

LAPORAN
PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN II
DI SMK NEGERI 2 SEMARANG



Disusun Oleh :

Nama : Erna sasmita
NIM : 7101409065
Prodi : Pend. Administrasi Perkantoran

JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
TAHUN 2012

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan PPL 2 ini telah disusun dengan Pedoman PPL UNNES pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 04 Oktober 2012

Disahkan oleh :

Koordinator Dosen Pembimbing



Dr. Murwatiningsih, MM
NIP 195201231980032001

Kepala Sekolah



Dr. Supriyanto, M.Pd
NIP 196108081986031015

Kepala Pusat Pengembangan PPL UNNES



Dr. Masugino, M.Pd.
NIP 195207211980121001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan kegiatan dan laporan Praktik Pengalaman Lapangan II (PPL II) di SMK Negeri 2 Semarang.

Laporan ini merupakan hasil dari Praktik Pengalaman Lapangan II (PPL II) 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 di SMK Negeri 2 Semarang, Dra. Murwatiningsih, M.M
4. Dosen Pembimbing PPL Jurusan Pendidikan Ekonomi di SMK Negeri 2 Semarang, Drs. S. Martono, M.Si
5. Kepala Sekolah SMK Negeri 2 Semarang yang dengan hati terbuka telah menerima kedatangan kami, Drs. Supriyanto, M.Pd
6. Koordinator Guru Pamong SMK Negeri 2 Semarang, Dra. Wilujeng Handayani
7. Guru Pamong Kompetensi Kejuruan-Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 2 Semarang, Drs. Djoko Endro Moyo Seno yang dengan bijak bersedia memberikan bimbingan dan arahan bagaimana menjadi seorang guru yang Profesional.
8. Segenap guru, staff, dan karyawan sekolah SMK Negeri 2 Semarang.
9. Semua pihak yang telah membantu terlaksananya kegiatan PPL 2 di SMK Negeri 2 Semarang ini, yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu.
10. Rekan-rekan seperjuangan PPL di SMK Negeri 2 Semarang 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. Besar harapan kami semoga kegiatan PPL ini memberikan manfaat kepada penulis khususnya dan pihak-pihak yang terkait lainnya pada umumnya.

Semarang, September 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.....	3
B. Struktur Organisasi Sekolah.....	4
C. Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP)	4
D. Visi dan Misi Sekolah Latihan	5
BAB III PELAKSANAAN	6
A. Waktu.....	6
B. Tempat.....	6
C. Tahapan Pelaksanaan 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).....	6
D. Proses Pembimbingan.....	11
1. Bimbingan dengan Guru Pamong.....	11
2. Bimbingan dengan Dosen Pembimbing.....	11
E. Hal-hal yang Mendukung dan Menghambat selama PPL.....	12
1. Hal-hal yang Menghambat.....	12

2. Hal-hal yang Mendukung.....	12
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....	13
A. Simpulan.....	13
B. Saran.....	13
DAFTAR PUSTAKA.....	15
REFLEKSI DIRI.....	

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kalender Pendidikan Tahun Ajaran 2012/2013
2. Rencana Kegiatan sehari-hari
3. Program Tahunan
4. Program Semester
5. Silabus
6. Kriteria Ketuntasan Minimal
7. Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)
8. Worksheet / soal yang dibuat praktikan
9. Analisis Hasil Evaluasi
10. Jadwal Praktikan Mengajar

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) merupakan salah satu kegiatan pendidikan yang harus ditempuh oleh setiap mahasiswa perguruan tinggi Universitas Negeri Semarang (UNNES). 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.

Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) bertujuan untuk membina serta menciptakan calon tenaga pendidik (guru) yang profesional, 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 2 Semarang diharapkan dapat mengembangkan dan mendapatkan pengalaman baru dalam proses pendidikan terhadap calon-calon tenaga kependidikan. Adapun mata kuliah yang diberikan selama mengikuti perkuliahan di UNNES yang akan diterapkan di lapangan meliputi mata kuliah bidang studi yang berkaitan dengan program jurusan kami dan sesuai dengan bidang studi yang kami ikuti meliputi:

1. Perkembangan Peserta Didik
2. Perencanaan Pengajaran
3. Strategi Belajar Mengajar
4. Evaluasi Pengajaran

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 profesional dan kompetensi sosial.

C. Manfaat PPL

Dengan melaksanakan PPL diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap semua komponen yang terkait, yaitu mahasiswa (praktikan), sekolah, dan perguruan tinggi yang bersangkutan.

1. Manfaat bagi praktikan

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

2. Manfaat bagi sekolah

- Dapat meningkatkan kualitas pendidik.
- Dapat menambah keprofesionalan guru.

3. Manfaat bagi UNNES

- Memperoleh masukan tentang kasus pendidikan yang dipakai sebagai bahan pertimbangan penelitian
- Memperluas dan meningkatkan jaringan dan kerja sama dengan sekolah yang terkait
- 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 Pelaksanaan PPL II

Dasar dari pelaksanaan Program pengalaman lapangan II 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. Struktur Organisasi Sekolah

Susunan organisasi sekolah tertuang dalam Keputusan Menteri Pendidikan Nasional tentang susunan organisasi dan tata kerja jenis sekolah tersebut. Koordinasi integrasi dan sinkronisasi kegiatan-kegiatan yang terarah memerlukan pendekatan pengadministrasian yang efektif dan efisien, yaitu :

1. Berorientasi kepada tujuan, yang berarti bahwa administrasi sekolah menunjang tercapainya tujuan pendidikan.
2. Berorientasi kepada pendayagunaan semua sumber (tenaga, dana dan sarana) secara tepat guna dan hasil guna.
3. Mekanisme pengelolaan sekolah meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan penilaian hasil kegiatan administrasi sekolah harus dilakukan secara sistematis dan terpadu.

C. 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 tertentu. Tujuan tertentu ini meliputi tujuan pendidikan nasional serta kesesuaian dan kekhasan, kondisi dan potensi daerah, satuan pendidikan dan peserta didik.

Panduan pengembangan kurikulum disusun antara lain dapat memberi kesempatan peserta didik untuk:

1. Belajar untuk beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa
2. Belajar untuk memahami dan menghayati
3. Belajar untuk mampu melaksanakan dan berbuat secara efektif
4. Belajar untuk hidup bersama dan berguna untuk orang lain
5. Belajar untuk membangun dan menemukan jati diri melalui proses belajar yang aktif, kreatif, afektif dan menyenangkan.

D. Visi dan Misi Sekolah Latihan

Visi dan Misi SMKN 2 Semarang adalah sebagai berikut:

Visi : Unggul dalam mutu, kepribadian berpijak pada budaya bangsa.

Misi :

1. Melaksanakan pembelajaran dan pembimbingan secara efektif, sehingga tiap siswa berkembang secara optimal sesuai dengan potensi yang kita miliki.
2. Menumbuhkan semangat keunggulan secara intensif kepada seluruh sekolah.
3. Mendorong dan membantu setiap siswa untuk mengenali setiap dirinya sehingga dapat dikembangkan secara optimal.
4. Menumbuhkan penghayatan terhadap ajaran agama yang dianut, beretikan moral sehingga menjadi sumber kearifan dan kebijaksanaan dalam bertindak.
5. Menetapkan manajemen partisipatif dengan melibatkan seluruh warga sekolah dan stake holder sekolah.
6. Mendorong warga sekolah khususnya para siswa untuk mengembangkan budaya gemar membaca dan menulis.
7. Mendorong warga sekolah khususnya para siswa untuk mencegah dan menanggulangi pemakaian narkoba di kalangan remaja.
8. Menumbuhkan semangat disiplin tinggi kepada seluruh warga sekolah, sehingga dapat menghindari perilaku yang menyimpang. Misalnya indisipliner, mencuri, mengkonsumsi narkoba dll.

BAB III

PELAKSANAAN

A. Waktu

Program Pengalaman Lapangan (PPL) II di SMK Negeri 2 Semarang dilaksanakan mulai tanggal 30 Juli 2012, dan berakhir pada tanggal 20 Oktober 2012.

B. Tempat

Program Pengalaman Lapangan (PPL) II dilaksanakan di SMK Negeri 2 Semarang, yang berlokasi di Jalan Dr. Cipto No.121 A Semarang.

C. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

1. Penerjunan ke sekolah latihan

Program Pengalaman Lapangan dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh UPT PPL UNNES yaitu mulai tanggal 30 Juli 2012 sampai dengan 20 Oktober 2012. Penyerahan mahasiswa PPL kepada Kepala Sekolah SMk N 2 Semarang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 30 Juli 2012 oleh dosen koordinator PPL UNNES di SMK N 2 Semarang, .

2. Pelatihan Mengajar dan Tugas Keguruan (Pengajaran Terbimbing)

Di SMK N 2 SMG menggunakan kurikulum KTSP dan SMK N 2 SMG juga menjadi sekolah RSBI (Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional). Dengan diterapkannya penggunaan bahasa Inggris dalam proses KBM, maka praktikan merasa perlu untuk mengetahui lebih mendalam tentang sistem pengajaran yang dipakai oleh guru Adm. Perkantoran yang mengajar di kelas. Untuk itu praktikan melakukan pengajaran model (pengajaran terbimbing) di kelas dengan bimbingan guru pamong yang dilaksanakan selama kurang lebih satu minggu pada minggu kedua praktik. Kemudian setelah dirasa cukup oleh guru pamong

yang bersangkutan, praktikan diberi kesempatan untuk mengajar di depan kelas secara mandiri.

Sedangkan tugas keguruan lainnya yang dilaksanakan di SMK Negeri 2 Semarang antara lain yaitu membuat perangkat pembelajaran. Perangkat pembelajaran yang dimaksud antara lain adalah

1. Program Tahunan (Prota)
2. Program Semester (Promes)
3. Silabus
4. Rencana Pelaksanaan Pengajaran (RPP)

3. Pelatihan Mengajar dan Tugas Keguruan (Pengajaran Mandiri)

Pelatihan mengajar mandiri dilaksanakan mulai minggu ke-2 sampai minggu terakhir PPL. Sedangkan tugas keguruan lainnya yang dilaksanakan di SMK Negeri 2 Semarang antara lain setiap satu minggu sekali yaitu hari Senin diadakan upacara bendera, upacara pada hari Besar Nasional dan setiap hari Jumat diadakan shalat jumat berjamaah dan Senam pagi. 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 (jika mengajar pada jam pertama). Kemudian guru memberi motivasi pada siswa dengan cara mengingatkan kembali materi yang telah diajarkan. Untuk membuka pelajaran ini, guru dituntut untuk menggunakan variasi dalam penyampaian.

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.

c. Penggunaan Metode Pembelajaran

Dalam proses pembelajaran, praktikan menggunakan metode pembelajaran yang disesuaikan dengan jenis tugas/kegiatan-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. Variasi Dalam Pembelajaran :

- Variasi Suara

Dalam menyampaikan materi pelajaran guru praktikan harus mampu mengatur suaranya. Suara guru harus keras agar dapat didengar oleh siswa. Variasi suara ini penting dilakukan agar siswa tidak merasa bosan dan jenuh apalagi siswa tidak memperhatikan.

- Variasi Teknik

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

- 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.

e. 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. Dalam memberikan penguatan kepada siswa, praktikan memberikan pertanyaan kepada siswa tentang materi yang telah dijelaskan ataupun pengetahuan umum yang berkaitan dengan materi tersebut. Penguatan juga dilakukan dengan memberikan *reward* berupa poin nilai untuk siswa yang aktif dalam PBM.

f. 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 dengan demikian sewaktu menulis di papan tulis guru praktikan dapat mengontrol situasi belajar mengajar.

g. Mengkondisikan Situasi Siswa

Mengkondisikan situasi belajar, agar siswa tenang dan dapat berkonsentrasi penuh, tindakan yang dilakukan oleh praktikan antara lain :

- Mengkondisikan siswa untuk duduk di depan apabila bangku di barisan depan kosong.
- Praktikan tidak hanya berdiri di depan siswa sewaktu proses pembelajaran berlangsung kadang di tengah, kadang di belakang, dan kadang di pinggir.

- Memperhatikan siswa-siswa yang pikirannya tidak berkonsentrasi atau sedikit membuat gaduh, misalnya asyik sms, berbisik-bisik dengan temannya, mengantuk ataupun lainnya dengan memberikan pertanyaan atau memanggil nama siswa yang bersangkutan.

h. Memberikan Pertanyaan

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

i. Memberikan Balikan

Praktikan selalu memberikan balikan agar keseluruhan kegiatan pembelajaran dapat diketahui, apakah sudah sesuai tujuan ataukah belum. Apabila belum tercapai maka praktikan memberikan bimbingan dengan cara yang berbeda dari sebelumnya.

j. Menilai Hasil Belajar

Penilaian hasil belajar pada siswa selain berdasarkan pada tugas-tugas yang telah di berikan, juga dari ulangan mandiri dan Ulangan Tengah Semester. Tugas mandiri ataupun kelompok ini dapat diberikan pada setiap akhir bab atau setiap akhir pokok bahasan yang telah diajarkan.

k. 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. Namun kadang-kadang juga memberikan post test pada siswa. Tujuan dari post test ini adalah apakah materi pelajaran dengan metode yang dilaksanakan sudah tepat atau belum. Praktikan memberikan motivasi yang membangun terhadap siswa dan

memberitahukan materi apa yang akan dipelajari untuk pertemuan selanjutnya guru mengucapkan salam penutup.

D. Proses Pembimbingan

Selama PPL di SMK N 2 Semarang, 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:

- Bahan mengajar
- Pembuatan silabus
- Pembuatan RPP, Prota dan Promes
- Pengadaan Ulangan Harian
- Pembuatan soal dan kunci jawaban baik untuk ulangan maupun penilaian (kognitif, afektif dan psikomotorik)
- Pemberian tugas
- Penggunaan media
- Penggunaan metode
- Hal-hal lain yang berhubungan dengan tugas-tugas keguruan

2. Bimbingan dengan Dosen Pembimbing

Waktu : setiap dosen pembimbing datang ke sekolah latihan

Hal-hal yang dikoordinasikan:

- Kesulitan-kesulitan selama PPL di sekolah latihan
- Bimbingan materi dan penggunaan metode yang efektif untuk PBM
- Masalah-masalah yang menghambat selama PPL di sekolah latihan
- Informasi-informasi terbaru baik dari sekolah latihan maupun UPT
- Pelaksanaan ujian praktek mengajar
-

E. Hal-hal yang Mendukung dan Menghambat Selama PPL

1. Hal-hal yang Menghambat

- Kemampuan praktikan menangani siswa yang ramai saat pembelajaran (kadang siswa sangat sulit untuk dikendalikan saat praktikan mengajar tanpa diawasi oleh Guru Pamong). Tetapi dengan seringnya mengajar di kelas hal tersebut dapat diatasi.

2. Hal-hal yang Mendukung

- Guru pamong dan dosen pembimbing selalu siap apabila praktikan memerlukan bimbingan
- Guru pamong dan dosen pembimbing selalu objektif dalam evaluasi
- Fasilitas sekolah SMK N 2 Semarang cukup mendukung dalam PBM
- Kondisi siswa yang mendukung dalam proses PBM, dalam hal ini siswa SMK N 2 Semarang aktif dan selalu siap dalam menerima materi pelajaran
- Dosen pembimbing cukup sering datang ke sekolah latihan
- Guru pamong memberikan kebebasan berkreasi sehingga proses pembelajaran bisa maksimal
- Adanya komunikasi yang baik dengan guru pamong maupun dosen pembimbing
- Penerimaan yang baik dari personil sekolah yang lain

BAB IV

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian serta pengalaman praktikan selama mengikuti dan melaksanakan PPL II di SMK Negeri 2 Semarang, 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 :
 - Menguasai bahan atau materi
 - Mampu menyesuaikan tujuan khusus pembelajaran dengan materi yang akan disampaikan.
 - Mampu menciptakan kondisi kelas yang kondusif.
 - 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
 - Senantiasa menjaga dan menjalin komunikasi yang baik dengan sesama mahasiswa PPL maupun dengan guru-guru dan staf karyawan sekolah.
 - 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, untuk menambah waktu PPL .

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

Buku pedoman PPL UNNES. 2011. UPT LP2M: Semarang.

BSNP, 2006. *Panduan Penyusunan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah*. Jakarta: Depdiknas

SMK Negeri 2 Semarang; 2011, *Program Kerja Sekolah*.

REFLEKSI DIRI

Nama : Erna sasmita
NIM : 7101409065
Jurusan : Pendidikan Ekonomi
Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi
Mata Pelajaran : 1. Mengelola Peralatan Kantor
2. Pelayanan Kepada Pelanggan

Ucapan syukur praktikan panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya praktikan dapat menyelesaikan PPL1 di SMK Negeri 2 Semarang dengan baik dan lancar. Praktik Pengalaman Lapangan merupakan kegiatan kulikuler yang harus diikuti oleh seluruh mahasiswa program pendidikan yang bertujuan untuk membentk mahasiswa praktikan agar menjadi calon tenaga kependidikan yang profesional, sesuai dengan prinsip-prinsip kependidikan yang profesional berdasarkan kompetensi, yang meliputi kompetensi paedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi profesional dan kompetensi sosial.

Praktik Pengalaman Lapangan periode angkatan tahun 2009 yang diadakan mulai tanggal 30 Juli sampai 20 Oktober 2012 dibagi menjadi dua periode, yaitu PPL 1 dan PPL 2. PPL 1 bertujuan untuk mengamati sekolah (observasi) guna melihat keadaan dan situasi sekolah sebelum mengajar para siswa secara langsung. PPL 2 adalah periode para calon guru akan mengajar para siswa secara langsung minimal 7 kali mengajar ditambah satu ujian yang diobservasi oleh penguji.

Laporan ini dibuat untuk memenuhi syarat sebagaimana disebutkan dalam persyaratan penuntasan tugas PPL 1. Masa observasi dilakukan mulai tanggal 30 Juli - 11 Agustus 2012 selama kurang lebih 2 minggu. Dalam masa observasi tersebut, para praktikan PPL akan mengobservasi seluk-beluk sekolah di antaranya denah sekolah, susunan organisasi guru dan siswa, kelengkapan sarana-prasarana, hubungan intersosial antar guru-murid-staf, dan lain-lain.

Hasil dari pelaksanaan PPL 1 yang telah dilakukan oleh praktikan adalah sebagai berikut :

1. Kekuatan dan Kelamahan Pembelajaran Mata Pelajaran yang Ditekuni

a. Mata pelajaran Pelayanan Kepada Pelanggan

Mata pelajaran Pelayanan Kepada Pelanggan termasuk dalam kategori bidang studi yang bersifat khusus dan merupakan salah satu pelajaran yang penting untuk di sampaikan kepada para siswa SMK kelas X Administrasi Perkantoran. Dalam observasi di kelas, guru pamong menggunakan berbagai metode pembelajaran, seperti metode ceramah, tanya jawab, penugasan, diskusi sehingga siswa menjadi aktif untuk menanggapi pertanyaan yang diajukan oleh Guru pamong. Guru pamong dalam menjelaskan materi pelajaran disertai dengan contoh-contoh nyata sebagai aplikasi dari teori sehingga penjelasan mudah dipahami, sehingga peserta didik mudah untuk memperoleh pengetahuan yang luas tentang materi, sehingga siswa

memperoleh pengetahuan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dan teknik yang baik dalam melayani pelanggan.

b. Mata pelajaran Mengelola Peralatan Kantor

Mata pelajaran Mengelola Peralatan Kantor sangat penting untuk siswa jurusan Administrasi Perkantoran karena banyaknya peralatan kantor yang digunakan di perusahaan-perusahaan. Fasilitas belajar mengelola peralatan kantor tergolong baik, sehingga proses belajar mengajar dapat berjalan dengan lancar.

2. Ketersediaan sarana dan prasarana PBM

Tidak dapat dipungkiri bahwa keberhasilan suatu pembelajaran ditentukan oleh faktor pendukung yaitu sarana dan prasarana PBM. Sarana dan prasarana KBM di SMK Negeri 2 Semarang sudah memadai. Ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di sekolah sangat mendukung berjalannya Proses Belajar-Mengajar. Yang mana di setiap jurusan terdapat ruang laboratorium masing guna kegiatan mata pelajaran praktik. Adanya perpustakaan mempermudah bagi siswa untuk mendapatkan sumber-sumber belajar yang relevan.

3. Kualitas Guru Pamong dan Dosen Pembimbing

Guru pamong praktikan PPL di sekolah latihan adalah Drs. Djoko Endro Mulyo Seno yang berkenan memberikan arahan dan bimbingan kepada praktikan terkait masalah pengenalan lapangan dan gambaran praktik mengajar dalam kelas. Selain itu, beliau adalah seorang guru yang ramah, sabar, dan komunikatif dalam menciptakan pembelajaran dalam kelas.

Dosen pembimbing praktikan PPL adalah Drs. S. Martono, M.Si yang berkenan memberikan arahan dan bimbingan kepada praktikan. Beliau adalah dosen yang ramah, sabar dan disiplin dalam melaksanakan pembelajaran kreatif di dalam kelas.

4. Kemampuan Diri Praktikan

Kemampuan diri praktikan dalam kegiatan PPL adalah melakukan observasi secara cermat. Walaupun demikian, kemampuan tersebut harus selalu ditingkatkan agar potensi diri praktikan dapat diarahkan sebagai pendukung proses pembelajaran seorang calon guru profesional. Kompetensi akademik, emosional, serta sosial merupakan modal awal yang diharapkan dapat membantu kelancaran kegiatan PPL ini.

5. Nilai Tambah yang Diperoleh Mahasiswa setelah PPL 1

Banyak hal positif yang didapat setelah melaksanakan PPL 1 ini. Praktikan memperoleh pengalaman secara langsung mengenai dunia pendidikan di sekolah terutama bagaimana seharusnya menjadi guru kreatif dan inovatif dalam melaksanakan pembelajaran sesuai dengan kompetensi/keahlian yang dimiliki. Selain itu, kegiatan ini berfungsi sebagai proses pendewasaan diri praktikan secara bertahap. Praktikan merasakan dengan adanya PPL 1 dapat meningkatkan

kemampuan bersosialisasi yang baik dengan teman sejawat maupun dengan karyawan, guru, dan kepala sekolah SMK Negeri 2 Semarang.

Setelah melaksanakan PPL 1, praktikan dapat mengetahui bagaimana keadaan sekolah secara global. Praktikan juga mendapatkan gambaran cara mengajar yang telah diperoleh setelah melakukan observasi dengan guru pamong dan siswa, sehingga dalam PPL II nanti praktikan diharapkan mampu melaksanakan metode pembelajaran dengan baik. Praktikan secara nyata dapat mempraktikkan bagaimana metode pembelajaran dan kegiatan belajar mengajar, bagaimana cara mengkondisikan siswa didalam atau pun diluar kelas, serta interaksi sosial ditempat praktikan. Dan nilai tambah lainnya adalah sebagai bahan untuk meningkatkan potensi diri sebagai calon guru Administrasi Perkantoran.

6. Saran Pengembangan Bagi Sekolah Latihan dan Universitas Negeri Semarang

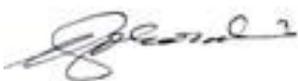
Berdasarkan hasil observasi PPL 1, praktikan menyarankan agar SMK Negeri 2 Semarang ini tetap mengembangkan potensi yang dimiliki dalam berbagai bidang yang menjadi komoditas sekolah. Mempersiapkan fasilitas-fasilitas yang mendukung tercapainya kegiatan belajar mengajar yang inovatif. Serta dapat berperan untuk mendukung siswa agar lebih berprestasi sesuai dengan bidangnya seperti pemasaran, akuntansi, rekayasa perangkat lunak, administrasi perkantoran, dan usaha pelayanan wisata. Pihak sekolah dapat menunjuk guru pamong yang telah berpengalaman dalam mengajar karena dari guru pamonglah mahasiswa praktikan memperoleh sebagian besar ilmu dan pengalaman dalam proses belajar mengajar.

Secara keseluruhan SMK N 2 SEMARANG ini sudah baik, ini perlu terus untuk dipertahankan dan. Untuk UNNES agar memberikan bekal yang lebih bagi mahasiswa PPL agar dalam pelaksanaan di lapangan dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya suatu kendala berarti.

Demikian refleksi diri yang dapat saya sampaikan, atas bimbingan dan perhatian dari guru pamong dalam proses PPL ini praktikan sampaikan terima kasih. Praktikan juga menyampaikan banyak terima kasih kepada SMK N 2 Semarang yang telah membantu praktikan dalam kegiatan PPL 1. Untuk yang terakhir praktikan menyampaikan mohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan yang telah praktikan lakukan baik selama masa observasi maupun penyusunan refleksi ini.

Semarang, 8 Agustus 2012

Mengetahui,
Guru Pamong



Drs. Djoko Endro Mulyo Seno
NIP 195503271982031008

Guru Praktikan



Erna Sasmita
NIM 7101409065

Lampiran – lampiran

Lampiran 1

a. Kalender Pendidikan Tahun Ajaran 2012/2013

KALENDER PENDIDIKAN
SMK NEGERI 2 SEMARANG
TAHUN PELAJARAN 2012 / 2013

NO.	TANGGAL / BULAN TAHUN		JENIS KEGIATAN	KELAS		
				X	XI	XII
1	16 Juli	2012	Hari Pertama Masuk Sekolah	x	x	x
2	16-18 Juli	2012	Masa Orientasi Siswa Baru	x	-	-
3	20 Juli	2012	Libur Sebelum Ramadhan 1433 H	x	x	x
4	21-22 Juli	2012	Libur Awal Ramadhan 1433 H	x	x	x
5	14 Agustus	2012	Hari Pramuka	x	x	x
6	17 Agustus	2012	Upacara HUT Kemerdekaan RI Ke - 67	x	x	x
7	13-18 Agustus	2012	Libur Sebelum 1 Syawal 1433 H	x	x	x
8	19 Agustus	2012	Libur Hari Raya Idul Fitri 1433 H (1 Syawal 1433 H)	x	x	x
9	20-25 Agustus	2012	Libur Setelah Hari Raya 1433 H	x	x	x
10	08-Sep	2012	Upacara Hari Aksara Internasional	x	x	x
11	01 Oktober	2012	Upacara Hari Kesaktian Pancasila	x	x	x
12	15-18 Oktober	2012	Kegiatan Tengah Semester Gasal	x	x	x
13	26 Oktober	2012	Libur umum Hari Raya Idul Adha / 10 Dzulhijah 1433 H	x	x	x
14	28 Oktober	2012	Upacara Hari Sumpah Pemuda	x	x	x
15	10 Nopember	2012	Upacara Hari Pahlawan	x	x	x
16	15 Nopember	2012	Libur umum tahun baru Hijriah / 1 Muharam 1434 H	x	x	x
17	3 - 8 Desember	2012	Ulangan Akhir Semester Gasal	x	x	x
18	13-15 Desember	2012	Pembekalan OJT	-	x	-
19	10-14 Desember	2012	Kegiatan Remedial/persiapan penyerahan buku raport	x	x	x
20	11-13 Desember	2012	Input Nilai Raport wali kelas	x	x	x
21	15 Desember	2012	Penyerahan Buku Raport Semester Gasal	x	x	x
22	25 Desember	2012	Libur Umum Hari Raya Natal	x	x	x
23	17-31 Desember	2012	Libur Akhir Semester Gasal	x	x	x
24	01 Januari	2013	Perkiraan Libur Umum (Tahun Baru 2013 M)	x	x	x
25	2 Januari	2013	Penarikan dan Pelepasan Siswa OJT	-	x	x
26	24 Januari	2013	Perkiraan libur umum (Maulid Nabi Muhammad SAW 1434 H)	x	x	x
27	10 Pebruari	2013	Perkiraan libur umum (Tahun baru Imlek 2564/Tahun Baru Cina)	x	x	x
28	1 - 16 Maret	2013	Perkiraan Ujian Praktik Keahlian SMK (UPK)	-	-	x
29	12 Maret	2013	Perkiraan libur umum (Hari Raya Nyepi/Th. Baru Saka 1935)	x	x	x
30	18 Maret	2013	Uji Kompetensi Keahlian SMK (Ujian Tertulis Utama)	-	-	x
31	29 Maret	2013	Perkiraan libur umum (wafatnya Isa Al Masih)	x	x	x
32	08 - 11 April	2013	Kegiatan Tengah Semester Genap	x	x	-
33	15 April	2013	Batas Akhir UKK SMK	-	-	x
34	15-17 April	2013	Perkiraan Ujian Nasional Utama	-	-	x
35	22-24 April	2013	Perkiraan Ujian Nasional Susulan	-	-	x
36	02 Mei	2013	Upacara Peringatan Hari Pendidikan Nasional	x	x	x
37	09 Mei	2013	Perkiraan Libur Umum (Kenaikan Isa Almasih)	x	x	x
38	20 Mei	2013	Upacara Hari Kebangkitan Nasional	x	x	x
39	25 Mei	2013	Perkiraan Libur Umum (Hari Raya Waisak Tahun 2557)	x	x	x
40	05 Juni	2013	Perkiraan Libur Umum (Peringatan Isra' Mi'roj 1434 H)	x	x	x
41	10-14 Juni	2013	Ulangan Akhir Semester Genap (Kenaikan Kelas)	x	x	-
42	17-21 Juni	2013	Kegiatan Remedial	x	x	-
43	18-20 Juni	2013	Input Nilai Raport	x	x	-
44	22 Juni	2013	Penyerahan Buku Raport Semester Genap	x	x	-
45	23 Juni - 13 Juli	2013	Libur Akhir Semester Genap	x	x	-
46	15 Juli	2013	Permulaan Tahun Pelajaran 2013 / 2014	x	x	x

Semarang, Juli 2012
Kepala SMK N 2 Semarang



H. Supriyanto, M.Pd
No. 1961 0808 198603 1 015

Lampiran 2

b. Rencana kegiatan sehari-hari

**RENCANA KEGIATAN MAHASISWA PPL DI
SEKOLAH/TEMPAT LATIHAN**

Nama : Erna sasmita
NIM/Prodi : 7101409065
Fakultas : Ekonomi

Minggu ke-	Hari / Tanggal	Jam	Kegiatan
1	Senin, 30 Juli 2012	10.00	Penerjunan PPL
			Koordinasi serah terima koordinator dosen pembimbing dengan pihak sekolah.
	Selasa, 31 Juli 2012	07.00	Pembagian Guru Pamong
		08.00	Koordinasi dengan Guru Pamong mengenai perangkat pembelajaran.
	Rabu, 1 Agustus 2012	07.30– 08.40	Mendampingi Guru mengajar mata Diklat Menggunakan Peralatan Kantor / Mengetik Manual.
		08.40 – 09.50	Observasi Kegiatan KBM Mata Diklat Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.
		11.15 – 12.25	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat Perangkat Lunak.
	Kamis, 2 Agustus 2012	08.40 – 09.15	Mendampingi Guru mengajar mata Diklat Menggunakan Peralatan Kantor / Mengetik Manual.
		11.15 – 12.25	Piket KBM di ruang guru
	Jum'at, 3 Agustus 2012	07.30– 08.40	Mendampingi Guru mengajar mata Diklat Menggunakan Peralatan Kantor / Mengetik Manual.
		10.05 – 11.15	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat Perangkat Lunak.
	Sabtu, 4 Agustus 2012	07.30– 08.40	Observasi Kegiatan KBM Mata Diklat Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.
2	Senin, 6 Agustus 2012	06.30 – 07.15	Piket GDN
		09.15 – 09.50	Observasi Kegiatan KBM Mata Diklat K3LH.
		10.05 – 10.40	
		11.15 – 12.25	Observasi Kegiatan KBM Mata Diklat K3LH.

	Selasa, 7 Agustus 2012	08.40 – 09.15	Observasi Kegiatan KBM Mata Diklat K3LH.
		10.05 – 11.15	KBM Mata Diklat Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.
		11.15 – 12.25	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat Perangkat Lunak.
	Rabu, 8 Agustus 2012	07.30– 08.40	Mendampingi Guru mengajar mata Diklat Menggunakan Peralatan Kantor / Mengetik Manual.
		08.40 – 09.50	KBM Mata Diklat Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.
		11.15 – 12.25	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat Perangkat Lunak.
	Kamis, 9 Agustus 2012	08.40 – 09.15	Mendampingi Guru mengajar mata Diklat Menggunakan Peralatan Kantor / Mengetik Manual.
		11.15 – 12.25	Piket KBM di ruang guru
	Jum'at, 10 Agustus 2012	07.30– 08.40	Mendampingi Guru mengajar mata Diklat Menggunakan Peralatan Kantor / Mengetik Manual.
		10.05 – 11.15	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat Perangkat Lunak.
	Sabtu, 11 Agustus 2012	07.30– 08.40	KBM Mata Diklat Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.
3	Senin, 27 Agustus 2012	07.00 – 08.30	Halal Bihalal
		12.15 – 13.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat K3LH.
	Selasa, 28 Agustus 2012	08.30 - 10.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat K3LH.
		10.15 – 11.45	KBM Mata Diklat Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.
		12.15 – 13.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat Perangkat Lunak.
	Rabu, 29 Agustus 2012	07.00 – 08.30	Mendampingi Guru mengajar mata Diklat Menggunakan Peralatan Kantor / Mengetik Manual.
		08.30 – 09.50	KBM Mata Diklat Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.
		12.15 – 13.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat Perangkat Lunak.
	Kamis, 30 Agustus 2012	08.30 – 09.50	Mendampingi Guru mengajar mata Diklat Menggunakan Peralatan Kantor / Mengetik Manual.
		12.15 – 13.45	Piket KBM di ruang Guru

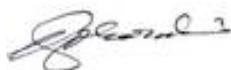
	Jum'at, 31 Agustus 2012	07.30 – 08.50	Mendampingi Guru mengajar mata Diklat Menggunakan Peralatan Kantor / Mengetik Manual.
		10.25 – 11.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat Perangkat Lunak.
	Sabtu, 1 September 2012	07.00 – 08.30	KBM Mata Diklat Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.
		12.30 – 17.00	Pramuka
4	Senin, 3 September 2012	06.30 – 07.15	Piket GDN
		07.00 – 08.30	Upacara
		09.15 – 10.40	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat K3LH.
		12.15 – 13.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat K3LH.
		14.00 – 17.00	Paskibra
	Selasa, 4 September 2012	08.30 - 10.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat K3LH.
		10.15 – 11.45	KBM Mata Diklat Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.
		12.15 – 13.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat Perangkat Lunak.
	Rabu, 5 September 2012	07.00 – 08.30	Mendampingi Guru mengajar mata Diklat Menggunakan Peralatan Kantor / Mengetik Manual.
		08.30 – 09.50	KBM Mata Diklat Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.
		12.15 – 13.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat Perangkat Lunak.
	Kamis, 6 September 2012	08.30 – 09.50	Mendampingi Guru mengajar mata Diklat Menggunakan Peralatan Kantor / Mengetik Manual.
		12.15 – 13.45	Piket KBM ruang Guru
	Jum'at, 7 September 2012	07.30 – 08.50	Mendampingi Guru mengajar mata Diklat Menggunakan Peralatan Kantor / Mengetik Manual.
		10.25 – 11.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat Perangkat Lunak.
	Sabtu, 8 September 2012	07.00 – 08.30	KBM Mata Diklat Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.
		12.30 – 17.00	Pramuka
5	Senin, 10 September 2012	06.30 – 07.15	GDN

		07.00 – 07.45	Upacara
		09.15 – 10.40	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat K3LH.
		12.15 – 13.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat K3LH.
	Selasa, 11 September 2012	07.00 – 08.30	Piket KBM di ruang Guru
		08.30 - 10.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat K3LH.
		10.15 – 11.45	KBM Mata Diklat Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.
		12.15 – 13.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat Perangkat Lunak.
	Rabu, 12 September 2012	07.00 – 08.30	Mendampingi Guru mengajar mata Diklat Menggunakan Peralatan Kantor / Mengetik Manual.
		08.30 – 09.50	KBM Mata Diklat Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.
		12.15 – 13.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat Perangkat Lunak.
	Kamis, 13 September 2012	08.30 – 09.50	Mendampingi Guru mengajar mata Diklat Menggunakan Peralatan Kantor / Mengetik Manual.
		12.15 – 13.45	Piket KBM di ruang Guru
	Jum'at, 14 September 2012	07.30 – 08.50	Mendampingi Guru mengajar mata Diklat Menggunakan Peralatan Kantor / Mengetik Manual.
		10.25 – 11.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat Perangkat Lunak.
	Sabtu, 15 September 2012	07.00 – 08.30	KBM Mata Diklat Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.
		12.30 – 17.00	Pramuka
6	Senin, 17 September 2012	07.00 – 08.30	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat K3LH.
		12.15 – 13.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat K3LH.
	Selasa, 18 September 2012	07.00 – 08.30	Piket KBM ruang Guru
		08.30 - 10.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat K3LH.
		10.15 – 11.45	KBM Mata Diklat Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.
		12.15 – 13.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat Perangkat Lunak.

	Rabu, 19 September 2012	07.00 – 08.30	Mendampingi Guru mengajar mata Diklat Menggunakan Peralatan Kantor / Mengetik Manual.
		08.30 – 09.50	KBM Mata Diklat Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.
		12.15 – 13.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat Perangkat Lunak.
	Kamis, 20 September 2012	08.30 – 09.50	Mendampingi Guru mengajar mata Diklat Menggunakan Peralatan Kantor / Mengetik Manual.
	Jum'at, 21 September 2012	07.30 – 08.50	Mendampingi Guru mengajar mata Diklat Menggunakan Peralatan Kantor / Mengetik Manual.
		10.25 – 11.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat Perangkat Lunak.
	Sabtu, 22 September 2012	07.00 – 08.30	KBM Mata Diklat Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.
7	Senin, 24 September 2012	07.00 – 08.30	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat K3LH.
		12.15 – 13.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat K3LH.
	Selasa, 25 September 2012	08.30 - 10.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat K3LH.
		10.15 – 11.45	KBM Mata Diklat Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.
		12.15 – 13.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat Perangkat Lunak.
	Rabu, 26 September 2012	07.00 – 08.30	Mendampingi Guru mengajar mata Diklat Menggunakan Peralatan Kantor / Mengetik Manual.
		08.30 – 09.50	KBM Mata Diklat Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.
		12.15 – 13.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat Perangkat Lunak.
	Kamis, 27 September 2012	08.30 – 09.50	Mendampingi Guru mengajar mata Diklat Menggunakan Peralatan Kantor / Mengetik Manual.
		12.15 – 13.45	Piket KBM ruang Guru
	Jum'at, 28 September 2012	07.30 – 08.50	Mendampingi Guru mengajar mata Diklat Menggunakan Peralatan Kantor / Mengetik Manual.
		10.25 – 11.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat Perangkat Lunak.
	Sabtu, 29 September	07.00 – 08.30	KBM Mata Diklat Memberikan

	2012		Pelayanan Kepada Pelanggan.
8	Senin, 1 Oktober 2012	07.00 – 08.30	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat K3LH.
		12.15 – 13.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat K3LH.
	Selasa, 2 Oktober 2012	08.30 - 10.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat K3LH.
		10.15 – 11.45	KBM Mata Diklat Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.
		12.15 – 13.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat Perangkat Lunak.
	Rabu, 3 Oktoberber 2012	07.00 – 08.30	Mendampingi Guru mengajar mata Diklat Menggunakan Peralatan Kantor / Mengetik Manual.
		08.30 – 09.50	KBM Mata Diklat Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.
		12.15 – 13.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat Perangkat Lunak.
	Kamis, 4 Oktober 2012	08.30 – 09.50	Mendampingi Guru mengajar mata Diklat Menggunakan Peralatan Kantor / Mengetik Manual.
	Jum'at, 5 Oktober 2012	07.30 – 08.50	Mendampingi Guru mengajar mata Diklat Menggunakan Peralatan Kantor / Mengetik Manual.
		10.25 – 11.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat Perangkat Lunak.
	Sabtu, 6 Oktober 2012	07.00 – 08.30	KBM Mata Diklat Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.
9	Senin, 8 Oktober 2012	07.00 – 07.15	Piket GDN
		07.00 – 07.45	Upacara
		09.15 – 10.40	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat K3LH.
		12.15 – 13.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat K3LH.
	Selasa, 9 Oktober 2012	07.00 – 08.30	Piket KBM ruang Guru
		08.30 - 10.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat K3LH.
		10.15 – 11.45	KBM Mata Diklat Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.
		12.15 – 13.45	Mendampingi Guru mengajar Mata Diklat Perangkat Lunak.

Mengetahui,
Guru Pamong



Drs. Djoko Endro Mulyo Seno
NIP 195503271982031008

Guru Praktikan



Erna Sasmita
NIM 7101409065



Drs. Supriyanto, M.Pd.
NIP 1961 0808 198603 1 015

Lampiran 5
e. Silabus

SILABUS MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PELANGGAN
PROGRAM STUDI KEAHLIAN ADMINISTRASI PERKANTORAN

Nama Sekolah : SMK Negeri 2 Semarang
Mata Pelajaran : Kompetensi Kejuruan
Kelas/ Semester : X / 1
Standar Kompetensi : Memberikan pelayanan kepada pelanggan
Kode Kompetensi : 118 KK 12
Alokasi Waktu : 16 X 2 jam (32 jam @ 45 menit)

KOMPETENSI DASAR	INDIKATOR	MATERI POKOK/ PEMBELAJARAN	NILAI YANG DIKEMBANGKAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENILAIAN	ALOKASI WAKTU			SUMBER BELAJAR
						T M	P S	P I	
1. Mendiskripsikan pelayanan prima	<ul style="list-style-type: none"> Menjelaskan hakikat dan sejarah perkembangan pelayanan prima 	<ul style="list-style-type: none"> Pengertian pelayanan prima Sejarah perkembangan pelayanan prima <ul style="list-style-type: none"> Pendekatan inspeksi Pendekatan 	<ul style="list-style-type: none"> Nilai Pendidikan Budaya dan Karakter Bangsa: <ul style="list-style-type: none"> Jujur Kreatif Disiplin 	Menjelaskan pengertian dan sejarah perkembangan pelayanan prima sesuai dengan tahap perkembangannya	<ul style="list-style-type: none"> Tes lisan Tes tertulis Pengamatan Penugasan 	2			Buku pelayanan prima kar. R.S. Pratomo dkk, Penerbit Erlangga Buku

	<ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan konsep pelayanan prima 	<p>kualitas statistikal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendekatan jaminan kualitas - Pendekatan manajemen kualitas strategis - Obsesi kualitas menyeluruh <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan prima yang dilakukan di instansi pemerintah <ul style="list-style-type: none"> - 8 unsur pelayanan prima di instansi pemerintah - Prinsip pelayanan prima di instansi pemerintah <ul style="list-style-type: none"> • Tujuan pelayanan prima 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Toleransi ➢ Komunikatif ➢ Demokratis ➢ Mandiri ➢ Tanggung jawab ➢ Rasa Ingin tahu <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Kewirausahaan Ulet, supel, berwawasan luas <ul style="list-style-type: none"> • Nilai Pendidikan Lingkungan Hidup <ul style="list-style-type: none"> ➢ Kebersihan tempat belajar ➢ Peduli lingkungan 	<p>a.Membahas pelayanan prima yang dilakukan di instansi pemerintah.</p> <p>Menjelaskan tujuan dan pentingnya pelayanan prima.</p> <p>Menjelaskan pelayanan prima bagi pelanggan internal dan pelanggan eksternal.</p>		2		<p>melaksanakan pelayanan prima kar. Widaningsih, samsul rizal, penerbit Erlangga</p> <p>Buku memberikan pelayanan kepada pelanggan kar. Anggota IKAPI, Penerbit Yudhistira</p> <p>Buku Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan kar. Wijaya, penerbit Armico</p>
--	--	---	---	--	--	---	--	---

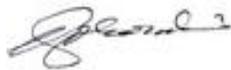
		<ul style="list-style-type: none"> • Pentingnya pelayanan prima • Pelayanan prima bagi pelanggan internal dan eksternal 							
2. Mengidentifikasi pelanggan dan kebutuhannya	<ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan konsep-konsep harapan pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengertian pelanggan <ul style="list-style-type: none"> - Pelanggan internal - Pelanggan perantara - Pelanggan eksternal • Tipe-tipe pelanggan <ul style="list-style-type: none"> - Pelanggan pria - Pelanggan wanita - Pelanggan remaja - Pelanggan usia lanjut - Pelanggan anak-anak - Pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> • Nilai Pendidikan Budaya dan Karakter Bangsa: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Jujur ➢ Kreatif ➢ Disiplin ➢ Toleransi ➢ Komunikatif ➢ Demokratis ➢ Mandiri ➢ Tanggung jawab ➢ Rasa Ingin tahu • Nilai Kewirausahaan Ulet, supel, 	<p>Menjelaskan pengertian pelanggan</p> <p>Menganalisa tipe-tipe pelanggan dilihat dari ciri-cirinya dan cara memperlakukannya.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Tes lisan ➢ Tes tertulis ➢ Pengamatan ➢ Penugasan 	2			<p>Buku pelayanan prima kar. R.S. Pratomo dkk, Penerbit Erlangga</p> <p>Buku melaksanakan pelayanan prima kar. Widaningsih, samsul rizal, penerbit Erlangga</p> <p>Buku memberikan pelayanan kepada pelanggan kar.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Mengidentifikasi jenis-jenis harapan atau kebutuhan pelanggan Menjelaskan indikator timbulnya ketidakpuasan pelanggan 	<p>pasangan bertunangan</p> <ul style="list-style-type: none"> Tingkat harapan pelanggan <ul style="list-style-type: none"> Asumsi Spesifikasi kesenangan Jenis harapan atau kebutuhan pelanggan <ul style="list-style-type: none"> Pelanggan internal Pelanggan eksternal Mengenali keluhan pelanggan Sumber keluhan pelanggan Penggolongan keluhan pelanggan Mengidentifikasi 	<p>berwawasan luas</p> <ul style="list-style-type: none"> Nilai Pendidikan Lingkungan Hidup <ul style="list-style-type: none"> Kebersihan tempat belajar Peduli lingkungan 	<p>Menjelaskan dan memberikan contoh yang menjadi tingkat harapan pelanggan.</p> <p>Mendiskusikan yang menjadi harapan dan kepuasan pelanggan baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.</p> <p>Mendiskusikan yang menjadi</p>		2	2		<p>Anggota IKAPI, Penerbit Yudhistira Buku Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan kar. Wijaya, penerbit Armico</p>
						2	2		
						4			

		keluhan <ul style="list-style-type: none"> • Cara mengatasi dan menangani keluhan pelanggan 		penyebab timbulnya ketidakpuasan pelanggan serta cara mengatasi dan menangani keluhan tersebut.				
3. Memberikan pelayanan kepada pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> • Mengidentifikasi pelayanan prima berdasarkan konsep A3 • Mengidentifikasi pelayanan prima berdasarkan 	<ul style="list-style-type: none"> • Hakikat pelayanan prima berdasarkan konsep A3 • Sikap yang baik terhadap pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> • Nilai Pendidikan Budaya dan Karakter Bangsa: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Jujur ➢ Kreatif ➢ Disiplin ➢ Toleransi ➢ Komunikatif 	Menjelaskan hakikat pelayanan prima berdasarkan konsep A3. Menjelaskan cara bersikap yang baik terhadap	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Tes lisan ➢ Tes tertulis ➢ Pengamatan ➢ Penugasan 	2	2	Buku pelayanan prima kar. R.S. Pratomo dkk, Penerbit Erlangga Buku melaksanakan pelayanan

	<p>konsep attitude</p> <ul style="list-style-type: none"> Mengidentifikasi pelayanan prima berdasar konsep attention Mengidentifikasi pelayanan prima berdasarkan konsep action 	<ul style="list-style-type: none"> Lingkup perhatian <ul style="list-style-type: none"> - Listening (mendengar dan memahami) - Observing (mengamati) - Thinking (berfikir) Pentingnya tindakan dalam pelayanan prima Dasar dalam melakukan tindakan nyata 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Demokratis ➤ Mandiri ➤ Tanggung jawab ➤ Rasa Ingin tahu • Nilai Kewirausahaan Ulet, supel, berwawasan luas • Nilai Pendidikan Lingkungan Hidup <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kebersihan tempat belajar ➤ Peduli lingkungan 	<p>pelanggan.</p> <p>Menjelaskan lingkup perhatian dalam pelayanan prima.</p> <p>Menjelaskan pentingnya tindakan dan yang menjadi dasar dalam melakukan tindakan nyata.</p>		2	2		<p>prima kar. Widaningsih, samsul rizal, penerbit Erlangga</p> <p>Buku memberikan pelayanan kepada pelanggan kar. Anggota IKAPI, Penerbit Yudhistira</p> <p>Buku Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan kar. Wijaya, penerbit Armico</p>
--	---	--	---	---	--	---	---	--	--

Mengetahui,
Guru Pamong



Drs. Djoko Endro Mulyo Seno
NIP 195503271982031008

Guru Praktikan



Erna Sasmita
NIM 7101409065



Drs. Supriyanto, M.Pd.
NIP 1961 0808 198603 1 015

Lampiran 6

f. Kriteria Ketuntasan Minimal

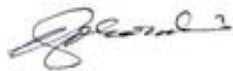
KRITERIA KETUNTASAN MINIMAL (KKM)

Nama Sekolah : SMK Negeri 2 Semarang
Program Studi Keahlian : Administrasi Perkantoran
Mata Pelajaran : Kompetensi Kejuruan
Standar Kompetensi : Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan
Kelas /Semester : X AP 1, 2, 3 / 1

No	Standar Kompetensi / Kompetensi Dasar (KD)	Indikator	Kriteria Ketuntasan Minimal						
			Kompleksitas	Daya Dukung	Intake Siswa	KKM ID	KKM KD	KKM SK	KKM MAPEL
1.	Mendiskripsikan pelayanan prima	1. Menjelaskan hakikat dan sejarah perkembangan pelayanan prima	80	80	78	75	75	75	75
		2. Menjelaskan konsep pelayanan prima	80	80	78	75	75	75	75
2.	Mengidentifikasi pelanggan dan kebutuhannya	1. Menjelaskan konsep-konsep harapan pelanggan	80	80	78	75	75	75	75

		2. Mengidentifikasi jenis-jenis harapan atau kebutuhan pelanggan	80	80	78	75	75	75	75
		3. Menjelaskan indikator timbulnya ketidakpuasan pelanggan	80	80	78	75	75	75	75
3.	Memberikan pelayanan kepada pelanggan	1. Mengidentifikasi pelayanan prima berdasarkan konsep A3	80	80	78	75	75	75	75
		2. Mengidentifikasi pelayanan prima berdasarkan konsep attitude	80	80	78	75	75	75	75
		3. Mengidentifikasi pelayanan prima berdasar konsep attention	80	80	78	75	75	75	75
		4. Mengidentifikasi pelayanan prima berdasarkan konsep action	80	80	78	75	75	75	75

Mengetahui,
Guru Pamong



Drs. Djoko Endro Mulyo Seno
NIP 195503271982031008

Guru Praktikan



Erna Sasmita
NIM 7101409065



NIP 1961 0808 198603 1 015

Lampiran 7

g. Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)

1

Nama Sekolah	: SMK Negeri 2 Semarang
Mata Pelajaran	: Dasar Kompetensi Kejuruan
Program/ program keahlian	: Kompetensi Kejuruan Administrasi Perkantoran
Kelas / Semester	: X / 1
Alokasi Waktu	: 2 x 35 menit (1 kali pertemuan)

A. STANDAR KOMPETENSI

12. Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan

B. KOMPETENSI DASAR

12.1 Mendeskripsikan Pelayanan Prima

C. INDIKATOR PENCAPAIAN KOMPETENSI

a. Kognitif:

Produk

1. Mendeskripsikan pengertian Pelayanan Prima
2. Mengidentifikasi Pelayanan Prima

Proses

1. Melakukan analisa problematika pelayanan prima dan solusinya
2. Melakukan simulasi pemberian pelayanan prima dengan baik

b. Psikomotor:

- Kemampuan untuk melakukan analisis problematika pelayanan prima dan solusinya serta mengetahui pemberian pelayanan prima dengan baik

c. Afektif:

1. Karakter

- Jujur, peduli, tanggungjawab, bekerjasama, jiwa sosial, percaya diri, terbuka dan mendengarkan pendapat teman dalam pembelajaran Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.

2. Keterampilan Sosial

- Bertanya, menyumbang ide atau berpendapat, menjadi pendengar yang baik, berkomunikasi dalam pembelajaran Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.

D. TUJUAN PEMBELAJARAN

a. Kognitif:

Produk

1. Siswa dapat mendeskripsikan pengertian Pelayanan Prima dengan tepat.
2. Siswa dapat Mengidentifikasi Pelayanan Prima dengan tepat.

Proses

1. Siswa dapat melakukan analisa problematika Pelayanan Prima dan solusinya.
2. Siswa dapat melakukan pemberian pelayanan prima dengan baik.

b. Psikomotor:

- Siswa mampu untuk melakukan analisis problematika pelayanan prima dan solusinya serta mengetahui pemberian pelayanan prima dengan baik.

c. Afektif:

1. Karakter

- Perilaku jujur, peduli, tanggungjawab, bekerjasama, jiwa sosial, percaya diri, terbuka dan mendengarkan pendapat teman dalam pembelajaran Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.

2. Keterampilan Sosial

- Menunjukkan aktivitas sosial meliputi: bertanya, menyumbang ide atau berpendapat, memperhatikan pendapat teman diskusi, berkomunikasi dengan baik dalam pembelajaran Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.

E. MATERI PEMBELAJARAN

1. Pengertian Pelayanan Prima
2. Tinjauan Umum Pelayanan

F. METODE DAN MODEL PEMBELAJARAN

1. Metode Pembelajaran : ceramah bervariasi, tanya jawab, penugasan, *discussion*
2. Model Pembelajaran : - Cooperative Learning (CL)
- Pendekatan Kontekstual Teaching Learning (CTL)

G. LANGKAH-LANGKAH KEGIATAN PEMBELAJARAN

Untuk tujuan pembelajaran No: 1, 2, dan tujuan afektif

No.	Kegiatan	Waktu
1.	<p>Kegiatan Pendahuluan</p> <p>a. Menciptakan suasana kelas yang religius dan santun yaitu memulai pelajaran dengan ucapan salam (<i>greetings</i>), menanyakan kabar siswa, berdo'a, mengecek kehadiran siswa (<i>checking attendance</i>).</p> <p>b. Memotivasi siswa dengan menunjukkan beberapa contoh berbagai fenomena/kondisi dalam kehidupan sehari-hari seperti halnya mencontohkan beberapa peristiwa atau kejadian terkait dengan pelayanan prima yang dilakukan</p>	10 menit

	<p>oleh para karyawan dalam suatu perusahaan. Ketika guru menunjukkan fenomena tersebut, guru memulai diskusi dengan menanyakan kepada siswa “Apakah kalian pernah melayani pelanggan? Bagaimanakah pelayanan yang kalian lakukan? Apakah kalian pernah menerima pelayanan yang baik atau buruk? (Respon jawaban dari siswa ditampung). Guru memberikan stimulus kembali, “Mengapa pelayanan prima itu penting?” (dinantikan opini siswa). apa alasannya? dan pertanyaan-pertanyaan pengarah sejenis lainnya (karakter menumbuhkan rasa ingin tahu siswa). Diharapkan selama diskusi dan tanya jawab tersebut, siswa menyumbang ide/ opini atau berpendapat, sementara siswa lain mendengarkan pendapat temannya dan <i>terbuka</i> ketika <i>mendengarkan pendapat teman</i>, serta tidak mencela pendapat teman dengan cara yang kasar. Tanya jawab dan diskusi digunakan untuk mengarahkan siswa kepada tujuan pembelajaran yang meliputi kognitif, psikomotor dan afektif (kegiatan apersepsi, memotivasi siswa dan menyampaikan tujuan pembelajaran).</p>	
<p>2.</p>	<p>Kegiatan Inti</p> <p>a. Eksplorasi</p> <p>Dalam kegiatan eksplorasi, guru :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan stimulus kepada peserta didik secara komunikatif dan kreatif melalui pemaparan materi tentang pengertian pelayanan prima yang dilengkapi dengan beberapa contoh yang sering ditemui oleh siswa dalam kehidupan sehari-hari. 2) Bersama peserta didik mendiskusikan materi yang tersaji sehingga peserta didik menanggapi dengan kritis dan terlibat aktif dalam proses pembelajaran. <p>b. Elaborasi</p> <p>Dalam kegiatan elaborasi, guru :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Siswa diberi pertanyaan mengenai pelayanan dalam suatu perusahaan, apa saja manfaat yang diperoleh bagi pelanggan dan apa permasalahan yang mungkin dapat terjadi? Dan bagaimanakah solusinya? 2) Siswa kreatif dan berpendapat dalam menjawab dan menganalisis pemberian pelayanan dalam suatu perusahaan. 3) Membimbing siswa untuk peduli dan mendengarkan pendapat teman dengan menguatkan pendapat teman yang lain. 	<p>50 menit</p>

	<p>c. Konfirmasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan tanggapan dan simpulan berdasarkan jawaban dari peserta didik secara komunikatif. 2) Memberikan pertanyaan tentang hal-hal yang belum dipahami dan diharapkan peserta didik bersikap jujur tentang pemahaman mereka. 3) Memberikan reward kepada siswa yang merespon atas stimulus yang diberikan dengan tepat dan benar. 4) Memotivasi peserta didik yang belum menguasai materi. 	
3.	<p>Kegiatan Penutup</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Melakukan penilaian akhir dengan koreksi dan evaluasi secara individu kepada siswa bergiliran bertanggungjawab mengenai pemberian pelayanan prima secara cermat sesuai apa yang dibutuhkan dalam suatu perusahaan. b. Menyampaikan topik materi yang akan dibahas dalam pertemuan berikutnya c. Salam penutup 	10 menit

H. MEDIA/SUMBER PEMBELAJARAN

a. Media Pembelajaran

- 1) *White Board*
- 2) Spidol

b. Sumber Pembelajaran

- 1) Endang R, Sri. 2010. Modul Bekerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan. Jakarta : Erlangga.
- 2) Modul 2 Administrasi Perkantoran untuk SMK/MAK. Surakarta : PT Pratama Mitra Aksara.
- 3) Modul 9 Administrasi Perkantoran untuk SMK/MAK. Surakarta : PT Pratama Mitra Aksara.
- 4) Widaningsih, dan Samsul Rizal. 2011. Modul Melaksanakan Pelayanan Prima. Jakarta : Erlangga.

I. PENILAIAN

a. Teknik Penilaian

1. Tes Lisan
2. Presentasi

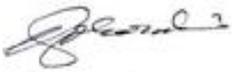
b. Instrumen / Alat Penilaian

1. Daftar Pertanyaan
2. Lembar Penilaian

c. Skor Penilaian
Terlampir

Semarang, 7 Agustus 2012

Mengetahui,
Guru Pamong



Drs. Djoko Endro Mulyo Seno
NIP 195503271982031008

Guru Praktikan



Erna Sasmita
NIM 7101409065



Drs. Subiyanto, M.Pd.
NIP 1961 0808 198603 1 015

LAMPIRAN

BAHAN AJAR

A. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima

1. Hakikat Pelayanan Prima

Pada hakikatnya, pelayanan prima bertitik tolak pada usaha-usaha yang dilakukan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, baik yang berupa produk barang atau jasa.

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas, sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

2. Pengertian Pelayanan Prima

- Pelayanan prima adalah pelayanan yang memprioritaskan kepuasan pelanggan.
- Pelayanan prima adalah pelayanan dengan ramah, tepat, dan cepat kepada pelanggan.
- Pelayanan prima adalah pelayanan yang membuat pelanggan merasa dipentingkan.
- Pelayanan prima adalah pelayanan yang menempatkan pelanggan sebagai rekan/partner.

3. Tujuan Pelayanan Prima

Ada beberapa tujuan pelayanan prima, antara lain :

- Untuk menjaga agar pelanggan merasa dipentingkan dan diperhatikan segala kebutuhan.
- Untuk mempertahankan pelanggan agar tetap setia menggunakan barang atau jasa yang kita tawarkan.
- Untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.

4. Pentingnya Pelayanan Prima Terhadap Pelanggan

Berikut pokok-pokok pelayanan yang perlu diperhatikan agar pelanggan merasa puas dan senang.

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

B. Tinjauan Umum Pelayanan

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari pelayanan prima. Oleh karena itu, setiap pegawai yang terlibat dalam bagian pelayanan berkewajiban untuk dapat memuaskan pelanggannya. *Excellent service* akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan produsen kepada konsumen, juga digunakan sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan, tentang mengapa, kapan, dengan siapa, dimana, dan bagaimana pelayanan mesti dilakukan.

Memberikan pelayanan kepada pelanggan pada prinsipnya mengandung dua hal penting, yaitu pelayanan dan pelanggan.

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan *David Dow dan Utal* mengungkapkan bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Dari pengertian di atas dapat kita tarik kesimpulan bahwa pelayanan pada dasarnya segala bentuk kegiatan melayani konsumen yang dilaksanakan produsen dalam bentuk barang maupun jasa yang dapat memuaskan pelanggan.

2. Proses Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Proses adalah urutan kegiatan atau rangkaian kegiatan dari awal sampai akhir suatu peristiwa.

Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, sebagai berikut :

a. *Care service*

Pelayanan *care service*, yaitu pelayanan dengan cara menawarkan produk utama barang atau jasa yang diproduksi oleh perusahaan yang bersangkutan.

Misalnya, perusahaan Honda yang memproduksi berbagai macam sepeda motor, seperti Supra X, Tiger, Mega Pro, Vario, maka kegiatan utamanya adalah menjual sepeda motor kepada pelanggan.

b. *Facilitating service*

Facilitating service, merupakan fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan yang merupakan pelayanan tambahan, tetapi wajib diadakan.

Misalnya, pembelian sepeda motor maka pihak pelanggan akan mendapatkan helm dan jaket secara gratis. Selain itu, gratis biaya angkut sampai ke alamat pelanggan.

c. *Supporting service*

Supporting service merupakan fasilitas pelayanan tambahan (pendukung) kepada pelanggan, tetapi tidak wajib diadakan. *Supporting service* ini tujuannya untuk meningkatkan daya saing perusahaan, agar mempunyai nilai pelayanan yang lebih dari pesaingnya.

Misalnya, untuk memudahkan para pelanggan dalam mengadakan perbaikan/ perawatan maka pihak Honda membuka bengkel-bengkel resmi,

lengkap dengan fasilitas suku cadang dan oli, sehingga pelanggan tidak kebingungan harus kemana kalau sepeda motornya ada masalah.

3. Standar Mutu dan Pelayanan

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan kepada pelanggan harus ada peningkatan sehingga pelanggan benar-benar mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.

Pelayanan kepada pelanggan pada masa yang akan datang hendaknya lebih baik (*better*), lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), selalu diperbarui (*newer*), dan makin sederhana (*move simple*).

Dalam dunia usaha, untuk mengatasi berbagai permasalahan yang menyangkut peningkatan mutu dan permasalahan lainnya telah dikembangkan. *Total Quality Management* (Manajemen Mutu Terpadu) oleh **W. Edward Deming**. TQM berusaha memaksimalkan daya saing perusahaan melalui perbaikan mutu barang dan jasa, sumber daya manusia, dan manajemen. *Total Quality Management* hanya dapat dicapai dengan memperhatikan hal-hal berikut :

- a. Berfokus pada pelanggan, dalam hal ini yang menentukan barang atau jasa baik atau tidak adalah pelanggan eksternal.
- b. Obsesi terhadap mutu. Perusahaan hendaknya dalam memenuhi standart atau melebihi yang telah ditentukan.
- c. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam merancang pekerjaan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut.
- d. Komitmen jangka panjang. Agar TQM dapat berhasil perlu budaya kerja baru yang tidak mungkin dapat dirancang dalam waktu yang singkat.
- e. Adanya kerja sama dalam suatu tim, baik hubungan dengan sesama pekerja maupun dengan pelanggan.
- f. Pendidikan dan pelatihan. Dengan pendidikan dan pelatihan diharapkan setia pegawai dapat lebih meningkatkan mutu pekerjaan.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila keinginan atau harapan pelanggan dapat terpenuhi. Mutu pelayanan yang baik hanya dapat tercapai apabila memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :

a. Mendahulukan Kepentingan Pelanggan

Pelanggan merasa puas apabila tidak ada keluhan sedikitpun. Akan tetapi pada kenyataannya keluhan itu selalu saja ada. Oleh karena itu, untuk mewujudkan kepuasan tersebut maka pemberi pelayanan perlu untuk mengetahui keluhan tersebut berasal dari mana dan juga mengetahui bagaimana cara mengatasinya.

b. Pelayanan Dengan Sepenuh Hati

Pada falsafah bisnis pada hakikatnya pelanggan tidak membeli produk tetapi membeli pelayanan. Oleh karena itu, harus belajar lebih banyak tentang pelanggan agar dapat memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dengan cara yang lebih baik.

c. Budaya Pelayanan Prima

Malakukan kegiatan pelayanan sebagai kegiatan pegawai yang membanggakan, budaya pelayanan antara pegawai pelayanan dengan pelanggan sebagai sarana yang sangat baik untuk memperoleh perhatian pelanggan.

d. Sikap Pelayanan Prima

Merupakan kebanggaan atas pekerjaan dengan engabdian yang tulus terhadap bidang kerja. Sikap pegawai pelayanan dalam bekerja mencerminkan perusahaan tempat ia bekerja, maka sudah sewajarnya pegawai mewujudkan sikap yang membanggakan.

e. Sentuhan Pribadi Pelayanan Prima

Sentuhan pribadi mengarahkan para petugas pelayanan untuk berfikir bahwa memperlakukan orang lain sebagaimana kita memperlakukan diri sendiri.

Adapun yang diutamakan dalam pelayanan prima bukan untuk memberikan pelayanan yang terbaik, tetapi bentuk nyata pelayanan terbaik.

f. Pelayanan Sesuai Dengan Pribadi Prima

Seseorang dikatakan memiliki pribadi prima apabila orang tersebut dapat tampil ramah, sopan santun dan penuh hormat, tampil selalu rapi, ceria, penuh keyakinan, mudah bergaul dengan orang lain, suka belajar serta senang membuat orang lain ikut senang.

Seorang pegawai pelayanan harus dapat membuat suatu produk baik itu barang ataupun jasa memberi manfaat yang lebih, tentu dengan pelayanan yang lebih berkualitas, lebih baik, lebih cepat, dan lebih sederhana.

Seperti terlihat dalam diagram bunga yang dikemukakan oleh **Lovelock** yang terkenal dengan *the Eight Petals on the Flower of Service* (delapan supplement pelayanan) yang terdiri dari sebagai berikut :

a. Information

Penyediaan informasi yang lengkap yang dibutuhkan oleh pelanggan seperti tentang apa, bagaimana, berapa, kepada siapa, dimana diperoleh, berapa lama memperoleh barang atau jasa tersebut sangat membantu pelanggan dalam menentukan pilihan.

b. Consultation

Untuk menentukan pilihan, dibutuhkan pihak-pihak untuk diajak berkonsultasi, agar pelanggan dapat yakin jadi membeli atau tidak.

c. Undertaking

Keyakinan dalam berkonsultasi akan membawa pelanggan menentukan pilihan, yang perlu ditekankan disini melayani pelanggan dengan menjelaskan secara detail mengenai kemudahan aplikasi maupun administrasi pemesanan barang secara fleksibel, biaya murah, syarat ringan, dan sebagainya.

d. Hospitality

Pelanggan yang bertransaksi langsung akan memberikan kesan kepada ruang tunggu yang nyaman, pegawai yang ramah, tersedianya koran atau bacaan untuk menunggu, dan lain-lain.

e. Caretaking

Penjual harus melihat latar belakang pelanggan yang berbeda-beda akan menuntut pelayanan yang berbeda pula. Oleh karena itu, penjual harus memperhatikannya.

f. Exception

Adanya pelanggan yang memerlukan pelayanan khusus lebih berkualitas dan lebih baik karena adanya klaim dari pelanggan.

g. Billing

Administrasi pembayaran ini sangat penting karena transaksi terkadang gagal pada fase ini maka buatlah sederhana dan semudah mungkin mengenai mekanisme pembayaran ini.

h. Payment

Buatlah fasilitas pembayaran selengkap mungkin untuk memudahkan pihak pelanggan dalam membayar, misalnya, transfer, credit card dan sebagainya.

PENILAIAN

Teknik Penilaian	Instrumen / Alat Penilaian	Kunci Jawaban	Skor Penilaian
Tes Lisan	Daftar Pertanyaan 1) Deskripsikan pelayanan yang ada dalam suatu perusahaan 2) Apa saja manfaat yang diperoleh bagi pelanggan? 3) Apa permasalahan yang mungkin dapat terjadi? 4) Bagaimanakah solusinya?	Sinkronisasi jawaban siswa dengan fakta kejadian	Setiap nomor = 25

LEMBAR PENILAIAN MIND MAPING

No	Mind Mapping (40%)		Presentasi (60%)	
	Aspek yang dinilai	Skor	Aspek yang dinilai	Skor
1.	Hasil	50	Ketepatan materi	40
2.	Kreatifitas	20	Kemampuan menjawab pertanyaan	40
3.	Ketepatan waktu	15	Sikap menghargai pendapat teman	10
4.	Kekompakan tim	15	Kesiapan	10
Skor total		100	Skor total	100

Skor Akhir : Nilai Mind Mapping + Nilai Presentasi

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)

8

Nama Sekolah	: SMK Negeri 2 Semarang
Mata Pelajaran	: Dasar Kompetensi Kejuruan
Program/ program keahlian	: Kompetensi Kejuruan Administrasi Perkantoran
Kelas / Semester	: X / 1
Alokasi Waktu	: 2 x 45 menit (1 kali pertemuan)

A. STANDAR KOMPETENSI

12. Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan

B. KOMPETENSI DASAR

12.2 mengidentifikasi pelanggan dan kebutuhannya

C. INDIKATOR PENCAPAIAN KOMPETENSI

a. Kognitif:

Produk

1. Mengidentifikasi jenis-jenis harapan atau kebutuhan pelanggan.
2. Mengidentifikasi tingkat harapan pelanggan.

Proses

1. Melakukan identifikasi jenis-jenis harapan atau kebutuhan pelanggan.
2. Melakukan identifikasi tingkat harapan pelanggan dengan baik.

b. Psikomotor:

- Kemampuan untuk melakukan identifikasi jenis-jenis harapan atau kebutuhan pelanggan serta mengidentifikasi tingkat harapan pelanggan dengan baik.

c. Afektif:

1. Karakter

- Jujur, peduli, tanggungjawab, bekerjasama, jiwa sosial, percaya diri, terbuka dan mendengarkan pendapat teman dalam pembelajaran Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.

2. Keterampilan Sosial

- Bertanya, menyumbang ide atau berpendapat, menjadi pendengar yang baik, berkomunikasi dalam pembelajaran Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.

D. TUJUAN PEMBELAJARAN

a. Kognitif:

Produk

1. Siswa dapat menjelaskan jenis-jenis harapan atau kebutuhan pelanggan dengan tepat.
2. Siswa dapat menjelaskan tingkat harapan pelanggan dengan tepat.

Proses

1. Siswa dapat menjelaskan jenis-jenis harapan atau kebutuhan pelanggan dengan tepat.
2. Siswa dapat menjelaskan tingkat harapan pelanggan dengan baik.

b. Psikomotor:

- Siswa mampu untuk melakukan identifikasi jenis-jenis harapan atau kebutuhan pelanggan serta tingkat harapan pelanggan dengan baik.

c. Afektif:

1. Karakter

- Perilaku jujur, peduli, tanggungjawab, bekerjasama, jiwa sosial, percaya diri, terbuka dan mendengarkan pendapat teman dalam pembelajaran Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.

2. Keterampilan Sosial

- Menunjukkan aktivitas sosial meliputi: bertanya, menyumbang ide atau berpendapat, memperhatikan pendapat teman diskusi, berkomunikasi dengan baik dalam pembelajaran Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.

E. MATERI PEMBELAJARAN

1. Mengidentifikasi jenis-jenis harapan atau kebutuhan pelanggan.
2. Tingkat harapan pelanggan.

F. METODE DAN MODEL PEMBELAJARAN

1. Metode Pembelajaran : ceramah bervariasi, tanya jawab, penugasan, *discussion*
2. Model Pembelajaran : - Cooperative Learning (CL)
- Pendekatan Kontesktual Teaching Learning (CTL)

G. LANGKAH-LANGKAH KEGIATAN PEMBELAJARAN

Untuk tujuan pembelajaran No: 1, 2, dan tujuan afektif

No.	Kegiatan	Waktu
1.	<p>Kegiatan Pendahuluan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menciptakan suasana kelas yang religius dan santun yaitu memulai pelajaran dengan ucapan salam (<i>greetings</i>), menanyakan kabar siswa, berdo'a, mengecek kehadiran siswa (<i>checking attendance</i>). 2. Memotivasi siswa dengan menunjukkan beberapa contoh berbagai fenomena/kondisi dalam kehidupan sehari-hari seperti halnya mencontohkan beberapa peristiwa atau kejadian terkait dengan harapan pelanggan. Ketika guru menunjukkan fenomena tersebut, guru memulai diskusi dengan menanyakan kepada siswa "jika kalian menjadi seorang pelanggan harapan-harapan apa yang kalian inginkan? Apakah kalian pernah menerima pelayanan yang baik atau buruk? (Respon jawaban dari siswa ditampung). Guru memberikan stimulus kembali, "Mengapa suatu perusahaan perlu memperhatikan harapan para pelanggannya?" (dinantikan opini siswa). Dan pertanyaan-pertanyaan 	10 menit

	<p>pengarah sejenis lainnya (karakter menumbuhkan rasa ingin tahu siswa). Diharapkan selama diskusi dan tanya jawab tersebut, siswa menyumbang ide/ opini atau berpendapat, sementara siswa lain mendengarkan pendapat temannya dan <i>terbuka</i> ketika <i>mendengarkan pendapat teman</i>, serta tidak mencela pendapat teman dengan cara yang kasar. Tanya jawab dan diskusi digunakan untuk mengarahkan siswa kepada tujuan pembelajaran yang meliputi kognitif, psikomotor dan afektif (kegiatan apersepsi, memotivasi siswa dan menyampaikan tujuan pembelajaran).</p>	
<p>2.</p>	<p>Kegiatan Inti</p> <p>1. Eksplorasi</p> <p>Dalam kegiatan eksplorasi, guru :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan stimulus kepada peserta didik secara komunikatif dan kreatif melalui pemaparan materi tentang konsep-konsep harapan pelanggan yang dilengkapi dengan beberapa contoh yang sering ditemui oleh siswa dalam kehidupan sehari-hari. 2) Bersama peserta didik mendiskusikan materi yang tersaji sehingga peserta didik menanggapi dengan kritis dan terlibat aktif dalam proses pembelajaran. <p>2. Elaborasi</p> <p>Dalam kegiatan elaborasi, guru :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Siswa diberi pertanyaan mengenai harapan pelanggan serta pengertian pelanggan internal, pelanggan eksternal dan pelanggan perantara. 2) Siswa kreatif dan berpendapat dalam menjawab dan menganalisis pertanyaan. 3) Membimbing siswa untuk peduli dan mendengarkan pendapat teman dengan menguatkan pendapat teman yang lain. 	<p>70 menit</p>

	<p>3. Konfirmasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan tanggapan dan simpulan berdasarkan jawaban dari peserta didik secara komunikatif. 2) Memberikan pertanyaan mengenai hal-hal yang belum dipahami dan diharapkan peserta didik bersikap jujur tentang pemahaman mereka. 3) Memberikan reward kepada siswa yang merespon atas stimulus yang diberikan dengan tepat dan benar. 4) Memberikan motivasi kepada peserta didik yang belum menguasai materi. 	
<p>3.</p>	<p>Kegiatan Penutup</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melakukan penilaian akhir dengan koreksi dan evaluasi secara individu kepada siswa bergiliran bertanggungjawab mengenai konsep-konsep harapan pelanggan dan pengertian pelanggan internal, pelanggan eksternal serta pelanggan perantara. 2) Menyampaikan topik materi yang akan dibahas dalam pertemuan berikutnya 3) Salam penutup 	<p>10 menit</p>

H. MEDIA/SUMBER PEMBELAJARAN

a. Media Pembelajaran

1. *White Board*
2. Spidol

b. Sumber Pembelajaran

1. Widaningsih, dan Samsul Rizal. 2011. Modul Melaksanakan Pelayanan Prima. Jakarta : Erlangga.
2. Endang R, Sri. 2010. Modul Bekerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan. Jakarta : Erlangga.

3. Modul 9 Administrasi Perkantoran untuk SMK/MAK. Surakarta : PT Pratama Mitra Aksara.

I. PENILAIAN

a. Teknik Penilaian

1. Tes Lisan
2. Presentasi

b. Instrumen / Alat Penilaian

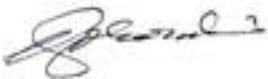
1. Daftar Pertanyaan
2. Lembar Penilaian

c. Skor Penilaian

Terlampir

Semarang, 7 Agustus 2012

Mengetahui,
Guru Pamong



Drs. Djoko Endro Mulyo Seno
NIP 195503271982031008

Guru Praktikan



Erna Sasmita
NIM 7101409065



Drs. Supriyanto, M.Pd.

NIP 1961 0808 198603 1 015

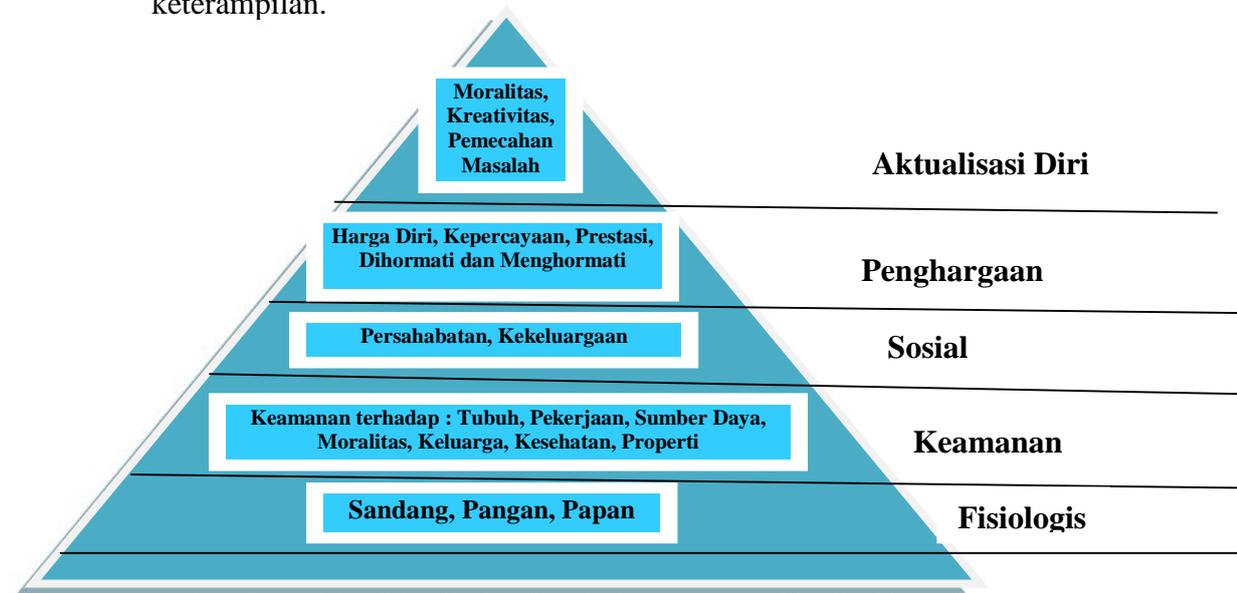
LAMPIRAN

BAHAN AJAR

Kebutuhan Pelanggan

Kebutuhan adalah keinginan yang timbul atas dorongan biologis, fisiologis dan sosiologis pada diri seseorang untuk memenuhi segala keperluan hidupnya. **Abraham Maslow** (seorang pelopor aliran humanistik) mengemukakan hierarki kebutuhan manusia sebagai berikut :

- Kebutuhan Fisiologis (physiological), yaitu pemenuhan akan sandang, pangan, dan papan.
Seperti : haus, lapar, tempat berteduh, dan kebutuhan jasmaniah lainnya.
- Kebutuhan Keamanan (safety), meliputi keamanan bekerja, mendapatkan nafkah, termasuk keamanan dan perlindungan terhadap gangguan fisik serta emosional.
- Kebutuhan Sosial (love/belonging), yaitu berteman dan bermasyarakat, termasuk kasih sayang, penerimaan oleh masyarakat, keanggotaan kelompok dan kesetiakawanan.
- Kebutuhan Penghargaan Diri (self esteem), yaitu memperoleh hak, kebebasan diri, termasuk status, pengakuan dan perhatian.
- Kebutuhan Aktualisasi Diri (self actualization), yaitu kemampuan mencapai sesuatu termasuk memperoleh kepuasan diri dengan mengembangkan pengetahuan dan keterampilan.



Sedangkan **David McClelland** (seorang ahli teori psikologi asal Amerika) menyebutkan tiga macam kebutuhan manusia, yaitu sebagai berikut :

- Kebutuhan akan kekuasaan (*need for power*), merupakan refleksi dari dorongan untuk mencapai kedudukan yang tinggi dalam masyarakat. Apabila kebutuhan seseorang

mendesak, ia akan termotivasi untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Jika kebutuhan kekuasaan makin tinggi, orang berusaha untuk bersikap senang member perhatian untuk mempengaruhi dan mengendalikan orang lain, mencari posisi pimpinan, dan berusaha tampil berbicara di muka umum.

- b. Kebutuhan akan afiliasi (*need for affiliation*), merupakan kebutuhan untuk berinteraksi dengan orang lain, berada bersama orang lain, atau tidak mau melakukan sesuatu yang merugikan orang lain. Jika kebutuhan akan afiliasi mendesak, seseorang akan berusaha membina hubungan yang menyenangkan dan saling pengertian.
- c. Kebutuhan akan pencapaian (*need for achievement*), merupakan kebutuhan untuk berprestasi. Jika kebutuhan untuk berprestasi makin tinggi, seseorang akan berusaha menetapkan suatu tujuan yang penuh tantangan namun masih mungkin dicapai, melakukan pendekatan yang realistis terhadap risiko, serta bertanggung jawab atas penyelesaiannya.

Kebutuhan pelanggan adalah keinginan seseorang/lembaga akan barang atau jasa yang ditawarkan oleh penjual secara terus-menerus. Memahami kebutuhan pelanggan merupakan kegiatan yang digunakan sebagai dasar dalam menentukan tindakan selanjutnya pada pelanggan. Pelanggan memiliki kebutuhan yang berbeda tingkatannya, dan harapan pelanggan biasanya dipengaruhi oleh nilai-nilai budaya, strategi pemasaran, dan sebagainya. Pelanggan akan merasa puas jika setiap kebutuhannya dapat terpenuhi. Oleh sebab itu, apapun permintaan pelanggan, serta bagaimanapun sikap dan perilaku pelanggan, mereka harus tetap dilayani dengan sebaik-baiknya. Untuk mengetahui kebutuhan-kebutuhan pelanggan, harus memahami terlebih dahulu kebutuhan-kebutuhan dasar pelanggan, yaitu :

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

Kebutuhan pelanggan dapat diketahui melalui wawancara, survey, perbincangan, penggalan data, atau metode-metode pengumpulan informasi lainnya. Setelah memahami beberapa kebutuhan pelanggan, seorang petugas pelayanan akan lebih mudah memenuhi keinginan pelanggan. Fungsi utama petugas pelayanan adalah memberikan pelayanan yang

sebaik-baiknya kepada para pelanggan, sehingga diharapkan mampu mempertahankan loyalitas dan kepercayaan pelanggan untuk tetap memakai barang dan jasa yang kita tawarkan, tanpa melirik produk perusahaan lain.

KEPUASAN PELANGGAN

Harapan pelanggan terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh suatu usaha selalu meningkat. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan produk dan kinerja yang dirasakan dengan kebutuhan dan harapannya. Adapun beberapa pengertian kepuasan pelanggan, antara lain sebagai berikut :

- Kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pelanggan terhadap pengalaman mengonsumsi suatu produk barang atau jasa.
- Kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kebutuhan dengan produk yang dirasakan setelah mereka menggunakannya.

Setiap perusahaan ingin memberikan kepuasan kepada pelanggannya, baik itu pelanggan baru maupun pelanggan tetap. Akan tetapi, dalam praktiknya tidak mudah untuk mencapai tujuan tersebut. Beberapa cara untuk mengukur atau memantau kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut.

a. Sistem keluhan dan saran

Misalnya dengan menyediakan kotak saran dan keluhan, kartu komentar, customer hot-lines, dan mempekerjakan petugas pengumpul pendapat/keluhan pelanggan.

b. Survey kepuasan pelanggan

Survey bias dilakukan dengan kuesioner (dikirim lewat pos atau dibagikan pada saat pelanggan berbelanja), lewat telepon, e-mail, faks, atau dengan wawancara langsung.

c. *Lost customer analysis*

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli dari perusahaan atau mereka yang telah beralih pemasok.

d. *Ghost shopping (mystery shopping)*

Perusahaan menggunakan ghost shopper untuk mengamati kekuatan dan kelemahan produk serta pelayanan perusahaan dan pesaing. *Ghost shopper* adalah orang yang dipekerjakan perusahaan untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, baik untuk produk perusahaan maupun produk pesaing. Tugasnya adalah meneliti dan melaporkan temuan-temuannya kepada perusahaan yang menugaskannya.

e. *Sales-related methods*

Kepuasan pelanggan diukur dengan criteria pertumbuhan penjualan, pangsa pasar dan rasio pembelian ulang. Walaupun banyak digunakan, metode ini dapat menimbulkan bias dalam menyimpulkan kepuasan pelanggan, terutama dalam situasi struktur pasar monopoli, di mana terjadi kelebihan permintaan dan adanya kasus pelanggan yang enggan atau sulit pindah pemasok, meskipun tidak puas.

f. *Customer panels*

Perusahaan membentuk panel pelanggan yang nantinya dijadikan sampel secara berkala untuk mengetahui apa yang mereka rasakan dari semua produk dan pelayanan perusahaan. Dalam hal ini, anggota panel merupakan sukarelawan atau orang-orang yang dibayar untuk kegiatan tersebut. Para anggota panel yang terpilih dianggap mampu mewakili para pelanggan perusahaan terkait.

Banyak perusahaan yang menyatakan bahwa mereka memberikan perhatian besar pada kepuasan pelanggannya. Cara pengungkapannya berneka ragam, misalnya dengan slogan 'kepuasan pelanggan adalah tujuan kami', 'pelanggan adalah raja' dan sebagainya. Dengan memerhatikan kepuasan pelanggan, akan diperoleh beberapa manfaat pokok, seperti :

- Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis.
- Mendorong setiap anggota organisasi untuk bekerja dengan tujuan serta kebanggaan yang lebih baik.
- Memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan sehingga semakin banyak orang yang akan membeli dan menggunakan produk perusahaan.
- Reputasi perusahaan semakin positif di mata masyarakat pada umumnya, dan pelanggan pada khususnya.
- Meningkatkan volume penjualan dan keuntungan.

Meskipun kepuasan pelanggan sangat besar pengaruhnya terhadap perkembangan perusahaan, tidak sedikit perusahaan yang kurang berupaya untuk menelusuri dan mempelajari kepuasan pelanggan, dan tidak berusaha untuk mencari inovasi lain yang mungkin berpotensi meningkatkan kepuasan pelanggannya. Akibatnya mudah ditebak, perusahaan tersebut secara cepat atau lambat, pasti akan mengalami kemunduran. Beruntung bila kemunduran itu berlangsung perlahan, karena masih ada waktu untuk dibenahi.

PERTANYAAN

Skala Sikap

Berilah tanda centang (v) pada kolom berikut dan berikan alasannya.

No.	Pernyataan	Sikap					Alasan
		S	AS	TB	KS	TS	
1.	Pelayanan prima harus diberikan kepada pelanggan dengan perilaku dan sikap yang baik.						
2.	Pelayanan prima merupakan faktor utama keberhasilan dalam bisnis.						
3.	Pelaksanaan pelayanan prima didasarkan pada standar pelayanan yang baik.						
4.	Prinsip-prinsip pelayanan prima hanya diterapkan pegawai ini depan (front-liner).						
5.	Salah satu indikator keberhasilan penerapan pelayanan prima adalah tidak adanya keluhan pelanggan.						
6.	Mengonfirmasi pesanan tidak perlu dilakukan, karena sudah ada catatan pesanan.						
7.	Tidak hanya produk yang perlu terus-menerus disempurnakan, pelayanan juga perlu ditingkatkan.						
8.	Untuk mencegah terjadinya ketidakpuasan, dalam kondisi apa pun pelanggan harus dihargai dan dihormati.						
9.	Dalam pelayanan prima, kita memperlakukan pelanggan seperti memperlakukan diri kita.						
10.	Jika pelanggan mengeluh atau mengkritik, sementara kita memang benar, kita harus mempertahankan pendapat demi menjaga citra baik perusahaan.						

Keterangan :

S = Setuju AS = Agak Setuju TB = Tidak Berpendapat
KS = Kurang Setuju TS = Tidak Setuju

SKOR PENILAIAN

No	Keterangan				
	S	AS	TB	KS	TS
1.	5	4	3	2	1
2.	5	4	3	2	1
3.	5	4	3	2	1
4.	1	2	3	4	5
5.	5	4	3	2	1
6.	1	2	3	4	5
7.	5	4	3	2	1
8.	5	4	3	2	1
9.	5	4	3	2	1
10.	1	2	3	4	5



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS PENDIDIKAN
SMK NEGERI 2 SEMARANG
Jl. Dr. Cipto 121 A Telp. / Fax. (024) 8455757
Email : smeansa_smg@yahoo.co.id

SOAL ULANGAN HARIAN

Mata Pelajaran : Memberikan pelayanan kepada pelanggan
Kompetensi Dasar : 12.1 Mendiskripsikan pelayanan prima
Alokasi Waktu : 45 Menit (1 jam pelajaran)

I. Pilihlah jawaban yang paling tepat dengan cara memberikan tanda silang (x) pada salah satu huruf a, b, c, d, atau e !

- Pelayanan yang menempatkan pelanggan merasa dipentingkan merupakan pengertian dari
 - Customer service
 - Pelayanan prima
 - Harapan pelanggan
 - Pelayanan purna jual
 - Pentingnya pelayanan
- Menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan merupakan bagian dari
 - Tujuan pelayanan prima
 - Harapan pelanggan
 - Fungsi pelayanan
 - Pentingnya pelayanan
 - Kemampuan pelayanan
- Pelayanan prima adalah tanggung jawab dari
 - Para karyawan
 - Para direktur
 - Para manajer
 - Komisaris perusahaan
 - Seluruh karyawan dan para pimpinan
- Fungsi pelayanan prima diantaranya adalah
 - Menyapa dan memberi salam
 - Melayani pelanggan dengan ramah, cepat, dan tepat waktu
 - Ramah dan senyum
 - Mengingat nama pelanggan
 - Berpikir positif
- Sebagai petugas pelayanan yang baik, cara anda menyambut kedatangan tamu perusahaan adalah dengan mengucapkan
 - Selamat pagi, ada apa perlu ?
 - Selamat pagi, mau bertemu siapa ?
 - Selamat pagi, silahkan duduk, mau bertemu dengan siapa ?
 - Selamat pagi, silahkan duduk, ada apa anda datang ke sini ?
 - Selamat pagi, silahkan duduk, tunggu sebentar.

6. The eight petals on the flower of service (delapan supplement pelayanan) dikemukakan oleh. . . .
- Gaspersz*
 - Joseph Juran*
 - WA. Shewhart*
 - Lovelock*
 - Davidow dan Utal*
7. Pada hakikatnya pelayanan prima dapat diartikan sebagai
- Memberikan potongan harga besar-besaran
 - Membentuk sistem pemasaran terpadu
 - Melayani konsumen dengan sebaik-baiknya agar pelanggan merasa puas.
 - Melayani pelanggan tetap dan pembeli potensial
 - Melayani konsumen dengan selalu memberikan arahan yang baik
8. Setiap pelayanan pasti menggunakan tutur kata. Peribahasa yang sesuai dengan pernyataan tersebut adalah
- 'air tenang menghanyutkan'
 - 'air dicincang tak putus'
 - 'sakit sama mengaduh, luka sama mengeluh'
 - 'tong kosong nyaring bunyinya'
 - 'lidah lebih tajam dari sebuah pisau'
9. Berikut yang tidak termasuk "*the eight petals on the flower of service*" (8 suplemen pelayanan) adalah
- Exception*
 - Hospitality*
 - Consultation*
 - Meditating*
 - Undertaking*
10. Melayani pelanggan dengan menjelaskan secara detail mengenai kemudahan aplikasi maupun administrasi disebut
- Exception*
 - Hospitality*
 - Consultation*
 - Meditating*
 - Undertaking*
11. Mekanisme pembayaran hendaknya dibuat sesederhana dan semudah mungkin adalah
- Billing*
 - Exception*
 - Undertaking*
 - Caretaking*
 - Payment*
12. Menyediakan informasi yang lengkap yang dibutuhkan pelanggan seperti tentang apa, bagaimana, berapa, dimana diperoleh, berapa lama memperoleh barang atau jasa yang dapat membantu pelanggan dalam menentukan pilihan adalah
- Information*
 - Caretaking*
 - Exception*
 - Consultation*
 - Hospitality*
13. Adanya ruang tunggu yang nyaman, pegawai yang ramah, tersediannya koran atau bacaan untuk menunggu merupakan suplemen pelayanan yang disebut
- Exception*
 - Hospitality*
 - Undertaking*
 - Billing*
 - Consultation*
14. Adanya pelanggan yang memerlukan pelayanan khusus lebih berkualitas dan lebih baik karena adanya klaim

- dari pelanggan dalam suplement pelayanan disebut
- Consultation*
 - Undertaking*
 - Exception*
 - Caretaking*
 - Payment*
15. Penjual harus melihat latar belakang pelanggan yang berbeda-beda akan menuntut pelayanan yang berbeda pula. Oleh karena itu penjual harus memperhatikannya, adalah maksud dari
- Information*
 - Caretaking*
 - Hospitality*
 - Undertaking*
 - Consultation*
16. Pelanggan yang berasal dari luar perusahaan yang membeli barang/jasa yang diproduksi oleh suatu perusahaan disebut
- International customer*
 - External customer*
 - Internal customer*
 - Intervet customer*
 - Extrovet customer*
17. Hal yang perlu diperhatikan agar manajemen mutu terpadu (TQM) dapat tercapai dengan baik adalah
- Keuntungan jangka pendek
 - Obsesi terhadap profit
 - Berfokus pada pelanggan
 - Menggunakan pendekatan sosial
 - Setiap pekerja bekerja secara individu
18. Untuk dapat mencapai daya saing yang maksimal melalui perbaikan mutu dan jasa, sumber daya manusia dan manajemen
- Better, faster, newer*
 - Management total quality*
 - Total quality control*
 - Total quality management*
 - Total of quality*
19. Pelayanan yang berupa barang tambahan, tetapi wajib diberikan, misalnya membeli motor mendapatkan helm disebut
- Upgrading service*
 - Stabilitating service*
 - Facilitating service*
 - Supporting service*
 - Care service*
20. Pelayanan dengan cara menawarkan produk utama barang atau jasa yang diproduksi oleh perusahaan yang bersangkutan adalah
- Care service*
 - Fasilitating service*
 - Supporting service*
 - Stabilitating service*
 - Upgrading service*

II. Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan jelas dan tepat!

- Sebutkan yang termasuk delapan suplemen pelayanan !
- Jelaskan tujuan dan pentingnya pelayanan prima !
- Jelaskan apa yang dimaksud dengan pelayanan prima !
- Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok (*care service, fasilitating service, dan suporting service*) coba jelaskan dan berikan contoh nya !

5. Pelayanan kepada pelanggan hendaknya lebih baik (*better*), lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), selalu diperbarui (*newer*), dan makin sederhana (*move*) n penjelasan dan contoh dalam suatu organisasi atau perusahaan !



DINAS PENDIDIKAN
SMK NEGERI 2 SEMARANG
Jl. Dr. Cipto 121 A Telp. / Fax. (024) 8455757
Email : smeansa_smg@yahoo.co.id

SOAL ULANGAN HARIAN

Mata Pelajaran : Memberikan pelayanan kepada pelanggan
Kompetensi Dasar : 12.2 Mengidentifikasi pelanggan dan kebutuhannya
Alokasi Waktu : 45 menit (1jam pelajaran)

I. Pilihlah jawaban yang paling tepat dengan cara memberikan tanda silang (x) pada salah satu huruf a, b, c, d, atau e !

- Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain, merupakan pengertian menurut
 - Kamus Bahasa Indonesia
 - Emmerson dan Peterson
 - Sutarjo
 - Moekijat
 - Davidow dan Utal
- Berikut bukan syarat untuk mencapai mutu pelayanan yang baik adalah
 - Mendahulukan kepentingan pelanggan
 - Pelayanan dengan sepenuh hati
 - Budaya pelayanan prima
 - Sentuhan pribadi pelayanan prima
 - Bekerja dengan prinsip profit
- Keluhan pelanggan yang timbul karena sikap negatif petugas pelayanan pada saat melayani pelanggan adalah
 - Mechanical complaint*
 - Attitudinal complaint*
 - Service related complaint*
 - Unusual complaint*
 - Use complaint*
- Pelanggan adalah pihak yang telah sekian lama menjalin kerja sama usaha, pernyataan ini merupakan pengertian pelanggan sebagai
 - Raja
 - Mitra
 - Inti pemasaran
 - Tamu istimewa
 - Konsumen
- Cara yang tidak bisa digunakan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan ialah
 - Survei
 - Perbincangan
 - Sensus penduduk
 - Panggilan data
 - Wawancara
- Pihak yang setia pada produk yang kita hasilkan, disebut dengan

- a. Pelanggan
 - b. Distributor
 - c. Pemasok
 - d. Produsen
 - e. Konsumen
7. Salah satu manfaat dari adanya kepuasan pelanggan adalah
- a. Mengharmonisasikan hubungan antara perusahaan dan pemasok
 - b. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
 - c. Mendorong setiap anggota organisasi untuk bersikap individualistis
 - d. Reputasi perusahaan semakin positif di mata pemerintah
 - e. Meningkatkan volume produksi
8. Pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan yang sudah memasuki lanjut usia adalah . . .
Selalu memerikan pngarahan terhadapnya
- a. Mengalihkan pelanggan kepada petugas yang lain
 - b. Membiarkan pelanggan sehingga merasa bosan
 - c. Melayani dengan penuh pengertian, perhatian dan kesabaran
 - d. Bersikap acuh tak acuh
9. Jenis-jenis perilaku pelanggan berdasarkan bentuk tubuh adalah
- a. Atletis, kritis, dan leptosom
 - b. Praktis, leptosom, dan atletis
 - c. Piknis, leptosom, dan atletis
 - d. Leptosom, sportif, dan atletis
 - e. Piknis, leptosom, dan optimis
10. Salah satu ciri pelanggan remaja adalah
- a. Sulit dirayu penjual
 - b. Tertarik karena corak barang
 - c. Menyenangi barang yang lembut
 - d. Sering meminta pendapat
 - e. Mau berlama-lama ketika berbelanja
11. Pelanggan yang umumnya bersifat sombong, sok intelek, dan sok idealis intelek, merupakan pelanggan jenis . . .
- a. Piknis
 - b. Atletis
 - c. Lanjut usia
 - d. Leptosom
 - e. Pendiam
12. Di bawah ini yang tidak termasuk hierarki kebutuhan Abraham Maslow mengenai kebutuhan manusia adalah kebutuhan
- a. Fisiologis
 - b. Keamanan
 - c. Penghargaan
 - d. Aktualisasi diri
 - e. Kekuasaan
13. Menyediakan kotak saran dan keluhan, kartu komentar, *customer hot-lines*, serta mempekerjakan petugas pengumpul pendapat/keluhan pelanggan, merupakan usaha perusahaan untuk mengukur
- a. Kepuasan pelanggan
 - b. Jumlah penjualan
 - c. Jumlah pelanggan
 - d. Perkiraan produksi
 - e. Keberhasilan promosi
14. Salah satu kebutuhan pelanggan adalah
- a. Tidak ingin diperlakukan sebagai orang penting
 - b. Membutuhkan informasi yang jujur dan benar

- c. Akan memerhatikan petugas pelayanan secara istimewa dan khusus
- d. Menginginkan potongan harga sebesar-besarnya
- e. Selalu berupaya untuk mencari-cari kesalahan penjual

15. Ketika membeli sebuah tas, terkadang wanita tidak hanya mempertimbangkan kualitas dan harga, tetapi juga mempertimbangkan aspek emosional seperti harga diri. Dengan demikian, proses pembelian tersebut didasarkan pada pertimbangan
- a. Dinamis
 - b. Rasional
 - c. Irasional
 - d. Logis
 - e. Ekonomis

II. Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan jelas dan tepat!

1. Sebut dan jelaskan tiga macam kebutuhan manusia menurut David McClelland !
2. Sebut dan jelaskan hierarki kebutuhan manusia menurut Abraham Maslow !
3. Jelaskan siapa saja yang dimaksud pelanggan perantara !
4. Jelaskan cara memperlakukan pelanggan pria !
5. Jelaskan pengertian pelanggan internal, pelanggan eksternal dan pelanggan perantara !
6. Dengan memperhatikan kepuasan pelanggan, manfaat apa sajakah yang dapat diperoleh?
7. Bagaimanakah cara menghadapi pelanggan yang mempunyai keterbatasan fisik atau psikologis?





PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS PENDIDIKAN
SMK NEGERI 2 SEMARANG
Jl. Dr. Cipto 121 A Telp. / Fax. (024) 8455757
Email : smeansa_smg@yahoo.co.id

SOAL ULANGAN HARIAN

Mata Pelajaran : Memberikan pelayanan kepada pelanggan
Kompetensi Dasar : 12.3 Memberikan pelayanan kepada pelanggan
Alokasi Waktu : 45 Menit (1 jam pelajaran)

II. Pilihlah jawaban yang paling tepat dengan cara memberikan tanda silang (x) pada salah satu huruf a, b, c, d, atau e !

1. A 3 dalam konsep pelayanan prima adalah
 - a. *Attitude, attention, dan ability*
 - b. *Action, ability, dan attitude*
 - c. *Ability, approach, dan action*
 - d. *Attitude, attention, dan action*
 - e. *Approach, attention, dan action*
2. Pelayanan dengan perhatian disebut juga pelayanan dengan. . . .
 - a. *Action*
 - b. *Attitude*
 - c. *Attribute*
 - d. *Attention*
 - e. *Acknowledge*
3. Pemberian pelayanan kepada para pelanggan dengan berfokus pada perbaikan sikap dalam konsep A3 disebut juga dengan
 - a. *Action*
 - b. *Attitude*
 - c. *Attribute*
 - d. *Attention*
 - e. *Acknowledge*
4. Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan dalam konsep A3 disebut juga dengan
 - a. *Action*

- b. *Attitude*
 - c. *Attribute*
 - d. *Attention*
 - e. *Acknowledge*
5. Melayani pelanggan dengan pikiran positif, sehat dan logis dalam konsep A3 disebut dengan
- a. *Action*
 - b. *Attitude*
 - c. *Attribute*
 - d. *Attention*
 - e. *Acknowledge*
6. Penyempurnaan produk dan proses secara terus-menerus merupakan aspek pelayanan prima dalam konsep
- a. *Action*
 - b. *Attitude*
 - c. *Attribute*
 - d. *Attention*
 - e. *Acknowledge*
7. Salah satu tanda atau isyarat awal ketidakpuasan pelanggan ialah
- a. Meninggalkan toko
 - b. Berdiam diri
 - c. Mengganti pesanan
 - d. Selalu tersenyum
 - e. Gerak-gerik tidak sabar
8. Konsep perhatian mencakup tiga hal penting, yaitu
- a. *Listening, observation, dan thinking*
 - b. *Listening, seeing, dan thinking*
 - c. *Listening, observation, dan talking*
 - d. *Listening, undertaking, dan giving*
 - e. *Listening, waiting, dan giving*
9. Untuk dapat mendapatkan informasi dari pelanggan dapat dilakukan dengan cara-cara berikut ini,kecuali
- a. Pihak perusahaan menjalin komunikasi tatap muka dengan pelanggan
 - b. Perusahaan mendengarkan keluhan pelanggan tanpa adanya respon

- c. Perusahaan meminta waktu luang pelanggan untuk mendengarkan keluhan, harapan, dan kebutuhannya
 - d. Perusahaan mengundang pelanggan untuk membicarakan keluhan, harapan, dan kebutuhannya
 - e. Perusahaan menanggapi setiap keluhan, harapan, dan kebutuhan pelanggan
10. Salah satu perilaku positif yang seharusnya dilakukan oleh seorang petugas pelayanan adalah
- a. Memanipulasi rekan kerja
 - b. Berbusana seadanya
 - c. Bersikap acuh tak acuh terhadap pelanggan
 - d. Menjauhi rekan kerja agar dapat bekerja mandiri
 - e. Bersikap jujur
11. Pelayanan prima menjadi salah satu strategi bisnis suatu
- a. Produksi
 - b. Perusahaan
 - c. Pemerintah
 - d. Pemasaran
 - e. Penjualan
12. Bertindak tanggap dalam memberikan pelayanan yang tepat guna, disebut juga dengan bersikap
- a. Responsif
 - b. Reaktif
 - c. Prima
 - d. Antisipatif
 - e. Cekatan
13. Listening, observing, dan thinking merupakan ruang lingkup dari konsep
- a. *Attitude*
 - b. Tindakan
 - c. *Action*
 - d. Sikap
 - e. Perhatian
14. Ucapan terima kasih kepada pelanggan merupakan ungkapan
- a. Penghargaan atas kedatangan dan kepercayaan pelanggan
 - b. Pujian kepada pelanggan

- c. Rasa bangga kepada pelanggan
 - d. Untuk menjalin suasana yang menyenangkan
 - e. Untuk membina kekeluargaan
15. Yang bukan termasuk pelayanan prima berdasarkan sikap adalah
- a. Pelayanan dengan sopan
 - b. Pelayanan dengan pikiran positif dan sehat
 - c. Pelayanan dengan serasi
 - d. Pelayanan dengan sikap menghargai
 - e. Pelayanan dengan mencurahkan perhatian kepada pelanggan

II. Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan jelas dan tepat!

1. Jelaskan maksud pelayanan prima berdasarkan konsep A3 !
2. Sebut dan jelaskan bentuk pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian !
3. Sebut dan jelaskan bentuk pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan !
4. Sebut dan jelaskan bentuk pelayanan prima berdasarkan konsep sikap !
5. Tidak semua pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Adakalanya pelanggan merasa tidak puas dan menuntut adanya perbaikan. Sebut dan jelaskan 5 tahapan yang dapat membantu dalam mengatasi keluhan-keluhan pelanggan !





PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS PENDIDIKAN
SMK NEGERI 2 SEMARANG
Jl. Dr. Cipto 121 A Telp. / Fax. (024) 8455757
Email : smeansa_smg@yahoo.co.id

KUNCI JAWABAN

Kompetensi Dasar : 12.1 Mendiskripsikan pelayanan prima
I. PILIHAN GANDA

No.	Jawaban	No.	Jawaban
1.	B	11.	E
2.	A	12.	A
3.	E	13.	B
4.	B	14.	C
5.	C	15.	B
6.	D	16.	B
7.	C	17.	C
8.	E	18.	D
9.	D	19.	C
10.	E	20.	A

II. ESSAY

- Delapan suplement pelayanan antara lain :
 - Information
 - Consultation
 - Undertaking
 - Hospitality
 - Caretaking
 - Exception
 - Billing
 - Payment
- Ada beberapa tujuan pelayanan prima, antara lain :
 - Untuk menjaga agar pelanggan merasa dipentingkan dan diperhatikan segala kebutuhan.

- Untuk mempertahankan pelanggan agar tetap setia menggunakan barang atau jasa yang kita tawarkan.
- Untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.

Pentingnya pelayanan prima :

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

3. Pengertian Pelayanan Prima :

- Pelayanan prima adalah pelayanan yang memprioritaskan kepuasan pelanggan.
- Pelayanan prima adalah pelayanan dengan ramah, tepat, dan cepat kepada pelanggan.
- Pelayanan prima adalah pelayanan yang membuat pelanggan merasa dipentingkan.
- Pelayanan prima adalah pelayanan yang menempatkan pelanggan sebagai rekan/partner.

4. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, sebagai berikut :

a. Care service

Pelayanan *care service*, yaitu pelayanan dengan cara menawarkan produk utama barang atau jasa yang diproduksi oleh perusahaan yang bersangkutan.

Misalnya, perusahaan Honda yang memproduksi berbagai macam sepeda motor, seperti Supra X, Tiger, Mega Pro, Vario, maka kegiatan utamanya adalah menjual sepeda motor kepada pelanggan.

b. *Fasilitating service*

Fasilitating service, merupakan fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan yang merupakan pelayanan tambahan, tetapi wajib diadakan.

Misalnya, pembelian sepeda motor maka pihak pelanggan akan mendapatkan helm dan jaket secara gratis. Selain itu, gratis biaya angkut sampai ke alamat pelanggan.

c. *Supporting service*

Supporting service merupakan fasilitas pelayanan tambahan (pendukung) kepada pelanggan, tetapi tidak wajib diadakan. *Supporting service* ini tujuannya untuk meningkatkan daya saing perusahaan, agar mempunyai nilai pelayanan yang lebih dari pesaingnya.

Misalnya, untuk memudahkan para pelanggan dalam mengadakan perbaikan/ perawatan maka pihak Honda membuka bengkel-bengkel resmi, lengkap dengan fasilitas suku cadang dan oli, sehingga pelanggan tidak kebingungan harus kemana kalau sepeda motornya ada masalah.

5. Pelayanan kepada pelanggan hendaknya lebih baik (*better*), lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), selalu diperbarui (*newer*), dan makin sederhana (*move simple*).

Contoh : pelayanan yang diberikan dalam suatu perusahaan lebih baik dan semakin mempermudah proses pengiriman maupun pembayaran barang, adanya suatu inovasi. (jawaban disesuaikan dengan jawaban siswa berdasarkan teori).



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS PENDIDIKAN
SMK NEGERI 2 SEMARANG
Jl. Dr. Cipto 121 A Telp. / Fax. (024) 8455757
Email : smeansa_smg@yahoo.co.id

KUNCI JAWABAN

Kompetensi Dasar : 12. 2 Mengidentifikasi pelanggan dan kebutuhannya

I. PILIHAN GANDA

No.	Jawaban
1.	A
2.	E
3.	C
4.	B
5.	C
6.	A
7.	B
8.	C
9.	C
10	E

No.	Jawaban
11.	D
12.	E
13.	A
14.	B
15.	C

II. ESSAY

1. **David McClelland** (seorang ahli teori psikologi asal Amerika) menyebutkan tiga macam kebutuhan manusia, yaitu sebagai berikut :
 - d. Kebutuhan akan kekuasaan (*need for power*), merupakan refleksi dari dorongan untuk mencapai kedudukan yang tinggi dalam masyarakat. Apabila kebutuhan seseorang mendesak, ia akan termotivasi untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Jika kebutuhan kekuasaan makin tinggi, orang berusaha untuk bersikap senang member perhatian untuk mempengaruhi dan mengendalikan orang lain, mencari posisi pimpinan, dan berusaha tampil berbicara di muka umum.
 - e. Kebutuhan akan afiliasi (*need for affiliation*), merupakan kebutuhan untuk berinteraksi dengan orang lain, berada bersama orang lain, atau tidak mau

melakukan sesuatu yang merugikan orang lain. Jika kebutuhan akan afiliasi mendesak, seseorang akan berusaha membina hubungan yang menyenangkan dan saling pengertian.

- f. Kebutuhan akan pencapaian (*need for achievement*), merupakan kebutuhan untuk berprestasi. Jika kebutuhan untuk berprestasi makin tinggi, seseorang akan berusaha menetapkan suatu tujuan yang penuh tantangan namun masih mungkin dicapai, melakukan pendekatan yang realistis terhadap risiko, serta bertanggung jawab atas penyelesaiannya.

2. **Abraham Maslow** (seorang pelopor aliran humanistik) mengemukakan hierarki kebutuhan manusia sebagai berikut :

- a. Kebutuhan Fisiologis (*physiological*), yaitu pemenuhan akan sandang, pangan, dan papan.
Seperti : haus, lapar, tempat berteduh, dan kebutuhan jasmaniah lainnya.
- b. Kebutuhan Keamanan (*safety*), meliputi keamanan bekerja, mendapatkan nafkah, termasuk keamanan dan perlindungan terhadap gangguan fisik serta emosional.
- c. Kebutuhan Sosial (*love/belonging*), yaitu berteman dan bermasyarakat, termasuk kasih sayang, penerimaan oleh masyarakat, keanggotaan kelompok dan kesetiakawanan.
- d. Kebutuhan Penghargaan Diri (*self esteem*), yaitu memperoleh hak, kebebasan diri, termasuk status, pengakuan dan perhatian.
- e. Kebutuhan Aktualisasi Diri (*self actualization*), yaitu kemampuan mencapai sesuatu termasuk memperoleh kepuasan diri dengan mengembangkan pengetahuan dan keterampilan.

3. Yang termasuk pelanggan perantara (*intermediate customer*) antara lain :

- a) Agen perusahaan

Agen perusahaan merupakan pelanggan tetap dari suatu produk yang dimiliki dan dihasilkan oleh perusahaan. Agen perusahaan tidak

sepenuhnya mengonsumsi produk yang disalurkan tetapi hanya bertugas menyalurkan produk kepada pelanggan nyata atau pelanggan akhir.

b) Distributor

Distributor merupakan pelanggan utama dari perusahaan dan bersifat tetap. Distributor merupakan pelanggan tetap perusahaan, sekaligus sebagai perpanjangan tangan dari perusahaan.

4. Cara memperlakukan pelanggan pria antara lain :

- Melayani dengan cepat tanpa perlu banyak bicara.
- Penjelasan yang diberikan terbatas pada hal-hal yang ditanyakan.
- Berusaha agar pelanggan membeli sesuatu yang dirasakannya cocok, jangan sampai ia menyesal sebab ia tidak akan kembali.
- Jangan menawarkan barang-barang yang warnanya mencolok, karena pria biasanya kurang menyukainya.

5. Pengertian pelanggan internal, pelanggan eksternal dan pelanggan perantara antara lain :

- Pelanggan internal (*internal customer*) adalah orang-orang atau pelanggan yang berada di dalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap maju mundurnya perusahaan. Dalam pengertian lain, pelanggan internal adalah semua pihak dalam organisasi yang sama, yang menggunakan jasa suatu bagian/departemen tertentu (termasuk pemroses selanjutnya dalam produksi bertahap).
- Pelanggan eksternal (*eksternal customer*) adalah setiap orang atau kelompok orang pengguna suatu produk (barang/jasa) yang dihasilkan oleh suatu perusahaan. Pelanggan eksternal inilah yang berperan sebagai pelanggan nyata atau pelanggan akhir. Kegiatan utama pelanggan eksternal adalah mempergunakan nilai guna dari sebuah produk sampai nilai guna produk tersebut habis, sehingga produk tersebut akan diganti

dengan produk baru yang bersifat sama yang untuk dihabiskan atau dikonsumsi hingga titik maksimal atau titik nol produk.

- Pelanggan perantara (*intermediate customer*) adalah setiap orang yang berperan sebagai perantara produk, namun bukan sebagai pemakai atau pengguna dari produk yang ditawarkan.

6. Dengan memerhatikan kepuasan pelanggan, akan diperoleh beberapa manfaat pokok, seperti :

- ✓ Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- ✓ Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis.
- ✓ Mendorong setiap anggota organisasi untuk bekerja dengan tujuan serta kebanggaan yang lebih baik.
- ✓ Memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan sehingga semakin banyak orang yang akan membeli dan menggunakan produk perusahaan.
- ✓ Reputasi perusahaan semakin positif di mata masyarakat pada umumnya, dan pelanggan pada khususnya.
- ✓ Meningkatkan volume penjualan dan keuntungan.

7. Cara menghadapi pelanggan yang mempunyai keterbatasan fisik atau psikologis hendaknya memerhatikan hal-hal berikut :

- Bertanya dengan tenang dan mengarahkan pandangan mata kepadanya, kemudian pada barang-barang yang mungkin akan dibelinya.
- Usahakan untuk dapat terus senantiasa menjalin percakapan.
- Tidak menunjukkan sikap dan rasa kasihan, tetapi tetap bersikap wajar seperti menghadapi pelanggan lainnya.
- Bersikap sabar dan tidak mudah marah agar tidak menyinggung perasaannya.



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS PENDIDIKAN
SMK NEGERI 2 SEMARANG
Jl. Dr. Cipto 121 A Telp. / Fax. (024) 8455757
Email : smeansa_smg@yahoo.co.id

KUNCI JAWABAN

Kompetensi Dasar : 12. 2 Mengidentifikasi pelanggan dan kebutuhannya

I. PILIHAN GANDA

No.	Jawaban
1.	D
2.	D
3.	B
4.	D
5.	B
6.	A
7.	E
8.	A
9.	B
10.	E

No.	Jawaban
11.	D
12.	C
13.	E
14.	A
15.	E

II. ESSAY

1. Pelayanan prima berdasarkan konsep A3 artinya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan menggunakan konsep sikap (*attitude*), perhatian (*attention*) dan tindakan (*action*).
2. Bentuk pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian yaitu : (disesuaikan dengan analisis jawaban / pemahaman siswa) :
 - a. Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan (*listening*)
 - Mendengarkan perkataan pelanggan dengan seksama
 - Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan
 - Memberikan pelayanan dengan cepat

- b. Mengamati perilaku pelanggan (observation)
 - Menebak karakter pelanggan
 - Memperkirakan motif dari pembelian
 - Memerhatikan sifat dan karakter pelanggan melalui bahasa nonverbal/bahasa tubuh
 - c. Mencerahkan perhatian kepada pelanggan (thinking)
 - Menetapkan visi, komitmen, dan suasana
 - Menyejajarkan diri dengan pelanggan
 - Mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan pelanggan
3. Bentuk pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan yaitu : (d disesuaikan dengan analisis jawaban / pemahaman siswa) :
- a. Mencatat pesanan pelanggan
 - b. Menegaskan kembali pesanan pelanggan
 - c. Mewujudkan kebutuhan pelanggan
 - d. Mengucapkan terima kasih dengan harapan pelanggan akan menjadi pelanggan tetap
 - e. Penyempurnaan produk dan proses secara terus-menerus
4. Bentuk pelayanan prima berdasarkan konsep sikap yaitu : (d disesuaikan dengan analisis jawaban / pemahaman siswa) :
- a. Penampilan dengan penampilan sopan dan serasi
 - Penampilan yang sopan dan serasi merupakan hal yang penting bagi setiap orang, dengan penampilan sopan, serasi dan menarik, seseorang akan dihormati, disegani dan dipercaya oleh orang lain.
 - b. Melayani pelanggan dengan pikiran positif, sehat dan logis
 - Tidak mencari kelemahan pelanggan agar mau melakukan pembelian yang berlebihan
 - Bersikap responsive terhadap pelanggan

- Memberikan pelayanan dengan penuh hormat
- Memberikan informasi sesuai dengan fakta
- Menggunakan senyuman yang menarik dan tulus

c. Pelayanan dengan penghargaan

- Bersikap sopan dan santun
- Menggunakan tata bahasa yang baik

5. Tahapan dalam mengatasi keluhan pelanggan yaitu :

a. Memahami apa yang diperlukan

Dengarkan dan pahami keluhan pelanggan, apa yang menjadi penyebab timbulnya suatu ketidakpuasan pelanggan.

b. Menentukan apa yang dilakukan

Setelah memahami permasalahan, segera tentukan tindakan korektif. Sebaiknya tentukan lebih dari satu tindakan korektif sebagai alternatif.

c. Setujui tindakan dengan pelanggan

Tanyakan persetujuan pelanggan, apakah tindakan korektif yang akan dilakukan sesuai dengan keinginannya.

d. Ambil tindakan sesuai rencana

Secepatnya lakukan tindakan korektif. Lakukan koordinasi dengan pihak terkait jika memang diperlukan.

e. Pertahankan agar pelanggan tetap diberi informasi

Merupakan kewajiban petugas pelayanan untuk secara aktif memberitahukan pelanggan bahwa tindakan korektif sudah dilakukan terkait dengan keluhan pelanggan. Petugas pelayanan juga harus memastikan bahwa kejadian tersebut tidak akan terulang lagi dikemudian hari.

Lampiran 9

1. Contoh Analisis Hasil Evaluasi

ANALISIS HASIL EVALUASI

MATA PELAJARAN : MEMBERIKAN PELAYANAN
KEPADA PELANGGAN

STANDAR KOMPETENSI : MEMBERIKAN PELAYANAN
KEPADA PELANGGAN

KOMPETENSI DASAR : MENDISKRIPSIKAN
PELAYANAN PRIMA

KELAS / SMT : X AP 1
/ 1

Jumlah Soal : 25

Jumlah Peserta : 34

Tanggal evaluasi : 19 September 2012

No	NIS	Nama Siswa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5	jumlah Skor	% Ketercapaian	keterangan	Tuntas
			Skor Maksimum	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	5	10				15
2	19637	AMANDIAR DIAH PITALOKA	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	5	12	20	95	95	tuntas	
3	19638	ANISA ARIES PERMANGESTI	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	10	7	5	13	0	67	67	remidi	
4	19639	ARISH AMINARSI	2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	0	2	2	0	2	2	0	2	2	10	7	5	12	5	69	69	remidi		
5	19640	AURORA PINKY HANDAYANI	2	2	2	2	0	0	2	0	2	0	2	2	2	0	2	0	2	0	2	10	7	5	15	16	79	79	tuntas		
6	19641	DANNY EKA PRADITYA	0	2	2	0	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	10	7	5	13	18	83	83	tuntas		

7	19642	DEWI TRI WIDYAWATI	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	8	5	1 5	8	82	82	tuntas	
8	19643	DAH ASTISA DEWI	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	10	7	5	1 2	10	80	80	tuntas			
9	19644	DIAN PRATIWI	2	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	0	2	0	2	2	2	2	2	0	10	8	5	1 5	20	88	88	tuntas		
10	19645	DWI WAHYUNI	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	10	7	5	1 4	15	87	87	tuntas			
11	19646	ELA MAYAWATI	2	0	0	2	2	0	2	0	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	2	10	5	5	1 5	5	66	66	remidi			
12	19647	ELSA SEPTI DELAREZA	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	7	5	1 5	20	95	95	tuntas			
13	19648	ERIKA KUSUMA WARDANI	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	5	1 5	15	93	93	tuntas			
14	19649	FATIHATUL MUFIDAH	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	10	10	5	1 5	20	98	98	tuntas			
15	19650	FERONIKA AYU PRATIWI	2	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	10	10	5	1 5	18	92	92	tuntas			
16	19651	KHUSNUL ILMA	2	0	2	2	2	0	2	2	2	0	0	2	2	2	0	2	2	2	2	10	7	5	1 5	20	87	87	tuntas			
17	19652	KIKI MARETA PRATIWI	2	2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	2	0	2	0	2	2	2	2	10	7	5	1 5	20	89	89	tuntas			
18	19653	LUSI PERMATA PUTRI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	2	0	2	10	7	5	1 4	18	88	88	tuntas			
19	19654	MEIVA ISMAWATI	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	0	2	0	2	2	2	10	7	5	1 5	20	89	89	tuntas			
20	19655	MITA REGINA ULVIANITA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	2	2	10	10	5	1 4	5	80	80	tuntas			
21	19656	NORMA CHAYATINA	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	5	1 5	20	96	96	tuntas			
22	19657	NOVIANA GITA MAHENDRA	2	2	0	0	2	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	10	7	5	1 2	20	84	84	tuntas			

23	19658	NUR LATIFA RASMANING K.	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	0	2	2	2	2	0	2	2	10	7	5	1 4	20	88	88	tuntas		
24	19659	NURUL KHANIFAH	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	10	7	5	1 0	15	83	83	tuntas		
25	19660	PUPUT YUNI RAHMAWATI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	7	5	1 4	10	84	84	tuntas		
26	19661	PUTRI ANGGUN	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	5	1 5	20	98	98	tuntas		
27	19662	PUTRI FAJAR KURNIASARI	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	9	10	5	1 4	12	88	88	tuntas		
28	19663	RADDHA ISNIA WIDYASTUTIK	2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	10	7	5	1 4	12	80	80	tuntas		
30	19665	SEPTYANINGSIH	2	2	2	2	2	0	2	2	0	0	0	2	0	0	2	0	2	0	2	10	10	5	1 4	20	83	83	tuntas		
31	19666	SITI TADZKIROTUL KHIORİYAH	2	2	2	0	2	2	2	0	2	0	2	2	2	0	2	0	2	2	2	9	7	5	1 3	5	69	69	remidi		
32	19667	TRI NOVITA	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	10	10	5	1 5	8	82	82	tuntas		
33	19668	UMI KUSWATUN HASANAH	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	5	1 5	20	98	98	tuntas		
34	19669	YOLA DEWANA PUTRI	2	2	2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	2	0	0	2	2	2	2	10	7	5	1 2	15	81	81	tuntas		
35	19670	YULIA EKA PRATIWI	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	10	10	5	1 5	20	96	96	tuntas		
36	19671	YUNITA SUSI YANTI	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	0	2	0	2	10	10	5	1 5	18	90	90	tuntas		
JML SKOR MAKSIMUM (IDEAL)			68	6 8	340	34 0	170	5 1 0	68 0																						
JUMLAH SKOR			62	6 4	4 8	5 8	6 4	5 6	6 0	4 4	6 2	5 2	5 0	6 2	6 2	4 6	5 4	6 0	5 4	5 6	6 4	6 0	338	27 7	170	4 7 6	50 8				

TINGKAT KETERCAPAIAN (%)	91.2	94.1	70.6	85.3	94.1	82.4	88.2	64.7	91.2	76.5	73.5	91.2	91.2
---------------------------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

jumlah siswa	34
nilai rata-rata	85.5
nilai tertinggi	98
nilai terendah	66
jumlah siswa yang tuntas	30
jumlah siswa yang remidi	4
presentase yang tuntas	88.2
presentase yang tidak tuntas	11.8

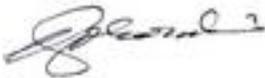
PROGRAM PERBAIKAN / PENGAYAAN

PERBAIKAN INDIVIDUAL

KOMPETENSI KEAHLIAN : ADMINISTRASI PERKANTORAN
MATA DIKLAT : MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PELANGGAN
STANDAR KOMPETENSI : MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PELANGGAN
KOMPETENSI DASAR : MENDISKRIPSIKAN PELAYANAN PRIMA
KELAS / SMT : X AP 1 / 1

NO	NIS	NAMA SISWA	JENIS TUGAS	HASIL NILAI		KET
				EVALUASI	PERBAIKAN	
1	19638	ANISA ARIES PERMANGESTI	TES TERTULIS	67	75	TUNTAS
2	19639	ARISH AMINARSI	TES TERTULIS	69	75	TUNTAS
3	19646	ELA MAYAWATI	TES TERTULIS	66	75	TUNTAS
4	19666	SITI TADZKIROTUL KHIORIYAH	TES TERTULIS	69	75	TUNTAS

Mengetahui,
Guru Pamong



Drs. Djoko Endro Mulyo Seno
NIP 195503271982031008

Guru Praktikan



Erna Sasmita
NIM 7101409065



Drs. Soesyanto, M.Pd.
NIP 1961 0808 198603 1 015

HASIL ANALISIS

1 KETUNTASAN BELAJAR

A PERSEORANGAN / INDIVIDU

Kriteria Ketuntasan Minimal	:	75	
Banyak siswa seluruhnya	:	34	Siswa
Banyak siswa yang telah tuntas	:	30	Siswa
Banyak siswa yang belum tuntas	:	4	Siswa

B KELOMPOK / KLASIKAL

Prosentase banyak siswa yang telah tuntas	:	88.2	%
Prosentase banyak siswa yang belum tuntas	:	11.8	%

2 ANALISIS BUTIR SOAL

Pilihan Ganda

SOAL NO	KRITERIA	Prosentase Hasil %
	Mudah/Sedang/Sukar	
1	Mudah	0.91
2	Mudah	0.94
3	Mudah	0.71
4	Mudah	0.85
5	Mudah	0.94
6	Mudah	0.82
7	Mudah	0.88
8	Sedang	0.65
9	Mudah	0.91
10	Mudah	0.76

SOAL NO	KRITERIA	Prosentase Hasil
	Mudah/Sedang/Sukar	
11	Mudah	0.74
12	Mudah	0.91
13	Mudah	0.91
14	Sedang	0.68
15	Mudah	0.79
16	Mudah	0.88
17	Mudah	0.79
18	Mudah	0.82
19	Mudah	0.94
20	Mudah	0.88

Essay

SOAL NO	KRITERIA	Prosentase Hasil %
	Mudah/Sedang/Sukar	
1	Mudah	0.99
2	Mudah	0.81
3	Mudah	1
4	Mudah	0.93
5	Mudah	0.75

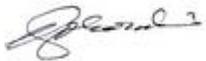
3 KESIMPULAN

A Perlu perbaikan secara klasikal untuk soal No :-

B Perlu perbaikan secara individual untuk siswa :

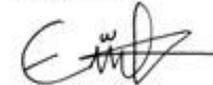
NO	NAMA SISWA	SOAL NO																								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5
1	ANISA ARIES PERMANGESTI																									
2	ARISH AMINARSI																									
3	ELA MAYAWATI																									
4	SITI TADZKIROTUL KHIORIYAH																									

Mengetahui,
Guru Pamong



Drs. Djoko Endro Mulyo Seno
NIP 195503271982031008

Guru Praktikan



Erna Sasmita
NIM 7101409065



Dr. Sutrisno, M.Pd.
NIP 1961 0808 198603 1 015

JADWAL MENGAJAR
TAHUN PELAJARAN 2012/ 2013

Nama Guru : ERNA SASMITA

Semester : Ganjil

JAM KE	HARI					
	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu
1	-	-	X AK 3	-	X AK 1	X AP 3
2	-	-	X AK 3	-	X AK 1	X AP 3
3	-	X AP 1	X AP 1	X AK 2	-	-
4	X AP 2	X AP 1	X AP 1	X AK 2	-	-
5	X AP 2	X AP 2	-	-	XII AP 2	-
6	-	X AP 2	-	-	XII AP 2	-
7	X AP 3	XII AP 1	XII AP 3	-		
8	X AP 3	XII AP 1	XII AP 3	-		

Keterangan :

 : Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan

 : K3LH

 : Mengetik Manual

 : Perangkat Lunak