

**LAPORAN**  
**PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN 2**  
**DI SMK NEGERI 2 SEMARANG**



**Disusun Oleh :**

**Nama** : Leli Khamilatin Nasikhah  
**NIM** : 7101409239  
**Program Studi** : Pendidikan Ekonomi Koperasi

**PENDIDIKAN EKONOMI**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**  
**2012**

## LEMBAR PENGESAHAN

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

Hari : Senin

Tanggal : 08 Oktober 2012

Disahkan oleh :

Koordinator Dosen Pembimbing



Dr. Murwatiningsih, MM  
NIP 195201231980032001

Kepala Sekolah



Kepala Pusat Pengembangan PPL UNNES



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) II yang dilaksanakan 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. Prof. Dr. H. Sudijono Sastroatmodjo, M.Si selaku Rektor Universitas Negeri Semarang dan sebagai Pelindung Pelaksanaan PPL
2. Drs. Masugino, M.Pd sebagai Koordinator PPL Unnes
3. Dr. Murwatiningsih, MM selaku Dosen Koordinator PPL SMK Negeri 2 Semarang
4. Dr. Murwatiningsih, MM selaku Dosen Pembimbing PPL Prodi Pendidikan Ekonomi Koperasi
5. Drs. H. Supriyanto, M.Pd selaku Kepala SMK Negeri 2 Semarang
6. Dra. Wilujeng Handayani selaku Koordinator Guru Pamong SMK Negeri 2 Semarang
7. Drs. Siswanto selaku Guru Pamong Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan SMK Negeri Semarang yang telah bersedia memberikan bimbingan dan arahan menjadi guru profesional
8. Segenap guru dan staf karyawan SMK Negeri 2 Semarang
9. Rekan-rekan seperjuangan yang telah memberi bantuan secara moral dalam penyelesaian laporan PPL.

Semoga amal kebaikan dari semua pihak yang telah berperanmendapatkan restu dari Tuhan Yang Maha Esa. Semoga kegiatan PPL ini memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya, dan pihak-pihak yang terkait pada umumnya.

Semarang,     Oktober 2012

Guru Junior

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan.....	2
C. Manfaat.....	2
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian PPL.....	3
B. Dasar Hukum .....	3
C. Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan(KTSP) .....	5
D. Visi dan Misi Sekolah Latihan.....	5
E. Spesifikasi Pekerjaan Guru Sekolah Latihan.....	6
F. Kewajiban Mahasiswa Praktikan .....	7
BAB III PELAKSANAAN	
A. Waktu .....	8
B. Tempat.....	8
C. Tahapan Kegiatan	
1. Pembekalan .....	8
2. Upacara Penerjunan.....	8
3. Pengenalan Lapangan .....	8
4. Pengajaran Terbimbing .....	9
5. Pengajaran Mandiri .....	9
6. Pelaksanaan Ujian Praktik Mengajar .....	9
7. Bimbingan Penyusunan Laporan .....	9
D. Materi Kegiatan	
1. Pembuatan Perangkat Pembelajaran .....	10
2. Proses Belajar Mengajar .....	10

E. Proses Bimbingan	
1. Bimbingan Guru Pamong .....	11
2. Bimbingan dengan Dosen Pembimbing .....	11
F. Faktor pendukung dan penghambat selama PPL	
1. Faktor Pendukung Pelaksanaan PPL.....	11
2. Faktor Penghambat Pelaksanaan PPL .....	12
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Simpulan.....	13
B. Saran .....	14
DAFTAR PUSTAKA.....	15
<b>REFLEKSI DIRI DAN LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- 1. DAFTAR HADIR DOSEN KOORDINATOR PPL**
- 2. DAFTAR HADIR DOSEN PEMBIMBING PPL**
- 3. KARTU BIMBINGAN PRAKTIK MENGAJAR**
- 4. JURNAL MENGAJAR PRAKTIKAN**
- 5. RENCANA KEGIATAN PRAKTIKAN**
- 6. KALENDER PENDIDIKAN**
- 7. PROTA (PROGRAM TAHUNAN)**
- 8. PROMES (PROGRAM SEMESTER)**
- 9. SILABUS**
- 10. RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)**
- 11. DAFTAR SISWA KELAS PM 1, PM 2, PM3**
- 12. KRITERIA KETUNTASAN MINIMAL (KKM)**
- 13. KISI-KISI SOAL**
- 14. SOAL DAN KUNCI JAWABAN ULANGAN HARIAN  
MENGANALISIS HUBUNGAN DENGAN PELANGGAN**
- 15. REKAP NILAI ULANGAN HARIAN KELAS PM 1, PM 2, PM3**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Unnes salah satu fungsi utama adalah mendidik calon guru dan tenaga kependidikan yang profesional. Calon guru profesional dalam melaksanakan tugas profesi kependidikan mampu menunjukkan keprofesionalannya yang ditandai dengan penguasaan kompetensi akademik dan kompetensi penguasaan substansi dan atau bidang studi sesuai dengan bidang ilmunya. Kompetensi calon guru dimaksud meliputi pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional. Dalam rangka menyiapkan calon guru yang profesional, maka mahasiswa perlu melakukan kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan.

Program PPL adalah program pendidikan yang diselenggarakan untuk mempersiapkan lulusan S1 kependidikan agar menguasai kompetensi guru secara utuh sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan (SNP) sehingga dapat memperoleh pengakuan tenaga pendidik profesional, yang mampu beradaptasi dan melaksanakan tugas profesi pendidik yang unggul, bermartabat, dan dibanggakan lembaga pendidikan pengguna, masyarakat, dan bangsa Indonesia.

PPL berfungsi memberikan bekal kepada mahasiswa praktikan agar memiliki kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi profesional, dan kompetensi sosial. PPL II dilaksanakan mahasiswa PPL selama kurang lebih dua bulan. Mahasiswa praktikan harus melaksanakan seluruh komponen tugas dan kegiatan PPL sesuai dengan peraturan yang berlaku dan juga bukan pengganti guru pengajar di sekolah latihan. Dalam hal ini praktikan dibimbing dan dilatih untuk melakukan proses pembelajaran dari menyiapkan rencana pembelajaran maupun menganalisis hasil pembelajaran yang diampu oleh masing-masing guru praktikan. Melalui kegiatan PPL, diharapkan mahasiswa dapat mengembangkan dan meningkatkan wawasan, pengetahuan, ketrampilan serta sikap dalam melakukan tugasnya sebagai guru yang profesional. Pembimbingan mahasiswa PPL dilaksanakan secara intensif dan sistematis oleh guru pamong dan dosen pembimbing.

## **B. Tujuan**

Tujuan dilaksanakan PPL adalah membentuk mahasiswa praktikan agar menjadi calon tenaga kependidikan yang profesional, sesuai dengan prinsip-prinsip pendidikan berdasarkan kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi profesional dan kompetensi sosial.

## **C. Manfaat**

PPL mempunyai manfaat yaitu memberikan bekal kepada mahasiswa praktikan agar memiliki kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi profesional dan kompetensi sosial.

### **1. Manfaat bagi mahasiswa praktikan**

Sebagai penerapan ilmu dari mata kuliah yang telah diperoleh selama perkuliahan untuk mempraktikannya dalam proses pembelajaran yang sesungguhnya di tempat PPL serta dapat mengetahui dan mengenal secara langsung kegiatan pembelajaran dan kegiatan lainnya di sekolah latihan. Selain itu dapat mengetahui dan mempraktikkan secara langsung cara membuat perangkat pembelajaran, seperti prota, promes, silabus, RPP, yang dibimbing oleh guru pamong masing-masing.

### **2. Manfaat bagi sekolah latihan**

Dapat mengembangkan kegiatan pembelajaran di sekolah dan memperluas kerjasama dalam proses pembelajaran di sekolah dengan perguruan tinggi yang bersangkutan.

### **3. Manfaat bagi Perguruan Tinggi yang bersangkutan**

Sebagai informasi perkembangan ilmu pendidikan terhadap pengelolaan pembelajaran di UNNES dan sebagai penyalur pendidik yang dapat menciptakan calon-calon tenaga profesional yang berkompeten.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengertian Praktik Pengalaman Lapangan**

Program PPL adalah program pendidikan yang diselenggarakan untuk mempersiapkan lulusan S1 kependidikan agar menguasai kompetensi guru secara utuh sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan (SNP) sehingga dapat memperoleh pengakuan tenaga pendidik profesional, yang mampu beradaptasi dan melaksanakan tugas profesi pendidik yang unggul, bermartabat, dan dibanggakan lembaga pendidikan pengguna, masyarakat, dan bangsa Indonesia.

Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) adalah semua kegiatan kurikuler yang harus dilakukan oleh mahasiswa praktikan sebagai alat 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 tempat latihan lainnya.

Kegiatan PPL meliputi praktik mengajar, praktik administrasi, praktik bimbingan dan konseling serta kegiatan yang bersifat kokurikuler dan atau ekstrakurikuler yang berlaku di sekolah latihan/tempat latihan.

#### **B. Dasar Hukum**

Pelaksanaan PPL ini mempunyai dasar hukum sebagai landasan pelaksanaannya yaitu:

1. Undang-undang:
  - a. No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4301);
  - b. Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara RI Tahun 2005 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4586);

2. Peraturan Pemerintah:
  - a. Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5105);
  - b. Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara RI Tahun 2005 No.41, Tambahan Lembaran Negara RI No.4496);
3. Keputusan Presiden:
  - a. Nomor 271 Tahun 1965 tentang Pengesahan Pendirian IKIP Semarang;
  - b. Nomor 124/M Tahun 1999 tentang Perubahan Institut Keguruan dan ilmu Pendidikan (IKIP) Semarang, Bandung dan Medan menjadi Universitas;
  - c. Nomor 132 /M Tahun 2006 tentang Pengangkatan Rektor UNNES;
4. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 59 Tahun 2009 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 Status Universitas Negeri Semarang;
  - c. Nomor 232/U/2000 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil belajar;
  - d. Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti;
6. Keputusan Rektor:
  - a. Nomor 46/O/2001 tentang Jurusan dan Program Studi di Lingkungan Fakultas serta Program Studi pada Program Pascasarjana UNNES;
  - b. Nomor 162/O/2004 tentang Penyelenggaraan Pendidikan di UNNES;
  - c. Nomor 163/O/2004 tentang Pedoman Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa Universitas Negeri Semarang;
  - d. Peraturan Rektor Universitas Negeri Semarang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Praktik Pengalaman Lapangan Bagi Mahasiswa Program Kependidikan Universitas Negeri Semarang.

Program PPL wajib dilaksanakan oleh Mahasiswa Universitas Negeri Semarang khususnya program pendidikan. Melalui program ini, diharapkan para mahasiswa calon guru dapat memenuhi kriteria telah siap untuk

diterjunkskan dalam dunia pendidikan dengan bekal yang didapatkan dalam PPL ini, sehingga program ini mutlak diperlukan untuk memungkinkan dikuasainya kemampuan profesional keguruan yang kompleks oleh para calon guru yang mempersyaratkan penguasaan secara cermat sehingga latihan dapat membuahkan hasil yang maksimal.

### **C. Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP)**

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 pada 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.

### **D. Visi dan Misi Sekolah Latihan**

**Visi dan misi SMK Negeri 2 Semarang :**

**Visi :**

“Mewujudkan SMK yang berkualitas, berbudaya, berkarakter, dan berwawasan lingkungan di era global”

**Misi :**

1. Membekali siswa dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang bermartabat serta bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.
2. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan yang berbasis kompetensi sesuai dengan kebutuhan usaha / dunia industri.
3. Menghasilkan lulusan tenaga kerja tingkat menengah yang kompeten dan profesional mampu hidup mandiri, mengisi lowongan kerja, serta dapat melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi.
4. Membangun institusi yang tangguh dan kondusif, berbasis budaya berkarakter dan berwawasan lingkungan.
5. Menjadikan sekolah sebagai pusat uji kompetensi dan sertifikasi.

6. Menjadikan SMK Negeri 2 Semarang sebagai Rintisan Sekolah Berstandar Internasional (RSBI)

#### **E. Tugas dan Spesifikasi Pekerjaan Guru SMK Negeri 2 Semarang**

Guru sebagai tenaga pengajar di jenjang pendidikan dasar maupun menengah harus mempunyai kualitas diri serta mengembangkan kepribadiannya sebagai salah satu upaya mencapai tujuan pendidikan nasional. Selain itu guru perlu menjaga citra sebagai guru sehingga dapat dijadikan teladan bagi siswa dan lingkungan. Berikut ini adalah tugas dan spesifikasi pekerjaan guru SMK Negeri 2 Semarang :

1. Menyiapkan perangkat administrasi kegiatan belajar mengajar
2. Membuat program kegiatan belajar mengajar
3. Melaksanakan kegiatan belajar mengajar sesuai jadwal pelajaran dengan mengacu pada visi, misi, dan tujuan sekolah maupun tujuan kompetensi keahlian :
  - a. Membuka pelajaran dengan doa bersama
  - b. Mengecek kebersihan kelas sebelum memulai pelajaran
  - c. Melaksanakan KBM sesuai program dalam RPP
  - d. Mengisi buku kemajuan kelas
  - e. Mengisi daftar hadir siswa
  - f. Lain-lain yang dianggap perluTambahan bagi Guru Praktik Laboratorium :
  - a. Mempersiapkan bahan dan alat praktik
  - b. Melaksanakan pengawasan selama praktik
  - c. Menyelesaikan pekerjaan praktik (pembersihan bahan, alat, dan ruangan)
  - d. Bertanggung jawab terhadap inventaris bahan dan alat praktik
4. Melaksanakan pendidikan karakter bangsa (*character bilding*)
5. Melaksanakan penilaian hasil belajar siswa, baik berkala maupun insidental
6. Mengembangkan alat bantu/media kegiatan belajar mengajar
7. Membantu melaksanakan kegiatan 5K-7K

8. Mengembangkan kemampuan profesi guru, bahan ajar sesuai dengan perkembangan IPTEK
9. Berkoordinasi dengan wali kelas/guru BK dalam membantu pembimbingan siswa
10. Melaksanakan penilaian kepribadian dan akhlak mulia
11. Melakukan kegiatan remedial dan kegiatan pengayaan
12. Melakukan tugas-tugas lain yang relevan dengan tugas guru

#### **F. Kewajiban Mahasiswa Praktikan**

Kewajiban mahasiswa praktikan selama mengikuti Praktik Pengalaman Lapangan II adalah:

1. Berkoordinasi dengan sekolah/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 ditempat praktik;
8. Menjaga nama baik almamater dan korp mahasiswa PPL sebagai calon guru;
9. Mengikuti kegiatan Ekstra Kurikuler sesuai bidang studi dan minatnya;
10. Mengikuti upacara penarikan mahasiswa PPL di sekolah/tempat latihan;
11. Menyusun laporan PPL2 secara individual dan meng-up\_load ke Sim PPL.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN**

#### **A. Waktu**

Praktik Pengalaman Lapangan II dilaksanakan di SMK Negeri 2 Semarang mulai tanggal 13 Agustus 2012 sampai dengan 20 Oktober 2012 setelah melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan I pada tanggal 30 Juli 2012 sampai dengan 11 Agustus 2012.

#### **B. Tempat**

Program Pengalaman Lapangan (PPL) II dilaksanakan di SMK Negeri 2 Semarang, yang berlokasi di Jalan Dr. Cipto No.121 A Telp. (024) 8455757, Fax. 8455757, Semarang 50242.

#### **C. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan**

Tahapan kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) I dan II meliputi:

##### 1. Kegiatan di Kampus, meliputi:

###### a. Pembekalan

Pembekalan dilakukan di kampus selama tiga hari yaitu tanggal 24-26 Juli 2012

###### b. Upacara Penerjunan

Upacara penerjunan dilaksanakan di lapangan gedung rektorat Universitas Negeri Semarang pada tanggal 30 Juli 2012 pukul 07.00 sampai selesai.

Penyerahan mahasiswa PPL kepada Kepala Sekolah SMK Negeri 2 Semarang dilaksanakan pada tanggal 30 Juli 2012 pukul 08.00 WIB sampai selesai oleh Dosen Koordinator PPL UNNES, Dr. Murwatiningsih, MM.

##### 2. Kegiatan Inti

###### a. Pengenalan Lapangan.

Kegiatan pengenalan lapangan di SMK Negeri 2 Semarang dilaksanakan pada PPL 1 yaitu tanggal 30 Juli 2012 – 11 Agustus 2012.

b. Pengajaran Terbimbing

Sebelum melakukan pengajaran di kelas, guru junior melaksanakan observasi di kelas untuk mengetahui lebih mendalam tentang sistem pengajaran yang digunakan oleh guru pamong yang mengajar di kelas. Selanjutnya, guru junior melaksanakan pengajaran terbimbing di kelas dengan bimbingan guru pamong yang dilaksanakan selama kurang lebih dua minggu. Kemudian, setelah dirasa cukup oleh guru pamong yang bersangkutan, guru junior diberi kesempatan untuk mengajar di depan kelas secara mandiri. Sebelum melakukan pengajaran, guru junior membuat perangkat pembelajaran, seperti prota, promes, silabus, RPP dengan bimbingan guru pamong.

c. Pengajaran Mandiri

Pengajaran mandiri dilakukan oleh guru junior dimana guru pamong sudah tidak ikut mendampingi guru junior dalam pelaksanaan KBM di dalam kelas. Dalam melaksanakan KBM, guru junior membuat RPP yang sebelumnya dikonsultasikan dengan guru pamong berkenaan dengan penggunaan metode dan media pembelajaran. Penggunaan metode dan media pembelajaran disesuaikan dengan materi pembelajaran, seperti perilaku pelanggan menggunakan model pembelajaran *Role Playing*, siswa memeragakan menjadi penjual dan pembeli. Dengan penggunaan model pembelajaran *Role Playing*, diharapkan siswa dapat memahami pelanggan yang mempunyai perilaku yang beraneka ragam. Selain itu, dalam pembelajaran juga menggunakan tanya jawab dengan siswa untuk mengetahui pengetahuan awal yang dimiliki siswa dan untuk mengetahui pemahaman siswa selama pembelajaran berlangsung. Metode tanya jawab dilengkapi dengan pemberian penguatan yang positif kepada siswa agar siswa termotivasi untuk mengulangi perbuatannya lagi. Media pembelajaran, seperti *power point* dan video juga digunakan oleh guru junior dalam pembelajaran yang tentunya disesuaikan dengan materi pelajaran, misalnya pada waktu materi mengidentifikasi perilaku pelanggan, guru junior menggunakan media video yang menayangkan perilaku pelanggan. Dalam pembelajaran tersebut, guru junior,

memberikan lembar pengamatan kepada siswa untuk mengidentifikasi perilaku pelanggan sesuai tayangan video yang diamati. Hal ini bertujuan agar siswa dapat memahami dan mengidentifikasi secara langsung perilaku pelanggan dalam melakukan pembelian. Di akhir kompetensi dasar, guru junior mengadakan ulangan harian dan menganalisisnya untuk mengetahui hasil belajar yang telah dicapai siswa, seberapa jauhkan pemahaman materi terhadap penjelasan yang diberikan guru junior. Selain ulangan harian, guru junior memberikan tugas kepada siswa berupa mengerjakan soal sesuai dengan materi pembelajaran.

d. Pelaksanaan Ujian Praktik Mengajar

Pelaksanaan ujian praktik mengajar dilakukan pada waktu akhir praktik, ujian praktik mengajar ini dinilai oleh guru pamong dan dosen pembimbing.

e. Bimbingan Penyusunan Laporan

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

## **D. Materi Kegiatan**

### **1. Pembuatan Perangkat Pembelajaran**

Guru junior dituntut untuk membuat perangkat pembelajaran yang digunakan sebagai pedoman sebelum melakukan KBM yang sebenarnya. Pembuatan perangkat pembelajaran dimulai dari pembuatan program tahunan, program semester, silabus, RPP, Kriteria Ketuntasan Minimal(KKM), kisi-kisi soal, ulangan harian, analisis hasil evaluasi. Selain itu, praktikan dapat menyiapkan baik metode, model, dan media yang cocok dengan materi pembelajaran yang akan digunakan sebelum mengajar.

### **2. Proses Belajar Mengajar**

Praktikan mengadakan kegiatan belajar mengajar sesuai dengan jadwal praktik mengajar yang sudah diberikan oleh guru pamong dan RPP yang sudah dibuat praktikan sebelumnya. Guru junior sudah melaksanakan KBM lebih dari 7 kali pertemuan yang merupakan pengajaran mandiri



minimal untuk kegiatan PPL. Guru junior diberi kepercayaan untuk mengajar kelas pemasaran, yaitu kelas XI PM 1, XI PM 2, XI PM 3. Dalam satu minggu terdapat 2 jam pelajaran tatap muka untuk masing-masing kelas.

#### **E. Proses Bimbingan**

Dalam melaksanakan kegiatan PPL II guru junior mendapat bimbingan baik dari guru pamong maupun dari dosen pembimbing.

##### 1. Bimbingan dengan Guru Pamong

Waktu : setiap saat

Hal-hal yang dikoordinasikan, antara lain :

- a. Bahan mengajar
- b. Pembuatan silabus
- c. Pembuatan Prota, Promes, RPP
- d. Pengadaan ulangan harian
- e. Pembuatan soal dan kunci jawaban
- f. Pemberian tugas
- g. Penggunaan media
- h. Penggunaan metode
- i. 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 :

- a. Kesulitan-kesulitan selama PPL di sekolah latihan
- b. Bimbingan materi dan penggunaan metode yang efektif untuk pembelajaran
- c. Masalah-masalah yang menghambat selama PPL di sekolah latihan
- d. Informasi-informasi terbaru baik dari sekolah latihan maupun UPT
- e. Pelaksanaan ujian praktik mengajar

#### **F. Faktor Pendukung dan Penghambat pelaksanaan PPL**

##### 1. Faktor Pendukung Pelaksanaan PPL

- a. Guru pamong dan dosen pembimbing selalu siap apabila guru junior memerlukan bimbingan.

- b. Dosen pembimbing cukup sering datang ke sekolah latihan.
  - c. Fasilitas sekolah SMK N 2 Semarang cukup mendukung dalam pembelajaran.
  - d. Kondisi siswa yang mendukung dalam proses pembelajaran, dalam hal ini siswa antusias mengikuti pembelajaran, aktif bertanya, menjawab pertanyaan, antusias mengikuti model pembelajaran yang digunakan guru junior.
  - e. Guru pamong memberikan kebebasan dalam penggunaan model, media pembelajaran sesuai dengan materi pembelajaran.
  - f. Adanya komunikasi yang baik dengan guru pamong maupun dosen pembimbing.
  - g. Penerimaan yang cukup baik dari guru, karyawan, dan siswa sekolah yang lain.
2. Faktor Penghambat Pelaksanaan PPL
- a. Terdapat beberapa siswa yang bandel sehingga membuat suasana kelas tidak kondusif untuk kegiatan belajar mengajar.
  - b. Kemampuan guru junior menangani siswa yang ramai saat pembelajaran (kadang siswa sangat sulit untuk dikendalikan saat guru junior mengajar tanpa diawasi guru pamong).

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil pelaksanaan PPL 2 di SMK Negeri 2 Semarang, guru junior dapat memberikan simpulan, sebagai berikut :

1. Pelaksanaan PPL merupakan proses mencari pengalaman mengajar yang sebenarnya. Tugas utama guru meliputi :
  - a. Merencanakan

Sebelum melakukan pembelajaran, guru membuat RPP yang menjadi pedoman dalam melaksanakan pembelajaran. Selain itu, guru membuat perangkat pembelajaran yang lainnya seperti Prota, Promes, silabus, dan perangkat pembelajaran lainnya.
  - b. Melaksanakan

Dalam melakukan pembelajaran, guru melaksanakan pembelajaran sesuai dengan RPP yang dibuat sebagai pedoman untuk melaksanakan pembelajaran. Guru harus menguasai materi yang diajarkan. Selain itu, dalam pembelajaran pengelolaan kelas oleh guru sangat penting untuk mengkondusifkan siswa dalam belajar. Pemberian motivasi, meningkatkan partisipasi siswa agar siswa semangat mengikuti pembelajaran.
  - c. Mengevaluasi

Setelah melaksanakan pembelajaran, tugas guru selanjutnya mengadakan evaluasi terhadap pembelajaran yang dilaksanakan dengan mengadakan ulangan harian untuk mengetahui seberapa jauh pengetahuan, pemahaman yang dicapai siswa setelah pembelajaran. Bila siswa belum mencapai ketuntasan, siswa perlu mengikuti remidi untuk memperbaiki hasil yang dicapai siswa.
2. Dalam setiap permasalahan baik yang berhubungan dengan mengajar maupun peserta didik harus berkonsultasi dengan guru pamong yang bersangkutan.

## **B. Saran**

### **1. Bagi mahasiswa PPL**

- a. Senantiasa menjaga dan menjalin komunikasi yang baik dengan sesama mahasiswa PPL maupun dengan guru-guru dan staf karyawan sekolah.
- b. Mahasiswa sebaiknya menjaga sikap terhadap siswa.
- c. Mahasiswa sebaiknya meningkatkan disiplin khususnya disiplin waktu.

### **2. Bagi pihak sekolah (SMK N 2 Semarang)**

Guru junior menyarankan kepada pihak sekolah terutama guru-guru untuk lebih membantu dan memberikan motivasi pada setiap mahasiswa PPL dalam melaksanakan kegiatan.

### **3. Bagi UPT PPL UNNES**

Pembekalan PPL supaya lebih ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan kualitas praktikan di tempat PPL. Selain itu, komunikasi antara pihak sekolah dengan UPT PPL UNNES sendiri agar lebih ditingkatkan agar tidak terjadi *miss* komunikasi.

## DAFTAR PUSTAKA

Farliana, Nina. 2011. *Laporan PPL 2 di SMK N 2 Semarang*

Buku Pedoman PPL Universitas Negeri Semarang. 2012. UPT LP2M: Semarang

## REFLEKSI DIRI

**Nama** : Leli Khamilatin Nasikhah  
**NIM** : 7101409239  
**Jurusan** : Pendidikan Ekonomi  
**Prodi** : Pendidikan Ekonomi Koperasi  
**Fakultas** : Ekonomi  
**Mata Pelajaran Praktikan** : Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan

Puji syukur praktikan panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan anugerahNya, praktikan dapat menyelesaikan PPL II di SMK N 2 Semarang yang beralamatkan di jalan Dr. Cipto 121 A Semarang dengan baik dan lancar. Praktikan juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak sekolah yang telah menerima baik tim PPL untuk melakukan praktik mengajar pada PPL II di SMK N 2 Semarang, guru pamong yang memberikan bantuan untuk membimbing dalam pembuatan perangkat administrasi Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) guru serta membimbing bagaimana mengajar yang baik.

Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) merupakan kegiatan kurikuler yang harus dilakukan oleh mahasiswa praktikan, sebagai bentuk pelatihan untuk menerapkan teori yang diperoleh dalam perkuliahan pada semester-semester sebelumnya, sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan agar mahasiswa praktikan memperoleh pengalaman dan ketrampilan lapangan dalam penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran di sekolah atau di tempat latihan lainnya. Kegiatan PPL terbagi menjadi dua periode, yaitu PPL I dan PPL II. Kegiatan PPL I dilaksanakan dalam waktu dua minggu pertama, yang dimulai pada tanggal 30 Juli 2012 - 11 Agustus 2012. Sedangkan kegiatan PPL II dilakukan dalam waktu kurang lebih dua bulan setengah yang dimulai pada tanggal 13 Agustus sampai dengan tanggal 20 Oktober 2012.

Kegiatan PPL II dilaksanakan setelah melakukan PPL I. Dalam PPL II, praktikan melakukan praktik mengajar, praktik membuat administrasi perangkat pembelajaran. Di luar pembelajaran, praktikan mengikuti kegiatan ekstrakurikuler sekolah, seperti tari. Praktikan mengajar kelas Pemasaran, yaitu XI PM 1, XI PM 2, XI PM 3. Adapun hasil kegiatan PPL II yang dilaksanakan praktikan dari tanggal 13 Agustus 2012 – 20 Agustus 2012 adalah sebagai berikut :

### **1. Kekuatan dan Kelemahan Pembelajaran Mata Pelajaran Menemukan Peluang Baru Dari Pelanggan**

#### **a. Kekuatan Pembelajaran Mata Pelajaran Menemukan Peluang Baru Dari Pelanggan**

Mata pelajaran Menemukan Peluang Baru Dari Pelanggan merupakan mata pelajaran yang mempelajari tentang bagaimana cara-cara yang harus dilakukan penjual untuk lebih dapat memanfaatkan pelanggan yang ada agar meningkatkan pembeliannya. Menemukan Peluang Baru Dari Pelanggan adalah salah satu pelajaran yang penting untuk disampaikan kepada para siswa SMK kelas XI Pemasaran. Hal ini dikarenakan mata pelajaran ini memberikan kompetensi kepada siswa tentang cara memanfaatkan pelanggan untuk meningkatkan pembelian sebagai bekal untuk terjun ke dunia kerja khususnya di bidang pemasaran. Pelanggan adalah bagian

penting dalam perusahaan yang akan mempengaruhi omzet penjualan, apalagi siswa pemasaran yang nantinya berhubungan langsung dengan pelanggan. Karena itu, siswa pemasaran harus bisa menguasai mata pelajaran Menemukan Peluang Baru Dari Pelanggan sebagai bekal untuk terjun ke dunia kerja kelak.

Dalam melakukan pembelajaran, siswa-siswa pemasaran aktif mengikuti pembelajaran. Misalnya, guru junior memberikan pertanyaan, siswa banyak yang mengacungkan jari untuk menjawab. Bila guru junior menggunakan metode kooperatif, seperti *Role Playing*, siswa antusias untuk mengikutinya dalam memperagakan menjadi penjual dan pembeli.

b. Kelemahan Pembelajaran Mata Pelajaran Menemukan Peluang Baru Dari Pelanggan

Dalam pembelajaran, mata pelajaran Menemukan Peluang Baru Dari Pelanggan siswa kelas XI Pemasaran belum memegang modul atau LKS sebagai pegangan untuk belajar sehingga dalam pembelajaran guru junior merangkumkan materi untuk dipelajari siswa. Kemudian, guru junior menjelaskannya. Modul bisa diperoleh siswa dari perpustakaan dan LKS bisa diperoleh siswa dari *Bisnis Center*.

## **2. Ketersediaan sarana dan prasarana PBM**

Keberhasilan suatu pembelajaran dipengaruhi 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. Di jurusan pemasaran terdapat ruang laboratorium yang dilengkapi dengan alat-alat transaksi untuk mendukung kegiatan mata pelajaran praktik pemasaran, seperti *cash register*, tempat kasir, toko kecil. Adanya perpustakaan mempermudah bagi siswa untuk mendapatkan sumber-sumber belajar yang relevan yang berhubungan dengan pemasaran.

## **3. Kualitas Guru Pamong dan Dosen Pembimbing**

Kualitas guru pamong tidak perlu diragukan lagi karena memang telah berpengalaman mengajar bertahun-tahun di SMK Negeri 2 Semarang. Guru pamong mata pelajaran Menemukan Peluang Baru Dari Pelanggan adalah Drs. Siswanto. Dalam pembelajaran guru pamong menggunakan perpaduan berbagai metode pembelajaran, seperti metode ceramah, tanya jawab, penugasan, diskusi sehingga siswa menjadi aktif untuk menanggapi berbagai pertanyaan yang diajukan guru pamong. Guru pamong dalam menjelaskan materi pelajaran disertai dengan contoh-contoh nyata sebagai aplikasi dari teori sehingga penjelasan mudah dipahami. Materi pelajaran dan pengelolaan kelas benar-benar dikuasai oleh guru pamong. Guru pamong juga membimbing praktikan untuk mempelajari perangkat KBM guru dengan sabar. Sedangkan Dosen Pembimbing PPL praktikan di SMK Negeri 2 Semarang dibimbing oleh Dra. Murwatiningsih, MM. Beliau selalu memotifasi dan membimbing praktikan agar menjadi praktikan yang mencerminkan seorang guru dan melaksanakan PPL dengan sungguh-sungguh untuk mempelajari berbagai tugas guru.

#### **4. Kualitas pembelajaran Menemukan Peluang Baru Dari Pelanggan**

Kualitas pembelajaran dipengaruhi oleh beberapa hal seperti, kualitas guru, siswa, serta sarana prasarana belajar. Kualitas pembelajaran mata pelajaran Menemukan peluang Baru dari Pelanggan sudah baik. Hal ini didukung oleh guru yang sudah profesional yang telah berpengalaman mengajar bertahun-tahun dalam jurusan pemasaran, siswa yang cerdas-cerdas terbukti selalu aktif dalam pembelajaran, serta tersedianya perpustakaan dan laboratorium pemasaran untuk mendukung pembelajaran baik teori maupun praktik.

#### **5. Kemampuan diri praktikan**

Sebelum mengikuti PPL mahasiswa praktikan telah mendapatkan pembekalan dan melaksanakan mikroteaching. Namun, mahasiswa praktikan belum terbiasa menghadapi peserta didik secara nyata karena di perkuliahan praktikan hanya mendapatkan teori. Di sekolah latihan, praktikan mendapatkan mata pelajaran yang diperkuliahan hanya mendapatkan sedikit materi yang berkenaan dengan mata pelajaran yang ditekuni sehingga praktikan belajar dengan sungguh-sungguh mempelajari materi mata pelajaran yang ditekuni. Praktikan menyadari masih harus banyak belajar dan menambah pengetahuan serta pengalaman sebanyak-banyaknya. Oleh karena itu, melalui PPL praktikan belajar memahami materi mata pelajaran yang ditekuni, membuat perangkat administrasi KBM guru, melaksanakan pengajaran agar mendapatkan pengalaman dan ketrampilan lapangan dalam penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran di sekolah sehingga bermanfaat di kemudian hari.

#### **6. Nilai Tambah yang Diperoleh Mahasiswa Setelah Melaksanakan PPL II**

Nilai tambah yang diperoleh mahasiswa setelah melaksanakan PPL II yaitu praktikan memperoleh pengalaman nyata mengajar sebagai wujud dari aplikasi teori yang diperoleh dari perkuliahan, seperti cara pengelolaan kelas, mengaktifkan siswa, menyampaikan materi. Selain itu, praktikan lebih memahami tugas-tugas guru di lapangan dengan mempersiapkan perangkat administrasi KBM guru, mengenal berbagai karakter siswa melalui pengajaran mandiri. Hal inilah yang memotivasi praktikan untuk lebih banyak belajar. Praktikan juga dapat lebih mengerti mengenai peran dan tugas dari personal yang ada di sekolah dan cara bersosialisasi dengan warga sekolah.

#### **7. Saran Pengembangan bagi SMK Negeri 2 Semarang dan UNNES**

Saran dari praktikan untuk pengembangan bagi pihak sekolah adalah perlunya perawatan secara optimal sarana dan prasarana yang telah ada karena di laboratorium pemasaran masih kurang rapi dan juga perlunya melengkapi kelas dengan penyediaan LCD sehingga pembelajaran lebih menarik, aktif, inovatif dan kreatif. Diharapkan juga sekolah selalu menjaga hubungan kerjasama yang harmonis antara SMK Negeri 2 Semarang dengan Universitas Negeri Semarang untuk mewujudkan mutu pendidikan yang lebih unggul dan berdaya saing.

Sedangkan saran yang dapat mahasiswa praktikan berikan terhadap UNNES diharapkan mampu mempersiapkan dan membekali mahasiswa praktikan sejak dini dengan materi yang cukup berkenaan dengan keguruan serta pembekalan kepribadian yang mencerminkan seorang guru untuk diterjunkan dalam program PPL pada tahun berikutnya agar mahasiswa praktikan lebih siap dan penuh tanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan



PPL dengan mencerminkan kepribadian seorang guru. Serta pihak UNNES dapat saling mempererat hubungan yang telah terjalin dengan baik terutama dengan sekolah-sekolah maupun lembaga-lembaga lainnya yang dijadikan tempat untuk melaksanakan praktik PPL sehingga dapat saling memberikan manfaat.

Semarang, Oktober 2012

Mengetahui:




<b>Mengetahui:</b> <b>Guru Pamong</b>  <b>Drs. Siswanto</b> <b>NIP. 195906291989031004</b>	<b>Mahasiswa Praktikan</b>  <b>Leli Khamilatin N</b> <b>NIM. 7101409239</b>
---	---

**LAMPIRAN - LAMPIRAN**

## Lampiran 1

### DAFTAR HADIR KOORDINATOR DOSEN PEMBIMBING PPL PROGRAM : PPL / TAHUN 2012

Sekolah/tempat latihan : SMK N 2 Semarang  
Nama dosen pembimbing : Dr. Murwatiningsih, MM  
Jurusan/fakultas : Pendidikan Ekonomi/Ekonomi

No	Tanggal	Mahasiswa yang dibimbing	Materi bimbingan	Tanda tangan
1.	30-7-2012	Semua mahasiswa praktikan di SMK N 2 Semarang	Penerjunan mahasiswa PPL UNNES	
2.	29-9-2012	Semua mahasiswa praktikan di SMK N 2 Semarang	Koordinasi PPL	
3.	1-10-2012	Semua mahasiswa praktikan di SMK N 2 Semarang	Koordinasi PPL	

Semarang, Oktober 2012



## Lampiran 2

### DAFTAR HADIR DOSEN PEMBIMBING PPL PROGRAM : PPL / TAHUN 2012

Sekolah/tempat latihan : SMK N 2 Semarang  
Nama dosen pembimbing : Dr. Murwatiningsih, MM  
Jurusan/fakultas : Pendidikan Ekonomi/Ekonomi

No	Tanggal	Mahasiswa yang dibimbing	Materi bimbingan	Tanda tangan
1.	30-7-2012	1. Setyaningsih 2. Santi Ratnawati 3. Leli Khamilatin N 4. Kartini Damayanti D	Penerjunan mahasiswa PPL UNNES	
2	4-9-2012	1. Setyaningsih 2. Santi Ratnawati 3. Leli Khamilatin N 4. Kartini Damayanti D	Pemberian motivasi PPL	
3	6-9-2012	1. Setyaningsih 2. Santi Ratnawati 3. Leli Khamilatin N 4. Kartini Damayanti D	Pemberian motivasi PPL	
4	29-9-2012	1. Setyaningsih 2. Santi Ratnawati 3. Leli Khamilatin N 4. Kartini Damayanti D	Bimbingan proses pembelajaran di kelas	
5	1-10-2012	1. Setyaningsih 2. Santi Ratnawati 3. Leli Khamilatin N 4. Kartini Damayanti D	Bimbingan proses pembelajaran di kelas	

Semarang, Oktober 2012

Kepala Sekolah



Dr. Supriyanto, M.Pd  
NIP 196108081986031015

**Lampiran 3**

**KARTU BIMBINGAN PRAKTIK MENGAJAR/KEPENDIDIKAN  
MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

Tempat praktik : SMK Negeri 2 Semarang

MAHASISWA			DOSEN PEMBIMBING		
Nama : Leli Khamilatin N NIM/Prodi : 7101409239/ Pend. Koperasi Fakultas : Ekonomi			Nama : Dr. Murwatiningsih, MM NIP/Prodi : 195201231980032001 Fakultas : Ekonomi		
GURU PAMONG			KEPALA SEKOLAH		
Nama : Drs. Siswanto NIP : 19590629989031004 Bid. Studi : Produktif Pemasaran			Nama : Drs. H. Supriyanto, M.Pd NIP : 196108081986031015		
No	Tgl	Materi Pokok	Kelas	Tanda tangan	
				Dosen Pembimbing	Guru pamong
1	29/8/2012	Permintaan pelanggan	XI PM 3		
2	1/9/2012	Permintaan pelanggan	XI PM 1		
3	6/9/2012	Menyiapkan hasil analisis pelanggan	XI PM 3		
4	8/9/2012	Permintaan pelanggan	XI PM 1		
5			XI PM 2		
6	13/9/2012	Sikap-sikap yang dibutuhkan dalam menganalisis hubungan yang telah dijalin dengan pelanggan	XI PM 3		
7	15/9/2012	Menyiapkan hasil analisis pelanggan dan Sikap-sikap yang dibutuhkan dalam menganalisis hubungan yang telah dijalin dengan pelanggan	XI PM 1 XI PM 2		
8	20/9/2012	Ulangan harian	XI PM 3		
9	22/9/2012	Ulangan harian	XI PM 1		

		Ulangan harian	XI PM 2		
10	27/9/2012	Perilaku pelanggan	XI PM 3		
11	29/9/2012	Perilaku pelanggan	XI PM 1 XI PM 2		
12	4/10/2012	Mengidentifikasi perilaku pelanggan	XI PM 3		
13	6/10/2012	Mengidentifikasi perilaku pelanggan	XI PM 1 XI PM 2		

## Lampiran 4

### JURNAL MENGAJAR TAHUN PELAJARAN 2012/2013

No	Hari/tanggal	Kelas	Jam ke-	Materi	Siswa tidak hadir	Keterangan		
						S	I	A
1	Kamis, 30/8/2012	XI PM 3	5-6	Permintaan Pelanggan	NIHIL			
2	Sabtu, 1/9/2012	XI PM 1	3-4	Permintaan Pelanggan	NIHIL			
3	Kamis, 6/9/2012	XI PM 3	5-6	Menyiapkan hasil analisis pelanggan	Novelita Putri M			V
4	Sabtu, 8/9/2012	XI PM 1	3-4	Permintaan Pelanggan	Fina refiana		V	
		XI PM 2	5-6	Permintaan Pelanggan	NIHIL			
5	Kamis, 13/9/2012	XI PM 3	5-6	Sikap-sikap yang dibutuhkan dalam menganalisis hubungan yang telah dijalin dengan pelanggan	Maria Fernanda S		V	
6	Sabtu, 15/9/2012	XI PM 1	3-4	Menyiapkan hasil analisis pelanggan dan Sikap-sikap yang dibutuhkan dalam menganalisis hubungan yang telah dijalin dengan pelanggan	Apriliana Suryani	V		
		XI PM 2	5-6	Menyiapkan hasil analisis pelanggan dan Sikap-sikap yang dibutuhkan dalam menganalisis hubungan yang telah dijalin dengan pelanggan	NIHIL			
7	Kamis, 20/9/2012	XI PM 3	5-6	Ulangan harian	NIHIL			
8	Sabtu, 22/9/2012	XI PM 1	3-4	Ulangan harian	NIHIL			
		XI PM 2	5-6	Ulangan harian	NIHIL			
9	Kamis, 27/9/2012	XI PM 3	5-6	Perilaku Pelanggan	NIHIL			
10	Sabtu, 29/9/2012	XI PM 1	3-4	Perilaku Pelanggan	NIHIL			
		XI PM 2	5-6	Perilaku Pelanggan	Deka Restu P Oktavia Ratna D	V	V	

11	Kamis, 4/10/2012	XI PM 3	5-6	Mengidentifikasi perilaku pelanggan	Heni Dyah K			V
12	Sabtu, 6/10/2012	XI PM 1	3-4	Mengidentifikasi perilaku pelanggan	Nopita sari	V		
		XI PM 2	5-6	Mengidentifikasi perilaku pelanggan	NIHIL			

Semarang, Oktober 2012

<p><b>Mengetahui:</b> <b>Guru Pamong</b></p>  <p><b>Drs. Siswanto</b> NIP. 195906291989031004</p>	<p><b>Mahasiswa Praktikan</b></p>  <p><b>Leli Khamilatin N</b> NIM. 7101409239</p>
--	---



## Lampiran 5

### KEGIATAN MAHASISWA DI SEKOLAH LATIHAN (SMK N 2 SEMARANG)

Nama : LELI KHAMILATIN NASIKHAH  
NIM/Prodi : 7101409239/PENDIDIKAN EKONOMI KOPERASI  
Fakultas : EKONOMI  
Sekolah latihan : SMK N 2 SEMARANG  
Tanggal : 30 JULI – 11 AGUSTUS 2012

Hari dan tanggal	Jam	Kegiatan
Senin, 30-7-2012	07.00 – 08.00	- Mengikuti upacara pelepasan PPL Unnes di Kampus Unnes Sekaran
	08.00 – 10.00	- Pengarahan dari dosen koordinator PPL
	10.00 – selesai	- Mengikuti acara penerimaan di sekolah latihan SMK N 2 Semarang
Selasa, 31-7- 2012	07.30 – 10.00	- Menyusun pembagian tugas dengan rekan-rekan PPL untuk mengumpulkan data PPL 1
	10.00 – 12.25	- Observasi di kelas XI Pemasaran 3
Rabu, 1-8- 2012	07.30 – 12.25	- Obser vasi di sekolah latihan serta berkoordinasi dengan guru pamong
	13.00 – selesai	- Menyusun rencana kegiatan untuk observasi di sekolah latihan
Kamis, 2-8- 2012	07.30 – 10.00	- Kegiatan pesantren ramadhan
	10.00 – 12.25	- Obser vasi di kelas XI Pemasaran 2
	13.00 s.d. selesai	- Berkoordinasi dengan rekan-rekan praktikan PPL Unnes
Jum'at, 3-8- 2012	07.30 – 10.00	- Kegiatan pesantren ramadhan
	10.00 – 11.15	- Berkoordinasi dengan guru pamong
Sabtu, 4-8- 2012	07.30 – 08.30	- Kegiatan pesantren ramadhan
	08.40 – 09.50	- Obser vasi di kelas XI Pemasaran 1
	10.05 – 11.15	- Observasi di kelas XI Pemasaran 2
Senin, 6– 8–2012	07.30 – 09.50	- Kegiatan observasi X Pemasaran 1
	10.05 – 11.50	- Kegiatan observasi X Pemasaran 3
Selasa, 7-8- 2012	07.30 – 09.50	- Piket KBM
	10.05 – 12.25	- Juri lomba Qiro'ah
Rabu, 8-8- 2012	07.30 – 09.50	- Kegiatan observasi X Pemasaran 2
	10.00 – 12.25	- Berkoordinasi dengan guru pamong
Kamis, 9-8- 2012	07.30 – 09.00	- Berkoordinasi dengan guru pamong
	09.30 – 12.25	- Menyelesaikan prota, promes
Jum'at, 10-8- 2012	07.30 – 10.00	- Kegiatan pesantren ramadhan
	10.00 – 11.15	- Berkoordinasi dengan guru pamong
Sabtu, 11-8- 2012	07.30 – 08.30	- Kegiatan pesantren ramadhan
	08.40 – 09.50	- Obser vasi di kelas XI Pemasaran 1
	10.05 – 11.15	- Observasi di kelas XI Pemasaran 2

## RENCANA KEGIATAN MAHASISWA PPL II DI SEKOLAH LATIHAN

Nama : LELI KHAMILATIN NASIKHAH  
 NIM/Prodi : 7101409239/PENDIDIKAN EKONOMI KOPERASI  
 Fakultas : EKONOMI  
 Sekolah latihan : SMK N 2 SEMARANG  
 Tanggal : 13 AGUSTUS – 6 OKTOBER 2012

Hari dan tanggal	Jam	Kegiatan
13-8-2012 sampai 25-8-2012	-	- Libur sebelum dan sesudah Hari Raya Idul Fitri 1433 H
Senin, 27-8- 2012	07.00 - selesai	- Halalbihalal guru dan siswa-siswa SMK N 2 Semarang
Selasa, 28-8- 2011	07.00 – 13.45	- Berkoordinasi dengan guru pamong - Piket KBM - Menyelesaikan RPP
Rabu, 29-8- 2012	07.00 – 09.15	- Mengikuti praktikan Santi Ratnawati mengajar di kelas X PM 2 dengan materi K3LH
Kamis, 30-8-2012	10.15 – 11.45	- Mengajar kelas XI PM 3 dengan materi permintaan pelanggan
Jum'at, 31-8- 2012	06.30 – 07.30 08.50 – 10.25	- Piket GDN - Piket KBM
Sabtu, 1-9- 2012	08.30 – 09.15 10.00 - selesai	- Mengajar kelas XI PM 1 dengan materi permintaan pelanggan - Halal bihalal keluarga besar SMK N 2 Semarang
Senin, 3-9- 2012	07.00 – 07.45 07.45 – 10.00	- Upacara bendera hari senin - Mengikuti praktikan Santi Ratnawati mengajar di kelas X PM 2 dengan materi K3LH
Selasa, 4-9- 2012	08.30 – 10.00	- Piket KBM
Rabu, 5-9- 2012	09.30 – 09.45	- Berkoordinasi dengan guru pamong
Kamis, 6-9- 2012	10.15 – 11.45	- Mengajar kelas XI PM 3 dengan materi menyiapkan hasil analisis pelanggan
Jum'at, 7-9- 2012	06.30 – 07.30 08.50 – 10.25	- Piket GDN - Piket KBM
Sabtu, 8-9- 2012	08.30 – 10.00 10.15 – 11.45	- Mengajar kelas XI PM 1 dengan materi permintaan pelanggan - Mengajar kelas XI PM 2 dengan materi permintaan pelanggan
Senin, 10-9- 2012	07.00 – 07.45	- Upacara bendera hari senin


	07.45 – 10.00	- Mengikuti praktikan Santi Ratnawati mengajar di kelas X PM 2 dengan materi pencemaran lingkungan
Selasa, 11-9-2012	07.00 – 13.45	- Koordinasi dengan guru pamong - Piket KBM
Rabu, 12-9-2012	08.00 – 08.30	- Koordinasi dengan guru pamong
Kamis, 13-9-2012	10.15 – 11.45	- Mengajar kelas XI PM 3 tentang sikap-sikap yang dibutuhkan dalam menganalisis hasil hubungan yang telah dijalin dengan pelanggan
Jum'at, 14-9-2012	06.30 – 07.30 08.30 – 10.00	- Piket GDN - Piket KBM
Sabtu, 15-9-2012	08.30 – 10.00  10.15 – 11.45	- Mengajar kelas XI PM 1 tentang menyiapkan hasil analisis pelanggan dan sikap-sikap yang dibutuhkan dalam menganalisis hasil hubungan yang telah dijalin dengan pelanggan - Mengajar kelas XI PM 2 tentang menyiapkan hasil analisis pelanggan dan sikap-sikap yang dibutuhkan dalam menganalisis hasil hubungan yang telah dijalin dengan pelanggan
Senin, 17-9-2012	07.00 – 07.45 08.30 – 10.00 12.15 – 13.45	- Upacara bendera hari Senin - Piket KBM - Menemani Ibu Ningsih menjaga kelas XII PM 3
Selasa, 18-9-2012	08.30 – 10.00 10.00 – selesai	- Piket KBM - Menyelesaikan RPP
Rabu, 19-9-2012	07.00 – selesai	- Menyelesaikan RPP - Berkoordinasi dengan guru pamong
Kamis, 20-9-2012	10.15 – 11.45	- Mengadakan ulangan harian kelas XI PM 3
Jum'at, 21-9-2012	06.30 – 07.30 08.30 – 10.00	- Piket GDN - Piket KBM
Sabtu, 22-9-2012	08.30 – 10.00 10.15 – 11.45 15.30 – 16.30	- Mengadakan ulangan harian kelas XI PM 1 - Mengadakan ulangan harian kelas XI PM 2 - Mengikuti ekstrakurikuler basket
Senin, 24-9-2012	07.00 – 07.45 09.00 – 09.30 07.45 – 10.00	- Upacara bendera hari Senin - Berkoordinasi dengan guru pamong - Menjaga siswa remidi kelas X PM 3
Selasa, 25-9-2012	08.30 – 10.00 10.00 – 10.15 14.00 – 15.30	- Piket KBM - Berkoordinasi dengan guru pamong - Mengikuti kegiatan ekstrakurikuler tari
Rabu, 26-9-2012	07.00 – selesai	- Menyelesaikan RPP - Berkoordinasi dengan guru pamong
Kamis, 27-9-2012	10.15 – 11.45	- Mengajar kelas XI PM 3 dengan materi perilaku pelanggan
Jum'at, 28-9-2012	06.30 – 07.30 08.50 – 10.25	- Piket GDN - Piket KBM
Sabtu, 29-9-2012	08.30 – 10.00	- Mengajar kelas XI PM 1 dengan materi perilaku pelanggan

	10.15 – 11.45	- Mengajar kelas XI PM 2 dengan materi perilaku pelanggan.
Senin, 1-10-2012	07.00 – 07.45 07.45 – 08.00 08.00 - selesai	- Upacara hari Kesaktian Pancasila - Berkoordinasi dengan guru pamong - Menyelesaikan laporan PPL 2
Selasa, 2-10-2012	08.30 – 10.00 14.00 – 15.30	- Piket KBM - Mengikuti ekstrakurikuler tari
Rabu, 3-10-2012	08.00 – 08.15 08.30 - selesai	- Berkoordinasi dengan guru pamong - Menyelesaikan kisi-kisi soal MID Semester
Kamis, 4-10-2012	10.15 – 11.45	- Mengajar kelas XI PM 3 tentang materi mengidentifikasi perilaku pelanggan
Jum'at, 5-10-2012	06.30 – 07.30 08.50 – 10.25 10.30 – selesai	- Piket GDN - Piket KBM - Menyelesaikan soal MID Semester
Sabtu, 6-10-2012	08.30 – 10.00  10.15 – 10.45	- Mengajar kelas XI PM 1 tentang materi mengidentifikasi perilaku pelanggan - Mengajar kelas XI PM 1 tentang materi mengidentifikasi perilaku pelanggan

Semarang, Oktober 2012

Mengetahui,

Guru Pamong



Drs. Siswanto  
NIP. 19590629 198903 1 004

Dosen Pembimbing



Dr. Murwatiningsih, MM  
NIP 195201231980032001

Kepala Sekolah



Drs. Supriyanto, M.Pd  
NIP 196108081986031015

**Lampiran 6**

**KALENDER PENDIDIKAN  
SMK NEGERI 2 SEMARANG  
TAHUN PELAJARAN 2012/2013**

NO	TANGGAL	JENIS KEGIATAN	KELAS		
			X	XI	XII
1	16 Juli 2012	Hari Pertama Masuk Satuan Pendidikan	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 Hari Raya Idul Fitri 1433 H	x	x	x
8	19 Agustus 2012	Libur Hari Raya Idul Fitri 1433 H	x	x	x
9	20 – 25 Agustus 2012	Libur Setelah Hari Raya Idul Fitri 1433 H	x	x	x
10	8 September 2012	Upacara Hari Aksara Internasional	x	x	x
11	1 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 Hari Raya Idul Adha 1433 H	x	x	x
14	28 Oktober 2012	Upacara Hari Sumpah Pemuda	x	x	x
15	10 November 2012	Upacara Hari Pahlawan	x	x	x
16	15 November 2012	Libur Tahun Baru Hijriah 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 Laporan Hasil Belajar	x	x	x
20	11 – 13 Desember 2012	Input Nilai Raport Wali Kelas	x	x	x
21	15 Desember 2012	Penyerahan Buku Raport Semester Ganjil	x	x	x
22	17 – 31 Desember 2012	Libur Akhir Semester Gasal	x	x	x
23	25 Desember 2012	Libur Hari Raya Natal	x	x	x
24	1 Januari 2013	Perkiraan Libur Umum (Tahun Baru 2013)	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	-	-	x

				SMK (UPK)			
29	12	Maret	2013	Perkiraan Libur Umum (Hari Raya Nyepi/Tahun 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 Almasih)	x	x	x
32	8 – 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	2	Mei	2013	Upacara Peringatan Hari Pendidikan Nasional	x	x	x
37	9	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	5	Juni	2013	Perkiraan Libur Umum (Peringatan Isro' 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

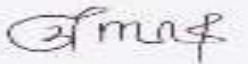


Lampiran 7

PROGRAM TAHUNAN (PROTA)																	
PROGRAM STUDI KEAHLIAN		: PRODUKTIF PEMASARAN															
KOMPETENSI KEAHLIAN		: MENEMUKAN PELUANG BARU DARI PELANGGAN															
TINGKAT		: XI															
SEMESTER		: I & II															
TAHUN PEMELAJARAN		: 2012/2013															
KODE	KOMPETENSI DASAR	ALOKASI WAKTU	TEMPAT		BULAN												KET
			Seklh	Indtr	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	
1	Menganalisis hubungan dengan pelanggan																
2	Mendorong pelanggan meningkatkan volume pembelian/frekuensi pembelian																
	TES SEMESTER I																
	SEMESTER II																
3	Menawarkan produk lain yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan																
4	Menindaklanjuti permintaan lain dari pelanggan																
	TES SEMESTER II																

Semarang, Agustus 2012

Mengetahui:  
Guru Pamong  
  
Drs. Siswanto  
NIP. 195906291989031004


Mahasiswa Praktikan  
  
Leli Khamilatin N  
NIM. 7101409239

Lampiran 8

PROGRAM SEMESTER ( PROMES )																																				
PROGRAM STUDI KEAHLIAN		: PRODUKTIF PEMASARAN																																		
KOMPETENSI KEAHLIAN		: MENEMUKAN PELUANG BARU DARI PELANGGAN																																		
TINGKAT SEMESTER		: XI																																		
TAHUN PEMELAJARAN		: 2012/2013																																		
KODE	STANDAR KOMPETENSI / KOMPETENSI DASAR	ALOKAS I WAKTU	TEMPAT		BULAN																								KET							
			Sek	DUDI	JULI				AGUSTUS				SEPTEMBER				OKTOBER				NOVEMBER				DESEMBER											
			MINGGU	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4										
1	Menganalisis hubungan dengan pelanggan																																			
1.1	Analisis pelanggan																																			
1.2	Permintaan pelanggan																																			
1.3	Menyiapkan hasil analisis pelanggan																																			
1.4	Sikap-sikap yang dibutuhkan dalam menganalisis hasil hubungan dengan pelanggan																																			
2	Mendorong pelangan meningkatkan volume pembelian/frekuensi pembelian																																			
2.1	Perilaku pelanggan																																			
2.2	Identifikasi perilaku pelanggan																																			
2.3	Motif pelanggan dalam penggunaan produk																																			
2.4	Data base kinerja / kontribusi pelanggan terhadap penjualan perusahaan																																			
2.5	Peralatan transaksi yang digunakan																																			
2.6	Merumuskan motivasi pelanggan dalam penggunaan produk																																			
2.7	Sikap-sikap yang dipertukan dalam mendorong pelanggan untuk meningkatkan volume pembelian																																			

Semarang, Agustus 2012

Mengetahui:  
Guru Pamong  
  
Drs. Siswanto  
NIP. 195906291989031004

Mahasiswa Praktikan  
  
Leli Khamilatin N  
NIM. 7101409239





## Lampiran 9

### SILABUS

NAMA SEKOLAH : SMK Negeri 2 Semarang  
 MATA PELAJARAN : Kompetensi Kejuruan Pemasaran  
 KELAS/SEMESTER : XI/I & II  
 STANDAR KOMPETENSI : Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan  
 KODE KOMPETENSI : 121.KK.9  
 ALOKASI WAKTU : 125 pertemuan

KOMPETENSI DASAR	INDIKATOR	MATERI PEMBELAJARAN	NILAI YANG DIKEMBANGKAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENILAIAN	ALOKASI WAKTU			SUMBER BELAJAR
						TM	PS	PI	
1. Menganalisis/mengevaluasi hasil hubungan yang telah dijalin pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengertian pelanggan dideskripsikan</li> <li>Dipahaminya klasifikasi pelanggan</li> <li>Pelanggan dianalisis secara ilmiah</li> <li>Dipahaminya faktor-faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya permintaan pelanggan</li> <li>Disiapkannya hasil analisis pelanggan</li> <li>Analisis hasil hubungan pelanggan dilakukan sesuai dengan sikap-sikap yang dibutuhkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisis pelanggan</li> <li>Permintaan pelanggan</li> <li>Menyiapkan hasil analisis pelanggan</li> <li>Sikap-sikap yang dibutuhkan dalam menganalisis hasil hubungan dengan pelanggan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jujur</li> <li>Mandiri</li> <li>Kreatif</li> <li>Kerja keras</li> <li>Disiplin</li> <li>Komunikatif</li> <li>Bersahabat</li> <li>Supel</li> <li>Negosiatif</li> <li>Kerja sama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mendeskripsikan pengertian pelanggan</li> <li>Memahami klasifikasi pelanggan</li> <li>Menganalisis pelanggan secara ilmiah</li> <li>Memahami faktor-faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya permintaan pelanggan</li> <li>Menyiapkan hasil analisis pelanggan</li> <li>Menganalisis hasil hubungan pelanggan dilakukan sesuai dengan sikap-sikap yang dibutuhkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tes lisan</li> <li>Tes tertulis</li> <li>Praktik</li> </ul>	5	8 (16)	10 (40)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sutrisno dan Kusmawan Ruswandi. 2006. <i>Modul Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan</i>. Sukabumi: Yudhistira</li> <li>Pardjiati, Endang. <i>Modul Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan</i></li> <li>Parwini, Siti. <i>Modul Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan</i></li> </ul>

KOMPETENSI DASAR	INDIKATOR	MATERI PEMBELAJARAN	NILAI YANG DIKEMBANGKAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENILAIAN	ALOKASI WAKTU			SUMBER BELAJAR
						TM	PS	PI	
2. Mendorong pelanggan meningkatkan volume pembelian	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengertian perilaku pelanggan dideskripsikan</li> <li>Mengidentifikasi perilaku pelanggan</li> <li>Memahami motif pelanggan dalam penggunaan produk</li> <li>Dipahaminya data base dalam kinerja/kontribusi pelanggan terhadap penjualan perusahaan</li> <li>Dipahaminya penggunaan peralatan transaksi dalam penjualan</li> <li>Merumuskan motivasi pelanggan dalam penggunaan produk</li> <li>Sikap-sikap yang diperlukan dalam mendorong pelanggan meningkatkan volume pembelian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perilaku pelanggan</li> <li>Mengidentifikasi perilaku pelanggan</li> <li>Motif pelanggan dalam penggunaan produk</li> <li>Data base dalam kinerja/kontribusi pelanggan terhadap penjualan perusahaan</li> <li>Manual peralatan transaksi yang digunakan dan media komunikasi</li> <li>Merumuskan motivasi pelanggan dalam penggunaan produk</li> <li>Sikap-sikap yang diperlukan dalam mendorong</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jujur</li> <li>Kerja keras</li> <li>Disiplin</li> <li>Komunikatif</li> <li>Bersahabat</li> <li>Supel</li> <li>Negosiatif</li> <li>Kerja sama</li> <li>Tanggung jawab</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mendeskripsikan Pengertian perilaku pelanggan</li> <li>Menjelaskan identifikasi perilaku pelanggan</li> <li>Memahami motif pelanggan dalam penggunaan produk</li> <li>Menganalisis data base dalam kinerja/kontribusi pelanggan terhadap penjualan perusahaan</li> <li>Memperagakan dalam penggunaan peralatan transaksi dalam penjualan</li> <li>Merumuskan motivasi pelanggan dalam penggunaan produk</li> <li>Memahami sikap-sikap yang diperlukan dalam mendorong pelanggan meningkatkan volume pembelian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tes lisan</li> <li>Tes tertulis</li> <li>Praktik</li> </ul>	12	8 (16)	10 (40)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sutrisno dan Kusmawan Ruswandi. 2006. <i>Modul Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan</i>. Sukabumi: Yudhistira</li> <li>Pardjiati, Endang. Modul Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan</li> <li>Parwini, Siti. Modul Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan</li> </ul>

KOMPETENSI DASAR	INDIKATOR	MATERI PEMBELAJARAN	NILAI YANG DIKEMBANGKAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENILAIAN	ALOKASI WAKTU			SUMBER BELAJAR
						TM	PS	PI	
3. Menawarkan produk lain yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebutuhan pelanggan dideskripsikan</li> <li>• Jenis dan macam produk yang ditawarkan ditentukan</li> <li>• Dipahaminya standar mutu produk yang dipakai perusahaan untuk menghasilkan produk</li> <li>• Mencermati informasi yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan produk</li> <li>• Melaksanakan survei kebutuhan pelanggan</li> <li>• Jenis dan macam produk yang ditawarkan kepada pelanggan dipilih</li> <li>• Digunakannya sikap-sikap dalam menawarkan produk lain yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebutuhan pelanggan</li> <li>• Menentukan jenis dan macam produk yang ditawarkan</li> <li>• Memahami standar mutu produk yang dipakai perusahaan untuk menghasilkan produk</li> <li>• Mencermati informasi yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan produk</li> <li>• Melaksanakan survei kebutuhan pelanggan</li> <li>• Memilih jenis dan macam produk yang ditawarkan kepada pelanggan</li> <li>• Sikap-sikap dalam</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jujur</li> <li>• Kerja keras</li> <li>• Disiplin</li> <li>• Komunikatif</li> <li>• Bersahabat</li> <li>• Supel</li> <li>• Negosiatif</li> <li>• Kerja sama</li> <li>• Tanggung jawab</li> <li>• Inovatif</li> <li>• Wawasan luas</li> <li>• Kreatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendeskripsikan kebutuhan pelanggan</li> <li>• Melakukan penentuan jenis dan macam produk yang ditawarkan</li> <li>• Memahami standar mutu produk yang dipakai perusahaan untuk menghasilkan produk</li> <li>• Melakukan pencermatan terhadap informasi yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan produk</li> <li>• Melaksanakan survei kebutuhan pelanggan</li> <li>• Pemilihan jenis dan macam produk yang ditawarkan kepada pelanggan</li> <li>• Menggunakan sikap-sikap dalam menawarkan produk lain yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tes lisan</li> <li>• Tes tertulis</li> <li>• Praktik</li> </ul>	10	8 (16)	10 (40)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sutrisno dan Kusmawan Ruswandi. 2006. <i>Modul Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan</i>. Sukabumi: Yudhistira</li> <li>• Pardjiati, Endang. <i>Modul Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan</i></li> </ul>

		menawarkan produk lain yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

KOMPETENSI DASAR	INDIKATOR	MATERI PEMBELAJARAN	NILAI YANG DIKEMBANGKAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENILAIAN	ALOKASI WAKTU			SUMBER BELAJAR
						TM	PS	PI	
4. Menindaklanjuti permintaan lain dari pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesanan pelanggan dicatat sesuai dengan tata cara</li> <li>• Dilakukannya komunikasi dan negosiasi dengan pelanggan</li> <li>• Formulir pesanan pelanggan dilakukan sesuai dengan prosedur</li> <li>• Digunakannya sikap-sikap dalam menindaklanjuti permintaan lain dari pelanggan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tata cara pencatatan formulir pesanan pelanggan</li> <li>• Komunikasi dan negosiasi dengan pelanggan</li> <li>• Prosedur formulir pesanan pelanggan</li> <li>• Sikap-sikap dalam menindaklanjuti permintaan lain dari pelanggan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disiplin</li> <li>• Kerja keras</li> <li>• Komunikatif</li> <li>• Bersahabat</li> <li>• Rasa ingin tahu</li> <li>• Tanggung jawab</li> <li>• Kerja sama</li> <li>• Inovatif</li> <li>• Supel</li> <li>• Negosiatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan pencatatan formulir pesanan pelanggan sesuai dengan tata cara</li> <li>• Melakukan komunikasi dan negosiasi dengan pelanggan</li> <li>• Melakukan prosedur formulir pesanan pelanggan</li> <li>• Menggunakan sikap-sikap dalam menindaklanjuti permintaan lain dari pelanggan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tes lisan</li> <li>• Tes tertulis</li> <li>• Praktik</li> </ul>	6	8 (16)	10 (40)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sutrisno dan Kusmawan Ruswandi. 2006. <i>Modul Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan</i>. Sukabumi: Yudhistira</li> <li>• Pardjati, Endang. <i>Modul Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan</i></li> </ul>

## Lampiran 10

### RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)

Mata Pelajaran	: Kompetensi Kejuruan Pemasaran
Kelas/Semester	: XI / I
Pertemuan ke-	: 3
Alokasi waktu	: 2 x 45 menit
Standar Kompetensi	: Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan
Kompetensi Dasar	: Menganalisis/mengevaluasi hasil hubungan yang telah dijalin dengan pelanggan
Indikator	: Dipahaminya faktor-faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya permintaan pelanggan

#### **I. Tujuan Pembelajaran**

Setelah mengikuti proses pembelajaran diharapkan siswa dapat memahami faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan pelanggan

#### **II. Materi Pembelajaran**

1. Pengertian permintaan
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya permintaan pelanggan
3. Macam-macam permintaan
4. Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Bab III Tentang Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

#### **III. Nilai Karakter Yang Dikembangkan**

1. Kerja keras
2. Mandiri
3. Disiplin
4. Komunikatif
5. Bersahabat
6. Kerja sama
7. Negosiatif

#### **IV. Metode Pembelajaran**

1. Ceramah
2. Tanya jawab
3. Diskusi
4. Pemberian tugas

#### **V. Langkah-langkah Kegiatan Pembelajaran**

##### **A. Kegiatan Awal**

1. Apersepsi
  - a. Guru membuka pelajaran dengan salam
  - b. Presensi siswa
2. Guru menyampaikan tujuan pembelajaran dan pokok bahasan yang akan dipelajari.
3. Guru mereview materi sebelumnya tentang pelanggan dan mengaitkan materi tersebut dengan materi yang akan dipelajari

##### **B. Kegiatan Inti**

###### **1. Eksplorasi**

- a. Guru meminta siswa untuk mendefinisikan tentang permintaan
- b. Guru memfasilitasi terjadinya interaksi antar siswa dengan guru, guru memberikan contoh konkrit mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya permintaan pelanggan.
- c. Guru meminta siswa memberikan contoh mengenai jenis permintaan.
- d. Guru membentuk kelompok dengan satu kelompok terdiri dari 4 siswa
- e. Guru meminta kelompok berdiskusi menggambarkan kurva permintaan dan menjelaskannya.
- f. Guru menjelaskan elastisitas permintaan dan memberikan soal mengenai elastisitas permintaan.
- g. Guru memberikan tugas mengenai kasus perlindungan konsumen.

###### **2. Elaborasi**

- a. Siswa mendefinisikan permintaan
- b. Siswa menarik inti dari contoh yang diberikan guru.

- c. Siswa memberikan contoh mengenai jenis permintaan.
- d. Siswa membentuk kelompok dengan satu kelompok terdiri dari 4 siswa.
- e. Siswa berdiskusi, kemudian perwakilan salah satu kelompok menggambarkan kurva permintaan.
- f. Siswa berdiskusi mengerjakan soal elastisitas permintaan
- g. Siswa mengemukakan pendapat mengenai tugas tentang kasus perlindungan konsumen.

### **3. Konfirmasi**

- a. Guru memfasilitasi siswa melakukan refleksi terhadap pengalaman belajar yang telah dilaksanakan melalui tanya jawab.
- b. Merefleksi siswa terhadap hasil pembelajaran yang telah dilaksanakan

### **C. Kegiatan Akhir**

- 1. Bersama-sama siswa menyimpulkan materi yang telah diajarkan
- 2. Guru mengingatkan siswa untuk belajar bab berikutnya
- 3. Guru mengumpulkan tugas siswa
- 4. Post test

## **Uraian Materi Kegiatan Belajar**

### **A. Pengertian Permintaan**

Permintaan adalah jumlah satuan barang yang akan dibeli oleh pelanggan dengan bermacam-macam harga dalam kurun waktu tertentu.

### **B. Faktor-faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya permintaan pelanggan**

- 1. Kebutuhan dan selera pelanggan bersifat relatif  
Kebutuhan dan selera pelanggan dengan pelanggan yang lain pasti berubah. Setiap waktu kebutuhan dan selera selalu berubah.
- 2. Tinggi rendahnya harga barang/jasa yang ditawarkan  
Harga yang terlalu tinggi kemungkinan barang/jasa tidak terbeli oleh pelanggan, dan kalau terlalu rendah, penjual akan rugi.



Faktor harga berkaitan dengan mutu barang, tingkat urgensi kebutuhan, daya beli pelanggan, dan pelayanan.

3. Daya beli pelanggan

Daya beli pelanggan sangat ditentukan oleh pendapatannya, pendapatan tinggi semakin bertambah daya beli, dan sebaliknya. Semakin rendah pendapatan, semakin berkurang daya beli pelanggan.

4. Harga barang yang sejenis

Permintaan pelanggan terhadap barang/jasa tertentu sangat dipengaruhi oleh barang sejenis atau alternatif lain yang sifatnya saling mengganti.

5. Komposisi identitas dan status pelanggan

Permintaan pelanggan juga sangat dipengaruhi juga oleh usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan pelanggan karena erat kaitannya dengan selera dan jenis barang/jenis yang mereka butuhkan.

**C. Macam-macam permintaan**

**1. Permintaan ditinjau dari segi kemampuan pelanggan melakukan pembelian, yaitu :**

a. Permintaan potensial

Permintaan yang menunjukkan intensitas pelanggan terhadap kegunaan barang tanpa memikirkan daya beli terhadap barang tersebut.

b. Permintaan efektif

Permintaan yang menunjukkan intensitas pelanggan terhadap kegunaan barang dengan memikirkan daya beli terhadap barang tersebut.

c. Permintaan tak terjamin

Permintaan yang dinyatakan di pasar dalam suatu penawaran harga/jasa, tetapi karena berdasarkan tingkatan harganya, permintaan tersebut tak dapat terpuaskan baik oleh penjual maupun pembeli.

**2. Permintaan ditinjau dari datangnya permintaan pelanggan**

a. Permintaan individual

Permintaan yang datang dari diri pelanggan tanpa ada pengaruh atau paksaan lain.

- b. Permintaan kolektif  
Permintaan dari para pelanggan.

### 3. Hukum Permintaan

“ Bila harga suatu barang turun, maka jumlah barang yang diminta lebih banyak. Makin tinggi harga, maka makin sedikit jumlah barang yang diminta”.

Hukum permintaan hanya berlaku apabila hal-hal yang mempengaruhi permintaan diasumsikan atau dianggap tetap (*ceteris paribus*).

Asumsi dasar hukum permintaan :

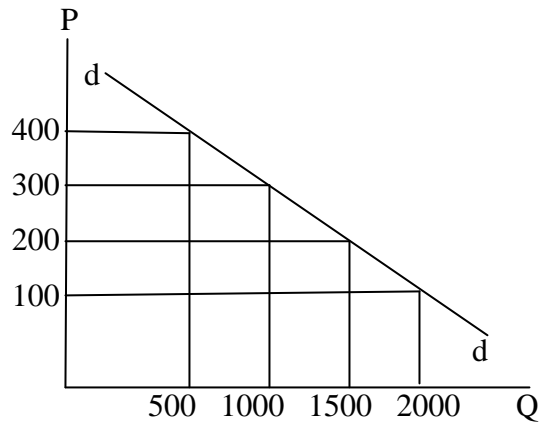
- a. Harga barang lain tetap (tidak ada barang substitusi dan barang komplementer)
- b. Pendapatan pelanggan tetap
- c. Selera pelanggan tetap

### 4. Kurva permintaan

Kurva yang menggambarkan sifat hubungan antara harga suatu barang tertentu dengan jumlah barang yang diminta para pembeli. Kurva permintaan menurun dari kiri atas ke kanan bawah disebabkan hubungan antara harga dan jumlah barang yang diminta mempunyai sifat hubungan terbalik.

Contoh :

P (harga)	Q (Quantiti)
100	2000
200	1500
300	1000
400	500



### 5. Elastisitas Permintaan

Adalah perbandingan antara perubahan relatif dari jumlah barang yang diminta dengan perubahan relatif dari harga. Cara mengukur elastisitas permintaan digunakan angka disebut koefisiensi elastisitas (E).

$$E = \frac{\text{presentase perubahan barang yang diminta}}{\text{presentase perubahan harga}}$$

$$E = \frac{\Delta Q}{\Delta P} \times \frac{P}{Q}$$

Kemungkinan-kemungkinan dalam koefisiensi elastisitas :

a.  $E > 1$  (permintaan elastis)

Apabila kenaikan atau penurunan harga sebesar 1% akan menyebabkan kenaikan atau penurunan pada jumlah barang yang diminta lebih besar ( $>$ ) 1%.

b.  $E < 1$  (permintaan inelastis)

Apabila kenaikan atau penurunan harga sebesar 1% akan menyebabkan kenaikan atau penurunan pada jumlah barang yang diminta lebih kecil ( $<$ ) 1%.

c.  $E = 1$  (permintaan borderline)

Apabila kenaikan atau penurunan harga sebesar 1% akan menyebabkan kenaikan atau penurunan pada jumlah barang yang diminta sebesar 1% juga.

d.  $E = \infty$  (permintaan elastis sempurna)

Apabila suatu tingkat harga tertentu dari jumlah barang yang diminta tidak terbatas.

e.  $E = 0$  (permintaan inelastis sempurna)

Apabila jumlah barang yang diminta tidak terpengaruh oleh turunnya harga.

Permintaan terhadap kebutuhan pokok umumnya tidak atau kurang elastis, namun permintaan barang sekunder biasanya elastis.

**D. Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Bab III Tentang Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha**

Perlindungan konsumen bertujuan :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri,
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa,
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen,
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi,
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha,
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

**VI. Alat/bahan/Sumber Belajar**

- Alat  
Spidol
- Sumber Belajar
  1. Sutrisno dan Kusmawan Ruswandi. 2006. *Modul Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan*. Sukabumi: Yudhistira
  2. Internet (<http://julaita.blogspot.com>)
  3. Internet ([matakuliah.files.wordpress.com/2007/09/te-mik-2.pdf](http://matakuliah.files.wordpress.com/2007/09/te-mik-2.pdf))

## **VII. Penilaian**

### **Tes tertulis**

1. Apa yang dimaksud dengan permintaan ?
2. Sebutkan 3 faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan pelanggan !
3. Apa yang Anda ketahui dengan permintaan individu dan permintaan kelompok !
4. UU no dan tahun berapa yang mengatur tentang perlindungan konsumen !  
Sebutkan 3 tujuan perlindungan konsumen !
5. Apabila harga barang X Rp 500, maka permintaan sebanyak 10 unit, turunnya harga barang X tersebut menjadi Rp 450 menyebabkan naiknya jumlah barang yang diminta menjadi 12 unit. Berapakah koefisien elastisitas permintaan barang tersebut & mempunyai sifat apa!

### **Kunci Jawaban**

1. Permintaan adalah jumlah satuan barang yang akan dibeli oleh pelanggan dengan bermacam-macam harga dalam kurun waktu tertentu.
2. Faktor- faktor yang mempengaruhi permintaan pelanggan :
  - a. Kebutuhan dan selera pelanggan bersifat relatif
  - b. Tinggi rendahnya harga barang/jasa yang ditawarkan
  - c. Daya beli pelanggan
  - d. Harga barang yang sejenis
  - e. Komposisi identitas dan status pelanggan
3. Pengertian
  - a. Permintaan individual  
Permintaan yang datang dari diri pelanggan tanpa ada pengaruh atau paksaan lain.
  - b. Permintaan kolektif  
Permintaan dari para pelanggan.
4. UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen  
Tujuan perlindungan konsumen :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri,
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa,
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen,
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi,
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha,
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

5. Diket :

$$P_1 = \text{Rp } 500 \qquad P_2 = \text{Rp } 450$$

$$Q_1 = 10 \text{ unit} \qquad Q_2 = 12 \text{ unit}$$

$$\Delta P = P_2 - P_1 = 450 - 500 = -50$$

$$\Delta Q = Q_2 - Q_1 = 12 - 10 = 2$$

$$E = \frac{\Delta Q}{\Delta P} \times \frac{P}{Q}$$

$$E = \frac{2}{-50} \times \frac{500}{10} = -2$$



E = 2 berarti E > 1 bersifat elastis

#### Skor penilaian

1.	2
2.	3
3.	4
4.	3
5.	8

**Nilai = 20 : 2 = 10**

Semarang, Agustus 2012

<p><b>Mengetahui:</b> <b>Guru Pamong</b></p>  <p><b>Drs. Siswanto</b> <b>NIP. 195906291989031004</b></p>	<p><b>Mahasiswa Praktikan</b></p>  <p><b>Leli Khamilatin N</b> <b>NIM. 7101409239</b></p>
---	--

## **RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)**

Mata Pelajaran	: Kompetensi Kejuruan Pemasaran
Kelas/Semester	: XI / I
Pertemuan ke-	: 4
Alokasi waktu	: 2 x 45 menit
Standar Kompetensi	: Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan
Kompetensi Dasar	: Menganalisis/mengevaluasi hasil hubungan yang telah dijalin dengan pelanggan
Indikator	: Disiapkannya hasil analisis pelanggan

### **I. Tujuan Pembelajaran**

Setelah mengikuti proses pembelajaran diharapkan siswa dapat :

1. Mendefinisikan riset pemasaran
2. Menyebutkan tujuan riset pasar
3. Menyiapkan hasil analisis pasar
4. Memahami laporan riset pasar

### **II. Materi Pembelajaran**

1. Pengertian riset pemasaran
2. Sasaran riset pasar
3. Menyiapkan hasil analisis pasar
4. Laporan hasil riset pasar

### **III. Nilai Karakter Yang Dikembangkan**

1. Kerja keras
2. Mandiri
3. Disiplin
4. Komunikatif
5. Bersahabat
6. Kerja sama
7. Negosiatif



#### **IV. Metode Pembelajaran**

1. Ceramah
2. Tanya jawab
3. Interaktif dengan menggunakan model pembelajaran *picture and picture*

#### **V. Langkah-langkah Kegiatan Pembelajaran**

##### **A. Kegiatan Awal**

1. Apersepsi
  - a. Guru membuka pelajaran dengan salam
  - b. Presensi siswa
2. Guru menyampaikan tujuan pembelajaran dan pokok bahasan yang akan dipelajari.

##### **B. Kegiatan Inti**

###### **1. Eksplorasi**

- a. Guru bertanya ke siswa pernah melakukan penelitian pasar atau tidak.
- b. Guru menjelaskan riset pemasaran.
- c. Guru membentuk kelompok dengan satu kelompok 4 siswa.
- d. Guru menunjukkan/memperlihatkan gambar-gambar berkaitan dengan prosedur penelitian pasar
- e. Guru memanggil kelompok secara bergantian untuk mengurutkan gambar menjadi urutan yang logis.
- f. Guru menanyakan alasan/dasar pemikiran urutan yang dipasang tersebut.
- g. Guru mulai menjelaskan gambar yang dipasang siswa

###### **2. Elaborasi**

- a. Siswa menjawab pertanyaan guru pernah melakukan penelitian atau tidak.
- b. Siswa memahami riset pemasaran yang dijelaskan guru.
- c. Siswa membentuk kelompok dengan satu kelompok 4 siswa.
- d. Siswa melihat gambar-gambar yang ditunjukkan guru berkaitan dengan prosedur penelitian pasar dan melakukan diskusi tentang gambar yang ditunjukkan tersebut.

- e. Siswa maju mengurutkan gambar menjadi urutan yang logis.
- f. Siswa memberikan alasan/dasar pemikiran urutan yang dipasang tersebut.
- g. Siswa mulai memahami gambar yang dipasang.

### **3. Konfirmasi**

- a. Guru memfasilitasi siswa melakukan refleksi terhadap pengalaman belajar yang telah dilaksanakan melalui tanya jawab.
- b. Merefleksi siswa terhadap hasil pembelajaran yang telah dilaksanakan

### **C. Kegiatan Akhir**

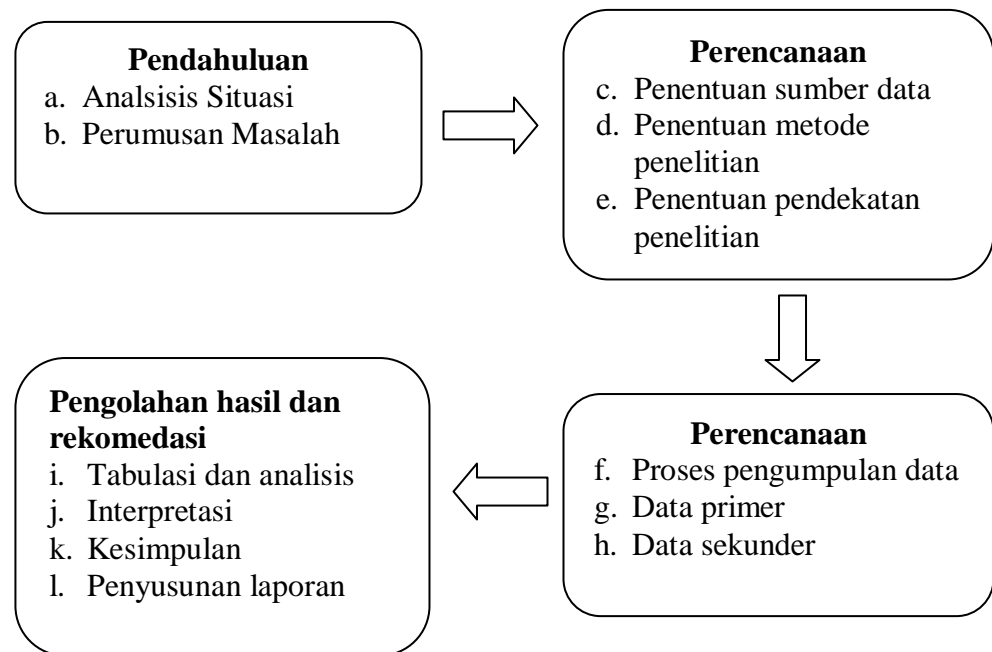
- 1. Bersama-sama siswa menyimpulkan materi yang telah diajarkan
- 2. Post test

## **Uraian Materi Kegiatan Belajar**

### **A. Pengertian riset pemasaran**

- 1. Riset pemasaran adalah penelitian yang mendalam, sistematis, dan objektif, tentang fakta yang relevan dengan masalah yang dihadapi dalam bidang pemasaran.
- 2. Riset pemasaran adalah proses identifikasi, pengumpulan, analisis, dan penyebaran informasi tentang masalah-masalah dan kesempatan-kesempatan pasar secara sistematis, dimana hasil yang diperoleh dipakai sebagai bahan pertimbangan untuk membuat keputusan-keputusan untuk mengevaluasi, memonitor, dan mengoptimalkan performa pemasaran.

Riset pasar memiliki beberapa prosedur yang disebut *Marketing Research Procedure*, yaitu penelitian pendahuluan, perencanaan dan pelaksanaan peneliti, hasil dan rekomendasi.



Riset pemasaran menurut J.L Meij dibagi menjadi :

1. Analisis pasar

adalah penyelidikan keadaan pasar pada suatu saat tertentu. Masalah yang perlu dianalisis di dalam pasar adalah besarnya pasar, ruang lingkup pasar, struktur pasar, serta peluang-peluang pasar.

2. Observasi pasar

adalah suatu bagian dari penyelidikan pasar yang bertugas mempelajari gerakan dan perubahan yang terdapat di daerah penjualan.

**B. Sasaran riset pasar**

sasaran utama dari riset pasar adalah masyarakat konsumen dan industri, karena segala kebutuhan dan keinginan merekalah yang kemudian menjadi pendorong terciptanya permintaan di pasar. Banyaknya permintaan dari berbagai lapisan masyarakat adalah kesempatan pasar atau peluang pasar.

Tujuan riset pasar yang paling utama adalah untuk memperoleh informasi, antara lain :

1. Peluang/kesempatan yang mungkin dapat digunakan perusahaan untuk memasarkan produk tertentu.
2. Perkiraan besarnya permintaan akan produk yang dipasarkan.

3. Segmentasi/lapisan dasar yang dapat dipilih.
4. Keadaan perusahaan pesaing.
5. Prospek pemasaran dalam jangka panjang.

**C. Menyusun instrumen penelitian pasar**

Dalam rangka menyusun instrumen penelitian pasar sarana yang digunakan adalah dengan menggunakan formulir yang memuat pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden (konsumen). Daftar pertanyaan-pertanyaan itu disebut kuesioner.

**D. Teknik penyusunan instrumen penelitian pasar, yaitu :**

1. Observasi (pengamatan) : langsung tanpa alat-alat, tidak langsung, dalam situasi sebenarnya.
2. Komunikasi : langsung mengadakan wawancara, tidak langsung karena cukup dengan melaksanakan angket/kuesioner.

**E. Menyiapkan hasil analisis pelanggan**

Menyiapkan hasil analisis pelanggan termasuk salah satu langkah prosedur penelitian pasar. Langkah dalam menyiapkan hasil analisis pelanggan, meliputi :

1. Tabulasi dan analisis  
Kegiatan pemeriksaan dan penyusunan data-data yang didapat dari lapangan/pasar ke dalam tabel.
2. Interpretasi hasil  
Proses kegiatan menafsirkan data-data yang diperoleh dari lapangan dengan pendekatan ilmiah secara objektif.
3. Kesimpulan dan rekomendasi  
Dari hasil interpretasi tersebut dibuat kesimpulan untuk dijadikan pertimbangan dalam pembuatan keputusan-keputusan di bidang penjualan.
4. Menyusun laporan  
Menyusun laporan berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas.

**F. Pelaporan hasil riset pasar**

Hasil riset pasar dituangkan dalam laporan yang sistematis dan diajukan kepada pimpinan divisi pemasaran atau kepada pimpinan perusahaan

sebagai suatu informasi pasar. Dari laporan riset pasar tersebut pimpinan/manajemen perusahaan dapat memperoleh masukan sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan kebijakan pemasaran yang akan ditempuh.

Laporan hasil riset tersebut diolah dan didiskusikan oleh manajemen perusahaan dalam rangka membuat keputusan untuk :

1. Menetapkan rencana pemasaran suatu produk.
2. Merumuskan pengorganisasian pemasaran.
3. Menganggarkan biaya pemasaran.
4. Menetapkan sistem pengendalian pemasaran.
5. Menetapkan strategi pertahanan terhadap perusahaan pesaing.

#### **VI. Alat/bahan/Sumber Belajar**

- Alat  
Spidol, LCD
- Sumber Belajar
  1. Sutrisno dan Kusmawan Ruswandi. 2006. *Modul Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan*. Sukabumi: Yudhistira
  2. Parwini, Siti. Modul Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan.

#### **VII. Penilaian**

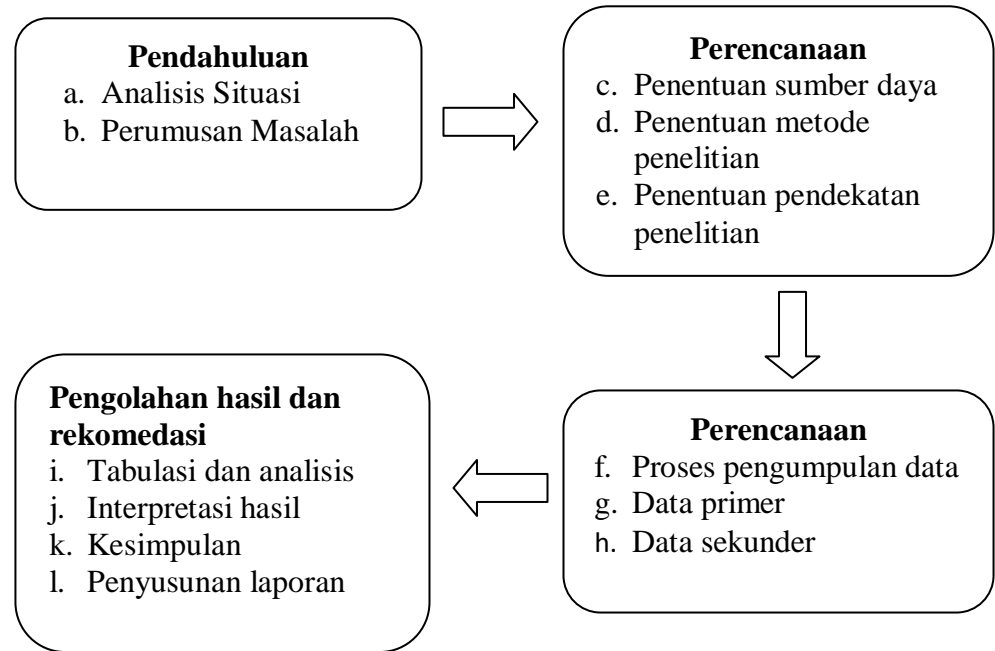
##### **Tes tertulis**

1. Apakah yang dimaksud dengan riset pemasaran !
2. Gambarkan bagan dari prosedur riset pasar !
3. Sebutkan langkah dalam menyiapkan hasil analisis pelanggan !
4. Sebutkan tujuan riset pasar ! minimal 3 !
5. Sebutkan manfaat laporan hasil riset pasar ! minimal 3 !

##### **Kunci Jawaban**

1. Riset pemasaran adalah penelitian yang mendalam, sistematis, dan objektif, tentang fakta yang relevan dengan masalah yang dihadapi dalam bidang pemasaran.

2.



3. Langkah dalam menyiapkan hasil analisis pelanggan, yaitu :

- a. Tabulasi dan analisis
- b. Interpretasi hasil
- c. Kesimpulan dan rekomendasi
- d. Menyusun laporan

4. Tujuan riset pasar adalah :

- a. Peluang/kesempatan yang mungkin dapat digunakan perusahaan untuk memasarkan produk tertentu.
- b. Perkiraan besarnya permintaan akan produk yang dipasarkan.
- c. Segmentasi/lapisan dasar yang dapat dipilih.
- d. Keadaan perusahaan pesaing.
- e. Prospek pemasaran dalam jangka panjang.

5. Manfaat laporan hasil riset pasar, yaitu :



- a. Menetapkan rencana pemasaran suatu produk.
- b. Merumuskan pengorganisasian pemasaran.
- c. Menganggarkan biaya pemasaran.
- d. Menetapkan sistem pengendalian pemasaran.
- e. Menetapkan strategi pertahanan terhadap perusahaan pesaing.

### Skor penilaian

1.	2
2.	12
3.	5
4.	3
5.	3

$$\text{Nilai} = 25 \times 2 = 50 : 5 = 10$$

Semarang, Agustus 2012

<p>Mengetahui: Guru Pamong</p>  <p><u>Drs. Siswanto</u> NIP. 195906291989031004</p>	<p>Mahasiswa Praktikan</p>  <p><u>Leli Khamilatin N</u> NIM. 7101409239</p>
--	--

## **RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)**

Mata Pelajaran	: Kompetensi Kejuruan Pemasaran
Kelas/Semester	: XI / I
Pertemuan ke-	: 5
Alokasi waktu	: 2 x 45 menit
Standar Kompetensi	: Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan
Kompetensi Dasar	: Menganalisis/mengevaluasi hasil hubungan yang telah dijalin dengan pelanggan
Indikator	: Analisis hasil hubungan pelanggan dilakukan sesuai dengan sikap-sikap yang dibutuhkan

### **I. Tujuan Pembelajaran**

Setelah mengikuti proses pembelajaran diharapkan siswa dapat :

1. Menyebutkan sikap-sikap yang dibutuhkan perusahaan/para penjual dalam menganalisis hasil hubungan yang telah dijalin dengan pelanggan
2. Menganalisis Sikap-sikap yang dibutuhkan dalam menganalisis hasil hubungan dengan pelanggan

### **II. Materi Pembelajaran**

1. Cermat
2. Teliti
3. Obyektif

### **III. Nilai Karakter Yang Dikembangkan**

1. Kerja keras
2. Mandiri
3. Disiplin
4. Komunikatif
5. Bersahabat
6. Kerja sama
7. Kreatif

### **IV. Metode Pembelajaran**

1. Ceramah



2. Tanya jawab

## **V. Langkah-langkah Kegiatan Pembelajaran**

### **A. Kegiatan Awal**

#### **1. Apersepsi**

- a. Guru membuka pelajaran dengan salam
- b. Presensi siswa

2. Guru menyampaikan tujuan pembelajaran dan pokok bahasan yang akan dipelajari.

### **B. Kegiatan Inti**

#### **1. Eksplorasi**

- a. Guru menjelaskan kepada siswa tentang sikap-sikap yang dibutuhkan dalam menganalisis hasil hubungan dengan pelanggan.
- b. Guru memberi contoh sikap-sikap yang dibutuhkan dalam menganalisis hasil hubungan dengan pelanggan.
- c. Guru menanyakan kepada siswa untuk memberikan contoh cermat, teliti, obyektif dalam kehidupan sehari-hari.

#### **2. Elaborasi**

- a. Siswa memahami penjelasan guru tentang sikap-sikap yang dibutuhkan dalam menganalisis hasil hubungan dengan pelanggan.
- b. Siswa memahami contoh yang diberikan guru tentang sikap-sikap yang dibutuhkan dalam menganalisis hasil hubungan dengan pelanggan.
- c. Siswa memberikan contoh cermat, teliti, obyektif dalam kehidupan sehari-hari.

#### **3. Konfirmasi**

- d. Guru memfasilitasi siswa melakukan refleksi terhadap pengalaman belajar yang telah dilaksanakan melalui tanya jawab.
- e. Merefleksi siswa terhadap hasil pembelajaran yang telah dilaksanakan

### **C. Kegiatan Akhir**

1. Bersama-sama siswa menyimpulkan materi yang telah diajarkan
2. Post test

## **Uraian Materi Kegiatan Belajar**

A. Sikap-sikap yang dibutuhkan oleh perusahaan/para penjual dalam menganalisis/mengevaluasi hasil hubungan yang telah dijalin dengan pelanggan, meliputi sikap :

1. Cermat

Adalah sikap yang selalu fokus, konsentrasi, dan bersungguh-sungguh dalam mengerjakan sesuatu.

Sikap cermat dilakukan saat mengidentifikasi perilaku pelanggan dan motif/alasan mereka dalam melakukan produk.

2. Teliti

Dalam mengambil kesimpulan hasil penelitian tidak boleh terjadi kesalahan, sebab dapat mempengaruhi kebijakan yang dibuat oleh perusahaan. Untuk itu, dibutuhkan sikap teliti, yaitu hati-hati dan waspada terutama dalam menemukan data dan membuat kesimpulan tidak boleh terjadi kesalahan.

3. Objektif

Sikap objektif dalam menganalisis berbagai kejadian ditunjukkan dengan cara pandang ilmiah, tidak subjektif, dan berdasarkan pada kenyataan sesungguhnya yang terjadi di lapangan.

## **VI. Alat/bahan/Sumber Belajar**

- Alat

Spidol

- Sumber Belajar

1. Sutrisno dan Kusmawan Ruswandi. 2006. *Modul Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan*. Sukabumi: Yudhistira

2. Parwini, Siti. Modul Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan

## **VII. Penilaian**

### **Tes tertulis**

1. Sebutkan sikap-sikap yang dibutuhkan oleh perusahaan/para penjual dalam menganalisis/mengevaluasi hasil hubungan yang telah dijalin dengan pelanggan !

2. Jelaskan pengertian cermat !
3. Jelaskan pengertian teliti !
4. Jelaskan pengertian objektif !

### **Kunci Jawaban**



1. Sikap-sikap yang dibutuhkan oleh perusahaan/para penjual dalam menganalisis/mengevaluasi hasil hubungan yang telah dijalin dengan pelanggan, yaitu cermat, teliti, dan objektif
2. Cermat adalah sikap yang selalu fokus, konsentrasi, dan bersungguh-sungguh dalam mengerjakan sesuatu.  
Sikap cermat dilakukan saat mengidentifikasi perilaku pelanggan dan motif/alasan mereka dalam melakukan produk.
3. sikap teliti, yaitu hati-hati dan waspada terutama dalam menemukan data dan membuat kesimpulan tidak boleh terjadi kesalahan.
4. Objektif  
Sikap objektif dalam menganalisis berbagai kejadian ditunjukkan dengan cara pandang ilmiah, tidak subjektif, dan berdasarkan pada kenyataan sesungguhnya yang terjadi di lapangan.

### **Skor penilaian**

1.	5
2.	5
3.	5
4.	5

$$\text{Nilai} = 20 : 2 = 10$$

Semarang, Agustus 2012

Mengetahui: Guru Pamong  Drs. Siswanto NIP. 195906291989031004	Mahasiswa Praktikan  Leli Khamilatin N NIM. 7101409239
---	--

## RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)

Mata Pelajaran	: Kompetensi Kejuruan Pemasaran
Kelas/Semester	: XI / I
Pertemuan ke-	: 6-7
Alokasi waktu	: 4 x 45 menit
Standar Kompetensi	: Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan
Kompetensi Dasar	: Mendorong pelanggan meningkatkan volume pembelian
Indikator	: Pengertian perilaku pelanggan dideskripsikan

### **I. Tujuan Pembelajaran**

Setelah mengikuti proses pembelajaran diharapkan siswa dapat :

1. Mendeskripsikan perilaku pelanggan
2. Memahami karakter/perilaku pelanggan
3. Memahami faktor-faktor yang membedakan perilaku-perilaku pelanggan

### **II. Materi Pembelajaran**

1. Perilaku pelanggan
2. Karakter/perilaku pelanggan
3. Faktor-faktor yang membedakan perilaku-perilaku pelanggan

### **III. Nilai Karakter Yang Dikembangkan**

1. Kerja keras
2. Mandiri
3. Disiplin
4. Komunikatif
5. Bersahabat
6. Kerja sama
7. Negosiatif

### **IV. Metode Pembelajaran**

1. Ceramah
2. Tanya jawab
3. Interaktif dengan menggunakan model pembelajaran *role playing*

## **V. Langkah-langkah Kegiatan Pembelajaran**

### **A. Kegiatan Awal**

1. Apersepsi
  - a. Guru membuka pelajaran dengan salam
  - b. Presensi siswa
2. Guru menyampaikan tujuan pembelajaran dan pokok bahasan yang akan dipelajari.

### **B. Kegiatan Inti**

#### **1. Eksplorasi**

- a. Guru menanyakan kepada siswa tentang macam-macam perilaku pelanggan
- b. Guru menjelaskan perilaku pelanggan
- c. Guru membentuk kelompok berpasangan
- d. Guru memberikan skenario yang telah dipersiapkan kepada masing-masing kelompok
- e. Guru memanggil kelompok secara bergantian untuk melakukan skenario yang telah diberikan guru
- f. Guru mulai menjelaskan maksud skenario yang telah dilakukan kelompok

#### **2. Elaborasi**

- a. Siswa menjawab pertanyaan guru tentang perilaku pelanggan
- b. Siswa memahami penjelasan guru tentang perilaku pelanggan
- c. Siswa membentuk kelompok berpasangan
- d. Siswa mempelajari dan memahami skenario yang telah diberikan guru
- e. Kelompok secara bergantian maju untuk melakukan skenario yang telah pelajari
- f. Siswa memahami penjelasan guru tentang maksud skenario yang telah dilakukan masing-masing kelompok

#### **3. Konfirmasi**

- a. Guru memfasilitasi siswa melakukan refleksi terhadap pengalaman belajar yang telah dilaksanakan melalui tanya jawab.

b. Merefleksi siswa terhadap hasil pembelajaran yang telah dilaksanakan

C. Kegiatan Akhir

1. Bersama-sama siswa menyimpulkan materi yang telah diajarkan
2. Post test

### **Uraian Materi Kegiatan Belajar**

#### **A. Perilaku pelanggan**

Perilaku pelanggan adalah proses dan aktivitas ketika seseorang berhubungan dengan pencarian, pemilihan, pembelian, penggunaan, serta pengevaluasian produk dan jasa demi memenuhi kebutuhan dan keinginan. Perilaku pelanggan merupakan hal-hal yang mendasari pelanggan untuk membuat keputusan pembelian.

Para penjual harus mempunyai kemampuan untuk memotivasi atau mendorong pelanggan dalam meningkatkan volume pembelian atau frekuensi pembelian. Berarti seorang penjual harus mempunyai keahlian dan ketrampilan (*skill*) dalam memotivasi para pelanggan.

Agar berhasil dalam menangkap para pelanggan, para penjual harus lebih peka dan jelas dalam mendengarkan dan memahami terhadap pelanggan. Penjual harus mengadakan observasi atau pengamatan terhadap segala perilaku pelanggan, misalnya :

##### **1. *Body Language***

Pengamatan terhadap gerakan-gerakan postur tubuh, ekspresi raut muka, yang sangat berarti dalam komunikasi nonverbal. Misalnya menggunakan dagu, kening, muka memerah, kesal, dan sebagainya.

##### **2. *Body Movement***

Pengamatan terhadap gerakan badan yang juga merupakan komunikasi nonverbal. Misalnya, melambaikan tangan, geleng kepala, menunjuk dengan jari telunjuk, dan sebagainya.

##### **3. *Motif Pembelian***

Pengamatan dilakukan dengan melihat alasan-alasan pembelian, yaitu bersifat ekonomis, sosiologis, psikologis dan sebagainya.

#### **4. Watak-watak pelanggan**

Pelanggan mempunyai watak yang berbeda-beda ada yang teliti, tidak teliti, selektif, pemboros, dan sebagainya.

### **B. Beberapa karakter/perilaku pelanggan yang baik dan menyenangkan yang wajib dipahami oleh para penjual, antara lain :**

#### **1. Pembeli/pelanggan yang teliti**

Pembeli golongan ini penuh pertimbangan, lambat gerakannya, dapat menerima keterangan-keterangan dari penjual. Pembeli golongan ini sangat lamban dalam mengambil keputusan. Dalam menghadapi pembeli golongan ini, seorang penjual harus betul-betul menguasai barang dagangannya.

#### **2. Pembeli/pelanggan yang tegas**

Pembeli jenis ini sikapnya tegas, positif, dan tidak ragu-ragu. Sikapnya penuh percaya pada diri sendiri. Pembeli ini cepat mengambil keputusan. Pendapatnya sulit ditawar, karena ia yakin akan kebenaran dirinya dan merasa banyak mengetahui segalanya. Dalam menghadapi pembeli ini, seorang penjual jangan coba-coba mengajak berdebat.

#### **3. Pembeli/pelanggan yang ramah**

Golongan pembeli ini sangat ramah tamah, senang diajak berbicara dan sangat sopan. Segala macam keterangan penjual selalu diterima dengan senang hati. Penjual harus berusaha agar ia mau membeli barang yang ditawarkan.

#### **4. Pembeli/pelanggan yang sadar**

Pelanggan yang sadar biasanya mempunyai kepercayaan diri yang tinggi karena sudah mengetahui dan merencanakan segala sesuatu yang akan dibelinya. Pelanggan yang sadar dalam transaksi hanya mengatakan keperluannya dengan ringkas dan jelas serta tidak akan banyak membuang waktu dalam menentukan barang apa yang akan dibelinya.

#### **5. Pembeli/pelanggan yang intelektual**

Pelanggan yang selalu menggunakan logika, pada umumnya mereka adalah pelanggan yang berpendidikan yang cukup tinggi. Pelanggan ini

selalu berpikir kritis, objektif, dan tidak mudah terpengaruh oleh perasaan dan bujukan dari penjual dan tidak suka ada hal-hal yang berlebih-lebihan.

#### **6. Pembeli/pelanggan yang cepat dan praktis**

Pembeli yang perilakunya suka pelayanan yang cepat, tidak bertele-tele dan tidak berbelit-belit. Pada umumnya pelanggan ini adalah orang-orang yang sangat sibuk dengan pekerjaannya, sehingga selalu ingin pelayanan yang serba singkat.

#### **7. Pembeli/pelanggan yang sopan dan terhormat**

Perilaku pelanggan yang umumnya sangat menyenangkan dan mudah dilayani karena sangat menghargai penjual, tidak sombong, sopan dan selalu mendahulukan kepentingan umum, untuk itu para penjual juga harus memberikan pelayanan yang terbaik pada pelanggan ini.

#### **8. Pembeli/pelanggan yang baik budi**

Perilaku pelanggan yang cukup baik dan menyenangkan jika penjual berhadapan dengan mereka, karena memiliki etika dan etiket yang tinggi sehingga tidak pernah menyulitkan siapapun yang ditemui, serta mudah menyesuaikan diri dimanapun dia berada.

### **C. Beberapa karakter/perilaku pelanggan cenderung negatif, yaitu :**

#### **1. Pembeli/pelanggan yang aneh/ekstrem**

Perilaku pembeli/pelanggan yang susah dimengerti kemauannya dan bertingkah laku tidak wajar, suka berbicara kasar dan ngawur. Jika berhadapan dengan pelanggan seperti ini, penjual harus dapat mengendalikannya dengan perkataan yang baik dan etika dalam berkomunikasi.

#### **2. Pembeli/pelanggan yang apatis**

Perilaku pembeli/pelanggan yang tidak pernah peduli pada apapun yang ada di sekitarnya, termasuk penjual dan barang dagangannya yang ada dihadapannya. Biasanya mereka dapat sangat lama dalam memutuskan untuk membeli sesuatu. Untuk itu, penjual harus lebih sabar dalam melayaninya dan terus berusaha mencari jalan keluar agar pembeli/pelanggan segera memutuskan untuk membeli barang yang



ditawarkan oleh penjual dengan cara meyakinkan kualitas barang tersebut.

### **3. Pembeli/pelanggan yang tergesa-gesa**

Perilaku pembeli/pelanggan yang mudah sekali berubah-ubah pendiriannya, kadang-kadang tampak terburu-buru masuk dan cepat memutuskan membeli, tapi bisa pula membatalkan pembeliannya. Jika berhadapan dengan pelanggan ini, penjual harus berhati-hati jika mereka telah memutuskan membeli, penjual harus segera melayani dengan cepat, jangan banyak bicara, segera saja memberikan surat pesanan atau nota penjualan.

### **4. Pembeli/pelanggan bertemperamen keras**

Pembeli/pelanggan yang mudah tersinggung dan marah, wataknya keras dan cepat naik pitam. Dalam menghadapi pelanggan seperti ini, penjual sangat berhati-hati jangan sampai membuatnya tersinggung, beri pelayanan lebih istimewa dan jangan membeda-bedakannya dengan pelanggan yang lain.

### **5. Pembeli/pelanggan yang ragu-ragu**

Pembeli golongan ini, selalu ragu-ragu dalam mengambil keputusan. Segala sesuatu yang dikemukakan oleh seorang penjual tidak langsung dipercayainya dan malah dibantahnya. Jenis pembeli ini, tidak ambil pusing atas keterangan-keterangan yang diberikan oleh penjual. Dalam menghadapi penjual seperti ini, penjual harus berusaha mengambil keputusan yang dikatakan pembeli supaya mereka merasa bangga. Penjual harus berhati-hati dalam menghadapi pembeli ini, yaitu dengan menggunakan kata-kata yang tepat dan dapat membuktika dengan nyata.

### **6. Pelanggan pembantah**

Perilaku pelanggan yang mempunyai tipe pembantah selalu menganggap dirinya sebagai orang yang paling pandai, sehingga tidak mau mendengarkan pendapat orang lain. Orang seperti ini senang berdebat kusir, sehingga membuat gaduh suasana, mengganggu

pelayan. Seorang penjual hendaknya menjaga jarak agar hal tersebut tidak berlarut-larut.

### **7. Pelanggan yang curiga**

Perilaku pembeli/pelanggan yang selalu mencari-cari kesalahan. Pelanggan tipe ini umumnya bersikap tidak tenang dan selalu merasa curiga akan ditipu oleh penjual.

### **8. Pelangga yang angkuh**

Perilaku pembeli/pelanggan yang selalu ingin menjadi pusat perhatian. Pelanggan yang melakukan segala sesuatu serba berlebihan.

### **9. Pelanggan yang pendiam**

Perilaku pembeli/pelanggan yang paling sulit diayani karena penjual tidak mempunyai pegangan untuk memulai percakapan. Jika hal ini terjadi maka penjual harus tetap bersikap ramah, sopan, dan menatap matanya dengan tenang serta berusaha terus menjalin percakapan yang diarahkan pada produk yang dijual.

## **D. Faktor-faktor yang membedakan perilaku pelanggan, yaitu :**

### **1. Struktur sosial**

Struktur sosial ditinjau dari :

- a. Segi penghasilan : diperoleh golongan : kelas atas, kelas menengah, kelas bawah.
- b. Segi status sosial : diperoleh golongan : birokrat, rakyat, dan lain-lain.

Penggolongan srtuktur sosial ini mempengaruhi konsumen/pelanggan untuk membeli dan memilih produk sesuai dengan daya belinya. Selain itu, para produsen membuat klasifikasi produk yang dibuatnya disesuaikan dengan daya beli pelanggan yang berbeda-beda pula.

### **2. Pengawasan sosial**

Lingkungan dimana seseorang berasal dapat menjadi pengawasan sosial terhadapnya sehingga mempengaruhi pembentukan prinsip hidup seseorang/pelanggan. Prinsip hidup misalnya : agama, ideologi, adat dan etika, dan lain-lain. Seorang pelanggan yang mempunyai prinsip

hidup sebagai seorang artis atau seniman pada umumnya akan berbeda prinsip kehidupan dengan seorang ustad atau pendeta.

### **3. Media sosial**

Adalah sarana atau alat yang digunakan pelanggan dalam berkomunikasi dengan orang lain, yaitu bahasa verbal dan nonverbal serta proses terbentuknya bahasa tersebut pada diri pelanggan. Seseorang yang dididik oleh lingkungan dengan bahasa yang halus dan penuh etika akan berbeda dengan yang dididik oleh lingkungan dengan bahasa yang kasar/kurang tata krama.

### **4. Standar sosial**

Standar sosial cenderung berpengaruh pada sistem nilai yang digunakan seseorang, yaitu latar belakang budaya yang mempengaruhi sikap dan perilaku pelanggan. Dalam melakukan pembelian, pelanggan yang tinggal di kota metropolitan berbeda perilakunya dengan pelanggan yang berasal dari pedesaan atau pinggiran kota.

### **5. Budaya**

Latar belakang budaya sangat membentuk perilaku atau watak pelanggan ketika melakukan pembelian. Faktor-faktor budaya yang banyak membentuk perilaku pelanggan, antara lain : adat istiadat, jiwa seni, kepercayaan, pengaruh lingkungan, dan lain sebagainya. Faktor-faktor tersebut sangat mempengaruhi pertimbangan-pertimbangan dalam pembelian. Misalnya, saat memilih produk fashion, pelanggan mempertimbangkan tentang warna, model, gaya, ukuran, dan lain sebagainya.

Berbagai faktor yang mempengaruhi perilaku pelanggan harus dipahami para penjual agar dapat menyesuaikan diri saat melayani pelanggan dengan berhasil dalam usaha meningkatkan volume penjualan.

## **VI. Alat/bahan/Sumber Belajar**

- Alat  
Spidol
- Sumber Belajar

1. Sutrisno dan Kusmawan Ruswandi. 2006. *Modul Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan*. Sukabumi: Yudhistira
2. Parwini, Siti. Modul Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan.

## **VII. Penilaian**

### **Tes tertulis**

1. Jelaskan hal-hal yang harus diperhatikan oleh penjual agar lebih peka dan jelas dalam mendengarkan dan memahami pelanggan !
2. Sebutkan 5 perilaku pelanggan yang wajib dipahami oleh para penjual !
3. Sebutkan 5 perilaku pelanggan yang cenderung bersifat negatif !
4. Sebutkan faktor-faktor yang membedakan perilaku pelanggan !

### **Kunci jawaban**

1. Penjual harus mengadakan observasi atau pengamatan terhadap perilaku pelanggan, dalam hal :
  - a. *Body Language*

Pengamatan terhadap gerakan-gerakan postur tubuh, ekspresi raut muka, yang sangat berarti dalam komunikasi nonverbal. Misalnya menggunakan dagu, kening, muka memerah, kesal, dan sebagainya.
  - b. *Body Movement*

Pengamatan terhadap gerakan badan yang juga merupakan komunikasi nonverbal. Misalnya, melambaikan tangan, geleng kepala, menunjuk dengan jari telunjuk, dan sebagainya.
  - c. *Motif Pembelian*

Pengamatan dilakukan dengan melihat alasan-alasan pembelian, yaitu bersifat ekonomis, sosiologis, psikologis dan sebagainya.
  - d. *Watak-watak pelanggan*

Pelanggan mempunyai watak yang berbeda-beda ada yang teliti, tidak teliti, selektif, pemboros, dan sebagainya.
2. Perilaku pelanggan yang wajib dipahami oleh para penjual, yaitu :
  - a. Pembeli/pelanggan yang teliti
  - b. Pembeli/pelanggan yang tegas
  - c. Pembeli/pelanggan yang ramah


- d. Pembeli/pelanggan yang sadar
  - e. Pembeli/pelanggan yang intelektual
  - f. Pembeli/pelanggan yang cepat dan praktis
  - g. Pembeli/pelanggan yang sopan dan terhormat
  - h. Pembeli/pelanggan yang baik budi
3. Perilaku pelanggan yang cenderung bersifat negatif, yaitu :
- a. Pembeli/pelanggan yang aneh/ekstrem
  - b. Pembeli/pelanggan yang apatis
  - c. Pembeli/pelanggan yang tergesa-gesa
  - d. Pembeli/pelanggan bertemperamen keras
  - e. Pembeli/pelanggan yang ragu-ragu
  - f. Pelanggan pembantah
  - g. Pelanggan yang curiga
  - h. Pelanggan yang angkuh
  - i. Pelanggan yang pendiam
4. Faktor-faktor yang membedakan perilaku pelanggan, yaitu :
- a. Struktur sosial
  - b. Pengawasan sosial
  - c. Media sosial
  - d. Standar sosial
  - e. Budaya

**Skor penilaian**

<b>1.</b>	<b>10</b>
<b>2.</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>5</b>

**Nilai =  $25 \times 2 = 50 : 5 = 10$**

Semarang, September 2012

<p><b>Mengetahui:</b> <b>Guru Pamong</b></p>  <p><b>Drs. Siswanto</b> <b>NIP. 195906291989031004</b></p>	<p><b>Mahasiswa Praktikan</b></p>  <p><b>Leli Khamilatin N</b> <b>NIM. 7101409239</b></p>
---	--

## **RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)**

Mata Pelajaran	: Kompetensi Kejuruan Pemasaran
Kelas/Semester	: XI / I
Pertemuan ke-	: 8-9
Alokasi waktu	: 4 x 45 menit
Standar Kompetensi	: Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan
Kompetensi Dasar	: Mendorong pelanggan meningkatkan volume pembelian
Indikator	: Mengidentifikasi perilaku pelanggan

### **I. Tujuan Pembelajaran**

Setelah mengikuti proses pembelajaran diharapkan siswa dapat :

1. Mendeskripsikan pengertian mengidentifikasi perilaku pelanggan
2. Memahami kemampuan yang dibutuhkan penjual dalam menafsirkan perilaku pelanggan
3. Memahami tahapan-tahapan dalam melakukan identifikasi perilaku pelanggan

### **II. Materi Pembelajaran**

1. Pengertian mengidentifikasi perilaku pelanggan
2. Kemampuan yang dibutuhkan penjual dalam menafsirkan perilaku pelanggan
3. Tahapan-tahapan dalam melakukan identifikasi perilaku pelanggan

### **III. Nilai Karakter Yang Dikembangkan**

1. Kerja keras
2. Mandiri
3. Disiplin
4. Komunikatif
5. Bersahabat
6. Kerja sama
7. Negosiatif

### **IV. Metode Pembelajaran**

1. Ceramah

2. Tanya jawab
3. Diskusi
4. Pemberian tugas kelompok

## **V. Langkah-langkah Kegiatan Pembelajaran**

### **A. Kegiatan Awal**

1. Apersepsi
  - a. Guru membuka pelajaran dengan salam
  - b. Presensi siswa
2. Guru menyampaikan tujuan pembelajaran dan pokok bahasan yang akan dipelajari.

### **B. Kegiatan Inti**

#### **1. Eksplorasi**

- a. Guru menanyakan kepada siswa pernah melakukan pengamatan terhadap perilaku pelanggan
- b. Guru menjelaskan bagaimana mengidentifikasi perilaku pelanggan
- c. Guru membentuk kelompok berpasangan
- d. Guru memberikan lembar kerja pengamatan
- e. Guru menayangkan video tentang perilaku pelanggan dan menyuruh siswa mengamati video
- f. Guru menyuruh siswa mengisi lembar pengamatan berdasarkan pengamatan terhadap video yang ditayangkan

#### **2. Elaborasi**

- a. Siswa menjawab pertanyaan guru pernah melakukan pengamatan terhadap perilaku pelanggan
- b. Siswa memahami penjelasan guru bagaimana mengidentifikasi perilaku pelanggan
- c. Siswa membentuk kelompok berpasangan
- d. Siswa memahami lembar kerja pengamatan
- e. Siswa memperhatikan dan memahami tayangan video tentang perilaku pelanggan
- f. Siswa mengisi lembar pengamatan berdasarkan pengamatan terhadap video yang ditayangkan guru



### **3. Konfirmasi**

- a. Guru memfasilitasi siswa melakukan refleksi terhadap pengalaman belajar yang telah dilaksanakan melalui tanya jawab.
  - b. Merefleksi siswa terhadap hasil pembelajaran yang telah dilaksanakan
- C. Kegiatan Akhir
1. Bersama-sama siswa menyimpulkan materi yang telah diajarkan
  2. Post test

### **Uraian Materi Kegiatan Belajar**

#### **A. Mengidentifikasi perilaku pelanggan**

Adalah proses penelitian, mempersamakan, mengumpulkan, dan menetapkan perilaku pelanggan dalam melakukan pembelian. Para penjual yang profesional hendaknya mengetahui perilaku-perilaku pelanggan yang beraneka ragam.

Dalam rangka mengidentifikasi perilaku pelanggan, para penjual dan perusahaan harus mengadakan penelitian. Cara yang paling tepat untuk mengidentifikasi perilaku pelanggan adalah dengan metode observasi. Observasi lebih ditekankan pada pesan/bahasa nonverbal yang disampaikan oleh pelanggan.

Pesan nonverbal berupa *body language* maupun *body motion* sering diungkapkan oleh pelanggan melalui perilaku fisiknya, misalnya dengan gerakan mata, ekspresi wajah, gerakan kepala, gerakan tubuh, maupun sikap-sikap lain yang ditunjukkan oleh pelanggan. Untuk itu, para penjual yang profesional perlu terus membekali diri dengan kemampuan dalam menafsirkan perilaku yang ditunjukkan pelanggan.

#### **B. Kemampuan yang dibutuhkan penjual dalam menafsirkan perilaku pelanggan, diantaranya, yaitu :**

1. Ilmu komunikasi
2. *Intrapersonal communication* (mengetahui diri sendiri)
3. Komunikasi nonverbal

4. Ilmu menjual

**C. Tahapan- tahapan dalam melakukan identifikasi perilaku pelanggan**

1. Melakukan pengamatan
2. Menginterpretasikan hasil pengamatan
3. Membuat kesimpulan
4. Mencerahkan perhatian pada pelanggan dari hasil kesimpulan pengamatan

**VI. Alat/bahan/Sumber Belajar**

- Alat  
Spidol, LCD
- Sumber Belajar
  1. Sutrisno dan Kusmawan Ruswandi. 2006. *Modul Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan*. Sukabumi: Yudhistira
  2. Parwini, Siti. Modul Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan.

**VII. Penilaian**

**Tes tertulis**

1. Jelaskan pengertian mengidentifikasi perilaku pelanggan !
2. Sebutkan kemampuan yang dibutuhkan penjual dalam menafsirkan perilaku pelanggan!
3. Sebutkan tahapan-tahapan dalam melakukan identifikasi perilaku pelanggan !

**Kunci jawaban**

1. Mengidentifikasi perilaku pelanggan  
Adalah proses penelitian, mempersamakan, mengumpulkan, dan menetapkan perilaku pelanggan dalam melakukan pembelian.
2. Kemampuan yang dibutuhkan penjual dalam menafsirkan perilaku pelanggan, diantaranya, yaitu :
  1. Ilmu komunikasi
  2. *Intrapersonal communication* (menenal diri sendiri)
  3. Komunikasi nonverbal
  4. Ilmu menjual



3. Tahapan - tahapan dalam melakukan identifikasi perilaku pelanggan
1. Melakukan pengamatan
  2. Menginterpretasikan hasil pengamatan
  3. Membuat kesimpulan
  4. Mencerahkan perhatian pada pelanggan dari hasil kesimpulan pengamatan

**Skor penilaian**

1.	2
2.	4
3.	4

**Nilai = 10**

Semarang, September 2012

<p>Mengetahui: Guru Pamong</p>  <p><b>Drs. Siswanto</b> NIP. 195906291989031004</p>	<p>Mahasiswa Praktikan</p>  <p><b>Leli Khamilatin N</b> NIM. 7101409239</p>
--	--

**Lampiran 11****DAFTAR NAMA SISWA KELAS XI PM 1  
SMK N 2 SEMARANG  
TAHUN PELAJARAN 2012/2013**

NO	NIS	NISN	NAMA SISWA	L	AGAMA
				P	
1	19315	9964939609	ALIMATUS SHOLEKHAH	P	ISLAM
2	19316	9963081661	AMIRATUS SHOLEKHAH	P	ISLAM
3	19317	9934454108	APRILIA SURYANI	P	ISLAM
4	19318	9968875332	DITA KURNIANINGSIH	P	ISLAM
5	19320	9951197310	EVA YULIANA WARDANI	P	ISLAM
6	19321	9967830673	FACHRIDA ISNA MARWATI	P	ISLAM
7	19322	9960977698	FINA ERFIANA	P	ISLAM
8	19324	9964939706	GITA APRILIANA SARASWATI	P	ISLAM
9	19325	9957495511	IRNA MAULINA	P	ISLAM
10	19326	9957737493	ITA NAFHIDATUL KHUSNAH	P	ISLAM
11	19327	9961195527	KARLINDA AYU OKTAVIANA	P	ISLAM
12	19328	9960647065	KUSUMA FEBRIALINCY PASHA	P	ISLAM
13	19329	9967318826	LINDA WULANDARI	P	ISLAM
14	19330	9960848046	LISNA ARFIANA	P	ISLAM
15	19331	9951192225	MEIYANA	P	ISLAM
16	19332	9964486389	MERCIA INDAH NURVITASARI	P	ISLAM
17	19333	9967454198	NATALIA ARIYANI	P	ISLAM
18	19334	9951190721	NIKEN ASMARANI WINDU ASRI	P	ISLAM
19	19335	9964639793	NOPITA SARI	P	ISLAM
20	19336	9961197559	NOVA KARLINA	P	ISLAM
21	19337	9940997240	NUR FARIDA	P	ISLAM
22	19338	9961198225	PUJI LESTARI	P	ISLAM
23	19339	9954315671	PUTRI USWATUN KASANAHAH	P	ISLAM
24	19340	9963293445	RANUM SEPTIANA	P	ISLAM
25	19342	9941253330	RETNO PUJI ASTUTI	P	ISLAM
26	19343	9963956835	RIRIN WIJAYANTI	P	ISLAM
27	19344	9951196083	RISKA PUTRI SURYANI	P	ISLAM
28	19345	9931256174	SRI LESTARI	P	ISLAM
29	19346	9961191796	WAHYU HIDAYAH	P	ISLAM
30	19347	9964478109	WIDYA ULFA LINDA	P	ISLAM
31	19348	9961197160	YENI KURNIASARI	P	ISLAM
32	19349	9961305733	YULIANA PRATIWI	P	ISLAM

**DAFTAR NAMA SISWA KELAS XI PM 2**

NO	NIS	NISN	NAMA SISWA	L	AGAMA
				P	
1	19350	9962063026	AMANAHAH RAHMASARI	P	ISLAM
2	19351	9961195413	ANGGRA WULAN PUTRI HARDYA	P	ISLAM
3	19352	9967277532	ASSYIFASARI MUSDALIFA	P	ISLAM
4	19353	9961198507	AYU FRISDIANA LESTARI	P	ISLAM
5	19354	9967537572	BONIFASIA ROZELINE KUSUMA	P	KATHOLIK
6	19355	9972921301	DEKA RESTU PRABAYU	L	ISLAM
7	19356	9961193819	DEVY ERMALA NINGRUM	P	ISLAM
8	19357	9950991613	DIAN IKA SAPUTRI	P	ISLAM
9	19358	9951190873	DINA OKTAVIANI	P	ISLAM
10	19360	9967839411	ENDAH DEWI APRILIANA	P	ISLAM
11	19361	9971153615	ERNAWATI	P	ISLAM
12	19362	9967895012	EVANTHE FEDORA ALLENOVIEO	P	ISLAM
13	19363	9966331813	FITRI ANITASARI	P	ISLAM
14	19364	9970950784	FITRIANA NINGRUM	P	ISLAM
15	19365	9961192463	KIKI APRILIYANI	P	ISLAM
16	19366	9963109778	KIKI INDRASARI	P	ISLAM
17	19367	9963294642	MAISARAH	P	ISLAM
18	19368	9967852229	NANA MARIANI	P	ISLAM
19	19369	9961129177	NONIK VEGA ROSINTA	P	ISLAM
20	19370	9951191521	NOPITA SETYANINGSIH	P	ISLAM
21	19371	9961198480	NOVALIN ASTRID ASTARINDA	P	ISLAM
22	19372	9941253325	NOVI ALI VIYANAH	P	ISLAM
23	19373	9960978132	NURUL HAYATI	P	ISLAM
24	19374	9951192747	OKTAVIA RATNA DEWI	P	ISLAM
25	19375	9967852209	POEJI RAHAYU	P	ISLAM
26	19376	9951192428	PUPUT ANDREAS FEBRIANI	P	ISLAM
27	19377	9957837646	PUPUT LIA DIANA	P	ISLAM
28	19378	9951196313	RISKA NUR BADRIYAH	P	ISLAM
29	19379	9963293983	SALWA HANIFA RAHMI	P	ISLAM
30	19380	9950990201	SHOLEKAH NOOR ISTICHOMAH	P	ISLAM
31	19381	9957736390	SITI KHOLIF	P	ISLAM
32	19382	9950883115	SRI KUDANI	P	ISLAM
33	19383	9964051575	SRI WAHYUNI	P	ISLAM
34	19384	9967318878	TIARA INTAN LESTARI	P	ISLAM
35	19385	9961211089	WULANINGRUM PUTRIARSITA K	P	ISLAM

**DAFTAR NAMA SISWA KELAS XI PM 3**

NO	NIS	NISN	NAMA SISWA	L	AGAMA
				P	
1	19386	9951192496	AGUSTIEN WAHYU SAPUTRI	P	ISLAM
2	19387	9943579089	ANNA NUR WAHYUNI	P	ISLAM
3	19388	9961198606	APRILIANI NUR AFIFATU LUTFAH	P	ISLAM
4	19389	9964409264	AULIA AGUSTINA	P	ISLAM
5	19390	9946799625	AYU NURHIDAYAH	P	ISLAM
6	19391	9960976806	AYUNA DIAH PRATIKA	P	ISLAM
7	19392	9950883142	DEFI KURNIARNI	P	ISLAM
8	19393	9961191546	DEVIANA MASYITA	P	ISLAM
9	19394	9963293427	DEWI SUCI RAHMAWATI	P	ISLAM
10	19395	9961192867	DIAH AYU SAPTARINI	P	ISLAM
11	19396	9960646917	DIAN NUGRAHANTI	P	ISLAM
12	19397	9953129208	DITA EKHA NOVITASARI	P	ISLAM
13	19398	9961195522	EKA LUTFI HIDAYATI	P	ISLAM
14	19399	9966299052	EMI VERA MARITHA	P	ISLAM
15	19400	9967831330	FEBRIANA KIRANTI	P	ISLAM
16	19401	9951197405	FITRI DARYANTI	P	ISLAM
17	19402	9961191670	FITRIA DWI LESTARI	P	ISLAM
18	19403	9967318842	FRIZKA SHELA ANJELA	P	ISLAM
19	19404	9951428297	HENI DIYAH KUSUMAWATI	P	ISLAM
20	19405	9956956126	KIKI ANDANI	P	ISLAM
21	19406	9962063037	MARIA FERNANDA SIMBOLON	P	KATHOLIK
22	19407	9968892480	MERRYZA	P	KATHOLIK
23	19408	9951196178	MIRA LARAS HATI	P	ISLAM
24	19409	9964208511	MUHAMMAD RAMADHAN AL A	L	ISLAM
25	19410	9961353009	MUSTIKA FIFI ANTI	P	ISLAM
26	19411	9951191012	NUR AZIZAH	P	ISLAM
27	19412	9960978900	NOVELITA PUTRI MAHARANI	P	ISLAM
28	19413	9951196768	NOVI DWI ANGGRIANI	P	ISLAM
29	19414	9955117849	NUR INAYAH	P	ISLAM
30	19415	9951924534	RANI RUDIYANTI	P	ISLAM
31	19416	9966474234	RIZKI NUR RAHMAWATI	P	ISLAM
32	19417	9951908357	SEKARINI PITALOKA	P	ISLAM
33	19418	9961211796	SINTIA CAHYANINGTIYAS	P	ISLAM
34	19419	9961192356	SITI FATIMAH	P	ISLAM
35	19420	9961193824	VIANDITA RIA NASTITI	P	ISLAM

**KKM - STANDAR KOMPETENSI MATA PELAJARAN  
SMK NEGERI 2 SEMARANG  
TAHUN PELAJARAN 2012/2013**

NO	MATA PELAJARAN / STANDAR KOMPETENSI / KOMPETENSI DASAR	Kls /smstr	Kriteria Penetapan Ketuntasan			KKM KD	Nilai KKM	Nilai KKM
			Kompleksitas	Daya dukung	Intake			
	<b>MENEMUKAN PELUANG BARU DARI PELANGGAN</b>							
	<b>SEMESTER I</b>							
1	<b>Menganalisis hubungan dengan pelanggan</b>	Kelas XI					75	75
1.1	Analisis pelanggan		76	74	75	75		
1.2	Permintaan pelanggan		77	75	73	75		
1.3	Menyiapkan hasil analisis pelanggan		77	75	73	75		
1.4	Sikap-sikap yang dibutuhkan dalam menganalisis hasil hubungan dengan pelanggan		74	76	75	75		
2	<b>Mendorong pelanggan meningkatkan volume pembelian/frekuensi pembelian</b>						75	
2.1	Perilaku pelanggan		77	75	73	75		
2.2	Identifikasi perilaku pelanggan		76	74	75	75		
2.3	Motif pelanggan dalam penggunaan produk		76	74	75	75		
2.4	Data base kinerja / kontribusi pelanggan terhadap penjualan perusahaan		77	76	72	75		
2.5	Peralatan transaksi yang digunakan		76	76	73	75		
2.6	Merumuskan motivasi pelanggan dalam penggunaan produk		75	74	76	75		
2.7	Sikap-sikap yang diperlukan dalam mendorong pelanggan untuk meningkatkan volume pembelian		75	74	76	75		
3	<b>Menawarkan produk lain yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan</b>						75	
3.1	Kebutuhan pelanggan	74	76	75	75			
3.2	Menentukan jenis dan macam produk yang ditawarkan	74	75	76	75			
3.3	Memahami standar mutu produk yang dipakai perusahaan untuk menghasilkan produk	75	76	74	75			
3.4	Mencermati informasi/janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan produk	75	75	75	75			
3.5	Melaksanakan survei kebutuhan pelanggan	76	74	75	75			
3.6	Memilih jenis dan macam produk yang ditawarkan kepada pelanggan	75	76	74	75			
3.7	Sikap-sikap yang dibutuhkan dalam menawarkan produk lain (penjualan silang) yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan	74	76	75	75			
4	<b>Menindaklanjuti permintaan lain dari pelanggan</b>					75		
4.1	Tata cara pencatatan formulir pesanan pelanggan	74	76	75	75			
4.2	Komunikasi dan negosiasi dengan pelanggan	75	76	74	75			
4.3	Prosedur formulir pesanan pelanggan	76	75	74	75			
4.4	Sikap-sikap dalam menindaklanjuti permintaan lain dari pelanggan	75	75	75	75			

**FORMAT KISI-KISI SOAL ULANGAN HARIAN**

Nama Sekolah : SMKN 2 Semarang  
 Program Studi Keahlian : Pemasaran  
 Mata Pelajaran : Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan  
 Kelas/Semester : XI PM 1, 2, 3 / I  
 Tahun Pelajaran : 2012/2013

Guru Mata Pelajaran : Drs. Siswanto  
 NIP : 195906291989031004



No	Standar Kompetensi	Kompetensi Dasar	Indikator	Indikator soal	Soal	Nomor soal	Aspek kognisi	Bentuk soal		Kunci jawaban
								Pilihan Ganda	Essay	
1	Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan	Menganalisis/mengevaluasi hasil hubungan yang telah dijalin pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dipahaminya faktor-faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya permintaan pelanggan</li> <li>Disiapkannya hasil analisis pelanggan</li> <li>Analisis hasil hubungan pelanggan dilakukan sesuai dengan sikap-sikap yang dibutuhkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mendefinisikan pengertian permintaan</li> <li>Menjelaskan macam-macam permintaan ditinjau dari segi kemampuan pelanggan dalam melakukan pembelian</li> <li>Menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya permintaan pelanggan</li> <li>Menghitung elastisitas permintaan</li> </ul>	Terlampir	1	Pengetahuan		V	Terlampir
						2	Pengetahuan, pemahaman		V	
						3	Pengetahuan		V	
						4	Pemahaman, penerapan		V	



				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyebutkan tujuan dari perlindungan konsumen</li> </ul>	5	Pengetahuan		V	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendefinisikan pengertian riset pasar</li> </ul>	6	Pengetahuan		V	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyebutkan tujuan riset pasar</li> </ul>	7	Pengetahuan		V	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyebutkan prosedur penelitian pasar yang perlu ditempuh dalam menyiapkan hasil analisis pelanggan</li> </ul>	8	Pengetahuan		V	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyebutkan manfaat pelaporan hasil riset pasar</li> </ul>	9	Pengetahuan		V	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyebutkan sikap-sikap yang harus dibutuhkan dalam menganalisis hasil hubungan yang telah dijalin dengan pelanggan</li> </ul>	10	Pengetahuan		V	

## **ULANGAN HARIAN**

Nama Sekolah : SMK N 2 Semarang  
Program Studi Keahlian : Pemasaran  
Mata Pelajaran : Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan  
Guru Mata Pelajaran : Drs. Siswanto  
NIP : 19590629 198903 1 004  
Kelas/Semester : XI PM 1, 2, 3 / I  
Tahun Pelajaran : 2012/2013  
Waktu : 45 menit

### **KERJAKAN SOAL DI BAWAH INI !**

1. Jelaskan pengertian permintaan !
2. Jelaskan pengertian :
  - a. Permintaan potensial
  - b. Permintaan efektif
  - c. Permintaan tak terjamin
3. Sebutkan 3 faktor-faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya permintaan pelanggan !
4. Apabila harga barang X Rp 500, maka permintaan sebanyak 10 unit, turunnya harga barang X tersebut menjadi Rp 450 menyebabkan naiknya jumlah barang yang diminta menjadi 12 unit. Berapakah koefisien elastisitas permintaan barang tersebut & mempunyai sifat apa!
5. Sebutkan 3 tujuan dari perlindungan konsumen !
6. Jelaskan pengertian riset pasar !
7. Sebutkan 3 tujuan riset pasar !
8. Sebutkan 4 langkah prosedur penelitian yang perlu ditempuh dalam menganalisis hasil analisis pelanggan !
9. Sebutkan 3 manfaat pelaporan hasil riset pasar !
10. Sebutkan sikap-sikap yang harus dibutuhkan dalam menganalisis hasil hubungan yang telah dijalin dengan pelanggan !

## KUNCI JAWABAN

1. Permintaan adalah jumlah satuan barang yang akan dibeli oleh pelanggan dengan bermacam-macam harga dalam kurun waktu tertentu.
2. Pengertian :
  - a. Permintaan potensial  
Permintaan yang menunjukkan intensitas pelanggan terhadap kegunaan barang tanpa memikirkan daya beli terhadap barang tersebut.
  - b. Permintaan efektif  
Permintaan yang menunjukkan intensitas pelanggan terhadap kegunaan barang dengan memikirkan daya beli terhadap barang tersebut.
  - c. Permintaan tak terjamin  
Permintaan yang dinyatakan di pasar dalam suatu penawaran harag/jasa, tetapi karena berdasarkan tingkatan harganya, permintaan tersebut tak dapat terpuaskan baik oleh penjual maupun pembeli.
3. Faktor- faktor yang mempengaruhi permintaan pelanggan :
  - a. Kebutuhan dan selera pelanggan bersifat relatif
  - b. Tinggi rendahnya harga barang/jasa yang ditawarkan
  - c. Daya beli pelanggan
  - d. Harga barang lain yang sejenis
  - e. Komposisi identitas dan status pelanggan

4. Diket :

$$P_1 = \text{Rp } 500 \qquad P_2 = \text{Rp } 450$$

$$Q_1 = 10 \text{ unit} \qquad Q_2 = 12 \text{ unit}$$

$$\Delta P = P_2 - P_1 = 450 - 500 = - 50$$

$$\Delta Q = Q_2 - Q_1 = 12 - 10 = 2$$

$$E = \frac{\Delta Q}{\Delta P} \times \frac{P}{Q}$$

$$E = \frac{2}{-50} \times \frac{500}{10} = -2$$

E = 2 berarti E > 1 bersifat elastis

5. Tujuan perlindungan konsumen :
  - a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri,
  - b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa,
  - c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen,
  - d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi,
  - e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha,
  - f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.
6. Riset pemasaran adalah penelitian yang mendalam, sistematis, dan objektif, tentang fakta yang relevan dengan masalah yang dihadapi dalam bidang pemasaran.
7. Tujuan riset pasar adalah :
  - a. Peluang/kesempatan yang mungkin dapat digunakan perusahaan untuk memasarkan produk tertentu.
  - b. Perkiraan besarnya permintaan akan produk yang dipasarkan.
  - c. Segmentasi/lapisan dasar yang dapat dipilih.
  - d. Keadaan perusahaan pesaing.
  - e. Prospek pemasaran dalam jangka panjang.
8. Langkah dalam menyiapkan hasil analisis pelanggan, yaitu :
  - a. Tabulasi dan analisis
  - b. Interpretasi hasil
  - c. Kesimpulan dan rekomendasi
  - d. Menyusun laporan

9. Manfaat laporan hasil riset pasar, yaitu :
  - a. Menetapkan rencana pemasaran suatu produk.
  - b. Merumuskan pengorganisasian pemasaran.
  - c. Menganggarkan biaya pemasaran.
  - d. Menetapkan sistem pengendalian pemasaran.
  - e. Menetapkan strategi pertahanan terhadap perusahaan pesaing.
10. Sikap-sikap yang harus dibutuhkan dalam menganalisis hasil hubungan yang telah dijalin dengan pelanggan, yaitu :
  - a. Cermat
  - b. Teliti
  - c. Objektif

ANALISIS HASIL EVALUASI

MATA PELAJARAN : PRODUKTIF PEMASARAN  
 STANDAR KOMPETENSI : Menemukan Peluang Baru  
 KOMPETENSI DASAR : Menganalisis Hubungan Dengan Pelanggan  
 KELAS/SMT : XI PM 1/Gasal

NO	NIS	NAMA SISWA NOMOR SOAL	SKOR URAIAN										JUMLAH BENAR	JUMLAH BENARX2	TABEL KONVER SI	% KETERCA PAIAN	KETUNTASAN	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						
		SKOR MAKSIMUM	2	3	3	10	3	2	3	3	3	3						
1	19315	ALMATUS SHOLEKHAH	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	26	52	74	74%	BELUM TUNTAS	
2	19316	AMIRATUS SHOLEKHAH	2	3	3	10	0,5	2	3	3	3	3	32,5	65	93	93%	TUNTAS	
3	19317	APRILLA SURYANI	2	3	3	4	0,5	2	3	0,5	3	3	24	48	69	69%	BELUM TUNTAS	
4	19318	DITA KURNIANINGSIH	1,5	2,5	0,5	6	1	1	2,5	2,5	3	3	23,5	47	67	67%	BELUM TUNTAS	
5	19320	EVA YULIANA WARDANI	0,5	2	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	2	0,5	3	10,5	21	30	30%	BELUM TUNTAS	
6	19321	FACHRIDA ISNA MARWATI	2	3	3	4	0,5	2	3	0,5	3	3	24	48	69	69%	BELUM TUNTAS	
7	19322	FINA ERFIANA	2	2	2	5	1	2	2	1	3	3	23	46	66	66%	BELUM TUNTAS	
8	19324	GITA APRILIANA SARASWATI	2	3	3	9	2	2	3	3	3	3	33	66	94	94%	TUNTAS	
9	19325	IRNA MAULINA	2	2,5	0,5	4	0,5	2	1	2,5	0,5	3	18,5	37	53	53%	BELUM TUNTAS	
10	19326	JITA NAFHIDATUL KHUSNAH	2	2	1	5	1	2	3	3	3	3	25	50	71	71%	BELUM TUNTAS	
11	19327	KARLINDA AYU OKTAVIANA	1,5	2,5	3	5	1	1	1,5	3	2,5	3	24	48	69	69%	BELUM TUNTAS	
12	19328	KUSUMA FEBRIALINCY PASHA	1,5	3	3	10	2,5	2	3	2,5	3	3	33,5	67	96	96%	TUNTAS	
13	19329	LINDA WULANDARI	2	3	0,5	6	2	0,5	2	2	3	3	24	48	69	69%	BELUM TUNTAS	
14	19330	LISNA ARFIANA	1,5	3	0,5	7	0,5	2	3	3	1	3	24,5	49	70	70%	BELUM TUNTAS	
15	19331	MEIYANA	2	3	3	9	3	2	3	3	2,5	3	33,5	67	96	96%	TUNTAS	
16	19332	MERCIA INDAH NURVITASARI	2	2	3	6	1	2	2	1	3	3	25	50	71	71%	BELUM TUNTAS	
17	19333	NATALIA ARIYANI	2	3	3	10	0,5	2	3	3	3	3	32,5	65	93	93%	TUNTAS	
18	19334	NIKEN ASMARANI WINDU ASRI	2	2	3	0	1,5	0,5	1	1	1,5	3	15,5	31	44	44%	BELUM TUNTAS	
19	19335	NOPITA SARI	2	2,5	1,5	9	1	0,5	3	0,5	3	3	26	52	74	74%	BELUM TUNTAS	
20	19336	NOVA KARLINA	2	3	3	9	3	2	3	3	3	3	34	68	97	97%	TUNTAS	
21	19337	NUR FARIDA	1,5	3	3	5	1	2	3	3	3	3	27,5	55	79	79%	TUNTAS	
22	19338	PUJI LESTARI	0,5	3	2,5	0,5	1,5	1,5	1	2	0,5	3	16	32	46	46%	BELUM TUNTAS	
23	19339	PUTRI USWATUN KASANAH	2	3	3	10	2,5	2	3	3	2,5	3	34	68	97	97%	TUNTAS	
24	19340	RANUN SEPTIANA	1,5	3	1,5	9	1	1,5	3	0,5	3	3	27	54	77	77%	TUNTAS	
25	19342	BETNO PUJI ASTUTI	1	0,5	2,5	4	0,5	2	2,5	0,5	3	3	19,5	39	56	56%	BELUM TUNTAS	
26	19343	RIRIN WIYAYANTI	1,5	3	3	10	2,5	2	3	2,5	3	3	33,5	67	96	96%	TUNTAS	
27	19344	RISKA PUTRI SURYANI	2	3	2	0	0	2	3	1	3	3	19	38	54	54%	BELUM TUNTAS	
28	19345	SRI LESTARI	2	2,5	0,5	4	0,5	2	1	2,5	1	3	19	38	54	54%	BELUM TUNTAS	
29	19346	WAHYU HIDAYAH	2	3	3	5	2	2	1,5	3	3	3	27,5	55	79	79%	TUNTAS	
30	19347	WIDYA ULFA LINDA	1,5	3	0,5	7	1	2	3	3	2,5	3	26,5	53	76	76%	TUNTAS	
31	19348	YENI KURNIASARI	1,5	2	3	6	1	2	2	1	3	3	24,5	49	70	70%	BELUM TUNTAS	
32	19349	YULIANA PRATIWI	2	2,5	3	10	0,5	2	1	0,5	0,5	3	25	50	71	71%	BELUM TUNTAS	
JUMLAH SKOR YANG DICAPAI			55,5	84,5	70,5	192	38,5	55	75,5	65,5	78,5	96						
JUMLAH SKOR MAKSIMUM			70	105	105	350	105	70	105	105	105	105						
TINGKAT KETERCAPAIAN			0,79	0,80	0,67	0,55	0,37	0,79	0,72	0,62	0,75	0,91						
% TINGKAT KETERCAPAIAN			79%	80%	67%	55%	37%	79%	72%	62%	75%	91%						

**ANALISIS HASIL EVALUASI**

MATA PELAJARAN : PRODUKTIF PEMASARAN  
 STANDAR KOMPETENSI : Menemukan Peluang Baru  
 KOMPETENSI DASAR : Menganalisis Hubungan Dengan Pelanggan  
 KELAS/SMT : XI PM 2/Gasal

NO	NIS	NAMA SISWA NOMOR SOAL SKOR MAKSIMUM	SKOR URAIAN										JUMLAH BENAR	JUMLAH BENARX2	TABEL KONVERS I	% KETERCA PAIAN	KETUNTASAN
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
1	19350	AMANAH RAHMASARI	2	2	3	1	2,5	2	3	3	3	3	24,5	49	70	70%	BELUM TUNTAS
2	19351	ANGGRA WULAN PUTRI HARDYA	2	1,5	3	9	2	2	3	3	3	3	31,5	63	90	90%	TUNTAS
3	19352	ASSYIFASARI MUSDALIFA	0,5	2,5	3	6	3	2	3	2,5	3	3	28,5	57	81	81%	TUNTAS
4	19353	AYU FRISDIANA LESTARI	0,5	1,5	3	6	2,5	2	3	2,5	3	3	27	54	77	77%	TUNTAS
5	19354	BONIFASIA ROZELINE KUSUMA	0,5	3	3	9	2,5	2	3	3	3	3	32	64	91	91%	TUNTAS
6	19355	DEKA RESTU PRABAYU	0,5	3	3	6	2,5	2	3	2,5	3	3	28,5	57	81	81%	TUNTAS
7	19356	DEVY ERMALA NINGRUM	2	2	3	2	2,5	2	3	3	3	3	25,5	51	73	73%	BELUM TUNTAS
8	19357	DIAN IKA SAPUTRI	2	2	3	6	2,5	2	3	3	3	3	29,5	59	84	84%	TUNTAS
9	19358	DINA OKTAVIANI	0,5	1	3	6	2,5	2	3	2,5	3	3	26,5	53	76	76%	TUNTAS
10	19360	ENDAH DEWI APRILIANA	0,5	3	3	9	2,5	2	3	3	2	3	31	62	89	89%	TUNTAS
11	19361	ERNAWATI	2	3	3	7	2,5	2	3	3	3	3	31,5	63	90	90%	TUNTAS
12	19362	EVANTHE FEDORA ALLENOVIEO	0,5	2,5	3	8	2,5	2	3	3	3	3	30,5	61	87	87%	TUNTAS
13	19363	PITRI ANITASARI	2	2	3	7	2,5	2	3	3	3	3	30,5	61	87	87%	TUNTAS
14	19364	FITRIANA NINGRUM	1,5	2	2,5	2	2,5	2	3	3	3	3	24,5	49	70	70%	BELUM TUNTAS
15	19365	KIKI APRILIYANI	2	2	3	4	2	2	3	3	3	3	27	54	77	77%	TUNTAS
16	19366	KIKI INDRASARI	2	2	3	1	2,5	2	3	2,5	3	3	24	48	69	69%	BELUM TUNTAS
17	19367	MAISARAH	1,5	2	3	9	3	2	3	3	3	3	32,5	65	93	93%	TUNTAS
18	19368	NANA MARIANI	2	3	3	7	2,5	1,5	1	2,5	1	3	26,5	53	76	76%	TUNTAS
19	19369	NONIK VEGA ROSINTA	0,5	2	1	0,5	2	1,5	0,5	2	1	3	14	28	40	40%	BELUM TUNTAS
20	19370	NOPITA SETYANINGSIH	2	2	3	9	2	2	3	3	3	3	32	64	91	91%	TUNTAS
21	19371	NOVALIN ASTRID ASTARINDA	2	3	3	9	2	2	2,5	2,5	3	3	32	64	91	91%	TUNTAS
22	19372	NOVI ALI VIYANAH	0,5	3	3	6	2,5	2	2,5	2,5	3	3	28	56	80	80%	TUNTAS
23	19373	NURUL HAYATI	1,5	3	3	1	2,5	2	2	3	3	3	24	48	69	69%	BELUM TUNTAS
24	19374	OKTAVIA RATNA DEWI	1,5	2,5	3	8	3	2	2,5	3	2	3	30,5	61	87	87%	TUNTAS
25	19375	POEJI RAHAYU	1,5	3	3	8	3	2	3	3	3	3	32,5	65	93	93%	TUNTAS
26	19376	PUPUT ANDREAS FEBRIANI	0,5	3	3	6	2	2	3	2,5	3	3	28	56	80	80%	TUNTAS
27	19377	PUPUT LIA DIANA	0,5	3	3	6	2	2	3	3	3	3	28,5	57	81	81%	TUNTAS
28	19378	RISKA NUR BADRIYAH	1	2,5	3	0,5	2,5	2	3	3	3	3	23,5	47	67	67%	BELUM TUNTAS
29	19379	SALWA HANIFA RAHMI	2	2,5	3	1	3	0,5	3	3	3	3	24	48	69	69%	BELUM TUNTAS
30	19380	SHOLEKAH NOOR ISTICHOMAH	2	0,5	3	5	1	2	1	2	3	3	22,5	45	64	64%	BELUM TUNTAS
31	19381	SITI KHOLIF	1,5	2	3	2	2,5	2	3	3	3	3	25	50	71	71%	BELUM TUNTAS
32	19382	SRI RUDANI	2	3	3	9	2,5	2	3	2,5	3	3	33	66	94	94%	TUNTAS
33	19383	SRI WAHYUNI	0,5	3	3	7	2	2	3	3	2	3	28,5	57	81	81%	TUNTAS
34	19384	TIARA INTAN LESTARI	1,5	3	3	1	2,5	2	2	3	3	3	24	48	69	69%	BELUM TUNTAS
35	19385	WULANINGRUM PUTRIARSITA K	2	3	3	9	2,5	2	1	2,5	1,5	3	29,5	59	84	84%	TUNTAS
JUMLAH SKOR YANG DICAPAI			47,5	84	103	193	84,5	67,5	93	97,5	96,5	105					
JUMLAH SKOR MAKSIMUM			70	105	105	350	105	70	105	105	105	105					
TINGKAT KETERCAPAIAN			0,68	0,80	0,98	0,55	0,80	0,96	0,89	0,93	0,92	1,00					
% TINGKAT KETERCAPAIAN			68%	80%	98%	55%	80%	96%	89%	93%	92%	100%					



**ANALISIS HASIL EVALUASI**

MATA PELAJARAN : PRODUKTIF PEMASARAN  
 STANDAR KOMPETENSI : Menemukan Peluang Baru  
 KOMPETENSI DASAR : Menganalisis Hubungan Dengan Pelanggan  
 KELAS/SMT : XI PM 3/Gasal

NO	NIS	NAMA SISWA	SKOR URAIAN										JUMLAH BENAR	JUMLAH BENAR X 2	TABEL KONVER	% KETERCA PAIAN	KETUNTASAN
			NOMOR SOAL														
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
1	19386	AGUSTIEN WAHYU SAPUTRI	2	3	3	10	3	2	3	3	3	3	15	30	43	43%	BELUM TUNTAS
2	19387	ANNA NUR WAHYUNI	1,5	1,5	0,5	1	0,5	0,5	3	0,5	3	3	26	52	74	74%	BELUM TUNTAS
3	19388	APRILIANI NUR AFIFATU LUTFAH	2	2,5	3	2	3	2	3	3	3	3	26,5	53	76	76%	TUNTAS
4	19389	AULIA AGUSTINA	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	26	52	74	74%	BELUM TUNTAS
5	19390	AYU NURHIDAYAH	2	2,5	3	6	2,5	2	3	3	3	3	30	60	86	86%	TUNTAS
6	19391	AYUNA DIAH PRATIKA	2	2,5	0,5	1	2	2	3	0,5	2	3	18,5	37	53	53%	BELUM TUNTAS
7	19392	DEFI KURNIARNI	2	2,5	3	8	1,5	1	3	3	3	3	30	60	86	86%	TUNTAS
8	19393	DEVIANA MASYITA	2	3	3	7	2	2	3	1,5	3	3	29,5	59	84	84%	TUNTAS
9	19394	DEWI SUCI RAHMAWATI	2	2,5	3	6	2,5	2	2,5	3	3	3	29,5	59	84	84%	TUNTAS
10	19395	DIAH AYU SAPTARINI	1,5	2	3	1	3	1	2,5	2,5	2	3	21,5	43	61	61%	BELUM TUNTAS
11	19396	DIAN NUGRAHANTI	2	2,5	3	8	1	1,5	3	2,5	3	3	29,5	59	84	84%	TUNTAS
12	19397	DITA EKHA NOVITASARI	2	2	3	9	3	0,5	2	3	3	3	30,5	61	87	87%	TUNTAS
13	19398	EKA LUTFI HIDAYATI	2	1,5	3	1	2	2	3	3	3	3	23,5	47	67	67%	BELUM TUNTAS
14	19399	EMI VERA MARITHA	2	2	3	4	1	2	3	3	2,5	3	25,5	51	73	73%	BELUM TUNTAS
15	19400	FEBRIANA KIRANTI	2	2	3	1	3	2	3	3	3	3	25	50	71	71%	BELUM TUNTAS
16	19401	FITRI DARYANTI	1,5	2,5	3	3	1,5	0,5	3	3	2,5	3	23,5	47	67	67%	BELUM TUNTAS
17	19402	FITRIA DWI LESTARI	2	2,5	3	6	2,5	2	2,5	3	3	3	29,5	59	84	84%	TUNTAS
18	19403	FRIZKA SHELA ANJELA	2	1,5	3	5	2,5	0,5	2,5	2,5	3	3	25,5	51	73	73%	BELUM TUNTAS
19	19404	HENI DIYAH KUSUMAWATI	2	1	3	5	3	1	2,5	2,5	3	3	26	52	74	74%	BELUM TUNTAS
20	19405	KIKI ANDANI	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	26	52	74	74%	BELUM TUNTAS
21	19406	MARIA FERNANDA SIMBOLON	2	2,5	0,5	1	0,5	0,5	3	0,5	3	3	16,5	33	47	47%	BELUM TUNTAS
22	19407	MERRYZA	2	1,5	3	7	2	2	3	3	2,5	3	29	58	83	83%	TUNTAS
23	19408	MIRA LARAS HATI	2	1	2	6	3	2	3	3	3	2	27	54	77	77%	TUNTAS
24	19409	MUHAMMAD RAMADHAN AL A	2	2,5	3	6	2,5	2	2,5	3	3	3	29,5	59	84	84%	TUNTAS
25	19410	MUSTIKA FIFI ANTI	1,5	3	3	3	2,5	3	3	3	3	3	28	56	80	80%	TUNTAS
26	19411	NUR AZIZAH	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	27	54	77	77%	TUNTAS
27	19412	NOVELITA PUTRI MAHARANI	2	2,5	0,5	1	2,5	2	3	0,5	2	3	19	38	54	54%	BELUM TUNTAS
28	19413	NOVI DWI ANGGRIANI	2	3	3	1	2,5	2	3	3	3	3	25,5	51	73	73%	BELUM TUNTAS
29	19414	NUR INAYAH	1,5	2,5	3	7	2,5	2	3	3	3	3	30,5	61	87	87%	TUNTAS
30	19415	RANI RUDIYANTI	2	3	3	6	3	2	3	3	3	3	31	62	89	89%	TUNTAS
31	19416	RIZKI NUR RAHMAWATI	2	1,5	3	9	3	2	2,5	3	3	3	32	64	91	91%	TUNTAS
32	19417	SEKARINI PITALOKA	1,5	1	3	5	3	0,5	2,5	2,5	3	3	25	50	71	71%	BELUM TUNTAS
33	19418	SINTIA CAHYANINGTIYAS	1,5	2,5	3	3	2,5	2	3	3	3	3	26,5	53	76	76%	TUNTAS
34	19419	SITI FATIMAH	1,5	0,5	3	4	1,5	2	2	3	2,5	3	23	46	66	66%	BELUM TUNTAS
35	19420	VIANDITA RIA NASTITI	2	2	3	1	2,5	2	3	3	3	3	24,5	49	70	70%	BELUM TUNTAS
JUMLAH SKOR YANG DICAPAI			65,5	76,5	94	141	81,5	58,5	99	91	100	104					
JUMLAH SKOR MAKSIMUM			70	105	105	350	105	70	105	105	105	105					
TINGKAT KETERCAPAIAN			0,94	0,73	0,90	0,40	0,78	0,84	0,94	0,87	0,95	0,99					
% TINGKAT KETERCAPAIAN			94%	73%	90%	40%	78%	84%	94%	87%	95%	99%					



Semarang, September 2012

<p>Mengetahui: Guru Pamong</p>  <p><u>Drs. Siswanto</u> NIP. 195906291989031004</p>	<p>Mahasiswa Praktikan</p>  <p><u>Leli Khamilatin N</u> NIM. 7101409239</p>
---	--