

MODEL PEMBELAJARAN BERBASIS POTENSI WILAYAH

Salah satu komponen yang menjadi persyaratan dalam sertifikasi guru adalah penilaian pelaksanaan pembelajaran yang dinilai oleh Kepala Sekolah dan Pengawas. Salah satu bagian dalam penilaian pelaksanaan pembelajaran yang harus dinilai adalah penggunaan pendekatan/strategi pembelajaran. Pada point tersebut para guru banyak mengeluh merasa kesulitan dalam memilih pendekatan/strategi pembelajaran yang mana yang paling sesuai untuk diterapkan sesuai dengan tujuan pembelajaran yang akan dicapai. Sebetulnya para guru tidak perlu bingung, takut untuk mengembangkan sendiri pendekatan yang sesuai dengan potensi sekolah, potensi wilayah sekitar. Jangan sampai guru merasa kalau tidak mengacu teori model pembelajaran maka pendekatan yang dipakai salah. Teori hanyalah sebagian dari wawasan yang dapat dipakai sebagai gambaran. Justru kondisi lingkungan tidak hanya sekedar teori bahkan keadaan nyata yang perlu disikapi. Sebelum membahas lebih lanjut, dalam pembelajaran dikenal beberapa istilah yang memiliki kemiripan makna. Istilah-istilah tersebut adalah: (1) pendekatan pembelajaran, (2) strategi pembelajaran, (3) metode pembelajaran; (4) teknik pembelajaran; (5) taktik pembelajaran; dan (6) model pembelajaran. Berikut paparan istilah-istilah tersebut agar jelas penggunaannya.

1. Pendekatan pembelajaran

Pendekatan pembelajaran dapat diartikan sebagai titik tolak dari proses pembelajaran, yang merujuk pada terjadinya suatu proses pembelajaran yang sifatnya masih sangat umum. Kita kenal dua jenis pendekatan pembelajaran, yaitu: (1) pendekatan pembelajaran yang berorientasi atau berpusat pada siswa (*student centered approach*) dan (2) pendekatan pembelajaran yang berorientasi atau berpusat pada guru (*teacher centered approach*).

Dari pendekatan pembelajaran yang ditetapkan diturunkan ke dalam strategi pembelajaran.

2. **Strategi pembelajaran**

Strategi pembelajaran merupakan kegiatan pembelajaran yang harus dikerjakan guru dan siswa agar tujuan pembelajaran dapat dicapai secara efektif dan efisien. Berdasarkan strateginya, pembelajaran dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu: **exposition-discovery learning** dan **group-individual learning**. Sedangkan dilihat dari cara penyajian dibedakan menjadi 2 kelompok juga yaitu induktif dan deduktif. Strategi pembelajaran sifatnya masih konseptual dan untuk mengimplementasikannya digunakan berbagai metode pembelajaran tertentu.

3. **Metode pembelajaran**

Metode pembelajaran merupakan cara-cara yang digunakan untuk mengimplementasikan rencana pembelajaran yang sudah disusun dalam bentuk kegiatan nyata. Ada beberapa metode pembelajaran, diantaranya:

a. **Metode Debat**

Metode debat sangat potensial untuk meningkatkan kemampuan akademik siswa. Materi ajar dipilih dan disusun menjadi paket pro dan kontra. Siswa dibagi ke dalam beberapa kelompok, yang mengambil posisi pro dan kontra. Selanjutnya kelompok pro dan kontra melakukan perdebatan tentang topik yang ditugaskan. Guru mengevaluasi setiap siswa tentang penguasaan materi yang meliputi kedua posisi tersebut dan mengevaluasi seberapa efektif siswa terlibat dalam prosedur debat. Dalam pembelajaran dengan metode ini siswa juga belajar keterampilan sosial seperti peran pencatat (recorder), pembuat kesimpulan (summarizer), pengatur

materi (material manager), atau fasilitator. Peran guru sebagai pemonitor proses belajar.

b. Metode Role Playing

Metode Role Playing sangat potensial mendorong penguasaan materi pelajaran melalui pengembangan imajinasi dan penghayatan siswa dengan memerankan sebagai tokoh hidup atau benda mati.

c. Metode Pemecahan Masalah (Problem Solving)

Metode problem solving sangat potensial untuk melatih siswa menghadapi berbagai masalah baik itu masalah pribadi atau perorangan maupun masalah kelompok untuk dipecahkan sendiri atau secara bersama-sama. Orientasi pembelajarannya adalah investigasi dan penemuan yang pada dasarnya merupakan realita pemecahan masalah.

d. Pembelajaran Berdasarkan Masalah (Problem Based Instruction)

Metode ini sangat potensial untuk mengembangkan kemandirian siswa melalui pemecahan masalah yang bermakna bagi kehidupannya siswa, peran guru menyajikan masalah, mengajukan pertanyaan dan memfasilitasi penyelidikan dan dialog. Namun perlu dipertimbangkan penggunaannya karena kurang tepat untuk siswa yang malas, dan mata pelajaran seni.

e. Cooperative Script

Dalam metode ini memungkinkan siswa belajar bekerja berpasangan dan secara lisan mengikhtisarkan bagian-bagian dari materi yang dipelajari. Yang perlu mendapat pertimbangan dengan metode ini adalah dalam waktu yang bersamaan tidak semua siswa terlibat karena metode hanya melibatkan siswa secara berpasangan.

f. Picture and Picture

Picture and Picture memungkinkan siswa belajar secara cepat, tepat, dan kreatif, karena metode ini mengembangkan belajar menggunakan gambar dan dipasangkan/diurutkan menjadi urutan logis.

g. Numbered Heads Together

Numbered Heads Together memungkinkan siswa belajar bekerjasama mendiskusikan permasalahan yang diberikan guru. Dari nomor-nomor yang diberikan guru siswa membentuk kelompok, kemudian mendiskusikan jawaban yang benar dan memastikan tiap anggota kelompok dapat mengerjakannya. Secara acak guru memanggil nomor dari siswa untuk melaporkan hasil kerjasama mereka. Tanggapan dari teman yang lain, kemudian guru menunjuk nomor yang lain.

h. Metode Investigasi Kelompok (Group Investigation)

Metode investigasi kelompok sering dipandang sebagai metode yang paling kompleks dan paling sulit untuk dilaksanakan dalam pembelajaran kooperatif. Metode ini melibatkan siswa sejak perencanaan, baik dalam menentukan topik maupun cara untuk mempelajarinya melalui investigasi. Metode ini menuntut para siswa untuk memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi maupun dalam ketrampilan proses kelompok (group process skills). Para guru yang menggunakan metode investigasi kelompok umumnya membagi kelas menjadi beberapa kelompok yang beranggotakan 5 hingga 6 siswa dengan karakteristik yang heterogen. Pembagian kelompok dapat juga didasarkan atas kesenangan berteman atau kesamaan minat terhadap suatu topik tertentu. Para siswa memilih topik yang ingin dipelajari, mengikuti investigasi mendalam terhadap berbagai subtopik yang telah

dipilih, kemudian menyiapkan dan menyajikan suatu laporan di depan kelas secara keseluruhan.

i. Metode Jigsaw

Dalam metode ini guru membagi satuan informasi yang besar menjadi komponen-komponen lebih kecil. Selanjutnya guru membagi siswa ke dalam kelompok belajar kooperatif yang terdiri dari empat orang siswa. Setiap anggota bertanggungjawab terhadap penguasaan setiap komponen/Sub-topik yang ditugaskan guru dengan sebaik-baiknya. Siswa dari masing-masing kelompok yang bertanggungjawab terhadap subtopik yang sama membentuk kelompok lagi yang terdiri dari dua atau tiga orang. Siswa-siswa ini bekerja sama untuk menyelesaikan tugas kooperatifnya dalam belajar menjadi ahli dalam subtopik bagiannya serta merencanakan bagaimana mengajarkan subtopik bagiannya kepada anggota kelompoknya semula. Setelah itu siswa tersebut kembali lagi ke kelompok masing-masing sebagai "ahli" dalam subtopiknya dan mengajarkan informasi penting dalam subtopik tersebut kepada temannya. Ahli dalam subtopik lainnya juga bertindak serupa. Sehingga seluruh siswa bertanggung jawab untuk menunjukkan penguasaannya terhadap seluruh materi yang ditugaskan oleh guru. Dengan demikian, setiap siswa dalam kelompok harus menguasai topik secara keseluruhan.

j. Metode Team Games Tournament (TGT)

Metode ini merupakan salah satu tipe atau model pembelajaran kooperatif yang mudah diterapkan. Metode ini melibatkan aktivitas seluruh siswa tanpa harus ada perbedaan status, melibatkan peran siswa sebagai tutor sebaya dan mengandung unsur permainan dan reinforcement. Sehingga memungkinkan siswa

belajar lebih rileks disamping menumbuhkan tanggung jawab, kerjasama, persaingan sehat dan keterlibatan belajar.

Ada 5 komponen utama dalam komponen utama dalam TGT yaitu:

1) Penyajian Kelas

Pada awal pembelajaran guru menyampaikan materi dalam penyajian kelas, biasanya dilakukan dengan pengajaran langsung atau dengan ceramah, diskusi yang dipimpin guru.

2) Kelompok (team)

Kelompok biasanya terdiri dari 4 sampai 5 orang siswa yang anggotanya heterogen dilihat dari prestasi akademik, jenis kelamin dan ras atau etnik. Fungsi kelompok adalah untuk lebih mendalami materi bersama teman kelompoknya dan lebih khusus untuk mempersiapkan anggota kelompok agar bekerja dengan baik dan optimal pada saat game.

3) Game

Guru menyiapkan pertanyaan (game) bernomor untuk menguji pengetahuan yang didapat siswa dari penyajian kelas dan belajar kelompok. Siswa memilih kartu bernomor dan mencoba menjawab pertanyaan yang sesuai dengan nomor itu. Siswa yang menjawab benar pertanyaan itu akan mendapat skor. Skor ini yang nantinya dikumpulkan siswa untuk turnamen mingguan.

4) Turnamen

Biasanya turnamen dilakukan pada akhir minggu atau pada setiap unit setelah guru melakukan presentasi kelas dan kelompok sudah mengerjakan lembar kerja. Turnamen pertama guru membagi siswa ke dalam beberapa meja turnamen. Tiga siswa tertinggi prestasinya dikelompokkan

pada meja I, tiga siswa selanjutnya pada meja II dan seterusnya.

5) Team recognize (penghargaan kelompok)

Guru kemudian mengumumkan kelompok yang menang, masing-masing team akan mendapat sertifikat atau hadiah apabila rata-rata skor memenuhi kriteria yang ditentukan. Team mendapat julukan "Super Team" jika rata-rata skor 45 atau lebih, "Great Team" apabila rata-rata mencapai 40-45 dan "Good Team" apabila rata-ratanya 30-40

k. Model Student Teams – Achievement Divisions (STAD)

Guru menyajikan pelajaran, siswa dikelompokkan secara heterogen kemudian siswa yang pandai menjelaskan anggota lain sampai mengerti. Selanjutnya guru memberi kuis/pertanyaan kepada seluruh siswa. Pada saat menjawab kuis tidak boleh saling membantu.

l. Model Examples Non Examples

Examples Non Examples merupakan metode pembelajaran yang menggunakan contoh-contoh berupa kasus/gambar yang relevan tujuan pembelajaran. Guru memberi kesempatan siswa menganalisa gambar yang ditunjukkan dengan cara berdiskusi.

m. Model Lesson Study

Lesson Study adalah suatu metode yang dikembangkan di Jepang yang dalam bahasa Jepangnya disebut Jogyokenkyuu. Istilah lesson study sendiri diciptakan oleh Makoto Yoshida. Lesson Study merupakan suatu proses dalam mengembangkan profesionalitas guru-guru di Jepang dengan jalan menyelidiki/menguji praktik mengajar mereka agar menjadi lebih efektif. Dalam metode diperlukan kerjasama beberapa guru, masing-

masing guru berperan sebagai penyusun rencana pembelajaran, praktikan, observer.

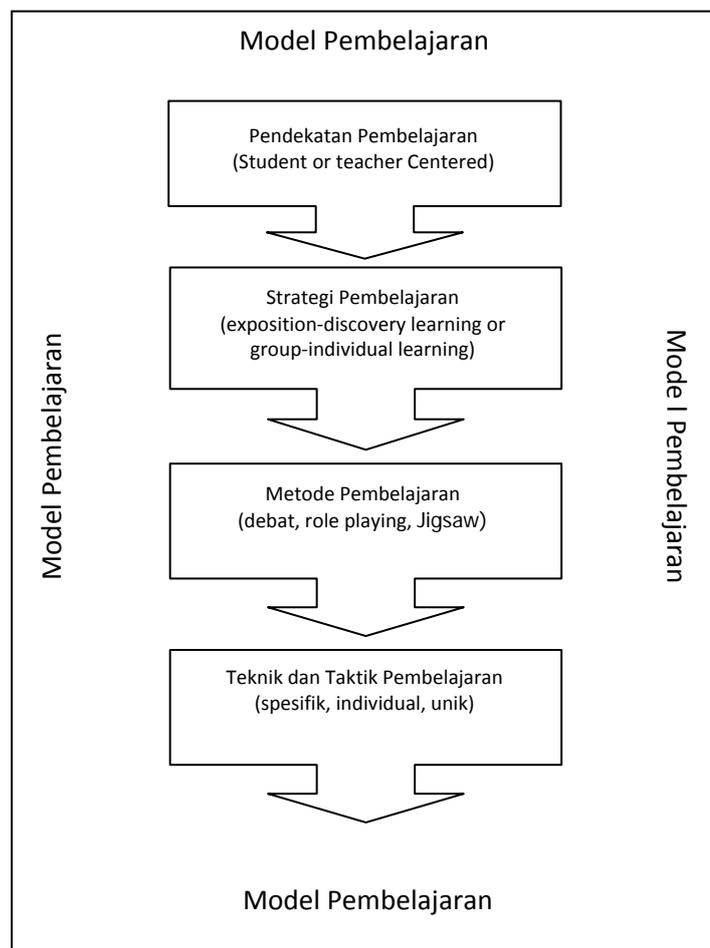
4. Teknik Pembelajaran

Teknik pembelajaran diartikan sebagai cara yang dilakukan seseorang dalam mengimplementasikan suatu metode secara spesifik. Misalkan, penggunaan metode ceramah pada kelas dengan jumlah siswa yang relatif banyak membutuhkan teknik tersendiri, yang tentunya secara teknis akan berbeda dengan penggunaan metode ceramah pada kelas yang jumlah siswanya terbatas. Demikian pula, dengan penggunaan metode diskusi, perlu digunakan teknik yang berbeda pada kelas yang siswanya tergolong aktif dengan kelas yang siswanya tergolong pasif. Dalam hal ini, guru pun dapat berganti-ganti teknik meskipun dalam koridor metode yang sama. Sementara **taktik pembelajaran** merupakan gaya seseorang dalam melaksanakan metode atau teknik pembelajaran tertentu yang sifatnya individual. Misalkan, terdapat dua orang sama-sama menggunakan metode ceramah, tetapi mungkin akan sangat berbeda dalam taktik yang digunakannya. Dalam penyajiannya, yang satu cenderung banyak diselingi dengan humor karena memang dia memiliki sense of humor yang tinggi, sementara yang satunya lagi kurang memiliki sense of humor, tetapi lebih banyak menggunakan alat bantu elektronik karena dia memang sangat menguasai bidang itu. Dalam gaya pembelajaran akan tampak keunikan atau kekhasan dari masing-masing guru, sesuai dengan kemampuan, pengalaman dan tipe kepribadian dari guru yang bersangkutan. Dalam taktik ini, pembelajaran akan menjadi sebuah ilmu sekalkigus juga seni (kiat)

Rangkaian antara pendekatan, strategi, metode, teknik dan bahkan taktik pembelajaran menjadi satu kesatuan yang utuh maka disebut dengan **model pembelajaran**. Dengan demikian model pembelajaran pada

dasarnya merupakan bentuk pembelajaran yang tergambar dari awal sampai akhir yang disajikan secara khas oleh guru. Dengan kata lain, model pembelajaran merupakan bungkus atau bingkai dari penerapan suatu pendekatan, metode, dan teknik pembelajaran.

Untuk lebih jelasnya, posisi hierarkis dari masing-masing istilah tersebut, kiranya dapat divisualisasikan sebagai berikut:



Saat ini upaya reformasi pembelajaran sedang dikembangkan di Indonesia, para guru atau calon guru saat ini banyak ditawarkan dengan

aneka pilihan model pembelajaran, yang kadang-kadang untuk kepentingan penelitian (penelitian akademik maupun penelitian tindakan) sangat sulit menemukan sumber-sumber literturnya. Namun, jika para guru (calon guru) telah dapat memahami konsep atau teori dasar pembelajaran yang merujuk pada proses (beserta konsep dan teori) pembelajaran sebagaimana dikemukakan di atas, maka pada dasarnya guru pun dapat secara kreatif mencobakan dan mengembangkan model pembelajaran tersendiri yang khas, sesuai dengan kondisi nyata di tempat kerja masing-masing, sehingga pada gilirannya akan muncul model-model pembelajaran versi guru yang bersangkutan, yang tentunya semakin memperkaya khazanah model pembelajaran yang telah ada. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh para guru di wilayah pedesaan adalah dengan penciptaan metode dan media pembelajaran yang berbasis pada lingkungan alam. Guru tidak perlu ragu ataupun takut dikatakan kuno tidak modern. Justru guru yang berani memanfaatkan potensi wilayah masing-masing patut diacungi jempol. Seorang guru dituntut dapat memahami dan memiliki keterampilan yang memadai dalam mengembangkan berbagai model pembelajaran yang efektif, kreatif dan menyenangkan, sebagaimana diisyaratkan dalam Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan. Penelitian Dr. Vernon Magnesen menyarankan dalam memilih model pembelajaran yang terpenting adalah harus mampu mengembangkan karakteristik siswa untuk melihat, mendengarkan, mendemonstrasikan, bekerja sama, menemukan sendiri, dan membangun konsep sendiri. Karena hasil penelitian menyebutkan bahwa pengalaman belajar 10% diambil dari apa yang kita dengar, 20% dari yang kita baca, 30% dari yang kita lihat, 50% dari yang kita lihat dan dengar, 70% dari yang kita katakan, dan 90% dari yang kita katakan dan lakukan. Suasana pembelajaran yang efektif menurut PP 19 tahun 2005 SNP menyebutkan bahwa suasana belajar di kelas itu harus interaktif, inspiratif,

menyenangkan, menantang, inovatif dan discover (menemukan sendiri). Ada beberapa pembelajaran yang mampu mengakomodir suasana pembelajaran efektif tersebut diantaranya pembelajaran PAKEM, pembelajaran inovatif.

a. Pembelajaran PAKEM

PAKEM singkatan dari Pembelajaran Aktif, Kreatif, Efektif, dan Menyenangkan. Aktif dimaksudkan bahwa dalam proses pembelajaran guru harus menciptakan suasana sedemikian rupa sehingga siswa aktif bertanya, mempertanyakan, dan mengemukakan gagasan. Belajar memang merupakan suatu proses aktif dari si pembelajar dalam membangun pengetahuannya, bukan proses pasif yang hanya menerima kucuran ceramah guru tentang pengetahuan. Sehingga, jika pembelajaran tidak memberikan kesempatan kepada siswa untuk berperan aktif, maka pembelajaran tersebut bertentangan dengan hakikat belajar. Peran aktif dari siswa sangat penting dalam rangka pembentukan generasi yang kreatif, yang mampu menghasilkan sesuatu untuk kepentingan dirinya dan orang lain. Kreatif juga dimaksudkan agar guru menciptakan kegiatan belajar yang beragam sehingga memenuhi berbagai tingkat kemampuan siswa. Menyenangkan adalah suasana belajar-mengajar yang menyenangkan sehingga siswa memusatkan perhatiannya secara penuh pada belajar sehingga waktu curah perhatiannya tinggi. Menurut hasil penelitian, tingginya waktu curah terbukti meningkatkan hasil belajar. Keadaan aktif dan menyenangkan tidaklah cukup jika proses pembelajaran tidak efektif, yaitu tidak menghasilkan apa yang harus dikuasai siswa setelah proses pembelajaran berlangsung, sebab pembelajaran memiliki sejumlah tujuan pembelajaran yang harus dicapai. Jika pembelajaran hanya aktif

dan menyenangkan tetapi tidak efektif, maka pembelajaran tersebut tak ubahnya seperti bermain biasa.

1. Apa yang harus diperhatikan dalam melaksanakan PAKEM?

a) Memahami sifat yang dimiliki anak

Pada dasarnya anak memiliki sifat: rasa ingin tahu dan berimajinasi, tanpa terkecuali anak desa, anak kota, anak orang kaya, anak orang miskin terlahir memiliki kedua sifat itu. Kedua sifat tersebut merupakan modal dasar bagi berkembangnya sikap/berpikir kritis dan kreatif. Dalam kegiatan pembelajaran guru harus mengupayakan dapat mengembangkan kedua sifat. Berbagai cara harus dilakukan guru beberapa diantaranya dengan guru memuji anak karena hasil karyanya, guru mengajukan pertanyaan yang menantang, dan guru mendorong anak untuk melakukan percobaan.

b) Mengenal anak secara perorangan

Para siswa berasal dari lingkungan keluarga yang bervariasi dan memiliki kemampuan yang berbeda. Dalam PAKEM (Pembelajaran Aktif, Menyenangkan, dan Efektif) perbedaan individual perlu diperhatikan dan harus tercermin dalam kegiatan pembelajaran. Semua anak dalam kelas tidak selalu mengerjakan kegiatan yang sama, melainkan berbeda sesuai dengan kecepatan belajarnya. Anak-anak yang memiliki kemampuan lebih dapat dimanfaatkan untuk membantu temannya yang lemah (tutor sebaya). Dengan mengenal kemampuan anak, kita dapat membantunya bila mendapat kesulitan sehingga belajar anak tersebut menjadi optimal

c) Memanfaatkan perilaku anak dalam pengorganisasian belajar

Sebagai makhluk sosial, anak sejak kecil secara alami bermain berpasangan atau berkelompok dalam bermain. Perilaku ini dapat dimanfaatkan dalam pengorganisasian belajar. Dalam melakukan tugas atau membahas sesuatu, anak dapat bekerja berpasangan atau dalam kelompok. Berdasarkan pengalaman, anak akan menyelesaikan tugas dengan baik bila mereka duduk berkelompok. Duduk seperti ini memudahkan mereka untuk berinteraksi dan bertukar pikiran. Namun demikian, anak perlu juga menyelesaikan tugas secara perorangan agar bakat individunya berkembang

d) Mengembangkan kemampuan berpikir kritis, kreatif, dan kemampuan memecahkan masalah

Pada dasarnya hidup ini adalah memecahkan masalah. Hal ini memerlukan kemampuan berpikir kritis dan kreatif. Kritis untuk menganalisis masalah; dan kreatif untuk melahirkan alternatif pemecahan masalah. Kedua jenis berpikir tersebut, kritis dan kreatif, berasal dari rasa ingin tahu dan imajinasi yang keduanya ada pada diri anak sejak lahir. Oleh karena itu, tugas guru adalah mengembangkannya, antara lain dengan sering-sering memberikan tugas atau mengajukan pertanyaan yang terbuka. Pertanyaan yang dimulai dengan kata-kata "Apa yang terjadi jika ..." lebih baik daripada yang dimulai dengan kata-kata "Apa, berapa, kapan", yang umumnya tertutup (jawaban betul hanya satu).

e) Mengembangkan ruang kelas sebagai lingkungan belajar yang menarik

Ruang kelas yang menarik merupakan hal yang sangat disarankan dalam PAKEM. Hasil pekerjaan siswa sebaiknya dipajang untuk memenuhi ruang kelas seperti itu. Selain itu, hasil pekerjaan yang dipajang diharapkan memotivasi siswa untuk bekerja lebih baik dan menimbulkan inspirasi bagi siswa lain. Yang dipajang dapat berupa hasil kerja perorangan, berpasangan, atau kelompok. Pajangan dapat berupa gambar, peta, diagram, model, benda asli, puisi, karangan, dan sebagainya. Ruang kelas yang penuh dengan pajangan hasil pekerjaan siswa, dan ditata dengan baik, dapat membantu guru dalam PEMBELAJARAN karena dapat dijadikan rujukan ketika membahas suatu masalah

f) Memanfaatkan lingkungan sebagai sumber belajar

Lingkungan (fisik, sosial, atau budaya) merupakan sumber yang sangat kaya untuk bahan belajar anak. Lingkungan dapat berperan sebagai media belajar, tetapi juga sebagai objek kajian (sumber belajar). Penggunaan lingkungan sebagai sumber belajar sering membuat anak merasa senang dalam belajar. Belajar dengan menggunakan lingkungan tidak selalu harus keluar kelas. Bahan dari lingkungan dapat dibawa ke ruang kelas untuk menghemat biaya dan waktu. Pemanfaatan lingkungan dapat mengembangkan sejumlah keterampilan seperti mengamati (dengan seluruh indera), mencatat, merumuskan pertanyaan, berhipotesis, mengklasifikasi, membuat tulisan, dan membuat gambar/diagram.

g) Memberikan umpan balik yang baik untuk meningkatkan kegiatan belajar

Mutu hasil belajar akan meningkat bila terjadi interaksi dalam belajar. Pemberian umpan balik dari guru kepada siswa merupakan salah satu bentuk interaksi antara guru dan siswa. Umpan balik hendaknya lebih mengungkap kekuatan daripada kelemahan siswa. Selain itu, cara memberikan umpan balik pun harus secarasantun. Hal ini dimaksudkan agar siswa lebih percaya diri dalam menghadapi tugas-tugas belajar selanjutnya. Guru harus konsisten memeriksa hasil pekerjaan siswa dan memberikan komentar dan catatan. Catatan guru berkaitan dengan pekerjaan siswa lebih bermakna bagi pengembangan diri siswa daripada hanya sekedar angka

h) Membedakan antara aktif fisik dan aktif mental

Banyak guru yang sudah merasa puas bila menyaksikan para siswa kelihatan sibuk bekerja dan bergerak. Apalagi jika bangku dan meja diatur berkelompok serta siswa duduk saling berhadapan. Keadaan tersebut bukanlah ciri yang sebenarnya dari PAKEM. Aktif mental lebih diinginkan daripada aktif fisik. Sering bertanya, mempertanyakan gagasan orang lain, dan mengungkapkan gagasan merupakan tanda-tanda aktif mental. Syarat berkembangnya aktif mental adalah tumbuhnya perasaan tidak takut: takut ditertawakan, takut disepelkan, atau takut dimarahi jika salah. Oleh karena itu, guru hendaknya menghilangkan penyebab rasa takut tersebut, baik yang datang dari guru itu sendiri maupun dari temannya.

Berkembangnya rasa takut sangat bertentangan dengan 'PAKEMenyenangkan. Untuk dapat

b. Pembelajaran Inovatif

Pertama-tama yang harus diingat bahwa tidak ada satu pun model pembelajaran yang dapat digunakan untuk mengajarkan segala macam hasil belajar. Setiap model unik dan hanya cocok untuk mengajarkan hasil belajar tertentu. Sebagai contoh, model *pembelajaran kooperatif* sangat baik untuk mengajarkan keterampilan sosial, mencegah dominasi siswa dalam kelas. Model *pembelajaran langsung (direct instruction)* sangat cocok untuk mengajarkan pengetahuan prosedural, seperti menggunakan alat, merangkai alat, gerakan tertentu pada seni dan olah raga. Sementara itu, *pembelajaran berdasar masalah* unggul untuk mengajarkan keterampilan bernalar dan berpikir tingkat tinggi.

Pemilihan model pembelajaran juga harus memperhatikan cara belajar siswa. Ada siswa yang lebih peka belajar melalui mendengar, yang lain melalui membaca, sementara yang lain lagi baru dapat belajar bila melakukan. Karena itu, tentu sangat mustahil menggunakan satu metode pembelajaran untuk semua siswa. **Pembelajaran inovatif** dilakukan untuk mengoptimalkan pencapaian hasil belajar dan mengakomodasi sebanyak-banyaknya perbedaan siswa. Dengan demikian, **implementasi pembelajaran inovatif** selalu multimetode, multimedia, berpusat pada siswa, dilakukan secara alami, dan memberikan peluang siswa mengalami sendiri. Pada point terakhir ini akan dapat tercapai secara baik kalau siswa dalam belajar mengalami sendiri sesuai dengan kondisi sehari-hari, sesuai potensi wilayah yang dapat dikembangkan oleh guru dikemas secara lebih bermakna.

PEMBELAJARAN MENGGUNAKAN MODUL (Modular Instruction)

Modul adalah suatu proses pembelajaran mengenai suatu satuan bahasan tertentu yang disusun secara sistematis, operasional dan terarah untuk digunakan oleh peserta didik, disertai dengan pedoman penggunaannya untuk para guru.

Pembelajaran dengan sistem modul memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Setiap modul harus memberikan informasi dan petunjuk pelaksanaan yang jelas tentang apa yang harus dilakukan oleh peserta didik, bagaimana melakukan, dan sumber belajar apa yang harus digunakan.
2. Modul merupakan pembelajaran individual, sehingga mengupayakan untuk melibatkan sebanyak mungkin karakteristik peserta didik. Dalam setiap modul harus: a) memungkinkan peserta didik mengalami kemajuan belajar sesuai dengan kemampuannya; b) memungkinkan peserta didik mengukur kemajuan belajar yang telah diperoleh; dan c) memfokuskan peserta didik pada tujuan pembelajaran yang spesifik dan dapat diukur.
3. Pengalaman belajar dalam modul disediakan untuk membantu peserta didik mencapai tujuan pembelajaran seefektif dan seefisien mungkin, serta memungkinkan peserta didik untuk melakukan pembelajaran secara aktif, tidak sekedar membaca dan mendengar tapi lebih dari itu, modul memberikan kesempatan untuk bermain peran (role playing), simulasi dan berdiskusi.
4. Materi pembelajaran disajikan secara logis dan sistematis, sehingga peserta didik dapat mengetahui kapan dia memulai dan mengakhiri suatu modul, serta tidak menimbulkan pertanyaan mengenai apa yang harus dilakukan atau dipelajari.

5. Setiap modul memiliki mekanisme untuk mengukur pencapaian tujuan belajar peserta didik, terutama untuk memberikan umpan balik bagi peserta didik dalam mencapai ketuntasan belajar.

Pada umumnya pembelajaran dengan sistem modul akan melibatkan beberapa komponen, diantaranya : a) lembar kegiatan peserta didik; b) lembar kerja; c) kunci lembar kerja; d) lembar soal; e) lembar jawaban dan f) kunci jawaban.

Komponen-komponen tersebut dikemas dalam format modul, sebagai berikut:

1. *Pendahuluan*; yang berisi deskripsi umum, seperti materi yang disajikan, pengetahuan, keterampilan dan sikap yang akan dicapai setelah belajar, termasuk kemampuan awal yang harus dimiliki untuk mempelajari modul tersebut.
2. *Tujuan Pembelajaran*; berisi tujuan pembelajaran khusus yang harus dicapai peserta didik, setelah mempelajari modul. Dalam bagian ini dimuat pula tujuan terminal dan tujuan akhir, serta kondisi untuk mencapai tujuan.
3. *Tes Awal*; yang digunakan untuk menetapkan posisi peserta didik dan mengetahui kemampuan awalnya, untuk menentukan darimana ia harus memulai belajar, dan apakah perlu untuk mempelajari atau tidak modul tersebut.
4. *Pengalaman Belajar*; yang berisi rincian materi untuk setiap tujuan pembelajaran khusus, diikuti dengan penilaian formatif sebagai balikan bagi peserta didik tentang tujuan belajar yang dicapainya.
5. *Sumber Belajar*; berisi tentang sumber-sumber belajar yang dapat ditelusuri dan digunakan oleh peserta didik.
6. *Tes Akhir*; instrumen yang digunakan dalam tes akhir sama dengan yang digunakan pada tes awal, hanya lebih difokuskan pada tujuan terminal setiap modul

Tugas utama guru dalam pembelajaran sistem modul adalah mengorganisasikan dan mengatur proses belajar, antara lain: (1) menyiapkan situasi pembelajaran yang kondusif; (2) membantu peserta didik yang mengalami kesulitan dalam memahami isi modul atau pelaksanaan tugas; (3) melaksanakan penelitian terhadap setiap peserta didik. Berikut contoh Modul:

**MODUL PEMBELAJARAN
MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA PELANGGAN**

**SUB KOMPETENSI:
MEMBERIKAN BANTUAN UNTUK PELANGGAN
INTERNAL DAN EKSTERNAL**

Penyusun:

1.
2.

Penyunting:

Dra. Sri Emy Yuli Suprihatin, M. Si.

**PEMERINTAH KOTA TEGAL
DINAS PENDIDIKAN
2006**

KATA PENGANTAR

Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal pada dasarnya bertitik tolak dari konsep kepedulian perusahaan kepada pelanggan internal maupun pelanggan eksternal dengan harapan pelanggan-pelanggan tersebut memperoleh kepuasan secara optimal. Apabila kita pilah sebenarnya harapan/bantuan yang diinginkan pelanggan internal adalah:

- a. Kebersamaan dan kerjasama
- b. Kesesuaian imbalan yang diperoleh
- c. Kualitas kerja yang baik
- d. Hubungan kerja yang serasi
- e. Struktur, system, dan prosedur kerja yang efisien.

Sedangkan harapan/bantuan yang diinginkan pelanggan eksternal adalah:

- a. Harga yang wajar dan terjangkau oleh masyarakat luas
- b. Kemudahan dalam memperoleh barang/jasa yang diinginkan
- c. Cara pelayanan yang tepat, cepat, dan ramah
- d. Kualitas barang/jasa yang ditawarkan bagus/baik
- e. Menyediakan layanan purna jual, seperti: menyediakan jasa perawatan, perbaikan barang setelah terjadi transaksi jual-beli.

Oleh karena itu diperlukan suatu cara bagaimana memberikan layanan terbaik kepada pelanggan internal maupun eksternal sebagai wujud rasa peduli. Modul ini memberikan uraian singkat tentang memberikan pelayanan prima kepada pelanggan khususnya memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal yang dapat digunakan siswa-siswi dalam membekali diri menuju ke pengalaman nyata.

DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------|----|
| KATA PENGANTAR..... | |
| DAFTAR ISI | |
| PETA MODUL | |
| GLOSARIUM | |
| I. PENDAHULUAN | |
| A. Deskripsi | 1 |
| B. Prasyarat | 1 |
| C. Petunjuk Penggunaan Modul | 1 |
| D. Tujuan Akhir | 2 |
| E. Kompetensi | 2 |
| F. Cek Kemampuan Siswa | 2 |
| II. PEMBELAJARAN | 3 |
| Kegiatan Belajar 1 | 3 |
| Kegiatan belajar 2 | 10 |
| Kegiatan belajar 3 | 15 |
| Kegiatan Belajar 4 | 25 |
| PENUTUP | 31 |
| DAFTAR PUSTAKA | 32 |

**PETA MODUL PROGRAM PRODUKTIF
PROGRAM KEAHLIAN TATA BUSANA**

| MATERI PRODUKTIF |
|-------------------------|
| 39.BUS.C-m.CC.01A |
| 39.BUS.C-m.CC.02A |
| 39.BUS.C-m.CC.03A |
| 39.BUS.C-m.FDR.04A |
| 39.BUS.C-m.PRES.13A |
| 39.BUS.C-m.SEW.14A |
| 39.BUS.C-m.SEW.15A |
| 39.BUS.C-m.SEW.16A |
| 39.BUS.C-m.FNS.17A |
| 39.BUS.C-m.MR.19A |
| 39.BUS.C-m.MAT.11A |
| 39.BUS.C-m.CUT.12A |
| 39.BUS.C-m.PAT.06A |
| 39.BUS.C-m.PAT.07A |
| 39.BUS.C-m.PAT.08A |
| 39.BUS.C-m.PAT.09A |
| 39.BUS.C-m.PAT.10A |

 Modul yang dibahas

GLOSARIUM

Pelayanan prima artinya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan

Pelanggan internal adalah individu atau unit yang menerima hasil/memanfaatkan jasa suatu proses dalam system atau organisasi yang sama.

Pelanggan eksternal adalah pelanggan yang berasal dari luar perusahaan, yang membeli atau menerima barang/jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan

Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap (*attitude*) adalah suatu layanan kepada pelanggan dengan menonjolkan sikap yang baik.

Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian (*attention*) adalah suatu layanan dengan menonjolkan kepedulian kepada pelanggan

Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan (*action*) adalah suatu layanan nyata dengan melakukan tindakan tertentu kepada pelanggan.

Total Quality Management, yaitu sistem manajemen yang melibatkan semua manajer dan pegawai untuk memperbaiki kualitas dan kuantitas proses-proses organisasi agar kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan terpenuhi

I. PENDAHULUAN

A. Deskripsi

Pelajaran memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal ini dimaksudkan untuk mengembangkan kemampuan dalam melayani pelanggan baik internal maupun eksternal. Untuk mengembangkan kemampuan tersebut diberikan uraian secara bertahap mengenai:

1. Konsep dan pengertian pelayanan prima
2. Tipe pelanggan
3. Pelayanan prima berdasarkan konsep A3 (*attitude, attention, action*)
4. Cara mengatasi ketidakpuasan pelanggan

Disamping itu setiap akhir kegiatan belajar diberikan latihan-latihan.

B. Prasyarat

Kemampuan awal yang harus dikuasai untuk mempelajari modul memberikan pelayanan prima kepada pelanggan adalah siswa telah menguasai materi melakukan komunikasi di tempat kerja.

C. Petunjuk Penggunaan Modul

1. Penjelasan Bagi Siswa:

- a. Bacalah modul secara berurutan mulai dari kata pengantar sampai seluruh materi, pahami benar isi dari setiap babnya.
- b. Laksanakan semua tugas dan latihan yang ada dalam modul agar kemampuan anda berkembang sesuai standar.
- c. Setiap mempelajari satu kegiatan belajar, harus dimulai dari menguasai pengetahuan (uraian materi) yang disajikan, melaksanakan tugas dan mengisi lembar latihan.
- d. Laksanakan lembar kerja untuk pembentukan keterampilan psikomotorik sampai anda benar-benar terampil sesuai dengan standar.
- e. Apabila mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas konsultasikan dengan guru.

2. Peran Guru

- a. Membantu siswa dalam memahami konsep yang disajikan dalam uraian materi.

- b. Membimbing siswa melalui tugas dan latihan.
- c. Membantu siswa dalam mengakses sumber materi tambahan yang diperlukan.
- d. Melaksanakan penilaian.
- e. Mencatat pencapaian kemajuan belajar siswa.

D. Tujuan Akhir

Tujuan akhir dari modul ini adalah apabila penjelasan sudah dipahami diharapkan siswa dapat melakukan layanan kepada pelanggan secara baik dengan menerapkan konsep pelayanan prima A3 serta mampu mengatasi ketidakpuasan/keluhan dari pelanggan.

E. Kompetensi: Memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan

F. Cek Kemampuan

1. Dapatkah anda menjelaskan konsep-konsep pelayanan prima?
2. Sudahkah anda mengenal tipe-tipe pelanggan, sehingga anda dapat memperlakukan pelanggan secara baik?
3. Dapatkah anda melakukan layanan kepada pelanggan dengan menerapkan konsep A3 (*attitude, attention, action*)?
4. Mampukah anda menyikapi ketidakpuasan/keluhan pelanggan?

II. PEMBELAJARAN

A. Kegiatan Belajar 1

1. Tujuan Kegiatan belajar

- a. Menjelaskan hakekat pelayanan prima
- b. Menjelaskan pengertian pelayanan prima
- c. Menjelaskan tujuan pelayanan prima
- d. Menjelaskan pentingnya pelayanan prima

2. Uraian Materi Pembelajaran

a. Konsep Pelayanan Prima

Istilah pelayanan prima semakin sering terdengar seiring dengan persaingan di era globalisasi yang semakin ketat. Setiap perusahaan saat ini berusaha memberikan pelayanan prima kepada para pelanggannya.

Pelayanan prima artinya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan. Hal ini penting di tengah kondisi persaingan yang ketat. Pelayanan yang prima akan menimbulkan rasa puas pada pelanggan. Melalui pelayanan prima perusahaan dapat mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

Melaksanakan pelayanan prima berarti meningkatkan kualitas produk/jasa perusahaan, dan melayani pelanggan dengan ramah. Untuk menunjang pelaksanaan pelayanan prima telah dikembangkan konsep *Total Quality Management*, yaitu sistem manajemen yang melibatkan semua manajer dan pegawai untuk memperbaiki kualitas dan kuantitas proses-proses organisasi agar kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan terpenuhi.

b. Pengertian Pelayanan Prima

Perusahaan tidak saja mementingkan keuntungan bisnis semata tetapi juga memberikan kepedulian melalui upaya-upaya untuk memuaskan pelanggan. Strategi dalam melayani kepada pelanggan terus berkembang dan seringkali digunakan sebagai alat promosi untuk memenangkan persaingan dalam bisnis. Kepedulian kepada pelanggan telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik dan memuaskan yang disebut pelayanan prima. Pelayanan prima dapat diwujudkan dengan menonjolkan kemampuan perusahaan, penampilan, sikap, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab

yang baik terhadap semua pihak. Program pelayanan kepada pelanggan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada pelanggan terus dikembangkan sedemikian rupa sehingga program pelayanan telah menjadi salah satu alat dalam melaksanakan strategi pemasaran.

Agar lebih jelas berikut beberapa pengertian pelayanan prima yaitu:

- 1) Pelayanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.
- 2) Pelayanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha.
- 3) Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa kepuasan.
- 4) Pelayanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
- 5) Pelayanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
- 6) Pelayanan prima adalah pelayanan terhadap pelanggan dengan baik, ramah, tepat, dan cepat.

c. Tujuan Pelayanan Prima

Untuk mengetahui keinginan pelanggan, kita harus memahami terlebih dahulu kebutuhan-kebutuhan pelanggan dengan menerapkan proses layanan yang baik sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan-kebutuhan tersebut muncul karena ada keinginan-keinginan dalam diri manusia untuk mendapatkan sesuatu yang diharapkannya sebagai alat pemuas kebutuhan hidupnya.

Dalam kenyataan sehari-hari, untuk memperoleh berbagai alat pemuas kebutuhan tersebut, ada yang diperoleh dengan usaha sendiri, diperoleh dengan usaha sendiri tetapi dengan bantuan pihak lain atau memang diperoleh atas bantuan pihak lain, karena keterbatasan kemampuan diri. Apabila alat-alat pemuas kebutuhan (berupa barang/jasa) tersebut tidak dapat disediakan sendiri, maka diperlukan jasa layanan dari pihak lain yang mampu menyediakan.

Dalam dunia bisnis atau instansi pemerintah sering kita mendengar kalimat **“Utamakan pelayanan atau servis kepada tamu/pelanggan”**. Kalimat tersebut benar sekali, karena kita sebagai penyedia barang/jasa

harus senantiasa memperhatikan dan melayani kebutuhan pihak pengguna barang/jasa ataupun masyarakat luas/konsumen dengan melakukan proses layanan yang baik sesuai yang diinginkan para pelanggan atau masyarakat luas.

Ada beberapa hal pokok yang merupakan tujuan pelayanan prima, yakni sebagai berikut:

- 1) Untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
- 2) Untuk menjaga agar pelanggan merasa dipentingkan dan diperhatikan segala kebutuhannya.
- 3) Untuk mempertahankan pelanggan agar tetap setia menggunakan barang/jasa yang kita tawarkan.

d. Pentingnya Pelayanan Prima

Penetapan konsep-konsep pelayanan prima pada awalnya timbul dari keterampilan dan kreativitas para pelaku bisnis, kemudian diikuti oleh instansi-instansi pemerintah dan dewasa ini budaya pelayanan prima tidak lagi hanya milik para pelaku bisnis, tetapi sudah menjadi milik semua orang. Sebagian besar keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan prima bertumpu pada kemampuan dalam memilih konsep pendekatan. Konsep yang saat ini dikembangkan adalah pelayanan prima berdasarkan konsep A3, yaitu *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), dan *action* (tindakan).

Sebagai pedagang atau penjual untuk mendapatkan pelanggan tidaklah mudah. Sebab selain faktor kualitas barang atau jasa, kehadiran para pelanggan itu ditentukan pula oleh kualitas pelayanan. Setiap konsumen atau pelanggan pada dasarnya membutuhkan barang dan jasa, baik yang bersifat primer, sekunder, maupun tertier (barang-barang mewah). Konsumen sudah tentu mencari barang yang berkualitas tinggi dan terjangkau oleh daya belinya. Itulah sebabnya para konsumen mencari pedagang yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut.

Dalam praktek kehidupan sehari-hari, diketahui bahwa para pembeli atau konsumen memilih atau menyeleksi pedagang dengan cara menawar harga barang yang akan dibelinya. Pedagang yang umumnya dipilih adalah yang dapat menyediakan barang kebutuhan sehari-hari dengan kualitas yang baik dan harganya pun relatif murah. Apabila pembeli telah

menemukan pedagang yang cocok dengan selera maka ia akan terus menjadi pelanggan.

Namun tidak jarang para pelanggan itu akhirnya meninggalkan pedagang tetapnya. Hal itu disebabkan faktor kurangnya pelayanan yang baik dan menyenangkan dari pihak pedagang atau penjual terhadap pelanggan. Sikap pedagang yang kurang perhatian, tidak sopan, atau angkuh cenderung membuat pelanggan kecewa dan tersinggung. Akhirnya ia tidak mau lagi membeli/menggunakan jasa lalu pindah ke pedagang lainnya yang dianggap dapat dengan mudah memberikan pelayanan yang memuaskan.

Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan juga merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan, akan tetapi tidak cukup hanya dengan memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan pelanggan, sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan.

Pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh ke depan dan dapat mengembangkan strategi serta kiat-kiat layanan prima yang mempunyai keunggulan.

Disamping itu harus diupayakan terus-menerus untuk meningkatkan kemampuan para petugas pelayanan, agar dapat menimbulkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan untuk tetap setia menggunakan barang/jasa produsen yang bersangkutan, tanpa sempat lagi melirik atau pindah memakai produk lain.

Betapa pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan, karena keberhasilan pelayanan prima dapat juga menimbulkan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Pelayanan prima dapat menimbulkan keputusan pihak pelanggan untuk segera membeli barang/jasa yang kita tawarkan pada saat itu juga.
- 2) Pelayanan prima dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa dari produsen yang bersangkutan.
- 3) Pelayanan prima diharapkan dapat mempertahankan pelanggan agar tetap loyal/setia menggunakan produk/jasa produsen yang bersangkutan.

- 4) Pelayanan prima diharapkan dapat mendorong pelanggan untuk kembali lagi membeli/menggunakan jasa produsen yang bersangkutan.
- 5) Pelayanan prima dapat menghindarkan terjadinya tuntutan-tuntutan terhadap penjual yang tidak perlu.

Melaksanakan pelayanan prima atau layanan istimewa juga dilakukan perusahaan terhadap para pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, karena keberlangsungan perusahaan sangat tergantung pada kesetiaan atau loyalitas para pelanggan, hal tersebut juga berlaku bagi organisasi nonkomersial lainnya ataupun instansi pemerintah.

Latihan

1. Pilihlah jawaban yang paling tepat!
 1. Berikut ini yang merupakan pengertian dari pelayanan prima adalah:
 - a. Menempatkan mitra sebagai pelanggan
 - b. Tamu yang diistimewakan
 - c. Mitra yang telah sekian lama menjalin kerja sama
 - d. Bagian yang sangat penting dari lingkup bisnis dan usaha kita
 2. Tujuan pelayanan prima diantaranya adalah:
 - a. Untuk memberikan kepuasan dan menanamkan kepercayaan kepada pelanggan
 - b. Untuk menghemat biaya produksi
 - c. Untuk mengelabui konsumen
 - d. Untuk mendapatkan laba sebesar-besarnya
 3. Pelayanan prima menjadi tanggung jawab dari:
 - a. Direktur
 - b. Manajer
 - c. Pramuniaga
 - d. Seluruh karyawan dan pimpinan
 4. Bentuk perilaku pelayanan prima yang dilakukan di instansi pemerintah adalah:
 - a. Cepat dan tepat
 - b. Selalu menyapa
 - c. Berdandan menarik
 - d. Ramah dan sopan

II. Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan jelas!

1. Jelaskan hakekat pelayanan prima.
2. Jelaskan tujuan pelayanan prima.
3. Jelaskan pentingnya pelayanan prima.

B. Kegiatan belajar 2

1. Tujuan Kegiatan Belajar

- a. Menjelaskan pengertian pelanggan
- b. Mengelompokkan pelanggan
- c. Menjelaskan jenis-jenis harapan/kebutuhan pelanggan
- d. Menjelaskan tipe-tipe pelanggan

2. Uraian Materi Pembelajaran

a. Pengertian Pelanggan

Pelanggan yaitu orang atau instansi/lembaga yang membeli barang/jasa secara tetap dan berkesinambungan. Setiap produser, pedagang baik di toko, pasar tentu mempunyai pembeli atau pelanggan.

Berikut ini beberapa pengertian lain tentang pelanggan:

- 1) Pelanggan adalah pembeli atau pengguna barang/jasa kita secara lebih dari satu kali pembelian.
- 2) Pelanggan adalah seseorang atau lembaga yang menjalin hubungan baik dalam bidang usaha dengan pihak kita.
- 3) Pelanggan adalah rekan atau mitra yang telah sekian lama menjalin bisnis dengan usaha kita.
- 4) Pelanggan adalah orang-orang yang datang kepada kita dengan maksud, tujuan, harapan tertentu untuk mendapatkan apa yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan.
- 5) Pelanggan adalah bagian yang sangat penting dari lingkup bisnis atau usaha kita.
- 6) Pelanggan adalah raja atau tamu istimewa kita. Oleh karena itu hubungan baik dan saling menghormati dengan pelanggan harus selalu kita bina, karena dari pelangganlah kelangsungan usaha kita dapat terlaksana.

Bagi perusahaan yang memproduksi barang/jasa, keberadaan pelanggan adalah penting, bahkan perusahaan dari waktu ke waktu harus terus-menerus berusaha menjaring pelanggan sebanyak-banyaknya, karena pelanggan adalah aset perusahaan.

b. Pengelompokan Pelanggan

Secara umum kelompok pelanggan dibagi dalam kelompok berikut:

- 1) Pelanggan internal adalah individu atau unit yang menerima hasil/memanfaatkan jasa suatu proses dalam system atau organisasi yang sama.
- 2) Pelanggan eksternal adalah pelanggan yang berasal dari luar perusahaan, yang membeli atau menerima barang/jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan.

Kualitas pelayanan internal akan mendorong terwujudnya kepuasan karyawan (sebagai pelanggan internal) dan tumbuhnya rasa memiliki di antara mereka. Kualitas pelayanan internal tercermin dalam lingkungan internal yang kondusif (lewat pemberdayaan, delegasi wewenang, saling percaya, komunikasi yang efektif dan implementasi *total human reward* (dalam bentuk financial/gaji, bonus, kenaikan gaji, maupun nonfinansial/pujian, kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan tambahan).

Kepuasan karyawan akan mendorong tumbuhnya loyalitas karyawan pada organisasi. Selanjutnya loyalitas karyawan akan mengarah pada peningkatan produktivitas. Produktivitas karyawan mendorong penciptaan nilai pelayanan eksternal yang kemudian menentukan kepuasan pelanggan eksternal. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu factor penentu loyalitas pelanggan.

c. Jenis-Jenis Harapan/Kebutuhan Pelanggan

1) Pelanggan Internal

Harapan/kebutuhan pelanggan internal diantaranya adalah:

- a) Kebersamaan dan kerja sama, pada dasarnya semua karyawan di semua organisasi perusahaan ataupun instansi pemerintah mendambakan kebersamaan, lingkungan kerja yang damai sehingga tercipta kerja sama yang baik. Dengan demikian, kebersamaan dan

kerja sama adalah modal yang utama untuk menunjang kelangsungan kegiatan usaha perusahaan.

- b) Imbalan, imbalan berupa gaji yang memenuhi standar upah minimum atau intensif tambahan berupa bonus yang merupakan bentuk penghargaan atas prestasi kerja. Imbalan prestasi tersebut layak diterima dan merupakan layanan material dari pemilik perusahaan atau pimpinan instansi pemerintah.
- c) Kualitas kerja, semua karyawan mengharapkan fasilitas kerja yang memadai agar mereka mampu mencapai kualitas kerja yang baik sesuai dengan harapan pimpinan. Dengan demikian semua proses pekerjaan berjalan dengan baik, sehingga perusahaan akan mampu mencapai tujuan yang optimal.
- d) Struktur, system, dan prosedur kerja yang efisien. Semua karyawan mengharapkan adanya struktur organisasi, system, dan prosedur kerja yang jelas, sehingga akan memudahkan pelaksanaan dan menunjang efisiensi kerja.

2) Pelanggan eksternal

Harapan/kebutuhan pelanggan eksternal diantaranya adalah:

- a) Setiap pelanggan mengharapkan kualitas pelayanan yang baik. Artinya setiap pelanggan mengharapkan pelayanan yang tepat, dan cepat dengan petugas pelayanan yang ramah dan cerdas.
- b) Pelanggan mempunyai hak akan informasi yang jujur dan benar tentang barang/jasa yang akan dibelinya. Setiap pelanggan pasti tidak ingin dibohongi bahwa barang yang dibelinya memang mempunyai kualitas baik.
- c) Pelanggan mengharapkan kemudahan dalam memperoleh barang/jasa. Maksudnya setiap pelanggan menginginkan barang/jasa yang dibutuhkan berada di dekat dengannya, sehingga mudah diperoleh dan efisien.
- d) Pelanggan mengharapkan pelayanan purna jual atau pelayanan perbaikan/perawatan setelah barang terjual.
- e) Pelanggan mengharapkan potongan harga atas barang yang dibelinya.

- f) Pelanggan mengharapkan harga yang pantas dari barang yang dibelinya.

Pada dasarnya harapan pelanggan yang paling utama adalah kepuasan bagi pelanggan, apa yang dihasilkan suatu perusahaan baginya tidaklah begitu penting, pelanggan lebih memikirkan apa yang akan dibelinya dapat memuaskan kebutuhannya. Kepuasan pelanggan berarti memberikan kepada pelanggan apa kira-kira yang dibutuhkannya. Kita harus memberikan kepada pelanggan apa yang sebenarnya mereka inginkan.

d. Tipe Pelanggan

Salah satu kunci memberikan layanan pelanggan yang unggul adalah kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan termasuk di dalamnya memahami tipe-tipe pelanggan agar dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan. Tipe pelanggan menurut tangga loyalitas adalah sebagai berikut:

- 1) Tipe prospek (*prospect*), yaitu orang-orang yang mengenal bisnis (barang atau jasa) suatu perusahaan, tetapi belum pernah masuk tokonya, serta belum pernah membeli barang/jasa perusahaan tersebut.
- 2) Tipe pembelanja (*shopper*), yaitu prospek yang telah yakin untuk mengunjungi toko tersebut, paling tidak satu kali. Akan tetapi pembelanja masih belum membuat keputusan membeli dan perusahaan hanya memiliki sedikit kesempatan untuk mempengaruhi mereka.
- 3) Tipe pelanggan (*customer*), yaitu orang yang membeli barang atau jasa perusahaan.
- 4) Tipe klien (*client*), yaitu orang yang secara rutin membeli barang atau jasa.
- 5) Tipe penganjur (*advocates*), yaitu pelanggan yang sedemikian puasnya dengan barang atau jasa perusahaan, sehingga ia akan menceritakan kepada siapa saja tentang betapa memuaskannya barang/jasa perusahaan tersebut.

Kegiatan Diskusi Kelompok

Bentuklah kelompok dengan anggota 3 orang, diskusikan masalah berikut: Harapan pelanggan bagaimana yang seringkali belum terpenuhi berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan prima, mengapa harapan tersebut sulit sekali pelaksanaannya dalam pelayanan prima.

C. Kegiatan Belajar 3

1. Tujuan Kegiatan Belajar

- a. Menjelaskan pelayanan prima berdasarkan konsep sikap (*attitude*).
- b. Menjelaskan pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian (*Attention*).
- c. Menjelaskan pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan (*Action*).

2. Uraian Materi Pembelajaran

a. Prinsip Pelayanan Prima berdasarkan Konsep Sikap (*attitude*)

Pelayanan prima yang berdasarkan konsep sikap (*attitude*) adalah sebagai berikut:

1) Penampilan sopan santun dan serasi

Penampilan sopan santun dan serasi adalah cara penampilan diri sopan santun dan harmonis atau sesuai dengan yang seharusnya secara wajar. Bagi seorang penjual, berpenampilan yang sopan santun, menarik, dan serasi sangat penting, serta sangat disenangi oleh pelanggan. Agar dapat berpenampilan menarik, sopan santun, dan serasi atau sesuai dengan profesinya, maka seorang penjual perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a) Berbusana yang baik dan wajar serta serasi dalam penampilan.
- b) Berdandan, berhias, serta menarik dan serasi dalam penampilan.

2) Pelayanan berpikir positif, sehat, dan logis

Pelayanan berpikiran positif, sehat, dan logis artinya berpikir positif, sehat, logis, dan masuk akal. Secara lebih rinci cara berpikir positif dalam melayani pelanggan adalah sebagai berikut:

- a) Tidak mencari atau memanfaatkan kelemahan pelanggan.
- b) Tidak bersikap apriori terhadap pelanggan.
- c) Melayani pelanggan secara terhormat.

3) Pelayanan sikap menghargai

Pelanggan yang merasa dihargai tentunya akan terpengaruh untuk melaksanakan hubungan usaha atau bisnis dengan pihak penjual atau perusahaan. Manampilkan sikap menghargai pelanggan merupakan persyaratan penting bagi para penjual.

Dibawah ini diuraikan cara-cara melayani pelanggan dengan sikap menghargai yaitu:

- a) Gunakan tutur bahasa yang baik disertai senyuman manis.
- b) Menghargai pelanggan dengan sikap sopan santun.
- c) Setiap pelanggan harus dilayani dengan memuaskan.
- d) Janganlah membeda-bedakan pelanggan hanya karena sudah kenal atau belum.
- e) Dengarkanlah dan catat setiap permintaan kebutuhan pelanggan.
- f) Usahakan kebutuhan pembeli atau pelanggan akan barang atau jasa dapat terpenuhi.
- g) Dengarkanlah dengan penuh perhatian apabila pelanggan mengemukakan saran atau pendapatnya.
- h) Tunjukkanlah sikap simpatik dan perasaan senang dalam menghadapi pelanggan.
- i) Usahakanlah sikap menghargai kepada pelanggan.
- j) Terimalah para pelanggan itu sebagaimana adanya dan secara wajar.

Pelanggan merupakan jiwa perusahaan, mereka harus diperlakukan seperti raja. Artinya mereka harus mendapat pelayanan prima, sehingga menyenangkan dan memuaskan. Jiwa yang ikhlas, sikap yang terbuka dan menyenangkan, merupakan unsur yang perlu diperhatikan dan dimiliki oleh setiap penjual untuk disajikan kepada para pelanggan. Sikap dengan penuh bersahabat dapat memberikan iklim yang baik bagi terjadinya jual-beli dan kemungkinan besar akan menjadi langganan tetap.

4) Melayani berdasarkan moto "*the customer is king*"

Hormati dan perlakukanlah setiap pelanggan seperti seorang raja. Penjual harus menyediakan diri untuk membantu dan melayani para pelanggan tanpa merasa jemu dan mengeluh. Layanilah pelanggan seperti yang diharapkan sehingga ia merasa puas.

Pelayanan prima berdasarkan moto "*customer is king*" adalah sebagai berikut:

- a) Pelanggan adalah orang penting di dalam dunia usaha.
- b) Pelanggan tidak tergantung pada kita, justru kita tergantung padanya.
- c) Pelanggan adalah orang yang harus dilayani dan dimengerti dengan penuh perhatian.
- d) Pelanggan adalah orang yang memungkinkan terciptanya keuntungan bagi pendapatan perusahaan.
- e) Pelanggan bukan pengganggu pekerjaan kita, tetapi sebaliknya sebagai tujuan usaha.
- f) Pelanggan membawa kebutuhan kepada kita dan merupakan pekerjaan kita untuk memenuhinya.
- g) Pelanggan adalah jiwa penghidupan bagi dunia usaha.
- h) Pelanggan bukanlah lawan berdebat, tetapi merupakan kawan bersahabat.
- i) Pelanggan berbuat kepada kita sebagai suatu hal yang menyenangkan. Janganlah kita berbuat sesuatu yang tidak menyenangkan.
- j) Pelanggan merupakan sebagian dari usaha dan kegiatan usaha.
- k) Pelanggan bukanlah sebuah benda yang beku, melainkan seorang manusia dengan perasaan dan emosi sama seperti kita sendiri.

b. Prinsip Pelayanan Prima berdasarkan Konsep Perhatian (*Attention*)

Sesungguhnya pelayanan yang diharapkan oleh calon pelanggan adalah penerimaan baik dari penjual, yang memberikan kesempatan kepada mereka untuk mendapatkan informasi yang cukup mengenai barang dan jasa yang dibutuhkan. Dalam hal ini tentunya pihak penjual harus berusaha memberikan yang sebaik-baiknya agar calon pelanggan dapat secara bebas memilih dan mempertimbangkan dalam suasana dan kesan yang menyenangkan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan prima yang berdasarkan pada konsep perhatian (*attention*) adalah sebagai berikut:

1) Mendengarkan dan Memahami

Pentingnya respon mendengarkan merupakan syarat mutlak untuk berkomunikasi dalam kegiatan usaha atau bisnis. Apabila seorang penjual gagal di dalam mendengarkan pembicaraan atau pertanyaan pembeli atau pelanggan. Hal ini merupakan awal dari kegagalan dalam hubungan transaksi

jual beli. Kegagalan dalam mendengarkan juga dapat berpengaruh terhadap pemahaman kebutuhan para pelanggan.

Tahapan yang efektif dalam mendengarkan dan memahami semua tutur kata para pelanggan adalah sebagai berikut:

- a) Mendengarkan dengan baik dan bersungguh-sungguh semua tutur kata para pelanggan berkaitan dengan kebutuhan.
- b) Mencatat secara cermat dan tepat mengenai apa-apa yang dibutuhkan para pelanggan terhadap barang dan jasa.
- c) Berusaha memahami semua kebutuhan para pelanggan barang dan jasa.
- d) Menjelaskan kembali kebutuhan pelanggan tentang barang dan jasa.
- e) Berusaha mewujudkan dan memenuhi kebutuhan pelanggan barang dan jasa.

Disamping itu ada hal yang tak kalah pentingnya diperhatikan diantaranya: jangan berjanji kepada calon pembeli kalau tidak dapat memenuhi janji itu, jangan memuji barang sendiri setinggi langit dan mencela barang saingan di hadapan pembeli.

2) Mengamati dan Menghargai

Mengamati perilaku pelanggan erat kaitannya dengan sifat, watak, asal daerah (suku bangsa), tingkat pendidikan, taraf hidup, oleh karena itu dalam mengamati perilaku pelanggan tentunya kita tidak akan menyamaratakan semua pelanggan. Perbedaan pasti ada dan akan jelas terlihat dari bagaimana cara bicara, melakukan komunikasi, mengemukakan pendapat dan melakukan tindakan. Oleh karena itu para petugas pelayanan dituntut betul memahami perilaku pembeli atau pelanggan dengan membuka diri dan banyak berkomunikasi dengan pembeli atau pelanggan. Disamping itu dapat juga dilakukan dengan cara belajar, banyak membaca buku tentang ilmu perilaku. Dengan demikian para petugas pelayanan akan banyak memperoleh bahan-bahan masukan yang sangat berguna sebagai bekal untuk memahami perilaku dan kebutuhan pelanggan.

3) Mencerahkan Perhatian pada Pelanggan

Dalam rangka memenangkan persaingan bisnis, tidak cukup hanya melakukan proses administrasi dengan cepat saja, yang terpenting adalah bagaimana jajaran petugas pelayanan di lapangan mampu memberi perhatian

sungguh-sungguh terhadap pelanggannya, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan sekaligus ditumbuhkan kepercayaan, rasa aman, dan diharapkan dari pelanggan akan tumbuh loyalitas yang tinggi terhadap barang atau jasa yang ditawarkan.

Petugas pelayanan merupakan pasukan terdepan yang berhadapan langsung dengan pelanggan, sehingga mereka harus betul-betul mengetahui kebutuhan pelanggan, mengetahui cara merespon keinginan pelanggan, memiliki pengetahuan, dan keterampilan, khususnya ilmu menjual atau seni menjual, pandai berkomunikasi dan mampu mempengaruhi orang lain.

Disamping itu harus ada upaya untuk mempertahankan kualitas layanan prima tersebut, tidak hanya sekedar untuk memuaskan dalam arti umum saja, tetapi harus juga memiliki kualitas dalam penawaran dan pelayanan prima sepanjang waktu. Berikut beberapa hal yang harus diperhatikan:

- a) Kenali barang atau jasa yang kita tawarkan.
- b) Kenali apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta hargailah kepentingannya.
- c) Kenali karakter pelanggan.
- d) Berikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap keluhan pelanggan.
- e) Jaga sopan santun saat berkomunikasi dan melayani pelanggan.
- f) Bersikaplah bijaksana dalam mengambil keputusan, usahakan harus saling menguntungkan kedua belah pihak.
- g) Tetap menjaga rahasia pribadi pelanggan.
- h) Usahakan pada kesempatan tertentu dapat memberikan motivasi dan saran-saran yang harus dilakukan pelanggan menyangkut barang atau jasa yang dibutuhkan.

Memberikan perhatian penuh kepada pembeli atau pelanggan dengan melakukan interaksi langsung dengan pelanggan adalah titik puncak dimana kita dapat menunjukkan perhatian secara penuh kepada pelanggan.

c. Prinsip Pelayanan Prima berdasarkan Konsep Tindakan (*Action*)

Penjualan merupakan sasaran antara kegiatan pelayanan di dalam penjualan dan pembelian barang atau jasa. Dalam transaksi jual-beli dilakukan perundingan tentang harga barang atau jasa berikut cara

pembayarannya. Kegiatan penjualan ini diharapkan dapat menciptakan rasa kepuasan di dalam pelayanan prima untuk pembeli atau pelanggan. Seperti kita ketahui bahwa pelayanan prima yang berdasarkan prinsip sikap dan perhatian harus diikuti oleh prinsip tindakan. Adapun pelayanan prima yang berdasarkan prinsip tindakan adalah sebagai berikut:

1) Mencatat Pesanan Para Pelanggan

Salah satu teknik pelayanan prima yang penting adalah mencatat kebutuhan pesanan para pelanggan, penegasan kembali kebutuhan, dan pernyataan terima kasih dengan harapan pelanggan bisa datang kembali. Dengan adanya pencatatan, barang-barang yang dipesan dapat dicari dan dikumpulkan dengan mudah.

Berikut beberapa fungsi dari pencatatan:

- a) Memberikan kemudahan kepada para pelanggan dalam pelayanan prima.
- b) Mempercepat waktu tunggu pelayanan.
- c) Menghindari adanya kesalahan-kesalahan sekecil mungkin.
- d) Mempercepat waktu proses.
- e) Memudahkan dalam pencarian atau penemuan dan pengambilan barang-barang.

2) Penegasan Kembali Kebutuhan Pelayanan

Penegasan kembali kebutuhan pelanggan berarti pelayanan penjual secara cermat sesuai dengan yang dipesan dan dibutuhkan. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam tindakan penegasan kembali kebutuhan pelanggan, antara lain:

- a) Barang-barang yang telah dipesan harus dicatat dan ditegaskan kembali.
- b) Pembungkusan atau pengepakan barang dilakukan dengan sepengetahuan pelanggan.
- c) Cara pengiriman barang disampaikan dan disetujui bersama dengan pelanggan.
- d) Cara pembayaran barang atau jasa.

3) Mewujudkan Kebutuhan Pelanggan

Kebutuhan para pelanggan akan terwujud apabila pelayanan penjual telah memenuhi harapan-harapan para pelanggan. Pelayanan penjual yang dapat mewujudkan kebutuhan para pelanggan tentunya akan berdampak positif terhadap perkembangan perusahaan. Oleh karena itu strategi pelayanan yang akan diterapkan harus memperhatikan:

- a) Alternatif-alternatif pelanggan.
- b) Harapan pelanggan.
- c) Perilaku pelanggan
- d) Loyalitas pelanggan.
- e) Image pelanggan

Keberhasilan strategi pelayanan yang dikembangkan tidak terlepas dari kekuatan pelayanan penjual antara lain:

- a) Komunikasi yang baik antara penjual dengan para pelanggan.
- b) Tepat waktu sesuai dengan kebutuhan.
- c) Bekerja dengan terorganisir dan sistematis.
- d) Hubungan kerja yang konstruktif dengan pimpinan perusahaan.
- e) Penyediaan jasa pelayanan yang konsisten.

4) Pernyataan Terima Kasih

Setelah semua kegiatan jual beli dilaksanakan, satu hal yang harus diperhatikan dan tidak boleh dilupakan adalah mengucapkan terima kasih kepada pelanggan. Ucapan terima kasih merupakan sepenggal kalimat yang sederhana namun sarat akan makna, secara psikologis ucapan terima kasih apabila disampaikan kepada pelanggan akan memberikan rasa dihargai sebagai pelanggan. Lebih jauh makna ucapan terima kasih diberikan sebagai ungkapan:

- a) Rasa hormat kepada pelanggan.
- b) Penghargaan kepada pelanggan.
- c) Kegembiraan atas kunjungan pelanggan.
- d) Kemitraan yang baik kepada pelanggan.
- e) Persahabatan kepada pelanggan.
- f) Harapan agar pelanggan datang kembali.

Dan sebenarnya ucapan terima kasih merupakan bagian dari pelayanan prima. Ucapan terima kasih dapat kita sampaikan:

- a) Pada saat selesai melakukan transaksi jual beli barang atau jasa.

- b) Pada saat pelanggan membayar atau kita menyerahkan uang kembalian.
- c) Pada saat setelah menerima pesanan barang atau jasa dari pelanggan.
- d) Pada saat pelanggan datang, walaupun tidak sedang membeli.
- e) Pada saat menutup konsultasi tata cara penggunaan barang.
- f) Pada saat menutup surat penawaran, surat pengantar barang atau informasi lainnya.

Pada umumnya ucapan terima kasih disampaikan secara lisan atau tertulis, tetapi perkembangan saat ini ucapan terima kasih dapat juga diungkapkan melalui cara-cara lain. Yaitu dengan cara memberikan memberikan diskon langsung sebagai bentuk penghargaan kepada pelanggan yang setia, atau memberikan bonus kepada pelanggan yang membeli barang-barang dalam jumlah besar.

Latihan

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan jelas!

1. Apa yang dimaksud dengan pelayanan prima berdasarkan konsep sikap, perhatian, dan tindakan.
2. Mengapa ucapan terima kasih termasuk hal yang sangat penting diucapkan dalam pelayanan prima?
3. Dalam wujud apa saja ucapan terima kasih yang dapat disampaikan kepada pelanggan?

Tugas

Amati pelaksanaan pelayanan prima berdasarkan konsep A3 yang dilaksanakan di sekolahmu dilihat dari sisi pelayanan oleh pegawai Tata Usaha, guru. Ceritakan mana yang sudah dilakukan dan mana yang belum dilakukan.

D. Kegiatan Belajar 4

1. Tujuan Kegiatan Belajar

- a. Menjelaskan hakekat kepuasan pelanggan.
- b. Menjelaskan prinsip kepuasan pelanggan.
- c. Mengkategorikan keluhan pelanggan.
- d. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
- e. Menjelaskan cara mengatasi ketidakpuasan/keluhan pelanggan.

2. Uraian Materi Pembelajaran

a. Hakekat Kepuasan Pelanggan

Setiap kegiatan usaha pasti mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting. Sebab, apabila pelanggan puas pasti akan terjadi sesuatu yang lebih baik untuk kelangsungan usaha di masa mendatang.

Tidak dapat dipungkiri, apabila pelanggan puas dengan produk atau pelayanan yang telah diberikan, mereka akan berbagi cerita dengan pelanggan lain. Sebaliknya, bila pelanggan merasa kecewa atau tidak puas, mereka tidak segan-segan memuntahkan kejengkelan mereka pada orang lain. Ini akan membahayakan citra usaha kita.

Kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap produk atau pelayanan yang telah memberikan tingkat kenikmatan seperti yang kita harapkan. Oleh karena itu, pembeli atau pelanggan tidak akan merasakan kepuasan apabila pelanggan memberi penilaian bahwa harapannya belum terpenuhi.

Harapan apa yang sebenarnya diinginkan pelanggan? Harapan itu adalah berupa kemampuan perusahaan menyediakan produk, pelayanan, harga dan aspek lain sesuai dengan yang diinginkan pembeli atau pelanggan melebihi keinginannya. Mengingat begitu penting artinya pelanggan bagi perusahaan, maka perlu kiranya mendidik atau melatih para karyawan, khususnya karyawan yang langsung berhubungan dengan pembeli atau pelanggan untuk mengutamakan kepuasan pelanggan. Banyak cara yang dilakukan oleh perusahaan untuk menanamkan dan membentuk sikap positif terhadap pelanggan, diantaranya adalah dengan terus-menerus

mengkomunikasikan kepada karyawan tentang harga seorang pelanggan buat perusahaan. Oleh karena itu, kesalahan sekecil apapun yang mengakibatkan larinya pelanggan ke perusahaan pesaing merupakan kesalahan besar yang tidak dapat ditoleransi.

Karyawan perlu diyakinkan terus-menerus bahwa menjaga kepuasan pelanggan, diibaratkan menabur benih yang sehat, perusahaan akan munyai hasil/laba pada saatnya. Namun, perlu diingat, bahwa dalam pembentukan sikap positif ini terlebih dahulu dijaga kepuasan dalam bekerja. Dengan harapan, karyawan yang puaslah yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

b. Prinsip Kepuasan pelanggan

Ada beberapa prinsip atau pedoman untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Kepuasan pelanggan adalah sesuatu yang penting.
- 2) Pahamiilah harapan pelanggan.
- 3) Pilihlah pelanggan dengan tepat melalui strategi segmentasi, kemudian bangun kepuasan pelanggan.
- 4) Pelajarilah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
- 5) Pelanggan yang loyal adalah pelanggan yang mau komplain.
- 6) Beri jaminan kepada pelanggan.
- 7) Dengarkanlah suara pelanggan.
- 8) Arti penting karyawan dalam memuaskan pelanggan.
- 9) Kepemimpinan adalah teladan dalam kepuasan pelanggan.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh penilaian pembeli atau pelanggan terhadap produk atau jasa dalam memenuhi harapannya. Pelanggan merasa puas bila harapannya terpenuhi atau terlampaui. Ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

- 1) Kualitas produk, pembeli akan puas bila membeli dan menggunakan produk yang memiliki kualitas baik. Misalnya pembeli akan puas terhadap sepatu yang dibeli bila sepatu tersebut enak/nyaman dipakai, awet atau tidak cepat rusak, aman, dan desainnya menawan.
- 2) Harga, komponen harga sangat penting untuk memberi sumbangan terhadap kepuasan pembeli atau pelanggan. Produk yang berkualitas

ditunjang dengan harga yang terjangkau akan menjadi sumber kepuasan yang penting.

- 3) Kualitas pelayanan, di tengah persaingan yang sangat ketat, banyak perusahaan yang lebih mengandalkan kualitas pelayanan. Karena kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru, sehingga bisa menjadi andalan dan keunggulan suatu perusahaan.
- 4) Faktor emosional, rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses apabila memiliki produk atau memanfaatkan jasa layanan perusahaan tertentu adalah contoh-contoh *emotional value* yang mendasari kepuasan pelanggan. Faktor ini ditujukan untuk pelanggan yang menggunakan beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, asesoris, kosmetik, busana.
- 5) Faktor kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila dalam mendapatkan produk atau pelayanan relatif mudah, nyaman dan efisien, terhindar dari antrian yang panjang dan melelahkan.

Menciptakan kepuasan pelanggan sesuai dengan bidang usaha yang digeluti sangatlah penting. Misalnya, usaha yang bergerak di bidang industri yang bersifat komoditas tentu kualitas produk dan harga adalah sangat penting. Produk-produk seperti koran, tabloid, dan media cetak, kualitas produk sangatlah dominan. Usaha perhotelan, perbankan, rumah sakit, maka kualitas pelayanan yang paling dominan. Sedangkan pada usaha jasa penjahitan harga, kualitas produk, serta kualitas pelayanan merupakan merupakan sesuatu hal yang penting dan tak dapat dipisahkan satu dengan lainnya.

Perusahaan yang menganggap kepuasan pelanggan adalah hal yang sangat penting, maka sebaiknya perusahaan membuat program pengukuran kepuasan pelanggan secara berkala. Pengukuran kepuasan pelanggan ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain: memberi pertanyaan sederhana secara langsung tentang kepuasan terhadap suatu produk, harga, serta kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Cara lain dapat dilakukan dengan memberi angket atau daftar pertanyaan secara tertulis.

Ada hal yang penting selain pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu perusahaan hendaknya memberi tempat untuk pelanggan yang ingin menyampaikan kritik ataupun saran, serta komplain. Hal tersebut dapat

digunakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dalam rangka memberi kepuasan kepada pelanggan. Pelanggan yang senang memberi kritik ataupun komplain adalah lebih baik dari pada pelanggan memendam kekecewaan, kemudian diam-diam pindah ke perusahaan lain atau menceritakan kepada pelanggan lain.

d. Cara Mengatasi Ketidakpuasan/Keluhan Pelanggan

Menangani keluhan pelanggan secara lebih dini adalah sikap bijaksana dan tepat untuk mengantisipasi hal-hal yang dapat merugikan perusahaan. Sekecil apapun kekecewaan pelanggan, merupakan keluhan yang harus segera ditangani. Disinilah para petugas pelayanan dan perusahaan harus mampu mengatasi kekecewaan/keluhan pelanggan tersebut.

Ada beberapa kiat dalam menangani keluhan pelanggan, diantaranya:

- 1) Hadapi keluhan pelanggan dengan bijaksana, jangan terbawa emosi dan petugas tidak boleh ikut marah, walaupun terasa sakit mendengar omelan dan sindiran pelanggan.
- 2) Dengarkan dengan penuh perhatian semua keluhan pelanggan, sedapat mungkin hidupakan suasana penuh keakraban.
- 3) Bertindak secara tenang, hindari amarah dan menyalahkan pelanggan, jangan berdebat dengan pelanggan.
- 4) Sebisa mungkin bawalah pelanggan yang tengah marah ke suatu tempat, agar pelanggan lain tidak mendengar dan tidak mengetahuinya.
- 5) Jangan menyinggung harga diri pelanggan, tunjukkan perhatian penuh pada masalah pelanggan, ucapkan nama pelanggan sesering mungkin.
- 6) Buatlah catatan, tulis setiap keluhan pelanggan secara rinci, hal tersebut akan melegakan pelanggan.
- 7) Katakan kepada pelanggan apa yang sedang kita lakukan terhadap mereka, tawarkan beberapa pilihan, jangan membuat janji hanya untuk menyenangkan pelanggan, padahal janji tersebut di luar kewenangannya.

- 8) Untuk mengatasi masalah keluhan, tentukan waktunya, usahakan secepatnya dan tepat waktu, jangan sampai ingkar waktu.
- 9) Berikan rasa simpatik dan ikut merasakan kesulitan yang menimpa pelanggan.
- 10) Tanggapi keluhan pelanggan dengan baik, sertakan ucapan maaf secara tulus dan berjanji akan memperbaiki kekurangan atas pelayanan yang diberikan.
- 11) Hubungi pelanggan dan tanyakan keluhan yang sudah ditangani cukup memuaskan atau belum, kemudian sampaikan ucapan terima kasih.

Latihan

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan jelas!

1. Apa sebab perusahaan harus dapat menciptakan kepuasan pelanggan?
2. Apa yang dimaksud dengan pelayanan purna jual?
3. Sebutkan harapan-harapan para pelanggan dengan adanya pelayanan dari perusahaan?
4. Bagaimana cara perusahaan untuk mengetahui kepuasan pelanggan atas produk/jasa yang dijual?
5. Apa sebab kepuasan pelanggan perlu diutamakan?

PENUTUP

Siswa dinyatakan sudah menguasai kompetensi **memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan** apabila siswa telah mencapai minimal 75% dari hasil evaluasi dan telah mendapat rekomendasi dari guru/pembimbing. Dengan demikian siswa dapat melanjutkan ke modul berikutnya.

Namun, apabila siswa belum mencapai penguasaan kompetensi 75% atau siswa belum dinyatakan menguasai kompetensi memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan, maka siswa harus mengulang evaluasi pada bagian yang belum terkuasai. Dan tidak tertutup kemungkinan siswa harus mengulang kembali sesuai tahap-tahap pembelajaran dari awal.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Ating Tedjasutisna. 2005. *Kewirausahaan*. Bandung: Armico.
- E. Juhana Wijaya. 1999. *Pelayanan Prima*. Bandung: Armico.
- Fandy Tjiptono. 2003. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Kusmini Adiputro, dkk. 2003. *Kewirausahaan 3*. Jakarta: Yudhistira.
- Mardiyatmo. 2005. *Kewirausahaan: Untuk Tingkat 2 SMK*. Jakarta: Yudhistira.