.
- b. Saling menghormatiTidak berburuk sangka / berfikir positif
- c. Mengetahui karekter lawan komunikasi





D. Pelayanan Terhadap Pelanggan

1. Hakekat dan Pengertian Pelayanan Prima

Pada hakekatnya pelayanan prima adalah pelayanan yang bertuju pada calon pembeli/pelanggan dan pelanggan tetap. Selain itu pelayanan prima dapat juga diartikan: factor kunci dalam keberhasilan dari setiap perusahaan.



Untuk menuju sasaran yang dimaksud diatas, dilakukan suatu konsep sebagaidasar pelayanan yaitu konsep A3 yakni:

1. Konsep attitude (sikap)
2. Konsep attention (perhatian)
3. konsep action (tindakan)



2. Pengertian Umum Pelanggan

Pelanggan adalah pembeli atau pemakai, oleh karena itu pelanggan harus dihormati oleh penjual karena dari padanyalah kelangsungan usaha itu. Jadi penjual sangat perlu memberikan pelayanan kepada pelanggan.



3. Pentingnya Pelayanan Prima Terhadap Pelanggan

- a. semua pembeli menginginkan pelayanan yang baik dan memuaskan
- b. pelayanan prima menghilangkan rasa kecewa pada pelanggan
- c. pelayanan prima dapat menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu terhadap penjual
- d. Pelayanan prima dapat juga menumbuhkan minat keputusan membeli pada saat itu juga





4. Hakekat dan Pengertian Pelayanan Prima

Pada hakekatnya pelayanan prima adalah pelayanan yang bertuju pada calon pembeli/pelanggan dan pelanggan tetap. Selain itu pelayanan prima dapat juga diartikan: factor kunci dalam keberhasilan dari setiap perusahaan.



Untuk menuju sasaran yang dimaksud diatas, dilakukan suatu konsep sebagaidasar pelayanan yaitu konsep A3 yakni:

- a. Konsep attitude (sikap)
- b. Konsep attention (perhatian)
- c. konsep action (tindakan)







5. Harapan Pelanggan

Setiap pembeli/pelanggan tentunya menginginkan pelayanan yang baik, pelayanan disini bukan hanya masalah yang dibuat-buat tetapi menyangkut selera dan pemenuhan kebutuhan pembeli/pelanggan pada saat mereka datang untuk melihat, mencoba dan meneliti serta kemudian memutuskan membeli atau tidak.

Jadi sesungguhnya harapan pelanggan adalah penerimaan yang baik dari penjual untuk mendapatkan informasi yang cukup mengenai barang yang dibutuhkan sehingga pembeli/pelanggan mendapatkan kepuasan dan kelayakan harga yang diperoleh.



E. Standar Penampilan Personal

1. Pelayanan perdagangan berdasarkan penampilan serasi

a. Penampilan serasi

- berhias serasi
- berbusana serasi
- ekspresi wajah
- Berbicara



b. Berfikir positif

- tidak bersikap apriori
- tidak mencari/memenfaatkan kelemahan orang lain
- mengambil makna dan kelemahan orang lain

c. Menghargai pelanggan

- sikap hormat
- tutur bahasa
- senyum







2. Berpenampilan Serasi

Rasa percaya diri seseorang akan lebih besar dengan berpenampilan yang serasi. Bagaimana kita bersikap dan memperlakukan diri kita sendiri akan tercermin ketika orang lain menilai kita.

Penampilan yang baik pasti akan memancarkan golongan sukses. Yang timbal balik, penampilan fisik bukanlah satu-satunya kunci sukses, apa yang tampil dari dalam akan lebih menentukan. Sering seseorang yang, melawan tanpa inteligensia, kemampuan dan kepekaan akan merupakan dekorasi, dan seseorang yang cerdas, berpenampilan menarik mempunyai peluang yang lebih dari yang cerdas.



3. Berhias Serasi

- a. Sebagai seseorang yang peduli terhadap pelayanan dalam kegiatan profesi yang dijalankan penting sekali, orang tersebut dalam berhias mempelajari langkah-langkah mengenai kulit, cara merawat kulit produk kosmetik yang cocok/sesuai kita cara penggunaannya.
- b. Berbusana serasi
- c. Keserasian berbusana berarti berbusana sesuai dengan:
- d. Usia
- e. Bentuk badan/bentuk tubuh
- f. Waktu (pagi, siang dan malam) tempat maupun suasana
- g. Kesempatan (rekreasi, pesta dan kerja)
- h. Status pekerjaan



Dengan jalan melihat ide-ide yang bagus-bagus pada bidang mode, maka dengan sendirinya selera kita lebih meningkat lebih tinggi, dengan demikian kita akan meminta syarat pada busana kita lebih tinggi pula.

Keserasian berbusana meliputi kemampuan dan pilihan busana yang tepat berhubungan dengan kepribadian dan pembawaan si pemakai lingkungan kesemoata dan cara menggunakannya.

Tujuan keserasian berbusana adalah supaya kita dapat menemukan gaya dan corak yang sesuai bagi kita. Berbusana serasi berarti berbusana sesuai kebutuhannya khususnya serasi dengan taraf hidupnya dan adat istiadat kepribadian dan pembawaannya.



Dalam berbusana biasanya dilengkapi dengan pemakaian aksesoris, aksesoris ada yang praktis diantaranya selendang, scraf, kaos tangan, jepit, bando, tusuk konde, kembang gayak cundrik/sisir kecil untuk hiasan rambut, siger, tap, kantong, ransel, sepatu, paying, kaca mata, jam tangan, ikat pinggang.

Kemudian ada pula aksesoris yang estetik (perhiasan) misalnya cincin, anting, giwang, kalung, gelang dan brooch atau peniti.



4. Perhiasan

- a. Jangan mengkombinasikan satu macam perhiasan yang tidak cocok dengan yang lainnya
- b. Jangan memakai perhiasan yang berkilauan pada siang hari
- c. Jangan memakai gelang kaki, kalau kita sudah berusia lebih dari 18 tahun
- d. Jangan memakai perhiasan yang tidak sesuai dengan warna dan tipe busana kita
- e. Jangan memakai batu-batu permata jika kita memakai busana tailormade
- f. Jangan memakai perhiasan dalam jumlah yang berlebihan
- g. Jangan memakai perhiasan yang tidak sesuai ukuran badan kita.



5. Ekspresi dalam memberikan pelayanan

- a. Seorang pramuniaga tidak tertutup kemungkinan menawarkan produk dengan ekspresi yang sungguh-sungguh dan penuh perhatian
- b. Tetap diam dan mempersilahkan pelanggan untuk berbicara sehingga kita mendapat informasi sebanyak-banyaknya
- c. Memberikan informasi secara sukarela didalam bahasa sehari-hari
- d. Kelihatan bersahabat, bisa didekati dan selalu tersenyum.



6. Berbicara

a. Cara berbicara penting sekali karena:

- 1) Merupakan alat untuk berkomunikasi
- 2) Merupakan cermin pribadi seseorang
- 3) Dapat mempengaruhi orang lain

b. Apabila berbicara dengan orang lain yang harus diperhatikan adalah:

c. Volume suara, keras atau lembut disesuaikan dengan situasi

d. Kecepatan berbicara

e. Nada suara yang sopan

f. Tinggi rendahnya suara: jangan cempreng atau melengking.



7. Melaksanakan Pelayanan Prima Berdasarkan Perhatian (*Attention*)

Yang dimaksud dengan konsep “perhatian” (attention) dalam pelayanan prima (customer care) adalah semua aktivitas penjual yang berkaitan dengan mendengarkan dan memahami kebutuhan, mengamati perilaku dan mencurahkan sepenuh hati kepada pelanggan.



Pada hakekatnya semua manusia (pelanggan) mempunyai salah satu kebutuhan dasar yang sama yaitu ingin mendapatkan perhatian dari penjual.

Pada dasarnya syarat seorang penjual yang baik adalah:

- a. Mengetahui diri sendiri
- b. Mengetahui barang dagangan
- c. Mengetahui karakter pelanggan
- d. Mempunyai pengetahuan ilmu menjual



8. Lingkup Terkecil Perhatian/Attention Keterkaitannya dengan Pelayanan Prima

- a. Lingkup “perhatian” itu mencakup 3 hal yang disingkat dengan LOT:
- b. Listening (mendengarkan dan memahami)
- c. Observing (mengamati)
- d. Thinking (berfikir dan mengira)



9. Pelayanan Prima Berdasarkan Tindakan (Action)

A. Meyakinkan Pelanggan

Didalam bagian sebelumnya kita telah memahami konsep-konsep Pelayanan Prima dari pengertian, menciptakan situasi yang bersahabat dan mengkomunikasikan daya tarik professional. Tetapi kata-kata saja mungkin tidak/kurang cukup. Pelanggan perlu diyakinkan melalui perhatian dan komitmen kita. Hal ini dapat dicapai melalui tindakan (action) yaitu bagaimana meyakinkan dan menjamin tindakan yang baik dan jelas terhadap pelanggan



B. Menerima Pesanan

- 1) Terjadi pesanan dari para pelanggan
- 2) Pesanan dari para konsumen, dapat terjadi karena adanya jasa serta usaha-usaha dari:
- 3) Pemasaran oleh para wiraniaga/petugas penjual (salesman)
- 4) Pengiklanan di media masa, seperti Koran, majalah, radio dan televise
- 5) Pengedaran brosur, pamphlet katajogus, prospektus kepada masyarakat calon pembeli/konsumen
- 6) untuk balasan yang tidak perludibubuhi perangkatko lagi oleh pelanggan/calon konsumen.



- 6) Pameran/fair/expo dan demonstrasi yang dilakukan perusahaan beserta perusahaan lain.
- 7) Pengiriman, penawaran secara langsung kepada pelanggan/calon pembeli melalui surat penawaran yang dilampiri format surat pesanan/order, dengan memberikan amplop untuk balasan yang tidak perludibubuhi perangkatko lagi oleh pelanggan/calon konsumen.







Proses, Jenis, dan Prinsip Dasar Proses Komunikasi

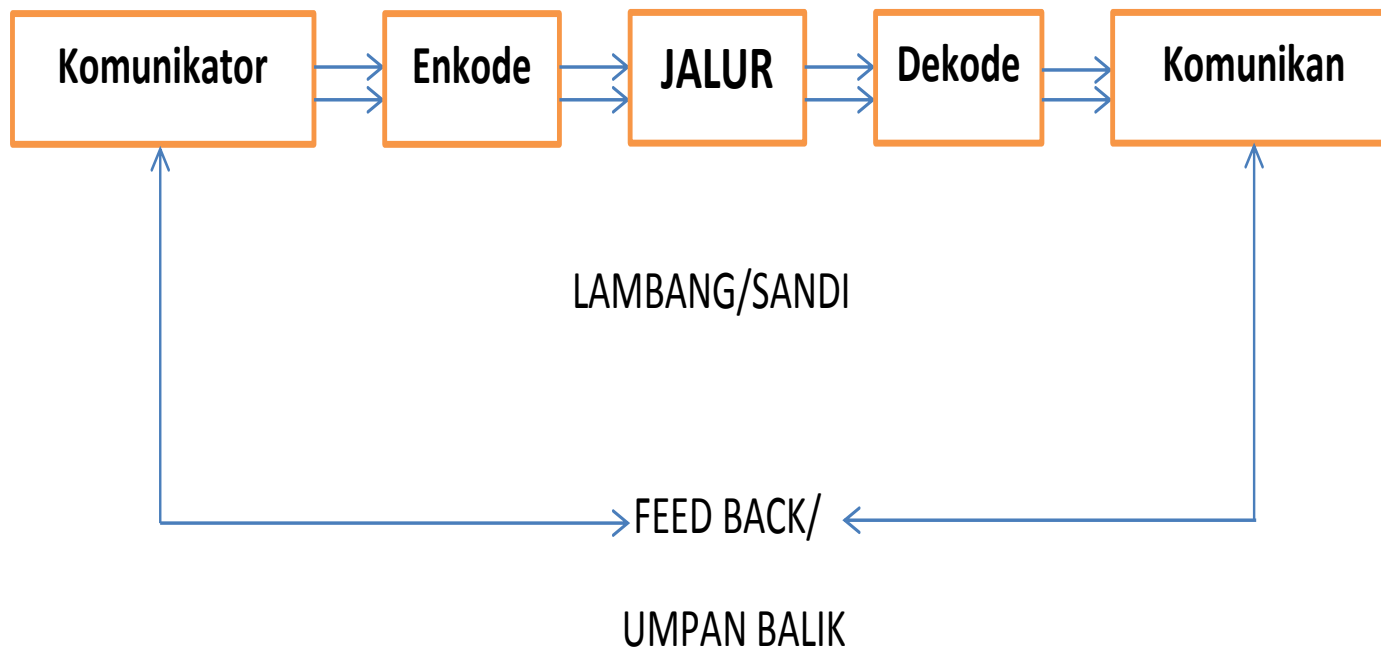
By: Ummu Auliya Handoko

Proses Komunikasi

- **Adalah proses penyampaian ide dan berita ke suatu tempat tujuan dan menimbulkan reaksi umpan balik.**

Unsur – Unsur Proses Komunikasi

MESSAGE



Langkah – Langkah Proses Komunikasi

1. Pengirim yang menjadi sumber pesan.
2. Membuat sandi atau menyandi (enkoding). Hasil dari sandi adalah pesan atau lambang.
3. Lambang disalurkan melalui suatu saluran (medium).
4. Penerima menguraikan sandi (dekoding).
5. Umpan balik. Tanggapan penerima yang memungkinkan komunikator untuk menentukan apakah pesan telah diterima dan menghasilkan tanggapan yang dimaksud.

Proses Komunikasi

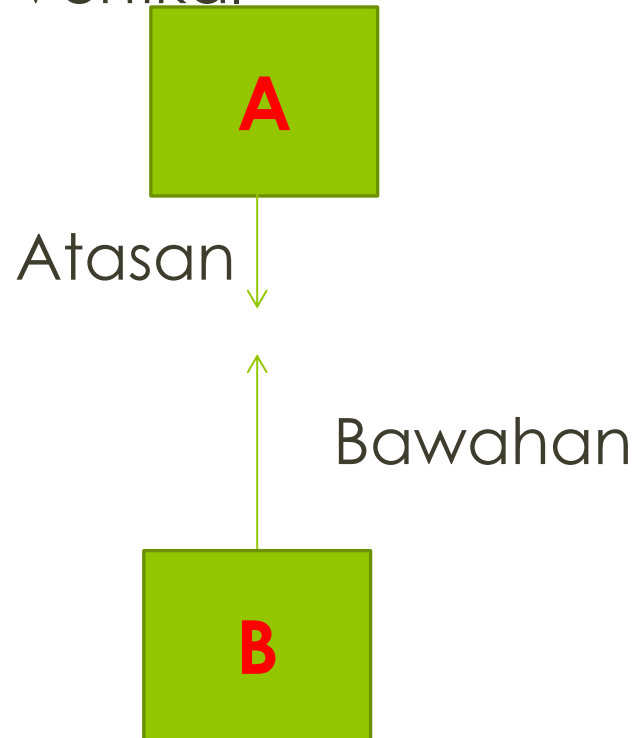
- Komunikasi dua arah

a. Komunikasi Horizontal



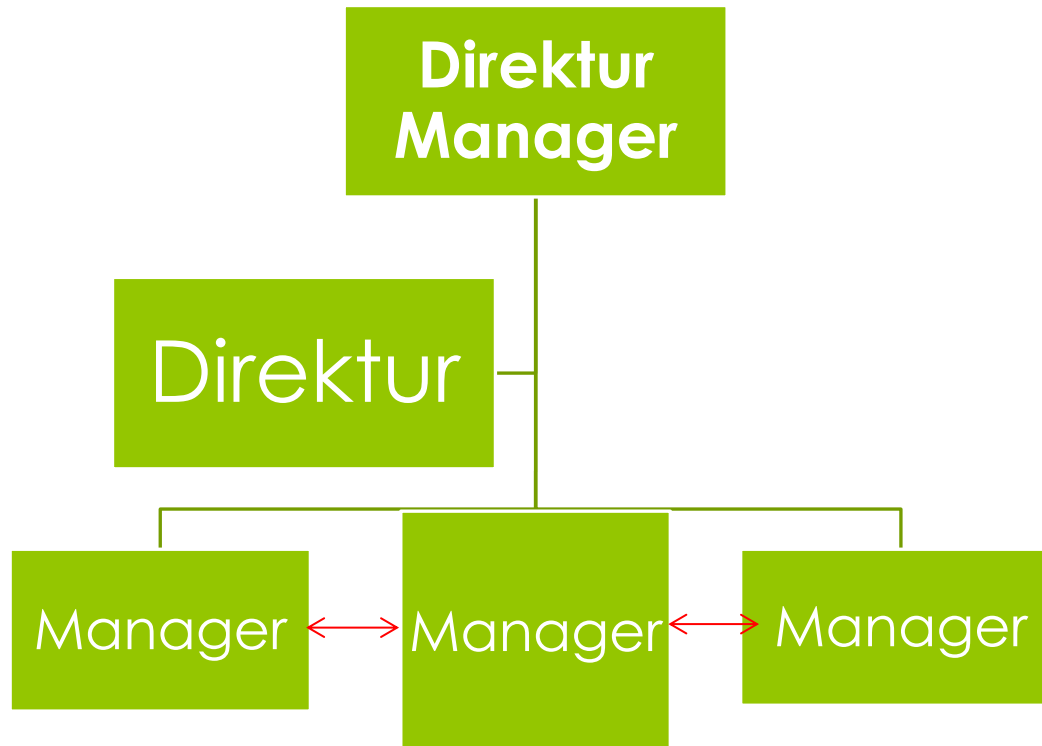
Proses Komunikasi

b. Komunikasi Vertikal



Proses Komunikasi

- Komunikasi timbal balik ke segala arah



Jenis – Jenis Komunikasi

- Komunikasi menurut lawan
 - a. Komunikasi satu – satu
 - b. Komunikasi umum
- Komunikasi menurut jumlah
 - a. Komunikasi perseorangan / komunikasi pribadi
 - b. Komunikasi kelompok

Jenis – Jenis Komunikasi

- Komunikasi menurut maksud:

Memberi perintah/instruksi, nasehat, saran, berpidato, menganjurkan, berunding, Rapat (musyawarah), pertemuan, wawancara.

- Komunikasi langsung: Komunikasi yang disampaikan secara tatap muka
- Komunikasi tidak langsung: Komunikasi yang disampaikan tidak dengan tatap muka

Jenis – Jenis Komunikasi

- Komunikasi internal: Komunikasi yang dilakukan di lingkungan itu sendiri.
 - a. Komunikasi Vertikal: hubungan antara pimpinan dan bawahan
 - b. Komunikasi Horizontal: hubungan antara sesama

Prinsip Dasar Proses Komunikasi

- Prinsip menggunakan cara informasi yang paling mudah—→ komunikasi akan lancar jika ada reaksi mengenai informasi yang telah disampaikan dengan kata – kata yang tidak berbelit
- Prinsip menggunakan alat komunikasi yang sederhana—→ alat komunikasi dengan cara yang sederhana melalui surat menyurat, telepon, atau berbicara langsung.



Soal Ulangan Harian 1

Jawablah soal – soal uraian di bawah ini dengan baik dan benar!

1. Jelaskan pengertian komunikasi!
2. Sebutkan komponen – komponen komunikasi!
3. Sebutkan dan jelaskan faktor – faktor penyebab keberhasilan komunikasi! (min.3)
4. Sebutkan dan jelaskan faktor – faktor yang dapat menghambat komunikasi! (min.3)
5. Jelaskan pengertian lambang komunikasi!
6. Sebutkan lambang – lambang komunikasi yang kalian ketahui!
7. Jelaskan pengertian media komunikasi!
8. Jelaskan fungsi dari media komunikasi!
9. Sebutkan lima macam pelayanan jasa dalam bidang boga yang kalian ketahui!
10. Jika kalian menjadi waiter/waitress, apa yang harus kalian lakukan ketika pertama kali tamu datang?

Jawaban

1. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan / berita dari komunikator (sumber pengirim berita) kepada komunikan (orang yang menerima berita).
2. Komponen – komponen komunikasi:
 - a. Komunikator (sumber pengirim berita)
 - b. Encode (proses pengantar pesan)
 - c. Message (pesan atau berita) atau ide yang disampaikan
 - d. Dekode (proses penerimaan pesan)
 - e. Komunikan (orang yang menerima berita)
 - f. Feedback (tanggapan/respon)
3. Faktor penyebab keberhasilan komunikasi:
 - a. Kepandaian pengirim berita: komunikator menguasai teknik berbicara dan menulis, serta cakap dalam berbicara
 - b. Kecakapan berkomunikasi receptor: receptor memiliki kecakapan dalam membaca dan mendengarkan
 - c. Sikap komunikator dan receptor: komunikator harus memiliki sikap tegas agar pendengar percaya apa yang disampaikan, sedangkan receptor harus menghindari sikap curiga terhadap pembicara agar terjadi komunikasi yang baik
 - d. Pengetahuan komunikator dan receptor: komunikator harus memiliki pengetahuan yang luas dan menguasai apa yang akan disampaikannya agar lebih mudah menyampaikan berita yang akan disampaikannya, sedangkan receptor harus memiliki pengetahuan yang luas agar dapat menangkap isi pembicaraan dengan cepat, dan dapat menafsirkannya dengan baik.
 - e. Sistem sosial: komunikator harus mampu memperhatikan kedudukannya ketika berbicara, serta harus mampu menyesuaikan sifat – sifat masyarakat disekitarnya. Sedangkan receptor harus menyesuaikan diri terhadap sistem sosial pembicara.
 - f. Keadaan lahiriah komunikator dan reseptor: komunikator dan reseptor harus memiliki indra yang baik agar komunikasi berjalan dengan lancar.
4. Faktor penghambat komunikasi:
 - a. Kecakapan yang kurang baik: kecakapan berbicara dan kecakapan mendengarkan menyebabkan komunikasi berjalan tidak lancar

- b. Sikap kurang tepat: tata krama dan etika yang buruk dalam menyampaikan berita dan menerima berita menyebabkan terhambatnya komunikasi
 - c. Pengetahuan kurang: kurangnya pengetahuan yang dimiliki komunikator maupun receptor dapat menyebabkan ketidak sinambungan antara yang diberitakan dengan apa yang didengarkan sehingga terjadi miss komunikasi.
 - d. Kurang memahami sistem sosial: komunikator yang kurang memahami sistem sosial menyebabkan berita yang disampaikan tidak tepat, sedangkan receptor yang kurang memahami komunikator, dia tidak akan menangkap dengan cepat dan tepat isi pembicaraan atau berita yang disampaikan
 - e. Prasangka yang tidak mendasar: prasangka negatif akan menimbulkan kecurigaan yang tidak beralasan, sehingga menimbulkan komunikasi yang tidak baik
 - f. Kesalahan bahasa: kesalahan bahasa menyebabkan kesalahan penafsiran karena perbedaan arti dari suatu istilah.
 - g. Jarak komunikator dan penerima: komunikasi menjadi tidak lancar karena jarak komunikator dengan receptor yang jauh atau kurang terjangkau
 - h. Indera yang rusak: indera yang rusak atau kurang sempurna menyebabkan komunikasi tidak lancar
 - i. Komunikasi yang berlebihan: komunikasi yang berlebihan menyebabkan mengaburkan isi atau maksud komunikasi yang sebenarnya
 - j. Komunikasi satu arah: pendengar tidak diberi kesempatan untuk menanyakan atau menyampaikan saran – saran, sehingga apa yang ia terima tidak jelas. Dan menimbulkan penafsiran yang tidak tepat.
5. Lambang komunikasi suatu proses penyampaian atau suatu pengoperasian lambang – lambang
6. - Lambang gerak: lambang yang menggunakan gerakan anggota badan
- Lambang suara: telepon, radio, rekaman, sirine, klakson mobil, lonceng, menangis, dsb.
 - Lambang warna: lambang yang menggunakan warna tertentu (lampu lalu lintas tanda berhenti jalan, hijau tanda jalan)
 - Lambang bahasa: lambang yang digunakan untuk berkomunikasi yang menggunakan bahasa
 - Lambagambar: lambang yang menggunakan gambar – gambar (poster, poster rambu – rambu lalu lintas, dll)

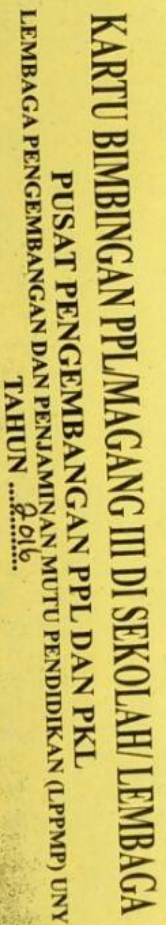
7. Media komunikasi adalah suatu alat yang digunakan untuk mempermudah penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain untuk mencapai tujuan tertentu
8. Fungsi media komunikasi:
 - a. Untuk mengkonkritkan pelajaran
 - b. Memperjelas informasi
 - c. Memudahkan penyampaian informasi
 - d. Mempersingkat waktu
 - e. Meningkatkan semangat belajar
 - f. Mengefektifkan proses belajar mengajar
9. Restoran, cafe, kantin, rumah makan, catering
10. Pertama, mengucapkan salam kepada tamu. Lalu menanyakan kepada tamu apakah sudah melakukan reservasi atau belum. Kalau sudah, kemudian mengiring tamu menuju meja yang dipesannya. Kalau belum, mencarikan meja yang masih kosong dan belum direservasi dan mengiringnya ke meja yang sudah dicarikan tadi.

• **Kriteria Penilaian:**

- Jika jawaban benar: nilai yang diberikan adalah 10
- Jika jawaban benar, tetapi ada yang salah: nilai yang diberikan adalah 8
- Jika tidak dijawab, nilai yang diberikan adalah: 0
- Jika jawaban salah, nilai yang diberikan adalah: 2

Kisi – Kisi

- ❖ Pengertian Komunikasi
- ❖ Komponen Komunikasi
- ❖ Faktor Penyebab Keberhasilan Komunikasi
- ❖ Faktor Penghambat Komunikasi
- ❖ Pengertian Lambang Komunikasi
- ❖ Macam – Macam Lambang Komunikasi
- ❖ Pengertian Media Komunikasi
- ❖ Fungsi Media Komunikasi
- ❖ Macam – Macam Pelayanan Jasa Dalam Bidang Boga



F04
UNTUK MAHASISWA

SMK Sahid Surakarta

Fax./Telp. Sekolah/Lembaga :

Prichest' Ekavakmngsk. M. 19

pt 8092 / Fakultät für Kunst

40 *pubescens*

.....

Jumlah Mahasiswa PPL Magang III				Tanda Tangan DPL PPL Magang III
No	Tgl. Kehadiran	Jml Mhs	Materi Bimbingan	Keterangan
1.	27 Juli 2016	9	Persiapan Mengajar (PP, M&A, Materi)	1 mahasiswa lgin
2.	29 Agustus 2016	10	Evaluasi Pembelajaran	-
3	1 Maret 2017	10	Pengembangan Madrasah PPL	-
4.	17 September 2017	10	Pemeriksaan Mahasiswa	

PERHATIAN :
Kartu bimbingan PPL ini dibawa oleh mhs PPL
Masing III (I) kartu untuk 1 prodi.
Kartu bimbingan PPL Masing III ini harap diisi
materi bimbingan dan dimasukkan tanda tangan
dari DPL PPL Masing III setiap kali bimbingan
di lokasi.
Kartu bimbingan PPL Masing III ini segera
dikembalikan ke pp PPL & PPL UNY paling
lambat 3 (tiga) hari setelah penarikan mhs
PPL Masing III untuk keperluan administrasi.
PPL Masing III



Mhs PPL/ Magang III Prodi : *PTD*
Indaga

Q/ta
(Ahmad Ishaq wafi)

Modul

KOMUNIKASI

**Disusun Oleh: Ummu Auliya
Handoko**

(PPL UNY 2016)

NIM: 13511241018



BAB I

PENDAHULUAN

A. Deskripsi Modul

Manusia sebagai makhluk individu dan makhluk sosial akan selalu berinteraksi dengan lingkungannya. Sebagai makhluk individu, manusia tumbuh dan berkembang untuk memenuhi kebutuhan – kebutuhannya. Sebagai makhluk sosial manusia tidak mungkin terpisah dari lingkungannya, baik lingkungan fisik maupun lingkungan sosial. Melalui lingkunganlah, manusia menyesuaikan diri dalam hal pemenuhan kebutuhannya, saling mengerti dan memahami satu sama lain, saling bertukar informasi, pengalaman, pengetahuan, norma dan lain sebagainya.

Dalam perkembanganselanjutnya, seseorang menampakkan sosoknya di lingkungan orang lain, dalam arti siapa dirinya dan siapa orang lain. Hal ini menjadi sesuatu yang penting, sebab dengan munculnya sosok / sifat manusia maka kita sendiri dan orang lain (lawan bicara) dapat mengetahui siapa diri kita dan apa yang sebenarnya kita inginkan. Dengan demikian kita dapat menempatkan diri kita pada posisi yang sebenarmnya di hadapan orang lain. Segala sesuatu yang kita lakukan sangat tergantung pada bagaimana cara kita menampilkan diri kita. Saling ketergantungan satu sama lain akan membuat kita merasa sebagai bagian dari keluarga besar masyarakat.

A. Persyaratan

Untuk mempelajari dan lebih memahami isi modul ini, siswa diharuskan mampu untuk menguasai:

1. Definisikasi Komunikasi
2. Prinsip – Prinsip Komunikasi
3. Cara Berkomunikasi Dalam Pelayanan Jasa
4. Cara Berkomunikasi dengan Pelanggan, Kolega, dan Teman Kerja
5. Standar Penampilan Personal

B. Petunjuk Penggunaan Modul

PETUNJUK PENGGUNAAN MODUL BAGI GURU ATAU FASILITATOR

1. Membantu peserta didik dalam merencanakan proses belajar.
2. Membantu menjelaskan kepada peserta didik melalui tugas – tugas pelatihan yang dijelaskan dalam tahapan belajar.
3. Membantu peserta didik dalam memahami materi pembelajaran.
4. Mengorganisasikan kegiatan belajar kelompok.
5. Melaksanakan penilaian.
6. Menjelaskan bagian – bagian yang perlu dibenahi dan merencanakan pembelajaran selanjutnya.
7. Mencatat pencapaian kemajuan peserta didik.

PETUNJUK PENGGUNAAN MODUL BAGI SISWA

1. Kemampuan belajar dengan modul tergantung dari kedisiplinan dan ketekunan dalam memahami dan memenuhi langkah – langkah besar jamnya.
2. Belajar dengan modul ini dilakukan secara mandiri dan kelompok dalam jam pelajaran ataupun di luar jam pelajaran.
3. Dalam modul ini tidak semua materi dijelaskan secara rinci dan bukan merupakan satu – satunya sumber belajar sehingga siswa boleh mencari sumber – sumber lain untuk lebih memahami materi pelajaran.
4. Langkah – langkah berikut perlu diketahui dan diikuti untuk belajar dengan modul ini, yaitu:
 - ✓ Baca dan pahami tujuan pembelajaran dan uraian materi yang terdapat dalam modul ini.
 - ✓ Bila dalam mempelajari modul ini mengalami kesulitan, diskusikan dengan teman – teman yang lain, dan apabila belum terpecahkan bisa ditanyakan kepada guru.
 - ✓ Kerjakan juga tugas, soal latihan yang ada pada kegiatan belajar untuk lebih memahami materi yang disampaikan.
 - ✓ Setelah merasa memahami materi yang terdapat dalam modul, kerjakan secara mandiri tes dalam setiap kegiatan belajar guna evaluasi keberhasilan belajar kalian.
 - ✓ Periksa hasil latihan dan tes kalian dengan kunci jawaban yang ditampilkan dan modul ini. Apabila tes formatif mencapai 80% maka kalian dapat melanjutkan kegiatan belajar selanjutnya. Selanjutnya apabila belum mencapai 80% kalian bisa mempelajari kembali materi yang ada.

- ✓ Demi keberhasilan belajar kalian, maka dalam modul ini urutan kegiatan harus diikuti dengan benar. Setiap satu bab dalam modul ini digunakan untuk 1 Kompetensi dasar (KD) dan setiap Kegiatan Belajar digunakan untuk pembelajaran dalam 1 kali tatap muka.

C. Tujuan Akhir

Setelah mempelajari modul ini, diharapkan peserta didik dapat:

- Memahami, menerapkan, dan menganalisis secara faktual, konseptual dan prosedural dalam pengetahuan, teknologi seni, budaya dan humaniora dengan wawasan kemanusiaan, kebangsaan, kenegaraan, dan peradaban terkait penyebab fenomena dan kejadian dalam bidang kerja yang spesifik untuk memecahkan masalah.
- Mengolah, menyaji, dan menalar dalam ranag konkret dan ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah secara mandiri bertindak secara efektif dan kreatif, dan mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.

BAB 2

KOMUNIKASI

A. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu hubungan atau tatahubungan yang menyangkut hubungan antar negara, hubungan antar organisasi, hubungan antara orang dengan organisasi atau hubungan antara seseorang dengan orang lain. Komunikasi mempunyai beberapa pengertian dalam kehidupan sehari – hari, yaitu:

1. Komunikasi adalah proses pengoperan lambang – lambang yang berarti antar manusia.
2. Komunikasi adalah penyampaian pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang dan penyampaian tersebut merupakan suatu proses.
3. Komunikasi secara luas adalah proses penyampaian pendapat atau pesan yang mengandung pengertian antara perorangan atau golongan melalui saluran mekanisme, baik secara langsung berhadapan muka.
4. Komunikasi merupakan proses penyampaian berita dari suatu sumber informasi ke suatu tujuan.
5. Komunikasi merupakan penyampaian berita yang mengandung macam – macam keterangan dari seseorang kepada orang lain.

Dari kelima pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian berita dari suatu sumber informasi (komunikator) ke suatu tujuan / penerima (komunikan / receptor).

Ada beberapa pendapat mengenai komunikasi menurut para ahli, yaitu:

1. Menurut Benny Kaluku, komunikasi adalah proses penyampaian pengertian dan mengandung semua unsur prosedur yang dapat mempertemukan suatu pemikiran dengan pemikiran lain.
2. Menurut Keith Davis, komunikasi adalah proses jalur informasi dan pengertian dari seseorang kepada orang lain.

3. Menurut Dr. Phil Astrid Susanto, komunikasi adalah pengoperan lambang – lambang yang mengandung arti.
4. Communicative Skill (Air University USA) mengemukakan bahwa pengertian komunikasi adalah suatu proses yang mempunyai 3 komponen, yaitu:
 - a. Komunikasi yaitu seseorang yang memindahkan arti.
 - b. Simbol untuk memindahkan arti.
 - c. Penerima, yaitu seseorang yang menerima simbol dan menerjemahkan artinya.

B. Komponen Komunikasi

Komponen disebut juga unsur yang merupakan bagian yang berperan. Komponen komunikasi adalah unsur atau bagian yang berperan dalam proses komunikasi. Ada beberapa komponen yang berperan dalam proses komunikasi, yaitu:

1. Komunikator, adalah sumber pengirim berita.
2. Komunikan, adalah orang yang menerima berita yang ditafsirkan melalui penglihatan dan pendengaran.
3. Enkode, adalah proses pengantar pesan.
4. Message, adalah pesan/berita atau ide ide yang disampaikan.
5. Dekode, adalah proses penerimaan pesan.
6. Tanggapan atau respon/feedback.

C. Faktor – Faktor Penyebab Keberhasilan Komunikasi

1. Dilihat dari komunikator (pemberi data)

a. Kepandaian pengirim berita

Komunikator yang menguasai teknik bicara dan menulis surat memilih simbol atau lambang yang tepat, cakap membangkitkan minat pendengar, pembaca dan dapat memberikan keterangan – keterangan secara sistematis serta mudah ditangkap.

b. Sikap komunikator

Sikap sombong, angkuh menyebabkan pendengar muak dan menolak uraian dari komunikator. Sikap ragu – ragu menyebabkan pendengarkurang percaya terhadap uraian komunikator.

Namun sikap tegas komunikator akan menyebabkan pendengar percaya dan sikap ini harus bersumber pada hubungan kemanusiaan (*human relation*). Makin baik hubungan kemanusiaannya, makin lancarlah komunikasi.

c. Pengetahuan komunikator

Komunikator yang kaya akan pengetahuan dan menguasai secara mendalam apa yang disampaikan akan lebih mudah

menyampaikan uraian – uraian dan mudah menemukan contoh – contoh, sehingga komunikasi akan lebih berhasil.

d. *Sistem sosial*

Ada 2 macam sistem sosial, yaitu: sistem sosial yang bersifat formal (dalam organisasi) dan sistem sosial non formal (susunan masyarakat biasa). Dalam organisasi, si pembicara akan dipengaruhi oleh kedudukannya dalam organisasi tersebut. Begitu pula pembicara yang berbicara di depan masyarakat tertentu harus menyesuaikan pula kepada sifat – sifat masyarakat tersebut. Sedangkan dalam organisasi, pembicara harus memperhatikan di mana kedudukan pembicara.

e. *Keadaan lahiriah komunikator*

Pada komunikasi lisan, suara yang mantap; ucapan yang jelas; lagak lagu yang baik serta gerakan / gerak gerik tangan yang sehat dapat mendukung pembicaraan.

2. Dilihat dari *receptor* (penerima)

Keberhasilan komunikasi tidak hanya bergantung pada pihak komunikator (sumber), tetapi juga bergantung dari reseptor. Walaupun pihak komunikator telah memenuhi persyaratan, akan tetapi bila pihak reseptor kurang memenuhi, maka hasil komunikasi tetap tidak sesuai dengan yang di harapkan. Pengaruh – pengaruh dari pihak reseptor tersebut adalah :

1. Kecakapan berkomunikasi reseptor.

Hasil komunikasi di tentukan pula oleh kecakapan berkomunikasi reseptor. Kecakapan ini terutama kecakapan mendengarkan dan membaca. Walaupun komunikator cakap berbicara atau menulis, bila reseptor kurang cakap mendengarkan dan membaca, maka hasil komunikasi kurang memenuhi harapan. Oleh karena itu agar hasil komunikasi baik, maka reseptor harus menguasai teknik mendengarkan dan teknik membaca. Dalam mendengarkan ia harus cakap memusatkan perhatian, harus cakap mengambil inti sari dari suatu pembicaraan, harus dapat membedakan mana pokok permasalahan dan mana yang hanya merupakan penjelasan – penjelasannya saja, harus bersifat kritis, dan sebagainya. Dalam membaca ia harus dapat menangkap banyak kata – kata secara sekaligus dan menafsirkannya secara tepat. Kesimpulan komunikasi harus cakap mendengarkan dan membaca.

2. Sikap reseptor.

Hasil komunikasi di pengaruhi pula oleh sikap reseptor (penerima). Kadang – kadang reseptor telah menaruh curiga terhadap pembicara (prejudice), atau kadang – kadang telah bersikap apriori artinya telah menentukan kesimpulan sebelum ada data – data yang lengkap. Sebagai contoh seorang reseptor (pendengar suatu ceramah) telah menganggap rendah kepada seseorang penceramah. Atau terlalu memandang tinggi kepada seorang penceramah atau pembicara. Sikap yang demikian menyebabkan hasil komunikasi kurang murni. Adapun sebab – sebabnya timbul sikap yang demikian itu banyak sekali. Sebagai contoh seorang reseptor (pendengar) adalah lulusan sekolah tinggi (sarjana). Dan si penceramah ternyata hanya lulusan sekolah menengah atas (SMA). Maka si sarjana tadi cenderung merendahkan si penceramah yang hanya lulusan sekolah menengah atas tersebut. Sikap sarjana tadi salah sebab belum tentu bahwa si penceramah hanya lulusan SMA, ternyata sudah banyak mengikuti kursus – kursus. Sehingga mengenai bahan yang di ceramahkan betul – betul telah ia kuasai. Contoh lain ada seorang pendengar ceramah (reseptor), mengikuti suatu kursus. Ternyata salah seorang dosen dalam kursus tersebut adalah rivalnya (saingan) dalam memperebutkan gadis, dan dalam perebutan si pengikut kursus telah kalah. Akibatnya ia sangat benci kepada sang dosen tersebut. Karena hal tersebut ia lalu bersikap acuh tak acuh terhadap ceramah sang dosen tersebut. Sikap yang demikian adalah kurang objektif dan kurang rasionil. Sebagai akibatnya pikirannya menjadi tertutup alias buntu. Oleh karena itu sebagai reseptor (pendengar / pembaca) seseorang bila ingin berhasil dalam komunikasi harus bersikap wajar, apa adanya. Siapapun yang menjadi penceramah / pembicara / penulis di terima sebagai apa adanya tanpa sikap curiga atau apriori.

3. Pengetahuan reseptor (pendengar / pembaca).

Hasil komunikasi di pengaruhi pula oleh kekayaan pengetahuan si reseptor. Dengan pengetahuan yang banyak seorang pendengar dapat dengan cepat menangkap isi dari suatu pembicaraan atau suatu bacaan, karena ia mudah menafsirkan maksud dari pembicara / penulis. Sebaiknya pendengar / pembaca yang pengetahuannya sangat terbatas akan sulit menangkap pembicaraan atau bacaan. Contoh yang

jelas adalah ketika kita mendengarkan suatu ceramah bahasa inggris atau membaca bacaan bahasa inggris. Karena pengetahuan dalam bahasa inggris tersebut terbatas, maka sulit juga menangkapnya.

4. Sama dengan bila di pandang dari segi komunikator, maka komunikasi di pengaruhi pula oleh sistem sosial.

Artinya si pendengar / si pembaca harus memahami kedudukan apa – apa si pembicara. Sebagai contoh bila kita menghadiri suatu ceramah tertentu dan si penceramah kebetulan seorang eropa yang tindak tanduknya seenaknya sendiri, maka kita tidak boleh lalu mempunyai sikap yang negative atau acuh tak acuh. Sebab tiap penceramah memiliki kebiasaan – kebiasaan tersendiri. Demikian pula bila kita ada di suatu kantor tertentu atau masyarakat tertentu kita sebagai reseptor (pendengar) harus dapat menyesuaikan diri. Artinya memahami tata tertib dan tata pergaulan masyarakat tersebut. Dengan cara itu maka kita dapat menjadi pendengar yang baik. Bila kita tidak dapat menyesuaikan terhadap kebiasaan – kebiasaan atau tradisi – tradisi pembicara / penulis (komunikator), maka komunikasi menjadi terhambat. Oleh karena itu sekali lagi bila ingin komunikasi menjadi lancar kita sebagai pendengar atau pembaca harus dapat menyesuaikan diri terhadap sistem sosial dari pihak pembaca / penulis.

5. Komunikasi di pengaruhi pula oleh saluran komunikasi, (pendengaran / penglihatan, dan sebagainya) dari pihak reseptor (pendengar / pembaca). Bila pendengaran, penglihatan, atau indera lainnya kurang sempurna maka komunikasi juga tidak akan sempurna. Karena dengan kurang sempurnanya alat – alat penyalur tersebut (indera) maka tangkapan dapat kurang jelas, atau menjadi meleset sama sekali. Oleh karena itu agar komunikasi dapat lancer dan berhasil, maka indera kita harus baik. Bila perlu harus memakai kacamata atau penolong pendengaran (*hearing aids*).

Setelah kita membicarakan masalah faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi, sampailah kita sekarang pada pembicaraan tentang rintangan-rintangan dalam komunikasi. Rintangan-rintangan ini akan selalu kita jumpai dalam hidup sehari-hari. Oleh karena itu kita perlu mengenalinya. Dan sekaligus

kita perlu memahami pula cara-cara mengatasi rintangan-rintangan tersebut. Adapun rintangan-rintangan tersebut diantaranya adalah :

a. Kurang kecakapan berkomunikasi.

Kurang cakap berbicara (terutama di depan umum), kurang cakap menulis/mengarang, kurang cakap mendengarkan dan kurang cakap membaca.

Umumnya kegiatan-kegiatan tersebut kita telah dapat melakukan akan tetapi yang dapat melakukan dengan baik atau efektif belum banyak. Untuk mengatasi hal ini tidak ada jalan lain kecuali belajar dan berlatih. Belajar dan berlatih berbicara, menulis, mendengarkan dan membaca. Belajar mengenai teorinya dan setelah itu berlatih (mempraktekannya).

b. Sikap kurang tepat.

Perlu diingat bahwa sikap yang tidak tepat dapat merintangi komunikasi. Untuk dapat mengatasi hal ini perlu memperdalam hubungan kemanusiaan (human relation). Disamping itu perlu juga mempelajari etiket. Namun bagaimanapun juga dalam sikap ini yang diperlukan adalah sikap simpatik, muka manis, tidak sombong, rendah hati (bukan rendah diri), tetapi cukup tegas.

c. Pengetahuan kurang.

Pengetahuan kurang ini dapat menyangkut si komunikator (pembicara/penulis) dapat juga menyangkut si reseptor (pendengar/pembaca). Bila pengetahuan si pembicara/penulis terlalu tinggi untuk si pendengar/pembaca, maka dalam penyajiannya harus berusaha menurunkan pengetahuannya. Cara yang dapat ditempuh adalah dengan banyak menggunakan contoh-contoh konkrit atau cerita-cerita yang dapat diambil hikmanya. Nabi Isa dalam hal ini dapat dijadikan contoh dalam memberikan ajaran-ajarannya. Beliau selalu menggunakan cerita-cerita yang disebut parable (cerita tentang baik dan buruk), misalnya kembalinya si anak hilang, untuk mengajarkan tentang kasih Tuhan terhadap orang jahat yang bertaubat. Pujangga Aesop (dari Greek) sangat pandai membuat cerita-cerita tentang binatang yang dapat diambil hikmanya. Cerita binatang semacam ini disebut fable. Misalnya cerita tentang anjing yang loba, anak gembala yang jahat, dan sebagainya. Bila dalam suatu kantor para pimpinannya terlalu pandai dan bawahannya terlalu bodoh maka harus segera diadakan penataran-penataran. Dengan adanya penataran-penataran tersebut jarak pengetahuan antara atasan dan bawahan

menjadi dekat. Bila pengetahuan antara atasan dan bawahan tidak terlalu jauh bedanya, maka komunikasi menjadi lancar.

d. Kurang memahami sistem sosial.

Di depan juga telah disinggung masalah system social ini. Bila pembicara kurang memahami sistem sosial, maka pembicaraannya tidak tepat. Demikian pula si pendengar, bila kurang memahami si pembicara tidak akan menangkap dengan tepat. Mengenai hal ini di depan telah dibicarakan. Cara mengatasi rintangan ini adalah dengan cara mempelajari tradisi dan kebiasaa-kebiasaan masyarakat setempat atau kantor setempat. Sebab setiap masyarakat atay kantor/perusahaan tertentu memiliki kebiasaan-kebiasaan atau tradisi-tradisi tersendiri. Sering terjadi seorang pemimpin yang sukses di daerah tertentu, ternyata ketika pindah di daerah lain tidak sukses. Setelah diteliti ternyata sang pemimpin tadi menyamakan masyarakat yang baru (bawahan yang baru), dengan bawahan yang pernah dipimpinnya. Sebagai contoh konkrit cara untuk memimpin orang-orang Jakarta akan lain sekali dengan cara untuk memimpin orang-orang Yogya dan Solo. Kata-kata agak kasar untuk orang Jakarta agak biasa, tetapi kata-kata kasar tersebut jangan sekali-kali digunakan dalam menasehati atau memerintah orang Yogya atau Solo yang terkenal halus-halus itu.

Penulis pernah lupa mengenai masalah ini. Pada suatu hari penulis akan memarkir mobil di tepi suatu jalan di Yogyakarta. Kebetulan pada waktu itu di tepi jalan ada beberapa tukang becak sedang berdiri sambil obrol-obrolan. Tidak pikir panjang klakson saya bunyikan dengan maksud agar tukang becak tadi menyisih. Tetapi ternyata tidak seorang pun mau beringsut. Istri penulis segera menegor, “Pap, ini kan yogya, jangan disamakan dengan di Jakarta”. Kontan panulis lalu berteriak, “Pak nuwun sewu bade parkir” (Pak, minta maaf mau parkir). Jawab mereka serentak “Monggo, Den” (silahkan, juragan). Demikian contoh betapa pentingnya kita memahami sistem sosial (tradisi-tradisi, kebiasaan-kebiasaan, kepercayaan dan sebagainya) setempat. Oleh karena itu sekali lagi demi kelancaran komunikasi, bila kurang memahami sistem sosial dengan baik formil (kantor, organisasi, dan sebagainya) maupun informal (masyarakat setempat) hendaknya segera mempelajari sistem-sistem sosial tersebut.

e. Syakwasangka (prejudice) yang tak berdasar.

Bagi masyarakat yang kurang terpelajar akan mudah timbul perasaan syakwasangka. Sering syakwasangka tersebut kurang berdasar pikiran sehat. Sebagai contoh sejak zaman Belanda telah ditanamkan oleh penjaja tentang sifat dari suku-suku bangsa kita seperti orang Jawa suka menipu, orang Batak suka kasar, dan sebagainya. Pemberian sifat khas tersebut oleh penjajah disengaja Cuma guna untuk memecah belah (*divide et impera*). Dengan adanya pensifatan tersebut akan timbul saling mencurigai. Rasa curiga seperti itu tidak beralasan. Oleh karena itu jika sekarang harus segera dihilangkan. Selanjutnya demi kelancaran komunikasi antar sumber dan sasaran, harus selalu dihindari adanya syakwasangka (*prejudice*) yang merupakan rintangan psikologis dalam komunikasi.

f. Jarak fisik.

Komunikasi menjadi tidak lancar bila antara komunikator dan reseptor terletak berjauhan. Misalnya yang satu di Jakarta sedangkan yang lain di Banyuwangi. Untuk mendekatkannya banyak cara yang ditempuh.

Untuk kelompok formil (organisasi, kantor) dapat membuat hubungan telepon atau menggunakan alat lain misalnya SSB (*Single Side Bend*). Untuk perseorangan dapat menggunakan cara surat menyurat, telegram, dan juga telepon. Kelemahan komunikasi jarak jauh ini kadang-kadang dapat terjadi salah paham. Untuk menghindari ini perlu latihan bertelepon, telegram, membuat surat, dan sebagainya.

g. Rintangan karena kesalahan Bahasa.

Di depan telah disebutkan bahwa sering terjadi penafsiran yang keliru karena perbedaan arti suatu istilah. Sebagai contoh dalam suatu kantor seorang kepala kantor (*Milliter*) berkata “Coba saya dibuatkan Pr mengenai pemilihan senjata yang terbaik guna menghancurkan suatu kubu-kubu musuh yang berupa rumah bawah tanah. PR di sini berarti Penilaian Ringkas, yaitu suatu analisa yang berbentuk naskah. Sedang PR tersebut dalam dunia persekolahan berarti Pekerjaan Rumah (*home work*). Kesalahpahaman komunikasi yang disebabkan bahasa demikian itu disebut kesalahan semantik. Dalam kenyataannya tiap Departemen/perusahaan atau masyarakat tertentu mempunyai bahasa yang khusus tersendiri. Juga masyarakat tertentu atau bahkan asrama tertentu dapat memiliki bahasa yang (*istilah-istilah*) tersendiri. Penulis masih ingat ketika masih hidup dalam asrama bila sabun mandi habis lalu

mandi dengan “bungke” (sabun cuci untuk mandi), bila perut lapar lalu ngerek (beli makanan dengan jalan dikerek melewati tembok yang tinggi). Juga “gang-gang” (kumpulan anak-anak muda) atau bahkan sindikat-sindik (kumpulan penjahat) memiliki bahasa khusus. Orang luar kelompok tidak mengerti bahasa khusus tersebut, sehingga sulit berkomunikasi. Rintangan semacam inilah yang disebut rintangan semantik. Untuk mengetahui hal ini kantor-kantor (departemen-departemen perusahaan) harus membuat kamus khusus, yang harus dipahami oleh setiap anggotanya. Bila kita ingin berkomunikasi dengan kelompok tertentu, misalnya mau mendalami suatu “gang” tertentu kita harus paham juga bahasa khusus mereka.

h. Penyajian yang Verbalitas (hanya kata-kata melulu).

Kadang-kadang terjadi suatu komunikasi yang tidak lancar disebabkan karena pembicara hanya omong-omong melulu tanpa peragaan. Ada pepatah dalam pendidikan yang berbunyi “sekali meragakan, lebih berhasil daripada sepuluh kali menerangkan dengan kata-kata belaka”. Oleh karena itu agar komunikasi lancar sebaiknya bila mungkin menggunakan alat-alat visual seperti gambar-gambar, tiru-tiruan, dan sebagainya. Dalam menjelaskan tempat tinggal seseorang tidak cukup dengan kata-kata melulu, akan tetapi perlu digambarkan pada kertas.

i. Indera yang rusak.

Kita sulit berkomunikasi dengan nenek kita karena inderanya, terutam mata dan telinganya telah rusak. Oleh karena itu agar komunikasi dapat lancar maka indera kita harus selalu sehat. Perlu diperiksa secara teratur. Bila perlu kita harus memakai kacamata atau penolong pendengaran (hearing aids). Selain itu penjagaan preventif juga sangat penting.

j. Komunikasi berlebihan.

Kadang-kadang komunikasi tidak lancar dan tidak mencapai tujuan karena overkomunikasi (komunikasi yang berlebihan). Sebagai contoh seorang atasan menyuruh anak buahnya untuk mengambil barang disebuah kantor tertentu. Sebelum berangkat atasan tadi menerangkan di mana letak kantor. Untuk menerangkan letak kantor diterangkan pula took-toko, kantor-kantor lain yang berdekatan. Diterangkan pula bahwa di dekat kantor yang akan didatangi tersebut ada warung bakso yang murah, dan yang jualan cantik sekali. Selanjutnya diterangkan bahwa pegawai kantor yang bakal di datangi

tersebut telah tua, rambutnya telah memutih. Beliau mempunyai 4 orang anak. Anak yang kedua sekarang sedang belajar di luar negeri dan seterusnya dan seterusnya! Keterangan atasan tersebut bertele-tele, kurang menuju pokok. Banyak penjelasan-penjelasan yang kurang berhubungan (iirelevant). Atasan tadi dapat disebut overkomunikasi (komunikasi yang berlebihan). Seharusnya penjelasannya hanya mengenai hal-hal yang relevan saja (menuju pokok).di samping itu pada waktu ini bangsa kita umumnya juga masih overkomunikasi, sehingga tugas-tugas atau komunikasi yang diperlukan “tenggelam”. Sebagai contoh sebelum masuk kantor biasanya pagi-pagi bertemu di luar. Secara tak disengaja terus berkerumun mengobrol. Obrolan ini ternyata dilanjutkan setelah masuk kantor. Dengan cara demikian yang diperlukan dinas bahkan tenggelam dalam komunikasi yang tanpa arah alias obrolan tadi. Dalam hal ini pihak atasan perlu menertibkan. Kadang-kadang perlu ada tulisan di belakang tempat duduk yang berbunyi “bicara seperlunya” atau “bicara menuju pokok”.

k. Komunikasi satu arah.

Oleh para ahli pernah dicoba dengan memberi perintah-perintah hanya dari atasan kepada bawahan (komunikasi satu arah) ternyata hasilnya banyak yang kurang sesuai dengan harapan atasan (pimpinan). Lalu waktu percobaan dilanjutkan dengan cara lain. Setelah menerima perintah bawahan diberi kesempatan mengajukan pertanyaan-pertanyaan atau saran-saran. Hasilnya sangat menggembirakan, karena ternyata lebih baik dari pada percobaan yang pertama tadi. Cara yang kedua ini disebut komunikasi dua arah. Artinya antara orang pertama dan orang kedua berganti-ganti berperan sebagai komunikator maupun reseptor. Oleh karena itu bila penyuluh berkomunikasi dengan petani ingin berhasil dengan baik disarankan menggunakan cara berkomunikasi dua arah (two way traffic communication). Apa yang disampaikan dalam komunikasi diharapkan ada respons atau feedback dari sasaran. Feedback ini penting bagi para penyuluh, yaitu untuk dapat mengambil tindakan-tindakan selanjutnya.

D. Lambang Komunikasi

1. Pengertian Lambang Komunikasi

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, lambang adalah sesuatu seperti tanda (lukisan, perkataan, lencana dan sebagainya) yang menyatakan sesuatu hal atau mengandung maksud tertentu.

Menurut Ensiklopedia Indonesia lambang adalah suatu tanda atas dasar kesepakatan atau persetujuan bersama (meliputi juga semboyan dan kata-kata sandi) serta berbagai tanda umumnya.

Lambang-lambang bahasa, baik lisan maupun tulisan disebut lambang verbal. Sedangkan lambang-lambang lainnya yang bukan bahasa disebut lambang non verbal. Lambang Komunikasi adalah sesuatu seperti tanda yang menyatakan sesuatu hal atau mengandung maksud tertentu. Lambang merupakan tanda-tanda yang dipakai untuk menyampaikan pesan di dalam komunikasi.

2. Fungsi Lambang-lambang dalam Proses Komunikasi

- a. Lambang adalah alat untuk mempergaruhi komunikan
- b. Lambang adalah alat untuk menjadikan seseorang menjadi paham akan pesan yang disampaikan.
- c. Lambang adalah alat untuk menjadikan pengertian terhadap pesan-pesan yang disampaikan.
- d. Lambang adalah alat untuk penghubung komunikator dengan komunikan.
- e. Lambang adalah alat untuk mencapai suatu tujuan komunikasi.

3. Jenis-jenis lambang yang diperlukan dan dipergunakan di dalam proses komunikasi:

a. Lambang Gerak

Lambang gerak adalah lambang yang menggunakan gerakan anggota badan, misalnya muka merah itu tandanya malu atau marah, menggelengkan kepala itu tandanya tidak setuju, mengangkat telunjuk tangan yang didekatkan dengan mulut tandanya jangan ribut dan sebagainya.

b. Lambang Suara

Lambang Suara adalah lambang yang menggunakan pendengaran (telinga) misalnya mendengarkan radio, Mendengarkan musik, berteriak, menangis dan sebagainya.

c. Lambang Warna

Lambang warna adalah lambang yang menggunakan warna-warna, misalnya lampu merah di dalam lalu lintas adalah merupakan tanda berhenti bagi semua kendaraan, dan warna hijau tandanya semua kendaraan boleh berjalan.

d. Lambang Gambar

Lambang gambar adalah lambang yang menggunakan gambar-gambar, misalnya iklan disurat kabar atau ditelevisi menggunakan

gambar yang menarik , gambar lalu lintas menggunakan gambar-gambar yang mempunyai arti tertentu.

e. Lambang Bahasa

Lambang bahasa adalah lambang yang menggunakan bahasa, baik lisan maupun tulisan. Bahasa lisan adalah bahasa yang dilisankan, diucapkan atau dibunyikan, contohnya terdengar nada lagu, irama. Sedangkan lambang tertulis adalah lambang yang ditulis.

e. Lambang Angka

Lambang angka adalah lambang yang menggunakan angka angka, misalnya alat-alat menghitung , mistar, meteran, kode-kode telepon dan sebagainya.

Lambang dalam komunikasi selalu memegang peranan yang sangat penting, sehingga manusia berkat kemampuan akal nya, pengetahuannya mampu menciptakan lambang-lambang yang dipergunakan dalam berkomunikasi. Franklin Fearing, memberi ciri lambang komunikasi menjadi tiga karakteristik, yaitu:

- a) Lambang dibuat oleh manusia
- b) Lambang mempunyai nilai komunikasi, hanya apabila sebelum kegiatan komunikasi diadakan, komunikator dan komunikan telah “mengerti” arti lambang yang dipakai.
- c) Lambang dipergunakan dengan maksud untuk mengadakan suatu situasi baru, di anggap (diharapkan) bahwa komunikator maupun komunikan akan mempunyai kepentingan bersama.

Kesimpulan dari Franklin Frearing adalah memberikan penegasan, bahwa penggunaan lambang akan efektif apabila pihak pelaku komunikasi mempergunakan lambang-lambang yang saling dipahami satu sama lainnya. Lambang-lambang itu hanya merupakan alat-alat untuk mencapai tujuan tertentu didalam berkomunikasi.

E. Media Komunikasi

Komunikasi adalah proses yang menyangkut hubungan manusia dengan lingkungan sekitarnya. Tanpa komunikasi manusia jadi terpisah dari lingkungan. Namun tanpa lingkungan komunikasi menjadi kegiatan yang tidak relevan. Dengan kata lain manusia berkomunikasi karena perlu mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Dalam berkomunikasi, manusia tentunya memerlukan media komunikasi.

Media komunikasi adalah semua sarana yang dipergunakan untuk memproduksi, mereproduksi, mendistribusikan atau menyebarkan dan menyampaikan informasi. Media komunikasi sangat berperan dalam kehidupan masyarakat. Proses pengiriman informasi di zaman keemasan ini sangat canggih. Teknologi telekomunikasi paling dicari untuk menyampaikan atau mengirimkan informasi ataupun berita karena teknologi telekomunikasi semakin berkembang, semakin cepat, tepat, akurat, mudah, murah, efektif dan efisien. Berbagi informasi antar Benua dan Negara di belahan dunia manapun semakin mudah.

Fungsi Media Komunikasi:

- a. Efektifitas: dengan media komunikasi mempermudah kelancaran penyampaian informasi.
- b. Efisiensi: dengan menggunakan media komunikasi mempercepat penyampaian informasi.
- c. Konkrit: dengan menggunakan media komunikasi membantu mempercepat isi pesan yang bersifat abstrak.
- d. Motivatif: dengan menggunakan media komunikasi lebih semangat melakukan komunikasi.

Jenis-jenis media komunikasi:

Berdasarkan fungsinya :

a.Fungsi Produksi

Fungsi produksi adalah media komunikasi yang berguna untuk menghasilkan informasi contohnya: Komputer pengolah kata (Word Processor).

b.Fungsi reproduksi

Fungsi reproduksi adalah media komunikasi yang kegunaanya untuk memproduksi ulang dan menggandakan informasi contohnya: Audio tapes recorder dan Video tapes.

c.Fungsi Penyampaian Informasi

Fungsi Penyampaian informasi adalah media komunikasi yang digunakan untuk komunikasi yang dipergunakan untuk menyebarluaskan dan menyampaikan pesan kepada komunikan yang menjadi sasaran contohnya: Telephone,Faximile dll.

Berdasarkan Bentuknya :

a.Media Cetak

Media cetak adalah segala barang cetak yang dapat dipergunakan sebagai sarana penyampaian pesan contohnya: surat kabar,brosur,bulletin dll.

b. Media Visual atau media pandang

Media visual adalah penerimaan pesan yang tersampaikan menggunakan indra penglihatan contohnya: Televisi, foto dll.

c. Media Audio

Media Audio adalah penerimaan pesan yang tersampaikan dengan menggunakan indra pendengaran contohnya: Radio, Tape recorder dll.

d. Media Audio Visual

Media audio visual adalah media komunikasi yang dapat dilihat sekaligus didengar jadi untuk mengakses informasi yang disampaikan, digunakan indra penglihatan dan pendengaran sekaligus contohnya : Televisi dan Film.

Berdasarkan jangkauan penyebaran informasi

a. Media Komunikasi Eksternal

ialah media komunikasi yang dipergunakan untuk menjalin hubungan dan menyampaikan informasi dengan pihak-pihak luar.

Media komunikasi eksternal yang sering digunakan antara lain:

- Media cetak

ialah media komunikasi tercetak atau tertulis dimaksudkan untuk menjangkau public eksternal seperti pemegang saham, konsumen, pelanggan, mitra kerja, dan sebagainya. Contohnya adalah makalah perusahaan, bulletin, brosur. Media eksternal cetak ini berfungsi sebagai :

- Media Penghubung;
- Sarana menyampaikan keterangan-keterangan kepada khalayak
- Media Pendidikan
- Sarana membentuk opini public
- Sarana membangun citra

- Radio

Radio adalah alat elektronik yang digunakan sebagai media komunikasi dan informasi yang termasuk media audio yang hanya dapat memberikan rangsangan audio (pendengaran) saja. Melalui alat ini orang dapat mendengar siaran tentang berbagai peristiwa, kejadian penting dan baru, masalah-masalah dalam kehidupan serta acara hiburan yang menyenangkan. Bentuk radio sangat beragam tapi secara sederhana bisa dibagi kedalam dua bagian besar. Pertama radio sebagai alat penerima informasi yang kedua radio sebagai pemberi informasi.

Pengertian “Radio” menurut ensiklopedi Indonesia yaitu penyampaian informasi dengan pemanfaatan gelombang

elektromagnetik bebas yang memiliki frekuensi kurang dari 300 GHz (panjang gelombang lebih besar dari 1 mm).

Streaming adalah Istilah yang dipergunakan untuk mendengarkan siaran secara live melalui Internet. Berbeda dengan cara lain, yakni men-download file dan menjalankannya di komputer kita bila download-nya sudah selesai, dengan streaming kita dapat mendengarnya langsung tanpa perlu mendownload file-nya sekaligus. Ada bermacam-macam audio streaming, misalnya Winamp (mp3), RealAudio (ram) dan liquid radio.

Dengan kata lain radio streaming adalah radio yang bisa didengarkan lewat internet.

Secara umum Radio mempunyai kegunaan:1. memperjelas pesan yang diterima.2. mengatasi keterbatasan ruang, waktu tenaga dan daya indra.3. menimbulkan gairah belajar, interaksi lebih langsung antara murid dengan sumber belajar.4. memungkinkan anak belajar mandiri sesuai dengan bakat dan kemampuan auditori & kinestetiknya.5. memberi rangsangan yang sama, mempersamakan pengalaman dan menimbulkan persepsi yang sama.

- TV

Televisi adalah sebuah alat penangkap siaran bergambar. Kata televisi berasal dari kata tele dan vision; yang mempunyai arti masing-masing jauh (tele) dan tampak (vision). Jadi televisi berarti tampak atau dapat melihat dari jarak jauh. Penemuan televisi disejajarkan dengan penemuan roda, karena penemuan ini mampu mengubah peradaban dunia.

Dalam penemuan televisi, terdapat banyak pihak, penemu maupun inovator yang terlibat, baik perorangan maupun badan usaha. Televisi adalah karya massal yang dikembangkan dari tahun ke tahun. Awal dari televisi tentu tidak bisa dipisahkan dari penemuan dasar, hukum gelombang elektromagnetik yang ditemukan oleh Joseph Henry dan Michael Faraday (1831) yang merupakan awal dari era komunikasi elektronik.

Untuk menyampaikan pesan kepada public melalui televisi dapat ditempuh dengan memasang iklan, mengundang wartawan atau reporter televisi agar memuat berita tentang kegiatan atau dapat pula mengajukan permohonan untuk mengisi acara.

- Telepon

Sebagai media komunikasi, telepon sangat penting untuk menyampaikan dan menerima informasi lisan secara cepat dengan pihak public eksternal.

- Handphone (Telephone Seluler)

Handphone merupakan salah satu dari perkembangan teknologi dengan kecanggihan teknologi saat ini fungsi handphone tidak hanya sebagai alat komunikasi biasa tetapi juga dapat mengakses internet, sms, mms dan juga dapat saling mengirim data. Dengan semakin majunya teknologi handphone, maka semakin membantu masyarakat dalam melakukan segala aktivitas, karena handphone dapat dikatakan sebagai identitas seseorang.

Handphone sekarang sudah banyak dilengkapi oleh kecanggihan teknologi seperti :

- MMS: seperti pesan teks biasa, tetapi untuk MMS dapat melakukan pengiriman pesan beserta gambar.
- 3G: Telepone dengan lawan bicara, tetapi bias dilakukan dengan cara tatap muka.
- GPRS: untuk internet, membuka email
- Surat

Merupakan media penyampaian informasi secara tertulis, dapat berupa surat konvensional maupun surat elektronik. Surat menyurat merupakan salah satu kegiatan penting diperusahaan. Banyak informasi yang keluar masuk perusahaan melalui media surat, karena surat merupakan media komunikasi yang efektif apabila yang terkait tidak dapat berhubungan secara langsung atau lisan

- Internet

Internet adalah jaringan komputer yang terhubung secara internasional dan tersebar di seluruh dunia. Jaringan ini meliputi jutaan pesawat komputer yang terhubung satu dengan yang lainnya dengan memanfaatkan jaringan telepon (baik kabel maupun gelombang elektromagnetik).

Internet merupakan media komunikasi berbasis computer teknologi informasi. Internet banyak dipilih oleh perusahaan guna menjalin kemampuan dalam menjangkau khalayak.

Keunggulan media komunikasi internet adalah: - Mudah, cepat dan murah dengan jangkauan dunia- Tidak ada birokrasi baik secara teknis maupun non teknis- Tersebar di berbagai pelosok kota

Di dalam suatu jaringan internet menyediakan beberapa aplikasi yang dapat digunakan oleh para user. seperti : Email, Chatting, dan web. Ketiga aplikasi ini yang sering digunakan dan di masa depan. Ketiga aplikasi ini merupakan replika dari hal yang sering digunakan di era pra- internet. Internet sering disebut sebagai komunikasi virtual, yang sering dipahami sebagai virtual reality. Akan tetapi masyarakat sering salah paham mengenai komunikasi virtual dan dianggap sebagai virtual reality pada ruang lingkup (alam maya) dengan menggunakan internet

b. Media Komunikasi Internal

Media komunikasi internal adalah semua sarana penyampaian dan penerimaan informasi dikalangan public internal dan biasanya bersifat non komersial. Penerima maupun pengirim informasi adalah orang-orang public internal. Media yang digunakan secara internal antara lain seperti :

1. Telephone
2. Surat
3. Papan pengumuman
4. House jurnal (Majalah Bulanan)
5. Printed Material (Media komunikasi dan Publikasi berupa barang cetakan)
6. Media Pertemuan dan pembicaraan

F. Jenis – Jenis Komunikasi

1) Komunikasi Antar Personal

Komunikasi ini lebih dikenal dengan Interpersonal: komunikasi yang terjadi antar komunikator dengan komunikan secara langsung dengan cara berhadapan muka atau tidak. Komunikasi seperti ini lebih efektif karena kedua belah pihak saling melancarkan komunikasinya dan dengan feedback keduanya melaksanakan fungsi masing-masing,

2) Komunikasi Kelompok

Yakni komunikasi yang terjadi antara seseorang dan kelompok tertentu. Menurut David Krech dalam buku Individual In Society yang diterbitkan Univercity Of California tahun 1882 halaman 456 dikemukakan bahwa komunikasi kelompok dapat dipetakan menjadi 3 kelompok komunikasi yaitu:

- Small groups (kelompok yang berjumlah sedikit); yaitu komunikasi yang melibatkan sejumlah orang dalam interaksi satu dengan yang lain dalam suatu pertemuan yang bersifat berhadapan. Ciri-ciri kelompok seperti ini adalah kelompok komunikasi dalam situasi berlangsungnya komunikasi mempunyai kesempatan untuk memberikan tanggapan, dalam hal ini komunikator dapat berinteraksi atau melakukan komunikasi antar pribadi.
- Medium groups (agak banyak); Komunikasi dalam kelompok sedang lebih mudah sebab bisa diorganisir dengan baik dan terarah, misalnya komunikasi antara satu bidang dengan bidang yang lain dalam organisasi atau perusahaan.
- Large groups (jumlah banyak); merupakan komunikasi yang melibatkan interaksi antara kelompok dengan individu, individu dengan kelompok, kelompok dengan kelompok. Komunikasinya lebih sulit dibandingkan dengan dua kelompok di atas karena tanggapan yang diberikan komunikasi lebih bersifat emosional.

3) Komunikasi Massa

Komunikasi yang menggunakan media sebagai alat atau sarana bantu, biasanya menggunakan media elektronik seperti Televisi, Radio, Surat kabar, Majalah dan lain-lain. Karakteristik media massa antara lain:

- Pesan-pesan yang disampaikan terbuka untuk umum.
- Komunikasi bersifat heterogen, baik latar belakang pendidikan, asal daerah, agama yang berbeda, kepentingan yang berbeda.
- Media massa menimbulkan keserempakan kontak dengan sejumlah besar anggota masyarakat dalam jarak yang jauh dari komunikator.
- Hubungan komunikator-komunikan bersifat interpersonal dan non pribadi.

Dari uraian tentang pola dan bentuk komunikasi maka setidaknya dapat ditarik kesimpulan bahwa unsur-unsur komunikasi harus mampu menjadi sebuah pemahaman yang berarti ketika kita mencoba untuk berkomunikasi baik antar pribadi, interpersonal, kelompok atau massa, sisi lain yang harus diperhatikan dalam menjalankan pola komunikasi harus menggunakan prinsip-prinsip komunikasi sebagai kajian terhadap kondisi psikologi komunikasi yang kita hadapi. Berkaitan dengan bentuk-bentuk komunikasi, pada teori komunikasi sebagaimana dikemukakan Gunawan Jiwanto

dalam buku Komunikasi dalam Organisasi tahun 1987 komunikasi dan dapat digolongkan menjadi 5 kategori jenis komunikasi antara lain yaitu:

1) Komunikasi lisan dan tertulis.

Dasar dari penggolongan komunikasi lisan dan tertulis ini adalah bentuk pesan yang disampaikan, pada komunikasi antar pribadi komunikasi jenis ini yang paling banyak dilakukan.

2) Komunikasi verbal dan non verbal.

Jenis komunikasi ini berlaku apabila dua orang berinteraksi, maka informasi mengenai perasaan dan gagasan-gagasan yang timbul akan dikomunikasikan. Informasi mengenai perasaan seseorang dikemukakan secara lisan melalui apa yang dikatakan dan bagaimana mengatakannya, arti dan kata atau kalimat diperjelas melalui intonasi bicara, komunikasi dapat dilihat dari perasaan seseorang ketika berinteraksi dengan menggunakan bahasa isyarat non verbal atau melalui bahasa tubuh yaitu, ekspresi, gerakan, isyarat, posisi badan.

3) Komunikasi ke bawah, ke atas dan ke samping.

Penggolongan komunikasi linear ini didasarkan pada arah aliran pesan-pesan informasi dalam suatu organisasi. Dalam komunikasi ini pada umumnya bersifat formal, menggunakan tata cara dan aturan, sebagaimana dilakukan antara karyawan dan pimpinan organisasi. Pemimpin dalam komunikasinya menggunakan instruksi-instruksi, petunjuk-petunjuk, penjelasan-penjelasan kepada bawahan dan karyawannya. Sebaliknya karyawan dan juga bawahan dalam berkomunikasi dengan pimpinannya ketika memberi laporan-laporan, pengaduan-pengaduan dan lain-lain tidak menghilangkan derajatnya sebagai bawahan. Sedangkan kesamping, antara karyawan dengan karyawan komunikasi bisa berlangsung secara formal dan non formal.

4) Komunikasi Formal dan Informal.

Komunikasi dalam organisasi juga dapat digolongkan menjadi formal dan informal, dasar penggolongan ini adalah gaya, tata krama dan pola aliran informasi di dalam organisasi. Proses komunikasi formal terjadi ketika informasi dikirim kemudian ditransfer melalui pola hirarki kewenangan organisasi yang sudah diterapkan dalam struktur organisasi. Sedangkan

informal, antara para karyawan terjadi komunikasi yang tidak terbatas dan bebas.

5) Komunikasi satu arah dan dua arah.

Jenis komunikasi ini berbeda dalam hal ada tidaknya kesempatan bagi komunikan untuk memberi reaksi maupun respon dan tanggapan terhadap pesan-pesan dan informasi yang dikirim komunikator.

BAB 3

KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN & KOLEGA

A. Pengertian Pelanggan

Dalam pengertian sehari-hari pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus menerus. Pelanggan atau pemakai suatu produk adalah orang-orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan-perusahaan bisnis. Adapun pihak-pihak yang berhubungan dan bernegosiasi dengan perusahaan-perusahaan bisnis sebelum tahap menghasilkan produk dinamakan pemasok. Dilihat dari segi perbaikan kualitas, definisi pelanggan adalah setiap orang yang menuntut pemberian jasa (perusahaan) untuk memenuhi suatu standar kualitas pelayanan tertentu, sehingga dapat memberi pengaruh pada performansi (performance) pemberi jasa (perusahaan) tersebut. Dengan kata lain, pelanggan adalah orang-orang atau pembeli yang tidak tergantung pada suatu produk, tetapi produk yang tergantung pada orang tersebut. Oleh karena pelanggan ini pembeli atau pengguna suatu produk maka harus diberi kepuasan. Secara garis besarnya terdapat tiga jenis pelanggan, yaitu pelanggan internal, pelanggan perantara, dan pelanggan eksternal. Ketiga jenis pelanggan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut.

a. Pelanggan internal

Pelanggan internal (internal costumer), adalah orang-orang atau pengguna produk yang berada di dalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap maju mundurnya perusahaan. Pelanggan internal (internal costumer), adalah orang-orang atau pengguna produk yang berada di dalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap maju mundurnya perusahaan. Berdasarkan keanggotaannya, pelanggan internal ada dua macam, yaitu pelanggan internal organisasi dan pelanggan internal pemerintah. Pelanggan internal organisasi adalah setiap orang yang terkena dampak produk dan merupakan anggota dari organisasi yang menghasilkan produk tersebut. Pelanggan internal pemerintah Adalah setiap orang yang terkena dampak

produk dan bukan anggota organisasi penghasil produk, tetapi masih dalam lingkungan atau instansi pemerintah.

b. Pelanggan perantara

Pelanggan perantara (*intermediate costumer*) adalah setiap orang yang berperan sebagai perantara produk, bukan sebagai pemakai. Komponen distributor, seperti agen-agen Koran yang memasarkan Koran, atau toko-toko buku merupakan contoh pelanggan perantara. Misalnya Penerbit Armico Bandung menerima pesanan buku dari toko buku untuk dijual kepada siswa SMK maka dalam hal ini Penerbit Armikco bertindak sebagai pemasok, toko buku sebagai pelanggan perantara, dan siswa SMK sebagai pelanggan akhir atau pelanggan nyata (*real costumer*).

c. Pelanggan eksternal

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

• Jenis-jenis Harapan/Kebutuhan Pelanggan

Pada dasarnya salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh setiap perusahaan bisnis adalah memberikan kepuasan kepada para kolega dan pelanggannya. Namun dalam praktiknya tidak mudah untuk mencapai tujuan tersebut. Salah satu faktor penyebabnya adalah masih rendahnya mutu tenaga pelayan atau penjual dalam memahami dan melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan prima. Penerapan pelayanan prima yang dapat memberikan kepuasan kepada kolega dan pelanggan pada dasarnya mempunyai manfaat sebagai berikut.

- Dapat menciptakan komunikasi yang positif dan harmonis antara perusahaan bisnis dengan kolega dan pelanggan.
- Dapat mendorong bangkitnya rasa simpatik dan loyalitas dari para kolega dan pelanggan.
- Dapat membentuk opini publik yang positif, sehingga hal ini dapat menguntungkan bagi kemajuan perusahaan.
- Dapat meningkatkan omzet penjualan dan keuntungan perusahaan, sehingga mendorong dihasilkannya produk baru yang berkualitas.
- Dapat membina hubungan yang baik dan harmonis dengan para kolega dan pelanggan.

Pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kepuasan pelanggan. Sebab tujuan utama dari pelayanan prima adalah untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Tentang pengertian kepuasan terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli diantaranya adalah seperti berikut ini:

1. Menurut Wikie

Kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pelanggan terhadap pengalamannya setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa.

2. Menurut Engel

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli terhadap terhadap alternatif produk yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul jika hasil (out-come) tidak sesuai dengan harapan.

3. Menurut Kotler

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan produk dan kinerja yang ia rasakan dengan kebutuhan dan harapannya.

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, perusahaan bisnis perlu melakukan beberapa tindakan berikut ini.

- Mengidentifikasi harapan dan kebutuhan para pelanggannya
- Memenuhi harapan dan kebutuhan para kolega dan pelanggan terhadap kualitas produk barang atau jasa.
- Mempelajari dan menguasai prinsip-prinsip pelayanan prima
- Memahami teknik pengukuran umpan balik tentang kepuasan pelanggan. Secara garis besarnya terdapat tiga tingkatan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, yaitu asumsi, spesifikasi, dan kesenangan.

a. Asumsi

Harapan pelanggan pada tingkat pertama berwujud asumsi. Misalnya, “Saya berharap toko buku itu menyediakan buku-buku pelajaran SMK.”

b. Spesifikasi

Pada tingkat kedua harapan pelanggan berupa spesifikasi, yaitu kepuasan yang dicerminkan oleh pemenuhan standar pelayanan. Misalnya, “Saya berharap dilayani dengan baik dan penuh perhatian oleh pemilik toko buku itu.”

c. Kesenangan

Pada tingkat ketiga, harapan pelanggan berupa kesenangan. Misalnya, “Saya berharap toko buku itu memberikan bonus.”

Dari ketiga tingkatan tersebut dapat disimpulkan bahwa harapan pelanggan adalah terpenuhinya kebutuhan, merasa diperhatikan, dan mendapat pelayanan yang baik dan cepat. Dalam memenuhi harapan pelanggan diperlukan suatu strategi pelayanan, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Strategi pelayanan tersebut meliputi empat hal, yaitu:

- Atribut layanan
- Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa layanan
- Umpan balik untuk peningkatan kualitas layanan, dan
- Implementasi pelayanan

B. Pengertian Kolega

Kolega itu di ambil dari kata 'colleague'. Yang berarti 'A person with whom one is associated in a profession or occupation'. Atau lebih di kenal sebagai 'rekan'. jadi mereka adalah seseorang yang terhubung dengan anda melalui pekerjaan. Ketika memasuki dunia pekerjaan, kamu seperti dicemplungin ke karung kucing: kamu gak tau siapa kolega atau rekan kerja yang akan kamu dapatkan. Eh, bener kan perumpamaannya kayak gitu? Nah, dalam dunia pekerjaan ini, kamu akan menemui berbagai jenis kolega yang unik.

C. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima

Secara sederhana, pelayanan prima (excellent service) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelayanan dan kualitas. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan (penjual, pedagang, pelayan, atau salesman). Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi, pemerintah, ataupun perusahaan bisnis.

Perlu diketahui bahwa kemajuan yang dicapai oleh suatu negara tercermin dari satandar pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyatnya. Negara-negara yang tergolong miskin pada

umumnya kualitas pelayanan yang diberikan di bawah standar minimal. Pada negara-negara berkembang kualitas pelayanan telah memenuhi standar minimal. Sedangkan di negara-negara maju kualitas pelayanan terhadap rakyatnya di atas standar minimal.

- **Pelayanan Prima Berdasarkan A3**

Salah satu cara dalam menciptakan dan mempertahankan hubungan yang baik dan harmonis dengan para kolega dan pelanggan adalah dengan melakukan konsep pelayanan prima berdasarkan A3 (attitude, attention, dan action). Pelayanan prima berdasarkan konsep A3, artinya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan menggunakan pendekatan sikap (attitude), perhatian (attention), dan tindakan (action).

Dewasa ini telah cukup banyak ahli manajemen yang mengkaji pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan, seperti Deming, Stephen Usela, Collier, Vincent Gaspersz, Fandy Tjiptono, dan lain-lain. Mereka telah mengembangkan berbagai konsep tentang pelayanan prima, seperti konsep VINCENT, Siklus Deming, TQS (Total Quality Service), TQM (Total Quality Management), dan lain-lain.

Vincent Gasperasz mengembangkan suatu konsep manajemen perbaikan mutu yang disebut VINCENT. Konsep ini terdiri tujuh strategi perbaikan kualitas pelayanan. Ketujuh konsep tersebut, yaitu:

- a. *Visionary transformation* (transformasi visi)
- b. *Infrastructure* (kebutuhan akan sarana prasarana)
- c. *Need for improvement* (kebutuhan untuk perbaikan)
- d. *Costumer focus* (fokus pada pelanggan)
- e. *Empowerment* (pemberdayaan potensi)
- f. *New views of quality* (pandangan baru tentang mutu)
- g. *Top management* (komitmen manajemen puncak)

Dr. W. Edwards Deming, seorang ahli manajemen yang dijuluki Bapak TQM, mengembangkan konsep Siklus Deming, atau disebut juga Siklus PDCA (Plan, Do, Study and Act). Konsep Siklus Deming tentang peningkatan mutu pelayanan dilakukan melalui langkah-langkah berikut ini

- a. Tahap Plan (Perencanaan)

Rencana perbaikan kualitas pelayanan mencakup (empat) langkah, yaitu:

- Identifikasi peluang perbaikan

- Dokumentasi proses yang ada pada saat ini
 - Menciptakan visi proses yang perlu perbaikan
 - Menentukan jangkauan usaha perbaikan
- b. Tahap Do (Pelaksanaan)
- Rencana yang telah disusun dilaksanakan secara nyata, bertahap dan berkesinambungan.
- c. Tahap Study (Pemeriksaan)
- Hasil pelaksanaan program kemudian dievaluasi, diperiksa, dicatat, untuk dijadikan dasar penyesuaian dan perbaikan.
- d. Tahap Act (Pemeriksaan)
- Penyesuaian dan perbaikan dilaksanakan berdasarkan hasil penelitian. Langkah selanjutnya adalah mengulangi siklus rencana perbaikan berikutnya.

Stamatis mengembangkan konsep Total Quality Service (TQS) sebagai system manajemen strategi dan integratif yang melibatkan semua unsure manajer dan pegawai/karyawan dengan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki proses-proses pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Stamatis ada tiga dimensi pokok yang berkaitan dengan TQS, yaitu strategi, system, dan SDM. Ketiga hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Strategi adalah dimensi penggunaan pendekatan dan metode yang dianggap paling efektif dalam mencapai tujuan organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan.
- Sistem adalah prosedur atau tata cara yang dirancang untuk mendorong dalam meningkatkan mutu pelayanan.
- Sumber daya manusia (SDM) adalah tenaga kerja, pegawai atau karyawan yang memiliki kapasitas responsip terhadap peningkatan mutu pelayanan.

Tujuan pokok TQS adalah untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggungjawab kepada pelanggan, dan melakukan perbaikan mutu pelayanan secara terus menerus.

- **Pelayanan Prima Berdasarkan Sikap**

Pelayanan prima berdasarkan sikap adalah pemberian pelayanan kepada para pelanggan dengan berfokus pada pemberian sikap (attitude) tenaga pelayanan. Pelayanan prima berdasarkan sikap ini meliputi pelayanan dengan penampilan serasi, pelayanan dengan pikiran positif, dan pelayanan dengan sikap menghargai. Ketiga hal tersebut dapat dijelaskan seperti berikut ini.

a. Pelayanan dengan penampilan serasi

Penampilan serasi merupakan suatu hal yang penting bagi setiap orang, baik dalam lingkungan keluarga, sekolah, maupun di tempat pekerjaan. Dengan selalu berpenampilan serasi dan menarik maka kita akan dihormati, disegani, dan dipercayai oleh orang lain. Sebaliknya kepada orang-orang dengan penampilan seronok, tidak menarik, dan tidak serasi biasanya orang lain tidak menyukainya.

Orang dapat dikatakan berpenampilan serasi apa bila memenuhi persyaratan berikut ini.

- Model, corak dan warna bahan pakaian yang dikenakan sesuai dengan warna kulit si pemakai
- Model pakaian yang digunakan haruslah sesuai dengan usia si pemakai
- Memilih busana yang sesuai dengan waktu pemakaian
- Berbusana sesuai dengan tempat dan keadaan cuaca
- Kombinasi pakaian secara keseluruhan sesuai dengan model, warna, corak, dan lain-lain.

Pada umumnya kepribadian seseorang dapat dinilai dari cara orang tersebut berpakaian dan berpenampilan. Dan didalam kenyataannya orang yang berkepribadian baik cenderung memperhatikan penampilannya. Berpenampilan serasi ini tercermin dari cara berhias yang menarik, cara berbusana yang rapi, dan ekspresi wajah yang menarik.

Untuk lebih jelasnya berikut ini diuraikan prinsip-prinsip berpenampilan serasi.

Penampilan serasi dengan cara berhias

Penampilan serasi dapat terlihat dari cara seseorang dalam berhias. Didalam berhias hendaknya tidak berlebihan, agar tidak terkesan norak atau kampungan. Berpenampilan serasi dengan cara berhias adalah menjadi keharusan bagi setiap orang, terlebih lagi bagi tenaga pemasaran, atau pelayan yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Seorang pelayan atau sekretaris yang berpenampilan serasi dengan cara berhias diharapkan dapat menarik simpatik dari para kolega dan pelanggan.

Penampilan serasi dengan cara berbusana yang baik

Berpenampilan serasi dapat pula dilihat dari cara berpakaian atau berbusana. Agar dapat berbusana yang rapi maka seseorang harus memperhatikan mode, warna, corak, jenis pakaian, dan perlengkapan pakaian yang dikenakan. Dalam hal ini yang perlu diperhatikan adalah mengenakan

perlengkapan busana, karena perlengkapan busana ini berfungsi memperindah atau menambah keindahan. Perlengkapan busana tersebut diantaranya adalah sepatu, kaos kaki, topi/kopiah, tas, dasi, ikat pinggang, sarung tangan dan lain-lain.

Penampilan serasi dengan ekspresi wajah

Berpenampilan serasi akan bertambah indah dan menarik apabila disertai dengan ekspresi wajah yang simpatik, sopan, ramah murah senyum dan sebagainya. Oleh karena itu dalam berhubungan dengan pelanggan seorang pelayan sebaiknya melakukan hal-hal berikut ini.

- Melakukan kontak mata langsung dengan disertai senyum agar menunjukkan kesiapan dan keseriusan dalam melayani kolega dan pelanggan
- Menghindari ekspresi wajah yang murung dengan mata menatap kebawah atau kepada suatu benda
- Menghindari ekspresi wajah dengan mata yang berkerut atau menyipit, karena hal itu menunjukkan sikap yang tidak bersahabat serta terkesan tidak memperhatikan pelanggan
- Menampilkan senyuman manis dengan menghindari bibir yang rapat dan kaku atau digigit-gigit
- Menengakkan posisi wajah atau kepala agar menunjukkan kesiapan dan keseriusan dalam melayani kolega dan pelanggan.

b. Melayani pelanggan dengan berpikiran positif

Kenyataan menunjukkan bahwa dengan selalu berpikiran positif (positive thinking) maka segala permasalahan hidup akan dapat diatasi dan dipecahkan secara adil dan bijaksana. Demikian pula dalam melayani kolega dan pelanggan setiap pelayan atau penjual harus selalu berpikiran positif, logis, dan tidak emosional. Pelayanan yang selalu berpikiran positif akan mampu menjalin hubungan interpersonal yang baik antara kolega dan pelanggannya.

Melayani kolega dan pelanggan dengan berpikiran positif merupakan proses pelayanan yang dilakukan berdasarkan akal pikiran yang sehat dan logis. Seorang pelayan atau penjual yang menerapkan konsep pelayanan seperti ini akan lebih mudah untuk mendapatkan informasi tentang harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian

seorang pelayan atau penjual hendaknya melakukan pendekatan terhadap pelanggan dengan cara selalu berpikiran positif, yaitu pendekatan yang masuk akal, rasional, logis, dan intelektual. Melayani pelanggan dengan berpikiran positif terdiri dari:

1) Melayani pelanggan secara terhormat

Melayani pelanggan dengan sikap terhormat, artinya setiap pelanggan diperlakukan sebagai tamu istimewa yang harus diterima, dilayani, dihormati, dan dipuaskan harapan dan kebutuhannya.

Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam melayani pelanggan secara terhormat, adalah sebagai berikut.

- Menyapa pelanggan yang baru datang dengan sikap ramah dan penuh rasa hormat.
- Mempersilakan pelanggan untuk menunggu atau duduk apabila terjadi antrian dan kondisi ruangan syarat oleh pembeli.
- Bertanya. Mendengarkan, dan mencatat semua kebutuhan pelanggan secara ramah, sopan, dan menggunakan tata bahasa yang baik agar tidak menyinggung perasaan pelanggan.
- Bersikap sabar dalam memberikan pelayanan, menunjukkan contoh barang, atau tempat barang yang diperlukan pelanggan.
- Melayani pelanggan dengan sungguh-sungguh sampai akhir transaksi tetap berfikir positif tanpa harus mencurigai pelanggan.

3) Melayani pelanggan dengan menghindari sikap apriori

Pelayan atau pedagang yang melayani pelanggan dengan sikap apriori menunjukkan bahwa ia tidak menggunakan cara berpikiran yang positif. Sikap seperti acuh tak acuh, masa bodoh, atau tidak perhatian dapat menyebabkan kolega atau pelanggan menjadi tersinggung, kecewa atau merasa jengkel. Oleh karena merasa tidak dihargai maka kolega atau pelanggan tidak mau datang lagi. Sikap apriori yang perlu dihindari dalam melayani kolega atau pelanggan adalah sebagai berikut:

- Sikap acuh tak acuh atau masa bodoh terhadap kolega dan pelanggan.
- Sikap angkuh dan tidak sabar dalam melayani kolega atau pelanggan.

- Sikap membiarkan kolega atau pelanggan menunggu lama tanpa menyapa sedikitpun.
- Sikap mendahulukan kolega atau pelanggan yang dianggap menguntungkan dan mempunyai status sosial yang lebih tinggi.
- Sikap meremehkan kolega atau pelanggan yang dianggap kurang menguntungkan dan berdaya beli rendah. Sikap-sikap apriori tersebut harus dihindari oleh pelayan atau penjual apabila tidak ingin ditinggalkan oleh kolega dan pelanggannya. Mutu pelayanan yang rendah akan menimbulkan imej dan opini publik yang bersifat negatif.

4) Menghindari sikap mencari atau memanfaatkan kelemahan pelanggan

Melayani pelanggan dengan cara berpikiran positif juga dapat dilakukan dengan tidak mencari atau memanfaatkan kelemahan kolega atau pelanggan. Dalam hal ini, yang dimaksudkan dengan kelemahan pelanggan adalah pelanggan tidak mengetahui harga, kualitas, dan keaslian barang, atau pelanggan sudah lanjut usia. Sikap mencari dan memanfaatkan kelemahan pelanggan harus dihindari oleh pelayan atau penjual, karena dapat menimbulkan perasaan kecewa. Hal-hal yang perlu diperhatikan pelayan atau penjual dalam menghindari sikap mencari dan memanfaatkan kelemahan pelanggan adalah sebagai berikut:

- Berusaha menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas barang atau jasa dan kualitas pelayanan, sehingga loyalitas dan partisipasi pelanggan dapat diwujudkan.
- Selalu bersikap jujur dengan menghindari sikap membohong atau menipu pelanggan.
- Selalu bertindak rasional dan profesional dalam menjelaskan kualitas dan harga barang/jasa yang ditawarkan.
- Selalu bersikap adil dan bijaksana dengan tidak menjual barang imitasi/tiruan atau barang yang sudah kadaluwarsa.

- **Melayani pelanggan dengan sikap menghargai**

Melaksanakan pelayanan prima berdasarkan sikap dapat pula dilakukan dengan cara melayani kolega dan pelanggan dengan sikap menghargai. Perlu kita sadari bahwa setiap orang ingin dihargai dan dihormati. Demikian pula pelanggan tentu saja ingin dihormati dan dihargai oleh pelayan atau pedagang. Dengan demikian, antara pelayan dan pelanggan hendaknya

saling menghormati dan menghargai. Sikap saling menghargai dapat ditunjukkan oleh tutur bahasa yang baik, ekspresi wajah yang sopan, ramah dan simpatik, serta sikap yang bersahabat. Prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan oleh pelayan atau penjual dalam melayani kolega atau pelanggan dengan sikap menghargai adalah sebagai berikut:

- Menyapa kolega atau pelanggan yang baru datang dengan sikap dan tutur bahasa yang baik, ramah, sopan dan bersahabat.
- Mendengarkan setiap permintaan kolega atau pelanggan dengan sikap penuh perhatian dan penghargaan.
- Menciptakan suasana yang menyenangkan dengan sikap simpatik, sopan santun dan ramah tamah.
- Melayani kolega atau pelanggan dengan sikap yang bijaksana tanpa memperhatikan latar belakang dan status sosial pelanggan.
- Melayani pelanggan dengan tetap berpikiran positif dan tidak mudah marah.

Pelayan yang melayani pelanggan dengan sikap menghargai dapat menggunakan cara penawaran persuasive, yaitu memperhatikan, menarik minat pelanggan, mendorong pelanggan untuk membeli, dan menyerahkan pengambilan keputusan kepada pelanggan.

Prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan oleh pelayan atau penjual dalam melakukan pendekatan persuasive kepada pelanggan adalah sebagai berikut:

- Memberikan perhatian kepada pelanggan dengan menggunakan tutur bahasa yang baik dan menarik.
- Mempelajari terlebih dahulu harapan, kebutuhan, perasaan, dan karakter pelanggan.
- Mendengarkan pendapat pelanggan, dengan ramah dan penuh perhatian, kemudian menjelaskan manfaat produk yang telah menjadi perhatiannya.

- **Pelayanan Prima Berdasarkan Perhatian**

Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian (attention) mencakup tiga prinsip pokok, yaitu:

- Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para kolega dan pelanggan.
- Mengamati dan menghargai perilaku para kolega dan pelanggan.

- Mencurahkan perhatian penuh kepada para kolega dan pelanggan.

Agar memperoleh gambaran yang lebih jelas, ketiga hal tersebut akan diuraikan sebagai berikut.

a. Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan

Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian dapat diterapkan dengan cara mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan. Cara-cara yang efektif dalam mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan dapat dilakukan seperti berikut ini.

1. Melakukan pendekatan kepada pelanggan dengan sikap yang empati
2. Menghindari sikap mencari-cari alasan
3. Tidak memberikan interpretasi atau penafsiran yang keliru tentang pelanggan
4. Berusaha dengan penuh perhatian untuk mendengarkan permintaan dan kebutuhan pelanggan
5. Mencatat semua kebutuhan pelanggan agar tidak lupa
6. Menanyakan kembali kebutuhan pelanggan jika lupa atau kurang jelas
7. Memberikan penjelasan dengan sejujur-jujurnya tentang kondisi kualitas dan harga barang yang akan dibeli oleh pelanggan

b. Mengamati perilaku pelanggan

Perilaku pelanggan adalah tindakan, proses dan hubungan sosial yang dilakukan oleh seseorang, kelompok, dan organisasi dalam mendapatkan dan menggunakan suatu produk atau lainnya sebagai suatu akibat dari pengalamannya dengan produk, pelayanan, dan sumber lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian *Ernest Kretschmer*, perilaku pelanggan sangat dipengaruhi oleh bentuk tubuhnya. Ia mengelompokkan perilaku pelanggan kedalam tiga tipe kepribadian, yaitu tipe piknis, tipe leptosom, dan tipe atletis. Ciri-ciri dan karakter ketiga tipe pelanggan tersebut adalah sebagai berikut.

Pelanggan tipe piknis

Bentuk tubuh pelanggan tipe piknis antara lain bentuk badan bulat, agak pendek, dan muka atau wajahnya bulat lebar. Pelanggan tipe ini pada umumnya bersifat ramah, suka berbicara, tenang dan suka humor.

Dalam menghadapi pelanggan tipe piknis ini, seorang penjual hendaknya memperhatikan suasana hatinya dan melayani bercakap-cakap jika pelanggan menghendaknya, serta menghindari perdebatan atau tidak bersikap konfrontasi.

Pelanggan tipe leptosom

Bentuk tubuh pelanggan tipe leptosom, diantaranya agak kecil dan lemah, bahu tampak kecil, leher dan anggota badan kurus dan panjang. Pelanggan tipe leptosom umumnya bersifat sombong, sok intelek, dan sok idealis.

Dalam menghadapi pelanggan tipe leptosom, seorang pelayan atau penjual hendaknya menghormati pelanggan seperti layaknya seorang raja yang harus selalu dilayani, bersikap sabar, perhatian, penuh hormat, bijaksana, dan menuruti perintahnya.

Pelanggan tipe atletis

Bentuk tubuh pelanggan tipe atletis, diantaranya badannya kokoh, pundak tampak lebar, dan pinggul berisi, anggota badannya cukup panjang, berotot dan lebar, muka atau wajahnya bulat lonjong. Pelanggan tipe atletis ini umumnya mempunyai karakter, seperti banyak gerak, berpenampilan tenang, jarang humor, dan tidak cepat percaya pada orang lain.

Dalam menghadapi pelanggan tipe atletis, pelayan atau penjual hendaknya menghindari perdebatan yang tidak bermanfaat, memberikan kesan seolah-olah pelanggan adalah orang yang baik dan cerdas, serta menghindari sikap terburu-buru, dan harus bersabar dalam melayaninya.

Selain tiga tipe pelanggan tersebut, pelanggan dapat pula dikelompokkan sebagai berikut.

1. Pelanggan pria
2. Pelanggan wanita
3. Pelanggan remaja
4. Pelanggan lanjut usia
5. Pelanggan pendiam
6. Pelanggan yang suka berbicara
7. Pelanggan yang gugup
8. Pelanggan yang ragu-ragu
9. Pelanggan pembantah
10. Pelanggan yang sadar
11. Pelanggan yang curiga

12. Pelanggan yang angkuh

Dari bermacam-macam tipe dan golongan pelanggan seperti tersebut di atas, kita dapat mengetahui bahwa tidak semua pelanggan bersikap baik dan bersahabat. Itulah sebabnya mengamati pelanggan sangatlah penting, karena hal itu merupakan syarat mutlak yang harus dilakukan dalam melaksanakan pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian.

Penerapan pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian merupakan konsep yang sesuai dengan hukum tentang pelanggan, yaitu *“the customer is always right”* artinya pelanggan selalu menganggap dirinya paling benar.

c. **Mencurahkan perhatian kepada pelanggan**

Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian (attention) dapat dilakukan dengan cara mencurahkan perhatian penuh kepada perilaku pelanggan. Dalam hal ini terdapat tujuh prinsip dalam mewujudkan perhatian kepada pelanggan, yaitu sebagai berikut.

1. Menetapkan visi, komitmen, dan suasana
2. Mensejajarkan dengan pelanggan
3. Mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan pelanggan
4. Memanfaatkan informasi dari pelanggan
5. Mendekati pelanggan
6. Memberdayakan karyawan
7. Penyempurnaan produk dan proses secara terus menerus

Pada dasarnya seorang pelanggan akan merasa senang jika harapan dan kebutuhannya diperhatikan. Oleh karenanya penjual atau perusahaan dalam mencurahkan perhatian terhadap pelanggan dapat dilakukan dengan cara berfokus pada pelanggan dan harus memperhatikan ketujuh prinsip tersebut di atas

- **Pelayanan Prima Berdasarkan Tindakan**

Melaksanakan pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan (action) terdiri dari lima hal/tindakan sebagai berikut.

- Mencatat pesanan pelanggan
- Mencatat kebutuhan pelanggan
- Menegaskan kembali kebutuhan pelanggan
- Mewujudkan kebutuhan pelanggan
- Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan kembali.

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.

Obyek ceklist tersebut diantaranya sebagai berikut.

1. Sifat dan tingkat konsumsi

Sifat-sifat pelanggan yang perlu dicatat adalah apa saja pelayanan yang paling disukai oleh pelanggan. Tingkat konsumsi pelanggan yang harus dicatat adalah apakah pelanggan lebih menyukai barang tahan lama (durable goods) atau barang tidak tahan lama (non durable goods) atau apakah jumlah barang yang diinginkan pelanggan banyak atau tidak. Hal ini dilakukan agar penjual dapat menetapkan prioritas produk yang paling disukai oleh pelanggan.

2. Kebiasaan pelanggan

Kebiasaan pelanggan dalam membeli suatu barang/jasa perlu diperhatikan dan dicatat. Oleh karena itu pelayan atau penjual hendaknya mengetahui hal-hal berikut.

- Apa saja barang-barang yang dibutuhkan pelanggan
- Apa saja yang diperhatikan oleh pelanggan dalam membeli barang
- Apakah pelanggan membutuhkan atau menginginkan barang yang bersifat khusus (merek, kualitas, antik dan sebagainya)

3. Waktu kebutuhan pelanggan

Waktu kebutuhan pelanggan merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan dan dicatat oleh penjual. Dalam hal ini penjual perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut.

- Pada waktu kapan pelanggan memperbaiki atau mengganti barang yang dibutuhkannya, apakah harian, mingguan, bulanan, atau tahunan.
- Kapan pelanggan mengkonsumsi barang tertentu, apakah pada awal bulan/tahun, akhir bulan/tahun, ataukah pada hari-hari besar tertentu.

Berdasarkan konsep tindakan, penggunaan system ceklist dapat mewujudkan akurasi pelayanan, yaitu melayani kebutuhan pelanggan secara cepat, tepat, dan akurat. Suatu pelayanan dikatakan akurat jika pelayan atau penjual dapat menghindari kekeliruan, seperti salah mencatat, salah menentukan harga, dan salah dalam penyerahan barang.

- 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
- **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. Prinsip-prinsip pendekatan Kaizen menurut *Vincent Gaspersz* adalah sebagai berikut.
- Hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok harus lebih baik dari hari ini.
 - Tidak boleh ada satu hari pun yang lewat tanpa peningkatan.
 - Masalah yang timbul merupakan suatu kesempatan untuk melakukan perbaikan.
 - Menghargai perbaikan dan peningkatan walaupun kecil.
 - Perbaikan dan peningkatan tidak harus memerlukan investasi yang besar.

Dalam usaha memperbaiki kualitas pelayanan, perusahaan atau penjual perlu memperhatikan kekuatan dan kelemahan suatu konsep pelayanan. Kekuatan pelayanan, antara lain berupa cara kerja yang terorganisir, profesional, dan sistematis; hubungan kerja konstruktif, baik vertical maupun horizontal; penyediaan pelayanan sesuai dengan kebutuhan; dan komunikasi yang terjalin baik antara perusahaan atau penjual dan pelanggan. Kelemahan pelayanan antara lain

disebabkan tidak adanya umpan balik (feed back), birokrasi yang terlalu rumit (complicated), kurangnya pengetahuan tentang pelayanan yang baik, kurangnya jalinan komunikasi yang baik, kurangnya keterampilan dari pelayan atau penjual, dan tidak adanya tindakan untuk promosi.

- **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 mengadakan suatu angket penilaian. Angket diberikan ketika pelayan atau penjual sedang mengucapkan pernyataan terima kasih, kepada pelanggan.

D. Sikap Dalam Bekerja

Dalam bekerja kita tidak seorang diri, melainkan dalam bentuk tim. Oleh karena kita bekerja dalam tim maka perlu memperhatikan sikap terhadap orang lain, baik atasan, teman sekerja, maupun anak buah. Berikut ini diuraikan bagaimana kita harus bersikap dalam bekerja.

a. Sikap terhadap rekan kerja

- Bersikap baik dan bersahabat dalam melaksanakan koordinasi
- Menghindari ucapan atau kata-kata yang tidak sopan, atau tidak pantas untuk diucapkan
- Menghindari sikap dan ucapan yang bernada bermusuhan
- Menjauhi sikap berprasangka buruk terhadap atasan dan teman sekerja

- Tidak membicarakan kelemahan atasan dan teman sekerja didepan umum

b. Sikap terhadap atasan

- Menghindari sikap menolak tugas yang menjadi tanggungjawabnya
- Tidak bersikap mengambil muka dan mengorbankan teman sekerja
- Tidak mengambil kebijakan melampaui atasan dalam hal menyangkut keputusan
- Mengusahakan agar atasan selalu memperoleh informasi yang benar
- Menunjukkan kerja sama yang baik, jujur dan penuh pengabdian
- Menghargai tanggungjawab, wewenang, dan kebijakan atasan

c. Sikap terhadap bawahan

- Tidak bersikap terlalu lugas dan suka membual
- Tidak menjanjikan hal-hal yang kiranya tidak dapat dipenuhi
- Tidak mengkhianati kepercayaan yang diberikan oleh bawahan
- Bersikap bijaksana dalam mengambil suatu keputusan
- Bersikap terbuka dan transparan dengan menerima dan menampung pengaduan dan keluhan bawahannya
- Menerima dengan bijaksana segala kritik dan saran-saran yang sifatnya membangun

E. Penanganan Keluhan Pelanggan

Penanganan keluhan pelanggan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan prima. Oleh karena itu, menanggapi dan menangani keluhan pelanggan perlu mendapatkan prioritas dalam penangannya. Penanganan keluhan pelanggan dapat dimulai dengan mengidentifikasi sumber permasalahan yang menyebabkan pelanggan merasa tidak puas. Sumber masalah harus diatasi agar dimasa mendatang tidak terjadi lagi masalah yang sama.

Ketidak puasan pelanggan akan semakin besar apabila keluhannya tidak segera ditangani dengan baik. Hal ini dilakukan agar jangan sampai pelanggan berprasangka buruk atau negatif (negative thinking) terhadap perusahaan. Pelanggan

hanya menginginkan pihak perusahaan dapat menunjukkan perhatian terhadap ketidak puasannya.

Terdapat lima cara dalam menangani keluhan pelanggan, yaitu:

- a. Bersikap empati terhadap pelanggan yang kecewa
- b. Kecepatan dalam menangani keluhan
- c. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan keluhan
- d. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan
- e. Menerapkan konsep Total Quality Service (TQC)

Konsep Total Quality Service (TQC) berfokus pada lima bidang sasaran, yaitu:

- Fokus kepada pelanggan
- Keterlibatan total
- Pengukuran
- Dukungan sistematis
- Perbaikan berkesinambungan

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa menanggapi dan menangani keluhan pelanggan merupakan salah satu prinsip pelayanan prima yang harus diperhatikan oleh tenaga pelayan/penjual atau perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

<https://ismailers.files.wordpress.com/2013/12/rintangan-komunikasi.doc>

Diunduh pada tanggal 10 September 2016 pukul 19:00

<http://mahasiswi692672320.blogspot.co.id/>

Diunduh pada tanggal 11 September 2016 pukul 20:10

<https://lestarto.files.wordpress.com/2012/09/03-isi-gabunganupdated1.doc>

Diunduh pada tanggal 13 September 2016 pukul 21:00

Samsir, Ramba, B.Sc. dan Drs. Wahyu Lay. 1994. Etika Komunikasi Untuk Sekolah Menengah Kejuruan Kelompok Bisnis dan Manajenen. Bandung: Angkasa

DOKUMENTASI



Gambar 1. Memberikan Materi



Gambar 2. Memberikan Materi

