

LAPORAN
PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN 2
DI SMK NEGERI 1 SALATIGA



Disusun oleh :

Nama : Siska Prawidya Wardani
NIM : 7101409031
Program Studi : Pend. Administrasi Perkantoran

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
TAHUN 2012

PENGESAHAN

Laporan PPL 2 ini telah disusun sesuai dengan Pedoman PPL Unnes.

Hari :

Tanggal : Oktober 2012

Disahkan oleh :

Koordinator dosen pembimbing



Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd.

NIP. 19781007 200312 2 002

Kepala Sekolah



Bambang Dwi H., S.Pd., M.Pd.

NIP. 1970051703221986031005

Kepala Pusat Pengembangan PPL Unnes

ttd

Drs. Masugino, M.Pd.

NIP 19520721 198012 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan kegiatan dan laporan Praktik Pengalaman Lapangan 2 (PPL 2) di SMK Negeri 1 Salatiga. Laporan ini merupakan hasil dari Praktik Pengalaman Lapangan 2 (PPL 2) yang berorientasi pada penyusunan perangkat pembelajaran dan praktek belajar mengajar di kelas. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Pejabat Rektor Universitas Negeri Semarang sekaligus Pelindung Pelaksanaan PPL , Prof. Dr. Sudijono Sastroatmodjo, M.Si
2. Koordinator PPL Universitas Negeri Semarang dan Penanggung jawab Pelaksanaan PPL , Drs. Masugino, M.Pd
3. Dosen Koordinator PPL sekaligus Dosen Pembimbing PPL Jurusan Pend. Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 1 Salatiga, Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd
4. Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Salatiga yang dengan hati terbuka telah menerima kedatangan kami, Bambang Dwi H., S.Pd., M.Pd
5. Koordinator Guru Pamong SMK Negeri 1 Salatiga, Victor Haruman, S.P
6. Guru Pamong Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan di SMK Negeri 1 Salatiga, Sri Susana, S.Pd yang dengan bijak bersedia memberikan bimbingan dan arahan bagaimana menjadi seorang guru yang Professional.
7. Segenap guru, staff, dan karyawan sekolah SMK Negeri 1 Salatiga.
8. Semua pihak yang telah membantu terlaksananya kegiatan PPL 2 di SMK Negeri 1 Salatiga ini, yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu.
9. Rekan-rekan seperjuangan PPL di SMK Negeri 1 Salatiga yang selalu memberikan dukungan dan semangat menjadi calon guru teladan.

Semoga amal kebaikan dari semua pihak yang telah berperan mendapatkan restu dari Tuhan Yang Maha Esa. Semoga kegiatan PPL ini memberikan manfaat kepada penulis khususnya dan pihak-pihak yang terkait lainnya pada umumnya.

Salatiga, Oktober 2012

Praktikan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	2
C. Manfaat	2
BAB II LANDASAN TEORI	3
A. Dasar Hukum Pelaksanaan PPL 2	3
B. Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP)	4
C. Visi dan Misi Sekolah Latihan	5
BAB III PELAKSANAAN	6
A. Waktu	6
B. Tempat	6
C. Tahapan Kegiatan	6
1. Penerjunan ke sekolah latihan	6
2. Pelatihan Mengajar dan Tugas Keguruan (Pengajaran Terbimbing)	6
3. Pelatihan Mengajar dan Tugas Keguruan (Pengajaran Mandiri)	7
4. Pelaksanaan Ujian Program Mengajar	11
5. Penyusunan Laporan PPL	11
D. Materi Kegiatan	11
E. Proses Pembimbingan	11
1. Bimbingan Guru Pamong	11
2. Bimbingan Dosen Pembimbing	12
F. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan PPL	12
1. Hal – hal yang mendukung	12
2. Hal – hal yang menghambat	12

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	14
A. Simpulan	14
B. Saran	14
DAFTAR PUSTAKA	16
REFLEKSI DIRI	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) merupakan kegiatan pendidikan yang harus ditempuh oleh setiap mahasiswa perguruan tinggi Universitas Negeri Semarang (UNNES). Dimana dulu bernama IKIP Negeri Semarang yang statusnya sudah berubah menjadi Universitas Negeri Semarang (UNNES), namun dalam perkembangannya masih memfokuskan untuk menciptakan dan melahirkan seorang tenaga pendidik. Salah satu tugas UNNES adalah menyiapkan tenaga kependidikan yang terdiri dari : tenaga pembimbing, tenaga pengajar, tenaga pelatih, dan tenaga kependidikan lainnya. Kompetensi calon tenaga kependidikan sebagaimana disebut diatas, wajib mengikuti proses pembentukan kompetensi yaitu melalui kegiatan PPL. PPL sendiri berfungsi memberikan bekal kepada mahasiswa praktikan agar memiliki kompetensi pedagogic, kompetensi kepribadian, kompetensi profesional, dan kompetensi sosial.

Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) bertujuan untuk membina serta menciptakan calon tenaga pendidik (guru) yang professional, bertanggung jawab dan berdisiplin serta mengetahui tata cara dan aturan yang harus dijalankan sebagai seorang tenaga pendidik yang professional. Untuk mencapai tujuan tersebut, mahasiswa telah dibekali dengan berbagai mata kuliah yang akan menunjang terhadap kegiatan PPL dan menunjang terhadap pengembangan profesionalismenya nanti di lapangan yang sebenarnya.

Program Pengalaman Lapangan yang kami laksanakan di SMK Negeri 1 Salatiga diharapkan dapat mengembangkan dan mendapatkan pengalaman baru dalam proses pendidikan terhadap calon-calon tenaga kependidikan.

B. TUJUAN

Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) bertujuan untuk membentuk mahasiswa praktikan agar menjadi calon tenaga kependidikan yang profesional, sesuai dengan prinsip-prinsip pendidikan berdasarkan kompetensi, yang meliputi : kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi professional dan kompetensi sosial.

C. MANFAAT PPL

1. Manfaat bagi praktikan

- a) Praktikan dapat mengetahui dan mempraktikkan secara langsung mengenai cara-cara pembuatan perangkat pembelajaran seperti Protah, Promes, Silabus, dan RPP yang dibimbing oleh guru pamong masing-masing.
- b) Praktikan dapat mempraktikkan dan menerapkan ilmu yang diperolehnya selama di bangku kuliah melalui proses pengajaran yang dibimbing oleh guru pamong di dalam kelas.

2. Manfaat bagi Sekolah

- a) Dapat meningkatkan kualitas pendidik.
- b) Dapat menambah keprofesionalan guru.

3. Manfaat bagi UNNES

- a) Memperoleh masukan tentang kasus pendidikan yang dipakai sebagai bahan pertimbangan penelitian.
- b) Memperluas dan meningkatkan jaringan dan kerja sama dengan sekolah yang terkait.
- c) Memperoleh masukan tentang perkembangan pelaksanaan PPL, sehingga kurikulum, metode, dan pengelolaan proses belajar mengajar di instansi atau sekolah dapat disesuaikan dengan tuntutan yang ada di lapangan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Dasar Hukum Pelaksanaan PPL 2

Dasar dari pelaksanaan Program pengalaman lapangan 2 adalah:

1. Undang – Undang :

- a. UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- b. UU No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen

2. Peraturan Pemerintah :

- a. No. 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi
- b. No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan

3. Keputusan Presiden :

- a. No. 271 Tahun 1965 tentang Pengesahan Pendirian IKIP Semarang
- b. No. 124 /M Tahun 1999 tentang Perubahan Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP) Semarang, Bandung dan Medan menjadi Universitas
- c. No. 132 /M Tahun 2006 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Negeri Semarang

4. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 278/O/1999 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Semarang

5. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional :

- a. Nomor 234/U/2000 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi
- b. Nomor 225/O/2000 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum pendidikan tinggi dan Penilaian Hasil Belajar
- c. Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti
- d. Nomor 201/O/2003 tentang Perubahan Kepmendikbud. Nomor 278/O/1999 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Semarang

6. Keputusan Rektor :

- a. Nomor 46/O/20001 tentang Jurusan dan Program Studi di Lingkungan Fakultas serta program studi pada Program Pascasarjana Universitas Negeri Semarang
- b. Nomor 162/O/2004 tentang Penyelenggaraan Pendidikan di Universitas Negeri Semarang
- c. Nomor 163/O/2004 tentang Pedoman Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa Universitas Negeri Semarang
- d. Nomor 35/O/2006 tentang Pedoman Praktik Pengalaman Lapangan Bagi Mahasiswa Program Kependidikan Universitas Negeri Semarang

B. Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP)

Kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi dan bahan pelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan yaitu tujuan pendidikan nasional serta kesesuaian dan kekhasan, kondisi dan potensi daerah, satuan pendidikan dan peserta didik. Pengembangan kurikulum tingkat satuan pendidikan (KTSP) yang beragam mengacu pada standar nasional pendidikan untuk menjamin pencapaian tujuan pendidikan nasional. Standar nasional pendidikan terdiri atas standar isi, standar proses, kompetensi lulusan, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan dan penilaian pendidikan. Dua dari kedelapan standar nasional pendidikan tersebut yaitu Standar Isi (SI) dan Standar Kompetensi Lulusan (SKL) merupakan acuan utama bagi satuan pendidikan dalam mengembangkan kurikulum yang berpedoman pada panduan Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP).

C. Visi dan Misi Sekolah Latihan

Visi dan Misi SMK Negeri 1 Salatiga adalah sebagai berikut :

Visi : Menghasilkan lulusan yang beriman, kompeten, dan kompetitif serta berwawasan lingkungan.

Misi :

1. Meningkatkan keimanan dan ketaqwaan peserta didik.
2. Mendidik peserta didik menjadi warga Negara yang bertanggung jawab dan berkarakter.
3. Mendidik peserta didik, mampu hidup sehat, memiliki wawasan pengetahuan, lingkungan dan seni.
4. Mendidik dan melatih peserta didik memiliki keterampilan sesuai kompetensi keahliannya.
5. Menumbuhkan jiwa dan semangat wirausaha.
6. Membekali peserta didik dengan ilmu pengetahuan dan keterampilan sebagai bekal bagi yang berminat untuk melanjutkan pendidikan.

BAB III

PELAKSANAAN

A. Waktu

Program Pengalaman Lapangan (PPL) 2 di SMK Negeri 1 Salatiga dilaksanakan mulai tanggal 27 Agustus 2012, dan berakhir pada tanggal 20 Oktober 2012.

B. Tempat

Program Pengalaman Lapangan (PPL) 2 dilaksanakan di SMK Negeri 1 Salatiga, yang berlokasi di Jalan Nakula Sadewa I/3 Kembangarum, Kel.Dukuh, Kec.Sidomukti, Salatiga.

C. Tahapan Kegiatan

1. Penerjunan ke sekolah latihan

Program Pengalaman Lapangan dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh UPT PPL UNNES yaitu tanggal 30 Juli 2012 sampai 20 Oktober 2012. Penyerahan mahasiswa PPL kepada Kepala Sekolah SMK N 1 Salatiga dilaksanakan pada hari Senin tanggal 30 Juli 2012 oleh dosen koordinator PPL UNNES di SMK N 1 Salatiga, Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd

2. Pelatihan Mengajar dan Tugas Keguruan (Pengajaran Terbimbing)

SMK N 1 Salatiga menggunakan kurikulum KTSP. Untuk itu praktikan melakukan pengajaran model (pengajaran terbimbing) di kelas dengan bimbingan guru pamong yang dilaksanakan selama kurang lebih dua minggu pada observasi. Kemudian setelah dirasa cukup oleh guru pamong yang bersangkutan, praktik diberi kesempatan untuk mengajar di depan kelas secara mandiri. Sedangkan tugas keguruan lainnya yang dilaksanakan di SMK N 1 Salatiga yaitu membuat perangkat pembelajaran antara lain: Program Tahunan (Protah), Program Semester (Promes), Silabus, Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP).

3. Pelatihan Mengajar dan Tugas Keguruan (Pengajaran Mandiri)

Pelatihan mengajar mandiri dilaksanakan mulai minggu ke-3 sampai minggu terakhir PPL. Sedangkan tugas keguruan lainnya yang dilaksanakan di SMK N 1 Salatiga antara lain setiap awal bulan dan setiap tanggal 17 diadakan upacara bendera, upacara pada hari Besar Nasional dan setiap hari Jumat diadakan shalat jumat berjamaah. Selain itu, mahasiswa PPL menjadi bagian dari panitia (sebagai Pengawas) Ujian Tengah Semester Ganjil Tahun Ajaran 2012 - 2013 sejak tanggal 8 Oktober – 13 Oktober 2012. Selain membuat perangkat pembelajaran dan mengikuti kegiatan intra sekolah, dalam melaksanakan KBM guru (praktikan) harus mempunyai beberapa ketrampilan mengajar antara lain PBM di dalam kelas, untuk mapel Adm. Perkantoran dituntut untuk menerapkan variasi pembelajaran :

a) Membuka Pelajaran

Dalam membuka pelajaran, guru mengucapkan salam yang kemudian dilakukan dengan berdoa dan presensi siswa untuk mengetahui siswa yang hadir atau tidak hadir. Kemudian guru memberi motivasi pada siswa dengan cara mengingat kembali materi yang telah diajarkan dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan. Untuk membuka pelajaran ini, guru dituntut untuk menggunakan variasi dalam penyampaianya.

b) Komunikasi dengan siswa

Komunikasi antara siswa dengan guru adalah yang terpenting selama PBM karena dengan komunikasi yang baik, PBM akan menjadi lancar. Komunikasi yang dimaksud adalah terjadinya komunikasi dua arah yaitu : guru menerangkan dan siswa mendengarkan, komunikasi tiga arah yaitu : guru menerangkan, siswa mendengarkan dan bertanya, serta komunikasi multi arah : guru menjelaskan, siswa mendengarkan dan bertanya, dan siswa bertanya kepada siswa yang lain. Dalam kegiatan ini,

guru praktikan dapat melakukan dengan baik sehingga terjadi hubungan yang interaktif antara siswa dan guru.

c) *Penggunaan Metode Pembelajaran*

Dalam proses pembelajaran, praktikan menggunakan metode pembelajaran yang disesuaikan dengan jenis tugas/kegiatan pembelajaran sehingga akan menjadi lebih seimbang dan efisien dengan PBM, dimana nantinya guru mampu memodifikasi metode tersebut sedemikian rupa sehingga terjadi interaksi antara guru dengan siswa menjadi lebih baik.

d) *Penggunaan Media Pembelajaran*

Media pembelajaran yang digunakan dalam pembelajaran harus disesuaikan dengan bidang studi yang bersangkutan. Penggunaan media ini pun perlu didukung dengan Fasilitas Komputer/laptop dan LCD di masing – masing Kelas dan buku-buku penunjang yang relevan. Untuk SMK N 1 Salatiga fasilitas tersebut belum tersedia di kelas X sehingga jika memerlukan LCD, guru harus meminjam terlebih dahulu di ruang pengandaan. Untuk kelas XI dan XII sudah disediakan LCD di masing-masing kelas.

e) *Variasi dalam Pembelajaran*

1) Variasi Suara

Dalam menyampaikan materi pelajaran guru praktikan harus mampu mengatur suaranya. Suara guru harus keras agar dapat didengar oleh siswa agar siswa tidak merasa bosan dan jenuh.

2) Variasi Metode

Metode CTL (*Contextual Teaching Learning*) akan berjalan dengan lancar apabila praktikan sudah mampu memaksimalkan minat dan bakat siswa untuk berperan aktif.

3) Variasi Media

Seorang guru harus memperhatikan variasi penggunaan media dalam pembelajaran. Media yang digunakan pun harus disesuaikan dengan bidang studi yang bersangkutan dan sesuai dengan pokok bahasan yang diajarkan sehingga akan membantu mempermudah siswa dalam memahami materi pelajaran yang diajarkan. Selain menggunakan media power point dan video, praktikan juga menggunakan media berupa gambar untuk metode pembelajaran berbasis permainan.

f) Memberikan Penguatan

Pemberian penguatan kepada siswa adalah suatu motivasi tersendiri agar siswa menjadi lebih tertarik pada materi pembelajaran. Guru harus memperhatikan cara dan metode penguatan yang benar agar lebih mengena dengan memberikan pertanyaan kepada siswa tentang materi yang telah dijelaskan ataupun pengetahuan umum yang berkaitan dengan materi tersebut dan memberikan *reward* berupa poin nilai untuk siswa yang aktif dalam PBM.

g) Menulis di Papan Tulis

Untuk melengkapi kegiatan mengajar, praktikan masih merasa perlu untuk menggunakan media papan tulis. Ketika guru menulis di papan tulis selalu berada di sebelah kiri atau tidak membelakangi siswa agar guru praktikan dapat mengontrol situasi belajar mengajar.

h) Mengkondisikan Situasi Siswa

Kondisi yang tenang dan lancar adalah kondisi PBM yang sangat diharapkan oleh guru. Dalam mengkondisikan situasi belajar, agar siswa tenang dan dapat berkonsentrasi penuh, tindakan yang dilakukan oleh praktikan antara lain :

- 1) Mengkondisikan siswa untuk duduk di depan apabila bangku di barisan depan kosong.

- 2) Praktikan tidak hanya berdiri di depan siswa sewaktu proses pembelajaran berlangsung kadang di tengah, kadang di belakang, dan kadang di pinggir.
- 3) Memperhatikan siswa - siswa yang pikirannya tidak berkonsentrasi atau sedikit membuat gaduh, misalnya berbisik-bisik dengan temannya, mengantuk ataupun lainnya dengan memberikan pertanyaan atau memanggil nama siswa yang bersangkutan.

i) Memberikan Pertanyaan

Dalam memberikan pertanyaan secara tidak langsung memberikan motivasi yang baik pada siswa karena setelah diberikan pertanyaan siswa diberikan pula penguatan. Pertanyaan ini dimaksudkan agar guru mengetahui apakah siswa selama PBM sudah mampu menerima materi yang diberikan.

j) Memberikan Balikan

Praktikan selalu memberikan balikan agar keseluruhan kegiatan pembelajaran dapat diketahui, apakah sudah sesuai tujuan ataukah belum.

k) Menilai Hasil Belajar

Penilaian hasil belajar pada siswa selain berdasarkan pada tugas-tugas yang telah di berikan yaitu dari tugas mandiri maupun kelompok pada akhir pertemuan mengajar atau materi yang sudah diajarkan.

l) Menutup Pelajaran

Menutup pelajaran oleh guru dimulai dari menyimpulkan materi yang telah diberikan kemudian memberikan tugas-tugas rumah untuk materi pada pertemuan berikutnya ataupun tugas dari apa yang telah diajarkan. Praktikan memberikan motivasi yang membangun terhadap siswa dan memberitahukan materi apa yang akan dipelajari untuk pertemuan selanjutnya guru mengucapkan salam penutup.

4. Pelaksanaan Ujian Program Mengajar

Pelaksanaan ujian praktik mengajar umumnya dilaksanakan pada minggu terakhir praktik. Ujian praktik mengajar ini dinilai oleh guru pamong dan dosen pembimbing yang bersangkutan dengan melihat secara langsung proses belajar mengajar di kelas.

5. Penyusunan Laporan PPL

Penyusunan laporan akhir PPL 2 dilaksanakan pada minggu terakhir PPL 2. Dalam penyusunan laporan akhir PPL 2 ini, praktikan mengkonsultasikan penyusunan laporan kepada dosen pembimbing dan guru pamong masing-masing untuk mendapatkan masukan-masukan tentang isi laporan akhir tersebut.

D. Materi Kegiatan

PPL di SMK N 1 Salatiga, praktikan mengajar mata pelajaran Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan. Materi yang disampaikan adalah Tata Hubungan Komunikasi, Jenis – jenis Komunikasi, Faktor-faktor Penunjang Keberhasilan dan Penghambat Komunikasi. Selama tidak mengajar, praktikan kegiatannya adalah membuat RPP untuk maju mengajar selanjutnya dan dibimbing oleh guru pamong.

E. Proses Pembimbingan oleh Guru Pamong dan Dosen Pembimbing

Selama PPL di SMK N 1 Salatiga, praktikan selalu menjaga komunikasi dan hubungan baik dengan guru pamong maupun dosen pembimbing, yaitu melalui bimbingan secara intern.

1. *Bimbingan dengan Guru Pamong*

Waktu : Setiap saat

Hal-hal yang dikoordinasikan :

- a) Bahan mengajar
- b) Pembuatan silabus
- c) Pembuatan RPP, Protah dan Promes
- d) Pengadaan Ulangan Harian
- e) Pembuatan soal dan kunci jawaban baik untuk ulangan maupun penilaian (kognitif, afektif dan psikomotorik)

- f) Pemberian tugas
- g) Penggunaan metode dan media

2. *Bimbingan dengan Dosen Pembimbing*

Waktu : setiap dosen pembimbing datang ke sekolah latihan

Hal-hal yang dikoordinasikan :

- a) Kesulitan-kesulitan selama PPL di sekolah latihan
- b) Masalah-masalah yang menghambat selama PPL di sekolah latihan
- c) Informasi-informasi terbaru baik dari sekolah latihan maupun UPT
- d) Pelaksanaan ujian praktek mengajar

F. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan PPL

1. *Hal – hal yang Mendukung*

- a) Guru pamong dan dosen pembimbing selalu siap apabila praktikan memerlukan bimbingan.
- b) Guru pamong dan dosen pembimbing selalu objektif dalam evaluasi.
- c) Fasilitas sekolah SMK N 1 Salatiga cukup mendukung dalam PBM
- d) Kondisi siswa yang mendukung dalam proses PBM, dalam hal ini siswa SMK N 1 Salatiga aktif dan selalu siap dalam menerima materi pelajaran.
- e) Dosen pembimbing cukup sering datang ke sekolah latihan
- f) Guru pamong memberikan kebebasan berkreasi sehingga proses pembelajaran bisa maksimal.
- g) Adanya komunikasi yang baik dengan guru pamong maupun dosen pembimbing.
- h) Penerimaan yang baik dari personil sekolah yang lain.

2. *Hal – hal yang Menghambat*

- a) Kemampuan praktikan menangani siswa yang ramai saat pembelajaran (kadang siswa sangat sulit untuk dikendalikan saat praktikan mengajar tanpa diawasi oleh Guru Pamong).

- b) Siswa masih menganggap praktikan sebagai calon guru dadakan sehingga sangat mengganggu dalam proses komunikasi ketika dikelas (meremehkan).

BAB IV

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian serta pengalaman praktikan selama mengikuti dan melaksanakan PPL 2 di SMK Negeri 1 Salatiga, maka praktikan dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan PPL merupakan proses pencarian pengalaman yang mutlak diperlukan bagi setiap pendidik.
2. Supaya mampu mengelola kelas dengan baik, seorang guru harus bisa :
 - a) Menguasai bahan atau materi.
 - b) Mampu menyesuaikan tujuan khusus pembelajaran dengan materi yang akan disampaikan.
 - c) Mampu menciptakan kondisi kelas yang kondusif.
 - d) Terampil memanfaatkan media dan memilih sumber belajar.
3. Dalam setiap pelaksanaan proses belajar mengajar guru harus senantiasa memberikan motivasi kepada muridnya.
4. Dalam setiap permasalahan baik itu yang berhubungan dengan materi maupun dengan anak didik, praktikan harus berkonsultasi dengan guru pamong yang bersangkutan.
5. Bimbingan yang diberikan oleh guru pamong sangat berpengaruh kepada praktikan.

B. Saran

1. Untuk Mahasiswa PPL

- a) Senantiasa menjaga dan menjalin komunikasi yang baik dengan sesama mahasiswa PPL maupun dengan guru-guru dan staf karyawan sekolah.
- b) Senantisa saling membantu selama pelaksanaan kegiatan PPL.

2. Untuk Pihak Sekolah

Sebagai mahasiswa PPL, praktikan mempunyai beban yang cukup berat, untuk itu praktikan menyarankan kepada pihak sekolah terutama

guru-guru untuk lebih membantu dan memberikan motivasi pada setiap mahasiswa PPL dalam melaksanakan setiap kegiatan.

3. Untuk Pihak UPT

Pihak UPT agar memperhatikan masalah waktu pelaksanaan agar tidak mengganggu jalannya pelaksanaan PPL, karena adakalanya waktu kegiatan PPL bertabrakan dengan kegiatan yang telah ditentukan oleh Universitas.

Saran-saran di atas hanyalah merupakan keinginan praktikan. Itu semua mudah-mudahan menjadi masukan bagi semua pihak untuk dapat meningkatkan mutu pendidikan yang telah ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki,dkk; 2009, *Laporan PPL 1 di SMK Negeri 2 Semarang*.
- BSNP, 2006. *Panduan Penyusunan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah*. Jakarta: Depdiknas
- Buku pedoman PPL UNNES. 2012. UPT LP2M : Semarang.
- SMK Negeri 1 Salatiga; 2012, *Program Kerja Sekolah*.

LAMPIRAN - LAMPIRAN

REFLEKSI DIRI

Siska Prawidya Wardani. 7101409031. Praktik Pengalaman Lapangan (PPL 2) di SMK Negeri 1 Salatiga. Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, S1. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang.

Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) adalah semua kegiatan kurikuler yang harus dilakukan oleh mahasiswa praktikan, sebagai pelatihan untuk menerapkan teori yang diperoleh dalam semester – semester sebelumnya, sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan agar memperoleh pengalaman dan keterampilan lapangan dalam penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran di sekolah. Pelaksanaan observasi dan orientasi pada PPL I secara umum adalah berkaitan dengan kondisi fisik sekolah / lembaga tempat latihan, stuktur organisasi sekolah, administrasi sekolah, administrasi kelas, keadaan murid dan guru, tata tertib guru dan siswa, administrasi perangkat pembelajaran guru, organisasi kesiswaan, kegiatan intra-ekstra kurikuler, sarana dan prasarana sekolah / lembaga tempat latihan, kalender akademik sekolah / lembaga tempat latihan, dan jadwal kegiatan sekolah / lembaga tempat latihan. Observasi dalam PPL I dilaksanakan selama kurang lebih 2 minggu yaitu sejak tanggal 30 Juli – 11 Agustus 2012.

Dalam penulisan Refleksi Diri ini akan memaparkan hasil pengamatan pada Praktik Pengalaman Lapangan 2 (PPL 2) di SMK Negeri 1 Salatiga terutama mengenai hal-hal yang berkaitan dengan mata pelajaran Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan. Selain itu, melakukan pengamatan model – model pembelajaran yang dilaksanakan guru dalam Proses Belajar-Mengajar, memahami kurikulum yang berlaku, berkonsultasi dengan guru pamong tentang Silabus, RPP, dan berdiskusi tentang tata cara penanganan siswa.

A. Kekuatan dan kelemahan pembelajaran mata pelajaran Produktif Administrasi Perkantoran – Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan

Mata pelajaran Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan merupakan mata pelajaran yang sangat penting karena termasuk dalam kategori ilmu terapan, sehingga dengan mempelajari Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan siswa dapat menerapkan hal-hal yang telah dipelajari dalam kehidupan nyata mereka sehari-hari. Selain itu setelah siswa lulus dan telah bekerja diharapkan dapat melakukan kerjasama yang baik dengan kolega dan pelanggan. Untuk selanjutnya mata pelajaran Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan dipelajari lebih lanjut bagi siswa – siswi yang mengambil jurusan Administrasi Perkantoran pada kelas XI.

Dalam pelaksanaan pembelajaran mata pelajaran Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan, peserta didik seringkali merasa kesulitan dalam memahami teori - teori dikarenakan mata pelajaran ini membutuhkan konsentrasi yang tinggi serta dalam menjelaskan dibutuhkan banyak sekali contoh – contoh yang nyata di kehidupan sehari – hari sehingga peserta didik dapat memahami lewat contoh – contoh tersebut.

B. Ketersediaan sarana dan prasarana PBM di SMK Negeri 1 Salatiga

Ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di sekolah sangat mendukung berjalannya Proses Belajar-Mengajar. Di mana di setiap jurusan terdapat ruang laboratorium guna kegiatan mata pelajaran praktik. Sarana – prasarana di kelas juga sudah cukup memadai. Untuk kelas XI, XII sudah terdapat media LCD yang siap digunakan sewaktu-waktu. Sedangkan untuk kelas X belum terpasang sehingga jika menggunakan LCD dalam Proses Belajar Mengajar harus terlebih dahulu meminjam di ruang pengandaan. Adanya perpustakaan juga dapat mempermudah bagi siswa untuk mendapatkan sumber-sumber belajar yang relevan dan mendukung dalam mengerjakan tugas-tugas.

C. Kualitas guru pamong dan dosen pembimbing

Dari hasil pengamatan model pembelajaran dikelas, dapat diketahui bahwa guru pamong sudah sangat berpengalaman dan kreatif dalam mengelola kegiatan pembelajaran serta menjadikan kelas aktif. Guru pamong juga mengarahkan dalam merancang kegiatan pembelajaran kami. Begitu juga dengan dosen pembimbing yang selalu memantau kegiatan kami dengan terus berkomunikasi untuk memberikan arahan agar dalam Proses Belajar Mengajar dapat berjalan lancar.

D. Kualitas pembelajaran di SMK Negeri 1 Salatiga

Secara menyeluruh kualitas pembelajaran di SMK Negeri 1 Salatiga sudah sangat baik, dilihat dari segi input dan output siswa, kemudian dari segi proses pembelajaran yang menerapkan kurikulum yang sesuai, selain itu juga penerapan disiplin yang sangat kuat pada guru, siswa dan seluruh tenaga pendidik dan karyawan yang ada di sekolah. SMK Negeri 1 Salatiga sudah menjadi salah satu sekolah yang favorit di kota Salatiga.

E. Kemampuan diri praktikan

Dengan melihat kondisi pembelajaran sekolah latihan di SMK Negeri 1 Salatiga yang sudah professional tersebut, tentu saja kemampuan dari guru praktikan masih sangat kurang mengingat banyak hal baru di luar akademis yang ada di lapangan yang tidak didapatkan di perkuliahan. Hal ini menjadi tantangan dan hal baru bagi guru praktikan untuk bisa meningkatkan kemampuan mengajar dan kepercayaan dirinya sebagai seorang pendidik yang professional.

F. Nilai tambah yang diperoleh mahasiswa setelah melaksanakan PPL 2

Guru praktikan termotivasi untuk lebih bisa menjalankan tugas mengajarnya dengan baik dan professional serta bisa diterima sebagai keluarga besar sekolah latihan di SMK Negeri 1 Salatiga selama kegiatan PPL berlangsung dengan mematuhi segala peraturan yang ada di dalamnya sehingga dapat tercipta hubungan yang harmonis antara guru praktikan dan seluruh anggota masyarakat di SMK Negeri 1 Salatiga.

G. Saran pengembangan bagi sekolah latihan SMK Negeri 1 Salatiga dan UNNES

Saran bagi SMK Negeri 1 Salatiga adalah terus tetap menjaga kedisiplinan dan menanamkan nilai-nilai karakter bangsa pada diri peserta didik agar kualitas SMK Negeri 1 Salatiga dari tahun ke tahun semakin baik dan berkualitas.

Saran bagi UNNES adalah agar pihak UNNES senantiasa menjaga hubungan yang baik dan tetap berkomunikasi yang baik pula dengan SMK Negeri 1 Salatiga untuk menunjang kelancaran mahasiswa melaksanakan kegiatan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) periode berikutnya.

Sebagai penutup penulis menyampaikan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa dan semua pihak yang mendukung terlaksananya semua program PPL, baik kepada Universitas Negeri Semarang, SMK Negeri 1 Salatiga, Guru Pamong, dan Dosen Pembimbing.

Guru Pamong,

Salatiga, Oktober 2012
Guru Praktikan,

Sri Susana, S.Pd
NIP. 19710721 200604 2 004

Siska Prawidya Wardani
NIM. 7101409031

SILABUS

Nama Sekolah : SMK Negeri 1 Salatiga

Kelas / Semester : X / I

Kode Kompetensi :

Mata Pelajaran : Kompetensi Kejuruan

Standar Kompetensi : Menerapkan Prinsip – Prinsip Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan

Durasi Pembelajaran: 36 x 45 menit

Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pembelajaran	Kegiatan Pembelajaran	Penilaian	Alokasi Waktu			Sumber Belajar
					TM	PS	PI	
1. Mendeskripsikan kerjasama dengan kolega dan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi dengan kolega dan pelanggan dilakukan secara terbuka, profesional dan secara ramah tamah • Menggunakan bahasa dan nada suara yang tepat, sesuai tata bahasa Indonesia • Pengaruh bahasa tubuh dipertimbangkan • Kepekaan akan kebudayaan dan masyarakatan diperlihatkan • Aktif mendengarkan dan bertanya dipergunakan untuk memastikan 	<ul style="list-style-type: none"> • Azas-azas komunikasi • Tata hubungan komunikasi (<i>administrative communication</i>) • Bahasa tubuh • Estetika berbicara • Pendengar yang efektif 	<ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan pengertian komunikasi • Menjelaskan pengertian tata hubungan komunikasi • Menjelaskan azas-azas komunikasi • Menyebutkan faktor-faktor komunikasi • Menjelaskan 7 faktor komunikasi • Menjelaskan teknik berbicara • Menyebutkan indikasi yang akan menimbulkan konflik • Sopan dan ramah dalam berkomunikasi dgn kolega/rekan kerja 	Pengamatan Tes Tertulis Tes Lisan Perbuatan	18	3(2)		<ul style="list-style-type: none"> • Modul • Buku referensi

	<p>keberhasilan komunikasi dua arah</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potensi dan konflik yang ada diidentifikasi dan dicari solusi-nya dengan bantuan dari kolega bila dibutuhkan 	<ul style="list-style-type: none"> • Indikator konflik dan solusinya • Konflik 	<ul style="list-style-type: none"> • Cepat dan tanggap dalam melayani kebutuhan tamu • Termotivasi untuk menerapkan teknologi komunikasi verbal dan non verbal • Penuh perhatian pada saat berkomunikasi dengan tamu dan kolega • Bertindak adil terhadap tamu • Menunjukkan sikap yang baik dalam berkomunikasi dengan tamu dan kolega • Bekerjasama dengan atasan dan teman di tempat kerja • Menyebutkan indikasi yang akan menimbulkan konflik • Macam-macam konflik • Teknik penanganan konflik 					
--	--	--	---	--	--	--	--	--

Guru Mata Pelajaran,

Salatiga, Agustus 2012

Guru Praktikan,

Sri Susana

NIP. 19710721 200604 2 004

Siska Prawidya Wardani

NIM. 7101409031

Mengetahui
Kepala Sekolah

Bambang Dwi H, S.Pd., M.Pd

NIP. 19570322 198603 1 005

Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)

Nama Sekolah	: SMK NEGERI 1 SALATIGA
Program Keahlian	: ADMINISTRASI PERKANTORAN
Mata Pelajaran	: PRODUKTIF ADM. PERKANTORAN
Kelas / Semester	: X AP / 1
Pertemuan Ke -	: 3
Alokasi Waktu	: 2 X 45 MENIT
Tahun Pelajaran	: 2012 / 2013

I. Standar Kompetensi

Menerapkan Prinsip – Prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan

II. Kompetensi Dasar

Mendeskripsikan kerjasama dengan kolega dan pelanggan

III. Indikator

1. Menjelaskan pengertian tata hubungan komunikasi
2. Menjelaskan jenis – jenis komunikasi

IV. Tujuan Pembelajaran

1. Setelah siswa lulus dan telah bekerja diharapkan dapat melakukan kerjasama yang baik dengan kolega dan pelanggan
2. Setelah siswa lulus dan telah bekerja diharapkan dapat melakukan komunikasi yang baik dengan kolega dan pelanggan

V. Materi Pembelajaran

1. Tata hubungan komunikasi

Proses komunikasi dapat berlangsung setiap saat, dimana saja, kapan saja, oleh siapa saja dan dengan siapa saja. Manusia tidak dapat mengembangkan kepribadiannya tanpa berkomunikasi

dengan orang lain. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa antara 75% sampai 90% dari waktu hidup manusia dipergunakan untuk kegiatan berkomunikasi. (Jiwanto, 1985:3)

Pengertian tata hubungan komunikasi itu sendiri dapat diartikan sebagai suatu proses, pengaturan, dan saluran penyampaian warta, informasi, berita, pesan, atau keterangan yang mengandung arti dan kegunaan dalam rangka aktivitas kehidupan manusia sebagai makhluk sosial. Pentingnya tata hubungan komunikasi dalam mewujudkan kerjasama dan integritas sosial dapat dilihat sebagai berikut :

- 1) Komunikasi dapat menimbulkan rasa solidaritas dan loyalitas dalam kehidupan sosial
- 2) Komunikasi dapat meningkatkan nilai – nilai kebersamaan dan kekeluargaan
- 3) Dengan komunikasi semua informasi dapat diketahui dan dimengerti
- 4) Komunikasi penting bagi proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan umum
- 5) Komunikasi adalah suatu cara untuk memenuhi keingintahuan manusia

2. Jenis – jenis komunikasi

Komunikasi dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis, yaitu :

- 1) Jenis komunikasi menurut lawan bicara
- 2) Jenis komunikasi menurut jumlah orang yang berkomunikasi
- 3) Jenis komunikasi menurut cara penyampaian
- 4) Jenis komunikasi menurut tujuan
- 5) Jenis komunikasi menurut prosesnya
- 6) Jenis komunikasi menurut perilaku
- 7) Jenis komunikasi menurut ruang lingkup
- 8) Jenis komunikasi menurut aliran informasi

	<p>kreatif tentang pengertian tata hubungan komunikasi dan jenis komunikasi.</p> <p>b. Siswa bekerja keras dalam belajar dengan diberikan pertanyaan – pertanyaan dari guru agar siswa terpacu berpikir.</p> <p>3. Konfirmasi</p> <p>a. Guru dan siswa membuat kesimpulan tentang materi tata hubungan komunikasi dan jenis komunikasi.</p> <p>b. Guru memberikan kesempatan bagi siswa untuk bertanya apabila ada yang belum dipahami.</p>	10 menit
3.	<p>Kegiatan Penutup</p> <p>a. Guru memberikan tugas mandiri kepada siswa.</p> <p>b. Guru menginformasikan materi yang akan dibahas pada pertemuan selanjutnya.</p> <p>c. Guru menutup pelajaran kemudian mengucapkan salam dan meninggalkan kelas</p>	10menit

VIII. Alat / Bahan / Sumber Belajar

1. Alat / bahan
White board, spidol, buku / modul
2. Sumber belajar
 - a. Buku / modul bekerjasama dengan kolega dan pelanggan, Yudhistira.
 - b. Bagyono. 2008. *Melaksanakan Kerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan*. Solo : Penerbit Erlangga.
 - c. Internet.
3. Media : kertas penugasan

IX. Evaluasi

1. Tugas mandiri siswa
Teknik : tertulis
Bentuk Instrumen : Essay

2. Soal (terlampir)
3. Kunci jawaban (terlampir)

X. Kriteria Penilaian

1. Tata hubungan komunikasi (50 skor)
2. Jenis – jenis komunikasi (50 skor)

Guru Mata Pelajaran,

Sri Susana, S.Pd

NIP. 19710721 200604 2 004

Salatiga, Agustus 2012

Guru Praktikan,

Siska Prawidya Wardani

NIM. 7101409031

Mengetahui
Kepala Sekolah

Bambang Dwi H, S.Pd., M.Pd.

NIP. 19570322 198603 1 005

Nama _____ Kelas _____ Tgl _____

Tujuan :

- 1. Mengetahui pentingnya tata hubungan komunikasi**
- 2. Mengetahui jenis – jenis komunikasi**

SOAL

1. Jelaskan pentingnya tata hubungan komunikasi !
2. Berikan contoh proses penggunaan jenis – jenis komunikasi dalam kehidupan sehari – hari !

KUNCI JAWABAN

1. Pentingnya memahami tata hubungan komunikasi !

Tata hubungan komunikasi terlihat dari hubungan antara individu dengan individu, hubungan antara individu dengan kelompok, dan hubungan antara kelompok dengan kelompok. Timbulnya keterhubungan tersebut disebabkan masing – masing orang / kelompok saling membutuhkan dan saling ketrgantungan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan mempertahankan kehidupannya di muka bumi.

Tata hubungan komunikasi sangat penting dalam rangka menjalin kerjasama dan integritas sosial, diantaranya dapat menimbulkan ras asolidaritas dalam kehidupan sosial, dengan komunikasi semua informasi dapat diketahui, komunikasi penting bagi proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan umum.

2. Contoh proses penggunaan (min. 3 jenis – jenis komunikasi) dalam kehidupan sehari – hari !

- 1) Jenis komunikasi menurut lawan bicara

Contoh proses penggunaannya adalah dilakukan suatu diskusi antar kelompok dan tanya jawab dalam suatu kelompok.

- 2) Jenis komunikasi menurut tujuan

Contoh proses penggunaannya adalah komunikasi untuk tujuan perintah dalam suatu perusahaan, komunikasi untuk tujuan berpidato, komunikasi untuk tujuan member ceramah.

3) Jenis komunikasi menurut cara penyampaian

Contoh proses penggunaannya berdasarkan :

- a) Komunikasi lisan seperti : berdebat, komunikasi melalui telepon, surat kabar.
- b) Komunikasi tertulis seperti : dalam bentuk gambar / foto, surat, naskah.

Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)

Nama Sekolah	: SMK NEGERI 1 SALATIGA
Program Keahlian	: ADMINISTRASI PERKANTORAN
Mata Pelajaran	: PRODUKTIF ADM. PERKANTORAN
Kelas / Semester	: X AP / 1
Pertemuan Ke -	: 4
Alokasi Waktu	: 2 X 45 MENIT
Tahun Pelajaran	: 2012 / 2013

I. Standar Kompetensi

Menerapkan Prinsip – Prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan

II. Kompetensi Dasar

Mendeskripsikan kerjasama dengan kolega dan pelanggan

III. Indikator

1. Menjelaskan faktor - faktor penunjang keberhasilan komunikasi
2. Menjelaskan hambatan – hambatan komunikasi

IV. Tujuan Pembelajaran

1. Setelah siswa lulus dan telah bekerja diharapkan dapat melakukan kerjasama yang baik dengan kolega dan pelanggan khususnya dalam berkomunikasi
2. Setelah siswa lulus dan telah bekerja diharapkan dapat melakukan komunikasi yang baik dengan kolega dan pelanggan

V. Materi Pembelajaran

1. Factor – factor penunjang keberhasilan komunikasi

a. Di lihat dari sisi komunikator

- 1) *Kecakapan*

Kecakapan yang harus dimiliki adalah mampu menyampaikan materi, pemilihan informasi dan teknik berbicara maupun cakap membangkitkan minat pendengar, sehingga mampu menarik perhatian pendengar.

2) *Sikap komunikator*

Komunikator harus bersikap supel, ramah, dan tegas.

3) *Pengetahuan komunikator*

Komunikator mempunyai pengetahuan yang luas, sehingga menguasai materi yang disampaikan.

4) *Keadaan fisik komunikator*

Komunikator dengan kondisi fisik sehat atau tidak cacat akan menunjang keberhasilan dalam melakukan komunikasi.

5) *sistem social*

komunikator harus mampu menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi masyarakat di mana dia berbicara. Dengan demikian, komunikator akan mampu memahami dengan siapa dia berbicara dan bagaimana kebiasaannya.

b. Di lihat dari sudut komunikan

1) *Kecakapan komunikan*

Komunikan yang cakap akan mudah mencerna materi yang diberikan oleh komunikator.

2) *Sikap komunikan*

Komunikan harus ramah, pandai bergaul, supel terhadap komunikator agar tercipta proses komunikasi yang lancar.

3) *Pengetahuan komunikan*

Komunikan yang mempunyai pengetahuan luas akan cepat menerima informasi yang diberikan komunikator.

4) *Keadaan fisik komunikan*

Komunikan dengan fisik sehat akan menunjang keberhasilan berkomunikasi.

5) *Sistem social*

Komunikasikan harus memahami dengan siapa dia berbicara (bos, teman, orang kaya, orang miskin) dan memahami materi apa yang dibicarakan serta mampu menyesuaikan diri dengan pembicara.

Menurut *Scott M. Cutlip dan Allen*, dalam buku *Effective Public Relations*, faktor agar komunikasi berlangsung efektif dikenal dengan sebutan *The Seven C'Communications*, isinya sebagai berikut:

1) Credibility (rasa saling percaya)

Proses komunikasi sangat dipengaruhi oleh faktor kepercayaan. Dalam hal ini komunikasi terjadi karena antara komunikator dengan komunikan saling mempercayai dan saling memerlukan. Apabila tidak ada kepercayaan maka proses komunikasi tidak akan dapat berlangsung.

2) Context (perhubungan)

Apabila tidak terjadi kontak atau hubungan maka komunikasi tidak akan terjadi. Keberhasilan komunikasi berhubungan erat dengan situasi atau kondisi lingkungan ketika komunikasi berlangsung. Misalnya, apabila keadaan sedang kacau maka proses komunikasi akan terhambat.

3) Content (kepuasan)

Komunikasi harus dapat menimbulkan rasa puas dari kedua belah pihak. Kepuasan akan tercapai apabila berita atau pesan yang dikirim komunikator dapat diterima dan dimengerti oleh komunikan. Selanjutnya komunikan memberikan reaksi atau respon kepada komunikator.

4) Clarity (kejelasan)

Faktor kejelasan sangat penting dalam proses komunikasi. Kejelasan itu meliputi kejelasan isi berita, kejelasan tujuan yang hendak dicapai, dan kejelasan kata – kata yang dipergunakan dalam komunikasi.

5) Continuity and consistency (kesinambungan dan konsistensi)

Komunikasi dapat berlangsung jika terjadi kesinambungan dan konsistensi hubungan dari kedua belah pihak. Dalam hal ini komunikasi perlu dilakukan secara terus menerus dan konsisten. Selain itu informasi yang disampaikan jangan saling bertentangan.

6) Capability of audience (kemampuan komunikan)

Dalam hal ini pengiriman berita atau pesan perlu disesuaikan dengan tingkat pengetahuan dan pengalaman pihak penerima berita. Oleh karena itu, komunikator harus menghindari penggunaan istilah – istilah yang sukar untuk dipahami oleh komunikan.

7) Channels of distribution (saluran pengiriman berita)

Agar proses komunikasi dapat berlangsung perlu dipakai saluran atau media komunikasi yang sudah biasa dipergunakan oleh masyarakat umum. Saluran atau media komunikasi yang biasa dipergunakan oleh masyarakat umum, antara lain media cetak (surat, koran, bulletin, majalah, buku) dan media elektronik (radio, televise, telepon, dan internet)

2. Hambatan – hambatan dalam berkomunikasi

Salah satu hambatan utama dalam berkomunikasi adalah kecenderungan seseorang untuk bereaksi terhadap sebuah pernyataan dengan membentuk kesimpulan berdasarkan sudut pandang mereka sendiri. Hambatan ini dapat diatasi jika kita belajar untuk mendengarkan dengan pemahaman.

1) Status

Ketika ada hubungan pimpinan dan bawahan, komunikasi cenderung satu arah. Pimpinan akan lebih banyak berbicara, sedangkan bawahan hanya mengakui dan menyetujui.

2) Kebisingan eksternal

Penyampaian pesan di luar ruangan sangat berpotensi terganggu oleh beberapa keributan, seperti suara mobil, orang berteriak, dll.

3) Bahasa

Penggunaan bahasa dan istilah yang terlalu sulit dimengerti oleh lawan bicara akan menghambat komunikasi.

4) Penetapan nilai

Penetapan nilai adalah pemberian nilai keseluruhan kepada komunikasi. Ketika mendengarkan, orang cenderung memberikan nilai benar atau salah.

5) Kurang perhatian

Kurang perhatian bisa disebabkan karena kurangnya minat terhadap sebuah topic pembicaraan. Selain itu, terlalu banyak pikiran dalam beraktivitas juga bisa mengurangi tingkat konsentrasi terhadap komunikasi yang sedang terjadi.

6) Emosi

Marah, takut, benci, dan cinta bisa menyebabkan Anda berperilaku tidak rasional atau tidak masuk akal.

7) Tidak konsisten

Orang – orang menjadi bingung ketika seseorang memberikan instruksi dan kemudian berubah pikiran dan memberikan instruksi yang berlawanan. Jika hal ini terjadi terlalu sering, pihak lawan bicara bisa ‘mematikan’ atau tidak member respons sebelum memeriksa kebenarannya kepada orang lain.

8) Hambatan fisik

Orang – orang yang memiliki gangguan pendengaran memiliki hambatan fisik dalam berkomunikasi. Hambatan yang lain adalah kebisingan yang berlebihan, kelelahan, tekanan, sakit, dan ketidaknyamanan individual.

9) Perbedaan individu

Setiap orang memiliki gaya komunikasi yang berbeda. Factor – factor yang mempengaruhi cara orang berkomunikasi (secara verbal dan nonverbal) adalah usia, gender, pengalaman masa lampau, tingkat pendidikan, ras, budaya, kepercayaan, sikap, bahasa.

10) Tidak adanya umpan balik

Anda perlu memberi tahu orang lain bahwa Anda memahami apa yang dimaksudkan jika Anda tidak menegaskan apa yang dikatakan dan menunjukkan bahwa Anda memahami maksudnya, orang lain akan mengandaikan bahwa Anda memahami atau mengandaikan bahwa Anda tidak memahami, dan mengulangi pesan.

VI. Metode Pembelajaran

1. Ceramah bervariasi
2. Tanya jawab
3. Diskusi
4. Penugasan

VII. Kegiatan Pembelajaran

NO	KEGIATAN	WAKTU
1.	Pendahuluan 1. Memeriksa kesiapan peserta didik Guru memberi salam Guru mengabsen siswa dan menyiapkan materi pelajaran. 2. Apersepsi Guru mengajukan beberapa pertanyaan tentang materi yang telah dipelajari pada minggu sebelumnya	10 menit

	<p>3. Motivasi</p> <p>Guru menjelaskan tujuan pembelajaran tentang materi factor-factor penunjang keberhasilan komunikasi dan factor penghambat komunikasi</p>	
	<p>Kegiatan Inti</p> <p>1. Eksplorasi</p> <p>a. Guru menjelaskan secara singkat tentang materi yang ingin disampaikan.</p> <p>b. Guru membentuk kelompok yang terdiri dari 6 kelompok, masing – masing 6 siswa.</p> <p>2. Elaborasi</p> <p>a. Siswa membentuk kelompok yang terdiri dari 6 kelompok dengan masing – masing anggota 6 siswa.</p> <p>b. Siswa kemudian mengambil gambar yang sudah disiapkan oleh guru.</p> <p>c. Kemudian siswa mendiskusikan bersama kelompoknya.</p> <p>d. Setelah selesai, siswa ditunjuk oleh guru secara acak untuk mempresentasikan hasil diskusi mereka.</p> <p>3. Konfirmasi</p> <p>a. Guru memberikan evaluasi</p> <p>b. Guru dan siswa membuat kesimpulan tentang materi factor – factor penunjang keberhasilan komunikasi dan factor penghambat komunikasi.</p> <p>c. Guru memberikan kesempatan bagi siswa untuk bertanya apabila ada yang belum dipahami.</p>	<p>20 menit</p> <p>30 menit</p> <p>20 menit</p>
3.	<p>Kegiatan Penutup</p> <p>a. Guru memberikan tugas mandiri kepada siswa</p> <p>b. Siswa diberi tugas untuk mempelajari materi yang akan dibahas pada pertemuan selanjutnya.</p> <p>c. Guru menutup pelajaran kemudian mengucapkan salam dan meninggalkan kelas</p>	<p>10 menit</p>

VIII. Alat / Bahan / Sumber Belajar

1. Alat / bahan
White board, spidol, buku / modul, kertas
2. Sumber belajar
 - a. Buku / modul bekerjasama dengan kolega dan pelanggan, Yudhistira.
 - b. Bagyono. 2008. *Melaksanakan Kerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan*. Solo : Penerbit Erlangga.
 - c. Internet.
3. Media : gambar

IX. Evaluasi

1. Tugas mandiri siswa
Teknik : tertulis
Bentuk Instrumen : Essay
2. Soal (terlampir)
3. Kunci jawaban (terlampir)

X. Kriteria Penilaian

A. Tugas Mandiri

1. Factor – factor penghambat komunikasi (20 skor)
 - a. Status (2 skor)
 - b. Kebisingan eksternal (2 skor)
 - c. Bahasa (2 skor)
 - d. Penetapan nilai (2 skor)
 - e. Kurang perhatian (2 skor)
 - f. Emosi (2 skor)
 - g. Tidak konsisten (2 skor)
 - h. Hambatan fisik (2 skor)
 - i. Perbedaan individu (2 skor)

j. Tidak ada feedback (2 skor)

Catatan : harus diberi penjelasan yaitu 1 kalimat (1/2), 2 kalimat (1), 3 kalimat (1 ½), 4 kalimat (2).

2. Solusi factor – factor penghambat komunikasi (18 skor)

a. Menghindari membuat penetapan nilai (*value judgement*) (3 skor)

b. Mendengarkan seluruh cerita (3 skor)

c. Mengenali perasaan dan emosi (3 skor)

d. Meninjau orang lain (3 skor)

e. Bertanya dengan kepedulian untuk menegaskan (3 skor)

f. Memahami (3 skor)

Catatan : harus diberi penjelasan yaitu 1 kalimat (1/2), 2 kalimat (1), 3 kalimat (1 ½), 4 kalimat (2), 5 kalimat (2 ½), 6 kalimat (3)

B. Tugas Kelompok

Diskusi (24 skor)

Setiap gambar (4 skor)

Catatan : 1 kalimat (1/2), 2 kalimat (1), 3 kalimat (1 ½), 4 kalimat (2), 5 kalimat (2 ½), 6 kalimat (3), 7 kalimat (3 ½), 8 kalimat (4)

SOAL

Nama _____

Kelas _____

Tgl _____



Perhatikan gambar diatas !

Di dalam suatu organisasi atau perusahaan seringkali kita menemukan sebuah rapat yang dilakukan oleh suatu perusahaan tersebut. Kadang-kadang dalam suatu rapat tersebut sering terjadi kesalahpahaman antar anggota. Sehingga terjadi hambatan – hambatan dalam berkomunikasi. Factor – factor penghambat komunikasi apa saja yang dapat mempengaruhi kehidupan Anda dan bagaimana cara Anda mengatasi hambatan tersebut agar pesan yang disampaikan berhasil ? Jelaskan !

KUNCI JAWABAN

Salah satu hambatan utama dalam berkomunikasi adalah kecenderungan seseorang untuk bereaksi terhadap sebuah pernyataan dengan membentuk kesimpulan berdasarkan sudut pandang mereka sendiri. Hambatan ini dapat diatasi jika kita belajar untuk mendengarkan dengan pemahaman.

1. Status

Ketika ada hubungan pimpinan dan bawahan, komunikasi cenderung satu arah. Pimpinan akan lebih banyak berbicara, sedangkan bawahan hanya mengakui dan menyetujui.

2. Kebisingan eksternal

Penyampaian pesan di luar ruangan sangat berpotensi terganggu oleh beberapa keributan, seperti suara mobil, orang berteriak, dll.

3. Bahasa

Penggunaan bahasa dan istilah yang terlalu sulit dimengerti oleh lawan bicara akan menghambat komunikasi.

4. Penetapan nilai

Penetapan nilai adalah pemberian nilai keseluruhan kepada komunikasi. Ketika mendengarkan, orang cenderung memberikan nilai benar atau salah.

5. Kurang perhatian

Kurang perhatian bisa disebabkan karena kurangnya minat terhadap sebuah topic pembicaraan. Selain itu, terlalu banyak pikiran dalam beraktivitas juga bisa mengurangi tingkat konsentrasi terhadap komunikasi yang sedang terjadi.

6. Emosi

Marah, takut, benci, dan cinta bisa menyebabkan Anda berperilaku tidak rasional atau tidak masuk akal.

7. Tidak konsisten

Orang – orang menjadi bingung ketika seseorang memberikan instruksi dan kemudian berubah pikiran dan memberikan instruksi yang berlawanan. Jika hal ini terjadi terlalu sering, pihak lawan bicara bisa ‘mematikan’ atau tidak member respons sebelum memeriksa kebenarannya kepada orang lain.

8. Hambatan fisik

Orang – orang yang memiliki gangguan pendengaran memiliki hambatan fisik dalam berkomunikasi. Hambatan yang lain adalah kebisingan yang berlebihan, kelelahan, tekanan, sakit, dan ketidaknyamanan individual.

9. Perbedaan individu

Setiap orang memiliki gaya komunikasi yang berbeda. Factor – factor yang mempengaruhi cara orang berkomunikasi (secara verbal dan nonverbal) adalah usia, gender, pengalaman masa lampau, tingkat pendidikan, ras, budaya, kepercayaan, sikap, bahasa.

10. Tidak adanya umpan balik

Anda perlu memberi tahu orang lain bahwa Anda memahami apa yang dimaksudkan jika Anda tidak menegaskan apa yang dikatakan dan menunjukkan bahwa Anda memahami maksudnya, orang lain akan mengandaikan bahwa Anda memahami atau mengandaikan bahwa Anda tidak memahami, dan mengulangi pesan.

Kunci untuk menjadi komunikator yang efektif adalah menjadi pendengar yang baik, khususnya pendengar yang penuh empati. Selain harus mendengarkan kata – kata yang digunakan oleh komunikator, mendengarkan dengan empati juga memerlukan pemahaman terhadap perasaan dan suasana hati dari orang tersebut.

Cara mengatasinya adalah :

1. Menghindari membuat penetapan nilai (*value judgement*)

Ketika penetapan nilai digunakan, pikiran menjadi tertutup dan menjadi mustahil untuk memahami sudut pandang pengirim pesan.

2. Mendengarkan seluruh cerita / pesan dengan saksama

Waktu merupakan unsure penting dari mendengarkan dengan empati. Berikan kesan bahwa waktu Anda adalah milik mereka.

3. Mengenali perasaan dan emosi

Hal ini bisa dilakukan dengan berusaha menemukan makna perasaan – perasaan di balik kata – kata yang diucapkan. Yang harus diwaspadai adalah sikap permusuhan, kecemasan, depresi, ketergesa-gesaan, dan keraguan.

4. Meninjau orang lain

Uji pemahaman Anda terhadap situasi. Ungkapkan kembali pendapat orang yang berkomunikasi dengan Anda dari sudut pandangnya.

5. Bertanya dengan kepedulian untuk menegaskan

Jika belum memahami kata-kata yang disampaikan oleh komunikator, Anda sebaiknya bertanya kembali apa yang disampaikan oleh komunikator. Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Hindari pernyataan seperti “Saya tidak bisa mempercayai hal itu”.

6. Memahami

Jaga objektivitas Anda dan hindari keterlibatan secara emosional. Bimbing orang tersebut dengan pertanyaan – pertanyaan yang dapat mengungkapkan cerita.

Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)

Nama Sekolah	: SMK NEGERI 1 SALATIGA
Program Keahlian	: ADMINISTRASI PERKANTORAN
Mata Pelajaran	: PRODUKTIF ADM. PERKANTORAN
Kelas / Semester	: X AP / 1
Pertemuan Ke -	: 5
Alokasi Waktu	: 2 X 45 MENIT
Tahun Pelajaran	: 2012 / 2013

I. Standar Kompetensi

Menerapkan Prinsip – Prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan

II. Kompetensi Dasar

Mendeskripsikan kerjasama dengan kolega dan pelanggan

III. Indikator

1. Menjelaskan teknik berbicara dalam kerjasama dengan kolega dan pelanggan
2. Menjelaskan prinsip – prinsip teknik berbicara dalam kerjasama dengan kolega dan pelanggan

IV. Tujuan Pembelajaran

1. Setelah siswa lulus dan telah bekerja diharapkan dapat melakukan kerjasama yang baik dengan kolega dan pelanggan khususnya dalam berbicara
2. Setelah siswa lulus dan telah bekerja diharapkan dapat melakukan prinsip – prinsip teknik berbicara yang baik dalam kerja sama dengan kolega dan pelanggan

V. Materi Pembelajaran

1. Pengertian teknik berbicara
2. Prinsip – prinsip teknik berbicara

VI. Metode Pembelajaran

1. Ceramah bervariasi
2. Tanya jawab

VII. Kegiatan Pembelajaran

NO	KEGIATAN	WAKTU
1.	<p>Pendahuluan</p> <p>1. Memeriksa kesiapan peserta didik Guru memberi salam Guru mengabsen siswa dan menyiapkan materi pelajaran.</p> <p>2. Apersepsi Guru mengajukan beberapa pertanyaan tentang materi yang telah dipelajari pada minggu sebelumnya</p> <p>3. Motivasi Guru menjelaskan tujuan pembelajaran tentang materi teknik berbicara dan prinsip – prinsip berbicara yang baik</p>	10 menit
2.	<p>Kegiatan Inti</p> <p>1. Eksplorasi</p> <p>a. Guru menjelaskan secara singkat tentang materi yang ingin disampaikan. b. Guru memberikan contoh – contoh video dalam teknik berbicara.</p> <p>2. Elaborasi</p> <p>a. Siswa mendengarkan penjelasan dari guru secara komunikasi dan kreatif tentang pengertian teknik berbicara dan prinsip – prinsip teknik berbicara.</p>	30 menit 30 menit

	<p>b. Siswa bekerja keras dalam belajar dengan diberikan pertanyaan – pertanyaan dari guru agar siswa terpacu berpikir.</p> <p>3. Konfirmasi</p> <p>a. Guru dan siswa membuat kesimpulan tentang materi teknik berbicara, prinsip – prinsip berbicara yang baik.</p> <p>b. Guru memberikan kesempatan bagi siswa untuk bertanya apabila ada yang belum dipahami.</p>	10 menit
3.	<p>Kegiatan Penutup</p> <p>a. Siswa diberi tugas untuk mempelajari materi yang akan dibahas pada pertemuan selanjutnya.</p> <p>b. Guru menutup pelajaran kemudian mengucapkan salam dan meninggalkan kelas</p>	10 menit

VIII. Alat / Bahan / Sumber Belajar

1. Alat / bahan
White board, spidol, buku / modul,
2. Sumber belajar
 - a. Buku / modul bekerjasama dengan kolega dan pelanggan, Yudhistira.
 - b. Bagyono. 2008. *Melaksanakan Kerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan*. Solo : Penerbit Erlangga.
 - c. Internet.
3. Media : LCD, laptop

Guru Mata Pelajaran,

Sri Susana, S.Pd

NIP. 19710721 200604 2 004

Salatiga, September 2012

Guru Praktikan,

Siska Prawidya Wardani

NIM. 7101409031

Mengetahui
Kepala Sekolah

Bambang Dwi H, S.Pd., M.Pd.

NIP. 19570322 19860 3 1005

Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)

Nama Sekolah	: SMK NEGERI 1 SALATIGA
Program Keahlian	: ADMINISTRASI PERKANTORAN
Mata Pelajaran	: PRODUKTIF ADM. PERKANTORAN
Kelas / Semester	: X AP / 1
Pertemuan Ke -	: 6
Alokasi Waktu	: 2 X 45 MENIT
Tahun Pelajaran	: 2012 / 2013

I. Standar Kompetensi

Menerapkan Prinsip – Prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan

II. Kompetensi Dasar

Mendeskripsikan kerjasama dengan kolega dan pelanggan

III. Indikator

1. Menjelaskan teknik berbicara dalam kerjasama dengan kolega dan pelanggan
2. Menjelaskan prinsip – prinsip teknik berbicara dalam kerjasama dengan kolega dan pelanggan

IV. Tujuan Pembelajaran

1. Setelah siswa lulus dan telah bekerja diharapkan dapat melakukan kerjasama yang baik dengan kolega dan pelanggan khususnya dalam berbicara
2. Setelah siswa lulus dan telah bekerja diharapkan dapat melakukan prinsip – prinsip teknik berbicara yang baik dalam kerja sama dengan kolega dan pelanggan

V. Materi Pembelajaran

- 1. Pengertian teknik berbicara**
- 2. Prinsip – prinsip teknik berbicara**

VI. Metode Pembelajaran

1. Tanya jawab
2. Diskusi
3. Penugasan

VII. Kegiatan Pembelajaran

NO	KEGIATAN	WAKTU
1.	<p>Pendahuluan</p> <ol style="list-style-type: none">1. Memeriksa kesiapan peserta didik Guru memberi salam Guru mengabsen siswa dan menyiapkan materi pelajaran.2. Apersepsi Guru mengajukan beberapa pertanyaan tentang materi yang telah dipelajari pada minggu sebelumnya3. Motivasi Guru menjelaskan tujuan pembelajaran tentang materi teknik berbicara dan prinsip – prinsip berbicara yang baik	10 menit
2.	<p>Kegiatan Inti</p> <ol style="list-style-type: none">1. Eksplorasi<ol style="list-style-type: none">a. Guru menjelaskan secara singkat tentang materi yang ingin disampaikan.b. Guru membentuk 9 kelompok yang terdiri dari 4 anggota siswa.c. Kemudian guru memutar video tentang teknik berbicara untuk bahan diskusi peserta didik.	20 menit

3. Media : LCD, laptop

IX. Evaluasi

1. Tugas mandiri siswa
Teknik : tertulis
Bentuk Instrumen : Essay
2. Soal (terlampir)
3. Kunci jawaban (terlampir)

X. Kriteria Penilaian

1. Diskusi

(25 skor x 2 = 50 skor)

2. Tugas Mandiri

a. Teknik berbicara (10 skor)

b. Prinsip – prinsip teknik berbicara (30 skor)

Terdapat 6 prinsip teknik berbicara. Tiap prinsip teknik berbicara diberi skor 5.

c. Teknik berbicara agar efektif (7 skor + 3 = 10 skor)

d. Unsur berbicara (25 skor)

Terdapat 5 unsur berbicara. Tiap unsur berbicara diberi skor 5.

Jumlah :

Diskusi = 50 skor

Tugas mandiri 75 skor x 2 = 150 skor

200 skor/2 = 100

Guru Mata Pelajaran,

Salatiga, September 2012

Guru Praktikan,

Sri Susana, S.Pd

NIP. 197107212006042004

Siska Prawidya Wardani

NIM. 7101409031

Mengetahui
Kepala Sekolah

Bambang Dwi H, S.Pd., M.Pd.

NIP. 195703221986031005

TUGAS MANDIRI

1. Apa yang dimaksud dengan teknik berbicara ?
2. Jelaskan prinsip – prinsip teknik berbicara !
3. Menurut pendapat Saudara, bagaimanakah agar teknik berbicara Saudara dapat berjalan efektif !
4. Jelaskan 5 unsur bicara yang bisa meningkatkan kualitas presentasi Saudara !

KUNCI JAWABAN

1. Teknik berbicara merupakan cara dan kemampuan seseorang dalam mengutarakan pendapat, pikiran, dan perasaannya melalui ucapan kata – kata yang baik dan benar sesuai dengan kaidah kebahasaan, sehingga apa yang diucapkan itu dapat dimengerti oleh lawan bicara.
2. Prinsip – prinsip teknik berbicara :
 - a. Prinsip motivasi, seorang pembicara apabila dia ingin efektif dalam pembicaraan, maka dia harus memberikan dorongan / rangsangan kepada pendengarnya agar mempunyai minat untuk mendengarkan pembicaraan yang disampaikan.
 - b. Prinsip Perhatian, perhatian dapat diartikan sebagai minat seseorang terhadap sesuatu. Orang mempunyai minat untuk mendengarkan jika ia merasa tertarik oleh berita yang disampaikan pembicara. Mungkin juga orang hanya tertarik karena suara pembicara, gaya bicaranya, atau urgensinya berita.
 - c. Prinsip Kegunaan, pembicaraan yang dianggap ada gunanya akan mudah diingat oleh pendengar karena hal – hal yang berguna / bermanfaat akan terpatry lama dalam ingatan. Oleh karena itu, dalam melakukan ceramah harus ditentukan dahulu apa kegunaan dari uraian ceramah yang disampaikan.
 - d. Prinsip Keinderaan, Indera adalah alat perasa, seperti penciuman, peraba, pendengaran, penglihatan. Pada prinsip keinderaan, dalam berbicara menggunakan alat – alat bantu yang berhubungan dengan panca indera kita.

- e. Prinsip Ulangan, hal – hal yang diulang – ulang akan mudah diingat dan lebih meresap ke dalam pikiran dan jiwa. Dengan demikian, jika berceramah, materi yang dianggap penting harus diulang – ulang agar para pendengar lebih mudah mengingat isi ceramah atau pesan penting yang disampaikan pembicara.
 - f. Prinsip pengertian, yaitu menghendaki hal – hal yang mudah di mengerti, mudah di hafal dan mudah tertanam dalam alam pikiran kita. Oleh karena itu, apabila kita berbicara cara menjelaskannya harus mudah dimengerti oleh pendengar.
3. Agar teknik berbicara dapat berjalan efektif yaitu dengan :
- a. Memilih pokok pembicaraan
 - b. Berbicara diiringi dengan gerakan yang wajar dan menyenangkan
 - c. Sabar dan tenang dalam menanggapi setiap reaksi, usul, saran dsri lawan bicara
 - d. Dapat menyesuaikan situasi dan kondisi dengan lawan bicara
 - e. Menghormati dan menghargai lawan bicara
 - f. Tidak memonopoli pembicaraan dan selalu memberi kesempatan berbicara kepada lawan bicara
 - g. Berbicara dengan jelas, dimengerti, dan hindari bicara berbisik
4. 5 unsur bicara :
- a. Tinggi nada
Nada suara yang baik adalah nada sedang dan tidak berefek monoton.
 - b. Kualitas
Berbicara tidak boleh terdengar kasar atau kehabisan napas.
 - c. Intensitas
Intensitas berbicara menggambarkan kerasnya suara Anda atau kemampuan Anda untuk memproyeksikan suara Anda.
 - d. Kecepatan
Cara bicara yang baik adalah yang berkecepatan sedang.

e. Jeda

Pemberian jeda yang tepat akan bermanfaat untuk menekankan poin. Tetapi, jeda yang terus-menerus member kesan bahwa Anda tidak yakin dengan apa yang Anda bicarakan.