

**LAPORAN
PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN 2
DI SMK WIDYA PRAJA UNGARAN**



Disusun oleh

**Nama : Vidya Dewi Nurina
NIM : 7101409072
Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2012**

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan PPL 2 ini telah disusun sesuai dengan Pedoman PPL UNNES

Hari :

Tanggal : Oktober 2012

Disahkan oleh :

Koordinator Dosen Pembimbing



Dra. Sri Kustini

NIP. 1950 0304 1979 032001

Kepala Sekolah



Drs. H. Eko Sutanto

NUPTK. 3063 7386 3820 0003

Kampus Pengembangan PPL UNNES

Ttd

Drs. Masugiono, M. Pd.

NIP. 19520721 1980012 1 001

9. Semua pihak yang telah membantu dalam menyusun laporan ini.

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mohon saran, kritik dan tanggapan dari pembaca untuk kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Ungaran , Oktober 2012

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang PPL	1
B. Tujuan PPL	1
C. Manfaat PPL	2
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Praktek Pengalaman Lapangan	3
B. Dasar Pelaksanaan	3
C. Peserta, Bobot Kredit dan Tahapan	4
D. Persyaratan dan Tempat Pelaksanaan	4
E. Tugas Guru Praktikan	5
F. Kurikulum Tingkat satuan pendidikan (KTSP) Sekolah Menengah	6
BAB III PELAKSANAAN	
A. Waktu Pelaksanaan.....	8
B. Tempat	8
C. Tahapan Kegiatan	8
D. Materi Kegiatan	9
E. Proses Bimbingan	12
F. Faktor yang mendukung dan menghambat selama PPL.....	13
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	14
B. Saran	14
REFLESI DIRI	
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)
- Lampiran 2 : Kemajuan Kelas
- Lampiran 3 : Program Semester
- Lampiran 4 : Silabus
- Lampiran 5 : Kalender Pendidikan
- Lampiran 6 : Soal Evaluasi
- Lampiran 7 : Jadwal Pembelajaran Individu
- Lampiran 8 : Jadwal Kegiatan Praktikan di Sekolah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Program Pengalaman Lapangan (PPL) merupakan salah satu kegiatan pendidikan yang harus ditempuh oleh setiap mahasiswa perguruan tinggi. Universitas Negeri Semarang sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi yang menyiapkan tenaga kependidikan dan keguruan yang memiliki kemampuan terapan, akademik dan profesional.

Program Pengalaman Lapangan (PPL) bertujuan 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 profesional. Program Pengalaman Lapangan yang dapat kami laksanakan di SMK WIDYA PRAJA UNGARAN diharapkan dapat mengembangkan dan mendapatkan pengalaman baru dalam proses pendidikan terhadap calon-calon tenaga kependidikan.

B. Tujuan

Praktik Pengalaman Lapangan bertujuan 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.

Selain itu Program Pengalaman Lapangan (PPL) berfungsi sebagai bekal bagi praktikan agar memiliki pengalaman secara nyata tentang pengajaran di sekolah. Sehingga diharapkan praktikan juga memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang menunjang tercapainya penguasaan kompetensi profesional, personal dan kemasyarakatan.

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
 - a. Mendapat kesempatan untuk mempraktikkan bekal yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam proses belajar mengajar yang sesungguhnya di tempat PPL
 - b. Praktikan dapat mengetahui dan mempraktikkan secara langsung mengenai cara-cara pembuatan perangkat pembelajaran seperti Program Tahunan, Program Semester, Silabus, Kisi-kisi soal dan RPP yang dibimbing oleh guru pamong masing-masing.
 - c. Mendewasakan cara berpikir, meningkatkan daya penalaran mahasiswa dalam melakukan penelaahan, perumusan dan pemecahan masalah pendidikan yang ada di sekolah.
2. Manfaat bagi sekolah
 - a. Dapat meningkatkan kualitas pendidik.
 - b. Dapat menambah keprofesionalan guru.
3. Manfaat bagi Universitas Negeri Semarang
 - a. Memperoleh masukan tentang kasus pendidikan yang dipakai sebagai bahan pertimbangan penelitian
 - b. Memperluas dan meningkatkan jaringan dan kerja sama dengan sekolah yang terkait
 - c. Memperoleh masukan tentang perkembangan pelaksanaan PPL, sehingga kurikulum, metode, dan pengelolaan proses belajar mengajar di instansi atau sekolah dapat disesuaikan dengan tuntutan yang ada di lapangan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Praktik Pengalaman Lapangan (PPL)

Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) adalah semua kegiatan kurikuler yang harus dilakukan oleh mahasiswa praktikan, sebagai pelatihan untuk menerapkan teori yang diperoleh dalam semester-semester sebelumnya, sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan agar mereka memperoleh pengalaman dan keterampilan lapangan dalam penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran di sekolah atau di tempat latihan lainnya.

Kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan meliputi praktik mengajar, praktik administrasi, praktik bimbingan dan konseling serta kegiatan yang bersifat kokurikuler dan atau ekstra kurikuler yang berlaku di sekolah/tempat latihan.

Praktik Pengalaman Lapangan bertujuan membentuk mahasiswa praktikan agar menjadi calon tenaga kependidikan yang profesional sesuai dengan prinsip-prinsip pendidikan berdasarkan kompetensi, yang meliputi kompetensi profesional, kompetensi kepribadian, kompetensi paedagogik, dan kompetensi sosial.

Praktik Pengalaman Lapangan berfungsi memberikan bekal kepada mahasiswa praktikan agar memiliki kompetensi profesional, personal, dan kemasyarakatan.

Praktik Pengalaman Lapangan mempunyai sasaran agar mahasiswa praktikan memiliki seperangkat pengetahuan, sikap dan keterampilan yang dapat menunjang tercapainya penguasaan kompetensi profesional, kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, dan kompetensi social

B. Dasar Pelaksanaan

Dasar pelaksanaan PPL adalah Peraturan Rektor Universitas Negeri Semarang nomor 22 Tahun 2008 tentang Pedoman Praktik Pengalaman Lapangan bagi Mahasiswa Program Kependidikan Universitas Negeri

Semarang. Dalam SK ini terdapat 23 pasal yang memuat semua peraturan mengenai pelaksanaan PPL di sekolah latihan baik PPL 1 maupun PPL 2.

C. Peserta, Bobot Kredit dan Tahapan

Setiap mahasiswa program SI kependidikan Universitas Negeri Semarang wajib melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL), karena kegiatan ini merupakan bagian integral dari kurikulum pendidikan tenaga kependidikan (berupa Mata Kuliah) berdasarkan kompetensi yang termasuk di dalam struktur program kurikulum.

Adapun mahasiswa yang wajib mengikuti PPL ini meliputi mahasiswa program S1, Program Diploma, Program Akta, dan program lain. Mata kuliah ini mempunyai bobot kredit enam Satuan Kredit Semester (6 SKS), yang tersebar dalam PPL I dengan bobot 2 SKS dan PPL II sebanyak 4 SKS. Sedangkan 1 SKS untuk mata kuliah praktik dalam satu semester memerlukan waktu pertemuan ; $4 \times 1 \text{ jam (60 menit)} \times 18 = 72 \text{ jam}$ pertemuan.

Praktik Pengalaman Lapangan Tahap I (PPL 1) dengan bobot dua (2) SKS dilaksanakan selama 144 jam pertemuan atau minimal empat minggu efektif di sekolah atau tempat latihan. Sedangkan Praktik Pengalaman Lapangan Tahap 2 (PPL II) dengan bobot empat(4) SKS, dilaksanakan selama 288 jam pertemuan atau dalam satu semester di sekolah latihan atau tempat latihan lainnya yang diikuti oleh mahasiswa yang telah mengikuti PPL I.

D. Persyaratan dan Tempat Pelaksanaan

Ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh mahasiswa (khususnya program S1) sebelum mengikuti PPL 2.

1. Mahasiswa telah mengumpulkan minimal 110 SKS, termasuk di dalamnya lulus mata kuliah MKDK, SBM I, SBM 2 atau (Dasar Proses Pembelajaran I, Dasar Proses Pembelajaran 2), mata kuliah pendukung lainnya dengan mendapat persetujuan Ketua Jurusan dan menunjukkan KHS kumulatif dengan IPK minimal 2,0.

2. Mendaftarkan diri secara pribadi sebagai calon peserta PPL 2 pada Pusat Pengembangan PPL dan PKL UNNES secara online maupun manual.
3. PPL 2 dilaksanakan setelah PPL I.

Tempat Praktik ditetapkan berdasarkan persetujuan Rektor dengan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Propinsi Jawa Tengah atau pimpinan lain yang setara dan terkait dengan tempat latihan. Penempatan mahasiswa praktikan di sekolah atau lembaga tempat latihan ditentukan oleh Pusat Pengembangan PPL UNNES dan Instansi lain terkait. Mahasiswa praktikan menempati tempat latihan yang sama sejak PPL 1 sampai PPL 2.

E. Tugas Guru Praktikan

Tugas guru praktikan selama mengikuti Praktik Pengalaman Lapangan 2 adalah:

1. Berkoordinasi dengan sekolah atau tempat latihan tentang pembagian tugas dan fungsi pengurus kelompok mahasiswa praktikan.
2. Masing-masing mahasiswa praktikan berkoordinasi dengan Guru Pamong mengenai rancangan kegiatan yang pernah disusun dalam PPL I.
3. Melakukan latihan pengajaran terbimbing atas bimbingan Guru Pamong.
4. Melaksanakan pengajaran mandiri minimal 7 kali (tidak termasuk ujian) atas bimbingan Guru Pamong.
5. Melaksanakan ujian mengajar sebanyak 1 (satu) kali tampilan yang dinilai oleh Guru Pamong dan Dosen Pembimbing.
6. Melaksanakan semua tugas PPL yang diberikan oleh Guru Pamong, Kepala Sekolah/Lembaga, baik yang menyangkut pengajaran maupun non pengajaran.
7. Mematuhi semua ketentuan, peraturan dan tata tertib yang berlaku di tempat praktik
8. Membantu memperlancar arus informasi ke PPL dari UNNES ke tempat praktik dan sebaliknya.

F. Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) SMK

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 dengan kekhasan, kondisi dan potensi daerah, satuan pendidikan dan peserta didik. Oleh sebab itu kurikulum disusun oleh satuan pendidikan untuk memungkinkan penyesuaian program pendidikan dengan kebutuhan dan potensi yang ada di daerah.

Pengembangan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) yang beragam mengacu pada standar nasional pendidikan untuk menjamin pencapaian tujuan pendidikan nasional. Standar nasional pendidikan terdiri atas standar isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan dan penilaian pendidikan. Dua dari kedelapan standar nasional pendidikan tersebut, yaitu Standar Isi (SI) dan Standar Kompetensi Lulusan (SKL) merupakan acuan utama bagi satuan pendidikan dalam mengembangkan kurikulum.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 (*UU 20/2003*) tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2005 (*PP 19/2005*) tentang Standar Nasional Pendidikan mengamanatkan kurikulum pada KTSP jenjang pendidikan dasar dan menengah disusun oleh satuan pendidikan dengan mengacu kepada SI dan SKL serta berpedoman pada panduan yang disusun oleh Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP). Selain dari itu, penyusunan KTSP juga harus mengikuti ketentuan lain yang menyangkut kurikulum dalam UU 20/2003 dan PP 19/2005.

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

- 1 Belajar untuk beriman dan bertakwa 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, dan

5 Belajar untuk membangun dan menemukan jati diri melalui proses belajar yang aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan.

BAB III

PELAKSANAAN

A. Waktu Pelaksanaan

Praktik Pengalaman Lapangan II UNNES 2012, dilaksanakan mulai Hari Senin tanggal 27 Agustus 2012 mulai pukul 07.00 sampai dengan 12.45 WIB, dan Praktik pengalaman lapangan tersebut dilaksanakan sampai dengan tanggal 20 Oktober 2012.

B. Tempat

Praktik Pengalaman Lapangan II Universitas Negeri Semarang UNNES 2012 dilaksanakan di Sekolah Menengah Kejuruan SMK WIDYA PRAJA UNGARAN yang berlokasi di Jl. Gatot Subroto 63 UNGARAN

C. Tahapan Kegiatan

Tahap-tahap kegiatan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) 1 dan 2 meliputi:

1. Kegiatan di kampus, meliputi:

a. Pembekalan

Pembekalan dilakukan di kampus selama 3 hari yaitu mulai tanggal 23, 24 dan 25 Juli 2012

b. Upacara Penerimaan

Upacara penerimaan dilaksanakan di lapangan depan gedung Rektorat UNNES pada tanggal 30 Juli 2011 pukul 07.00 WIB sampai selesai. Dilanjutkan dengan penerimaan mahasiswa praktikan masing-masing sekolah praktikan di dampingi oleh dosen koordinator masing-masing praktikan.

2. Kegiatan inti

a. Pengenalan lapangan

Kegiatan pengenalan lapangan di SMK WIDYA PRAJA UNGARAN dilaksanakan pada PPL 1 yaitu tanggal 30 Juli – 11 Agustus 2012. Dengan demikian, data pengenalan lapangan tidak dilampirkan kembali karena sudah dilampirkan pada laporan PPL 1.

b. Pengajaran terbimbing

Pengajaran terbimbing dilakukan oleh mahasiswa praktikan di bawah bimbingan guru pamong. Sebelum melakukan pembelajaran di kelas praktikan sudah menyiapkan perangkat pembelajaran seperti silabus rencana pelaksanaan pembelajaran dan Job sheet yang sudah dikonsultasikan terlebih dulu kepada guru pamong.

c. Pengajaran mandiri

Pengajaran mandiri dilakukan oleh praktikan di mana guru pamong sudah tidak ikut mendampingi masuk ke kelas yang diajar.

d. Penilaian PPL 2

Penilaian PPL 2 pada mata pelajaran produktif Administrasi perkantoran merupakan kewenangan guru pamong mata pelajaran.

e. Bimbingan penyusunan laporan

Dalam menyusun laporan, praktikan mendapat bimbingan dari berbagai pihak yaitu guru pamong, dosen koordinator, dan pihak lain yang terkait sehingga laporan ini dapat disusun tepat pada waktunya.

D. Materi Kegiatan

1. Pelatihan Mengajar dan Tugas Keguruan (Pengajaran Mandiri)

Pelatihan mengajar mandiri dilaksanakan mulai minggu ke-3 sampai minggu terakhir PPL. Sedangkan tugas keguruan lainnya yang dilaksanakan di SMK WIDYA PRAJA UNGARAN antara lain setiap satu minggu sekali yaitu hari menjaga ketertiban di sekolah, senin mengikuti upacara bendera dan mahasiswa PPL ikut serta kegiatan ekstrakurikuler sekolah.

Selain membuat perangkat pembelajaran dan mengikuti kegiatan ekstra maupun intra sekolah, dalam melaksanakan KBM guru harus mempunyai beberapa ketrampilan mengajar antara lain :

a. Membuka Pelajaran

Dalam membuka pelajaran, guru mengucapkan salam yang kemudian dilakukan dengan berdoa, Membaca Asmaul Khusnah dan presensi siswa.

b. Komunikasi dengan Siswa

Komunikasi antara siswa dengan guru adalah yang terpenting selama PBM karena dengan komunikasi yang baik, KBM akan menjadi lancar. Komunikasi yang dimaksud adalah terjadinya komunikasi dalam dua arah yaitu : guru menerangkan dan siswa mendengarkan, komunikasi tiga arah yaitu : guru menerangkan siswa mendengarkan dan bertanya. Serta komunikasi multi arah : guru menjelaskan, siswa mendengarkan dan bertanya, dan siswa bertanya kepada siswa yang lain. Dalam kegiatan ini, guru pratikan melakukan dengan baik sehingga terjadi hubungan yang wajar antara siswa dan guru sehingga materi dapat dipahami dengan baik

c. Penggunaan Metode Pembelajaran

Pemilihan metode pembelajaran oleh guru merupakan hal yang harus diperhatikan. Dalam proses pembelajaran menggunakan metode pembelajaran disesuaikan dengan jenis tugas atau kegiatan-kegiatan pembelajaran sehingga akan menjadi lebih seimbang dan efisien dengan KBM, 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. Untuk bidang studi Akuntansi itu sendiri media yang digunakan adalah power point, chart, dan buku panduan dari berbagai sumber baik dari kampus maupun dari luar.

e. Variasi Suara

Dalam menyampaikan materi pelajaran guru pratikan harus mampu mengatur suaranya, karena dalam hal ini KBM dilaksanakan dilapangan oleh karena itu 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.

f. Memberikan Penguatan

Pemberian penguatan kepada siswa adalah suatu motivasi tersendiri agar siswa menjadi lebih tertarik pada materi pembelajaran, guru harus memperhatikan cara dan metode penguatan yang benar agar lebih mengena.

g. Mengkondisikan Situasi Siswa

Kondisi yang tenang dan lancar adalah kondisi KBM yang sangat diharapkan oleh guru. Memberikan Pertanyaan. Dalam 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 KBM sudah mampu menerima materi yang ada.

h. Memberikan Balikan

i. Menilai Hasil Belajar.

j. Menutup Pelajaran

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

2. Pelaksanaan Ujian Program Mengajar

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

3. Penyusunan Laporan PPL

Penyusunan laporan akhir PPL II dilaksanakan pada minggu terakhir PPL II.

E. Proses Pembimbingan

1. Bimbingan dengan Guru Pamong

Selama PPL di SMK WIDYA PRAJA UNGARAN, praktikan selalu menjaga komunikasi dan hubungan baik dengan guru pamong, yaitu melalui bimbingan secara intern.

Guru pamong sangat membantu praktikan, beliau selalu terbuka dalam memberikan masukan, kritik dan saran bagaimana membelajarkan siswa dengan baik. Adapun yang menjadi guru pamong mahasiswa PPL adalah:

Nama : Drs. H. Nurdin Jadid

Waktu :kondisional

Hal-hal yang dikoordinasikan:

- a. Bahan mengajar
- b. Pembuatan penyusun alat evaluasi
- c. Pembuatan kkm
- d. Pembuatan daftar materi ajar dan materi pratikan
- e. Pembuatan PROTA, PROMES, SILABUS, RPP
- f. Penggunaan media, Pemberian tugas
- g. Penggunaan metode

2. Bimbingan dengan Dosen Pembimbing

Dosen pembimbing untuk praktikan Administrasi Perkantoran di SMK Widya Praja adalah

Nama : ISMIYATI, S.Pd. M.Pd.

NIP : 198009022005012002

Selama PPL di SMK WIDYA PRAJA UNGARAN, praktikan selalu menjaga komunikasi dan hubungan baik dengan dosen pembimbing.

F. Faktor yang Mendukung dan Menghambat Selama PPL

1. Faktor yang Menghambat

- a. Kurang tersedianya buku-buku penunjang di perpustakaan.
- b. Kesulitan dalam alat praktik untuk media belajar kurang memadai.
- c. Siswa belum begitu termotivasi untuk belajar sehingga guru praktikan mengalami kesulitan dalam mengajar.

2. Faktor yang Mendukung

- a. Guru pamong dan dosen pembimbing selalu siap apabila praktikan memerlukan bimbingan
- b. Guru pamong dan dosen pembimbing selalu objektif dalam evaluasi
- c. Dosen pembimbing sering datang ke sekolah latihan
- d. Guru pamong memberikan kebebasan berkreasi sehingga proses pembelajaran bisa maksimal
- e. Adanya komunikasi yang baik baik dengan guru pamong maupun dosen pembimbing
- f. Penerimaan yang baik dari personil sekolah yang lain

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian serta pengalaman praktikan selama mengikuti dan melaksanakan PPL II di SMK WIDYA PRAJA UNGARAN, maka praktikan mencoba memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan PPL merupakan proses pencarian pengalaman yang mutlak diperlukan bagi setiap pendidik.
2. Seorang Guru harus mampu mengelola kelas dengan baik dan dapat memahami karakter dari murid.
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

Dari pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) II praktikan menyarankan:

- a. Sebelum terjun ke sekolah latihan sebaiknya diberi bekal yang cukup agar benar-benar siap pada saat berada di sekolah latihan.
- b. Penempatan mahasiswa praktikan di sekolah latihan hendaknya disesuaikan dengan kemampuan mahasiswa yang bersangkutan.
- c. Senantiasa menjaga dan menjalin komunikasi yang baik dengan sesama mahasiswa PPL maupun dengan guru-guru dan staf karyawan sekolah.

REFLEKSI DIRI

Puji dan syukur praktikan panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga praktikan berhasil menyelesaikan kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL 2) di SMK Widya Praja Ungaran yang terletak di Jl. Gatot Subroto 63 Ungaran, Kabupaten Semarang. Observasi dalam PPL 2 dilaksanakan pada tanggal 27 Juli sampai dengan 20 Oktober 2012. Dari Praktik Pengalaman Lapangan 2 (PPL2) maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kekuatan dan kelemahan pembelajaran mata pelajaran Administrasi Perkantoran

Mata pelajaran produktif Administrasi perkantoran merupakan salah satu mata pelajaran dan sekaligus sebagai program jurusan yang termasuk dalam kategori ilmu terapan yang sangat penting untuk dikuasai oleh siswa khususnya pada program jurusan Administrasi Perkantoran Hal ini dikarenakan banyak praktik dalam kehidupan nyata yang bersangkutan dengan kegiatan Kesekretariatan.

Di sisi lain, mata pelajaran ini membutuhkan banyak pendalaman, pengetahuan, nalar dan praktek memberikan pelayanan kepada pelanggan dan menggunakan peralatan kantor dalam mempelajarinya dan juga di dukung dengan Praktek Kerja Industri, yang bertujuan untuk mengaplikasikan teori-teori yang sudah di dapatkan di Kegiatan Belajar Mengajar untuk diterapkan di dunia industri. Apabila tidak demikian, siswa pasti akan merasa kesulitan dan akhirnya tidak menguasai mata pelajaran Administrasi Perkantoran.

2. Ketersediaan Sarana dan Prasarana PBM

Secara umum Sarana dan Prasarana pada Proses Belajar Mengajar (PBM) di SMK Widya Praja Ungaran sudah cukup memadai. Dengan tersedianya buku-buku Produktif Administrasi Perkantoran di perpustakaan yang dapat di pinjam oleh siswa secara Cuma-Cuma, selain itu siswa mempunyai buku panduan sendiri. Adapun sarana sekolah yang menunjang pembelajaran antara lain perpustakaan, laboratorium Akuntansi, Tata Boga, Mengetik, kelas praktik menjahit dengan ditunjang alat yang memadai, laboratorium

komputer, ruang multi media, Aula, Bank Mini, Foto Copyan, Koperasi, Sarana dan prasarana olahraga, dan ruang serba guna.

3. Kualitas Pembelajaran di Sekolah Widya Praja Ungaran

Dalam Pembelajaran Produktif Administrasi Perkantoran di SMK Widya Praja Ungaran menggunakan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP). Dengan menerapkan KTSP dalam pembelajaran Produktif Administrasi Perkantoran, diharapkan siswa dapat aktif dalam mengikuti pelajaran dan dapat menjadi siswa yang berkompetensi.

4. Kualitas Guru Pamong dan Dosen Koordinator

a. Guru Pamong

Guru pamong yang ditunjuk untuk membimbing praktikan selama melaksanakan PPL di SMK Widya Praja Ungaran adalah Drs. Nurdin Jadid sebagai guru Produktif Administrasi Perkantoran yang mengampu seluruh kelas X, XI, XII yang sudah berkompeten serta memiliki pengalaman yang lebih dalam hal mengajar dan mengelola kelas. Guru pamong dapat menyampaikan materi dengan baik sehingga siswa dapat memahami dan mengikuti pembelajaran dengan baik.

Adapun cara beliau dalam mengajar yaitu mengajak siswa untuk berfikir bersama dalam proses pembelajarannya, dengan mengadakan Tanya jawab atau kepada siswa. Pembelajaran pada Standar Kompetensi Menggunakan Peralatan Kantor dan Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan pada pembelajaran berlangsung santai tetapi tetap konsentrasi dan kondusif.

b. Dosen Koordinator

Kualitas dosen pamong yaitu Bu Dra. Sri Kustini sangat membantu kami dalam pelaksanaan PPL 2 dan memberikan nasehat, bimbingan dan arahnya dapat menjadikan kami seorang tenaga pendidik yang handal.

5. Kemampuan Diri Praktikan

Sebagai mahasiswa yang masih melakukan latihan mengajar, praktikan merasa kemampuan yang dimiliki masih sangat kurang sehingga masih perlu melakukan pendalaman materi dan belajar untuk mengkondisikan

kelas dengan baik. Berbagai arahan, bimbingan, saran dan dorongan dari guru pamong dan dosen coordinator sangat dibutuhkan guna menambah wawasan dan pengetahuan bagi praktikan.

6. Nilai tambah yang diperoleh mahasiswa setelah melaksanakan PPL 2.

Banyak hal yang diperoleh praktikan selama melaksanakan PPL 2. Diantaranya yaitu ilmu pengetahuan, pengalaman dan teknik-teknik mengajar yang baik, cara mengkondisikan kelas yang baik, cara berinteraksi secara langsung dengan siswa dan lain-lain. Sehingga dengan bekal pengalaman tersebut praktikan berusaha melaksanakan PPL 2 dengan baik.

7. Saran pengembangan bagi Sekolah Latihan dan Universitas Negeri Semarang

a. Bagi SMK Widya Praja Ungaran

Mengenai Sarana dan Prasarana di SMK Widya Praja Ungaran diharapkan lebih menambah dan diperbaiki lagi meskipun sudah baik. Karena salah satu penunjang keberhasilan suatu proses pembelajaran adalah ketersediaannya sarana dan prasarana pembelajaran secara lengkap.

b. Bagi Universitas Negeri Semarang

Tetap menjalin kerjasama dan kordinasi dengan sekolah-sekolah atau instansi yang ada di kabupaten Semarang, karena masih banyak lembaga-lembaga kependidikan yang merasa sangat terbantu dengan adanya kerjasama seperti ini.

Mengetahui,
Guru Pamong

Ungaran, 6 Oktober 2012
Praktikan

Drs. Nurdin Jadid

Vidya Dewi Nurina
NIM. 7101409072

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)

Nama Sekolah	: SMK WIDYA PRAJA
Mata Pelajaran	: Kompetensi Kejuruan
Kelas/Semester	: X / 1 (Satu)
Pertemuan ke	: 1 s.d 4
Alokasi Waktu	: 12 jam pelajaran @ 45 menit (540)
Standar Kompetensi	: Memberikan pelayanan kepada pelanggan
Kompetensi Dasar	: Mendeskripsikan pelayanan prima

I. INDIKATOR

a. Kognitif

1. Pengertian pelayanan prima di jelaskan dengan benar
2. Kebutuhan-kebutuhan, harapan-harapan pelanggan termasuk di dalamnya kebutuhan khusus, didefinisikan secara benar dan produk-produk serta pelayanan diberikan secara benar.
3. Semua komunikasi dengan pelanggan dilakukan secara ramah dan sopan
4. Semua kebutuhan-kebutuhan dan permintaan- permintaan yang layak dari pelanggan dipenuhi dalam jangka waktu yang dapat diterima sesuai tanggal waktu kesiapan.

b. Afektif

1. Saling menghargai pendapat teman
2. Bekerja dengan maksimal
3. Menjaga kepercayaan pelanggan
4. Mengutamakan kepuasan pelanggan pada Memberikan pelayanan kepada pelanggan

c. Psikomotor

1. Kemampuan menjelaskan pengertian pelayanan prima

2. Kemampuan menjelaskan kebutuhan-kebutuhan pelanggan secara benar
3. Kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pelanggan
4. Kemampuan memenuhi permintaan pelanggan

II. TUJUAN PEMBELAJARAN

1. Memahami hakikat dan pengertian pelayanan prima
2. Dapat menjelaskan pengertian pelanggan
3. Memahami pelayanan prima berdasarkan sikap, perhatian dan tindakan

III. MATERI AJAR

1. Konsep-konsep pelayanan prima
2. Konsep-konsep harapan pelanggan
3. Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap
4. Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan
5. Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian
6. Indikator timbulnya suatu ketidakpuasan pelanggan.

IV. METODE PEMBELAJARAN

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

V. LANGKAH-LANGKAH PEMBELAJARAN

Pertemuan 1

Materi

1. Materi: Konsep-konsep pelayanan prima
2. Konsep-konsep harapan pelanggan

KEGIATAN	ALOKASI WAKTU

<p>Kegiatan Awal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru membuka pelajaran dengan mengucapkan salam 2. Guru mengadakan presensi siswa Guru menjelaskan tujuan pembelajaran 3. Guru menjelaskan tujuan pembelajaran 	15 menit
<p>Kegiatan inti</p> <p>Explorasi:</p> <p>Guru melakukan apersepsi tentang pemahaman siswa sebelum memulai pembelajaran</p> <p>Elaborasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru mengelompokkan siswa untuk melakukan diskusi tentang konsep-konsep pelayanan prima dan konsep-konsep harapan pelanggan 2. Guru menugaskan siswa untuk mencatat hasil diskusi kelompok dan memberikan pertanyaan kepada beberapa siswa. <p>Konfirmasi:</p> <p>Dari hasil tanya jawab, guru memberikan uraian dan penjelasan tentang konsep-konsep pelayanan prima dan kosep-konsep harapan pelanggan.</p>	<p>15menit</p> <p>30 menit</p> <p>15 menit</p>
<p>Kegiatan Akhir</p> <p>Guru menutup pelajaran dengan mengucapkan salam</p>	15 menit

Pertemuan 2

Materi: Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap

KEGIATAN	ALOKASI WAKTU
<p>Kegiatan Awal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru membuka pelajaran dengan mengucapkan salam 2. Guru mengadakan presensi siswa Guru menjelaskan tujuan pembelajaran 3. Guru mengulas tengang pelajaran sebelumnya 	15 menit
<p>Kegiatan inti</p> <p>Explorasi:</p> <p>Guru melakukan apersepsi tentang pemahaman siswa sebelum memulai pembelajaran</p> <p>Elaborasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru menjelaskan materi tentang pelayanan prima berdasarkan konsep sikap dan prinsip-prinsip yang harus diperhatikan oleh penjual 2. Guru menugaskan siswa untuk mempraktikkan tentang prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan dalam melayani kolega/pelanggan dengan sikap menghargai. <p>Konfirmasi:</p> <p>Guru memberikan apresiasi dan motivasi kepada siswa atas praktik yang dilakukan.</p>	<p>15menit</p> <p>30 menit</p> <p>15 menit</p>
<p>Kegiatan Akhir</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru menyimpulkan inti dari pembelajaran yang telah terlaksana 2. Guru menutup pelajaran dengan mengucapkan salam 	15 menit

Kegiatan Akhir	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Guru memberikan tugas mandiri kepada siswa 2. Guru menutup pelajaran dengan mengucapkan salam 	15 menit

TUGAS MANDIRI

1. Jelaskan konsep pelayanan prima berdasarkan
2. Konsep perhatian?
3. Apabila kebutuhan pelanggan sudah diketahui tindakan tepat apa yang harus dilakukan?
4. Sebutkan beberapa faktor untuk mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan!

Pertemuan ke 4

Materi : Indikator timbulnya suatu ketidakpuasan pelanggan.

KEGIATAN	ALOKASI WAKTU
Kegiatan Awal <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru membuka pelajaran dengan mengucapkan salam 2. Guru mengadakan presensi siswa Guru menjelaskan tujuan pembelajaran 	15 menit
Kegiatan inti Explorasi: Guru melakukan apersepsi tentang pemahaman	15menit

<p>siswa sebelum memulai pembelajaran</p> <p>Elaborasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru meminta pendapat beberapa siswa untuk menyebutkan Indikator timbulnya suatu ketidakpuasan pelanggan. 2. Guru mengelompokkan siswa untuk melakukan diskusi tentang Indikator timbulnya suatu ketidakpuasan pelanggan. 3. Guru menunjuk beberapa siswa dari satu kelompok untuk memberikan contoh faktor timbulnya suatu ketidakpuasan pelanggan. <p>Konfirmasi:</p> <p>Guru memberikan apresiasi dan motivasi kepada siswa atas praktik yang dilakukan.</p>	<p>35 menit</p> <p>10 menit</p>
<p>Kegiatan Akhir</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru menyimpulkan inti dari pembelajaran yang telah terlaksana 2. Guru menutup pelajaran dengan mengucapkan salam 	<p>15 menit</p>

VI. PENILAIAN HASIL BELAJAR

1. Teknik : Tertulis
2. Bentuk Instrumen : Essay
3. Tugas Mandiri
4. Praktik
5. Keaktifan siswa
6. Alat penilaian: (soal dan jawaban terlampir)

VII. ALAT/BAHAN/SUMBER BELAJAR

1. Alat dan Sumber Belajar

1. Alat/Bahan

- White board
- Spidol
- LCD
- Leptop

2. Sumber belajar

1. Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan oleh Sri Endang R dan Sri Mulyani, Penerbit Erlangga ,Jakarta
2. Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan oleh Juhana Wijaya, penerbit Armico, Bandung

Mengetahui,
Guru Mata Pelajaran,

Drs. H. NURDIN JADID

Semarang, Agustus 2012
Guru Praktikan,

VIDYA DEWI NURINA

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)

Nama Sekolah	: SMK WIDYA PRAJA
Mata Pelajaran	: Kompetensi Kejuruan
Kelas/Semester	: X / 1 (Satu)
Pertemuan ke	: 5 s.d 8
Alokasi Waktu	:12 jam pelajaran @ 45 menit
Standar Kompetensi	: Memberikan pelayanan kepada pelanggan
Kompetensi Dasar	: Mendeskripsikan Pelanggan dan kebutuhannya

I. INDIKATOR

a. Kognitif

1. Kemampuan personal yang tepat meyakinkan untuk diidentifikasi kebutuhan pelayanan secara tepat
2. Penilaian utama kebutuhan pelanggan diidentifikasikan untuk kepentingan pemberian pelayanan
3. Pelanggan memiliki informasi tentang pilihan yang tersedia untuk menemukan kebutuhan bantuan yang diinginkan
4. Keterbatasan orang dalam menempatkan kebutuhan pelayanan

b. Afektif

1. Mengetahui kebutuhan pelanggan
2. Bekerja dengan maksimal
3. Bertanggung jawab, peduli dan jujur
4. Mendengarkan pendapat teman

c. Psikomotor

1. Kemampuan menjelaskan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan secara tepat

2. Kemampuan untuk menjelaskan mengidentifikasi kepentingan pemberian pelayanan
3. Kemampuan siswa dalam menempatkan kebutuhan pelayanan

II. TUJUAN PEMBELAJARAN

1. Siswa dapat mengidentifikasi kebutuhan pelayanan secara tepat
2. Siswa dapat mengidentifikasi kebutuhan pelanggan untuk kepentingan pemberian pelayanan
3. Siswa dapat menilai kebutuhan pelanggan untuk kepentingan pemberian pelanggan.

III. MATERI AJAR

1. Pengumpulan informasi ditempat kerja
2. Pengelolaan informasi ditempat kerja

IV. METODE PEMBELAJARAN

1. Penugasan Praktik
2. Diskusi
3. Tanya jawab
4. Ceramah
5. Games

V. LANGKAH-LANGKAH PEMBELAJARAN

Pertemuan 5

Materi: Mengumpulkan informasi di tempat kerja

KEGIATAN	ALOKASI WAKTU
<p>Kegiatan Awal</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Guru membuka pelajaran dengan mengucapkan salam 4. Guru mengadakan presensi siswa Guru menjelaskan tujuan pembelajaran 	10 menit

<ol style="list-style-type: none"> 1. Guru membuka pelajaran dengan mengucapkan salam 2. Guru mengadakan presensi siswa Guru menjelaskan tujuan pembelajaran 	
<p>Kegiatan inti</p> <p>Explorasi:</p> <p>Guru melakukan apersepsi tentang pemahaman siswa sebelum memulai pembelajaran</p> <p>Elaborasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru melakukan Tanya jawab kepada siswa tentang mengelola informasi, mengumpulkan dan mengimplementasikan. 35 menit 2. Guru menjelaskan secara komunikasi dan kreatif tentang mengelola informasi, mengumpulkan dan mengimplementasikan dan 15 menit <p>Konfirmasi:</p> <p>Guru memberikan apresiasi dan motivasi kepada siswa atas praktik yang dilakukan.</p>	10 menit
<p>Kegiatan Akhir</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru menyimpulkan inti dari pembelajaran yang telah terlaksana 2. Guru menutup pelajaran dengan mengucapkan salam 	15 menit

Pertemuan 7

Materi: Mengelola informasi di tempat kerja

KEGIATAN	ALOKASI WAKTU
<p>Kegiatan Awal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru membuka pelajaran dengan mengucapkan salam 	15 menit

2. Guru mengadakan presensi siswa	
<p>Kegiatan inti</p> <p>Explorasi:</p> <p>Guru melakukan apersepsi tentang pemahaman siswa sebelum memulai pembelajaran</p> <p>Elaborasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru meminta pendapat siswa tentang mengelola informasi di tempat kerja 2. Guru menjelaskan tentang mengelola informasi di tempat kerja. <p>Konfirmasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru memberikan kesimpulan serta penegasan tentang mengelola informasi di tempat kerja 2. Guru memberikan kesempatan bagi siswa untuk jujur dan bertanya apabila ada yang belum dipahami 	<p>10 menit</p> <p>30 menit</p> <p>20 menit</p>
<p>Kegiatan Akhir</p> <p>Guru menutup pelajaran dengan mengucapkan salam</p>	15 menit

Pertemuan 8

Materi: Mengelola informasi di tempat kerja

KEGIATAN	ALOKASI WAKTU
<p>Kegiatan Awal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru membuka pelajaran dengan mengucapkan salam 	15 menit

<ul style="list-style-type: none"> 2. Guru mengadakan presensi siswa 3. Guru mengadakan Pre tes 	
<p>Kegiatan inti</p> <p>Explorasi:</p> <p>Guru melakukan apersepsi tentang pemahaman siswa sebelum memulai pembelajaran</p> <p>Elaborasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Guru membahas tentang soal pre test yang telah diberikan 2. Guru mengadakan Tanya jawab dengan siswa tentang mengelola informasi ditempat kerja 3. Guru meminta siswa berpendapat tentang mengelola informasi ditempat kerja yang diketahui dan dikuasai oleh siswa <p>Konfirmasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Guru memberikan kesimpulan serta penegasan tentang mengelola informasi di tempat kerja 2. Guru memberikan kesempatan bagi siswa untuk jujur dan bertanya apabila ada yang belum dipahami 	<p>10 menit</p> <p>30 menit</p> <p>20 menit</p>
<p>Kegiatan Akhir</p> <p>Guru menutup pelajaran dengan mengucapkan salam</p>	<p>15 enit</p>

VI. PENILAIAN HASIL BELAJAR

- 1. Teknik : Tertulis
- 2. Bentuk Instumen : Essay
- 3. Tugas Mandiri
- 4. Praktik
- 5. Keaktifan siswa
- 6. Alat penilaian: (soal dan jawaban terlampir)

VII. ALAT/BAHAN/SUMBER BELAJAR

2. Alat dan Sumber Belajar

1. Alat/Bahan

- White board
- Spidol
- LCD
- Leptop

2. Sumber belajar

1. Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan oleh Sri Endang R dan Sri Mulyani, Penerbit Erlangga ,Jakarta
2. Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan oleh Juhana Wijaya, penerbit Armico, Bandung

Mengetahui,
Guru Mata Pelajaran,

Drs. H. NURDIN JADID

Semarang, Agustus 2012
Guru Praktikan,

VIDYA DWI NURINA

KEMAJUAN BELAJAR KELAS

Mata Pelajaran : Kompetensi Kejuruan
Kompetensi Keahlian : Administrasi Perkantoran
Kelas : XI AP-2
Semester : 3 (Tiga)
Tahun Pelajaran : 2012/2013

No.	Hari, tanggal	Waktu	Materi Pembelajaran	Keterangan
1	Selasa, 28 Agustus 2012	11.15-12.45	Pretest, Pengertian, tujuan dan fungsi pelayanan prima	
2	Kamis, 30 Agustus 2012	09.30-10.15	Konsep dasar pelayanan prima	
3	Selasa, 4 September 2012	11.15-12.45	Jenis-jenis pelayanan dan contohnya	
4	Kamis, 6 September 2012	09.30-10.15	Mengamati perilaku pelanggan	

5	Selasa, 11 September 2012	11.15-12.45	Tugas mengidentifikasi tipe-tipe pelanggan	
6	Kamis, 13 September 2012	09.30-10.15	Hal-hal dalam pengembangan pemberian pelayanan	
7	Selasa, 18 September 2012	11.15-12.45	Ulangan Harian	
8	Kamis, 20 September 2012	09.30-10.15	5 Aspek kunci dalam pelayanan prima	
9	Selasa, 25 September 2012	11.15-12.45	Ketidakpuasan pelanggan	
10	Kamis, 27 September 2012	09.30-10.15	7 cara memulihkan kepercayaan pada bank	
11	Selasa, 2 Oktober 2012	11.15-12.45	7 langkah mengatasi keluhan pelanggan dan tugas/latihan	
12	Kamis, 4 Oktober 2012	09.30-10.15	Praktik pelayanan prima dan mengatasi permintaan pelanggan yang tidak dapat dipenuhi	
13	Selasa, 9 Oktober 2012	11.15-12.45	Ulangan harian	

Program	PRODUKTIF
---------	------------------

Mata Pelajaran	PRODUKTIF ADMINISTRASI PERKANTORAN
----------------	---

Kelas / Semester : **XI / 3**
Standar Kompetensi : **Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan**

Kode Kompetensi : **KK.12**
Durasi Pembelajaran :

Kompetensi Dasar / Sub Kompetensi	Indikator	Materi Pokok	Pengalaman Belajar	Penilaian	Alokasi Waktu			Sumber Belajar
					Tatap Muka	Praktik di Sekolah	Praktik di DU/DI	
1. Mendeskripsikan pelayanan prima	<ul style="list-style-type: none"> • Pengertian pelayanan prima dijelaskan dengan benar • Kebutuhan-kebutuhan harapan-harapan pelanggan termasuk di dalamnya kebutuhan khusus, diidentifikasi secara benar dan produk- 	<ul style="list-style-type: none"> • Konsep-konsep pelayanan prima • Konsep-konsep harapan pelanggan • Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap • Pelayanan prima berdasarkan konsep 	<ul style="list-style-type: none"> • Memahami hakekat dan pengertian pelayanan Prima • Menjelaskan pengertian Pelanggan • Jenis-jenis harapan / kebutuhan pelanggan • Memahami pelayanan prima berdasarkan 	<ul style="list-style-type: none"> > Tes tertulis > Observasi / 	12			<ul style="list-style-type: none"> > Buku Etika Komunikasi Kantor untuk SMK Jilid I

	produk serta pelayanan	perhatian	Sikap					
	diberikan secara tepat <ul style="list-style-type: none"> Semua komunikasi dengan pelanggan dilakukan secara ramah dan sopan Semua kebutuhan-kebutuhan dan permintaan-permintaan yang layak dari 	<ul style="list-style-type: none"> Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan Indikator timbulnya suatu ketidakpuasan pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> Memahami pelayanan prima berdasarkan Perhatian Memahami pelayanan prima berdasarkan tindakan 					
Kompetensi Dasar / Sub Kompetensi	Indikator	Materi Pokok	Pengalaman Belajar	Penilaian	Alokasi Waktu			Sumber Belajar
					Tatap Muka	Praktik di Sekolah	Praktik di DU/DI	
	pelanggan dipenuhi dalam jangka waktu yang dapat diterima sesuai tanggal waktu kesiapan							
2. Mengidentifikasi pelanggan dan kebutuhannya	<ul style="list-style-type: none"> Kemampuan personal yang tepat meyakinkan untuk identifikasi 	Pengumpulan informasi di tempat kerja <ul style="list-style-type: none"> Pengelolaan informasi 	<ul style="list-style-type: none"> Memahami pengumpulan informasi Memahami pengelolaan 	> Tes tertulis > Observasi /	8	6		> Buku Etika Komunikasi Kantor untuk

				Pengamatan				
	<p>kebutuhan pelayanan secara tepat</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Penilaian utama kebutuhan pelanggan diidentifikasi untuk kepentingan pemberian pelayanan ● Pelanggan memiliki informasi tentang pilihan yang tersedia untuk menemukan kebutuhan bantuan yang diinginkan ● Keterbatasan orang dalam menempatkan kebutuhan pelayanan 	di tempat kerja	<p>informasi</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Memahami tata cara mendapatkan umpan balik tentang informasi yang diterima sesuai kebutuhan organisasi ● Mengumpulkan informasi, mengelola, dan mengimplementasikan ● Mendapatkan umpan balik informasi yang benar dari catatan ● Menghasilkan teks yang benar dari catatan 	> Penugasan				SMK Jilid I
Kompetensi Dasar / Sub Kompetensi	Indikator	Materi Pokok	Pengalaman Belajar	Penilaian	Alokasi Waktu			Sumber Belajar
					Tatap Muka	Praktik di Sekolah	Praktik di DU/DI	
3. Memberikan	<ul style="list-style-type: none"> ● Mengutamakan 	<ul style="list-style-type: none"> ● Identifikasi kebutuhan 	<ul style="list-style-type: none"> ● Mengidentifikasi kebutuhan 	> Tes tertulis	8	6		> Buku Etika

<p>pelayanan kepada pelanggan</p>	<p>pelayanan pelanggan dengan tepat untuk memperoleh identifikasi kebutuhan yang berkaitan dengan tujuan organisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Membangun hubungan dengan pelanggan untuk memberikan pelayanan yang maksimal ● Keluhan pelanggan ditangani secara baik dan tepat sesuai dengan prosedur perusahaan ● Kesempatan untuk memungkinkan perbaikan kualitas dari pelayanan 	<p>pelanggan</p> <p>Kerangka pelayanan pada pelanggan</p>	<p>pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Memahami kerangka pelayanan pada pelanggan ● Memahami pemasaran dan tantangannya ● Memahami pengetahuan legal dalam surat perjanjian ● Memahami pengetahuan tentang budaya kerja perusahaan termasuk kemampuan fokus pemasaran ● Memahami keterampilan melakukan negosiasi ● Memahami pengetahuan umum tentang perjanjian yang sesuai di berbagai macam industri 	<p>> Observasi / Pengamatan > Penugasan</p>				<p>Komunikasi Kantor untuk SMK Jilid I</p>
			<ul style="list-style-type: none"> ● Mengembangkan pendekatan-pendekatan 					

			pro aktif untuk peningkatan pelayanan kepada pelanggan					
Kompetensi Dasar / Sub Kompetensi	Indikator	Materi Pokok	Pengalaman Belajar	Penilaian	Alokasi Waktu			Sumber Belajar
					Tatap Muka	Praktik di Sekolah	Praktik di DU/DI	
			<ul style="list-style-type: none"> • Mengumpulkan informasi, mengelola informasi, dan mengimplementasikannya • Mendapatkan umpan balik informasi 					

KALENDER PENDIDIKAN

KALENDER KEGIATAN SMK WIDYA PRAJA									
TAHUN PELAJARAN 2012/2013									
JULI 2012						TANGGAL		URAIAN KEGIATAN	
Minggu	1	8	15	22	29		16-18	Kegiatan MOS kelas X	
Senin	2	9	16	23	30		20-22	Libur awal puasa	
Selasa	3	10	17	24	31				
Rabu	4	11	18	25					
Kamis	5	12	19	26					
Jumat	6	13	20	27					
Sabtu	7	14	21	28					
AGUSTUS 2012						TANGGAL		URAIAN KEGIATAN	
Minggu		5	12	19	26		1-6	Pesantren ramadhan	
Senin		6	13	20	27		11	Peringatan nuzulul Qur'an	
Selasa		7	14	21	28		13-25	Libur akhir puasa dan lebaran	
Rabu	1	8	15	22	29		17	Upacara HUT RI	
Kamis	2	9	16	23	30				
Jumat	3	10	17	24	31				
Sabtu	4	11	18	25					
SEPTEMBER 2012						TANGGAL		URAIAN KEGIATAN	
Minggu		2	9	16	23	30			
Senin		3	10	17	24				
Selasa		4	11	18	25				
Rabu		5	12	19	26				
Kamis		6	13	20	27				
Jumat		7	14	21	28				
Sabtu	1	8	15	22	29				
OKTOBER 2012						TANGGAL		URAIAN KEGIATAN	
Minggu		7	14	21	28		26	Libur idul adha	
Senin	1	8	15	22	29				
Selasa	2	9	16	23	30				
Rabu	3	10	17	24	31				
Kamis	4	11	18	25					
Jumat	5	12	19	26					
Sabtu	6	13	20	27					

APRIL 2013							TANGGAL	URAIAN KEGIATAN
Minggu		7	14	21	28		22-25	UAN
Senin	1	8	15	22	29		29-30	UAN SUSULAN
Selasa	2	9	16	23	30			
Rabu	3	10	17	24				
Kamis	4	11	18	25				
Jumat	5	12	19	26				
Sabtu	6	13	20	27				
MEI 2013							TANGGAL	URAIAN KEGIATAN
Minggu		5	12	19	26			
Senin		6	13	20	27			
Selasa		7	14	21	28			
Rabu	1	8	15	22	29			
Kamis	2	9	16	23	30			
Jumat	3	10	17	24	31			
Sabtu	4	11	18	25				
JUNI 2013							TANGGAL	URAIAN KEGIATAN
Minggu		5	12	19	26			
Senin		6	13	20	27			
Selasa		7	14	21	28			
Rabu	1	8	15	22	29			
Kamis	2	9	16	23	30			
Jumat	3	10	17	24	31			
Sabtu	4	11	18	25				

SOAL EVALUASI

Nama Sekolah	: SMK Widya Praja Ungaran	Semester	: 3 (tiga)
Komp. Keahlian	: Administrasi Perkantoran	Kompetensi	:
Mata Pelajaran	: Produktif Administrasi Perkantoran	Alokasi Waktu	: 90 Menit
Kelas	: XI AP	Jumlah Soal	: 6 Soal

Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan benar!

1. Jelaskan pengertian pelanggan menurut pendapat anda!
2. Apa manfaat dari pencatatan pesanan pelanggan bagi seorang penjual/pelayan!
3. Jelaskan konsep A3 dari pelayanan prima!
4. Jelaskan contoh dari pelanggan eksternal dan internal!
5. Sebutkan hal-hal yang dapat dilakukan untuk mewujudkan sikap menghargai pelanggan!
6. Apabila Hotel Marriot menaikkan harga kamar untuk meningkatkan fasilitas dan pelayanan, pendapat anda apa akibat kenaikan harga kamar Hotel Marriot, Menambah jumlah pelanggan datang atau mengurangi jumlah pelanggan yang datang?

JADWAL KEGIATAN PRAKTIKAN DI SEKOLAH

Jurusan : Pendidikan Ekonomi

Prodi : Pend. Administrasi Perkantoran, S1

Sekolah : SMK Widya Praja Ungaran, Jalan Gatot Subroto 62 Ungaran

Minggu Ke : 1		Minggu Ke : 2	
Hari/Tanggal	Kegiatan	Hari/tanggal	Kegiatan
Senin/30-07-12	✓ Upacara Penerimaan Mahasiswa PPL Unnes	Senin/6-08-12	✓ Observasi dan orientasi di SMK WIDYA PRAJA Ungaran ✓ Mendampingi kegiatan amalan ramadhan di kelas X BB 1
Selasa/31-07-12	✓ Upacara Penerimaan Mahasiswa PPL di SMK Widya Praja Ungaran ✓ Perkenalan guru pamong ✓ Pembagian tugas observasi dan orientasi di SMK Widya Praja Ungaran	Selasa/7-08-12	✓ Observasi dan orientasi di SMK WIDYA PRAJA Ungaran ✓ Mendampingi kegiatan amalan ramadhan di kelas ✓ Konsultasi ke guru pamong mengenai perangkat pembelajaran.
Rabu/1-08-12	✓ Observasi dan orientasi di SMK Widya Praja Ungaran ✓ Pembagian tugas pengajaran dari guru pamong	Rabu/8-08-12	✓ Observasi dan orientasi di SMK WIDYA PRAJA Ungaran ✓ Mendampingi kegiatan amalan ramadhan di kelas X BB 1 ✓ Observasi kelas X AP.2, X.AP.1, XI AP 2, XI AP 1
Kamis/2-08-12	✓ Observasi dan orientasi di SMK Widya Praja Ungaran	Kamis/9-08-12	✓ Observasi dan orientasi di SMK WIDYA PRAJA Ungaran ✓ Mendampingi kegiatan amalan ramadhan di kelas X BB 1 ✓ Konsultasi ke guru pamong mengenai perangkat pembelajaran.

Jum'at/3-08-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Observasi dan orientasi di SMK Widya Praja Ungaran ✓ Mendampingi kegiatan amalan ramadhan di kelas XI BB 2 	Jum'at/10-08-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Observasi dan orientasi di SMK WIDYA PRAJA Ungaran ✓ Mendampingi kegiatan amalan ramadhan di kelas X BB 1
Sabtu/4-08-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Observasi dan orientasi di SMK Widya Praja Ungaran ✓ Mendampingi kegiatan amalan ramadhan di kelas XI BB 2 	Sabtu/11-08-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Observasi dan orientasi di SMK WIDYA PRAJA Ungaran ✓ Mendampingi kegiatan amalan ramadhan di kelas X BB 1

Mengetahui,
Kepala Sekolah,

Guru Pamong,

Guru Praktikan,

Drs. Eko Sutanto

Drs. Nurdin Jadid

Vidya Dewi Nurina

JADWAL KEGIATAN PRAKTIKAN DI SEKOLAH

Jurusan : Pendidikan Ekonomi

Prodi : Pend. Administrasi Perkantoran, S1

Sekolah : SMK Widya Praja Ungaran, Jalan Gatot Subroto 62 Ungaran

Minggu Ke : 3		Minggu Ke : 4	
Hari/Tanggal	Kegiatan	Hari/tanggal	Kegiatan
Senin/13-08-12	✓ LIBUR HARI RAYA	Senin/20-08-12	✓ LIBUR HARI RAYA
Selasa/14-08-12	✓ LIBUR HARI RAYA	Selasa/21-08-12	✓ LIBUR HARI RAYA
Rabu/15-08-12	✓ LIBUR HARI RAYA	Rabu /22-08-12	✓ LIBUR HARI RAYA
Kamis/16-08-12	✓ LIBUR HARI RAYA	Kamis/23-08-12	✓ LIBUR HARI RAYA
Jum'at/17-08-12	✓ Upacara Hari Kemerdekaan	Jum'at/24-08-12	✓ LIBUR HARI RAYA
Sabtu/18-08-12	✓ LIBUR HARI RAYA	Sabtu /25-08-12	✓ LIBUR HARI RAYA

Mengetahui,
Kepala Sekolah,

Guru Pamong,

Guru Praktikan,

Drs. Eko Sutanto

Drs. Nurdin Jadid

Vidya Dewi Nurina

JADWAL KEGIATAN PRAKTIKAN DI SEKOLAH

Jurusan : Pendidikan Ekonomi
 Prodi : Pend. Administrasi Perkantoran, S1
 Sekolah : SMK Widya Praja Ungaran, Jalan Gatot Subroto 62 Ungaran

Minggu Ke : 5		Minggu Ke : 6	
Hari/Tanggal	Kegiatan	Hari/tanggal	Kegiatan
Senin/27-08-12	✓ Halal Bi Halal dengan guru dan siswa	Senin/3-09-12	✓ Presensi ✓ Upacara Bendera ✓ Mengajar kelas XI.AP.1 ✓ Mengajar kelas XI.AP.2
Selasa/28-08-12	✓ Presensi ✓ Mengajar kelas X.AP.1 ✓ Konsultasi tentang RPP kepada guru pamong	Selasa/4-09-12	✓ Mengajar kelas X AP 1
Rabu/29-08-12	✓ Konsultasi tentang RPP kepada guru pamon	Rabu/5-09-12	✓ Ijin
Kamis/30-08-12	✓ Presensi ✓ Mengajar kelas XI.AP.2	Kamis/6-09-12	✓ Presensi ✓ Mengajar kelas XI.AP.2
Jum'at/31-08-12	✓ Presensi ✓ Mengajar kelas XI.AP.1	Jum'at/7-09-12	✓ Presensi ✓ Mengajar kelas XI.AP.1 ✓ Kegiatan pramuka
Sabtu/1-09-12	✓ Presensi ✓ Mengajar kelas X.AP.1	Sabtu/8-09-12	✓ Presensi ✓ Mengajar kelas X.AP.1

Mengetahui,
Kepala Sekolah,

Drs. Eko Sutanto

Guru Pamong,

Drs. Nurdin Jadid

Guru Praktikan,

Vidya Dewi Nurina

JADWAL KEGIATAN PRAKTIKAN DI SEKOLAH

Jurusan : Pendidikan Ekonomi
 Prodi : Pend. Administrasi Perkantoran, S1
 Sekolah : SMK Widya Praja Ungaran, Jalan Gatot Subroto 62 Ungaran

Minggu Ke : 7		Minggu Ke : 8	
Hari/Tanggal	Kegiatan	Hari/tanggal	Kegiatan
Senin/10-09-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Upacara Bendera ✓ Mengajar kelas XI.AP.1 ✓ Mengajar kelas XI.AP.2 	Senin/17-09-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Upacara Bendera ✓ Mengajar kelas XI.AP.1 ✓ Mengajar kelas XI.AP.2
Selasa/11-09-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Melengkapi perangkat pembelajaran ✓ Mengajar kelas XI.AP.1 	Selasa/18-09-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Melengkapi perangkat pembelajaran
Rabu/12-09-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Melengkapi perangkat pembelajaran ✓ Konsultasi guru pamong 	Rabu/19-09-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Melengkapi perangkat pembelajaran
Kamis/13-09-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Mengajar kelas XI.AP.2 	Kamis/20-09-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Mengajar kelas XI.AP.2
Jum'at/14-09-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Mengajar kelas X.AP.1 ✓ Kegiatan pramuka 	Jum'at/21-09-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Mengajar kelas X.AP.1 ✓ Kegiatan pramuka
Sabtu/15-09-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Mengajar kelas X.AP.1 	Sabtu/22-9-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Mengajar kelas X.AP.1

Mengetahui,
Kepala Sekolah,

Guru Pamong,

Guru Praktikan,

Drs. Eko Sutanto

Drs. Nurdin Jadid

Vidya Dewi Nurina

JADWAL KEGIATAN PRAKTIKAN DI SEKOLAH

Jurusan : Pendidikan Ekonomi
 Prodi : Pend. Administrasi Perkantoran, S1
 Sekolah : SMK Widya Praja Ungaran, Jalan Gatot Subroto 62 Ungaran

Minggu Ke : 9		Minggu Ke : 10	
Hari/Tanggal	Kegiatan	Hari/tanggal	Kegiatan
Senin/24-9-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Upacara Bendera ✓ Mengajar kelas XI.AP.1 ✓ Mengajar kelas XI.AP.2 	Senin/1-10-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Upacara Bendera ✓ Mengajar kelas XI.AP.1 ✓ Mengajar kelas XI.AP.2
Selasa/25-9-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Melengkapi perangkat pembelajaran 	Selasa/2-10-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Melengkapi perangkat pembelajaran
Rabu/26-9-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Melengkapi perangkat pembelajaran 	Rabu/3-10-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Melengkapi perangkat pembelajaran
Kamis/27-9-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Mengajar kelas XI.AP.2 	Kamis/4-10-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Mengajar kelas XI.AP.2
Jum'at/28-9-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Mengajar kelas X.AP.1 ✓ Mengajar kelas XI.AP.1 ✓ Kegiatan pramuka 	Jum'at/5-10-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Mengajar kelas X.AP.1 ✓ Mengajar kelas XI.AP.1 ✓ Kegiatan pramuka
Sabtu/29-9-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Mengajar kelas X.AP.1 	Sabtu/6-10-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Mengajar kelas X.AP.1

JADWAL KEGIATAN PRAKTIKAN DI SEKOLAH

Mengetahui,
Kepala Sekolah,

Guru Pamong,

Guru Praktikan,

Drs. Eko Sutanto

Drs. Nurdin Jadid

Vidya Dewi Nurina

Jurusan : Pendidikan Ekonomi
 Prodi : Pend. Administrasi Perkantoran, S1
 Sekolah : SMK Widya Praja Ungaran, Jalan Gatot Subroto 62 Ungaran

Minggu Ke : 11		Minggu Ke : 12	
Hari/Tanggal	Kegiatan	Hari/tanggal	Kegiatan
Senin/3-10-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Upacara Bendera ✓ Mengajar kelas XI.AP.1 ✓ Mengajar kelas XI.AP.2 	Senin/15-10-12	
Selasa/9-10-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Mengajar kelas X.AP.1 	Selasa/16-10-12	
Rabu/10-10-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi 	Rabu/17-10-12	
Kamis/11-10-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Mengajar kelas XI.AP.2 	Kamis/18-10-12	
Jum'at/12-10-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Mengajar kelas XI.AP.1 ✓ Kegiatan pramuka 	Jum'at/19-10-12	
Sabtu/13-10-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presensi ✓ Mengajar kelas X.AP.1 	Sabtu/20-10-12	

Mengetahui,
Kepala Sekolah,

Guru Pamong,

Guru Praktikan,

Drs. Eko Sutanto

Drs. Nurdin Jadid

Vidya Dewi Nurina

