KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2016

GURU PEMBELAJAR

MODUL

PAKET KEAHLIAN AKOMODASI PERHOTELAN
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)

Kelompok Kompetensi B

BEKERJA DENGAN KOLEGA DAN PELANGGAN, PENANGANAN KONFLIK

Dasar Pembelajaran Yang Mendidik

Penulis : Ernanizar, B.Sc., S.Pd., M.M., dkk

GURU PEMBELAJAR

MODUL
PAKET KEAHLIAN AKOMODASI PERHOTELAN
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)

KELOMPOK KOMPETENSI

B

PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN BISNIS DAN PARIWISATA

DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
2016

Penanggung Jawab :
Dra. Hj. Djuariati Azhari, M.Pd.

Kompetensi Profesional
Penulis:
Ernanizar, B.Sc., S.Pd., M.M.
085697502677
rusmanernanizar@gmail.com

Penelaah:
Hardini Rahmawati, S.Pd.
081519677755
diniidris9810@gmail.com

Kompetensi Pedagogik
Penulis:
Drs. Ahmad Hidayat, M.Si.
08158178384
hidayat.ahmad96@yahoo.com

Penelaah:
Dra. Budi Kusumawati, M.Ed.
081384342094
budikusumawati@gmail.com

Layout & Desainer Grafis:
Tim

MODUL GURU PEMBELAJAR SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)

Kompetensi Profesional: BEKERJA DENGAN KOLEGA DAN PELANGGAN, PENANGANAN KONFLIK

Kompetensi Pedagogik: DASAR PEMBELAJARAN YANG MENDIDIK

Copyright © 2016

Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bisnis dan Pariwisata, Direktorat Jenderal Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengcopy sebagian atau keseluruhan isi buku ini untuk kepentingan komersial tanpa izin tertulis dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

Kata Sambutan

Peran guru profesional dalam proses pembelajaran sangat penting sebagai kunci keberhasilan belajar siswa. Guru Profesional adalah guru yang kompeten membangun proses pembelajaran yang baik sehingga dapat menghasilkan pendidikan yang berkualitas. Hal tersebut menjadikan guru sebagai komponen yang menjadi fokus perhatian pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam peningkatan mutu pendidikan terutama menyangkut kompetensi guru.

Pengembangan profesionalitas guru melalui program Guru Pembelajar (GP) merupakan upaya peningkatan kompetensi untuk semua guru. Sejalan dengan hal tersebut, pemetaan kompetensi guru telah dilakukan melalui uji kompetensi guru (UKG) untuk kompetensi pedagogik dan profesional pada akhir tahun 2015. Hasil UKG menunjukkan peta kekuatan dan kelemahan kompetensi guru dalam penguasaan pengetahuan. Peta kompetensi guru tersebut dikelompokkan menjadi 10 (sepuluh) kelompok kompetensi. Tindak lanjut pelaksanaan UKG diwujudkan dalam bentuk pelatihan paska UKG melalui program Guru Pembelajar. Tujuannya untuk meningkatkan kompetensi guru sebagai agen perubahan dan sumber belajar utama bagi peserta didik. Program Guru Pembelajar dilaksanakan melalui pola tatap muka, daring (*online*), dan campuran (*blended*) tatap muka dengan online.

Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK), Lembaga Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Kelautan Perikanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (LP3TK KPTK), dan Lembaga Pengembangan dan Pemberdayaan Kepala Sekolah (LP2KS) merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan yang bertanggung jawab dalam mengembangkan perangkat dan melaksanakan peningkatan kompetensi guru sesuai bidangnya. Adapun perangkat pembelajaran yang dikembangkan tersebut adalah modul untuk program Guru Pembelajar (GP) tatap muka dan GP online untuk semua mata pelajaran dan kelompok kompetensi. Dengan modul ini diharapkan program GP memberikan sumbangan yang sangat besar dalam peningkatan kualitas kompetensi guru.

Mari kita sukseskan program GP ini untuk mewujudkan Guru Mulia Karena Karya.

Jakarta, Februari 2016
Direktur Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan,

Sumarna Surapranata, Ph.D.
NIP.19590801 198503 1002

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas selesainya penyusunan Modul Guru Pembelajar Paket Keahlian Akomodasi PerhotelanSekolah Menengah Kejuruan (SMK) dalam rangka Pelatihan Guru Pasca Uji Kompetensi Guru (UKG). Modul ini merupakan bahan pembelajaran wajib, yang digunakan dalam pelatihan Guru Pasca UKG bagi Guru SMK. Di samping sebagai bahan pelatihan, modul ini juga berfungsi sebagai referensi utama bagi Guru SMK dalam menjalankan tugas di sekolahnya masing-masing.

Modul Guru Pembelajar Paket Keahlian Akomodasi PerhotelanSMK ini terdiri atas 2 materi pokok, yaitu : materi profesional dan materi pedagogik. Masing-masing materi dilengkapi dengan tujuan, indikator pencapaian kompetensi, uraian materi, aktivitas pembelajaran, latihan dan kasus, rangkuman, umpan balik dan tindak lanjut, kunci jawaban serta evaluasi pembelajaran.

Pada kesempatan ini saya sampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan atas partisipasi aktif kepada penulis, editor, reviewer dan pihak-pihak yang terlibat di dalam penyusunan modul ini. Semoga keberadaan modul ini dapat membantu para narasumber, instruktur dan guru pembelajar dalam melaksanakan Pelatihan Guru Pasca UKG bagi Guru SMK.

Jakarta, Februari 2016
Kepala PPPPTK Bisnis dan Pariwisata,

Dra. Hj. Djuariati Azhari, M.Pd.
NIP.195908171987032001

Daftar Isi

Kata Sambutan iii
Kata Pengantar iv
Daftar Isi v
Daftar Gambar viii
Daftar Tabel ix
Daftar Lampiran x

1 **Bagian I :** 1
Kompetensi Profesional 1

Pendahuluan 2
A. Latar Belakang 2
B. Tujuan 3
C. Peta Kompetensi 3
D. Ruang Lingkup 4
E. Saran Cara Penggunaan Modul 4

Kegiatan Pembelajaran 1: 6
Bekerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan 6
A. Tujuan 6
B. Indikator Pencapaian Kompetensi 6
C. Uraian Materi 7
D. Aktivitas Pembelajaran 34
E. Latihan/Kasus/Tugas 35
F. Rangkuman 37
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut 37

Kegiatan Pembelajaran 2 : 38
Berkomunikasi Melalui Telepon 38
A. Tujuan 38
B. Indikator Pencapaian Kompetensi 38
C. Uraian Materi 38
D. Aktivitas Pembelajaran 57
E. Latihan/Kasus/Tugas 59
F. Rangkuman 60
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut 61

Kegiatan Pembelajaran 3 : 62
Bekerjasama dengan Tim 62
A. Tujuan 62
B. Indikator Pencapaian Kompetensi 62
C. Uraian Materi 62
D. Aktivitas Pembelajaran 74
E. Latihan/Kasus/Tugas 75

F. Rangkuman 76
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut 77

Kegiatan Pembelajaran 4: 78
Penanganan Konflik 78
A. Tujuan 78
B. Indikator Pencapaian Kompetensi 78
C. Uraian Materi 78
D. Aktifitas Pembelajaran 90
E. Latihan/Kasus/Tugas 90
F. Rangkuman 91
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut 92

Kegiatan Pembelajaran 5 : 93
MenanganiKeluhanPelanggan 93
A. Tujuan 93
B. Indikator Pencapaian Kompetensi 93
C. Uraian Materi 93
D. Aktivitas Pembelajaran 116
E. Latihan/Kasus/Tugas 117
F. Rangkuman 117
G. Umpan Balik 118

Evaluasi 119
Penutup 124
Glosarium 125
Daftar Pustaka 130

2 **Bagian II : 131**
Kompetensi Pedagogik 131

Pendahuluan 132
A. Latar Belakang 132
B. Tujuan 133
C. Peta Kompetensi 134
D. Ruang Lingkup 134
E. Cara Penggunaan Modul 135

Kegiatan Pembelajaran 1 136
Teori belajar, Prinsip-Prinsip Belajar 136
A. Tujuan 136
B. Indikator Pencapaian Kompetensi 136
C. Uraian Materi 136
D. Aktivitas Pembelajaran 143
E. Latihan/Kasus/Tugas 144
F. Rangkuman 144
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut 145

Kegiatan Pembelajaran 2 146
Pendekatan / Model Pembelajaran 146
A. Tujuan 146
B. Indikator Pencapaian Kompetensi 146
C. Uraian Materi 147
D. Aktivitas Pembelajaran 161
E. Latihan/Kasus/Tugas 162
F. Rangkuman 165
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut 166

Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas 167
Evaluasi 168
Penutup 169
Daftar Pustaka 170
Glosarium 171
Lampiran- Lampiran 173
Lembar Kerja 1 173
Lembar Kerja 2 174
Lembar Kerja 3 175
Lembar Kerja 4 176
Lembar Kerja 5 178

Daftar Gambar

Kompetensi Profesional

Gambar 1. 1. Proses Komunikasi 7
Gambar 1. 2. Contoh Pengiriman Informasi Grapevine (Cluster Chain) 11
Gambar 1. 3. Hubungan Antara Komunikasi Formal, Informal dan Nonformal ... 11
Gambar 1. 4. Pertunjukan kesenian dari suku jawa 16
Gambar 1. 5. Tarian dari suku jawa 18
Gambar 1. 6. Tarian dari suku Aceh 19
Gambar 1. 7. Rumah adat suku Aceh 21
Gambar 1. 8. Tarian dari suku Bali 22
Gambar 1. 9. Contoh Sitem Pengembangan Budaya 26
Gambar 1. 10. Budaya memberi hormat orang Jepang 27
Gambar 1. 11. Upacara minum teh 28
Gambar 1. 12. Tarian khas negara Jerman 29
Gambar 1. 12. Kesenian musik khas negara Jerman 30
Gambar 1. 13. Indian, Suku asli Amerika 31
Gambar 1.14. Kesenian Rodeo 32
Gambar 1. 15. Kebudayaan seorang muslim 33
Gambar 2. 1. Sekretaris yang sedang menelepon 41
Gambar 2. 2. Sekretaris menerima telepon masuk 47
Gambar 3. 1. Kerjasama Tim 63
Gambar 3. 2. Cerminan tim yang kompak 65
Gambar 3. 3. Komunikasi sebagai keberhasilan tim/kelompok 65
Gambar 3. 4. Ciri-ciri pemimpin yang baik 68
Gambar 3. 5. Tim yang akan memulai bekerja 69
Gambar 4. 1. Pencegahan Konflik 79
Gambar 4. 2. Contoh konflik di dunia kerja 81
Gambar 4. 3. Situasi rapat yang menegangkan 84
Gambar 4. 4. Proses Konflik 87

Kompetensi Pedagogik

Gambar 1. Tahapan Belajar 144
Gambar 2. Keterkaitan Sikap, Pengetahuan, Keterampilan 147
Gambar 3. Pembelajaran Penemuan 148
Gambar 4. Perkembangan Berpikir Anak 149
Gambar 5. Perkembangan Bahasa dan Berpikir 149
Gambar 6. Langkah-Langkah Pendekatan Saintifik 150
Gambar 7. Langkah-Langkah Pembelajaran Berbasis Proyek 159

Daftar Tabel

Kompetensi Profesional

Tabel 3. 1. Progres Chek Jawaban 75
Tabel 3. 2. Format Perencanaan 75
Tabel 3. 3. Komponen Teamwork 76
Tabel 5. 1. Peranan Psikologis dalam Bidang Perhotelan 97
Tabel 5. 2. Penanganan Keluhan Konsumen 103
Tabel 5. 3. Jenis-Jenis Komplainer 105

Daftar Lampiran

Kompetensi Pedagogik

Lampiran- Lampiran..... 173
Lembar Kerja 1 173
Lembar Kerja 2 174
Lembar Kerja 3 175
Lembar Kerja 4 176
Lembar Kerja 5 178

Bagian I : Kompetensi Profesional

Kompetensi profesional adalah kemampuan pendidik mengelola pembelajaran dengan baik. Pendidik akan dapat mengelola pembelajaran apabila menguasai substansi materi, mengelola kelas dengan baik, memahami berbagai strategi dan metode pembelajaran, sekaligus menggunakan media dan sumber belajar yang ada.

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan. Guru dan tenaga kependidikanwajib melaksanakan kegiatan pengembangan keprofesian secara berkelanjutan agar dapat melaksanakan tugas profesionalnya.Program Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (PKB) adalah pengembangan kompetensi Guru dan Tenaga Kependidikan yang dilaksanakan sesuai kebutuhan, bertahap, dan berkelanjutan untuk meningkatkan profesionalitasnya.

Pengembangan keprofesian berkelanjutan sebagai salah satu strategi pembinaan gurudan tenaga kependidikan diharapkan dapat menjamin guru dan tenaga kependidikanmampu secara terus menerus memelihara, meningkatkan dan mengembangkankompetensi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pelaksanaan kegiatan PKB akan mengurangi kesenjangan antara kompetensi yang dimiliki guru dan tenaga kependidikan dengan tuntutan profesional yang dipersyaratkan.

Guru dan tenaga kependidikan wajib melaksanakan PKB baik secara mandiri maupun kelompok. Khusus untuk PKB dalam bentuk diklat dilakukan oleh lembaga pelatihan sesuai dengan jenis kegiatan dan kebutuhan guru.Penyelenggaraan diklat PKB dilaksanakan oleh PPPPTK dan LPPPTK KPTK atau penyedia layanan diklat lainnya.Pelaksanaan diklat tersebut memerlukan modul sebagai salah satu sumber belajar bagi peserta diklat.Modul merupakan bahan ajar yang dirancang untuk dapat dipelajari secara mandiri oleh peserta diklat berisi materi, metode, batasan-batasandan

cara mengevaluasi yang disajikan secara sistematis dan menarik untuk mencapai tingkatan kompetensi yang diharapkan sesuai dengan tingkat kompleksitasnya.

Modul diklat PKB Grade 2 (dua) bagi guru dan tenaga kependidikan ini merupakan acuan bagi perserta diklat paska UKG yang diperlukan guru dalam melaksanakan kegiatan pengembangan keprofesian berkelanjutan bagi guru dan tenaga kependidikan

B. Tujuan

Setelah selesai mempelajari materi melakukan komunikasi dengan kolega dan pelanggan dari latar belakang yang beragam sertamenangani situasi konflik, peserta diklat diharapkandapat mengimplentasikan materi dalam kegiatan pembelajaran bagi peserta didik.

C. Peta Kompetensi

Grade	Jenjang Diklat	STANDAR KOMPETENSI GURU	
10	Tinggi	Mengelola Departemen Divisi Kamar	
9	Menengah	Menilai Laporan Di Font Office	Menilai Laporan Di Housekeeping
8	Menengah	Merancang Pemrosesan Dan Pencucian Barang-Barang Tamu	Menangani Standar Penampilan Valet
7	Lanjutan	Melakukan Dan Mengevaluasi Layananan Akomodasi Reception	Menangani Pelayanan Housekeeping Untuk Tamu
6	Lanjutan	Melakukan Dan Mengevaluasi Layanan Jasa Porter	Merencanakan Dan Melakukan Penataan Kamar
5	Dasar	Menerima Dan Memperbaharui Permintaan Reservasi Kamar	Merencanakan Dan Melakukan Pembersihan Area Kering Dan Basah

4	**Dasar**	**Mengelola Kegiatan Internal Gathering Dan Protokoler**	
3	**Dasar**	Mengembangkan Dan Mengaplikasikan Pengetahuan Pasar, Produk Dan Layanan	
2	**Dasar**	Melakukan Komunikasi Dengan Kolega Dan Pelanggan Dari Latar Belakang Yang Beragam	**Menangani Situasi Konflik**
1	**Dasar**	Menggali Dan Merinci Informasi Tentang Industri Perhotelan	Mengelola Sanitasi, Hygiene Dan Keselamatan Kerja

D. Ruang Lingkup

1. Ruang Lingkup Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan
2. Berkomunikasi Melalui Telepon
3. Bekerjasama Dengan Tim
4. Penanganan Konflik
5. Menangani Keluhan Pelanggan

E. Saran Cara Penggunaan Modul

1. Bacalah modul ini dengan seksama. bagian merupakan keterampilan dan pengetahuan yang Anda perlukan untuk dapat sukses mempelajari Standar Kompetensi ini
2. Tanyakan/mintakan persetujuan fasilitator/instruktur mengenai bagaimana Anda dapat mempelajari Standar Kompetensi ini.
3. Diskusikan dengan fasilitator/instruktur Anda bagaimana cara Anda untuk menguasai materi ini
4. Jika anda diluar jam kerja, anda dapat menggunakan modul ini sebagaii panduan belajar bersama dengan materi yang telah disampaikan
5. Anda diberikan kesempatan untuk bertanya dan melakukan latihan. pastikan Anda latihan untuk keterampilan baru ini sesering mungkin. Dengan cara ini Anda akan dapat meningkatkan kecepatan Anda berfikir dan menambah rasa percaya diri Anda.

6. Kerjakan soal-soal latihan dan evaluasi mandiri pada setiap akhir sesi untuk mengecek pemahaman Anda.
7. Bila Anda telah menyelesaikan modul ini dan merasa yakin telah memahami dan melakukan cukup latihan, fasilitator / instruktur Anda akan mengatur pertemuan kapan Anda dapat dinilai oleh tim penilai.

Kompetensi Profesional

Kegiatan Pembelajaran 1 : Komunikasi dengan Kolega, Pelanggan dari Latar Belakang yang Beragam

A. Tujuan

Setelah mempelajari uraian materi dalam kegiatan belajar ini peserta diklat diharapkan dapat:

1. Melakukan komunikasi dengan kolega dan pelanggan dari latar belakang yang berbeda.
2. Memahami pengetahuan komunikasi nonverbal dalam berkomunikasi dengan teman kerja dan pelanggan.
3. Memahami cara berkomunikasi dengan mempertimbangkankeberagaman budaya.
4. Memilih cara berkomunikasi yang sesuai dengan menggunakanbahasa tubuh.
5. Memahami dan mengenali budaya Indonesia, Asia dan budaya asing.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

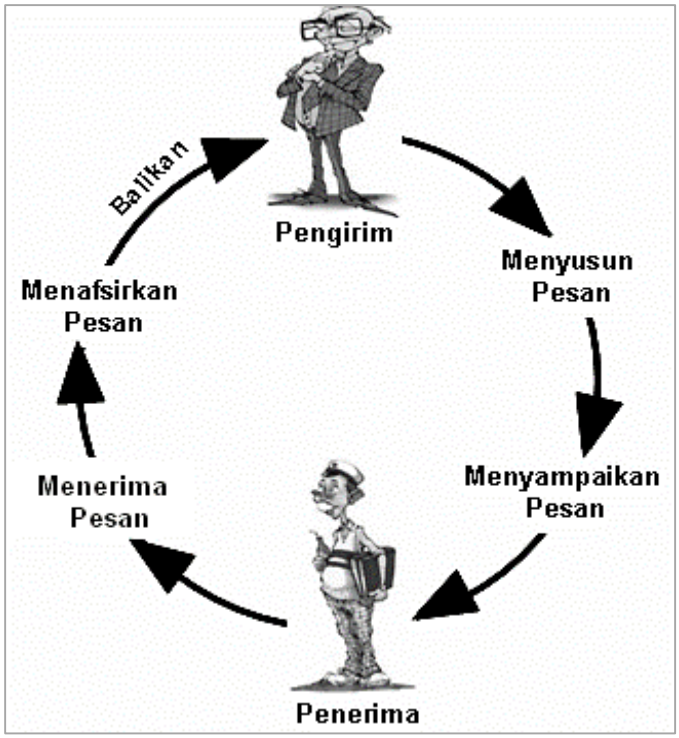
Indikator pencapaian kompetensi dalam kegiatan pembelajaran 1 yaitu:

1. Menerapkan tehnik berkomunikasi denganbaik dan benar.
2. Melaksanakan komunikasi dengan tamu dan kolega profesional ramah dan sopan.
3. Menggunakan bahasa lisan dengan nada intonasi bahasa tubuh yang sopan

C. Uraian Materi

1. Konsep Berkomunikasi

Komunikasi adalah suatu proses (kegiatan) penyampaian pesan/informasi dari seseorang (*sender*) kepada orang lain (*receiver*) dengan menggunakan cara/teknik/sarana penyampaian pesan/informasi tertentu. Pada awalnya proses itu berlangsung sangat sederhana. Dimulai dengan sejumlah ide atau gagasan yang abstrak dalam pikiran seseorang untuk mencari data atau menyampaikan pesan/informasi yang kemudian dikemas menjadi sebentuk pesan.Selanjutnya pesan/informasi itu diterima oleh penerima pesan/informasi yang kemudian menafsirkannya dan selanjutnya mengirimkan balikan. Proses sederhana ini dapat dilihat dalam peraga berikut:



Gambar 1. 1. Proses Komunikasi

Berdasarkan uraian tersebut kita dapat mengidentifikasi lima komponen atau unsur penting dalam komunikasi yang harus kita perhatikan. Kelima komponen itu adalah sebagai berikut:

a. Pengirim pesan

b. Pesan yang dikirimkan

c. Cara mengirimkan pesan
d. Penerima pesan
e. Balikan atau feedback

2. Komunikasi Yang Efektif

Komunikasi yang efektif terjadi jika terwujud kesamaan makna atas pesan/informasi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses komunikasi. Kaidah ini berlaku dalam semua bentuk atau jenis komunikasi.

a. Ciri-ciri Komunikasi yang Efektif

1) Langsung ke inti persoalan, tidak ragu menyampaikan pesan.
2) Asertif, yang artinya tegas sekalipun jauh dari kesan keras atau mendikte.
3) Bersahabat.
4) Isi pesan jelas dan mudah dipahami.
5) Terbuka, tidak ada pesan dan makna yang tersembunyi.
6) Dapat berlangsung secara lisan atau tulisan..
7) Dua arah (seimbang antara berbicara dan mendengarkan).
8) Responsif (memperhatikan keperluan dan pandangan orang lain).
9) Nyambung (menafsirkan pesan dan kebutuhan orang lain dengan tepat).
10) Jujur dalam pengungkapan gagasan, perasaan, atau kebutuhan yang sesungguhnya.

b. Ciri-ciri komunikasi yang Tidak Efektif

1) Tidak langsung (bertele-tele), tidak mengatakan maksud dan tujuan secara jelas.
2) Pasif (malu-malu, tertutup).
3) Antagonis (marah-marah, agresif, atau bernada kebencian).
4) Kabur (pesan atau maksud yang disampaikan tidak jelas dan memerlukan penafsiran).
5) Tidak terbuka (maksud yang sesungguhnya tidak pernah diungkapkan secara terus terang).
6) Tidak secara lisan (pesan disampaikan melalui bahasa tubuh, bukan dengan kata-kata).

7) Satu arah (lebih banyak berbicara daripada mendengarkan).
8) Tidak responsif (sedikit/atau tidak ada minat terhadap pandangan atau kepentingan orang lain).
9) Tidak nyambung (tanggapan dan kebutuhan orang lain disalahartikan atau disalahtafsirkan).
10) Tidak jujur (perasaan, gagasan, atau keputusan diungkapkan dengan berbohong).

3. Komponen Komunikasi

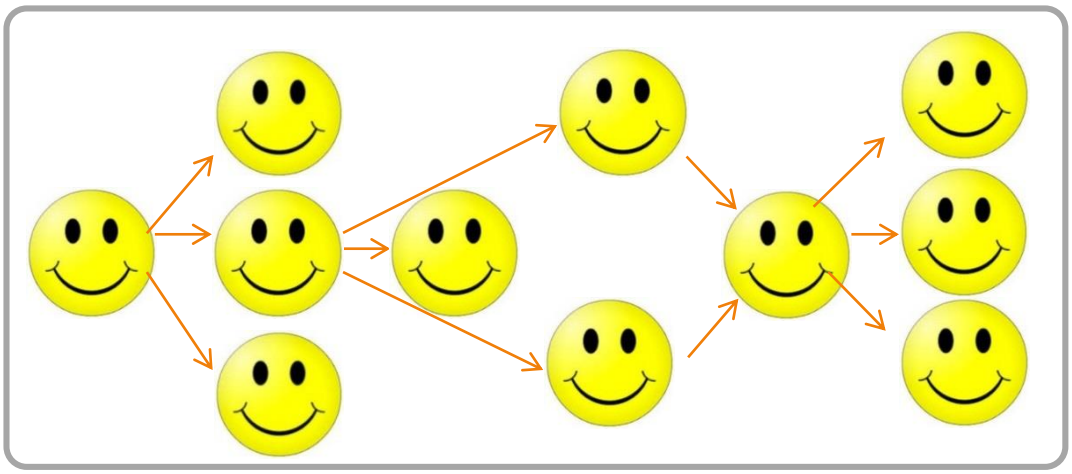
a. Komponen dan komunikasi

1.	Komunikator	Pengirim berita, harus mencoba mengemukakan hal yang terkandung dalam pikirannya secara jelas.
2.	Pesan	Berita yang disampaikan dalam berbagai bentukperintah, instruksi, saran, pengumuman, edaran, tulisan, gambar, simbol, kode dan lain sebagainya
3.	Komunikan	Penerima berita adalah orang yang harus menafsirkan berita yang diterima sesuai maksud si pengirim berita.
4.	Prosedur pengiriman berita	Menyangkut sarana yang dipergunakan dalam mengirim berita, yang juga dipengaruhi oleh sifat beritanya anatara lain : audible seperti, radio, telepon, lonceng, sirine dan lain-lainnya.
5.	Umpan balik	Reaksi atau tanggapan/respons/feedback dari komunikan akan menunjukan terjadinya komunikasi dua arah.

b. Klasifikasi Komunikasi

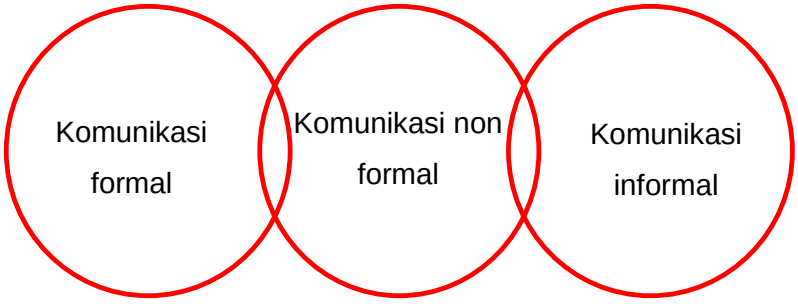
Komunikasi dapat diklasifikasi dalam beberapa macam tergantung dari sudut pandang atau dari segi peninjauannya

1) Menurut jumlah atau lawan komunikasi, disebut juga komunikasi perorangan atau antar personal, satu lawan satu.
2) Komunikasi dalam kelompok/group/organisasi/kegiatan diklat/kuliah dan lainnya.
3) Menurut cara penyampaian yaitu cara langsung tidak dibatasi jarak sedangkan tidak langsung, dapat dibatasi jarak baik secara tulisan maupun lisan.
4) Menurut prilaku dan tujuan, jenis komunikasi ini dapat dibedakan antara formal dan informal.yaitu :
   (a) Komunikasi Formal, ialah komunikasi yang terjadi antara anggota organisasi yang secara tegas telah diatur dan ditentukan dalam struktur organisasi. Adapun ciri-ciri komunikasi formal yaitu :
      (1) Memiliki nilai tepat guna dan tepat waktu dan terdapat sangsi resmi.
      (2) Bersumber dari perintah resmi dan hanya diberikan oleh orang yang berwenang.
      (3) Berkaitan erat dengan proses penyelenggaraan kerja dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
      (4) Pada umumnya menggunakan sarana surat
   (b) Komunikasi informal, komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi, tetapi tidak direncanakn atau tidak ditentukan dalam struktur organisasi.Komunikasi ini disebut juga the grepe-vine pola penyampaiannya melalui rantai kerumunan (Cluster Chain) komunikasi informal ini berfungsi untuk memelihara hubungan sosial persahabatan kelompok penyebaran informasi yang bersifat prive (Gosip/desas desus).Walaupun sifatnya tidak resmi tetapi juga bisa memegang peranan penting dan mempengaruhi organisasi karena dapat memelihara persahabatan dan juga sebaliknya.



Gambar 1. 2. Contoh Pengiriman Informasi Grapevine (Cluster Chain)

(c) Komunikasi non formal, adalah komunikasi antara yang bersifat resmi dan tidak resmi, juga merupakan perantara untuk memperlancar penyelesaian tugas resmi serta dapat mengarahkan komunikasi informal kearah komunikasi formal.



Gambar 1. 3. Hubungan Antara Komunikasi Formal, Informal dan Nonformal

4. Menurut Ruang lingkup

a) Komunikasi Internal

Adalah komunikasi yang berlangsung dalam organisasi.Yang terdiri atas komunikasi dari atasan kepada bawahan, (petunjuk, keterangan umum, perintah teguran dan pujian) sedangkan dari bawahan kepada atasan (laporan, keluhan, pendapat dan saran), juga terdapat komunikasi secara horisontal atau mendatar yaitu komunikasi antara

pimpinan dengan pimpinan, atau bawahan dengan bawahan.Dan informasi yang berlangsung secara diagonal.

b) Komunikasi Ekternal

Adalah komunikasi yang berlangsung antara organisasi dengan pihak masyarakat yang ada di luar organisasi yang memiliki dua fungsi yaitu :

(1) Fungsi keluarsering disebut fungsi kehumasan di hotel dikenal dengan istilah “PR”(Public Relation).Adapun tujuan dari komunikasi ekternal ini adalah untuk mendapatkan pengertian, kepercayaan, bantuan serta kerjasama dari masyarakat.Pelaksanaan fungsi keluar ini dilakukan dengan cara : pengeluaran publikasi, mengadakan tatap muka didepan umum, mengadakan pameran serta hubungan dengan pers.

(2) Fungsi kedalam bertujuan untuk mengetahui sampai dimana keinginan masyarakat serta tanggapan masyarakat tentang kegiatan yang dilakukan oleh organisasi. Di organisasi hoteldikenal “GRO”(Gest Relation Officer) biasanya lebih banyak menangani saran-saran/guest comment, kritikan dan menanggapinya dengan objektif.Dalam waktu tertentu melibatkan masyarakat dalam kegiatan organisasi misalnya ulang tahun perusahaan.

4. Komunikasi dengan Kolega yang Ramah

Ramah tamah adalah sikap yang menunjukkan keakraban, kesopanan, dan kelemahlembutan, orang yang ramah juga orang yang suka membantu, murah senyum, dan menarik dalam penampilan.

Seorang pelanggan datang ke suatu toko atau perusahaan bukan saja untuk mendapatkan barang atau jasa yang dibutuhkan, tetapi juga menginginkan pelayanan yang baik dan dapat memuaskannya. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, seorang karyawan selain harus berpenampilan menarik juga dituntut memiliki sikap yang ramah. Harus diingat bahwa pelanggan yang dilayani terdiri dari berbagai jenis manusia, tingkat sosial, suku bangsa, dan agama serta kepercayaan. Ia harus bisa menyesuaikan diri dengan pelanggan.

Sikap ramah, dapat dilihat dari raut wajah yang cerah, riang, tidak cemberut, dan bibir yang tersenyum manis, menjaga sopan santun disertai tutur kata yang manis serta siap memberikan bantuan pada pelanggan, hilangkan kemurungan sembunyikan kesedihan dan kekesalan, kendalikan amarah dan bersikap rileks, sikap ramah seseorang menunjukkan suatu kelebihan nilai dirinya. Adapun hal-hal yang perlu diketahui dalam hal keramahtamahan adalah :

a. Ekspresi wajah ketika berkomunikasi

Usahakan untuk senantiasa menatap lawan bicara ketika berkomunikasi dan jangan sekali-kali menunjukkan muka bersungut-sungut dalam keadaan apapun.

b. Cara berkomunikasi yang baik.

Cara berkomunikasi dalam pelayanan prima merupakan hal yang sangat penting, karena alasan-alasan sebagai berikut :

1) Berkomunikasi merupakan alat berbicara
2) Cara berbicara merupakan cermin pribadi seseorang.
3) Dengan berkomunikasi yang baik kita dapat mempengaruhi orang lain.

Hal-hal penting yang harus diperhatikan dalam berkomunikasi antara lain :

1) Dalam berkomunikasi kadang-kadang dituntut gerak-gerik tubuh atau bahasa tubuh yang membantu mengungkapkan apa yang ingin di sampaikan.
2) Usahakan berbicara dengan jelas, mengenai volume suara, sesuaikan dengan kondisi, waktu, tempat, dan inti pembicaraan, demikian juga kecepatan berbicara jangan terlalu cepat atau terlalu lambat. Nada suara usahakan bersahabat dan sopan
3) Apabila kurang menangkap maksud lawan bicara kita, jangan sekali-kali menggunakan kata “He”atau “Apa”, melainkan “Maaf”atau “Bagaimana”untuk meminta penjelasan lebih lanjut.
4) Usahakan supaya apa yang kita katakan sopan dalam pemilihan kata maupun isi pembicaraan, sesuai dengan kesempatan dan orang yang akan di ajak bicara.

5) Sikap pada waktu berbicara hendaknya sopan.
   a) Jangan sambil mengunyah permen karet.
   b) Jangan menggaruk-garuk badan atau kepala
   c) Jangan bertolak pinggang atau tangan disaku.
   d) Jangan tetap duduk, bila seseorang datang mengajak kita berbicara, sedangkan orang yang diajak bicara tetap berdiri.
   e) Tataplah wajah lawan bicara kita
   f) Jangan berbicara rokok dimulut
6) Jangan memonopoli ataupun memotong pembicaraan, sikap mendominasi pembicaraan justru menunjukkan ketidak pedulian terhadap orang lain, sikap tidak peduli mencerminkan kurang ramah
7) Jangan membicarakan agama, politik, atau soal-soal pribadi bila baru saja berkenalan
8) Bila ingin mengundurkan diri , carilah alasan yang dapat diterima
9) Jangan terlalu memperhatikan apa yang dikenakan oleh lawan bicara kita.

5. Komunikasi Antar Pribadi (Intera Comunication)

Komunikasi adalah salah satu cara bagaimana, berhubungan dengan orang lain antarpribadi atau antarindividu yang langsung tatap muka yang paling lengkap karena mengandung berbagai faktor psikologis.dalam berkomunikasi tatap muka ada peran yang harus dijalankan oleh masing-masing pihak antara pemberi informasi dan penerima informasi antaralain :

1) Pengajar- siswa/trainer - trainee
2) Suami - istri
3) Ibu – anak
4) Pimpinan – karyawan dan sebagainya

Dari masing-masing peran itulah merupakan bagian dari proses komunikasi itu sendiri. Bagaimana komunikasi antar pribadi bisa berasil dengan baik ?

Apabila orang yang berkomunikasi dapat :

1) Saling percaya

2) Saling terbuka
3) Saling menghargai/respek satu dengan yang lainnya.

Sedangkan komunikasi yang dilakukan karena terpaksa dapat digolongkan kedalam komunikasi noninterpersonal, biasanya komunikasi jenis ini jarang mendapatkan hasil yang efektif.Kematangan keperibadian dapat membantu dalam berkomunikasi karena seseorang yang memiliki kepribadian yang matang akan lebih siap menerima berbagai pesan dan dampak dari komunikasinya tersebut.

Tipe keterampilan berkomunikasi yang dibutuhkan oleh setiap karyawan adalah sebagai berikut :

- ☑ *To Present Information clearly and effectively*
  (Dapat memberikan informasi yang efektif dan jelas)
- ☑ *TO influence and persuade others within the organization*
  (Untuk meyakinkan dan mempengaruhi orang lain dalam organisasi)
- ☑ *Ability to Speak and listen*
  (Memiliki kemampuan mendengar dan berbicara)
- ☑ *Ability to speak and listen to both small and large teams*
  (Memiliki kemampuan mendengar dan berbicara pada kelompok kecil maupun kelompok besar)

6. Etika Dan Norma Kehidupan Lokal Masyarakat Indonesia

Etika dan norma kehidupan lokal, adalah keseluruhan budaya yang terdapat di tanah air, yang terdiri dari beragam dan suku bangsa, Etika dan norma lokal memiliki ciri-ciri yang beraneka ragam.Keberagaman etika dan norma kehidupan lokal di Indonesia juga terbentuk dan dipengaruhi oleh beberapa kebudayaan besar lainnya seperti kebudayaan Tionghoa, India dan Arab.

Etika dan norma kehidupan lokal penting untuk diketahui agar dalam berhubungan atau melayani pelanggan, Anda dapat mempertimbangkan aspek etika dan norma lokal yang dimiliki pelanggan tersebut.Selain itu

dengan memahami etika dan norma lokal setiap daerah, Anda juga dapat memahami rekan kerja secara lebih baik.

Pengenalan etika dan norma lokal/daerah ini dapat bermanfaat untuk memperkaya pengetahuan dan nilai-nilai luhur yang diwariskan pendahulu kita.

Terutama terkait dengan bagaimana cara bergaul dan bekerja sama di lingkungan kerja.

Pemahaman yang baik terhadap etika dan norma lokal juga akan mampu membentuk sikap cinta tanah air.Ke negara mana pun Anda pergi untuk bekerja, budaya, etika dan norma lokal akan menjadi bagian yang tidakterpisahkan dari diri Anda, wlaupun Anda telah memahami etika pergaulan internasional. Keberagaman budaya Indonesia merupakan aset budaya tidak ternilai harganya. Adapun ragam budaya Indonesia adalah :

Orang dari Suku Jawa

Gambar 1. 4. Pertunjukan kesenian dari suku jawa

Orang jawa adalah mereka yang berbahasa ibu bahasa jawa, yang nenek moyangnya berasal dari propinsi Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Daerah istimewa Yogyakarta.Namun karena pusat kebudayaan Jawa dahulu berada di Yogyakarta dan Surakarta, maka pembahasan mengenai oramg Jawa lebih banyak mengacu pada dua wilayah tersebut.

Dalam kehidupan sehari-hari, bahasa Jawa yang digunakan ialah bahasa Jawa ngoko dan bahasa Jawa Krama.Dibedakan berdasarkan usia maupun status sosial orang yang diajak bicara.dengan orang yang sudah

dikenal akrab, lebih muda usianya, serta lebih rendah derajat atau status sosial nya.

Sementara bahasa Jawa Krama digunakan ketika berbicara dengan orang yang belum dikenal akrab, tetapi yang sebaya dalam umur maupun drajat, serta tehadap orang yang lebih tinggi umur dan status sosialnya.Orang jawa sangat berhati-hati dalam penggunaan dan pemilihan bahasa serta tutur kata.

Mereka meyakini bahwa penggunaan kata atau ragam bahasa yang salah akan membuat pihak lain merasa terhina, tersinggung, atau sebaliknya, merasatersanjung secara tidak pada tempatnya.

Kepatutan perilaku dalam hidup bermasyarakat juga amat diperhatikan orang Jawa.Perilaku yang tidak tepat atau tidak patut dianggap sebagai kekurangan adab.Adap atau tata cara dalam kehidupan orang jawa nampak pada tata cara penggunaan bahasa penyapaan, tata cara sikap tubuh dan penempatan diri, tata cara berbusana, dan sebagainya.

Sikap keadaan menerima (nrimo) pada masyarakat Jawa juga cukup terlihat, terutama pada lingkungan tempat kerja.Dari sikap menerima inilah terbentuksikap penyabar yang membuat mereka menjadi pribadi yang ulet, tekun, dan setia.Mereka juga merasa tidak nyaman untuk mengungkapkan sesuatu yang menyangkut kepentingan pribadi.

Orang jawa akan sulit mengemukakan sesuatu yang berpotensi menyinggung orang lain. Oleh karena itu,kata-kata nuwun sewu (permintaan maaf) selalu diucapkan di awal sebelum melakukan sesuatu yang berhubungan dengan seseorang.Dalam hal ini dikenal dengan istilah ewuh-pekewuh (rasa tidak nyaman karena khawatir membuat orang tidak nyaman/sungkan).

Dalam kehidupan orang Jawa, terdapat hal-hal yang tidak boleh dilakukan karena dianggap sebagai sesuatu yang tidak baik.Hal tersebut merupakan pendidikan budi pekerti yang mulia bagi orang jawa.Hal – hal yang tidak baik dilakukan bagi orang Jawa antara lain sebagai berikut:

a. Duduk di bantal

Makna : tidak menghormati harga diri karena bantal diperuntukan untuk kepala ketika tidur, bukan untuk diduduki, sehingga hal tersebut dianggap tidak sopan.

b. Tidur di pagi hari

Makna : tidak baik bagi kesehatan dan cenderung membuat badan lemas, waktu pagi seharusnya dipakai untuk bekerja.

c. Menyebut ayah ibu dengan namanya langsung

Makna : tidak sopan dan membuat orang tua sakit hati.

d. Sering bertopang dagu

Makna : membuat pikiran kosong, melamun, dan membuang-buang waktu

e. Bersiul :

Makna : mengganggu ketenangan orang lain dan sering dikira kode-kode tertentu yang membuat orang lain curiga.

Gambar 1. 5. Tarian dari suku jawa

Orang jawa pada umumnya membagi diri ke dalam tiga kelompok sosial, yaitu kelompok wong cilik (masyarakat berpenghasilan rendah), priyayi (brokrat dan cendekiawan), dan ritual keagamaan.Aktivitas yang masih banyak dilakukan terkait kepercayaan tersebut antara lain menyediakan sesajen dan berkonsultasi pada primbon untuk memilih waktu serta tempat terbaik untuk melaksanakan acara penting, dan sebagainya.

Karakter orang jawa menurut nilai-nilai pewayangan antara lain harus berbudi halus, elegan, bertutur kata lembut, sopan, mudah beradaptasi dan sensitif, tidak memperlihatkan emosi di depan umum seperti,

kebahagiaan, kesedihan, kekecewaan,kemarahan, penyerahan, harapan, dan rasa kasihan.

Orang jawa juga akan berhati-hati dan menghindari ketegangan pribadi dan sosial, serta konflik dan konfrontasi.Orang Jawa menggangap bahwa kerukunan atau keharmonisan merupakan sifat yang sangat penting.Hidup dalam harmoni bearti hidup dalam pemufakatan, kedamaian dan ketenangan, tampa konflik dan pertentangan.Masyrakat pun diharapkan dapat bersatu untuk menciptakan sikap saling tolong-menolong.

Orang dari Suku Aceh

Gambar 1. 6. Tarian dari suku Aceh

Masyarakat Aceh (propinsi Nangroe Aceh Darusalam) berasal dari delapan kelompok etnis yaitu,etnis Aceh, Gayo, Alas, Tamiang, Aneuk jamee, Kluet, Simeulue, dan Singkil. Kedelapan etnis tersebut merupakan penduduk asli yang dahulu oleh Belanda disebut inlander (penduduk pribumi).

Masyrakat Aceh terkenal dengan pengamalan agama yang kuat.Hal tersebut nampak pada adat dan budaya sehari-hari yang berlandaskan pada hukum syariat Islam.

Bagi orang Aceh, agama dan adat/budaya sulit untuk dipisahkan.Seperti sebuah ungkapan Aceh yang mengatakan bahwa “adat ngon hukom hanjeut cree lagee zat ngon sifeut”, yang artinya adat dengan hukum syariat islam tidak dapat dipisahkan seperti unsur dengan sifatnya.Bagi mereka hukum agama Islam yang berlaku itu telah menyatu dengan adat, seperti zatdengan sifat Allah swt. Yang tidak dapat dipisahkan satu

dengan yang lain.Hal ini mengandung arti bahwa adat tidak boleh bertentangan dengan unsur-unsur agama Islam.Dengan demikian adat/budaya harus berjalan sejajar, seiring dan sesuai dengan tuntutan agama Islam.

Orang Aceh taat kepada kebiasaan, tata cara dan peraturan-peraturan yang telah secara turun-temurun ditetapkan pemimpin/penguasa (umara).Selain itu, mereka juga taat kepada hukum agama Islam yang difatwakan oleh para ulama.Adat pergaulan dan tata cara hidup orang Aceh telah terjalin rapat dengan nafas Islam yang tidak terpisahkan.

Ajaran-ajaran agama Islam yang dihayati oleh penduduk (orang Aceh) sejak dahulu, juga masih berlaku sampai sekarang.Berikut nilai-nilai primer adat Aceh menurut Badruzzaman Ismail :

a. Akidah Islami (hablumminallah).
b. Persatuan dan kesatuan (hablumminannas).
c. Komunal (tolong- menolong dan silaturahmi/kebersamaan ketauladanan pemimpin).
d. Panut kepada iman (pemimpin)
e. Jujur, amanah, dan berkhlak mulia.
f. Malei kaom (malu diri, malu keluarga/harga diri
g. Percaya diri/kebanggaan bermartabat (bangga kaom)
h. Cerdas dan bangga dengan pekerjaannya.
i. Suka damai (pemaaf)

Suku bangsa Aceh memiliki empat bahasa, antara lain sebagai berikut :

a. Bahasa gayo, digunakan oleh orang-orang Gayo Alas, dan Aceh Tengah.
b. Bahasa Aneuk Jamee, digunakan oleh orang-orang Aceh Selatan dan Aceh Barat.
c. Bahasa Tamiang digunakan oleh orang-orang yang tinggalnya dekat dengan perbatasan Aceh dan Sumatra bagian timur.

d. Bahasa Aceh digunakan oleh 0rang-orang Aceh Timur, Aceh Utara, Pidie, dan sebagian Aceh Barat.Bahasa Aceh merupakan bahasa yang terbanyak (70%) digunakan oleh penduduk Nangroe Aceh Darusalam.

Gambar 1. 7. Rumah adat suku Aceh

Bahasa Aceh terdiri dari beberapa dialek, di antaranya dialek peusangan, banda, Bueng, daya pase,Pidie, Tunong, Seunangan, Matang, Meulaboh, dan Banda.Dialek banda digunakan di banda Aceh.

Karakteristik khas dari masyarakat Aceh antara lain sebagai berikut:

a. Mengucapkan salam ketika bertamu ke rumah orang (assalamu ‘alaikum), yang artinya semoga Anda sekalian sejahtera.
b. Orang Aceh tidak akan menyerahkan, menerima sesuatu atau menghimbau seseorang dengan tangan kirinya, baik ketika bercanda ataupun pada situasi yang serius.Mereka menganggap penggunaan tangan kiri paling tidak sopan.Bercanda menggunakan kaki kiri ataupun kaki kanan juga merupakan hal yang menjadi pantangan orang Aceh.
c. Bagi orang Aceh, kepala adalah bagian tubuh yang ditakdirkan Tuhan berada di atas sekali, Kepala merupakan letak indra terpenting seperti, mata, telinga, mulut dan lidah.Sehingga memegang atau mengambil penutup kepala yang sedang digunakan seseorang, baik bercanda apalagi secara sengaja, merupakan suatu hal yang sangat dilarang karena dianggap merendahkandan tidak menghargai.
d. Orang Aceh menghormati orang yang lebih tua usianya.Orang tua dianggap telah lama hidup dan telah berpengalaman, sehingga lebih bijaksana dalam tindak tanduknya dibandingkan dengan orang yang masih berusia muda.
e. Bagi orang Aceh, tetangga (jiran) merupakan kelompok orang yang dekat hubungannya dengan orang Aceh.Bahkan mengalahkan

saudara kandung yang tinggal jauh dari mereka.Hal ini juga berlaku sama bagi tetangga yang tidak seagama ataupun tidak sesuku dengan mereka.Tetangga, tampa memandang agama, etnis ataupun asal-usul, merupakan kelompok orang yang sangat bearti bagi orang Aceh.Oleh karena itu, orang Aceh tidak akan merasa asing jika tinggal dekat dengan orang yang berlainan suku bangsa atau agama yang dianutnya.Mereka akan tetap menjalin hubungan kekeluargaan yang harmonis.

f. Orang Aceh merupakan masyrakat yang cinta damai, prinsip hidup damai merupakan suatu sikap yang dipertahankan secara sunguh-sungguh.

g. Orang Aceh sangat menghargai sahabat yang benar-benar seperasaan dan sependeritaan dengannya.

Orang dari Suku Bali

Gambar 1. 8. Tarian dari suku Bali

Terdapat dua bentuk masyrakat Bali, yaitu masyarakat Bali-Aga dan Bali Majapahit.Masyarakat Bali Aga sedikit mendapatkan pengaruh kebudayaan Jawa Hindu dari Majapahit dan memiliki struktur kehidupan sendiri.Orang Bali Aga umumnya mendiami desa-desa di wilayah pegunungan, seperti Sembiran, Cempaga Sidatapa, Pedawa, Tiga Was, di kabupaten Buleleng dan desa Tenganan Pegrinsingan di kabupaten karangasem. Sedangkan orang Bali Majapahit pada umumnya mendiami daerah dataran rendah.Mereka juga merupakan sebagian besar dari penduduk pulau Bali.

Orang bali hanya mengenal satu bahasa, yaitu bahasa bali yang terbagi dalam beberapa dialek yaitu, dialekBuleleng, karangasem, Klungkung,

bangli, Gianyar, Badung, Tabanan dan jembran.Sama seperti budaya jawa, bahasa bali Hindu (majapahit) mengenal tiga tingkatan pemakaian bahasa, yaitu : bahasa alus, lumrah (madya), dan bahasa Bali kasar.

Sekarang ini bahasa Bali alus digunakan secara resmioleh hampir semua golongan dalam pergaulan di pulau Bali.

Masyarakat bali terbagi ke dalam lapisan sosial yang dipengaruhi oleh tiga sitem nilai, yaitu utama, dan nista.Kasta utama atau tertinggi adalah adalah golongan Brahmana, kasta madya adalah golongan Kasatrya, dan kasta nista adalah golongan Waisya.Selain itu, masih ada golongan yang dianggap paling rendah atau tidak berkasta yaitu golongan Sudra.Golongan ini sering juga disebut jaba wangsa (tidak berkasta).

Tata kehidupan masyarakat bali, secara umum terbagi menjadi dua, yaitu :

a. Sitem kekerabatan (kekeluargaan), yang terbentuk menurut adat yang berlaku dan dipengaruhi oleh adanya klan-klan keluarga.
b. Sistem kemasyrakatan (antarmasyrakat), merupakan kesatuan-kesatuan sosial yang didasarkan atas kesatuan wilayah/teritorial administrasi (perbekalan/kelurahan), yang pada umumnya terpecah lagi menjadi kesatuan sosial yang lebih kecil, yaitu banjar dan teritorial adat.Banjar mengatur hal-hal yang bersifat keagamaan, adat dan masyarakat lainnya.

Berdasarkan referensi dari berbagai sumber, kepribadian orang Bali dapat dikemukakan sebagai berikut :

a. Dapat dipercaya,
b. Memiliki jiwa seni yang tinggi
c. Jujur
d. Cinta damai
e. Mudah untuk hidup dalam keberagaman
f. Menjujung tinggi adat istiadat.

7. **Menghadapi Pelanggan dari Budaya Berbeda**

a. **Kesadaran Budaya (cultural Awareness)**

Untuk dapat menerapkan bagaimana menilai, menghargai pelanggan/konsumen dan rekan kerja dari semua budaya ada baiknya kita mengenal terlebih dahulu apa yang dimaksud dengan 'budaya atau kebudayaan'

b. **PengertianBudaya**

Koentjaningrat mengemukakan bahwa kebudayaan adalah seluruh sistem gagasan dan rasa, tindakan serta karya yang dihasilkan manusia dalam kehidupan bermasyrakat, dijadikan miliknya dengan cara belajar.

Kebudayaan (culture) bearti keseluruhan dari hasil cipta, rasa, karsa manusia. Wujudnya dapat berupa gagasan dan konsep pikiran manusia dan benda hasil karya manusia manusia hidup bermasyarakat berisi aksi-aksi terhadap dan oleh sesama manusia sebagai anggota masyarakat yang merupakan keprabadian, kepercayaan, kesenian, moral, hukum, adat kebiasaan dan lain-lain

E.B taylor, seorang ahli antropologi dari Inggris mengemukakan bahwa kebudayaan adalah kompleks keseluruhan yang menjadi pengetahuan,kepercayaan, kesenian, hukum, moral, kebiasaan, dan lain-lain kecakapan yang diperoleh manusia sebagai anggota masyarakat pendukung kebudayaan tersebut.

c. **Ciri-ciri budaya**

Ciri khas kebudayaan yang biasanya dimiliki oleh sekelompok manusia, suku dan sebagainya yang menempati suatu daerah geografis turun-temurun, biasanya tampak pada ;

1) Cara makan, pilihan bahan makanan, hasil masakan, seperti : bakmi, bakso, (asal masakan Cina) gulai nasi samin (masakan Arab) berbagai jenis makanan tradisional makanan Indonesia, makanan Eropa dan lain-lain.Ada yang makan hidangan dari babidan ada pula yang mengharamkan (tidak makan) golongan masyarakatlah yang menganggap sesuatu tindakan atau pilihan itu baik atau kurang baik, dan anggota golongan belajar dari yang lainnya untuk mematuhi atau menganut kepada pilihan itu.
2) Cara berpakaian, pilihan bahan pakaian, modelnya dan cara memakainya, misalnya di berbagai negara, wilayah, daerah semua memiliki ciri dan cara berpakaian sesuai dengan budaya atau adat istiadat setempat.Namun demikian terdapat juga cara-cara berpakaian yang berlaku secara umum (nasional atau internasional)
3) Perumahan,alat-alat yang mereka pakai sehari-hari berbeda dengan yang terdapat pada kebudayaan lain
4) Bahasa yang dipergunakan pada lingkungan mereka merupakan bahasa khas seperti, jawa, Bali, Sunda, Aceh, Inggris prancis beserta dialeek-dialeknya.
5) Ciri khas atau bentuk fisik :muka, warna kulit, perawakan, hidung mancung atau pesek, mata sipit atau beluk, rambut lurus atau keriting dan lain-lainnya.

d. Sosialisasi

Untuk dapat bekerja dengan baik sesama kolega dari berbagai budaya maka perlu adanya sosialisasi.

Yang dimaksud dengan sosialisasi adalah : Suatu proses dimana seseorang mulai menerima danmenyesuaikan diri kepada adat istiadat sesuatu golongan, di mana lambat laun akan merasa merupakan bagian dari golongan itu.

e. Perbedaan Budaya

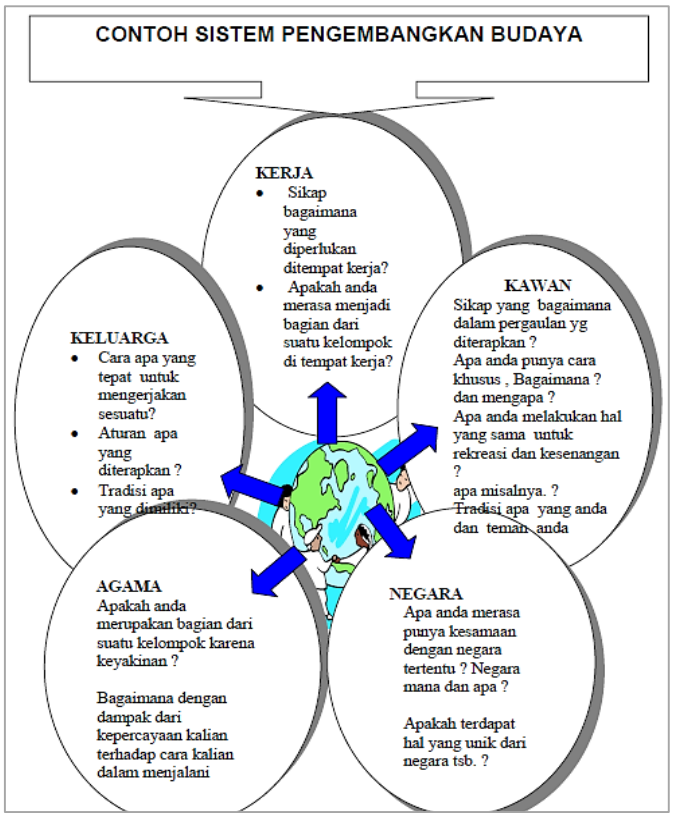
Yang dimaksud perbedaan budaya adalah : perbedaan cara bersikap dan berinteraksi yang disebabkan oleh budaya yang berbeda akan tampak aneh atau menyinggung orang lain. Perhatian mengenai

perbedaan budaya akan menjadikan kita memahami mengapa orang-orang berperilaku demikian serta bereaksi demikian terhadap anda.

Macam- macam perbedaan budaya adalah:

Ras, bahasa, ketidakmampuan, struktur keluarga, jenis kelamin, usia, kecenderungan jenis kelamin, agama dan status sosial.

"A. Person"s heritage and world vew"
Persepsi seseorang tentang dunia dan warisan budaya
"The Customs and Cvilisation of a particular people or group"
Kebiasaan dan budaya sekelompok orang
"A binding force which enables a group of people to identify themselves as us"
Suatu kekuatan yang menyatukan orang untuk mengidentifikasi diri mereka
"The way we do things round here"
Cara kita mengerjakan sesuatu disekitar kita
"The way of group of people agree to be'
Cara sekelompok orang menyetujui sesuatu
"The way we live, the way we behave, our beliefs, values and customs"
Cara kita hidup, cara kita bersikap, keyakinan kita, nilai-nilai Dan kebiasaan yang dianut.



Gambar 1. 9. Contoh Sitem Pengembangan Budaya

8. **Contoh Komunikasi verbal cara memberikan salam dan keramah tamahan kepada pelanggan dari :**

1. **Pelanggan Jepang**

Seperti kebanyakan orang barat, jika Anda kesulitan (tidak mengetahui atau tidak dapat melafalkan nama keluarga) untuk menyebut nama pelanggan jepang, gunakan Sir atau Madam.Jika Anda dapat menyebut dengan tepat nama akhir pelanggan, pakailah nama tersebut yang diikuti oleh San, apa pun jenis kelaminnya misalnya Takeshi San.

Orang Australia terbiasa menggunakan nama pertama, bahkan ketika berbicara dengan seorang penguasa. Namun di jepang, hal ini tidak dapat diterima.Orang Jepang saling mengucapkan salam dengan membungkuk. Anda harus melakukan sikap membungkuk ini sebagai bentuk penghormatan dan sensitivitas.Kontak mata baik digunakan ketika berkomunikasi dengan orang yang berbicara bahasa Inggris, tetapi orang jepang mungkin merasa tidak nyaman jika Anda mempertahankan kontak mata secara langsung dalam waktu yang lama, pada saat berkomunikasi, lakukan kontak mata hanya untuk sesaat lalu alihkan pandangan anda sedikit, terutama ketika berbicara dengan seorang wanita.

Gambar 1. 10. Budaya memberi hormat orang Jepang

Pelayanan di jepang tepat waktu dan efisien, staf pelayanan pun sangat bersih dan sopan, pemakaian seragam dimaksudkan untuk menciptakan kesan yang baik, Minuman beralkohol diterima tetapi beberapa wanita jepang mungkin tidak minum di depan umum. Pelanggan jepang akan sangat menghargai jika air dingin selalu tersedia.

Permintaan maaf harus disampaikan dengan tulus, permintaan maaf tidak boleh digunakan secara sembarangan karena akan dianggap sebagai pembenaran atas kesalahan .Hilangkan alasan untuk menunjukkan rasa bersalah.Dalam beberapa hal, hadiah diberikan dengan suatu permintaan maaf untuk menunjukkan ketulusan. Di hotel tamu-tamu jepang lebih suka

mandi berendam (bath) dari pada shower, karena di jepang, mandi adalah untuk relaksasi bukan untuk membersihkan, selain itu air dapat dipercikkan ke sekeliling dengan bebas.

Hotel harus menyediakan sandalkarena orang jepang biasanya tidak mengenakan sepatu di dalam rumah.Bagi banyak orang jepang, ada ketakutan alami terhadap api, karena banyak kota di jepang memiliki penduduk yang sangat padat dan beberapa bangunan terbuat dari bahan-bahan yang sangat mudah terbakar.Oleh karena itu, prosedur pertolongan saat kebakaran di jepang dapat membantu mengurangi rasa takut mereka.

Gambar 1. 11. Upacara minum teh

a. Greeting

Perkenalan dan komunikasi orang Jepang adalah sebagai berikut :

1) Sangat formal
2) Jangan menyentuh seseorang
3) Jangan memanggil dengan nama pertama
4) Tidak berjabatan tangan, tetapi membungkukkan badan
5) Terima kartu bisnis dengan kedua tangan
6) Bungkukkan badan dan perhatikan gelar di kartu bisnis orang bersangkutan. Jika orang jepang tersebut memiliki status yang lebih tinggi, membungkuklah lebih dalam dan lebih lama.
7) Tidak menggunakan kartu bisnis untuk menulis
8) Beri/terima hadiah dengan dua tangan
9) Tidak membuka hadiah di hadapan pemberinya
10) Tidak menggunakan humor, slang atau guyonan
11) Tidak melakukan kontak mata terlalu lama
12) Bicaralah dengan pelan, jelas, dan dengan volume suara normal
13) Selalu tunjukkan tingkat formalitas tertentu

14) Bersikap sabar ketika seorang pelanggan Jepang tidak dapat berbahasa Inggris dengan baik.

b. Kebiasaan

1) Merokok masih sangat populer (lebih banyak pria dari wanita)
2) Mandiberendam (bath) lebih populer daripada menggunakan shower
3) Permintaan maaf harus tulus, dan jangan gunakan alasan.
4) Orang Jepang mungkin mengganggu pekerjaan Anda dengan sebuah permintaan, jangan mengartikan ini sebagai kekasaran
5) Orang Jepang tidak suka mengatakan “no”agar tetap “keep face”menjaga nama baik

c. Makanan

Produk-produk susu tidak begitu populer

d. Minuman

1) Menyukai minuman alkohol (whisky dan sake)
2) Air minum dingin.

2. Pelanggan Jerman

Gambar 1. 12. Tarian khas negara Jerman

Orang Jerman mengharapkan pelayanan yang cepat dan efisien. Mereka dapat tersinggung jika Anda meminta mereka untuk menunggu tampa menjelaskan alasannya. Penampilan yang rapi dan bersih sangat penting, baik bagi pekerjaan maupun bagi diri Anda sendiri. Orang jerman menganggap ruang makan yang tidak tertata atau

Gambar 1. 13. Kesenian musik khas negara Jerman

penampilan personal yang tidak rapi sebagai tanda inkompetensi. Bersiaplah akan adanya permintaan-permintaan langsung dan tampak mendadak karena para konsumen Jerman lebih menuntut ketimbang meminta untuk dilayani. Perlu diingat bahwa ini bukan tanda kekasaran, namun merupakan sikap yang menjadi kebiasaan mereka. Kata “Please”dan “thank you” mungkin tidak banyak di gunakan.Bila memungkinkan, berilah informasi yang tepat, bukan pernyataan umum yang tidak jelas, contoh “Bukan minggu depan, tetapi hari selasa setelahpukul 3.00 sore”.Dari sudut pandang orang Jerman, “pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang tidak asal-asalan.”

a. Greeting

1) Selalu jaga tingkat formalitas tertentu.panggil mereka dengan Mr. Atau Mrs. Bila Anda mengetahui namanya, dan Sir atau Madam Jika Anda tidak mengetahui namanya.
2) Jangan pernah memanggil dengan namapertama
3) Jabat tangan merupakan hal biasa bagi pria dan wanita
4) Tundukan kepala Anda sedikit ketika memberi salam seorang tokoh

b. Kebiasaan

1) Tidak menggunakan humor atau selang
2) Bersiaplah akan adanya permintaan-permintaan mendadak
3) Cobalah menjawab pertanyaan-pertanyaan dengan tepat
4) Para konsumen Jerman tidak punya waktu untuk meladeni sikap bohong /omong kosong (nonsense)
5) Orang jerman mengharapkan penjelasan ketika diminta untuk menunggu.
6) Tempat kerja yang berantakan diartikan sebagai tanda ke tidak kompetenan
7) (inkompetensi)

8) Beberapa orang Jerman yang lanjut usia tidak dapat berbicara bahasa Inggris dengan baik

c. Makanan

1) Orang jerman akan mencoba sesuatu sesekali, tetapi akan sangat menghargai jika makanan khas Jerman juga tersedia
2) Makanan yang populer adalah daging lembu, sosis, kentang, dan sauerkraut
3) Kurang menyukai makanan khas Asia

d. Minuman

1) Menyukai bir, anggur dan sparkling wine
2) Tidak banyak mengonsumsi cocktail

3. Pelanggan Amerika Serikat

Gambar 1. 14. Indian, Suku asli Amerika

Umumnya orang-orang dari Amerika Serikat mengajukan banyak pertanyaan tentang makanan dan minuman, dan memberi pesanan yang sangat detil.Mereka tidak melakukan ini untuk menguji pengetahuan atau untuk menyulitkan Anda. Tetapi hal itu pula yang terjadi di restoran-restoran di Amerika Serikat.Pastikan bahwa Anda memahami apa saja yang terdapat pada daftar menu, danjawablah pertanyaan-pertanyaan mereka secara profesional.

a. Greeting

1) Banyak orang Amerika mengatakan “Hello”dan menepuk bahu (jika pria), dan memanggil dengan nama pertama terhadap orang yang dikenal akrab
2) Selalu menjaga tingkat formalitas tertentu.Panggil mereka dengan Mr. Atau Mrs. Ketika Anda mengetahui namanya, dan Sir atau Madam jika Anda tidakmengetahui namanya.

Gambar 1.15. Kesenian Rodeo

b. Kebiasaan

1) Anggur atau sparkling wine disajikan dengan makan malam
2) Ingatlah selalu akan adanya permintaan-permintaan khusus

c. Makanan

1) Sarapan khas di sebuah hotel bintang lima dapat mencakup delapan menu, termasuk steamed pear dengan saus anggur merah manis sebagai pembuka, hati sapi panggang (medium) dengan bawang goreng, capsicum dan potongan-potongan apel sebagai main course serta pancakes dengan sirup maple sebagai dessrt (makanan pencuci mulut).
2) Banyak cara berbeda memasak telur seperti, sunny-side up (telur mata sapi atau ceplok), Turned over (telur goreng yang matang pada kedua sisinya), dan sebagainya.
3) Sup dingin disajikan untuk makan siang di musim panas (termasuk sup buah-buahan)
4) Cottage cheese dan buah segar untuk makan siang pada musim panas.
5) Daging merah apapun (termasuk breakfas bacon) yang dimasak pada suhu tertentu : rare, medium rare, medium,medium welll, well done, dan very well done.

d. Minuman

1) Air mineral harus tersedia pada tiap meja saat tamu tiba.
2) Coctail beralkohol tinggi sebagai minuman sebelum makan.
3) Kopi atau teh panas/dingin (tergantung musim), yang tersaji dengan makanannya.

4. Pelanggan Muslim

Gambar 1. 16. Kebudayaan seorang muslim

Jika para pria dan wanita dari segala usia melakukan liburan ke banyak tempat didunia, termasuk ke negara-negara Islam, tidak demikian halnya bagi orang Muslim, Tidak banyak orang muslim yang bepergian ke negara-negara barat. Pria dan wanita Muslim bepergian terutama untuk alasan-alasan bisnis. Para wanita muslim hampir tidak pernah bepergian ke negara-negara barat, dan terutama tidak pernah bepergian tanpa didampingi oleh suami mereka atau kerabat pria dekat.

a. Greeting

1) Selalu perlakukan konsumen muslim dengan formal
2) Gunakan Sir atau Madam
3) Jangan pernah gunakan nama pertama
4) Jabat tangan merupakan hal lazim hanya di kalangan pria, dankadang menggunakan kedua tangan.

b. Kebiasaan

1) Orang muslim sering berbincang-bincang dahulu sebelum masuk ke alasan utama adanya pertemuan
2) Orang muslim berdoa lima kali setiap hari dengan arah kiblat ke mekah, kota paling suci umat islam
3) Terdapat tanda dalam kamar hotel yang menunjukkan arah kiblat ke Mekkah.

4) Orang muslim melepas sepatu sebelum masuk ke dalam rumah.
5) Permintaan mungkin terdengar menuntut.
6) Orang muslim mengharapkan pelayanan yang efisien dan cepat, dan tidak peduli dengan penyebab terjadinya masalah.

c. Makanan

1) Makanan harus (wajib halal).
2) Hewan-hewan buruan tertentu diperbolehkan
3) Hewan-hewan disembelih dengan cara khusus
4) Produk susu dari sapi, domba, dan kambing diperbolehkan.
5) Ikan apa saja diperbolehkan
6) Madu, buah segar atau kering, kacang-kacangan.
7) Biji- bijian seperti gandum dan beras, dan semua tumbuhan yang tidak beracun.
8) Mengonsumsi sayuran segar atau yang dingin secara alamiah.

d. Minuman

1) Minuman harus halal (tidak mengandung alkohol)
2) Minuman ringan, air, susu, kopi, dan the

D. Aktivitas Pembelajaran

Aktivitas 1

Diskusikan kemudian dipersentasikan dengan teman satu kelompok anda mengenai keragaman budaya.

1. Keragaman budaya yang anda miliki dan faktor-faktor positif dari hal tersebut.
2. Bagaimana budaya tersebut bisa berubah karena waktu atau jaman.
3. Tuliskan pengetahuan tentang budaya yang anda miliki minimal 10 macam.

Aktivitas 2

Apa yang menentukan budaya seseorang ? Seorang bayi laki-laki usia tiga bulan dari Nigeria di Afrika diadopsi oleh sebuah keluarga Prancis, dan tumbuh besar di prancis.Bahasa, kebiasaan dan budaya mana yang akan

dikembangkan anak itu, Prancis atau Nigria ? Jelaskan tidak lebih dari 50 kata dalam bentuk makalah.

E. Latihan/Kasus/Tugas

Tugas 1

Penerapan Komunikasi verbal dan non verbal

Tugas/latihan : Diskusi dan presentasi kelompok

1. Bentuk kelompok yang terdiri dari 2 s/d 4 orang
2. Setiap anggota mendapat giliran sebagai pembicara dan pengamat Pembicara akan mengekspresikan beberapa kata sesuai instruksi pada no 3.Para pengamat akan membuat catatan komunkasi non-verbal yang dilakukan si pembicara sesuai dengan instruksi untuk mengungkapkan ekspresi seperti : volume suara, artikulasi, ekspresi muka, gerakan mata, gerakan tubuh, dan lain-lain.
3. Kata-kata yang akan diekspresikan :
   a. “Selamat Tinggal”(diucapkan dengan rasa marah)
      (sedih)
      (sabar)
      (dengan gembira)
      (gugup)
   b. “Ya, saya mengerti”(marah)
      (kasar)
      (tidak sabar)
      (cemas)
      (saya mengerti, tetapi yang lain tidak.....?)
   c. ”Saya akan memberitahukannya”. (secara ragu-ragu)
      (secara iklas)
      (Jika saya sempat)

Tugas 2

Studi Kasus

Misalkan Anda bekerja sebagai seorang petugas disebuah kafe.Pada hari Sabtu sore, kafe itu penuh dengan pengunjung dan semua petugas sangat sibuk .Ketika menuju ke dapur,Anda melihat seorang petugas wanita sedang duduk di atas lantai dan tampak seolah-olah dia akan pingsan.Dalam usaha untuk membantunya, Anda menawarkannya segelas air. Dia menolak untuk meminumnya dan berkata,'Terima kasih.Saya seorang Muslim.Ini bulan Ramadan dan saya tidak boleh makan atau minum sampai setelah matahari terbenam.

Setelah bekerja dengannya selama beberapa bulan, mengapa Anda tidak mengetahui bahwa dia adalah Muslim ?Dia terlihat memakai seragam yang sama dan berperilaku sama seperti para petugas yang lain.Namun agama serta keyakinannya tersembunyi dari Anda.

Jelaskan :

1. Aspek- aspek budaya yang terlihat
2. Aspek-aspek budaya yang tersembunyi.

Latihan Pertanyaan Essay

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan jelas dan singkat pada lembar jawaban

1. Bila anda adalah salah satu anggota kelompok kerja, bagaimana anda menjaga prilaku anda supaya bisa survive dalam kelompok tersebut. Jelaskan ?
2. Apabila anda diminta mengorganisasi satu group tamu dari Amerika. Bagaimana anda mempersiapkan komunikasi verbal dan non verbal anda ?
3. Bila anda bertemu tamu orang jepang dengan perbedaan budaya yang dimiliki, hal-hal apa yang anda perhatikanadalah ?
4. Mengapa kesalahpahaman antar budaya terjadi dan bagaimana anda mengatasinya ?
5. Bagaimana melayani pelanggan dari budaya yang berbeda ?

F. Rangkuman

- ☑ Memberikan kemampuan bekerjasama dan menghargai orang lain dari berbagai latar belakang. Menghargai, menghormati perbedaan masyrakat dan kebudayaanyang dianut, para pelanggan dan kolega dari berbagai latar belakang
  - ☑ Mempertimbangkan perbedaan budaya dalam berkomunikasi baik secara lisan maupun tertulis.
  - ☑ Mengupayakan penggunaan komunikasi melalui gerak tubuh atau memakai kata-kata sederhana dalam bahasa orang yang diajak bicara apabila terdapat hambatan dalam bahasa
  - ☑ Mendapat bantuan dari kolega, buku refrensi atau organisasi diluar bilamana diperlukan
  - ☑ Kebudayaan (culture) berarti keseluruhan dari hasil cipta, rasa, karsa manusia.Wujudnya dapat berupa gagasan dan konseppikiran manusia dan benda hasil karya manusia.
  - ☑ Memahami cara menindaklanjuti permasalahan, dengan mengenali latar belakang budaya yang dianut serta mencari solusi yang dapat menguntungkan.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Setelah anda mempelajari materi dalam kegiatan pembelajaran 1, materi manakah yang anda anggap sangat sulit dan materi manakah yang anda anggap mudah. Apabila anda merasa materi sangat sulit atau sangat mudah anda bisa memberi masukan kepada fasilitator dan tidak menutup kemungkinan anda bisa memberi kontribusi pada materi ini.

Selanjutnya dapat menentukan rencana pengembangan dan implementasinya.

Kegiatan Pembelajaran 2 :

Berkomunikasi Melalui Telepon

A. Tujuan

Setelah mempelajari uraian dalam kegiatan belajar ini peserta Diklat diharapkan dapat :

1. Memahami etika penanganan telepon.
2. Memahami tujuan menerima panggilan telepon masuk.
3. Memahami langkah-langkah dan teknik menelepon.
4. Melakukan pengorganisasian pesan-pesan.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

Setelah mempelajari uraian materi dalam kegiatan belajar ini peserta Diklat diharapkan dapat :

1. Memahami etika penanganan telepon.
2. Memahami tujuan menerima panggilan telepon masuk.
3. Memahami langkah-langkah dan teknik menelepon.
4. Melakukan komunikasi melalui telepon.

C. Uraian Materi

1. **Peranan Telepon**

Telepon sebagai salah satu alat komunikasi dalam kehidupan sehari-hari mempunyai peranan yang sangat penting. Melalui telepon orang-orang dapat berkomunikasi dengan cepat dan mudah. Dalam lingkup lokal, nasional maupun internasional, telepon merupakan

sarana komunikasi yang sangat praktis sebagai pengganti tatap muka. Telepon juga merupakan sarana utama penunjang bisnis suatu perusahaan, terlebih dengan era globalisasi informasi serta ramainya lalu lintas komunikasi pada saat ini. Beberapa pertimbangan mengapa telepon diperlukan :

b. Guna Telepon

- Biaya relatif m murah
- Hemat energi
- Efisien waktu
- Praktis

b Lingkup Area Sopan Santun Bertelepon

Bila ditinjau dari segi keterkaitan dengan pekerjaannya, maka paling sering menggunakan telepon adalah :

- Operator telepon (Telephone operator
- Penerima TV (Receptionist)
- Sekretaris Hotel (Secretary)
- Petugas Hotel (HotelStaff)
- Petugas Biro Perjalanan Wisata (Tours & Travel Agent Staff)
- Dan lain-lain

c Persyaratan agar dapat berkomunikasi secara baik melalui telepon :

- Memiliki rasa percaya diri
- Memiliki rasa antusias (bergairah, bersemangat di saat bertelepon)
- Memiliki kesiapsiagaan dalam memberikan alasan-alasan yang tepat
- Memiliki kebiasaan tingkah laku yang baik
- Dapat melayani semua tamu lewat telepon
- Mengerti dan dapat melakukan sambungan telepon local, interlokal dan internasional
- Mengetahui dengan pasti siapa yang dapat memberikan keterangan pasti sesuai dengan yang ditanyakan oleh penelepon.

- Dapat mengontrol setiap pembicaraan dengan berpedoman pada sikap berbicara yang tidak bertele-tele, jelas dan tepat
- Dapat menggunakan magic work/suasana yang menarik
- Menempatkan pesawat telepon pada tempat yang tepat

d. Hal – hal yang perlu dipersiapkan sebagai petugas telepon di hotel

1) Kertas pesan (message form)
2) Alat tulis
3) Buku telepon
4) Informasi tentang hotel, misalnya tarif kamar hotel, kegiatan hotel, fasilitas, dan sebagainya

e. Cara menangani ancaman bom

1) Tetap tenang, jangan menutup telepon
2) Ajukan pertanyaan kepada penelepon
3) Catat kalimat dan kata-kata ancaman tersebut
4) Catat secara rinci informasi mengenai pembicaraan dari penelepon (suara, bahasa, nada suara, latar belakang, bunyi-bunyi yang terdengar, waktu, dan lama bicara

2. Sikap dalam Menerima Panggilan Telepon Masuk

Panggilan telepon masuk dapat terjadi di mana saja, misalnya di kantor, tempat penerimaan tamu dalam perjalanan, ataupun lokasi tertentu.Panggilan ini dapat berasal dari pelanggan/relasi, kolega/rekan kerja bahkan dari keluarga. Agar informasi yang diterima saat menerima panggilan telepon masukjelas perlu diperhatikan sikap (etika/sopan santun) dalam menerima telepon. Ketika telepon berdering, dan kemudian diangkat, seseorang tidak pernah dapat memastikan siapakah orang yang menelpon tersebut, apakah rekan kerja, teman sekolah, salah satu anggota

keluarga, pimpinan kantor, pelanggan atau yang lainnya.Oleh karena itu, sikap anda harus selalu baik.

Gambar 2.2. Sekretaris yang sedang menelepon

Dalam menelpon, seseorang tidak bisa melihat lawan bicaranya. Seseorang hanya dapat menilai dan menduga dari nada suara yang didengarnya. Oleh karena itu, seorang petugas penerima telepon, operator resepsionis, atau sekretaris harus mempunyai tata krama berkomunikasi dengan siapapun. Gunakan bahasa yang baik dan benar. Aturlah nada suara sehingga terkesan normal dan wajar, tidak di buat-buat. Tunjukkan sikap antusias selalu siap membantu penelpon dan mendengarkan dengan seksama apa yang diinginkan penelpon, menjawab dengan jelas, singkat dan bijaksana.

Berikut ini ada 7 sikap yang perlu diperhatikan dalam menerima telepon (dikenal dengan istilah "7C") yaitu sebagai berikut :

a. Caring, yaitu memperhatikan, mendengarkan, dan mencatat semua isi pembicaraan penelpon.
b. Committed, yaitu merasa terikat dengan organisasi/perusahaan, tidak melemparkan masalah kepada orang lain atau lepas tanggung jawab, dengan alasan karena bukan tugas/urusan Anda Contoh :"Maaf, saya tidak mengerti masalah tersebut, coba Bapak menghubungi pak Indra."
c. Confident, yaitu penuh keyakinan dalam mengatasi persoalan yang timbul. Petugas penerima telepon tidak perlu, bersikap merendahkan diri sendiri, misalnya dengan mengatakan:
   "Maaf, saya petugas resepsionis."Atau,
   Maaf, saya hanya karyawan biasa tidak bisa berbuat apa-apa."

Sebaiknya jawablah semua telepon masuk dengan penuh keyakinan, seperti :

"Baik Pak, saya akan sampaikan, mohon maaf saya ingin tahu nomor telepon dan nama bapak, agar saya dapat menghubungi bapak lebih lanjut."

Baik segera saya sambungkan ke bagian produksi.

d. Considerate, yaitu mempunyai sikap bersahabat dan menjaga emosi penelpon.

   Contoh :

   "Baik bu, secepatnya saya sampaikan pesan ibu kepada pimpinan."

   "Dengan senanghati saya akan mengabari Bapak lagi, setelah pimpinan pulang dari luar kota."

e. Controlet, yaitu mampu menjaga dan mengontrol emosi pada saat penelpon marah/kecewa karena ada masalah dengan kantor anda. Anda harus tetap bersikap baik dan bijaksana

   Contoh :

   "Kami mohon maaf atas kesalahan pengurusan dokumen bapak kemarin, kami usahakan hari ini selesai semua."

   "Kami mohon maaf atas keterlambatan pencairan tagihan Bapak, kami usahakan hari ini sudah ditransfer ke rekening Bapak."

f. Creative, yaitu kemampuan untuk menemukan cara yang efektif dalam bekerja, seperti :

   1) Mencatat dan menyimpan (sesuai abjad) nama-nama dan nomor telepon para relasi perusahaan
   2) Menyiapkan buku khusus untuk mecatat semua telepon masuk dan pesan-pesannya.
   3) Menyediakan buku petunjuk kode-kode wilayah dari Telkom atau dari Indosat, untuk memudahkan anda melakukan hubungan interlokal, SLI, dan SLJJ

g. Contagious, yaitu selalu memelihara keakraban, kegembiraan, kesejukan, dan kedamaian kepada penelpon.

3. **Langkah – Langkah Menerima Panggilan Telepon Masuk**

Dalam menerima telepon masuk, ada langkah – langkah yang harus ditempuh, antara lain sebagai berikut :

a. **Menyiapkan kertas dan alat tulis pensil/pulpen,** sebaiknya kertas dan alat tulis harus selalu tersedia di atas meja kerja, sehingga penerima telepon atau resepsionis tidak perlu membuang-buang waktu hanya untuk mencari kertas dan alat tulis .Hal ini akan sangat berguna apabila ada pesan dari penelpon yang perlu dicatat.

   Bisa dibayangkan berapa besar pulsa yang terbuang, hanya karena petugas penerima telepon harus mencari - cari dahulu kertas dan alat tulis, dan bagaimana jadinya apabila sambungan telepon tersebut interlokal atau internasional

   Oleh karena itu, ketersediaan kertas dan alat tulis di dekat telepon merupakan bagian penting dalam profesionalisme menerima telepon.

b. **Jangan membiarkan telepon masuk berdering "lebih dari 3 kali".**

   Citra perusahaan bisa juga tercermin dari bagaimana para karyawannya memperlakukan dering telepon masuk, Kemudian perkenalkan diri anda sebagai berikut :

   1) Menyebutkan nama anda dan nama kantor tempat anda bekerja.
   2) Menyebutkan nomor telepon kantor anda bila dianggap perlu.
   3) Ucapkan kata salam pembuka percakapan sesuai waktu saat itu dan segera katakan bahwa anda siap membantu.

   Contoh :

   "Dengan Vania, di sini Departemen Perdagangan, selamat pagi"

   "Ada yang bisa saya bantu, Pak/Bu ?"

c. **Bicaralah dengan nada suara yang enak didengar,** agar bisa lebih akrab, panggillah si penelepon dengan namanya, sehingga akan terjalin suasana keakraban.

   Berkomunikasi dengan orang lain akan lebih menarik jika ditunjang dengan suasana yang penuh keakraban. Suasana akrab dapat diperoleh jika kita saling mengenal, antara lain mengetahui nama lawan bicara anda.

   "Baik ibu Rani, secepatnya saya akan bantu ibu Rani, kerja sama kita berjalan lancar".

d. **Berbicara di pesawat telepon harus terdengar menyenangkan bagi lawan bicara,** antara lain dengan memperhatikan hal-hal berikut:
   1) Berbicara dengan kecepatan yang normal, tidak tergesa-gesa
   2) Berbicara layaknya sedang berhadapan langsung dengan lawan bicara
   3) Aturlah nada suara yang sedang, tidak terlampau tinggi dan keras
   4) Berbicaralah dengan ramah, bersahabat, dan penuh perhatian sehingga memberikan kesan bahwa Anda ingin membantu penelepon.

e. **Simak semua pembicaraan dengan seksama dan penuh perhatian dan jangan sekali-kali memotong pembicaraan.** Menyimak pembicaraan sangat penting dalam bertelepon. Biarkan lawan bicara/penelepon menyelesaikan penjelasannya.Setelah memahami pesan penelepon, lakukan pencatatan, jika ada hal yang kurang jelas, barulah anda dapat bertanya langsung kepada penelepon.

f. **Hindari penggunaan kata "apa"atau "hah"bila kata-kata penelepon kurang jelas, karena terkesan kurang sopan.**

   Pada saat berbicara melalui telepon, simaklah penelepon dengan seksama dan fokuskan perhatian pada perkataan penelepon. Penggunaan kata "apa"atau "hah yang menunjukkan ketidak jelasan harus dihindari.Hal tersebut membuat penelepon akan mengulanggi penjelasannya. Apabila hal tersebut dilakukan berulang-ulang maka kesan yang ditimbulkan akan tidak baik.

g. **Apabila ada pesan, catatlah dengan teliti semua pesan yang disampaikan penelepon dan segera sampaikan kepada yang berhak menerima pesan tersebut.**

   Mencatat pesan dari penelepon merupakan salah satu tugas penting dari petugas penerima telepon, resepsionis, atau sekretaris.Pesan hendaklah dicatat secara tertulis pada kertas atau buku khusus, sehingga pada saat penyampaian kepada yang berhak menerima pesan tidak terjadi kesalahan. Risiko yang paling umum jika seorang penerima telepon/pesan tidak melakukan pencatatan adalah lupa. Hal ini dapat menimbulkan masalah apabila ternyata pesan yang disampaikan sangatlah penting.

h. **Apabila pihak penelepon ingin segera berbicara dengan pimpinan, segera operator telepon ,** resepsionis atau sekretaris meminta waktu sebentar untuk konfirmasi dengan pempinan, apakah sedang sibuk atau telepon bisa langsung disambungkan.Apabila pimpinan bersedia menerima, katakan segera kepada penelpon, contohnya “bapak/Ibu, silakan bicara langsung”.

   “Terima kasih,Bapak/Ibu telah sabar menunggu, silakan berbicara”.

   Apabila pimpinan tidak/atau belum bersedia menerima telepon, katakan segera : “Mohon maaf Bapak/Ibu, Bapak pimpinan sedang rapat direksi, belum bisa diganggu”

   “Mungkin Bapak/Ibu bisa menelepon kembali atau mungkin ada pesan yang harus disampaikan, apabila bapak ada urusan lain.

i. **Akhiri percakapan telepon dengan mengucapkan terimakasih dan salam penutup,** biarkan penelepon yang meletakkan gagang pesawat teleponnya terlebih dahulu, setelah itu baru letakkan gagang pesawat telepon Anda.

4. Etika Menerima Panggilan Telepon Masuk

Dalam menerima panggilan telepon masuk, petugas penerima telepon terutama sekretaris juga harus mengetahui dari saluran mana telepon tersebut masuk, apakah melalui operator atau telepon dari luar .Dapat juga dilihat dari jabatan strukturalnya, apakah si penelpon lebih tinggi jabatannya dari pimpinan ataukah lebih rendah.

Berikut akan dijelaskan mengenai etika menerima telepon dari luar tampa melalui operator, telepon masuk melalui operator, dan penelepon yang tidak atau telah dikenal oleh penerima telepon.

Adapun etika menerima telepon adalah sebagai berikut :

a. Etika menerima panggilan telepon masuk dari luar melalui saluran langsung (tidak melalui operator)
   1) Menyebutkan identitas diri dan nama perusahaan tempat anda bekerja.
   2) Mengucapkan salam sesuai waktu saat itu.
   3) Menanyakan maksud dan tujuan menelpon, contoh :

   “Selamat pagi! Kinanti dari PT Danareksa di sini”.

“Ada yang dapat saya bantu, Pak/BU?.

b. Etika menerima panggilan telepon masuk dari luar melalui saluran tidak langsung atau melalui sentral telepon internal, baru kemudian disalurkan ke pesawat-pesawat telepon yang ada di perusahaan
   1) Menyebutkan nama bagian/unit kerja (tidak perlu menyebutkan nama perusahaan)
   2) Mengucapkan salam sesuai waktu saat itu.
   3) Menanyakan maksud menelpon, contoh :
      “Ruang komputer di sini, selamat sore, ingin bicara dengan siapa, Pak/BU?”

c. Etika menerima panggilan telepon masuk dari penelpon yang belum/tidak dikenal
   1) Proses awal sama seperti poin pertama dan kedua di atas, tetapi karena penelepon ini belum dikenal, seorang sekretaris harus menanyakan lebih jelas keperluannya menelepon.Apabila memang ada hubungan dengan wewenang pimpinan dan pimpinan berada di tempat, segera hubungkan dengan pimpinan, tetapi bila pimpinan tidak berada di tempat, harus diberitahukan apa adanya.
   2) Bila penelpon hanya ingin berbicara dengan pimpinan dengan mengatakan maksudnya tetapi belum menyebutkan jati dirinya, maka sekretaris tetap harus menanyakan jati dirinya.
   3) Bila penelpon akhirnya mau mengatakan jati dirinya, telepon segera dihubungkan dengan pimpinan.
   4) Bila penelpon hanya mengatakan keperluannya saja, sementara ia mendesak terus ingin berbicara dengan pimpinan, maka sekretaris harus melaporkan hal tersebut kepada pimpinan. Pimpinan yang akan memutuskan menerima telepon atau tidak.
   5) Bila penelepon hanya mau menyebutkan jati dirinya tetapi tidak menyebutkan keperluannya, maka sekretaris harus mengatakan bahwa pimpinan sedang rapat belum bisa diganggu atau sedang tidak di tempat

d. Etika menerima panggilan telepon masuk dari penelepon yang telah dikenal. Berhubung penelepon sudah dikenal, sekretaris harus

bersikap lebih ramah dan bersahabat, tetapi tetap tidak meninggalkan etika bertelepon. Langkah-langkah formal seperti menanyakan maksud dan tujuan, sudah tidak perlu di lakukan lagi

e. Etika menerima panggilan telepon masuk dari penelepon yang mempunyai kedudukan lebih tinggi dari pimpinan.
   1) Menyebutkan identitas diri dan nama perusahaan Anda.
   2) Mengucapkan salam sesuai waktu saat itu
   3) Menanyakan “Ada yang dapat saya bantu?”“atau Ingin berbicara dengan siapa ?”
   4) Setelah mengetahui siapa yang ingin berbicara dengan pimpinan, langsung saja dihubungkan dengan pimpinan sambil menyebutkan nama penelepon yang ingin berbicara tersebut.

f. Etika menerima panggilan telepon masuk dari penelepon yang mempunyai kedudukan setingkat atau lebih rendah dari pimpinan
   1) Menyebutkan identitas diri dan nama perusahaan
   2) Mengucapkan salam
   3) Menanyakan “Ada yang dapat saya bantu?”atau “Ingin bicara dengan siapa?”
   4) Setelah mengetahui siapa yang ingin berbicara , segeralah dihubungkan dengan pimpinan, sambil menyebutkan nama penelepon yang ingin berbicara tersebut.

Gambar 2.3. Sekretaris menerima telepon masuk

5. Prosedur menjawab telepon masuk

Di dalam bertelepon ada tata cara yang perlu diketahui dan dijalankan oleh operator

1. Jawablah telepon dengan cepat (maksimum3 kali berdering)
2. Indentity your self (perkenalkan diri)
3. Perkenalkan diri Anda dengan mengucapkan salam sesuai waktu, menyebutkan nama perusahaan/hotel tempat Anda bekerja dan ucapkan siap membantu “Good morning, Nikko hotel, Nani speaking, may I help you ?”
4. Personal service (layanan pribadi)
5. Berikan pelayanan secara wajar agar si penelepon bagaikan dirajakan. Bicaralah dengan nada suara yang baik.Usahakan memberikan suasana akrab dengan langsung menyapa nama penelepon kalau Anda sudah mengenalnya. Tentunya tampa melupakan sebutan menghormati, seperti Mbak, Bu, dan sebagainya
6. Listen Carefully
7. Jadilah orang yang penuh perhatian. Dengarlah pembicaraan tamu dengan seksama perhatian jangan memotong pembicaraan. Selain itu, mintalah atau kuasai informasi dengan sejelasnya
8. Take a note
9. Catat semua pesan yang disampaikan oleh penelepon dan segera sampaikan pada yang bersangkutan
10. Giving magic word
11. Pada saat berbicara gunakan kata-kata yang sehalus-halusnya sehingga menyentuh sanubari tamu. Beberapa contoh magic word antara lain : please, Iam sorry, Ibeg your pardon, thank you.
12. Mempromosikan produk
13. Ambil kesempatan untuk mempromosikan produk perusahaan/hotel Anda
14. Apabila terdapat panggilan telepon yang bersifat mengancam dan mencurigakan segera laporkan kepada orang yang tepat sesuai dengan prosedur perusahaan.

6. Teknik Menelepon

a. Sebelum menelpon

1) Siapkan nomor telepon yang akan dihubungi, jangan mengangkat gagang telepon sebelum anda benar-benar yakin nomor telepon yang dihubungi sudah ada.
2) Menetapkan nama orang, sebutkan dengan jelas nama orang yang akan dihubungi (posisi/jabatan dan bagian apa)
3) Selalu menyiapkan buku catatan untuk mencatat hasil pembicaraan atau untuk menulis pokok-pokok pembicaraan
4) Susun rencana, Apa yang anda ingin katakan, kepada siapa anda ingin menyampaikan, sasaran dan harapan apa yang anda ingin capai. Siapkan pertanyaan-pertanyaan yang mungkin diajukan untuk mendapatkan informasi yang diinginkan

b. Saat menelepon

1) Angkat gagang pesawat telepon dan dengar nada pilih.
2) Tekan atau putar nomor telepon yang dituju
3) Sesuaikan nomor kode wilayah, lokal, interlokal, atau internasional.

   Contoh : Interlokal ke Cirebon.
   Nomor telepon : 206196, Kode wilayah, 0231
   Cara menelpon : (0231) 206196
4) Apabila nada sambung telepon sedang sibuk, tutuplah telepon sejenak, kemudian tekan atau putar kembali nomor yang dituju, atau tekan tombol REDIAL
5) Apabila hubungan telah tersambung dan penerima telepon telah mengangkat telepon, pastikan terlebih dahulu bahwa nomor telepon yang dituju benar, barulah mengutarakan maksud dan tujuan.
6) Sebelum menyampaikan maksud dan tujuan, sebutkan dahulu identitas dan kantor

   Contoh : *"Selamat pagi! saya Davina dari Multivision Plus, bisakah saya berbicara dengan Dude Herlino?"*
7) Pada saat menelpon, kendalikan pembicaraan anda.
8) Utarakanlah dengan jelas dan singkat maksud dan tujuan anda menelpon.
9) Konfidensial, menjaga kerahasiaan pembicaraan adalah hal yang sangat penting dalam melakukan hubungan lebih lanjut.

10) Catat semua jawaban yang diterima
11) Setelah selesai, ucapkan salam penutup

c. Menyampaikan pesan telepon

1) Berilah waktu kepada lawan bicara anda di telepon untuk mencatat pesan yang ingin anda sampaikan.
2) Saat anda mendiktekan nama-nama atau angka-angka, berilah jedah sejenak pada potongan kalimat untuk memberikan waktu lawan bicara anda mencatat pesan anda tersebut
3) Mintalah lawan bicara anda untuk membacakan kembali pesan yang telah anda sampaikan

d. Meletakkan gagang telepon

Setelah pembicaraan selesai, segera letakkan gagang pesawat telepon dengan hati-hati dan perlahan agar menimbulkan kesan yang baik terhadap penerima telepon.

e. Menutup pembicaraan

Apabila semua data yang dibutuhkan sudah diperoleh, segera ucapkan terimakasih.

Contoh : *"Terima kasih atas segala informasi bapak, selamat pagi!"*

7 Hal- hal yang perlu diperhatikan oleh petugas operator

Di dalam bertelepon ada hal-hal yang perlu diperhatikan oleh petugas operator antara lain :

1. Terdapat operator rack yang disusun secara alphabet
2. Nama – nama tamu disusun dengan benar pada operator rack.
3. Menerima slip check out dari reception dan memberikan informasi kepada departemen lain.
4. International spelling board harus diseragamkan menurut aturan yang berlaku
5. Harus mempunyai daftar telepon penting, seperti, Bank, Restaurant Travel Agen, Airport, Taxi, Hotel, tempat wisata local
6. Terdapat juga Air – Flight, Schedule Book Internasional dan domestik, Jadwal keberangkatan kereta api, bus dllnya

a Urutan fungsi dan tugas

1) Seksi Operator

Seksi ini dipimpin oleh kepala seksi operator, yang bertanggung jawab pada manager kantor depan (f ont office) tugas seksi operator ini adalah

(a) Melayani sambungan telepon. (local, Interlokal dan Internasional)

(b) Pengiriman telek dan faxsimil

(c) Melayani wake- up call, menyampaikan pesan dllnya

2) Lokasi Ruang operator

Letak ruang operator biasanya berdekatan dengan kasir kantor depan dan bagian penerimaan tamu/reception dengan tujuan untuk memudahkan pekerjaan.

3) PMBX (Private Manual Branch Exchange)

Adalah system komunikasi yang tidak otomatis, dimana setiap orang yang ingin menghubungi seseorang yang tinggal dalam hotel atau ingin mengadakan sambungan keluar harus melalui petugas telepon (telephone operator) alat ini juga di kenal dengan nama PBK adalah peralatan dengan system colok, yang dihubungkan melalui operator.

4) PABX (Private Automatic Branch Exchange)

Adalah peralatan dengan system tombol, dimana setiap orang bisa mengadakan hubungan lanbsung dari satu sambungan kepada saluran yang lain, Demikian juga sambungan di dalam perusahaan bisa diputar langsung tampa harus melalui operator.

b. Istilah-istilah dalam telepon

1) Person to Person Call

Permintaan percakapan telepon dengan pesan agar disambungkan dengan orang tertentu

2) Station to Station

Permintaan percakapan telepon lewat nomor tertentu, tampa menyebutkan nama yang dipanggil

3) Collect Call

Permintaan percakapan telepon yang pembayaran pulsa ditanggung oleh si penerima telepon

4) Toll Free Call

Percakapan telepon di luar negeri atau dalam negeri dengan system pelayanan otomatis, yang biayanya dibebankan pada orang yang dipanggil Nomor “toll free call” diedarkan secara umum kepada siapa yang membutuhkan, biasanya dalam bidang bisnis.

5) Fix Time Call

Permintaan percakapan telepon yang waktunya ditentukan oleh pemanggil dengan persetujuan operator.

6) Conference Call

Percakapan telepon oleh tiga orang atau lebih dengan menggunakan perlengkapan tertentu.

7) **International Direct Dial**

Hubungan lewat telepon otomat yang memungkinkan pemanggilan di suatu negara menghubungi nomor telepon di negara lain dengan memutar nomor awalan internasional, kode negara, dan nomor nasional negara yang dipanggil.

Contoh : 001 65 46 78 91 23

Artinya : 001 awalan internasional

65 kode negara

2. kode wilayah
3. 6789123 nomor telepon

c. Cara Mengeja

CARA MENGEJA (SPELLING BOARD)

A	FOR ALFA	N	FOR NOVEMBER
B	FOR BRAVO	O	FOR OSCAR
C	FOR CHARLE	P	FOR PAPA
D	FOR DELTA	Q	FOR QUEBEX
E	FOR ECHO	R	FOR RAMEO

F	FOR FANTA/FOXTROT	S	FOR SIERA
G	FOR GOLF	T	FOR TANGO
H	FOR HOTEL	U	FOR UNIFORM
I	FOR INDIAN	V	FOR VICTOR
J	FOR JULIET	W	FOR WISKEY
K	FOR KILO	X	FOR X - RAY
L	FOR LIMA	Y	FOR YANKIE
M	FOR MIKE	Z	FOR ZULU

.

d. Membuat panggilan telepon

1) Persiapkan segala sesuatu sebelum menelepon

a. tulis nomor telepon yang dituju secara lengkap kode negara, kode wilayah/kota, nomor telepon yang dituju

b. Susunlah dengan teratur pesan atau pembicaraan yang akan disampaikan

2) tekan nomor telepon dengan seksama, jangan salah sebab akan membuang waktu

a. Menyebutkan identitas diri bila telepon telah diangkat sesegera mungkin, sebutkan jati diri Anda/nama hotel.

b. Utarakan maksud dan tujuan menelepon. Sampaikan pembicaraan seperti yang direncanakan dengan ramah dan sopan

c. Pergunakan nama yang diajak bicara sesering mungkin

d. Pikirkan waktu orang lain jika maksud dan tujuan menelepon sudah terpenuhi, tutuplah pembicaraan dengan ucapan terima kasih.

HANDLING MESSAGE

Name :

NO	PROCEDURE	YES	NO	REMARKS
1.	Greet the caller accordingly **a.** Great with good morning, atc **b.** Mention hotel ientity			
2	Offering help/assistance			
3.	Report the person's name to contact			
4	Ask the caller's name			
5	Excuse and transfer the call			
6	Explain the person is not available			
7	Offer to leave message			
8	Ask the caller's name wit spelling board			
9	Ask company's name			
10	Ask the telephone number			
11	Ask the message			
12	Repeat the message			
13	Offer last assistance			
14	Promise to send the message right away			
15	Breet the caller			
16	Put the date			
17	Put the time			
18	Put the intial			
19	Always use the caller's name			
	TOTAL			

Time Spend :

Overall Comment :

Assered by : …….. Date : ……..

HOTEL NUSA RAYA

JAKARTA

PESAN

MESSAGE

Untu /bapak/Ibu/Sdr : **For Mr/Mrs./Ms**	**Kamar :** **Room :**
Selama anda tidak ada ditempat : **During your absence :**	
Bapaak/ibu/Sdr **Mr/Mrs/Ms**	
Perusahaan Telepon : **Company**	**Telephone**

☐	Datang u/bertemu Anda Come to seeyou	☐	Telepon phoned
☐	Harap tepon saya Please call back	☐	Ingin bertemu anda Wants to soe you
☐	Akan kembali Will return	☐	Akan menghubungi Will call again
☐	Akan menjemput anda Will pick your up	☐	Penting Urgent

Pesan
Message

.....
.....
……..

Tgl Date	Jam Time	Diterima oleh Received by

D. Aktivitas Pembelajaran

Aktivitas 1

Operator telepon menerima panggilan telepon masuk dari seseorang yang ingin berbicara dengan Bapak Rony dari bagian komputer, tetapi Bapak Rony sedang sibuk, belum bisa diganggu.

1. Bagaimana seorang operator harus menjawab panggilan telepon masuk tersebut ?
2. Buatlah kalimat yang baik dan benar untuk menjawab panggilan telepon masuk tersebut. Sesuaikan dengan etika bertelepon yang benar.

Berilahtanda centang (√) pada kolom skala sikap berikut ini

No	Pernyataan	S	AS	TB	KS	TS	Alasan
1.	Hendaknya suara kita keras, supaya jelas terdengar pada saat bertelepon						
2.	Menggunakan kata “Halo”pada saat membuka percakapan telepon, agar lebih akrab.						
3.	Jika anda petugas operator telepon, harus mencatat pesan telepon yang masuk						
4.	Tidak salah membiarkan seseorang menunggu di telepon, selagi anda melayani orang yang berhubungan dengan bisnis						
5.	Jika anda sekretaris melakukan kegiatan bertelepon hanya urusan kantor saja.						

Keterangan

S =Setuju

AS=Agak Setuju

TB=Tidak Berpendapat

KS=Kurang Setuju

TS=Tidak Setuju

Bandingkan jawaban anda dengan jawaban teman-teman.Diskusikan apabila ada perbedaan jawaban untuk pernyataan tertentu.Mintalah bantuan fasilitator/instruktur jika menemukan kesulitan.

Aktivitas 2

1. Hari ini anda diminta atasan untuk menghubungi nomor yang sudah ditentukan oleh atasan anda untuk menyampaikan pesan-pesan tertentu.Catatlah pesan yang harus anda sampaikan pada block note yang sudah disediakan dan catatlah hasil pembicaraan anda pada block note !
2. Anda bekerja di travel Agent, telah menjanjikan beberapa poster, brosur, dan barang-barang lain pada sales manager dari garuda Away Airline (pak Aria Sukamto), tetapi barang tersebut belum juga datang.Teleponlah dan usahakan untuk mengatasi masalah tersebut !
3. Anda bekerja sebagai pemandu wisata. Anda harus menghubungi perusahaan penerbangan dan lapangan Sokarno – Hatta (Internasional) untuk mengetahui informasi secara lengkap, misalnya nomor-nomor telepon dan fasilitas lainnya.

Berilah tanda centang (√) pada kolom skala berikut :

No	Pernyataan	S	AS	TB	KS	TS	Alasan
1.	Pada saat anda menelepon perlu mengendalikan suara.						
2	Jika anda menelepon tidak perlu rencana pembicaraan di susun, tetapi langsung saja disampaikan.						
3.	Apabila semua pembicaraan di telepon sudah selesai, gagang telepon langsung diletakkan						
4.	Apabila telepon sudah tersambung, langsung saja pembicaraan disampaikan						

No	Pernyataan	S	AS	TB	KS	TS	Alasan
	Hendaknya menyebutkan nama yang diajak bicara sesering mungkin, apabila sudah mengenalnya						

Keterangan:

S=Setuju

AS=Agak Setuju

TB=Tidak Berpendapat

KS=Kurang Setuju

TS=Tidak Setuju

Bandingkan jawaban Anda dengan jawaban teman-teman. Diskusikan apabila ada perbedaan jawaban untuk pernyataan tertentu. Mintalah bantuan fasilitator/instruktur jika menemukan kesulitan.

E. Latihan/Kasus/Tugas

Tugas 1

Anda bekerja sebagai resepsionis di suatu bank swasta.Anda menerima telepon dari bapak Budi dari Bank Indonesia yang ingin berbicara langsung dengan pimpinan anda.Akan tetapi pimpinan anda tidak berada di kantor

Tugas : buat perincian pembicaraanatau dialog di antara 2 orang tersebut di atas.

Tugas 2

Anda sebagai resepsionis di sebuah perusahaan trevel. Anda menerima telepon dari :

1. Pelamar untuk meminta informasi mengenai lowongan pekerjaan
2. General Manajer dari penyelenggara bisnis yang meminta sponsor untuk sebuah konversi

3. Pelanggan meminta informasi tentang penginapan khusus untuk program liburannya.
4. Pelanggan yang mengeluh tentang pelayanan jasa boga pada penerbangan yang baru saja diikutinya

Tugas : buat perincian pembicaraan dan sampaikan kepada atasan anda

Tugas 3. Essay

Jawab dan lengkapi pernyataan di bawah ini

1. Sebelum seseorang dapat menerima panggilan telepon masuk, ia harus terlebih dahulu mengetahui tujuan dari menerima panggilan telepon masuk, tujuan-tujuan tersebut adalah. ....
2. Ketika seseorang menerima panggilan telepon masuk, ia harus menanyakan mengenai informasi yang berkaitan dengan penelepon antara lain adalah
3. Jelaskan macam – macam panggilan telepon masuk, ?
4. Dalam menerima telepon masuk, ada langkah-langkah yang harus ditempuh, bagaimana cara anda melakukannya ?
5. Teknik menerima panggilan telepon masuk antara lain....

F. Rangkuman

1. Jangan membiarkan telepon berdering terlalu lama, maksimal tiga kali berdering segeralah telepon diangkat dan dijawablah dengan sopan. Intonasi suara harus lemah lembut dan berirama.
2. Jangan memulai pembicaraan dengan kata “halo”tetapi dengan langsung menyebutkan nama organisasi atau tempat perusahaan kita bekerja.Kata “halo”hanya membuang waktu, dan berkesan akrab, jika kita berada di tempat kerja, sebaiknya kita tidak menggunakan kata tersebut.
3. Jangan menggunakan telepon kantor untuk kepentingan pribadi. Atau terlalu lama berbicara dengan si penelepon. Sebaiknya hindari percakapan melalui telepon apabila tidak terlalu penting.
4. Berusahalah mendengarkan lawan bicara kita, jangan melamun atau bersikap tidak fokus pada pembicaraan.Kadang-kadang kita meminta

penelepon mengulangi pembicaraan dengan ungkapan “apa bisa diulang”kalimat tersebut tidak sopan, oleh karena itu saatkita bertelepon harus konsentrasi

5. Jangan mengucapkan kata-kata yang menyinggung perasaan, sebaiknya bicaralah dengan sikap menyenangkan.
6. Berusahalah untuk menanggapi maksud pembicaraan dengan cepat memberi kesan bahwa orang yang kita ajak bicara diperhatikan, selayaknya kita berbicara langsung.
7. Akhiri pembicaraan dengan tepat,jangan lupa mengucapkan kata “terima kasih”, dan mengucapkan salam (selamat pagi, selamat siang, selamat sore, selamat malam) ketika mengahiri pembicaraan.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Setelah anda mempelajari materi dalam kegiatan pembelajaran 2, materi manakah yang anda anggap sangat sulit dan materi manakah yang anda anggap mudah. Apabila anda merasa materi sangat sulit atau sangat mudah anda bisa memberi masukan kepada fasilitator dan tidak menutup kemungkinan anda bisa memberi kontribusi pada materi ini. Selanjutnya dapat menentukan rencana pengembangan dan implementasinya.

Kompetensi Profesional

Kegiatan Pembelajaran 3 : Bekerjasama dengan Tim

A. Tujuan

1. Memahami cara mendengar yang efektif
2. Menganalisa jalur komunikasi yang ada di organisasi
3. Membedakan budaya kerja dalam kelompok
4. Memahami cara menghargai,mendukung,dan memberi kepercayaan pada anggota
5. Memberi bantuan kepada rekan lain bila diperlukan
6. Memberi bantuan pada rekan untuk memastikan agar sasaran kerja bisa dicapai

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Melakukan kerjasama dalam tim
2. Mengevaluasi kerjasama dalam tim

C. Uraian Materi

Harus diakui, kemampuan berkomunikasi dan bersosialisasi adalah hal yang penting yang harus kita miliki untuk mempermudah proses kerjasama dan interaksi dengan orang-orang sekitar, terutama rekan kerja. Itu karena dalam dunia kerja kita bertemu dan bekerjasama dengan orang-orang yang memiliki karakter dan latar belakang budaya dan pendidikan yang berbeda-beda. Dan dengan merekalah kita harus membangun komunikasi dan berinteraksi tampa diwarnai kesalahpahaman.

Untuk menghindari kesalahpahaman dan agar komunikasi menjadi lebih lancar coba simak penjelasan berikutini.

1) Apa itu tim ?

Menurut“Pat Williams”seorang Senior Executive Vice President Orlando magic, sebuah tim bola basket yang tangguh di Amerika Serikat menggambarkan dalam bukunya yang berjudul“The magic Of Team Work”adalah sebagai berikut :

- Sebuah keluarga
- Kelompok belajar (klas)
- Suatu kegiatan bisnis
- Rumah sakit
- Hotel
- Kantor pemerintah
- Organisai sosial
- Partai politik
- Sebuah negara adalah bentuk yang berbeda dari satutim

Gambar 3. 1. Kerjasama Tim

a. Pengertian tim (Kelompok)

1) Kelompok adalah sekumpulan orang yang tergantung satu dengan lainnya dalam upaya mencapai tujuan bersama.
2) “Team mean together Everyyone Achieve More”dengan bekerja sama setiap orang dapat memperoleh hasil yang lebih baik dari pada dikerjakan sendiri

Kerja kelompok sangat penting dalam usaha peningkatan pelayanan kepada tamu dan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas/opersional

b. Partisipasi dalam kelompok

Partisipasi yang efektif dalam kelompok sangat tergantung kepada

1) Kejujuran
2) Toleransi
3) Komitmen dan dedikasi
4) Kelenturan

c. Kesadaran budaya

Padasaat bekerja dalam satu kelompok, keragaman budaya hendaknya dipandang sebagai suatu berkah, karena dalam suatu kelompok harus dikembangkan dua aspek penting bagaimana memahami budaya orang lain dalam mensukseskan kerja tim dan bagaimana membangun sebuah tim yang tangguh.

d. Fungsi pemimpin dalam kerja tim

Fungsi seorang pemimpin adalah membangun sebuah tim yang dapat menghasilkan sinergi dan hal ini merupakan paradigma baru dalam kepemimpinan.Seorang pemimpin harus berusaha agar setiap individu dalam tim bisa memberikan kontribusi terhadap penciptaan sinergi untuk mencapai tujuan bersama.

Kata Sinergi berasal dari bahasa Yunani “Sunergos”artinya bekerjasama darikata(Sun artinya bersama dan Ergon artinya bekerja) jadi

Sinergi adalah :

Interaksi dari dua individu atau lebih sehingga menghasilkan kombinasi kekuatan yang melebihi penjumlahan tenaga seluruh individu secara sendiri-sendiri.

Paradigma kepemimpinan sinergi berbeda dengan konsep kepemimpinan konvensional yang selalu memandang dalam perspektif pemimpin dan pengikut.

Kepemimpinan Sinergi	Kepemimpinan Konvensional
Setiap anggota tim memiliki peran dan fungsi yang bebeda sehingga tidak ada superioritas Tim yang sinergi, dengan grooming dan uniform yang bebeda	Dikenal subordinasi yang membentuk pola hubungan patronclient, elite, rakyat, atasan, bawahan, orang tua anak, ulama, umat.

Gambar 3. 2. Cerminan tim yang kompak

e. Transformasi Individu : kunci keberhasilan Tim

Terciptanya sinergi dalam suatu tim adalah kemampuan setiap anggota tim tersebut.Oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja (performance) suatu tim untuk mencapai sasaran dengan lebih cepat, efisien, danefektif tidak terlepas dari upaya mengoptimalkan dan meningkatkan kinerja individu. Disinilah pentingnya manajemen diri untuk meningkatkan dan mengoptimalkan potensi dan kemampuan setiap individu dalam tim.

Gambar 3. 3. Komunikasi sebagai keberhasilan tim/kelompok

Pendekatan Konvensional untuk meningkatkan kinerja individu dalam tim adalah dengan menyelenggarakan Pendidikan dan Pelatihan (DIKLAT) namum belum semua sitim diklat konvensional dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap terciptanya sinergi tim.

Optimalkan Potensi diri untuk belajar keterampilan (Skill of Learning)

Tingkatkan kemampuan berinteraksi dengan sesama anggota tim maupun individu diluar tim (Skill of life)

Tingkatkan tehnik berkomunikasi dan membangun jaringan (Communicationand networking)

Sebagaimana diketahui, setiap perusahaan atau organisasi dapat berkembang dan mencapai sasaran jika setiap individu di dalamnya mengalami transformasi dan senantiasa belajar untuk mengoptimalkan dirinya. Sistem Diklat menggunakan kurikulum berbasis kompetensi.

Dengan memahami konsep seperti ini, maka sebuah kepemimpinan tidak akan bearti jika anggota tim tidak mengalami konsep seperti ini, maka sebuah kepemimpinan tidak akan bearti jika anggota tim tidak mengalami transformasi atau perubahan positif. Semakin tinggi kualitas individu dalam tim dan keseluruhan mampu menciptakan sinergi maka semakin tinggi pula kinerja dan efektifitas tim tersebut dalam mencapai sasaran bersama.

f. Kepemimpinan dalam manajemen diri

Kepemimpinan lebih diartikan sebagai kemampuan untuk memimpin dan mengelola diri (manajemen diri) sehingga dapat memberi kontribusi bagi penciptaan sinergi untuk mencapai tujuan atau sasaran tim.Sedangkantim diartikan sebagai wadah dua orang atau lebih untuk bekerja bersama-sama untuk mencapai sasaran atau tujuan bersama.

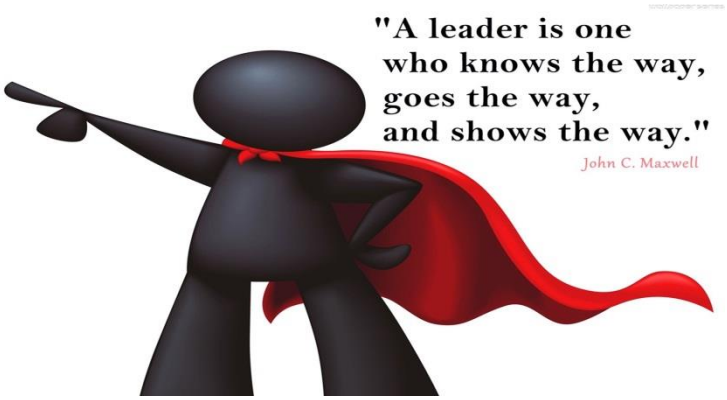
2) Lima hal pokok dalam kepemimpinan.

Untuk membangun kepemimpinan berdasarkan tim (teamwork based leadership) yang efektif diperlukan lima hal pokok yang dapat dijadikan acuan dalam menilai atau mengevaluasi kinerja (performance) sebuah tim, yaitu V. O. I. C. E.

V	VISION	Adalah visi atau sasaran yang disepakati oleh seluruh anggota tim, setiap anggota tim harus mengetahui dan memahami sasaran yang ingin dicapai timnya.
O	OPTIMZING	Adalah cara bagaimana mengoptimalkan kemampuan individu dalam tim. Caranya adalah melengkapi setiap anggota tim dengan kemampuan untuk mengenali potensi dirinya, kemampuan mendayagunakannya, serta kemampuan untuk belajar guna meningkatkan potensi dirinya secara terus menerus. Kesimpulannya kepemimpinan berarti menginsipirasi, memotivasi, dan menumbuhkan antusiasme kepada diri sendiri atau sesama anggota tim untuk mengoptimalkan kemampuannya.
I	INTEGRITY	Setiap anggota tim, apalagi pemimpin tim, harus menunjukan integritas sehingga tercipta rasa saling percaya dan saling menghargai dalam tim. Kondisi ini dapat menciptakan sinergi positif untuk mencapai sasaran secara lebih cepat dan efisien. Integritas adalah sifat seseorang yang dapat dipercaya selalu menepati janji, jujur dan memiliki komitmen yang tinggi terhadap tugas atau terhadap hasil yang telah disepakati serta memiliki karakter yang baik dan solid. Orang yang memiliki integritas artinya kata, perbuatan serta konsisten terhadap apa yang diyakininya.
C	COMMUNICATION	Yaitu interaksi individu anggota tim sehingga tercipta sinergi kelompok, kunci dasar kemenangan sebuah tim terletak pada keberhasilan dalam berkomunikasi diantara anggota tim.
E	EMPOWERNING	Adalah bagaimana memberdayakan satu sama lain, saling mengisi, saling memberi inspirasi serta membangun antusiasisme diantara mereka.Seorang pemimpin dalam tim harus memiliki kemampuan untuk memberdayakan anggotatimnya.Terdapat tiga aspek penting bagaimana memberdayakan anggota tim. 1) Finding the best 2) Lifetime improvements 3) networking.

Jadi kelima unsur pokok ini sangat penting untuk dapat menciptakan kepemimpinanyang didasarkan pada tim (Teamwork based leadership).Oleh karena itu kita perlu melakukan manajemen diri yang sebaik-baiknya untuk menjadi seorang pemimpin dalam bidang apapun dansekaligus menjadi anggota tim, apakah didalam keluarga di tempat kerja, perkumpulan sosial,

lingkungan masyarakat, dalam satu kelompok atau angkatan belajar, dan sebagainyanya kita harus menjadi bagian dari tim yang efektif yang dapat menumbuhkan sinergi untuk mencapai tujuan/sasaran bersama.



Gambar 3. 4. Ciri-ciri pemimpin yang baik

3. Fungsi Dan Manfaat Bekerja Dalam Tim

Bekerja dalam tim mempunyai banyak fungsi antara lain dapat mengubah sikap,perilaku, dan nilai-nilai pribadi, serta dapat turut serta dalam mendisiplinkan anggota lainnya, sehingga apabila ada anggota tim yang menyimpang dapat diluruskan dengan mematuhi dan melaksanakan aturan atau norma yang berlaku dalam tim.

Manfaat pembentukan tim tidak hanya penting bagi organisasinya saja, melainkan dapat memberikan manfaat bagi masing-masing individu/anggota tim tersebut, yaitu memberikan kepuasan sosial bagi para anggotanya.

Ada dua manfaat yang dapat diproleh dari adanya kerja sama dalam tim, yaitu :

1) Manfaat bagi organisasi

Beberapa manfaat kerja sama dalam tim bagi organisasi antara lain :

a. Dapat meningkatkan produktivitas kerja
b. Dapat meningkatkan kualitas kerja.
c. Dapat meningkatkan mentalitas kerja
d. Dapat meningkatkan kemajuan organisasi

2) Manfaat bagi para anggota

Beberapa manfaat kerja sama dalam tim bagi para anggotanya antara lain :

a. Dapat mengurangi stres atau beban akibat pekerjaan.
b. Dapat memikul tanggung jawab atas pekerjaan secara bersama
c. Dapat memperoleh balas jasa dan penghargaan
d. Dapat menyalurkan bakat dan kemampuan di dalam mengorganisasi
e. Sebagai tempat/media untuk mengaktualisasikan diri.

Gambar 3. 5. Tim yang akan memulai bekerja

4. Tujuan BekerjadalamTim

Pada umumnya, suatu kegiatan pasti mempunyai tujuan yang ingin dicapai.Begitu halnya dengan tim.Akan tetapi masing-masing tim mempunyai tujuan yang berbeda-beda sesuai dengan bidang masalah dan bidang garapan yang dihadapi. Ada tiga tujuan bekerja dalam tim yang didasarkan pada prinsip-prinsip kerja sama tim, yaitu :

a. Kesatuan tujuan

Tim yang dibentuk oleh berbagai macam orang mempunyai tujuan yang sama.Kesamaan tujuan ini mencakup kesamaan visi, misi, sasaran, dan program kerja tim.Jadi program kerja tim diselesaikan selama periode waktu tertentu dengan disesuaikan prinsip kesatuan tujuan.

b. Efisiensi

Suatu tim dikatakan efisien apabila tim dalam bekerja tidak melakukan suatu kecerobohan atau pemborosan, sehingga dapat memberikan suatu kepuasan kerja.

c. Efektivitas

Produktivitas dan efektifitas kerja suatu tim kelihatan dalam ciri-ciri sebagai berikut :

1) Tujuan yang jelas dan operasional

   Bila suatu tim tidak memiliki tujuan yang jelas dan operasional, maka tim kehilangan arahnya.

2) Keterampilan yang memadai

   Setiap anggota tim dituntut untuk memiliki kompetensi atau keterampilan yang memadai sehingga mampu bekerja dalam tim sbaik-baiknya.

3) Komitmen

   Komitmen disini sangat penting agar setiap anggota tim memahami dan melaksanakan misi pekerjaannya.Pelaksanaan komitmen mempunyai arti bahwa individu berperan aktif dalam tim dengan segenap potensi dan kemampuannya.Oleh karena itu, anggota yang terlibat dalam tim lebih mengutamakan kepentingan tim daripada kepentingan pribadi.

4) Saling percaya

   Kepercayaan antara anggota tim dipengaruhi oleh budaya tim tersebut. Kepercayaan antar anggota tim timbul dari keterbukaan dan kemitraan sehingga mendorong para anggotanya komit terhadap tugas dan pekerjaannya.

5) Komunikasi yang baik

   Komunikasi yang baik dapat terjadi apabila tiap anggota tim dapat menyampaikan pesan, gagasan, dan keinginan, termasuk umpan balik kepada anggota tim yang lain.

6) Kemampuan negosiasi.

Setiap anggota tim dituntut untuk mempunyai kemampuan negosiasi yang memadai, mampu menghadapi, dan menerima perbedaan satu sama lain sehingga tim dapat dikatakan efektif.

7) Kepemimpinan yang tepat

Seorang pemimpin tim yang baik diharapkan mampu mendorong dan memotivasi para anggota agar dapat mengikuti perubahan yang terjadi.

TEAMWORK

TO BE AGOOD TEAM MEMBER YOU MUST

1. Help other team members
2. Inform other of changes in routine
3. Ask for assistant if necessary
4. Use effective communication and interpersonalskills.
5. Be willing to learn new skill and improve
6. Be flexible and assisting other team members when they are busy and need help
7. Be honest, team member must be able to trust one another
8. Have a commitment to the goal and objectives of your team

5. Elemen Kerja Tim yang Baik

Sebuah tim akan mencapai level pencapaian tertinggi apabila memiliki komitmen terhadap tugas dan bakat anggota tim.Partisipasi individu yang efektif di dalamtim tergantung pada elemen berikut ini :

1) Toleransi. diwujudkan dengan menerima dan menghargai perbedaan pandangan dari orang lain guna mencapai sasaran dan tujuan bersama.
2) Kejujuran.Sikap saling percaya dalam tim hanya bisa diwujudkan dengan adanya komunikasi yang terbuka dan jujur.
3) Komitmen dan dedikasi.Kelompok yang saling berinteraksi memiliki tingkat ketergantungan yang tinggi di antara anggotanya.

   Masing-masing anggota kelompok harus menyelesaikan tugasnya agar anggota lain juga bisa melaksanakan tugasnya.

   Contohkelompok-kelompok yang berinteraksi adalah tour guides, agen perjalanan (travel agents), karyawan restoran, pembersih kamar (room attendants), dan pembawa barang (poters)
4) Fleksibilitas.Setiap anggota tim harus memiliki fleksibilitas yang baik.Mereka harus menerima tugas yang tidak berada dalam deskripsi kerjanya sekaligus untuk membantu anggota tim mencapai tujuan bersama.

   a. Kesadaran multikultural (multicultural Awarenss)

   Pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sektor yang sangat multikultur, baik dalam konteks lokal, regional, maupun internasional.Bisnis pariwisata mengakui kontribusi dari staf yang berbeda latar belakang budaya, terutama dalam menyediakan ketermpilan multibahasa dan pengetahuan akan tradisi dan budaya dari bangsa lain.Ketika bekerja sebagai tim, keberagaman kultural harus dilihat sebagai suatu keuntungan, karena dua aspek penting dari kerja tim adalah menerima sudut pandang yang berbeda dan mendorong pemahaman timbal balik.

   Setiap budaya yang berbeda mungkin akan memandang isu yang sama secara berbeda dan memiliki nilai-nilai yang berbeda pula.

   Misalnya menatap mata orang yang sedang berbicara di dalam satu budaya dianggap tidak sopan, namun tidak bagi budaya yang lain, dan justru dianggap sebagai orang yang jujur dan percaya diri.Dalam beberapa budaya, mendahului pembicaraan kepada atasan atau seseorang yang lebih tua sebelum mereka berbicara

dengan anda merupakan hal yang tidak bisa diterima.Tapi sebaliknya, budaya lain tidak mempermasalahkan hal tersebut.

Memahami berbagai budaya lain merupakan salah satu cara yang baik untuk membangun ikatan dengan para rekan kerja.Ketika seseorang mengetahui perbedaan budaya yang ada, mereka akan berusaha memahami dan menghargai keyakinan masing-masing, dan tidak akan memaksakan keyakinan kepada orang lain.Jika kita tidak setuju dengan pandangan seseorang tetap hormati pandangan mereka, sekaligus mencari jalan tengah untuk tetap bekerja sama.

b. Mengevaluasi KerjasamaDengan Tim

Program kerja teamwork harus bisa berjalan sesuai dengan visi, misi dan tujuan perusahaan mulai dari pembuatan perencanaan, pelaksanaan dan hasil kerja yang didapatkan dan semua program ini perlu dilakukan evaluasi. Evaluasi merupakan cara untuk mengetahui ke berhasilan kerja teamwork.

Hasil evaluasi biasanya digunakan sebagai salah satu tugas dan tanggung jawab anggota tim dan melihat apakah tujuan sudah tercapai.Evaluasi adalah penilaiaan untuk menentukan atau menilai kegunaan, keefektifan sesuatu yang didasarkan pada kriteria tertentu dari program kerja teamwork.

Evaluasi memiliki tujuan yang jelas sesuai dengan tujuan yang ditetapkan dalam program.

Ada tiga elemen penting dalam evaluasi, yaitu kriteria atau pembanding yang merupakan ciri ideal dari situasi yang diinginkan yang dapat dirumuskan melalui tujuan operasional.kejadian dari kenyataan yang ada yang dibentuk dengan membandingkan kriteria dengan kejadian, evaluasi dilakukan sesubjektif mungkin, yaitu bebas dari penilaian yang bersifat pribadi, evaluasi harus dapat mengukur perubahan yang terjadi dan evaluasi harus bersifat praktis.

Pengevaluasi mencoba mencari tanggapan dari semua teamwork yang terlibat atau tanggapan dari top management, tanggapan ini penting untuk mengukur efektifitas pesan yang disampaikan. Dalam

mengadakan proses evaluasi, terdapat beberapa hal yang akan dibahas, yaitu apa yang menjadi bahan evaluasi ? bagaimana proses evaluasi ?, mengapa perlu adanya evaluasi?, siapa yang mengadakan evaluasi ?.Hal yang perlu dilakukan dalam proses evaluasi tersebut adalah nara sumber, hasil evaluasi berupa pesan dan melihat apakah tujuan sudah tercapai.

Evaluasi yang diadakan untuk melihat tercapainya tujuan dan dijadikan sebagai masukan untuk situasi dan kondisi kerja teamwork, evaluasi dapat dilakukan di dalam teamwork baik dengan tulisan atau dengan verbal, evaluasi hasil kerja teamwork harus dilakukan secara terus-menerus dalam semua tahapan kerja.

Semua tahapan perencanaan pembentukan dan pengelolaan teamwork dibandingkan semua tahapan pelaksanaan kerja teamwork, dari tahap ke tahap, dengan demikian evaluasi yang dilakukan sangat bermanfaat dalam peningkatan kerja teamwork.

Evaluasi ini biasanya akan membawa angin segar dalam bekerja dan memberikan motivasi untuk tetap terus bekerja mencapai tujuan.

D. Aktivitas Pembelajaran

Aktivitas 1

Buatlah kelompok yang terdiri dari tiga orang.Buatlah rencana untuk menyelenggarakan kompetisi Guiding, kompetisi Handling Tray, atau kompetisi Make Up Room (Anda dapat memilih salah satu).

Sebelum dimulai, diskusikan dengan instruktur/fasilitator mengenai peran yang akan dimainkan oleh setiap anggota tim dan bagaimana Anda akan bekerja sama nantinya.

Presentasikan outline rencana Anda tersebut, termasuk hal-hal yang harus disiapkan oleh masing-masing anggota tim.

Aktivitas 2

Sebutkan beberapa elemen yang mungkin muncul ketika merencanakan aktivitas 1 bersama tim kerja Anda.(Beri tanda centang (V) pada kolom yang sesuai)

Tabel 3. 1. Progres Chek Jawaban

Elemen dalam Kerja Tim yang Efektif	Ada	Tidak Ada
Partisipasi individu		
Memelihara tujuan umum		
Komunikasi yang jujur/terbuka		
Interaksi/ketergantungan yang kuat		
Dukungan atau kerjasama yang saling menguntungkan		
Kritik yang membangun		

E. Latihan/Kasus/Tugas

1. Tugas Kelompok

Topik :*Buat perencanaansebuah kegiatan yang melibatkan kerja tim yang sesuai dengan perusahaan anda.*

Bagi peserta dalam 3 kelompok dari departemen yang berbeda.

Sebelum didiskusikan pilih kegiatan yang sesuai

Diskusikan dengan narasumber anda, bagaimana aturan setiap anggota tim dan bagaimana caranya bekerjasama.Kalau anda menemukan kesulitan minta bantuan narasumber anda untuk memodifikasi sehingga anda dapat menyelesaikan tugas tersebut dengan baik.

Buat outline dari perencanaan pada format dibawah ini, termasuk bagaimana setiap anggota tim harus memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan.

Tabel 3. 2. Format Perencanaan

No	Tindakan yang Diminta	Siapa

Berikan contoh komponen mana yang menunjukkan teamwork yang efekvtive atau tidak menunjukkan pada saat anda merencanakan suatu kegiatan

Tabel 3. 3. Komponen Teamwork

No	Komponen Efective Teamwork	Ya	Tidak

2. Essay

Jawab dan lengkapi pernyataan dibawah ini !

1. Menurut “Pat Wiiliams ”yang dimaksud The magic of team adalah
2. Partisipasi yang efektif dalam kelompok sangat tergantung pada .....
3. Jelaskan apa fungsi pemimpin dalam kerja tim ?
4. Apabila anda adalah seorang anggota tim bagaimana cara anda memberi kontribusi terhadap keberhasilan tim anda ?
5. Bila anda dipercaya sebagai pemimpin tim, dan ternyata terdapat anggota tim anda yang belum sepakat dengan tujuan tim apa yang akan anda lakukan.

F. Rangkuman

1. Bila anda adalah seorang anggota tim, anda bisa membantu dalam pembuktian kinerja dari sebuah tim adalah dengan membagi “feedback”denganorang lain dan bagaimana sesuatu yang baik dapat diselesaikansesuai dengan tujuan.
2. Sebagai anggota tim anda dapat memberi kontribusi untuk mencapai keberhasilan tim, dengan mendiskusikan masalah-masalah yang timbul. Angota tim yang lain yang memiliki kesulitan dapat dibantu untuk mencapai tujuan tim.

3. Dilarang membuat keputusan sebelum anda tahu alasan dari substansi/kinerja yang ingin dicapai tim anda.
4. Hindari mencampur adukan masalah pribadi yang dapat mempengaruhi kinerja tim, jika diskusi dapat memperbaiki kinerja tim, jika dapat memperbaiki kinerja tim, lakukan dengan orang yang dapat memberi saran yang konstruktif/membangun yang dapat memperbaiki pelaksanaan untuk mencapai hasil yang lebih baik.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

1. Setelah anda mempelajari materi dalam kegiatan pembelajaran 3, materi manakah yang anda anggap mudah.
2. Apabila anda merasa materi sangat sulit atau sangat mudah anda bisa memberi masukan kepada fasilitator dan tidak menutup kemungkinan anda bisa memberi kontribusi pada materi ini.
3. Selanjutnya dapat menentukan rencana pengembangan dan implementasinya.

Kompetensi Profesional

Kegiatan Pembelajaran 4 :

Penanganan Konflik

A. Tujuan

Setelah mempelajari uraian dalam kegiatan belajar ini peserta Diklat diharapkan dapat:

1. Menganalisa berbagai jenis konflik
2. Memahami berbagai manfaat konflik
3. Memahami berbagai tahapan konflik
4. Menangani situasi konflik

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Menanganalisis situasi konflik
2. Memecahkan masalah dalam situasi konflik

C. Uraian Materi

1. Apakah Konflik itu dan Mengapa Konflik Sering Terjadi ?

Pada dasarnya, konflik terjadi bila dalam satu peristiwa terdapat dua atau lebih pendapat atau tindakan yang dipertimbangkan. Konflik tidak harus bearti berseteru, meski situasi ini dapat menjadi bagian dari situasi konflik. Timbulnya konflik tidak dapat dielakan dimanapun kita berada selalu ada pilihan-pilihan yang saling bertentangan. Konflik berarti adanya beberapa pilihan yang saling bersaing atau tidak selaras.

Sedangkan menurut Richard Y. Chang, konflik adalah ketidaksepakatan yang tidak dapat dihindari dan tidak memiliki sifat baik maupun buruk (netral).Kata konflik sendiri berasal dari bahasa latin configere, yang oleh para sosioligi diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau

lebih (bisa juga kelompok dengan salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkan atau membuatnya tidak berdaya.

Kemajuan teknologi yang luar biasa membawa gelombang perubahaan yang luar biasa pula, perubahan bisa menimbulkan rasa ketidakpastian, ketakutan, dan keresahan. Perubahan merupakan tanah yang subur tempat konflik besrsemi. Oleh karena itu kemampuan mengatasi konflik di masa lampau kemampuan ini merupakan manfaat tambahan bagi orang yang memilikinya menjadi syarat mutlak untuk bertahan hidup dalam abat ke 2. Konflik berbeda dengan pendapat umum, masyarakat, tidak selalu bearti. Konflik bila dihadapi dengan bijaksana dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat dan perusahaan tempat mereka bekerja.

2. Faktor Penyebab Konflik.

Pada prinsipnya, faktor utama penyebab konflik ialah bukan karena perbedaan, tetapi lebih karena cara orang saling memahami satu dengan yang lainnya. Ketika tumbuh, Anda mempelajari hal-hal baru. Segala sesuatu yang dipelajari dan orang-orang yang ditemui mempengaruhi pembentukan pribadi dan cara memahami orang lain. Pengaruh tersebut berefek pada cara anda berpikir tentang diri dan orang lain.

Gambar 4. 1. Pencegahan Konflik

Berikut adalah faktor-faktor perbedaan yang berpotensi menjadi penyebab konflik atau pertentangan. :

a. Perbedaan Individu

Perbedaan tiap individu bersifat kodrat. Namun perbedaan juga merupakan hasil proses hidup yang dapat diubah oleh individu itu sendiri. Perbedaan individu dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu perbedaan yang dapat dilihat (perbedaan fisik) dan perbedaan yang tidak dapat dilihat namun dapat dirasakan (perbedaan psikis).

b. Perbedaan Latar Belakang Kebudayaan

Setiap individu atau kelompok memiliki latar belakang kebudayaan yang bebeda. Hal ini sangat dipengaruhi oleh proses perkembangan dalam kehidupan pribadi maupun kelompok lingkungannya yang di antaranya meliputi cara atau pola pikir, prinsip-prinsip, dan cara pandang.

c. Perbedaan Kepentingan antara Individu dan Kelompok

Perbedaan perasaan dan pendirian umumnya terdapat pada tiap individu atau kelompok. Namun untuk kepentingan tertentu mereka dapat memiliki tujuan yang sama meskipun dengan cara yang berbeda. Persamaan tujuan inilah yang sering menjadi pemersatu situasi konflik.Berikut ciri-ciri menjadi pemersatu situasi konflik.

3. Jenis Konflik

a. Konflik Diri orang punya pikiran

Konflik diri adalah gangguan emosi yang terjadi dalam diri seseorang karena di tuntut menyelesaikan suatu pekerjaan atau memenuhi suatu pekerjaan atau memenuhi suatu harapan, sementara pengalaman, minat, tujuan dan tata nilainya tidak sanggup memenuhinya, Hal ini menjadi beban baginya konflik inipun bisa terjadi apabila pengalaman, minat, tujuan, atau tata nilai pribadinya bertentangan satu sama lain, Konflik diri mencerminkan perbedaan antara apa yang anda katakan, iginkan, dan apa yang anda lakukan untuk mewujudkan keinginan itu. Konflik diri menghambat kehidupan sehari-hari dan bahkan dapat mengakibatkan orang kehilangan akal sehingga tidak tahu harus mengerjakan apa.

Pada tahap paling ringan, konflik diri menimbulkan pusing kepala dan nyeri punggung. Konflik diri dapat diatasi dengan teknik mengatasi stres yang dikenal sangat ampuh untuk mengatasi konflik jenis ini. Konflik diri tahap kedua ditandai oleh stres yang sudah parah, kalau orang punya pikiran lebih baik mati daripada hidup, ia sudah berada pada konflik diri tingkat ketiga. Cara seseorang mengatasi konflik dirinya akan menentukan apakah konflik dirinya akan menetukan apakah konflik antar individu dapat diatasi dengan efektif. Anda tidak akan dapat mengatasi konflik dengan orang lain bila diri anda sendiri saja tidak dapat anda kontrol.

Gambar 4. 2. Contoh konflik di dunia kerja

Pertanyaan-pertanyaan untuk membantu anda menentukan keberadaan konflik dalam diri Anda

1) Apakah anda menghindari orang lain ? Salah satu cara mengatasi konflik adalah menghindari orang lain, dan biasanya digunakan untuk mengatasi stres dan konflik ringan
2) Apakah anda berusaha melepaskan diri dari beban pekerjaan sehari-hari ? menurut sebuah teori, kita dapat melegakan perasaan dan emosi bila energi itu disalurkan pada kegiatan lain.Namun cara ini tidak cocok bagi semua orang.Yang penting anda harus selalu ingat,bila anda mulai merasa ingin melampiaskan perasaan dan emosi, pertanda ada konflik dalam diri anda
3) Apakah hampir mustahil bagi anda untuk tidak memikirkan berbagai masalah meski anda sudah pulang dari kantor ? jika masalah membebani pikiran anda, anda mungkin akan mengalami stres bila tidak berhasil memecahkannya. Konflik dapat dijadikan barometer kepedulian kita pada suatu persoalan.

Jika anda tidak dapat mengesampingkan masalah yang dihadapi, ini menunjukkan ada pertarungan besar dalam diri sendiri hal ini lazim dijumpai pada orang yang dilanda konflik diri.

4) pakah anda merasa lebih cepat marah dari biasanya ?
5) Apakah anda merasa pilihan-pilihan dalam hidup ini terbatas bagi anda ? bahwa sebenarnya banyak sekali yang harus anda lakukan /
6) Apakah anda sekarang merasa lebih sering mengeluh ?
7) Apakah anda merasa kadang-kadang sangat bersemangat untuk melakukan berbagai kegiatan, tetapi kemudian semangat anda dengan cepat mengendur dan semua kegiatan itu anda biarkan terbengkalai begitu saja.
8) Apakah anda punya alasan yang sempurna untuk tidak mengubah diri anda ?

Janganlah putus asa jika sebagian atau bahkan seluruh jawaban anda adalah “ya”hampir semua orang mengalaminya. Konflik diri dapat menjadi alat untuk mengingatkan kapan anda harus menggunakan energi anda dengan semestinya dan dimana anda harus memusatkan kendali diri anda.

b. Konflik Antarindividu

Konflik antarindividu adalah konflik antara dua individu, setiap orang mempunyai empat kebutuhan dasar psikologis yang bisa mencetuskan konflik bila tidak terpenuhi. Keempat kebutuhan dasar sebagai manusia, keinginan untuk memegang kendali, keinginan untuk memiliki harga diri yang tinggi, dan keinginan untuk konsisten. Antara lain :

1) Keinginan untuk dihargai dan diperlakukan sebagai manusia kita semua menginginkan orang lain mengakui martabat kita, serta menghargai kita dan jerih payah yang kita berikan itulah sebabnya penghargaan merupakan alat motivasiyang ampuh. Kita senang sekali jika dipuji setelah menyelesaikan sesuatu pekerjaan dengan baik, dan dihargai atas sumbangan pikiran yang kita berikan.

2) Bila kita merasa tidak dihargai atau dianggap dapat diperlakukan sekehendak hati orang lain atau dapat dimanfaatkan untuk kepentingan orang lain, ini bearti keinginan kita untuk dihargai telah dilanggar, pelanggaran itu memicu reaksi kita, berupa rasa takut atau amarah.
3) Keinginan untuk memegang kendali adalah keinginan semua orang dan pada beberapa orang keinginan ini bisa besar sekali. Orang yang punya keinginan yang sangat berlebihan untuk memegang kendali pada dasarnya tidak punya rasa percaya diri. Semakin besar rasa percaya diri anda, semakin kecil keinginan anda untuk mengendalikan orang lain. Bila dimasa datang anda berhadapan dengan orang yang selalu ingin mengendalikan segala sesuatu.
4) Keinginan untuk memiliki harga diri, rasa harga diri yang tinggi adalah landasan yang kokoh untuk menghadapi berbagai jenis situasi harga diri adalah kunci bagi kemampuan kita untuk memberi jawaban, bukan untuk bereaksi, menjawab suatu persoalan adalah pendekatan positif, terkendali, berorientasi memecahkan masalah. Reaksi adalah langkah negatif, dan sering kali tidak tepat, penuh emosi, dan tampa pikir panjang.
5) Keinginan untuk konsisten bila anda sudah mengambil sikap tegas mengenai suatu masalah dan tidak mengubah pendirian anda lagi, akan sulit bagi anda untuk mengubah sikap dan mengakui anda salah. Keinginan untuk konsisten bersama dengan keinginan untuk benar demi menyelamatkan muka menjadi faktor penting dalam setiap konflik.

c. Konflik dalam Kelompok

Konflik dalam kelompok merupakan konflik antar individu yang terjadi dalam suatu kelompok internal organisasi. Dalam industri perhotelan, konflik dalam kelompok yang dapat terjadi adalah konflik antar anggota tim di dalam sebuah departemen di hotel. Contoh lain konflik dalam kelompok misalnya terjadi di dunia penerbangan, yaitu konflik antar individu dalam tim kerja cabin crew. Konflik dalam kelompok termasuk

jenis konflik yang mudah untuk ditangani dibandingkan dengan konflik antar kelompok.

d. **Konflik Antar atau Dalam Peran Sosial**

Konflik antar atau dalam peran sosial adalah konflik yang terjadi antar pribadi yang memegang peran-peran dalam kehidupan sosial atau profesi, misalnya antar pejabat publik, konflik antar dokter dan sejenisnya.

Gambar 4. 3. Situasi rapat yang menegangkan

e. **Konflik Antara Kelompok-Kelompok Sosial**

Konflik antar kelompok – kelompok sosial adalah konflik yang terjadi antara anggota masyarakat, misalnya konflik antar geng, persatuan dan sejenisnya.

f. **Konflik Antara kelompok Terorganisir dan tidak Terorganisir**

Konflik antara kelompok terorganisir dan tidak terorganisir terjadi pada situasi tatap muka maupun melalui media, misalnya antara polisi melawan massa.

g. **Konflik Antara Satuan Nasional**

Konflik antara satuan nasional adalah konflik yang terjadi antara kelompok yang lebih besar dalam skala nasional, seperti perang saudara.

h. **Konflik Antar atau Tidak Antar agama.**

Konflik antar atau tidak antaragama ialah konflik yang mengatasnamakanagama

i. **Konflik Antar politik.**

Konflik antar politik adalah konflik yang terjadi antara kelompok politik dalam suatu daerah ataupun negara, misalnya konflik antar partai politik.

Konflik yang terjadi dalam ruang lingkup dunia kerja terdiri atas tiga tingkatan sebagai berikut :

a) **Level individu,** yaitu konflik interpersonal antara dua individu atau lebih yang mempersulit suatu organisasi bisnis dalam mencapai tujuan.

b) **Level kelompok,** yaitu tingkatan konflik antar kelompok yang terjadi ketika satu kelompok mengganggu kelompok lain sehingga pekerjaan tidak dapat terlaksana dengan baik.

c) **Level organisasi,** yaitu tingkatan konflik yang terjadi antar organisasi, misalnya satu perusahaan dengan perusahaan lain karena adanya perbedaan kondisi kerja dan gaji.

4. Manfaat dan Dampak Konflik

a. Manfaat Konflik :

(1) Motivasi meningkat
(2) Pemecahan masalah meningkat
(3) Ikatan kelompok lebih erat
(4) Penyesuaian diri pada kenyataan
(5) Pengetahuan/keterampilan meningkat
(6) Kreatifitas meningkat
(7) Membantu upaya mencapai tujuan
(8) Mendorong pertumbuhan

Semua manfaat ini tidak akan terwujud jika konflik dibiarkan saja atau dicoba diatasi dengan cara-cara yang tidak tepat, karena konflik bisa berdampak buruk atau bahkan merusak.

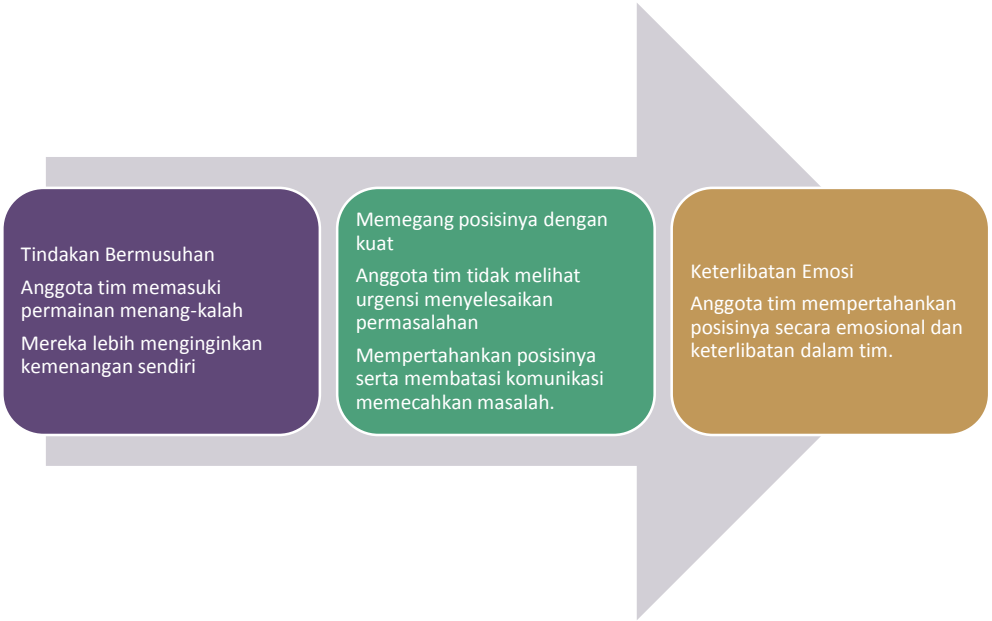
b. Dampak Buruk Konflik

(1) Produktivitas menurun
(2) Kepercayaan merosot
(3) Pembentukan kubu-kubu
(4) Informasi dirahasiakan dan arus komunikasi berkurang
(5) Timbul masalah moral
(6) Waktu terbuang sia-sia
(7) Peroses pengambilan keputusan tertunda.

Semakin lama konflik didiamkan semakin sulit mengatasinya, konflik akan meningkat ke tahap intensitas yang lebih tinggi dan menjadi tidak terkendalikan lagi, sehingga tidak mungkin lagi dibiarkan begitu saja.Konflik kadang-kadang akan hilang dengan sendirinya, Jika anda pernah menghadapi konflik yang hilang dengan sendirinya, itu bearti anda memperbesar kecenderungan untuk tidak mengungkapkan perasaan, tidak berani menghadapi persoalan dan menghindari konflik berikutnya, dengan harapan konflik akan hilang dengan sendirinya. Sementara anda menunggu konflik menjadi semakin besar dan sulit diatasi.

Bila konflik jarang terjadi bukan bearti tidak ada apa-apa dalam perusahaan. Konflik dalam perusahaan sama sekali tidak ada hubungannya dengan kemampuan pemimpin perusahaan. Seorang pemimpin disebut handal dan cakap apabila ia berhasil mengatasi konflik dan mampu mengantisipasi masalah yang kemungkinan besar akan terjadi di masa depan.

Bila dilepaskan pada awal konflik, amarah dapat membantu melegakan perasaan, membantu pihak-pihak yang terlibat melihat persoalan dan tata nilai setiap pihak dengan lebih jernih, namun pada tahap konflik yang lebih tinggi, amarah yang meledak-ledak dapat memberikan hasil yang sebaliknya dari yang diharapkan. Amarah itu sendiri tidak bersifat negatif atau positif, kemampuan kita menentukan kapan akan marah atau tidak sangat menentukan keberhasilan kita mengatasi konflik, kemampuan kita mengendalikan amarah dan ketegangan sangat menentukan kemampuan kita mengatasi konflik dalam kehidupan sehari-hari secara efektif.



Gambar 4. 4. Proses Konflik

5. Proses Konflik

Konflik dapat ditangani secara efektif bila anda mengembangkan dan menerapkan strategi penanganan tertentu yang efektif, cara yang paling efektif ditentukan oleh itensitas konflik bersangkutan. Konflik terdiri atas berbagai tahap, dan setiap tahap melibatkan emosi pada tingkat dan itensitas tertentu.

Ketika intensitas konflik meningkat, setiap orang akan berusaha membela diri dan ingin menang. Pada konflik tahap tinggi, menyelamatkan muka semakin penting artinya, dalam situasi konflik yang makin panas orang sabar sekalipun bisa marah dan tersinggung. Jika konflik diidentifikasi sejak dini dan langkah-langkah segera diambil untuk memperbaiki situasi dan menenangkan emosi, hampir setiap konflik dapat menjadi peluang bila dibiarkan tidak ditangani, konflik berpotensi menimbulkan bahaya pada semua pihak yang terlibat.

Mengidentifikasi tahap-tahap konflik, ciri khas setiap tahap konflik, dan cara mengatasi konflik pada tiap tahap.

6. Langkah – Langkah Menyelesaikan Konflik

Ada enam langkah yang dapat ditempuh untuk dapat menyelesaikan konflik, yaitu :

a. Mengakui adanya konflik

Jika tidak dibahas dengan cepat, konflik akan memanas dan membakar semuanya. Konflik ini kemudian akan menjadi penghalang keberhasilan. Jika Anda mengakui adanya konflik dan mengambil langkah untuk mengatasinya, Anda akan mencetak konflik menjadi peluang.

b. Mengidentifikasi konflik yang sebenarnya

Langkah ini sringkali membutuhkan kejelian layaknya seorang detektif. Mengidentifikasi konflik yang sesungguhnya seringkali lebih sulit dari yang diduga. Konflik bisa muncul dari akar masalah yang sebenarnya atau bisa muncul dari emosi.

c. Memahami semua sudut pandang

Pemahaman dari sudut yang berbeda akan mempengaruhi keberhasilan penyelesaian konflik. Doronglah anggota tim yang mungkin enggan atau tidak senang mengungkapkan dirinya, lakukan untuk mendapat pemahaman dan hindari perdebatan tentang apa yang benar dan salah.

Bahas pula dampak konflik terhadap kinerja, fokuslah pada fakta dan perilaku, bukan emosi atau unsur pribadi.Tindakan menyalahkan dapat dihindari dengan membantu anggota tim untuk lebih mengidentifikasi persamaan, daripada perbedaan. Kesamaan ini dapat menjadi dasar bagi kedua belah pihak dalam menentukan dasar yang sama.

d. Bersama mengkaji cara untuk menyelesaikan konflik.

Buat saluran komunikasi dan libatkan seluruh pihak.Diskusi terbuka dapat memperluas informasi dan alternatif, serta mengarahkan pada rasa percaya dan hubungan yang sehat di antara semua pihak.

Sepakat dan bertanggung jawab menemukan solusi

Bantulah anggota tim menyelesaikan masalahnya. Tiap anggota sebisa mungkin puas dengan solusi yang dihasilkan. Hal yang

demikian merupakan masalah bersama dan tidak hanya ditentukan satu orang.Anda pun tidak bisa memaksakan kesepakatan.

Salah satu cara agar orang bisa menerima pandangan orang lain dan sama-sama bertanggung jawab mencari solusi ialah dengan meminta anggota tim untuk memposisikan diri sebagai orang lain dan mempresentasikan pandangan orang lain.

Sembilan Kiat dalam Menjalin Kerja Sama

- ☑ ***Tetapkan definisi masalah dengan jelas***
- ☑ ***Cari titiktemu***
- ☑ ***Hargai semua pandangan walaupun lemah***
- ☑ ***Tunjukan Anda mengenali banyak kepentingan***
- ☑ ***Hargai semua orang dengan kata-kata dan sikap sopan***
- ☑ ***Kumpulkan usul-usul penyelesaian***
- ☑ ***Jauhi sikap "Apa untungnya bagi saya"danambil sikap***

"Apa manfaatnya bagi kita semua"

- ☑ ***Fokus pada manfaat***
- ☑ ***Sediakan waktu untuk evaluasi dan membuat keputusan***

D. Aktifitas Pembelajaran

Aktivitas 1

1. Tuliskan atau pemahaman konflik menurut Anda
2. Banyangkan Anda terlibat dalam sebuah konflik. Konfilik tersebut dapat berupa sebuah pengalaman pribadi atau sesuatu yang telah terjadi di sekolah atau tempat kerja Anda. Kemudian jawab pertanyaan – pertanyaan berikut :
   a. Bagaimana situasinya ?
   b. Apa yang menjadi inti/sumber konflik tersebut ?
   c. Apakah konflik tersebut melibatkan kolega, melibatkan konsumen, atau konflik pribadi dengan teman dan keluarga ?
   d. Bagaimana konflik tersebut disadari ?
   e. Dimana konflik tersebut terjadi ?
   f. Bagaimana Anda menangani konflik tersebut ?
   g. Apa penyebab konflik yang dapat Anda ketahui ?
   h. Apakah akibat dari konflik tersebut
   i. Bagaimana perasaan Anda setelah konflik tersebut dapat diselesaikan ?

Aktivitas 2

Tipe orang seperti apakah Anda dalam sebuah situasi konflik ?Apakah Anda ingin menangani semua hal atau Anda merasa senang dengan kompromi ? Meskipun hal ini bergantung pada masalahnya, setiap orang memiliki karakteristik bawaan tertentu. Mengetahui tipe karakter diri akan membantu Anda menghadapi konsumen yang sulit atau kolega yang unik.Tuliskan komentar mengenai tipe karakter Anda dan metode mana yang Anda anggap paling umum digunakan.

E. Latihan/Kasus/Tugas

Studi Kasus

Sebuah tour operator memberikan jumlah rombongan bisnis yang cukup besar kepada hotel Anda, Sebuah rombongan bisnis dari luar negeri baru saja datang dan Anda tidak memiliki catatan/laporan pemesanan tentang

rombongan tersebut, sehingga Anda kesulitan untuk memeriksa kamar-kamar yang tersedia. Pemandu wisata berteriak dan marah-marah di depan semua rombongan dan konsumen yang lain.Tangani situasi ini.

Pertanyaan Essay

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan jelas dan singkat

1. Menurut Richard Y. Chang, yang dimaksud konflik adalah
2. Jelaskan faktor-faktor perbedaan yang berpotensi menjadi penyebab konflik ?
3. Apa yang anda ketahui mengenai jenis-jenis konflik ?
4. Ada enam langkah yang dapat ditempuh untuk dapat menyelesaikan konflik jelaskan
5. Apa yang anda ketahui jika konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat mengakibatkan .....

F. Rangkuman

1. Carilah jalan tengah tetapi jangan berkompromi. Kompromi mempunyai implikasi bahwa masing-masing orang mengorbankan hal-hal yang penting baginya. Sebaliknya, carilah secara kreatif jalan tengah yang terfokus pada hal-hal yang dapat disepakati bersama
2. Orang sering menganggap konflik bersumber dari tindakan dan inti persoalan, namun sebenarnya konflik sering disebabkan oleh komunikasi yang buruk. Komunikasi dapat menjadi masalah besar. Banyak persoalan dapat diselesaikan jika komunikasi berjalan lancar.
3. Komunikasi yang buruk memperparah persoalan karena setiap orang yang terlibat dalam konflik mulai secara tidak sadar mereka motivasi buruk pihak lain. Perbedaan antara pesan yang disampaikan dan pesan yang diterima akan menimbulkan masalah komunikasi ketika konflik berlangsung.
4. Jangan gunakan bahasa negatif. Bahasa negatif menimbulkan kesan buruk. Bahasa negatif dengan sendirinya menimbulkan konflik konfrontasi yang sebenarnya tidak perlu terjadi.Bahasa negatif bisa mengandung nada menyalahkan, atau ditafsirkan menyindir atau menggurui.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Setelah anda mempelajari materi dalam kegiatan pembelajaran 4, materi manakah yang anda anggap sangat sulit dan materi manakah yang anda anggap mudah.

Apabila anda merasa materi sangat sulit atau sangat mudah anda bisa memberi masukan kepada fasilitator dan tidak menutup kemungkinan anda bisa memberi kontribusi pada materi ini.

Selanjutnya dapat menentukan rencana pengembangan dan implementasinya.

Kompetensi Profesional

Kegiatan Pembelajaran 5 : Menangani Keluhan Pelanggan

A. Tujuan

Setelah mempelajari uraian dalam kegiatan belajar ini peserta diklat diharapkan dapat :

1. Memahami pengetahuan tentang keluhan konsumen
2. Menganalisis model konseptual kualitas pelayanan
3. Memahami sikap profesional saat menangani keluhan tamu
4. Menagani berbagai keluhan konsumen

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Menangani keluhan konsumen
2. Penanganan situasi keluhan pelanggan

C. Uraian Materi

Pada sektor pariwisata, suatu organisasi bisnis yang jarang mendapatkan komplain tidak serta merta bearti bahwa organisasi tersebut berhasil memberikan kepuasan tertinggi kepada para konsumennya. Ada kemungkinan bahwa organisasi bisnis yang seperti itu tidak sehat karena ia tidak pernah mengetahui apa yang ada dalam benak konsumen puas, tidak puas, atau biasa saja.Komplain dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan maupun kegagalan suatu pelayanan.Tidak sedikit organisasi bisnis yang mendapat komplain dari konsumennya, namun para konsumen tersebut kembali lagi karena ia merespons dan menyelesaikan komplin dengan sangat memuaskan, bahkan melebihi tingkat kepuasan saat konsumen mendapatkan layanan tapa komplain.

Dalam rangka mengelola fasilitas akomodasi dan konsumsi (Hotel, Wisma, Losmen, dan yang sejenis) hendaknya kita harus memperhatikan kepuasan pelanggan.

Kepuasan Pelanggan adalah suatu keadaan dalam diri seseorang, dimana orang tersebut berhasil mendapatkan, merasakan sesuatu yang menjadi kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginannya.

Kebutuhan adalah kondisi seseorang untuk memiliki sesuatu yang tidak dimiliki dan sesuatu tersebut adalah wajib baginya.

Keinginan merupakan suatu kondisi seseorang yang merasakan kekurangan terhadap sesuatu yang lazim bagi dirinya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka kunci untuk memberikan kepuasan kepada tamu adalah berusaha mengetahui terlebih dahulu apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan tamu yang akan dan sedang menginap di tempat usaha kita.Apabila kondisi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu tidak sesuai dengan standar layanan yang diberikan oleh perusahaan /lembaga kita, maka akan timbul keluhan-keluhan tamu, baik keluhan yang menyangkut kebutuhan maupun keinginan tamu.

Terdapat beberapa hal yang sering dikeluhkan tamu antara lain : Penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu, kotornya kamar, kurangnya fasilitas, layanan makanan dan minuman yang kurang memuaskan (kebersihan, rasa, dan variasi menu).

Keinginan tamu adalah segala kebutuhannya dapat dipenuhi oleh hotel atau akomodasi sejenisnya tempat dia menginap, hal tersebut wajar karena tamu mengharapkan kompensasi yang seimbang dengan biaya yang telah dikeluarkan selama menginap. Oleh sebab itu apapun keluhan tamu harus dapat diselesaikan dengan baik.

1. Mengapa Pelayanan Itu Penting Dalam Industri Perhotelan

Kita harus menyadari bahwa bisnis Akomodasi dan Konsumsi seperti hotel, Losmen, Wisma dan sejenisnya mempunyai perbandingan antara barang dan jasa/pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

a. Psikologi Pelayanan

Sebelum dijelaskan bagaimana cara menghadapi keluhan tamu ada baiknya diketahui hal-hal yang terkait dengan **"Psikologi Pelayanan"**

b. Pengertian

Berdasarkan beberapa difinisi dari pakar Psikologi maka dapat diartikan atau difinisikan Pisikologi adalah ilmu yang mempelajari gejala kejiwaan seseorang yang bersal dari kata psyche yang bearti jiwa dan Logos yang bearti ilmu atau studi/belajar.

Mengapa perlu memahami tentang psikologi pelayanan, karena industri yang bergerak pada bidang Hospitality/Kepariwisataan adalah industry yang bertujuan melayani kepuasan pelanggan dengan mengurangi/meminimize keluhan terhadap barang dan jasa yang dijual. Kalau ada keluhan pelanggan baik internal maupun external dapat diatasi dengan menerapkan gejala kejiwaan yang ditunjuk oleh setiap orang sehingga dapat ditemukan jalan keluar yang paling baik.

c. Tujuan mempelajari Psikologi Pelayanan

1) Memahami tingkah laku (to understand)

   Mengapa individu yang satu berbeda dengan yang lainnya, atau untuk mengetahui dorongan apa yang melatarbelakangi tingkah laku individu tersebut

2) Memprediksi tingkah laku (to Predict)

   Untuk memprediksi tingkah laku yang akan terjadi, contohnya mengantisipasi tamu group dari negara, daerah yang memiliki kebiasaan atau kecenderungan tertentu terhadap layanan dan kemungkinan keluhan yang akan dihadapi. Contoh lainnya untuk seleksi dan penempatan karyawan pada jabatan atau posisi tertentu.

3) Mengendalikan tingkah laku *(to control)*

Mengendalikan tingkah laku meliputi mencegah dan memperbaiki keadaan yang tidak menguntungkan dan membuka kemungkinan terjadinya keadaan yang lebih buruk atau lebih baik akibat penanganan tingkah laku yang tepat atau sebaliknya.

d. Manfaat mempelajari Psikologi

1) Dapat mengenali dan memahami diri sendiri
2) Membantu memahami orang lain dengan berbagai keunikanya
3) Membantu seseorang untuk membina hubungan atau bekerjasama yang lebih baik
4) Membantu seseorang untuk lebih meningkatkan kesadaran pelayanan kepada para stakeholders, terutama pelanggan.
5) Membantu seseorang untuk lebih mudah menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja dan lingkungan sosial.

e. Peranan Psikologi dalam suatu Hotel

Tujuan utama setiap kegiatan bisnis adalah untuk memperoleh keuntungan sehingga perusahaan dapat dijamin kelangsungan hidupnya. Bisnis hotel termasuk dalam kelompok industri jasa dimana produk yang dijual bukan hanya berbentuk “barang” tetapi lebih berupa “pelayanan”.

Kepuasan tamu hotel menjadi kunci dari keberhasilan kegiatan hotel. Kepuasan tamu terhadap layanan yang diberikan sangat tergantung pada sumberdaya manusia yang dapat menjalankan tugasnya dengan baik sesuai tuntutan standard perusahaan, oleh karenanya penting menerapkan prinsip “the right man on the right place”Oleh karenanya perusahaan yang memegang jaminan terhadap mutu layanan sangat hati-hati dalam menyeleksi dan menempatkan karyawan yang sesuai dengan bidang tugas atau pekerjaannya.

Peranan psikologi dalam bidang perhotelan terdapat 4 hal yang harus diperhatikan yaitu :

Tabel 5. 1. Peranan Psikologis dalam Bidang Perhotelan

NO	KOMPONEN	PERANAN
1.	Kepemimpinan perusahaan	Seoranng pimpinan yang mengenal cara menangani perusahaan perlu memperhatikan gejala-gejala yang timbul dampak dari suatu kebijakan. Berhubungan dengan pelanggan/rekan bisnis, penempatan karyawan, peningkatan kariernya dan hal-hal lain yang terkait dengan karyawan
2.	Penyuluhan karyawan	Penyuluhan terhadap karyawan yang dilakukan setiap pagi dan sore yang terkait dengan tugas dan kewajiban harus selalu memperhatikan faktor-faktor kemanusiaan yang selalu bertujuan untuk memperbaiki serta memotivasi untuk selalu meningkatkan kompetensi diri petugas agar lebih baik lagi dengan menggunakan berbagai pendekatan
3.	Human Enginering	Kemajuan teknologi akan berdampak seringnya terdapat peralatan dan perabot baru dengan teknologi canggih, oleh karenanya perlu tenaga kerja yang selalu dapat dengan mudah beradaptasi dengan perangkat tersebut terutama secara psikologi harus memperhatikan bagaimana caranya mentransfer, knowledge, skiil and attitude kepada karyawan maupun tamu
4.	Menangani pelayanan	Dalam menangani pelanggan harus menggunakan pikiran dan hati, empati (Mind and heart share) oleh karenanya unsur psikologi sangatlah penting untuk dapat melayani pelanggan.

f. Peranan prilaku karyawan dalam pelayanan

1) Memahami dan melayani kebutuhan tamu
2) Menawarkan multi produck
3) Memberikan layanan informasi baik informasi dalam hotel itu sendiri maupun informasi luar/disekitar hotel
4) Melayani keluhan tamu
5) Melayani tamu yang marah
6) Melayani keberatan – keberatan tamu

2. Mengenal Keluhan Konsumen

Komplain atau keluhan adalah ungkapan rasa ketidakpuasan para konsumen karenapa yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Komplain merupakan hal yang wajar terjadi dalam penyelenggaraan industri pariwisata. Keinginan para konsumen berbeda-beda dengan latar belakang sosial dan ekonomi yang berbeda pula menyebabkan suatu organisasi bisnis tidak dapat memuaskan seluruh konsumennya. Selalu ada titik kelemahan bagi individu atau kelompok tertentu. Namun demikian, hal tersebut tidak dijadikan alasan untuk membiarkan komplain tetap terjadi.

Komplain yang berhasil direspons, ditangani, dan dikelola dengan baik akan menciptakan yang sangat positif bagi perusahaan. Hal ini bahkan dapat menjadi peluang baru untuk membentuk pencitraan dan pengalaman yang mendalam bagi para konsumen, yang pada ahirnya konsumen akan tetap kembali menggunakan fasilitas dan layanan perusahaan tersebut.

Seorang konsumen yang tersenyum setelah menginap di hotel Anda belum tentu merasa puas. Demikian pula sebaliknya, jika seorang konsumen tegang atau bermuka masam ketika meninggalkan pesawat terbang Anda bukan bearti ia tidak puas. Sikap-sikap yang ditunjukkan sedikit banyak berkaitan dengan budaya suatu daerah atau bangsa. Orang jepang terkenal dengan sikap yang tidak ekspresif.Jika mengalami kekecewaan atau merasa tidak puas, mereka tidak langsung menunjukkannya saat itu juga melainkan beberapa saat kemudiaan. Mereka biasanya akan menulis surat mengenai kekecewaan atau ketidakpuasan mereka. Sedangkan para konsumen yang berasal dari Amerika umumnya langsung mengutarakan keluhannya.

Komplain konsumen yang diabaikan dapat merugikan perusahaan di kemudian hari, Komplain tidak seharusnya ditakuti dan sebaliknya jangan menanggap remeh persoalan kecil terkadang bagi konsumen tertentu, hal kecil merupakan hal yang sangat bearti bagi mereka.Kekecewaan yang menumpuk dan mendalam dari beberapa konsumen dapat menjatuhkan bisnis yang sedang dijalankan bila tidak direspon, ditangani, dan dikelola dengan baik. Penyelesaian komplain dapat dilakukan secara individu maupun kelompok, tergantung pada jenis komplan yang disampaikan.

Mengenali komplain konsumen sejak dini adalah suatu sikap preventif yang tepat dilakukan oleh organisasi bisnis di bidang pariwisata. Hal yang demikian dapat mengantisipasi hal-hal yang mungkin muncul dan merugikan perusahaan.

Adapun manfaat mengenali keluhan konsumen sejak dini bagi perusahaan antara lain :

a. Mengenal bermacam-macam karakter konsumen
b. Mengklasifikasi keluhan konsumen
c. Mempermudah mencari jalan keluar bila menjumpai keluhan yang sama
d. Menyadarkan petugas akan fungsinya pada saat melayani para konsumen.

Ketidakpuasan konsumen biasanya dapat diketahui setelah mereka memberikan keluhan, padahal tidak semua konsumen langsung memberikan komplain atau keluhan di saat mereka tidak puas.Oleh karena itu dibutuhkan teknik yang dapat membuat perusahaan dan karyawannya mengenali keluhan konsumen atau menangkap sinyal negatif nonverbal yang menjadi bentuk ketidakpuasan konsumen. Dengan cara seperti itu, perusahaan juga bisa memperbaiki kekurangan atau kesalahan yang dilakukan saat memberikan pelayanan kepada konsumen. Penjelasan berikut ini.

a. Teknik Mengenali Keluhan Konsumen

Dapatkah komplain dihindari ? Jika mampu mengetahui kapan seorang konsumen merasa tidak puas niscaya situasi dapat dibetulkan/diralat, bahkan sebelum terjadi komplain.

Kemampuan ini penting untuk dikuasai petugas yang berkecimpung dalam industri pariwisata, banyak konsumen tidak puas yang tidak melakukan komplain, tetapi mereka tidak kembali lagi untuk menggunakan produk/layanan perusahaan.

Amati konsumen untuk dapat mengidentifikasi dan mengenali sinyal-sinyal negatif, antisipasi kebutuhan mereka dan ajukan pertanyaan seperti "Maaf Bapak dan Ibu, Apakah bapak dan Ibu menikmati makanan utama yang kami sajikan ? Apakah segala sesuatunya memuaskan?"

b. Mengidentifikasi Sinyal negatif Nonverbal

Banyak sinyal-sinyal nonverbal yang digunakan konsumen dalam mengekpresikan ketidakpuasannya/kekecewaannya. Di antaranya adalah :

1) Nampak bingung ketika makanan/minuman disajikan di hadapannya.
2) Ekspresi wajah yang aneh ketika mencoba makanan/minuman
3) Melihat sekeliling sambil mengetuk meja dengan jarinya.
4) Mendorong/menggeser hidangan dari hadapannya

c. Mengubah Komplain Menjadi Komplimen (Pujian)

Walaupun anda telah berusaha sebaikmungkin, tidak semua orang merasa puas karena tidak ada seorang pun yang sempurna. Suatu saat anda melakukan kesalahan. Namun yang terpenting adalah mengoreksi kesalahan tersebut dengan profesional. Komplain yang ditangani secara profesional akan memberikan kesan yang ditangani secara profesional akan memberikan kesan yang positif terhadap perusahaan dan menimbulkan niat konsumen untuk kembali lagi.

d. Menganjurkan Konsumen untuk Komplain

Haruskah perusahaan menganjurkan para konsumennya untuk menyampaikan komplainnya ? jawabannya "Ya".Komplain adalah umpan balik yang sangat berharga bagi perusahaan.

Para konsumen yang melakukan komplain sebenarnya memberitahukan produk dan praktik kerja yang tidak sesuai dengan standar dan memungkinkan staf serta manajemen mengoreksi kekurangan-kekurangan tersebut. Perusahaan yang sukses akan membuat konsumen mudah menyampaikan komplain

3. **Sumber - Sumber Keluhan Tamu**

Dalam industri pariwisata, konsumen dikatagoirikan ke dalam dua jenis yaitu konsumen internal (karyawan dan manajemen) dan konsumen eksternal (konsumen, rekanan bisnis dan lain-lain). Berikut asal/sumber dari keluhan konsumen :

a. Konsumen
b. Karyawan
c. Manajemen
d. Pengunjung
e. Para pemimpin perusahaan
f. Rekanan bisnis
g. Pesaing bisnis

a. Kategori Keluhan Konsumen

Kepuasan konsumen dapat dilihat sebagai sarana untuk menghadapi kompetisi di masa yang akan datang, sarana promosi yang terbaik, aset penting bagi perusahaan, serta jaminan pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.

Keluhan/komplain konsumen dapat dikatagorikan dalam empat jenis, yaitu :

b. Keluhan Mekanis (Mechanical Complain)

Keluhan mekanis adalah keluhan yang disampaikan konsumen berkaitan dengan tidak berfungsinya salah satu peralatan yang diperoleh dari suatu interaksi pelayanan. Misalnya Perusahaan penerbangan menjanjikan penerbangan dengan pesawat yang nyaman dan dilengkapi dengan headphone set yang memungkinkan penumpang mendengarkan musik selama perjalanan menuju kota tujuan. Tetapi ternyata setelah penumpang naik, banyak peralatan

tersebut tidak berfungsi, bahkan ada kursi pesawat yang tidak dilengkapi dengan alat tersebut.

c. **Keluhan Akibat Sikap Petugas (Behavioral Complaint)**

Behavioral complain adalah keluhan yang muncul karena sikap negatif yang ditampilkan oleh petugas pelayanan pada saat berhadapan dengan konsumen, sikap-sikap yang dapat menimbulkan komplain antara lain sikap tidak peduli, wajah cemberut, cara berbicara yang ketus, menganggap rendah konsumen, mengalihkan tugas melayani kepada petugas lain karena merasa tidak suka dengan konsumen tertentu, bersikap diskriminatif terhadap konsumen dan sebagainya.

d. **Keluhan yang Berhubungan dengan Pelayanan (Service Related Complaint)**

Service related complaint muncul karena hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan itu sendiri, proses maupun hal-hal teknis lainnya. Misalnya ketika konsumen sedang check-in di suatu hotel, petugas memberitahu bahwa kamar belum siap dan mempersilahkan konsumen untuk menunggu (disebutkan lamanya waktu menunggu). Sementara menunggu, konsumen diberi welcome drink card sehingga dapat beristirahat di lounge.

Ketika waktunya telah tiba dan konsumen menanyakan apakah kamarnya telah siap, ternyata petugas resepsionis tidak dapat segera memberikan kamar. Bagi konsumen, hal demikian merupakan cacat dalam pelayanan karena tidak tepat janji dan tidak tepat waktu.

e. **Keluhan yang Aneh (UnusualComplaint)**

Unusual complaint adalah keluhan yang menurut kacamata petugas merupakan sesuatu yang tidak wajar, keluhan yang disampaikan konsumen sebenarnya secara psikologis merupakan orang atau konsumen yang tidak bahagia dan kesepian.Konsumen yang demikian biasanya hanya membutuhkan hubungan yang hangat antar manusia. Mereka perlu didengarkan dan diperlakukan dengan penuh perhatian. Penyelesaian keluhan ini mudah, cukup dengan menyediakan waktu untuk mendengarkan dengan penuh empati dan perhatian.

Berikut contoh komplain yang dilakukan oleh seorang konsumen dan cara penanganannya

Tabel 5. 2. Penanganan Keluhan Konsumen

Mrs. Smith	Langkah Mengatasi Komplain	Tanggapan Anda
"Hey, waiter come here please!"	Dengarkan	"Yes Madam?"
"I have been coming here for more than 20 years and this is the first time that i had such bad services. I dont like the taste ofyour signature dishes.The chicken is dry and the vegetables are not good at all.I have been coming here for years and I couldnt trust your chei."	Dengarkan	Jangan menginteruksi ketika konsumen menjelaskan mengapa dia tidak puas. Biarkan dia mengungkapkan kekecewaannya. Jangan terlalu memikirkan sampai ke hati tentang kata "pelayanan buruk (bad service). Dia bermaksud bahwa Anda memberikan pelayanan buruk. Dia mengetahui bahwa bukan Anda yang memasak ayam tersebut.Dia hanya marah.
Dia melihat ke Anda dengan wajah marah dan menunggu tanggapan Anda	Meminta maaf, mengakui, dan memverifikasi	"I am very sorry for these inconveniences and I can understand that you are totally disappointed. Might I make sure that I got this right ? The chicken is dry. Pardon me, whats wrong with the vegetables?"
"Yes of course, cantyou see ? The chicken is all dry, I cant eat it."	Meminta maaf, mengakui, dan memverifikasi	"I am sorry Madam the chef must have overcooked it.Are the vegetables overcooked as well?"
"Yes, they are just pulp. I am 70 years old but I still can ..."	Tawarkan solusi	Biarkan dia menyelesaikan kalimatnya, lalu katakan, "I

Mrs. Smith	Langkah Mengatasi Komplain	Tanggapan Anda
		am sorry.If you allow me, I will take it back to the kitchen and ask the chef to cook a new chicken, is this all right ?”
“Well, make it quick before I lose my appetite	Singkirkan hidangan tersebut dari konsumen	“I will ask the chef to do so right now, It shoud not take longer than just a few minutes.”
	Informasikan kepada orang/petugas yang relevan.	Setelah sepakat menggantinya dengan chef, Anda harus menginformasikan kepada pengawas tentang komplain.
	Sajikan hidangan penggantinya	“Excuse me Madam, this is your new chicken.The chef apologizes also, I hope you will like this one better.
“I hope so too”	Menindaklanjuti	Satu atau dua menit setelah Anda menyajikan makanan pengganti, kembali ke meja untuk melihat apakah ayamnya sudah baik dan segala sesuatunya telah teratasi.Pastikan tidak ada lagi komplain untuk tamu yang lain.

4. Jenis – Jenis Komplainer

Konsumen yang menyampaikan komplain dapat disebut juga dengan komplainer.Tidak semua konsumen menyampaikan komplain dengan cara yang sama untuk alasan yang sama pula. Berikut gambaran jenis-jenis komplainer.

Tabel 5. 3. Jenis-Jenis Komplainer

Jenis	Komplain	Tanggapan
The cooperative complainer	a. Hanya melakukan komplain ketika benar-benar terjadi kesalahan b. Memiliki alasan yang mendasari komplain c. Menerima penggantian sebagai kompensasi d. Terbuka untuk menerima perhatian tambahan	Tenang pahami masalahnya, dan bersikap ramah.
The non complainer	Biasanya tidak menyampaikan komplain, tetapi tidak kembali lagi ketika merasa tidak puas.	Amati sinyal-sinyal nonverbal dansecara aktif menganjurkan untuk komplain.
The aggressive complainer	Komplain dengan sempurna dengan suara yang lantang dan kasar	Tunggu sampai konsumen selesai berbicara. Selalu bersikap tenang. bahkan ketika konsumen meninggalkan Anda.
The freebie chaser	• Melakukan komplain untuk mendapatkan sesuatu secara Cuma-Cuma • Menolak untuk mendapatkan pengganti sebagai kompensasi.	Tetap objektif dan jangan membiarkan dia meminta Anda untuk menawarkan kompensasi yang tidak semestinya.
The hobby complainer	Melakukan komplain untuk kepentingannya sendiri dan tidak pernah merasa puas.	Bersikap tenang dan objektif.Siapkan waktu dengan penuh kesabaran.

5. Hubungan Pelanggan

Hubungan pelanggan adalah proses meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, pada dasarnya, hubungan pelanggan melibatkan pengelolaan komunikasi dengan pelanggan, terutama pertanyaan dan keluhan pelanggan, serta penyelesaian perselisihan secara damai.

Tujuan utama dari program hubungan pelanggan adalah untuk membangun hubungan jangka panjang, ketika pelanggan terus menggunakan produk dan layanan, serta merekomondasikan kepada orang lain. (calon pelanggan baru).

Istilah "Customer relation"(hubungan pelanggan) mencakup beberapa aspek.

Aspek-aspek tersebut sebagai berikut :

a. Mengantisipasi, memahami, dan memenuhi keluhan dan harapan pelanggan.
b. Menyediakan layanan segera, efisien dan atentif.
c. Menawarkan bantuan dan informasi ketika dibutuhkan.
d. Berkomunikasi dengan percaya diri.
e. Bertindak secara profesional setiap saat.
f. Memahami pekerjaan dan tugas-tugas.
g. Pengetahuan akan daya tarik dan layanan lokal.
h. Pengetahuan produk dan informasi mengenai lembaga.
i. Keterampilan penanganan keluhan yang memadai.

Keluhan pelanggan sangat erat kaitannya dengan pekerjaan dalam industri pariwisata, mengatasi keluhan pelanggan sebaiknya dilakukan secepatnya, terutama jika pelanggan masih berada di tempat. Akan menjadi lebih sulit untuk mengatasi keluhan pelanggan yang sudah meninggalkan lokasi karena ada kemungkinan mereka akan menceritakan pengalaman tidak menyenangkan itu kepada keluarga dan teman-temannya.Tentunya hal ini akan mempengaruhi citra produk dan lembaga anda di mata masyarakat.

Ada banyak faktor yang dapat menyebabkan pelanggan mengajukan komplain.Tidak ada satu organisasi bisnis pun yang terbebas dari komplain, walaupun organisasi bisnis pun yang terbebas dari komplain, walaupun

organisasi itu memiliki servis yang prima dan luar biasa. Komplain tidak dapat dihindari, tetapi dapt diminimalkan.

Gambar 5.1 Salah satu bentuk keluhan konsumen

Adapun jenis keluhan pelanggan sebagai berikut :

a. Service complaint atau komplain tentang layanan, baik yang diberikan secara umum oleh hotel maupun departemen tertentu yang memberikan layanan langsung kepada tamu.
b. Facilities complaint komplain tentang fasilitas yang disediakan untuk tamu di hotel, baik yang merupakan kelengkapan standar maupun yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan tamu yang menginap di hotel.
c. Staff complain karena adanya karyawan yang mengganggu atau membuat tamu tidak nyaman, tidak ramah, tidak sopan, gaduh, kasar, ucapannya menyinggung perasaan dan lain sebagainya.
d. Own complaint, yaitu complain yang disebabkan oleh faktor dari dalam diri tamu sendiri,bukan karena manajemen ataupun kondisi hotel, melainkan berasal dari kejengkelan pribadi pada keadaan atau orang lain yang bersifat pribadi. Misalnya akan bepergian tetapi hujan, atau menunggu jemputan tetapi tidak segera datang.
e. Irational complaint, yang komplain yang lebih banyak disebabkan karena kekurangtahuan tamu terhadap penggunaan fasilitas yang tersedia. Misalnya, tamu komplain karena lampu kamar semuanya mati, padahal panel listrik belum diaktifkan.

Contoh komplain yang terjadi di usaha perjalananwisata

a. Bus wisata tidak tepat waktu.
b. Bus wisata tidak nyaman.
c. Bus wisata mogok.
d. Penundaan jadwal pesawat.
e. Guide yang mengingkari janji.
f. Petugas ticketing yang salah memberikan informasi.
g. Toilet di objek wisata kotor.
h. Paket wisata tidak sesuai kenyataan.
i. Dompet wisatawan dicopet.
j. Barang wisatawan tertukar di bandara.
k. Ongkos taksi yang tidak fair
l. Terlalu banyak pungutan di objek wisata.
m. Jadwal perjalanan banyak berubah.
n. Bahasa pramuniaga sulit dimengerti

.

Gambar.5.2 Tempat wisata yang kotor

Contoh komplain yang terjadi di hotel dan restoran

a. Kamar hotel tidak bersih.
b. AC di kamar tidak dingin.
c. Pesan makanan terlalu lama.
d. Staf tidak sopan.
e. Lampu kamar padam.
f. Makanan terlalu pedas.

g. Makanan yang disajikan sudah basi.
h. Udara di kamar berbau tidak sedap.
i. Tidak ada air panas/dinggin.
j. Telepon di kamar tidak berfungsi.
k. Channel televisi monoton.
l. Pilihan menu tidak variatif.
m. Petugas keamanan tidak ramah.
n. Proses check out terlalu lama.
o. Kelengkapan kamar mandi kurang.
p. Karpet di kamar tidak dibersihkan.
q. Tamu sudah check in tetapi barang tidak segera diantar.
r. Kerusakan kamar tidak ditindaklanjuti segera.
s. Petugas membuka pintu kamar tampa mengetuk pintu.
t. Tidak mendapatkan surat kabar.
u. Laundry salah kirim cucian.

Gambar 5.3 Kamar hotel yang kotor

Pelanggan industri pariwisata dan perhotelan biasanya dianggap sebagai orang yang sedang senang, dan akan puas dengan layanan seperti apapun. Namun sebenarnya pelanggan seperti ini justru sangat mengharapkan pelayanan yang sangat mmuaskan karena mereka telah menghabiskan banyak waktu atau uang untuk melakukan perjalanan, mengunjungi hotel, restoran, atau fasilitas wisata yang lain.

Seseorang yang biasanya sangat santai dan logis dapat berubah dengan tiba-tiba karena suatu sebab. Misalnya pelanggan tersebut telah melakukan perjalanan yang panjang sebelum sampai ke kota yang dituju, mereka telah mendengar anak-anak yang berteriak-teriak di mobil selama berjam-jam.

Ketika mereka memutuskan untuk mengunjungi fasilitas anda, anda harus bisa menghadapi pelanggan ini dengan baik. Jangan sampai pelayanan yang anda lakukan justru memperburuk mood pelanggan tersebut .Inilah tantangan yang akan anda hadapi.

Keluhan dari pelanggan harus anda tanggapi dengan prosedur customer service yang benar. Namun demikian, akan tetap ada pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan yang anda lakukan. Sehingga hal terpenting yang harus anda lakukan adalah menghargai semua protes pelanggan.

Kepuasan pelanggan bergantung pada cara anda melayani mereka. Pelayanan yang memuaskan akan membuat pelanggan senang, dan mereka tentu akan menceritakan hal ini kepada kenalan mereka.

Sebaliknya pelayanan yang buruk akan membuat pelanggan tidak puas. Ketidak puasan ini juga akan cepat menyebar kepada kenalan pelanggan tersebut, dan tentunya akan mempengaruhi nama baik dari fasilitas anda

.6. Pelanggan yang komplain.

Setiap komplain yang disampaikan oleh para pelanggan yang mempunyai problem haruslah disambut dengan ucapan terimakasih oleh semua karyawan, perusahaan perlu mengucapkan terimakasih karena mereka yang komplain masih memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk melakukan perbaikan. Penanganan komplain akan lebih efektif apabila kemudian karyawan mampu mencari informasi dari pelanggan. Hal ini penting sebagai dasar untuk memberikan solusi yang tepat.

Selain informasi yang diperoleh akan sangat berguna bagi perusahaan untuk memperbaiki standar layanan atau langkah-langkah perbaikan secara internal di masa mendatang. Pelanggan yang sudah mulai reda

kemarahannya, biasanya cukup mudah untuk diminta informasi lebih lanjut. Setelah itu pelanggan biasanya akan minta kepastian bahwa perusahaan tidak akan melakukan hal ini lagi dengan cara :

a. Dengarkan suara pelanggan

Berapa jumlah pelanggan kita yang puas ?Apakah tingkat kepuasan pelanggan kita naik atau turun ? Apakah kepuasan pelanggan kita lebih tinggi dibandingkan kepuasan pelanggan pesaing? berapakah target kepuasan pelanggan di masa mendatang?

Tampa melakukan pengukuran kepuasan pelanggan tidaklah mungkin pertanyaan di atas dapat terjawab, Karena itu perusahaan yang percaya bahwa kepuasan pelanggan adalah yang paling penting haruslah mendengarkan program pengukuran kepuasan pelanggan secara periodik.

Cara yang paling baik untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah menanyakan kepada pelanggan secara langsung melalui survei pelanggan sebagai langkah pertama.Tampa aktivitas ini sangat mungkin perusahaan melakukan perbaikan untuk hal-hal yang tidak penting bagi pelanggan.

b. Peran karyawan dalam memuaskan pelanggan

Dalam industri jasa, kepuasan pelanggan sangatlah ditentukan oleh karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan, kepuasan saat berinteraksi, yaitu waktu di mana pelanggan mendapatkan pelayanan, 70% bergantung pada kemampuan karyawan dalam melakukan pelayanan secara prima.

Salah satu penyebab yang membuat karyawan tidak mampu menciptakan kepuasan adalah tidak adanya otoritas atau kewenangan dalam mengambil keputusan. Akibatnya permintaan pelanggan tidak dapat segera dipenuhi dan komplain-komplain dari pelanggan tidak cepat teratasi, karyawan pada dasarnya tidak ingin menjadi robot, mereka lebih senang bila mempunyai kewenangan dalam mengambil keputusan.

Disinilah perlunya program pemberdayaan, bukanlah sekedar pemberian otoritas dalam pengambilan keputusan, pemberdayaan juga bearti memberikan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang

memadai untuk membuat keputusan agar karyawan dapat memberikan pelayanan secara optimal sehingga pelanggan benar-benar mendapatkan rasa kepuasan, Karyawan seharusnya merasa puas kalu sudah memberikan kepuasan kepada pelanggan.

c. **Indikator ketidak puasan pelanggan**

Kita menyadari bahwa pelayanan yang kita berikan kepada pelanggan tidak semuanya diterima dengan senang hati dan memuaskan mereka, adakalanya pelayanan yang kita berikan tidak memuaskan keinginan para pelanggan.Oleh karena itu kita sebagai penjual harus bersiap-siap atas kemungkinan reaksi dari calon pelanggan kita.

Timbulnya ketidak puasan dari calon pelanggan dapat disebabkan oleh beberapa faktor yaitu :

1) Ketidaksetujuan mereka terhadap produk keseluruhan atau sebagian, karena mereka tidak mengetahui mafaat dari produk tersebut, hal ini dikarenakan kurangnya informasi yang diberikan oleh penjual kepada pelanggan.
2) Ketidak setujuan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh penjual kepada para pelanggan, hal ini dikarenakan sikap penjual yang tidak ramah.
3) Ketidak puasan mereka terhadap harga yang diberikan oleh penjual atas produk yang ditawarkan
4) Ketidak puasan mereka terhadap lingkungan di mana produk tersebut dijual.

   Kita sebagai penjual harus mendapatkan informasi yang lebih terperinci mengenai ketidakpuasan dari calon pelanggan tersebut, caranya dengan mengajukan beberapa pertanyaan agar calon pelanggan menjelaskan ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Cara yang diajukan oleh penjual kepada calon pelanggan untuk mengetahui ketidak puasan mereka.

1) Mendengarkan sebaik mungkin pembicaraan dari calon pelanggan kita dan mengajukan beberapa pertanyaan kepada calon pelanggan
2) Menjelaskan produk-produk tersebut dengan disertai beberapa keuntungan dari penggunaan produk tersebut sehingga calon pelanggan dapat mengetahui informasi dengan cepat, baik dan benar dan membawa mereka kearah keputusan untuk membeli produk tersebut.

d. Cara penanganan keluhan konsumen

Penanganan keluhan konsumen, yaitu secara lisan dan tertulis. Bagaimana suatu perusahaan menangani keluhan pelanggan secara lisan.? Menanggani keluhan pelanggan secara lisan dapat dilakukan dengan berapa cara, yaitu dengan mengadakan brifing , rapat, diskusi, ceramah, temu wicara, atau dialog.

Lalu bagaimana suatu perusahaan menangani keluhan pelanggan secara tertulis ? Penangganan keluhan pelanggan dapat dilakukan dengan cara menggunakan bahasa tulisan, yaitu berupa surat-surat, surat kabar, brosur, buletin, dan sebagainya. Bahasa tulis yang disampaikan kepada pelanggan harus menggunakan bahasa yang baik, halus, dan mengesankan.

Jika terpaksa nolak suatu permintaan, kita harus menolaknya dengan cara halus dan sopan sehingga pelanggan merasa puas walaupun niatnya tidak kesampaian.

e. Pihak yang menghadapi keluhan konsumen

Anda adalah orang yang pertama kali harus menangani keluhan konsumen, khususnya jika anda merupakan orang yang paling bertanggung jawab terhadap hal tersebut. Jika terdapat sebuah masalah yang cukup besar atau ada pelanggan yang meminta untuk berbicara dengan manajer, libatkan orang yang tepat. Hal ini akan menghemat waktu karena pelanggan tidak perlu mengulang cerita yang sama kepada beberapa orang, sekaligus mengurangi kejengkelan pelanggan.

7. **Langkah – Langkah Menangani Keluhan Tamu**

Adapun langkah-langkah untuk menangani keluhan konsumen yaitu :

a. **Mendengarkan**

Jika memungkinkan, mintalah pelanggan untuk duduk jauh dari area publik. Hal ini akan membantu menenangkan mereka dan mencegah orang lain untuk mendengar. Ajukan pertanyaan untuk mengklarifikasi. Buat catatan tentang detail spesifik, seperti nama, tanggal, dan waktu. Dengarkan keluhan pelanggan dengan penuh perhatian, termasuk bahasa tubuh anda, mencondongkan tubuh ke depan, menggunakan kontak mata dan gerakan tubuh yang tepat yang menunjukkan ketertarikan anda.

Gambar 5.4 Mendengarkan keluhan pelanggan

Jangan terlalu banyak diam.Lontarkan pertanyaan yang berkaitan dengan keluhan pelanggan. Jila anda diam, itu mengindikasikan bahwa anda sedang memikirkan apa yang sedang konsumen anda keluhkan. Konsumen tidak akan merasa senang jika hanya berbicara terus menerus tampa ada tanggapan dari anda.

b. **Tunjukkan empati**

Tunjukkan empati anda kepada konsumen. Coba rasakan jika anda berada di posisinya. Misalnya dengan mengucapkan “Saya tahu”“Itu pasti sangat tidak menyenangkan”. Jika diperlukan, minta maaflah untuk sebuah kejadian tidak menyenangkan yang dialami konsumen, misalnya dengan mengucapkan,“Saya benar-benar menyesal dengan masalah yang ada pada hotel kami.”

c. **Membuat parafrasa**

Membuat parafrasa merupakan hal yang penting untuk memastikan bahwa anda memiliki fakta yang benar sesuai yang disampaikan konsumen.Tujuan daripembuatan parafrasa adalah untuk memastikan bahwa anda benar-benar mengerti dengan jelas apa yang dikatakan atau diminta oleh tamu. Cara ini dilakukan untuk memancing tamu yang malas atau enggan untuk berbicara.

d. Cari solusi yang dapat diterima kedua pihak

Kadang-kadang tidak ada hal lain lagi yang harus dilakukan untuk melayani keluhan pelanggan. Pelanggan akan merasa lebih baik hanya dengan mengetahui bahwa kita maumendengarkan masalahnya. Misalnya, Jika sebuah penerbangan ditunda, yang menyebabkan dia merasa tidak nyaman namun tidak ada gangguan yang berarti, yang perlu anda lakukan adalah menunjukkan simpati. Jika anda lakukan dapat menyelesaikan masalah tersebut dengan segera,lakukan segera. Jika masalahnya lebih kompleks, anda mungkin harus menghubungi rekan anda atau membicarakan masalah tersebut dengan petugas lain atau manajemen sebelum membuat sebuah keputusan mengenai penyelesaian masalah tersebut. Jika kasusnya seperti itu, katakan pada pelanggan kapan anda akan menemuinya kembali (di waktu yang sama-sama memungkinkan bagi kedua belah pihak), dan pastikan anda melakukannya.

e. Follow up (Tindak Lanjut)

Tidak ada gunanyamenjanjikan sesuatu yang anda sendiri tidak siap untuk menindaklanjutinya, lakukan apa yang dapat anda lakukan.Teleponlah pelanggan tersebut untuk memastikan segala sesuatu berjalan dengan baik.

Berikut ini dikemukakan hal-hal yang tidak boleh anda lakukan

1) Jangan mengabaikan klien atau keberatannya. Jika anda dapat membaca dari bahasa tubuh seseorang bahwa mereka sedang sangat marah, minta maaf, dan coba tenangkan mereka terlebih dahulu.
2) Jangan membantah klien, bahkan jika mereka salah
3) Jangan menyela klien.Biarkan mereka berbicara sebanyak yang mereka inginkan. Dengan cara ini, anda dapat mencairkan situasi.
4) Jangan melibatkan perasaan pribadi atau bersifat defensi
5) Jangan melampaui batas. Periksalah semua fakta sebelum anda menyalahkan orang lain.Jika pelanggan merasa perlu untuk menghubungi pihak lain, pastikan mereka mendapatkan informasi yang tepat

D. Aktivitas Pembelajaran

Aktivitas 1

1. Jelaskan mengapa konsumen melakukan komplain
2. Secara berkelompok, diskusikan contoh-contoh komplain yang umumnya dilakukan para konsumen di restoran, objek wisata, kantor biro perjalanan dan di dalam pesawat terbang

Aktivitas 2

Dari hasil diskusi Aktivitas 1, siapa yang membuat kesalahan tersebut. Tuliskan pada kolom berikut :

Contoh Komplain	Petugas yang Melakukan Kesalahan
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

Aktivitas 3

Seorang konsumen merasa tidak puas dengan kamar yang ditempati di hotel Anda. Dia kemudian mengajukan keluhan dan meminta untuk segera dipindahkan .Namun Anda tidak memiliki kamar kosong lain dengan tingkat akomodasi yang sama dengan yang dia bayar.

Semua kamar baru bisa dibersihkan keesokan harinya.Tamu tersebut tidak mau tau, dia tetap menyampaikan komplain, bahkan meninggikan volume suaranya sehingga menggangu tamu lain yang check in.

Jelaskan langkah-langkah yang akan Anda ambil untuk menghadapi keluhan ini.

E. Latihan/Kasus/Tugas

Tugas 1

Mengapa sebagian besar konsumen tidak mengungkapkan komplain, walaupun mereka tidak puas dengan produk /layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan ? Jelaskan

Tugas 2

Sinyal nonverbal apa saja yang mungkin ditunjukkan oleh para konsumen ketika mereka tidak puas ? Sebutkan.

Pertanyaan Esay

1. Menurut anda apa manfaat mempelajari “psikologi”jelaskan ?
2. Bila anda mendapat rekan kerja baru, apa yang anda lakukan terhadap teman baru anda jelaskan?
3. Pemberian layanan yang berkualitas tinggi sangat tergantung pada para karyawan. Tindakan-tindakan yang mencerminkan layanan berkualitas tinggi adalah.....
4. Jelaskan jenis-jenis keluhan pelanggan yang erat kaitannya dengan pekerjaan dalam industri pariwisata
5. Menurut anda bagaimana langkah-langkah menangani keluhan konsumen

F. Rangkuman

1. Kebutuhandan harapan pelanggan termasuk yang memiliki kebutuhan khusus diidentifikasi dengan tepat dan produk serta pelayanan yang sesuai diberikan
2. Amarah adalah reaksi yang sering dijumpai pada konsumen bila kebutuhan atau harapannya tidak dipenuhi.Tidak jadi soal amarah konsumen itu berdasar atau tidak.Yang jelas, dia marah dan harus segera diatasi seefesien mungkin.

3. Mampu mengatasi keluhan pelanggan dan mengatasi situasinya sesuai dengan tingkat tanggung jawab masing-masing dan sesuai prosedur perusahaan
4. Keluhan pelanggan ditanggapi dengan sopan, peka, dan positif
5. Keluhan dirujuk pada orang yang tepat untuk ditindaklanjuti sesuai dengan tingkat tanggung jawab masing-masing.

G. Umpan Balik

Setelah anda mempelajari materi dalam kegiatan pembelajaran 5, materi manakah yang anda anggap sangat sulit dan materi manakah yang anda anggap mudah.

Apabila anda merasa materi sangat sulit atau sangat mudah anda bisa memberi masukan kepada fasilitator dan tidak menutup kemungkinan anda bisa memberi kontribusi pada materi ini.

Selanjutnya dapat menentukan rencana pengembangan dan implementasinya.

Evaluasi

Pilih salah satu jawaban yang paling tepat dengan memberi tanda silang (X) pada kolom : a, b, c, atau d, pada lembar jawaban yang telah disediakan

1. Komunikasi merupakan salah satu kebutuhan .dasar manusia karena…
   a. Manusiamahluk hidup ciptaan Tuhan yang paling sempurna
   b. Teknologi komunikasi sudah berkembang pesat
   c. Manusia saling bertukar kata, gagasan dan perasaan
   d. Tanpakomunikasi tidak mencerminkan kehidupan

2. Apakah kemampuan berkomunikasi yang baik mempengaruhi…
   a. Penampilan seseorang
   b. Rasa percaya diri seseorang
   c. Gaya hidup
   d. Penghasilannya

3. Dibawah ini yang tidak termasuk komunikasi verbal adalah….
   a. Berbicara
   b. Kuliah
   c. Ekspresi muka
   d. Debat

4. Dibawah ini adalah penyebab terjadinya hambatan dalam berkomunikasi kecuali.
   a. Tidak memahami budaya orang lain
   b. Tidak memahami permasalahan
   c. Menguasai prosedur yang benar
   d. Kurang menghargai rekan kerja

5. Umpan balik positif adalah….
   a. Saya mengerti dan stuju tetapi saya masih belum bisa mengerjakan apa yang anda minta.
   b. Saya mengerti pesan anda tetapi saya tidak setuju
   c. Saya kurang memahami, tolong bicara lebih jelas
   d. Saya akan kerjakan apa yang anda minta

6. Bila terjadi hambatan dalam berkomunikasi solusi pertama adalah….
   a. Cari jawaban pada atasan langsung anda
   b. Pada informasi tamu
   c. Pada diri anda
   d. Cari ahlinya

7. Dibawah ini yang tidak termasuk psikologi dalam hotel adalah….
   a. Memahami dan melayani kebutuhan tamu
   b. Menawarkan multi produck
   c. Melayani kebutuhan tamu untuk kepentingan pribadi
   d. Melayani tamu yangmarah

8. Di bawah ini adalah beberapa ciri komunikasi formal kecuali...
   a. Memiliki nilai tepat guna dan tepat waktu
   b. Merupakan perintah resmi oleh orang yang berwenang
   c. Berkaitan erat dengan proses kerja dan pencapaian tujuan
   d. Tidak perlu menggunakan surat.

9. Bila anda sebagai petugas melayani tamu dari berbagai budaya, apa yangakan anda pergunakan sebagai pedoman dalam bertugasadalah….
   a. Aturan budaya sendiri
   b. Aturan budaya setempat
   c. Aturan budaya tamu
   d. SOP/Standard perusahaan

10. Bila anda petugas yang akan memperkenalkan beberapa orang kepada tamu formal dari luar organisasi mana pernyataan di bawah ini yang paling tepat.
    a. Sapa dan salami dulu yang yunior baru senior
    b. Perkenalkan dulu yang peria baru wanita
    c. Sapa dan perkenalkan dulu yang kedudukannya lebih rendah baru yang lebih tinggi
    d. Bila terdapat dua orang dengan kedudukan yang sama, maka yang wanita akan diperkenalkan terlebih dahulu

11. Dibawah ini adalah beberapa cara mendapatkan bantuan untukmenghindari permasalahan di tempat kerja melalui….
    a. Rekan kerja
    b. Buku Refrensi
    c. Coba cara sendiri
    d. Jasa penterjemah

12. Salah satu kunci keberasilan tim adalah dengan adanya…..
    a. Sosialisasi
    b. Organization
    c. Modernisasi
    d. Transformasi individu

13. Setiap anggota tim menunjukan itikat baik untuk mencapai tujuan tim disebut…
    a. Vision
    b. Optimzing
    c. Integrity
    d. Empowering

14. Psikologi adalah ilmu yang mempelajari tentang.....
    a. Kesehatan jasmani
    b. Kesehatan dan keamanan dalam kerja
    c. Gejala kejiwaan seseorang
    d. Kesehatan mahluk hidup

15. Apabila dalam pelayanan harapan tamu lebi besar dari kenyataan pelayanan maka tamu.....
    a. Puas
    b. Sangat memuaskan
    c. Kurang memuaskan
    d. Biasa saja

16. Dibawah ini yang tidak termasuk peranan prilaku karyawan dalam pelayanan adalah...
    a. Memahami dan melayani kebutuhan tamu
    b. Menawarkan multi produck
    c. Melayani kebutuhan tamu untuk kepentingan pribadi
    d. Melayani tamu yang marah

17. Hal yang pertama kali anda ucapkan pada saat menerima telepon adalah .....
    a. Halo, di sini PT Mutiara
    b. Halo, dengan Kevina di sini
    c. Selamat siang, halo
    d. Selamat siang, dengan PT Mutiara

18. Yang termasuk tugas operator ketika menerima panggilan telepon masuk adalah ...
    a. Mengangkat telepon masuk
    b. Mendengarkan sejenak si penelepon mau berbicara dengan siapa, di bagian apa
    c. Mencatat pesan
    d. Menanyakan dengan hati-hati identitas telepon

19. Etika berbicara di teleponadalah.....
    a. Membiarkan telepon dalam keadaan berdering
    b. Mengucapkan salam begitu telepon diangkat oleh penerima telepon
    c. Menutup pembicaraan terlebih dahulu
    d. Tidak menanggapi pembicaraan si penelepon

20. Bila anda sebagai petugas melayani tamu dari berbagai budaya, apayang akan anda pergunakan sebagai pedoman dalam bertugas yaitu…
    a. Aturan budaya setempat
    b. Aturan budaya setempat
    c. Aturan budaya tamu
    d. Standar operasional prosedur

Kunci Jawaban

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Jawaban	C	B	C	B	D	C	D	D	D	D

No	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Jawaban	C	D	C	C	C	C	D	A	B	D

Penutup

Modul Guru Pembelajarbagi Guru dan Tenaga Kependidikan ini disusun sebagai acuan bagi semua pihak yang terkait dalam pelaksanaan diklat Guru Pembelajar bagi guru dan tenaga kependidikan (GTK). Melalui modul ini selanjutnya semua peserta dapat kemudahan sesuai dengan kebutuhan berdasarkan bidang tugas masing-masing.

Modul Pembelajaran Diklat ini merupakan salah satu yang dapat membantu dan memudahkan sehingga dapat mengarahkan dan membimbing peserta diklat dan para widyaiswara/fasilitator untuk menciptakan proses kolaborasi belajar dan berlatih dalam pelaksanaan diklat yang lebih baik lagi.

Glosarium

Afeksi	: Status kejiwaan yang disebabkan oleh pengaruh ekstemal.
Arbitrase	: Usaha perantara dalam menyelesaikan sengketa.
Asertif	: Suatu ciri kepribadian interpersonal di mana orang yang memilikinya mampu menyatakan pendapat, ide, kekritisan, dan perasaan dengan cara-cara yang tidak menyakiti hati orang lain.
Atentif	: Penuh perhatian.
Bilateral	: Hubungan antara dua belah pihak
Block note	: Buku Catatan
Caring	: Memperhatikan, mendengarkan. dan mencatat semua isi pembicaraan penelepon.
Charge advisory calls	: Layanan telepon untuk mengetahui biaya dan lamanya percakapan telepon, ditanyakan melalui operator telepon
City calls	: Hubungan lokal, yaitu percakapan lelepon yang dilakukan dan satu tempat ke tempat lain dalam satu kota/wilayah.
Collect call	: Percakapan telepon yang diminta seseorang, di mana pembayaran pulsa teleponnya dibebankan kepada penerima telepon atau kepada pemilik nomor telepon yang dituju.
Committed	: Merasa terikat dengan organisasi perusahaan, tidak melemparkan masalah kepada orang lain atau lepas tanggung jawab, dengan alasan karena bukan tugas atau urusannya.
Confident	: Penuh keyakinan dalam mengalasj persoalan yang timbul.
Considerate	: Mempunyai sikap bersahabat dan rnenjaga emosi penelepon.
Contagious	: Selalu memelihara keakraban, kegembiraan, kesejukan, dan kedamaian kepada penelepon.

Controlted : Mampu menjaga *dan* mengontrol emosi pada saat penelepon marah atau kecewa.

Creative : Kemampuan unluk menemukan cara yang efektif dalam bekerja.

Customer relations : Segala sesuatu yang berkaitan dengan hubungan pelanggan.

Defensif : Bersikap bertahan; Dipakai atau dimaksudkan untuk bertahan.

Department to Department : Sambungan telepon yang tenjadi di lingkungan didalam perusahaan, antara departemen satu dengan departemen yang lain.

Dial (Rotary dial, Push button dial):Pada saat Anda menekan nomor telepon, pesawat telepon tersebut mengirim nomor *dial ke* telepon sentral. Nomor *dial* yang dikirimkan pesawat telepon dapal berbentuk pulsa-pulsa *(rotary dial)* ataupun pasangan nadanya (push *button dial).*

Dialing tone (Nada pilih) : Nada yang dikirimkan oleh telepon sentral *ke* pesawat telepon di bagian lain, sebagai tanda jaringan tersedia dan siap untuk digunakan. Nada ini dikirim pada saat penelepon mengangkat gagang pesawat lelepon. tetapi sebelum telepon tersebut berbunyi telepon dalam keadaan tidak berdering.

Direct line : Percakapan lelepon yang dilakukan seseorang dari luar perusahaan tanpa melalui operator telepon. Penelepon langsung dapat memutar nomor telepon yang dituju.

Fixed time calls : Fasilitas unluk dihubungkan dengan orang tertentu pada waktu yang telah ditentukan.

Handsfree : Menelepon tanpa mengangkat gagang telepon, sehingga kedua langan bebas untuk dipakai apa saja, seperti menulis, mengoperasikan (computer, dan sebagainya.

House phone : Suatu fasilitas telepon yang disediakan untuk tamu, biasanya di lobi hotel. Gunanya agar para tamu dapat menghubungi langsung nomer telepon yang ada di dalam hotel tersebut.

Incoming calls : Menerima sambungan telepon dari luar perusahaan melalui operalor telepon.

International direct dial calls : Biasa disebut hubungan internasional alau oversea *call,* yaitu permintaan percakapan telepon jarak jauh antar negara (dari satu negara ke negara lain) dengan memutar nomor awalan internasional, kode negara, dan nomor regional negara yang dituju.

Intonasi : Tinggi rendahnya suara.

Komunikan : Orang yang menerima informasi atau pesan.

Konsesi : Kerelaan (mengurangi tuntutan); tindakan menerima sesuatu sebagai hak, menerima sesuatu sebagai benar, atau mengakui kekalahan.

Mediasi : Proses pengikutsertaan pihak ketiga dalam penyelesaian suatu perselisihan sebagai penasihat.

Medium : Teknik memasak daging *steak* dcngan tingkat kematangan sedang.

Multicultural awareness : Memahami kelompok lain yang memiliki budaya berbeda dengan kelompok kita.

Negosiasi : Proses tawar menawar dengan jalan berunding guna mencapai kesepakatan bersama antara satu pihak (kelompok atau organisasi) yang lain; penyelesaian sengkcta secara damai melalui perundingan antara pihak yang bersengketa.

Non-verbal communication : Komunikasi yang dilakukan seseorang dengan tidak menggunakan bahasa tidak langsung (kalimat/ kata-kata yang ditunjukkan dengan bahasa tubuh atau isyarat).

Non-verbal communication	: Komunikasi yang dilakukan "seseorang dengan tidak menggunakan bahasa verbal (kalimal/ kata-kata).
Pelanggan eksternal	: Orang di luar perusahaan yang menggunakanproduk/jasa perusahaan.
Pelanggan internal	: Orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh padakinerja pekerjaan atauperusahaan.
Poise	: Perilaku/tenang dan percaya din yang dikombinasikan dengan kemampuan mengendalikan perasaan atau reaksi dalam situasi yang sulit; Cara yang anggun dalam bergerak atau berdiri sehingga tubuh tampak seimbang dan tidak canggung.
Postur	: Bentuk atau keadaan tubuh; Perawakan.
PMBX	: Adalah system komunikasi yang tidak otomatis
PABX	: Adalah peralatan dengan system tombol, dimana setiap orang bias mengadakan hubungan langsung dari satu sambungan kepada saluran yang lain.
Telekomunikasi	: Komunikasi jatak jauh melalui kawat (telegraf, telepon) dan radio (KBBI). Setiap pemancaran, pengiriman, dan atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan. gambar, suara, dan bunyi melalui sistem kawat, optik, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya (UURI No. 36 Thn. 1999).
Telepon	:Alat/sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan warta dari satu pihak kepada pihak lain yang berjauhan jaraknya.
Teleprinter	: Pesawal untuk mengubah isyarat yang dikirim melalui untai komunikasi dalam bentuk tulisan yang dipakai dalam teleks.

Timing	:	Waktu dan tempat: Saat ketika seseorang melakukan sesuatu atau ketika sesuatu lerjadi.
Verbal communication	:	Komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan kalimat atau kata-kata

Daftar Pustaka

Badruzzaman. 2002. Mesjid dan Adat Meunasah Sebagai Sumber Energi Budaya Aceh. Banda Aceh: Penerbit Majelis Pendidikan Daerah.

Bagyono, 2012 Melakukan Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan. Jakarta: Erlangga. Cornelius H, dan Faire S. 1992. Everyone Can Win: Responding to Constructively. Sidney: Simon & Schuster Australia.

Bakker, JWM.1999. Filsafat Kebudayaan, Sebuah Pengantar. Yogyakarta: Penerbit Kansius.Dewantara, Ki Hajar. 1994 Kebudayaan. Yogyakarta: Majelis Luhur Persatuan Taman Siswa.

Dwyer, J. 2009. Business Communication Handbook.

Endang, Sri,Sri Mulyani. 2009. Kerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan Jilid 1-2. Jakarta

Ernawati, Ursula. 2004. Pedoman Lengkap Kesekretarisan. Jakarta: Penerbit Graha Ilmu.

Hayter, Roy. 1993 Carees and Training in Hotel and Catering Tourism. London: Butterworth-Heinemann Ltd.

Ig wursanto, Etika Komunikasi Kantor, Cetakan ke empat, Penerbit Kanisius 1991

John, Joby, 2003. Fundamentals of Customer-Focused Management: Competing Through Service. Wesport, Conn : Praeger

Kessler, Sheila. 2003.Customer SatisfactionToolkit for ISO 9001:2000. Milwaukee, Wis. : ASO Quality Press

Mangkunegara, Anwar Prabu, 2009. Perilaku Konflik Konsumen, Bandung: Grafika Aditama.

Martin, Robert J; Donald Lundberg.1991. Human Relations for the Hospitality Industri. New york: Van Nostrand Reinhold.

Pickering. Peg. How to Manager Conflict: Kiat Menangani Konflik. Jakarta: Esensi.

Risnawati.2008. Pengembangan Kepribadian dan Etika. Profesi. Jakarta: Graha Ilmu.

Rose. La. 2003. Top Secretary Membangun Kepribadian dan Keterampilan Menjadi Sekretaris Profesional. Jakarta: Erlangga

S. Amir M. 2003. Adat Minangkabau, Pola dan Tujuan Hidup Orang Minang. Jakarta: Mutiara Sumber Widya.

Soenarno, Adi. 2008.Telephone Courtesy. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sulastiyono, Agus, 2008, Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta

Suwardi, Endaswara.2003. Falsafah Hidup jawa,Yogyakarta: Media Presindo

Tampubolon, Manahan. 2008. Perilaku Keorganisasian, edisi kedua. Jakarta: Ghalia

Widaningsih, Samsul Rizal. 2011. Melaksanakan Pelayanan Prima, Jakarta : Penerbit Erlangga.

Winardi 1994. Manajemen Konflik. Bandung: Bandar Maju.

Bagian II : Kompetensi Pedagogik

Kompetensi pedagogik adalah kemampuan guru untuk memahami dinamika proses pembelajaran dengan baik. Pembelajaran di ruang kelas bersifat dinamis karena terjadi interaksi antara pengajar dengan peserta didik, antar sesama peserta didik dan sumber belajar yang ada. Pendidik perlu memiliki strategi pembelajaran tertentu agar interaksi belajar yang terjadi berjalan efektif untuk mencapai tujuan pembelajaran.

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Belajar tidak terjadi begitu saja begitu pula halnya dengan kegiatan mengajar. Mengajar tidak akan terjadi jika tidak ada orang yang belajar. Mengajar dan belajar merupakan asas *resiprokal.* Para guru perlu lebih mengetahui dan mengerti mengenai kunci prinsip-prinsip belajar dan bagaimana mengaplikasikannya dalam kelas untuk memastikan bahwa mereka mengajar dan para siswa belajar.

Kebanyakan belajar dan pembelajaran formal berlangsung satu arah. Guru sangat dominan mengendalikan kegiatan belajar siswa. Guru masih banyak memberikan ceramah (*teaher centered*) sementara siswa harus mengikuti perintah guru sebagai pendengar. Namun apa sebenarnya yang terjadi dalam proses pembelajaran, bukankah yang mestinya aktif dalam kegiatan belajar itu adalah peserta didik. Ada banyak alasan mengapa belajar aktif harus diterapkan kapanpun. Salah satunya karena proses belajar terjadi di dalam diri orang yang belajar. Menurut ahli pendidikan, mereka yang belajar sudah memiliki pengetahuan ataupun pengalaman sebelumnya yang dapat dikembangkan. Melalui belajar aktif, para siswa dapat berinteraksi dengan sesamanya, dengan objek, fenomena alam, lingkungan dan manusia serta hal ini memungkinkan mereka untuk merefleksikan, merekayasa ulang dalam upaya mengembangkan pengetahuan dan pengalaman yang telah diperoleh sebelumnya untuk menghasilkan yang lebih baru. Ketika proses ini terjadi, disinilah proses belajar terjadi.

Pembelajaran dengan pendekatan saintifik adalah sebuah pendekatan yang membantu guru dan siswa memahami apa sebenarnya belajar itu.Peran guru sebagai fasiltator untuk kegitan belajar siswa. Siswalah yang harus aktif mengamati peristiwa yang terjadi, mengajukan pertanyaan, mengumpulkan

informasi, mengolah informasi , dan mengomunikasikan apa yang telah siswa lakukan.Hal tersebut akan meningkatkan motivasi siswa ketika mereka memahami apa yang mereka pelajari.

Pendekatan saintifik merupakan sebuah pendekatan yang direkomendasikan oleh Departemen Pendidikan dan kebudayaan sehubungan dengan diberlakukannya kurikulum 2013. Selain itu dikembangkan juga berbagai model pembelajaran yang seirama dengan pendekatan pembelajaran saintifik yaitu model pembelajaran penemuan, model pembelajaran berbasis proyek, dan model pembelajaran berbasis masalah.

Modul diklat PKB bagi guru dan tenaga kependidikan ini merupakan acuan bagi penyelenggara pendidikan dan pelatihan dalam memfasilitasi pencapaian kompetensi dalam pelatihan yang diperlukan guru pada saat melaksanakan kegiatan PKB

B. Tujuan

Setelah menyelesaikan modul ini, diharapkan Anda dapat:

1. Menjelaskan konsep dasar teori belajar
2. Menjelaskan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik.
3. Menjelaskan konsep dasar pendekatan saintifik
4. Merancang pendekatan saintifik.
5. Menjelaskan konsep dasar model pembelajaran penemuan.
6. Merancang model pembelajaran penemuan.
7. Menjelaskan konsep dasar model pembelajaran berbasis proyek.
8. Merancang model pembelajaran berbasis proyek.
9. Menjelaskan konsep dasar model pembelajaran berbasis masalah.
10. Merancang model pembelajaran berbasis masalah.

C. Peta Kompetensi

D. Ruang Lingkup

Untuk mencapai tujuan yang diharapkan, bahan ajar berbentuk modul ini terbagi dalam tiga (3) kegiatan pembelajaran sebagai berikut:

1. Teori dan prinsip-prinsip belajar.
2. Pendekatan/ model pembelajaran

E. Cara Penggunaan Modul

Modul ini terdiri dari materi pelatihan yang dikemas dalam suatu unit program pembelajaran yang terencana agar Anda dapat mempelajari secara mandiri. Saran penggunaan modul adalah:

1. Pelajari uraian materi yang berupa paparan fakta/data, konsep, prinsip, dalil , teori, prosedur, keterampilan, hukum dan nilai-nilai.
2. Kerjakan aktivitas pembelajaran untuk memantapkan pengetahuan, keterampilan serta nilai dan sikap yang terkait dengan uraian materi.
3. Isi latihan untuk memfasilitasi anda menganalisis untuk berpikir dan bersikap kritis.
4. Baca ringkasan yang merupakan sari pati dari uraian materi kegiatan pembelajaran untuk memperkuat pencapaian tujuan kegiatan pembelajaran.
5. Tulis umpan balik , rencana pengembangan dan implementasi dari kegiatan belajar pada halaman yang tersedia sebagai tindak lanjut kegiatan pembelajaran.
6. Cocokkan hasil latihan/kasus/tugas pada kunci jawaban untuk mengukur tingkat pemahaman dan keberhasilan anda.
7. Bila sudah mempelajari dan berlatih seluruh kegiatan pembelajaran, isikah evaluasi akhir modul untuk mengukur tingkat penguasaan anda pada keseluruhan modul ini.

Bila Anda kesulitan terhadap istilah/kata-kata/frase yang berhubungan dengan materi pembelajaran, Anda dapat melihat pada daftar glosarium yang tersedia pada modul ini.

Kompetensi Pedagogik

Kegiatan Pembelajaran 1

Teori belajar, Prinsip-Prinsip Belajar

A. Tujuan

Setelah mempelajari kegiatan pembelajaran 1, diharapkan Anda dapat memahami teori belajar, prinsip-prinsip belajar.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

Anda dinyatakan telah menguasai kompetensi pada kegiatan pembelajaran ini apabila telah menunjukkan kinerja sebagai berikut:

1. Menjelaskan teori belajar
2. Menjelaskan prinsip-prinsip belajar
3. Menganalisis implikasi prinsip-prinsip belajar dalam proses pembelajaran

C. Uraian Materi

1. Pengertian

Belajar merupakan suatu proses usaha sadar yang dilakukan oleh individu untuk suatu perubahan dari tidak tahu menjadi tahu, dari tidak memiliki sikap menjadi bersikap benar, dari tidak terampil menjadi terampil melakukan sesuatu. Belajar tidak hanya sekedar memetakan pengetahuan atau informasi yang disampaikan, namun bagaimana melibatkan individu secara aktif membuat atau pun merevisi hasil belajar yang diterimanya menjadi suatu pengalamaan yang bermanfaat bagi pribadinya.

2. Macam-Macam Teori Belajar

Teori belajar adalah upaya untuk menggambarkan atau menjelaskan secara logis tentang bagaimana orang belajar. Mengingat kompleksnya peristiwa belajar maka munculah berbagai macam teori belajar.

Secara garis besar ada tiga kategori utama atau tiga kerangka filosofis mengenai teori-teori belajar, yaitu teori belajar behaviorisme, teori belajar kognitivisme, dan teori belajar konstruktivisme.

a. Teori belajar Behaviorisme

Teori behavioristik adalah sebuah teori yang dicetuskan oleh Gagne dan Berliner tentang perubahan tingkah laku sebagai hasil dari pengalaman. Teori ini lalu berkembang menjadi aliran psikologi belajar yang berpengaruh terhadap arah pengembangan teori dan praktik pendidikan dan pembelajaran yang dikenal sebagai aliran behavioristik. Aliran ini menekankan pada terbentuknya perilaku yang tampak sebagai hasil belajar.

Teori Behavioristik memandang belajar sebagai proses perubahan dalam tingkah laku sebagai akibat dari interaksi antara stimulus dan respon. Atau dengan kata lain belajar adalah perubahan yang dialami siswa dalam hal kemampuannya untuk bertingkah laku dengan cara yang baru sebagai hasil interaksi antara stimulus dan respon. (Hamzah Uno, 7: 2006).

b. Teori belajar kognitivisme

Teori belajar kognitivisme mulai berkembang pada abad terakhir sebagai protes terhadap teori perilaku yang telah berkembang sebelumnya. Model kognitif ini memiliki perspektif bahwa para peserta didik memproses infromasi dan pelajaran melalui upayanya mengorganisir, menyimpan, dan kemudian menemukan hubungan antara pengetahuan yang baru dengan pengetahuan yang telah ada. Model ini menekankan pada bagaimana informasi diproses.

c. Teori belajar Kontruktivisme

Kontruksi berarti bersifat membangun, dalam konteks filsafat pendidikan dapat diartikan Konstruktivisme adalah suatu upaya membangun tata susunan hidup yang berbudaya modern.

Konstruktivisme merupakan landasan berfikir (filosofi) pembelajarankonstektual yaitu bahwa pengetahuan dibangun oleh manusia sedikit demi sedikit, yang hasilnya diperluas melalui konteks yang terbatas dan tidak sekonyong-konyong.

Pengetahuan bukanlah seperangkat fakta-fakta, konsep, atau kaidah yang siap untuk diambil dan diingat. Manusia harus mengkontruksi pengetahuan itu dan memberi makna melalui pengalaman nyata.

3. Prinsip-Prinsip Belajar dan Implikasinya Bagi Guru

Dalam kegiatan belajar mengajar, seorang guru harus menggunakan teori-teori dan prinsip-prinsip belajar tertentu agar dapat membimbing aktivitasnya dalam merencanakan dan melaksanakan kegiatan belajar mengajar. Prinsip-prinsip belajar yang relatif berlaku umum adalah hal-hal yang berkaitan dengan antara lain :

a. Perhatian dan motivasi

Perhatian terhadap pelajaran akan timbul pada siswa apabila bahan pelajaran itu dirasakan sebagai sesuatu yang dibutuhkan, diperlukan untuk belajar lebih lanjut atau diperlukan dalam kehidupan sehari-hari.

Motivasi adalah tenaga yang digunakan untuk menggerakkan dan mengarahkan aktivitas seseorang. Menurut H.L. Petri, *"motivation is theconcept we use when we describe the force action on or within an organismto initiate and direct behavior*".

Implikasinya:

Implikasi prinsip perhatian bagi guru tampak pada perilaku-perilaku sebagai berikut:

- Guru menggunakan metode secara bervariasi
- Guru menggunakan media sesuai dengan tujuan belajar dan materi yang diajarkan
- Guru menggunakan gaya bahasa yang tidak monoton
- Guru mengemukakan pertanyaan-pertanyaan membimbing *(direction question)*

Sedangkan implikasi prinsip motivasi bagi guru tampak pada perilaku-perilaku yang diantaranya adalah:

- Memilih bahan ajar sesuai minat siswa
- Menggunakan metode dan teknik mengajar yang disukai siswa
- Mengoreksi sesegera mungkin pekerjaan siswa dan sesegera mungkin memberitahukan hasilnya kepada siswa
- Memberikan pujian verbal atau non verbal terhadap siswa yang memberikan respons terhadap pertanyaan yang diberikan

b. Keaktifan

Belajar tidak dapat dipaksakan oleh orang lain dan juga tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain. Belajar hanya mungkin terjadi apabila anak aktif mengalaminya sendiri. John Dewey mengemukakan bahwa belajar adalah menyangkut apa yang harus dikerjakan siswa untuk dirinya sendiri, maka inisiatif harus datang sendiri. Guru sekedar pembimbing dan pengarah.

Implikasinya:

Untuk dapat menimbulkan keaktifan belajar pada diri siswa, maka guru di antaranya dapat melaksanakan perilaku-perilaku berikut:

- Menggunakan multimetode dan multimedia
- Memberikan tugas secara individual dan kelompok
- Memberikan kesempatan pada siswa melaksanakan eksperimen dalam kelompok kecil (beranggota tidak lebih dari 3 orang)
- Memberikan tugas untuk membaca bahan belajar, mencatat hal-hal yang kurang jelas
- Mengadakan tanya jawab dan diskusi

c. Keterlibatan langsung/berpengalaman

Menurut Edgar Dale, dalam penggolongan pengalaman belajar yang dituangkan dalam kerucut pengalamannya, mengemukakan bahwa belajar yang paling baik adalah belajar dari pengalaman langsung. Belajar secara langsung dalam hal ini tidak sekedar mengamati secara langsung melainkan harus menghayati, terlibat langsung dalam

perbuatan, dan bertanggung jawab terhadap hasilnya. Belajar harus dilakukan siswa secara aktif, baik individual maupun kelompok dengan cara memecahkan masalah *(problem solving).*

Implikasinya

Perilaku guru sebagai implikasi prinsip keterlibatan langsung/berpengalaman diantaranya adalah:

- Merancang kegiatan pembelajaran yang lebih banyak pada pembelajaran individual dan kelompok kecil
- Mementingkan eksperimen langsung oleh siswa dibandingkan dengan demonstrasi
- Menggunakan media yang langsung digunakan oleh siswa
- Memberikan tugas kepada siswa untuk mempraktekkan gerakan psikomotorik yang dicontohkan
- Melibatkan siswa mencari informasi/pesan dari sumber informasi di luar kelas atau luar sekolah
- Melibatkan siswa dalam merangkum atau menyimpulkan informasi pesan pembelajaran

d. Pengulangan

Menurut teori psikologi daya, belajar adalah melatih daya-daya yang ada pada manusia yang terdiri atas mengamat, menanggap, mengingat, mengkhayal, merasakan, berpikir, dan sebagainya. Dengan mengadakan pengulangan maka daya-daya tersebut akan berkembang.

Implikasinya

Perilaku guru yang merupakan implikasi prinsip pengulangan di antaranya:

- Merancang pelaksanaan pengulangan
- Mengembangkan/merumuskan soal-soal latihan
- Mengembangkan petunjuk kegiatan psikomotorik yang harus diulang
- Mengembangkan alat evaluasi kegiatan pengulangan
- Membuat kegiatan pengulangan yang bervariasi

e. Tantangan

Tantangan yang dihadapi dalam bahan belajar membuat siswa bergairah untuk mengatasinya. Bahan belajar yang baru, yang banyak mengandung masalah yang perlu dipecahkan membuat siswa tertantang untuk mempelajarinya.

Implikasinya

Perilaku guru yang merupakan implikasi prinsip tantangan diantaranya adalah:

- Merancang dan mengelola kegiatan eksperimen yang memberikan kesempatan kepada siswa untuk melakukannya secara individual atau dalam kelompok kecil (3-4 orang)
- Memberikan tugas pada siswa memecahkan masalah yang membutuhkan informasi dari orang lain di luar sekolah sebagai sumber informasi
- Menugaskan kepada siswa untuk menyimpulkan isi pelajaran yang selesai disajikan
- Mengembangkan bahan pembelajaran (teks, hand out, modul, dan yang lain) yang memperhatikan kebutuhan siswa untuk mendapatkan tantangan di dalamnya, sehingga tidak harus semua pesan pembelajaran disajikan secara detail tanpa memberikan kesempatan siswa mencari dari sumber lain.
- Membimbing siswa untuk menemukan fakta, konsep, prinsip, dan generalisasi sendiri
- Guru merancang dan mengelola kegiatan diskusi untuk menyelenggarakan masalah-masalah yang disajikan dalam topik diskusi

f. Balikan dan penguatan

Prinsip belajar yang berkaitan dengan balikan dan penguatan terutama ditekankan oleh teori belajar *Operant Conditioning* dari B.F. Skinner. Kalau pada teori conditioning yang diberi kondisi adalah stimulusnya, maka pada operant conditioning yang diperkuat adalah responnya. Kunci dari teori belajar ini adalah *law of effect* Thorndike.

Siswa belajar sungguh-sungguh dan mendapatkan nilai yang baik dalam ulangan. Nilai yang baik itu mendorong anak untuk belajar lebih giat lagi. Nilai yang baik dapat merupakan *Operant Conditioning* atau penguatan positif. Sebaliknya, anak yang mendapat nilai yang jelek pada waktu ulangan akan merasa takut tidak naik kelas. Hal ini juga bisa mendorong anak untuk belajar lebih giat. Inilah yang disebut penguatan negatif atau *Escape Conditioning.*

Implikasinya :

Implikasi prinsip balikan dan penguatan bagi guru, berwujud perilaku-perilaku yang diantaranya adalah:

- Memberitahukan jawaban yang benar setiap kali mengajukan pertanyaan yang telah dijawab siswa secara benar ataupun salah
- Mengoreksi pembahasan pekerjaan rumah yang diberikan kepada siswa pada waktu yang telah ditentukan
- Memberikan catatan-catatan pada hasil kerja siswa (berupa makalah, laporan, klipping pekerjaan rumah) berdasarkan hasil koreksi guru terhadap hasil kerja pembelajaran
- Membagikan lembar jawaban tes pelajaran yang telah dikoreksi oleh guru, disertai skor dan catatan-catatan bagi pebelajar
- Mengumumkan atau mengkonfirmasikan peringkat yang diraih setiap siswa berdasarkan skor yang dicapai dalam tes
- Memberikan anggukan atau acungan jempol atau isyarat lain kepada siswa yang menjawab dengan benar pertanyaan yang disajikan guru.
- Memberikan hadiah/ganjaran kepada siswa yang berhasil menyelesaikan tugas

g. Perbedaan individu

Siswa merupakan individual yang unik, artinya tidak ada dua orang siswa yang sama persis, tiap siswa memiliki perbedaan satu dengan yang lainnya. Perbedaan belajar ini berpengaruh pada cara dan hasil belajar siswa. Sistem pendidikan klasikal yang dilakukan di sekolah kita kurang memperhatikan masalah perbedaan individual, umumnya

pelaksanaan pembelajaran di kelas dengan melihat siswa sebagai individu dengan kemampuan rata-rata, kebiasaan yang kurang lebih sama, demikian pula dengan pengetahuannya.

Implikasinya:

Implikasi prinsip perbedaan individual bagi guru berwujud perilaku-perilaku yang diantaranya adalah:

- Menentukan penggunaan berbagai metode yang diharapkan dapat melayani kebutuhan siswa sesuai karakteristiknya
- Merancang pemanfaatan berbagai media dalam menyajikan pesan pembelajaran
- Mengenali karakteristik setiap siswa sehingga dapat menentukan perlakuan pembelajaran yang tepat bagi siswa yang bersangkutan
- Memberikan remediasi ataupun pertanyaan kepada siswa yang membutuhkan

D. Aktivitas Pembelajaran

1 Aktivitas Belajar

Petunjuk!

a. Buat kelompok yang terdiri dari 3 – 5 orang.
b. Anda diminta untuk mendiskusikan 3 teori belajar
c. Hasil diskusi kelompok dituliskan pada lembar kerja (LK.1) dan dipaparkan di depan kelas.

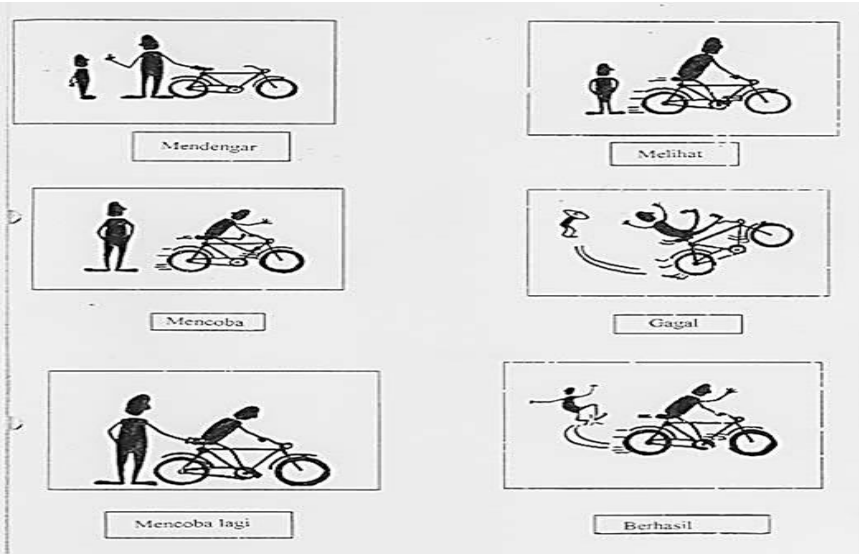
2 Aktivitas Belajar

Petunjuk!

a. Buat kelompok yang terdiri dari 3 – 5 orang
b. Anda diminta untuk mengkaji prinsip-prinsip belajar
c. Hasil kajian ditulis pada LK 2 kemudian presentasikan/paparkan hasil diskusi di depan kelas!

E. Latihan/Kasus/Tugas

Uraiakan tahapan belajar pada gambar di bawah ini ! bagaimana peran guru dan peran siswa dalam tahapan belajar . Siapakah yang seharusnya aktif dalam kegiatan belajar.



Gambar 1. Tahapan Belajar

F. Rangkuman

- ⇨ Belajar dan mengajar merupakan kegiatan yang saling berhubungan.Kegiatan mengajar tidak mungkin terjadi tanpa ada orang yang belajar. Oleh karena itu dalam kegiatan mengajar guru perlu memahami bagaiman proses yang terjadi pada diri orang yang belajar.
- ⇨ Penjelasan tentang bagaimana proses belajar melahirkan berbagai teori belajar. Ada tiga teori belajar yang menjelaskan tentang peristiwa belajar yaitu teori belajar behaviorisme, kognitivisme, dan konstruktivisme.
- ⇨ Belajar merupakan proses perubahan tingkah laku pada setiap individu yang belajar . Perubahn tersebut berupa perubahan pengetahuan, sikap, maupun keterampilan.
- ⇨ Prinsip-prinsip belajar yang berlaku umum adalah :1.Perhatian dan motivasi, 2. Keaktivan, 3.Keterlibatan langsung,4. Pengulangan, 5.Tantangan,6.Balikan dan penguatan,7.Perbedaan individual.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Mohon untuk mengisi lembar umpan balik dan tindak lanjut di bawah ini berdasarkan materi pelatihan yang Anda sudah pelajari.

1. Hal-hal apa saja yang sudah saya pahami terkait dengan materi pelatihan ini ?

   .....

2. Apa saja yang telah saya lakukan yang ada hubungannya dengan materi kegiatan ini tetapi belum ditulis pada materi pelatihan ini?

   .....

3. Manfaat apa saja yang saya peroleh dari materi pelatihan ini untuk menunjang keberhasilan tugas pokok dan fungsi sebagai guru SMK?

   .....

4. Langkah-langkah apa saja yang perlu ditempuh untuk menerapkan materi pelatihan ini dalam rangka meningkatkan mutu pembelajaran pada mata pelajaran yang saya ampu?

   .....

Kompetensi Pedagogik

Kegiatan Pembelajaran 2

Pendekatan / Model Pembelajaran

A. Tujuan

Setelah mempelajari dan menyelesaikan tugas pada kegiatan pembelajaran ini Anda mampu:

1. Merancang pendekatan pembelajaran saintifik sesuai mata pelajaran/ paket keahlian yang diampu.
2. Merancang model pembelajaran penemuan
3. Merancang model pembelajaran berbasis proyek
4. Merancang model pembelajaran berbasis masalah

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

Anda dinyatakan telah menguasai kompetensi pada kegiatan pembelajaran ini apabila telah menunjukkan kinerja sebagai berikut:

1. Menjelaskan konsep pendekatan saintifik
2. Merancang pembelajaran saintifik.
3. Menjelaskan konsep dasar model pembelajaran penemuan.
4. Merancang model pembelajaran penemuan.
5. Menjelaskan konsep dasar model pembelajaran berbasis proyek.
6. Merancang model pembelajaran berbasis proyek.
7. Menjelaskan konsep dasar model pembelajaran berbasis masalah.
8. Merancang model pembelajaran berbasis masalah.

C. Uraian Materi

1. Pendekatan Pembelajaran Saintifik

a. Konsep Dasar Pendekatan Saintifik

Pendekatan saintifik adalah proses pembelajaran yang dirancang agar peserta didik secara aktif mengonstruksikan konsep, hukum atau prinsip melalui tahapan-tahapan mengamati (untuk mengidentifikasi atau menemukan masalah),merumuskan masalah, mengajukan atau merumuskan hipotesis, mengumpulkan data dengan berbagai teknik, menganalisis data, menarik kesimpulan dan mengomunikasikan konsep, hukum atau prinsip yang “ditemukan”.

Gambar 2. Keterkaitan Sikap, Pengetahuan, Keterampilan

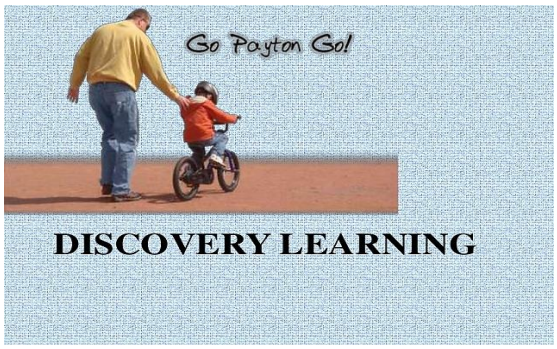
Untuk dapat disebut ilmiah, metode pencarian (*method of inquiry*) harus berbasis pada bukti-bukti dari objek yang dapat diobservasi, empiris, dan terukur dengan prinsip-prinsip penalaran yang spesifik. Metode ilmiah pada umumnya memuat serangkaian aktivitas pengumpulan data melalui observasi atau ekperimen, mengolah informasi atau data, menganalisis, kemudian memformulasi, dan menguji hipotesis.

Dalam proses pembelajaran harus menyentuh tiga ranah, yaitu sikap, pengetahuan dan keterampilan. Pembelajaran dengan pendekatan saintifik, ranah sikap mencangkup transformasi substansi atau materi ajar agar anak didik “tahu mengapa”. Ranah keterampilan mencangkup substansi atau materi ajar agar anak didik “tahu bagaimana”. Sedangkan ranah pengetahuan mencangkup

transformasi substansi atau materi ajar anak didik “tahu apa”. Ketiga ranah tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :

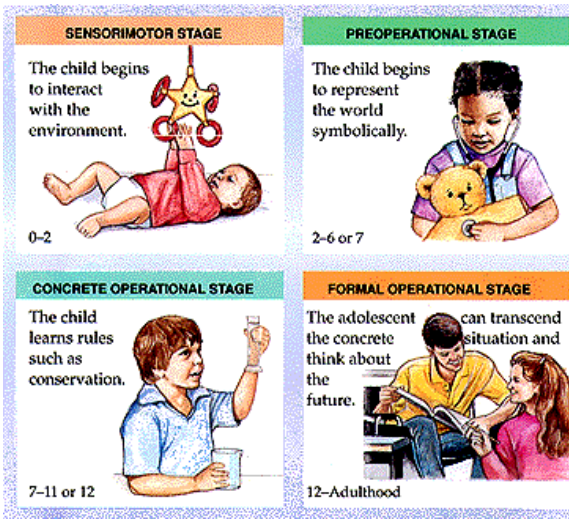
Jika dilihat dari beberapa teori belajar yang ada pendekatan saintifik sangat relevan dengan tiga teori belajar yaitu teori Bruner, teori Piaget, dan teori Vygotsky.

- Teori belajar Bruner disebut juga teori belajar penemuan. Ada empat hal pokok berkaitan dengan teori belajar Bruner (dalam Carin & Sund, 1975). *Pertama,* individu hanya belajar dan mengembangkan pikirannya apabila ia menggunakan pikirannya. *Kedua,* dengan melakukan proses-proses kognitif dalam proses penemuan, siswa akan memperoleh sensasi dan kepuasan intelektual yang merupakan suatu penghargaan intrinsik. *Ketiga,* satu-satunya cara agar seseorang dapat mempelajari teknik-teknik dalam melakukan penemuan adalah ia memiliki kesempatan untuk melakukan penemuan. *Keempat,* dengan melakukan penemuan maka akan memperkuat retensi ingatan. Empat hal di atas adalah bersesuaian dengan proses kognitif yang diperlukan dalam pembelajaran menggunakan pendekatan saintifik.



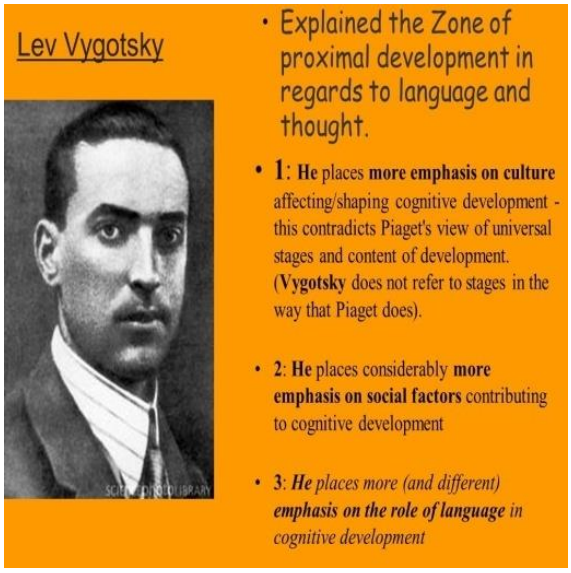
Gambar 3. Pembelajaran Penemuan

- Teori Piaget, menyatakan bahwa belajar berkaitan dengan pembentukan dan perkembangan skema (jamak skemata). Skema adalah suatu struktur mental atau struktur kognitif yang dengannya seseorang secara intelektual beradaptasi dan mengkoordinasi lingkungan sekitarnya (Baldwin, 1967). Skema tidak pernah berhenti berubah, skemata seorang anak akan berkembang menjadi skemata orang dewasa. Proses yang menyebabkan terjadinya perubahan skemata disebut dengan adaptasi. Proses terbentuknya adaptasi ini dapat dilakukan dengan dua cara yaitu asimilasi dan akomodasi. Asimilasi merupakan proses kognitif



Gambar 4. Perkembangan Berpikir Anak

yang dengannya seseorang mengintegrasikan stimulus yang dapat berupa persepsi, konsep, hukum, prinsip ataupun pengalaman baru ke dalam skema yang sudah ada didalam pikirannya. Akomodasi dapat berupa pembentukan skema baru yang dapat cocok dengan ciri-ciri rangsangan yang ada atau memodifikasi skema yang telah ada sehingga cocok dengan ciri-ciri stimulus yang ada. Dalam pembelajaran diperlukan adanya penyeimbangan atau ekuilibrasi antara asimilasi dan akomodasi.



Gambar 5. Perkembangan Bahasa dan Berpikir

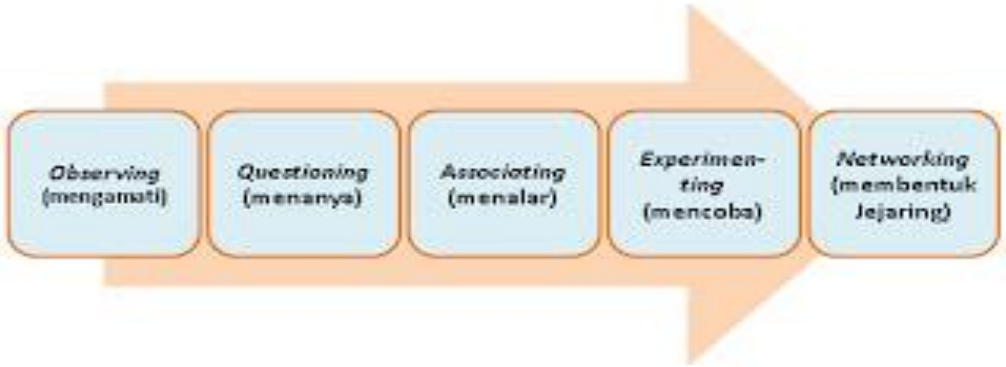
▪ Vygotsky, dalam teorinya menyatakan bahwa pembelajaran terjadi apabila peserta didik bekerja atau belajar menangani tugas-tugas yang belum dipelajari namun tugas-tugas itu masih berada dalam jangkauan kemampuan atau tugas itu berada dalam *zone of proximal development* daerah terletak antara tingkat perkembangan anak saat ini yang didefinisikan sebagai kemampuan pemecahan masalah di bawah bimbingan orang dewasa atau teman sebaya yang lebih mampu. (Nur dan Wikandari, 2000:4).

b. Prinsip-prinsip pembelajaran pendekatan saintifik

Permendikbud No.103 tahun 2014 mencantumkan beberapa prinsip pendekatan saintifik dalam kegiatan pembelajaran yaitu :

- Peserta didik difasilitasi untuk mencari tahu;
- Peserta didik belajar dari berbagai sumber belajar;
- Proses pembelajaran menggunakan pendekatan ilmiah;
- Pembelajaran berbasis kompetensi;
- Pembelajaran terpadu;
- Pembelajaran yang menekankan pada jawaban divergen yang memiliki kebenaran multi dimensi;
- Pembelajaran berbasis keterampilan aplikatif;
- Peningkatan keseimbangan, kesinambungan, dan keterkaitan antara *hard-skills* dan *soft-skills*;
- Pembelajaran yang mengutamakan pembudayaan dan pemberdayaan peserta didik sebagai pembelajar sepanjang hayat;
- Pembelajaran yang menerapkan nilai-nilai dengan memberi keteladanan (*ing ngarso sung tulodo)*, membangun kemauan (*ing madyo mangun karso)*, dan mengembangkan kreativitas peserta didik dalam proses pembelajaran (*tut wuri handayani);*
- Pembelajaran yang berlangsung di rumah, di sekolah, dan di masyarakat;
- Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pembelajaran;
- Pengakuan atas perbedaan individual dan latar belakang budaya peserta didik; dan
- Suasana belajar menyenangkan dan menantang.

c. Langkah-langkah umum pembelajaran pendekatan saintifik



Gambar 6. Langkah-Langkah Pendekatan Saintifik

Langkah-langkah pembelajaran dengan menggunakan pendekatan saintifik harus diperhatikan oleh guru. Pertama perlu diingat bahwa tidak semua materi harus dipaksakan menggunakan pendekatan saintifik secara lengkap. Semua disesuaikan dengan materi pelajaran yang akan diajarkan. Sebelum penerapan pembelajaran saintifik, alangkah baiknya guru menyiapkan anak didik secara psikis maupun fisik. Unsur persiapan memerankan hal yang penting untuk keberhasilan tujuan pembelajaran. Guru harus menjelaskan tujuan pembelajaran atau kompetensi dasar yang akan dicapai dan menyampaikan garis besar cakupan materi dan penjelasan tentang kegiatan yang akan dilakukan oleh anak didik. Ada lima langkah pengalaman belajar yang harus dilakukan siswa dalam pendekatan saintifik, yaitu :

- **Mengamati (observasi)**

  Tahap pertama proses pembelajaran dengan menggunakan pendekatan saintifik yang dilakukan oleh peserta didik adalah mengamati. Pengamatan bisa melalui kegiatan melihat, menyimak, mendengar dan membaca. Guru memfasilitasi anak didik untuk melakukan pengamatan, melatih mereka untuk memperhatikan hal yang penting dari suatu objek. Lingkungan sekitar merupakan laboratorium nyata bagi anak didik.

- **Menanya**

  Setelah perserta didik mengamati, guru memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk bertanya. Tahap kedua adalah menanya perlu dipahami yang bertanya disini bukanlah guru melainkan peserta didik. Guru harus benar-benar membuka kesempatan kepada semua anak didik untuk bertanya. Dalam hal ini adalah melatih keaktifan peserta didik. Selain itu juga untuk menggetahui sejauh mana pengetahuan dan rasa ingin tahu dari peserta didik.

  Guru perlu membimbing peserta didik untuk dapat mengajukan pertanyaan: pertanyaan tentang hasil pengamatan objek yang konkrit sampai kepada yang abstrak berkenaan dengan fakta, konsep, prosedur, atau pun hal lain yang lebih abstrak. Pertanyaan

yang bersifat faktual sampai kepada pertanyaan yang bersifat hipotetik.

- **Mengumpulkan Informasi**

  Kegiatan "mengumpulkan informasi" merupakan tindak lanjut dari bertanya. Kegiatan ini dilakukan dengan menggali dan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber melalui berbagai cara. Untuk itu peserta didik dapat membaca buku yang lebih banyak, memperhatikan fenomena atau objek yang lebih teliti, atau bahkan melakukan eksperimen. Dari kegiatan tersebut terkumpul sejumlah informasi. Dalam Permendikbud Nomor 81a Tahun 2013, aktivitas mengumpulkan informasi dilakukan melalui eksperimen, membaca sumber lain selain buku teks, mengamati objek/ kejadian/, aktivitas wawancara dengan nara sumber dan sebagainya.

- **Mengasosiasikan/ Mengolah Informasi/Menalar**

  Kegiatan "mengasosiasi/ mengolah informasi/ menalar" dalam kegiatan pembelajaran sebagaimana disampaikan dalam Permendikbud Nomor 81a Tahun 2013, adalah memproses informasi yang sudah dikumpulkan baik terbatas dari hasil kegiatan mengumpulkan/eksperimen maupun hasil dari kegiatan mengamati dan kegiatan mengumpulkan informasi. Pengolahan informasi yang dikumpulkan dari yang bersifat menambah keluasan dan kedalaman sampai kepada pengolahan informasi yang bersifat mencari solusi dari berbagai sumber yang memiliki pendapat yang berbeda sampai kepada yang bertentangan. Kegiatan ini dilakukan untuk menemukan keterkaitan satu informasi dengan informasi lainya, menemukan pola dari keterkaitan informasi tersebut.

- **Mengomunikasikan**

  Pada pendekatan *scientific* guru diharapkan memberi kesempatan kepada peserta didik untuk mengomunikasikan apa yang telah mereka pelajari. Kegiatan ini dapat dilakukan melalui menuliskan atau menceritakan apa yang ditemukan dalam kegiatan mencari informasi, mengasosiasikan dan menemukan pola. Hasil tersebut

disampikan di kelas dan dinilai oleh guru sebagai hasil belajar peserta didik atau kelompok peserta didik tersebut. Kegiatan "mengomunikasikan" dalam kegiatan pembelajaran sebagaimana disampaikan dalam Permendikbud Nomor 81a Tahun 2013, adalah menyampaikan hasil pengamatan, kesimpulan berdasarkan hasil analisis secara lisan, tertulis, atau media lainnya.

d. Rancangan Penerapan Pendekatan Saintifik Dalam Pembelajaran.

Kegiatan pembelajaran meliputi tiga kegiatan pokok, yaitu *kegiatan pendahuluan, kegiatan inti,* dan *kegiatan penutup*.

Kegiatan Pendahuluan

Pada kegiatan pendahuluan, disarankan guru menunjukkan fenomena atau kejadian "aneh" atau "ganjil" (discrepant event) yang dapat menggugah timbulnya pertanyaan pada diri siswa.

Contoh kegiatan pendahuluan :

Guru mengingatkan kembali tentang konsep-konsep yang telah dipelajari oleh siswa yang berhubungan dengan materi baru yang akan dibelajarkan. Sebagai contoh dalam mapel IPA, guru menanyakan konsep tentang larutan dan komponennya sebelum pembelajaran materi asam-basa.

Kegiatan Inti

Kegiatan inti dalam metode saintifik ditujukan untuk terkonstruksinya konsep, hukum atau prinsip oleh peserta didik dengan bantuan dari guru melalaui langkah-langkah kegiatan yang diberikan di muka.

Contoh Kegiatan Inti:

⇨ Mengamati:

Dalam mapel IPA, guru meminta siswa untuk mengamati suatu fenomenon. Sebagai contoh dalam mapel IPA guru meminta siswa untuk mengamati sifat larutan yang diperoleh dari ekstrak buah belimbing atau tomat. Fenomena yang diberikan dapat juga dalam bentuk video.

- Menanya:

  Dalam mapel IPA, siswa mengajukan pertanyaan tentang suatu fenomenon. Sebagai contoh siswa mempertanyakan “Mengapa larutan ekstrak buah belimbing atau tomat memiliki rasa manis dan asin”.

- Menalar untuk mengajukan hipotesis:

  Sebagai contoh, dalam mapel IPA siswa mengajukan pendapat bahwa rasa manis dan masam pada larutan enkstrak buah belimbing atau tomat disebabkan oleh adanya zat yang memiliki rasa manis dan zat yang memiliki rasa asam. Pendapat siswa ini merupakan suatu hipotesis.

- Mengumpulkan data:

  Dalam mapel IPA, siswa mengumpulkan data atau guru memberikan data tentang komponen-komponen yang terdapat dalam larutan ekstrak buah belimbing atau buah tomat.

- Menganalisis data:

  Siswa menganalis data yang diberikan oleh guru. Analisis data dalam IPS, misalnya siswa diajak untuk membaca buku siswa halaman 2-6 tentang konsep ruang, waktu, konektivitas, dan interaksi sosial. Konsep-konsep ini dihubungkan dengan informasi atau data awal, pertanyaan dan hipotesis, serta data yang terkumpul.

- Menarik kesimpulan

  Dalam mapel IPA, siswa menarik kesimpulan berdasar hasil analisis yang mereka lakukan. Sebagai contoh siswa menyimpulkan bahwa rasa manis pada larutan ekstrak buah belimbing atau buah tomat disebabkan oleh adanya gula, sedangkan rasa masam disebabkan oleh adanya asam. Contoh bentuk kesimpulan yang ditarik dalam IPS misalnya hujan di Bogor menyebabkan banjir di Jakarta menunjukkan adanya keterkaitan antarruang dan waktu.

- ⇨ Mengomunikasikan:
  Pada langkah ini, siswa dapat menyampaikan hasil kerjanya secara lisan maupun tertulis, misalnya melalui presentasi kelompok, diskusi, dan tanya jawab.

Kegiatan Penutup

Kegiatan penutup ditujukan untuk dua hal pokok. *Pertama,* validasi terhadap konsep, hukum atau prinsip yang telah dikonstruk oleh siswa. *Kedua,* pengayaan materi pelajaran yang dikuasai siswa.

Contoh Kegiatan Penutup:

- ⇨ Dalam mapel IPA maupun mapel lain, guru dapat meminta siswa untuk meningkatkan pemahamannya tentang konsep, prinsip atau teori yang telah dipelajari dari buku-buku pelajaran yang relevan atau sumber informasi lainnya. Contoh dalam mapel IPA di atas juga dapat digunakan dalam mapel IPS.

2. Model Pembelajaran Penemuan

a. Konsep Dasar

Perancang pembelajaran penemuan (*discovery learning*) adalah Jerome Bruner. Bruner berpendapat bahwa "*Discovery Learning can be defined as the learning that takes place when the student is not presented with subject matter in the final form, but rather is required to organize it him self*" (Lefancois dalam Emetembun, 1986:103).

Dari pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa pembelajaran penemuan (*discovery learning*) adalah proses pembelajaran yang terjadi bila pelajar tidak disajikan dengan pelajaran dalam bentuk finalnya, tetapi diharapkan mengorganisasi sendiri.

Discovery dilakukan melalaui observasi, klasifikasi, pengukuran, prediksi, penentuan. Proses tersebut disebut *cognitive process* sedangkan *discovery* itu sendiri adalah *the mental process of assimilatig conceps and principles in the mind* (Robert B. Sund dalam Malik, 2001:219).

b. Langkah-langkah Operasional Implementasi dalam Proses Pembelajaran

Menurut Syah (2004:244) dalam mengaplikasikan strategi *discovery learning* di kelas, ada beberapa prosedur yang harus dilaksanakan dalam kegiatan belajar mengajar secara umum sebagai berikut:

1) ***Stimulation* (stimulasi/pemberian rangsangan)**

   Pertama-tama pada tahap ini pelajar dihadapkan pada sesuatu yang menimbulkan kebingungannya, kemudian dilanjutkan untuk tidak memberi generalisasi, agar timbul keinginan untuk menyelidiki sendiri. Disamping itu guru dapat memulai kegiatan PBM dengan mengajukan pertanyaan, anjuran membaca buku, dan aktivitas belajar lainnya yang mengarah pada persiapan pemecahan masalah. Stimulasi pada tahap ini berfungsi untuk menyediakan kondisi interaksi belajar yang dapat mengembangkan dan membantu peserta didik dalam mengeksplorasi bahan.

2) ***Problem statement* (pernyataan/ identifikasi masalah)**

   Setelah dilakukan *stimulation* langkah selanjutya adalah guru memberi kesempatan kepada peserta didik untuk mengidentifikasi sebanyak mungkin agenda-agenda masalah yang relevan dengan bahan pelajaran, kemudian salah satunya dipilih dan dirumuskan dalam bentuk hipotesis (jawaban sementara atas pertanyaan masalah) (Syah 2004:244). Memberikan kesempatan peserta didik untuk mengidentifikasi dan menganalisa permasalahan yang mereka hadapi, merupakan teknik yang berguna dalam membangun peserta didik agar mereka terbiasa untuk menemukan suatu masalah.

3) **Data *collection* (pengumpulan data).**

   Ketika eksplorasi berlangsung guru juga memberi kesempatan kepada para peserta didik untuk mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya yang relevan untuk membuktikan benar atau tidaknya hipotesis (Syah, 2004:244). Pada tahap ini berfungsi untuk menjawab pertanyaan atau membuktikan benar tidaknya hipotesis, dengan demikian anak didik diberi kesempatan untuk

mengumpulkan (*collection*) berbagai informasi yang relevan, membaca literatur, mengamati objek, wawancara dengan nara sumber, melakukan uji coba sendiri dan sebagainya. Konsekuensi dari tahap ini adalah peserta didik belajar secara aktif untuk menemukan sesuatu yang berhubungan dengan permasalahan yang dihadapi, dengan demikian secara tidak disengaja peserta didik menghubungkan masalah dengan pengetahuan yang telah dimiliki.

4) ***Data processing* (pengolahan data)**

Menurut Syah (2004:244) pengolahan data merupakan kegiatan mengolah data dan informasi yang telah diperoleh para peserta didik baik melalui wawancara, observasi, dan sebagainya, lalu ditafsirkan, dan semuanya diolah, diacak, diklasifikasikan, ditabulasi, bahkan bila perlu dihitung dengan cara tertentu serta ditafsirkan pada tingkat kepercayaan tertentu (Djamarah, 2002:22). Data processing disebut juga dengan pengkodean coding/kategorisasi yang berfungsi sebagai pembentukan konsep dan generalisasi. Dari generalisasi tersebut peserta didik akan mendapatkan pengetahuan baru tentang alternatif jawaban/ penyelesaian yang perlu mendapat pembuktian secara logis

5) ***Verification* (pembuktian)**

Pada tahap ini peserta didik melakukan pemeriksaan secara cermat untuk membuktikan benar atau tidaknya hipotesis yang ditetapkan tadi dengan temuan alternatif, dihubungkan dengan hasil data *processing* (Syah, 2004:244). Berdasarkan hasil pengolahan dan tafsiran, atau informasi yang ada, pernyataan atau hipotesis yang telah dirumuskan terdahulu itu kemudian dicek, apakah terjawab atau tidak, apakah terbukti atau tidak.

6) ***Generalization* (menarik kesimpulan/generalisasi)**

Tahap generalisasi/menarik kesimpulan adalah proses menarik sebuah kesimpulan yang dapat dijadikan prinsip umum dan berlaku untuk semua kejadian atau masalah yang sama, dengan memperhatikan hasil verifikasi (Syah, 2004:244). Berdasarkan hasil verifikasi maka dirumuskan prinsip-prinsip yang mendasari

generalisasi. Setelah menarik kesimpulan peserta didik harus memperhatikan proses generalisasi yang menekankan pentingnya penguasaan pelajaran atas makna dan kaidah atau prinsip-prinsip yang luas yang mendasari pengalaman seseorang, serta pentingnya proses pengaturan dan generalisasi dari pengalaman-pengalaman itu.

3. Pembelajaran Berbasis Proyek

a. Pengertian

Pembelajaran berbasis proyek (*PBP*) merupakan strategi pembelajaran yang menggunakan proyek/kegiatan sebagai sarana pembelajaran untuk mencapai kompetensi sikap, pengetahuan dan keterampilan. Penekanan pembelajaran terletak pada aktivitas peserta didik untuk memecahkan masalah dengan menerapkan keterampilan meneliti, menganalisis, membuat, sampai dengan mempresentasikan produk pembelajaran berdasarkan pengalaman nyata.Strategi ini memperkenankan pesera didik untuk bekerja secara mandiri maupun berkelompok dalam mengkostruksikan produk otentik yang bersumber dari masalah nyata dalam kehidupan sehari-hari..

b. Prinsip-prinsip pembelajaran berbasis proyek (PBP)

Sebagaimana telah diurakan di atas bahwa sarana pembelajaran untuk mencapai kompetensi dalam PBP menggunakan tugas proyek sebagai strategi pembelajaran. Para peserta didik bekerja secara nyata, memecahkan persoalan di dunia nyata yang dapat menghasilkan solusi berupa produk atau hasil karya secara nyata atau realistis. Prinsip yang mendasari pembelajaran berbasis proyek adalah:

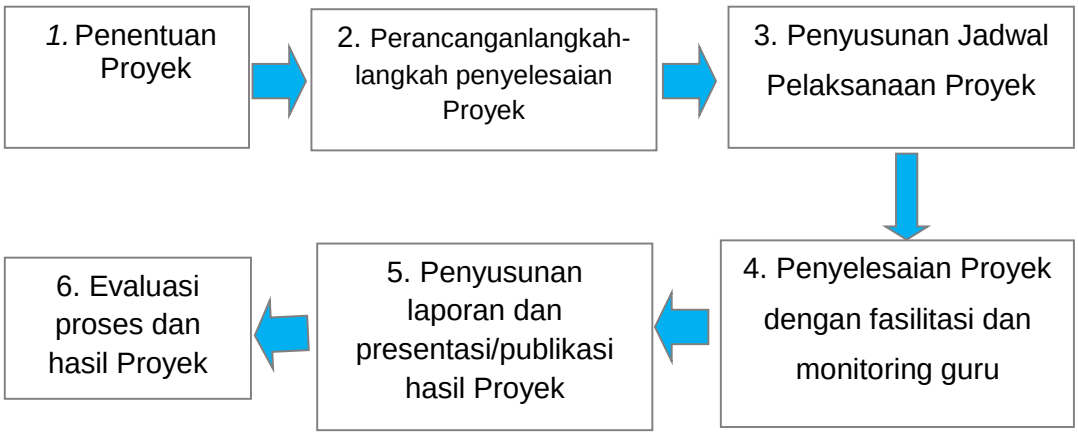
1) Pembelajaran berpusat pada peserta didik yang melibatkan tugas-tugas pada kehidupan nyata untuk memperkaya pembelajaran.
2) Tugas proyek menekankan pada kegiatan penelitian berdasarkan suatu tema atau topik yang telah ditentukan dalam pembelajaran.
3) Penyelidikan atau eksperimen dilakukan secara otentik dan menghasilkan produk nyata yang telah dianalisis dan dikembangkan berdasarkan tema/topik yang disusun dalam

bentuk produk (laporan atau hasil karya). Produk, laporan atau hasil karya tersebut selanjutnya dikomunikasikan untuk mendapat tanggapan dan umpan balik untuk perbaikan proyek berikutnya.

c. Langkah-langkah pembelajaran berbasis proyek

Dalam PBP, peserta didik diberikan tugas dengan mengembangkan tema/topik dalam pembelajaran dengan melakukan kegiatan proyek yang realistik. Di samping itu, penerapan pembelajaran berbasis proyek ini mendorong tumbuhnya kreativitas, kemandirian, tanggung jawab, kepercayaan diri, serta berpikir kritis dan analitis pada peserta didik.

Secara umum, langkah-langkah Pembelajaran berbasis proyek (PBP) dapat dijelaskan sebagai berikut.



Diadaptasi dari Keser & Karagoca (2010)

Gambar 7. Langkah-Langkah Pembelajaran Berbasis Proyek

4. Model Pembelajaran Berbasis Masalah

a. Pengertian

Pembelajaran berbasis masalah adalah suatu kegiatan pembelajaran yang berpusat pada masalah. Istilah berpusat berartimenjadi tema, unit, atau isi sebagai focus utama belajar (Mustaji, dalam h.35). Menurut Resnick dan Gleser dalam Gredler (1991), masalah dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana seseorang melakukan tugasnya yang tidak diketahui sebelumnya. Masalah pada umumnya

timbul karena adanya kesenjangan antara kondisi nyata dengan kondisi yang seharusnya.

Sebagai model pembelajaran**,** pembelajaran berbasis masalah dapat diartikan sebagai suatu kegiatan pembelajaran yang menggunakan masalah sebagai langkah awal dalam mengumpulkan dan mengintegrasikan pengetahuan baru.

b. Prinsip Dasar

Adapun prinsip-prinsip yang mendasari penggunaan model pembelajaran berbasis masalah antara lain :

1) Pembelajaran berangkat dari adanya masalah (soal, pertanyaan, dsb) yang perlu diselesaikan.
2) Masalah yang dihadapi akan merangsang siswa untuk mencari solusinya; siswa mencari/membentuk pengetahuan baru untuk menyelesaikan masalah.

c. Langkah-langkah

Pembelajaran Berbasis Masalah diawali dengan aktivitas, proses tersebut dilakukan dalam tahapan-tahapan atau sintaks pembelajaran yang disajikan pada Tabel berikut.

Tahap	Aktivitas Guru dan Peserta didik
Tahap 1 Mengorientasikan peserta didik terhadap masalah	Guru menjelaskan tujuan pembelajaran dan sarana atau logistik yang dibutuhkan.Guru memotivasi peserta didik untuk terlibat dalam aktivitas pemecahan masalah nyata yang dipilih atau ditentukan
Tahap 2 Mengorganisasi peserta didik untuk belajar	Guru membantu peserta didik mendefinisikan dan mengorganisasi tugas belajar yang berhubungan dengan masalah yang sudah diorientasikan pada tahap sebelumnya.

Tahap	Aktivitas Guru dan Peserta didik
Tahap 3 Membimbing penyelidikan individual maupun kelompok	Guru mendorong peserta didik untuk mengumpulkan informasi yang sesuai dan melaksanakan eksperimen untuk mendapatkan kejelasan yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah.
Tahap 4 Mengembangkan dan menyajikan hasil karya	Guru membantu peserta didik untuk berbagi tugas dan merencanakan atau menyiapkan karya yang sesuai sebagai hasil pemecahan masalah dalam bentuk laporan, video, atau model.
Tahap 5 Menganalisis dan mengevaluasi proses pemecahan masalah	Guru membantu peserta didik untuk melakukan refleksi atau evaluasi terhadap proses pemecahan masalah yang dilakukan

D. Aktivitas Pembelajaran

1 Aktivitas Belajar

Petunjuk!

a. Buat kelompok yang terdiri dari 3 – 5 orang
b. Anda diminta untuk mengkaji konsep dasar pendekatan saintifik, model pembelajaran penemuan, proyek, dan pembelajaran berbasis masalah.
c. Diskusikan penerapan prinsip-prinsip tersebut dalam proses belajar mengajar.
d. Hasil diskusi ditulis pada lembar kerja 3 (LK 3) kemudian dipresentasikan di depan kelas.

2 Aktivitas Belajar

Petunjuk!

a. Secara berkelompok, diskusikan permasalahan yang paling penting untuk segera ditemukan solusinya dalam menerapkan pendekatan saintifik, model pembelajaran penemuan,proyek, berbasis masalah
b. Hasil diskusi kelompok ditulis pada LK 4.

3 Aktivitas Belajar

Petunjuk!

a. Buat kelompok yang terdiri dari 3 – 5 orang
b. Anda diminta untuk melaksanakan pembelajaran sesuai dengan pendekatan/model yang dipilih (saintifik,model pembelajaran penemuan, Proyek, dan berbasis masalah)
c. Laporkan hasil pelaksanaan pembelajaran yang dituangkan dalam LK 5.

E. Latihan/Kasus/Tugas

Pilihlah jawaban yang paling tepat dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu huruf: a, b, c, atau d yang mewakili jawaban yang paling tepat pada lembar jawaban yang telah disediakan.

1. Pembelajaran yang menekankan pada pendekatan keilmuan, dan berdasarkan data fakta serta kajian empirik, merupakan pembelajaran yang menerapkan ....
   a. Pendekatan Saintifik
   b. Strategi *Discovery Learning*
   c. Strategi *Project Based Learning*
   d. Strategi *Problem Based Learning*

2. Pembelajaran yang menekankan pada pemecahan masalah yang tidak terstruktur (*ill-structured*) dan bersifat terbuka dalam menyelesaikan masalah untuk meningkatkan berpikir kritis, merupakan strategi pembelajaran ....
   a. Saintifik
   b. *Problem Based Learning*
   c. *Project Based Learning*
   d. *Discovery Learning*

3. Pada saat guru bertanya, pada saat itu pula dia membimbing atau memandu peserta didiknya belajar dengan baik. Ketika guru menjawab pertanyaan peserta didiknya, ketika itu pula dia mendorong asuhannya itu untuk menjadi penyimak dan pembelajar yang baik.
   Pernyataan tersebut merupakan salah satu kegiatan pendekatan saintifik, yaitu pada langkah ....
   a. mengamati
   b. menanya
   c. mengasosiasi
   d. mengumpulkan informasi

4. Peserta didik mempraktekkan gerakan bayang-bayang tubuh manusia pada saat kena sinar matahari. Kegiatan tersebut merupakan salah satu langkah dalam penerapan pendekatan saintifik ....
   a. mengamati
   b. mengasosiasi
   c. mengkomunikasikan
   d. mengumpulkan informasi

5. Proses menarik sebuah kesimpulan yang dapat dijadikan prinsip umum dan berlaku untuk semua kejadian atau masalah yang sama, dengan memperhatikan hasil verifikasi, merupakan ....
   a. Spesifikasi
   b. Generalisasi
   c. Optimalisasi
   d. Standarisasi

6. Keuntungan Pembelajaran Berbasis Proyek adalah ....
   a. Ada kemungkinan peserta didik yang kurang aktif dalam kerja kelompok
   b. Peserta didik yang memiliki kelemahan dalam percobaan dan pengumpulan informasi akan mengalami kesulitan
   c. Ketika topik yang diberikan kepada masing-masing kelompok berbeda, dikhawatirkan peserta didik tidak bisa memahami topik secara keseluruhan
   d. Meningkatkan motivasi belajar peserta didik untuk belajar, mendorong kemampuan mereka untuk melakukan pekerjaan penting, dan mereka perlu untuk dihargai

7. Pembelajaran Berbasis Masalah (PBM) sangat diperlukan dalam pembelajaran dewasa ini karena ….
   a. PBM berbeda dengan pembelajaran konvensional yang menjadikan masalah nyata sebagai penerapan konsep-konsep ilmiah
   b. peserta didik perlu mendapatkan konsep-konsep faktual dalam menyelesaikan masalah sehingga dapat menemukan strategi pemecahan masalah baru
   c. PBM menjadikan masalah nyata sebagai pemicu bagi proses belajar siswa untuk mengidentifikasi informasi dan strategi yang relevan menyelesaikan masalah
   d. peserta didik dapat memperoleh atau membangun pengetahuan tertentu dan sekaligus mengembangkan kemampuan berpikir kritis dan keterampilan menyelesaikan masalah

F. Rangkuman

- ⇨ Pembelajaran dengan penerapan pendekatan saintifik adalah proses pembelajaran yang dirancang sedemikian rupa agar peserta didik secara aktif mengonstruk konsep, hukum atau prinsip melalui tahapan-tahapan mengamati (untuk mengidentifikasi atau menemukan masalah), merumuskan masalah, mengajukan atau merumuskan hipotesis, mengumpulkan data dengan berbagai teknik, menganalisis data, menarik kesimpulan dan mengomunikasikan konsep, hukum atau prinsip yang ditemukan.
- ⇨ Kegiatan pembelajaran meliputi tiga kegiatan pokok, yaitu kegiatan pendahuluan, kegiatan inti, dan kegiatan penutup. Kegiatan pendahuluan bertujuan untuk menciptakan suasana awal pembelajaran yang efektif yang memungkinkan siswa dapat mengikuti proses pembelajaran dengan baik. Kegiatan inti merupakan kegiatan utama dalam proses pembelajaran atau dalam proses penguasaan pengalaman belajar (learning experience) siswa. Kegiatan penutup ditujukan untuk dua hal pokok. Pertama, validasi terhadap konsep, hukum atau prinsip yang telah dikonstruk oleh siswa. Kedua, pengayaan materi pelajaran yang dikuasai siswa
- ⇨ Discovery terjadi bila individu terlibat, terutama dalam penggunaan proses mentalnya untuk menemukan beberapa konsep atau prinsip yang sebelumnya tidak diketahui. Discovery dilakukan melalui observasi, klasifikasi, pengukuran, prediksi, penentuan dan inferi.
- ⇨ Pembelajaran berbasis proyek merupakan salah satu strategi pembelajaran yang berpusat pada siswa. Dalam pembelajaran berbasis proyek, peserta didik diberi kesempatan yang seluas-luasnya mengelola proses pembelajarannya mulai dari mengidentifikasi masalah, pemecahan masalah, pengambilan keputusan, sampai kepada menghasilkan produk atau hasil karya lain untuk memecahkan masalah yang dihadapi.
- ⇨ Pembelajaran berbasis masalah (PBM) adalah suatu strategi pembelajaran yang menggunakan masalah dunia nyata sebagai suatu konteks bagi Peserta didik untuk belajar tentang cara berfikir kritis dan ketrampilan pemecahan masalah, serta untuk memperoleh pengetahuan dan konsep yang esensial dari materi pelajaran.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Mohon untuk mengisi lembar umpan balik dan tindak lanjut di bawah ini berdasarkan materi pelatihan yang Anda sudah pelajari.

1. Hal-hal apa saja yang sudah saya pahami terkait dengan materi pelatihan ini ?

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

2. Apa saja yang telah saya lakukan yang ada hubungannya dengan materi kegiatan ini tetapi belum ditulis pada materi pelatihan ini?

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

3. Manfaat apa saja yang saya peroleh dari materi pelatihan ini untuk menunjang keberhasilan tugas pokok dan fungsi sebagai guru SMK?

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

4. Langkah-langkah apa saja yang perlu ditempuh untuk menerapkan materi pelatihan ini dalam rangka meningkatkan mutu pembelajaran pada mata pelajaran yang saya ampu?

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

Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas

Kegiatan Pembelajaran 1

Peran guru di kelas semestinya serupa dengan orang dewasa yang ada dalam gambar. Peran mereka harus berubah dari aktif ke lebih pasif. Di awal pelajaran, guru harus menjelaskan dan mencontohkan keterampilan yang akan dipelajari oleh para siswa. Mereka memberikan pengetahuan mengenai keterampilan tersebut dan bagaimana menerapkannya. Seiring berlanjutnya pelajaran, guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk aktif dalam melatih keterampilannya sendiri. Guru mengawasi para siswa bekerja dan memberikan *feedback.* Guru perlu menerima bahwa berbuat kesalahan adalah hal yang lumrah dan merupakan bagian penting dari proses belajar. Peran siswa dalam kelas seharusnya sama dengan anak yang ada dalam gambar yang sedang belajar mengendarai sepeda. Mulanya, siswa cenderung pasif. Mereka mendengarkan dan mengamati guru. Ketika pelajaran berlanjut, siswa lah yang seharusnya menjadi aktif. Mereka mengambil kesempatan untuk berlatih dan menerapkan pengetahuan yang mereka terima di awal pelajaran.

Kegiatan Pembelajaran 2

Kunci Pilihan Ganda

No	1	2	3	4	5	6	7
Jawaban	A	D	C	C	B	D	D

Evaluasi

1. Mengapa penting bagi guru untuk memahami apa dan bagaimana belajar itu berlangsung ?
2. Jelaskan perbedaan yang mendasar dari ketiga (3) teori belajar (Behaviorisme, Kognitivisme, Kontruktivisme).
3. Jelaskan 3 prinsip belajar yang bersifat umum serta impilkasinya bagi tindakan guru dalam mengajar?
4. Apa esensi pendekatan saintifik dalam pembelajaran?
5. Apakah yang dimaksud soft skill dan hard skill/
6. Jelaskan lima (5) langkah kegiatan yang harus dialami siswa ketika guru menerapkan pendekatan saintifik?
7. Apakah karakteristik model pembelajaran penemuan?
8. Jelaskan 6 langkah prosedur aplikasi pendekatan pembelajaran penemuan?
9. Apa yang menjadi penekanan pembelajaran dengan menggunakan pembelajaran berbasis proyek?
10. Jelaskan enam (6) langkah pembelajaran berbasis proyek?
11. Jelaska dua (2) prinsip dasar penerapan pembelajaran berbasisi masalah?
12. Jelaskan lima(5) tahapan penerapan pembelajaran berbasis masalah?

Penutup

Modul Teori belajar dan Penerapan Pendekatan Pembelajaran membahas kompetensi inti pedagogik kedua, yaitu membahas berbagai teori belajar dan prinsip-prinsip pembelajaran, pendekatan pembelajaran saintifik, berbagai model pembelajaran yaitu ; model pembelajaran penemuan, model pembelajaran berbasis proyek, model pembelajaran berbasis masalah. Materi-materi tersebut dijelaskan lebih rinci dalam lima (5) kegiatan belajar.

Teori belajar dan prinsip-prinsip pembelajaran perlu dipahami oleh setiap guru mengingat mengajar tidak akan terlepas dari orang yang belajar. Hasil belajar siswa akan meningkat apabila guru memahami prinsip-prinsip belajar dan menerapkan implikasi dari prinsip-prinsip tersebut pada proses belajar mengajar.

Pendekatan saintifik merupakan kerangka ilmiah pembelajaran yang diusung oleh Kurikulum 2013. Langkah-langkah pada pendekatan saintifik merupakan bentuk adaptasi dari langkah-langkah ilmiah pada sains. Langkah-langkah pembelajaran saintifik adalah mengamati, menanya, mengumpulkan informasi, mengolah informasi, dan mengomunikasikan. Langkah-langkah pembelajaran berpendekatan saintifik harus dapat dipadukan secara sinkron dengan langkah-langkah kerja *(syntax)* model pembelajaran.

Semoga modul ini bermanfaat bagi guru, terutama untuk meningkatkan kompetensi pedagogik di dalam melaksanakan pembelajaran yang mendidik.

Daftar Pustaka

Barrows, H.S. 1996. "Problem-based learning in medicine and beyond: A brief overview" Dalam *Bringing problem-based learning to higher education: Theory and Practice* (hal 3-12). San Francisco: Jossey-Bass.

Carin, A.A. & Sund, R.B. 1975. *Teaching Science trough Discovery, 3rd Ed*. Columbus: Charles E. Merrill Publishing Company.

Carin, A.A. 1993. Teaching Science Through Discovery. (7th. ed.) New York: Maxwell Macmillan International.

Delisle, R. (1997). *How to Use Problem_Based Learning In the Classroom.* Alexandria, Virginia USA: ASCD.

Nur, M. 1998. Teori-teori Perkembangan. Surabaya: Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan.

Nur, M. & Wikandari, P.R. 2000. Pengajaran Berpusat Kepada Siswa Dan Pendekatan Konstruktivis Dalam Pengajaran. Surabaya : Universitas Negeri Surabaya University Press.

Nur, M. 2011. *Pembelajaran Berdasarkan Masalah*. Surabaya: PSMS Unesa.

Nur, M. & Wikandari, P.R. 2000. Pengajaran Berpusat Kepada Siswa Dan Pendekatan Konstruktivis Dalam Pengajaran. Surabaya : Universitas Negeri Surabaya University Press.

Nur, M. 1998. Teori-teori Perkembangan. Surabaya: Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan.

Sutherland, P. 1992. *Cognitive Development Today: Piaget and his Critics.* London: Paul Chapman Publishing Ltd.

Glosarium

Teori Belajar	Teori pada dasarnya merupakan konseptualisasi atau penjelasan logis dan empiris tentang suatu fenomena. Teori belajar pada dasarnya merupakan konseptualisasi atau penjelasan logis tentang fenomena peristiwa belajar dalam kehidupan manusia.
Pembelajaran	Pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar.
Pendekatan Pembelajaran	Pendekatan Pembelajaran merupakan titik tolak atau sudut pandang kita terhadap proses pembelajaran, yang merujuk pada pandangan tentang terjadinya suatu proses yang sifatnya masih sangat umum. Dilihat dari pendekatan, terdapat dua jenis pendekatan, yaitu: (1) pendekatan pembelajaran yang berorientasi atau berpusat pada peserta didik (*student centered approach*) dan (2) pendekatan pembelajaran yang berorientasi atau berpusat pada pendidik (*teacher centered approach*).
Strategi Pembelajaran	Strategi Pembelajaran merupakan kegiatan terencana dengan mempertimbangkan dan memanfaatkan berbagai sumber daya (termasuk kondisi peserta didik, waktu, media dan sumber belajar lainnya) untuk mencapai tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Prinsip umum pemilihan dan penggunaan strategi pembelajaran adalah bahwa tidak semua strategil pembelajaran cocok digunakan untuk mencapai semua tujuan dan semua keadaan. Ada empat prinsip utama penggunaan strategi pembelajaran, yakni; (1) berorientasi pada tujuan, (2) aktivitas, (3) individualitas, dan (4) integritas.

Metode pembelajaran	Metode pembelajaran ialah cara yang dipergunakan guru dalam mengadakan hubungan dengan siswa pada saat berlangsungnya pengajaran".
Teknik pembelajaran	Teknik pembelajaran dapat diatikan sebagai cara yang dilakukan seseorang dalam mengimplementasikan suatu metode secara spesifik. Misalkan, penggunaan metode ceramah pada kelas dengan jumlah peserta didik yang relatif banyak membutuhkan teknik tersendiri, yang tentunya secara teknis akan berbeda dengan penggunaan metode ceramah pada kelas yang jumlah peserta didiknya terbatas.
Model Pembelajaran	model pembelajaran pada dasarnya merupakan bentuk pembelajaran yang tergambar dari awal sampai akhir yang disajikan secara khas oleh guru. Dengan kata lain, model pembelajaran merupakan bungkus atau bingkai dari penerapan suatu pendekatan, metode, dan teknik pembelajaran.

Lampiran- Lampiran

Lembar Kerja 1

Petunjuk!

a. Buat kelompok yang terdiri dari 3 – 5 orang.

b. Anda diminta untuk mendiskusikan 3 teori belajar

c. Hasil diskusi kelompok dituliskan pada lembar kerja (LK.1) dan dipaparkan di depan kelas.

No	Teori	Deskripsi
1.	Behaviorisme	…….. …….. ……..
2.	Kognitivisme	…….. …….. ……..
3.	Konstruktivisme	…….. …….. ……..

Lembar Kerja 2

Petunjuk!

a. Buat kelompok yang terdiri dari 3 – 5 orang
b. Anda diminta untuk mengkaji prinsip-prinsip belajar dan bagaimana implikasinya terhadap peran yang harus dilakukan guru
c. Hasil kajian ditulis pada LK 2 kemudian presentasikan/paparkan hasil diskusi di depan kelas!

No	Prinsip Belajar	Peran Guru
1.	Perhatian & Motivasi	…….. …….. ……..
2.	Keaktifan	…….. …….. ……..
3.	Keterlibatan langsung	…….. …….. ……..
4.	Pengulangan	…….. …….. ……..
5.	Perbedaan individu	…….. …….. ……..

Lembar Kerja 3

Petunjuk!

a. Buat kelompok yang terdiri dari 3 – 5 orang
b. Anda diminta untuk mengkaji konsep dasar pendekatan saintifik, model pembelajaran penemuan, proyek, dan pembelajaran berbasis masalah.
c. Diskusikan penerapan prinsip-prinsip tersebut dalam proses belajar mengajar.
d. Hasil diskusi ditulis pada lembar jawaban 3 (LK 3) kemudian dipresentasikan di depan kelas.

No	Pendekatan/Model Pembelajaran	Deskripsi
1.	Saintifik	…….. …….. ……..
2.	Penemuan	…….. …….. ……..
3.	Proyek	…….. …….. ……..
4.	Berbasis Masalah	…….. …….. ……..

Lembar Kerja 4

Permasalahan Penerapan Pendekatan/Model Pembelajaran

Petunjuk

1. Secara berkelompok, tulislah contoh keberhasilan Saudara dalam menerapkan pendekatan saintifik, model pembelajaran penemuan,proyek, berbasis masalah.

2. Secara berkelompok, tulislah contoh kesulitan yang dialami Saudara dalam menerapkan pendekatan saintifik, model pembelajaran penemuan,proyek, berbasis masalah.

3. Secara berkelompok, pilihlah permasalahan yang paling penting untuk segera ditemukan solusinya dalam menerapkan pendekatan saintifik, model pembelajaran penemuan,proyek, berbasis masalah

NO.	PERMASALAHAN	SOLUSI HASIL DISKUSI

Lembar Kerja 5

Petunjuk!

a. Buat kelompok yang terdiri dari 3 – 5 orang
b. Anda diminta untuk melaksanakan pembelajaran sesuai dengan pendekatan/model yang dipilih (saintifik, model pembelajaran penemuan, Proyek, dan berbasis masalah)
c. Laporkan hasil pelaksanaan pembelajaran yang dituangkan dalam LK 5.

No	Model Pembelajaran	Hasil Pembelajaran

DIREKTORAT JENDERAL
GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2016