

**PERSEPSI SISWA PADA PELAJARAN PELAYANAN PRIMA DI
KELAS X BUSANA 1 SMK NEGERI 3 PAYAKUMBUH**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Serjana Strata Satu (S1)

Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga

Konsentrasi Tata Busana



Oleh

RAHMAYENTI

Nim/ BP: 13906/2009

**PRODI S1 PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

HALAMAN PENGESAHAN

PERSEPSI SISWA PADA PELAJARAN PELAYANAN PRIMA DI KELAS X BUSANA 1 SMK NEGERI 3 PAYAKUMBUH

Nama : Rahmayenti
NIM : 13906
Program Studi : Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
Jurusan : Kesejahteraan Keluarga
Fakultas : Teknik

Padang, Februari 2014

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dra. Ramainas, M.Pd
NIP. 19491213 197503 2001

Pembimbing II



Dra. Yenni Idrus, M.Pd
NIP. 19560117 198003 2002

Mengetahui

**Ketua Jurusan Kesejahteraan Keluarga
Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang**



Dra. Ernawati, M.Pd
NIP. 19610618 198903 2002

HALAMAN PENGESAHAN

**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Jurusan Kesejahteraan
Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang**

Judul : Persepsi Siswa pada Pelajaran Pelayanan Prima
di Kelas X Busana 1 SMK Negeri 3 Payakumbuh

Nama : Rahmayenti

NIM : 13906

Program Studi : Pendidikan Kesejahteraan Keluarga

Jurusan : Kesejahteraan Keluarga

Fakultas : Teknik

Padang, Februari 2014

Tim Penguji:

Nama

TandaTangan

1. Ketua : Dra. Ramainas, M.Pd
2. Sekretaris : Dra. Yenni Idrus, M.Pd
3. Anggota : Dra. Ernawati, M.Pd
4. Anggota : Dra. Wildati Zahri, M.Pd
5. Anggota : Dra. Yasnidawati, M.Pd



MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya kepada Tuhanlah hendaknya kamu berharap” (Alam Nasyroh : 6-8).

*“Orang yang malas bukanlah orang yang tidak mau berbuat sesuatu, melainkan orang yang tidak ingin berbuat sesuatu”
(kahlil Gibran)*

“Teguhnya tekad untuk mencapai cita-cita mendatangkan rasa takut untuk gagal dan mendorong seseorang untuk serius mendapatkannya” (Ibnul Qayyim)

Aku bisa, Aku pasti bisa, INSYAALLAH, karena Allah bersamaku...

Dengan tetesan keringan dan air mata, dengan kepedihan dan kepahitan yang dirasakan, sering dihampiri antara kegalauan dan dilema, jalan yang dilalui banyak duri-durinya, karena Mu ya Allah aku bisa melalui semuanya, karena mu ya Rosulullah aku kuat menjalankannya, karena mu ayah dan ama aku tegar menjalankannya, karena mu kakak-kakak dan adik serta keluarga-keluarga yang lainnya aku terus melangkah, karena mu sahabat-sahabat aku semangat menjalankannya...

Terimakasih ku ucapkan kepada Allah SWT, Rosulullah, kedua orang tua serta keluargaku, dosen penasehat akademik serta kedua dosen pemimbing skripsiku dan sahabat-sahabatku.....

*Bagi sahabat-sahabat seperjuanganku yang masih berjuang di akademik jangan menyerah teruslah berjuang...akupun juga berjuang diluar sana....AKU BISA, KAMU BISA, INSYAALLAH
....KARENA ALLAH BERSAMA KITA....*

ALLAHUAKBAR....



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS TEKNIK

JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) 7051186 FT: (0751) 7055644, 445118 Fax 7055644
E-mail : kkft_unp@yahoo.co.id



Certified Management System
DIN EN ISO 9001:2008
Cert.No. 01.100 086042

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahmayenti
NIM/TM : 13906/ 2009
Program Studi : Pendidikan Tata Busana
Jurusan : Kesejahteraan Keluarga
Fakultas : Teknik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul :

Persepsi Siswa pada Pelajaran Pelayanan Prima di kelas X Busana 1 SMK Negeri 3 Payakumbuh

Adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di instansi UNP maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Jurusan KK FT UNP

Dra. Ernawati, M.Pd

NIP.19610618 198903 2 002

Saya yang menyatakan

Rahmayenti

NIM. 13906/ 2009

ABSTRAK

Rahmayenti : Persepsi Siswa pada Pelajaran Pelayanan Prima di Kelas X Busana 1 SMK Negeri 3 Payakumbuh. Jurusan Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Padang. Skripsi. 2014.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana persepsi siswa pada pelajaran Pelayanan Prima di kelas X Busana 1 yang meliputi: persepsi siswa tentang melakukan komunikasi ditempat kerja; persepsi siswa tentang memberikan pelayanan kepada pelanggan internal dan eksternal; persepsi siswa tentang menjaga standar presentasi personal dan persepsi siswa tentang melakukan pekerjaan dalam tim.

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah siswa kelas X Busana 1 yang berjumlah 25 orang. Sampel penelitian ini adalah semua populasi (sampling jenuh). Teknik pengumpulan data menggunakan angket berbentuk skala likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya dengan cronbach's alpha sebesar 0,965. Teknik analisa data yang digunakan adalah dengan bantuan program SPSS versi 16 dengan hasil pengkategorian dan persentase.

Hasil penelitian menunjukkan persepsi siswa pada pelajaran Pelayanan Prima di kelas X Busana 1 SMK Negeri 3 Payakumbuh yang meliputi persepsi siswa tentang melakukan komunikasi di tempat kerja dikategorikan baik dengan tingkat persentase 36%; persepsi siswa tentang memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dikategorikan baik dengan tingkat persentase 36%; persepsi siswa tentang menjaga standar presentasi personal dikategorikan rendah dengan tingkat persentase 40%; persepsi siswa tentang melakukan pekerjaan dalam tim dikategorikan sedang dengan tingkat persentase 40%; total keseluruhan dari indikator-indikator persepsi siswa pada pelajaran Pelayanan Prima di kelas X Busana 1 SMK Negeri 3 Payakumbuh dikategorikan sedang dengan persentase 44%. Hal ini, perlu adanya usaha guru dalam meningkatkan persepsi siswa pada pelajaran Pelayanan prima agar menjadi lebih baik dan kompetensi dasar yang diharapkan dapat tercapai.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin puji syukur penulis kepada Allah SWT karena atas berkah, rahmat dan karunia-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Persepsi Siswa pada Pelajaran Pelayanan Prima di Kelas X Busana 1 Smk Negeri 3 Payakumbuh”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang yaitu Bapak Prof. Ganefri, Ph.D yang telah memberikan peluang bagi penulis untuk melanjutkan studi di fakultas ini.
2. Ketua Jurusan Kesejahteraan Keluarga yang telah memberikan peluang bagi penulis untuk menimba ilmu di jurusan ini.
3. Dra Ramainas, M.Pd, selaku dosen pembimbing I dan Dra. Yenni Idrus, M.Pd, selaku dosen pembimbing II. Dimana telah banyak menyediakan waktu dan pikirannya dalam membimbing penulis selama ini.

4. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang yang telah banyak membimbing penulis selama penulis menimba ilmu.
5. Seluruh siswa kelas X Busana 1 SMK N 3 Payakumbuh yang telah banyak meluangkan waktunya dan tenaganya selama penulis mengambil data penelitian.
6. Kepala Sekolah SMK N 3 Payakumbuh yang telah memberikan izin dan bantuan pada penulis untuk melakukan penelitian di institusi yang dipimpin.
7. Teristimewa untuk keluarga besar di Payakumbuh (Ayah, Mama, Kakak-Kakak, adek serta keluarga penulis lainnya) yang telah memberikan semangat, doa, dan material untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Serta seluruh rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga FT UNP.

Semoga bimbingan, arahan, masukan dan sumbangan pemikiran yang telah diberikan mendapat pahala dari Allah SWT sebagai suatu amal kebaikan disisi-Nya. Akhir kata penulis mengharapkan semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua terutama bagi bagi penulis sendiri. Semoga hasil penelitian ini dapat penulis gunakan sebagai batu loncatan untuk meraih sesuatu yang lebih baik pada masa yang akan datang.

Padang, November 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	8
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	9
1. Persepsi	9
2. Pelajaran Pelayanan Prima	12
a. Melakukan Komunikasi di Tempat Kerja	13
b. Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan internal dan Eksternal.....	22
c. Menjaga Standar Presentasi Personal.....	37
d. Melakukan Pekerja dalam Tim	38
B. Kerangka Konseptual.....	47
C. Pertanyaan Peneliti.....	46
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	

A. Jenis Penelitian	47
B. Devinisi Operasional Variabel Penelitian	48
C. Populasi dan Sampel	49
D. Jenis dan Sumber Data	50
E. Intrumentasi dan Teknik Pengumpul Data.....	51
F. Teknik Analisis Data.....	58
BAN IV HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Data	63
B. Pembahasan	74
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel. 1 Bobot Item Pernyataan Persepsi	52
Tabel. 2 Kisi-Kisi Instrument Angket Persepsi Siswa Pada Pelajaran Pelayanan Prima	53
Tabel. 3 Angket Persepsi Siswa pada Pelajaran Pelayanan Prima Setelah diuji Coba	56
Tabel. 4 Rangkuman Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel. 5 Rangkuman Analisis Statistic Dasar Per Indikator	63
Tabel. 6 Distribusi Frekuensi Indikator Persepsi Siswa Tentang Melakukan Komunikasi di Tempat Kerja	64
Tabel. 7 Distribusi Frekuensi Klasifikasi Skor Data Persepsi Siswa Tentang Melakukan Komunikasi di Tempat Kerja.....	65
Tabel. 8 Distribusi Frekuensi Indikator Persepsi Siswa Memberikan Bantuan Kepada Pelanggan Internal dan Eksternal	66
Tabel. 9 Distribusi Frekuensi Klasifikasi Skor Data Persepsi Siswa Tentang Memberikan Bantuan Kepada Pelanggan Internal dan Eksternal	67
Tabel. 10 Distribusi Frekuensi Indikator Persepsi Siswa Tentang Menjaga Standar Persentasi Personal.....	68
Tabel. 11 Distribusi Frekuensi Klasifikasi Skor Data Persepsi Siswa Tentang Menjaga Standar Persentasi Personal	69
Tabel. 12 Distribusi Frekuensi Indikator Persepsi Siswa Tentang Melakukan Pekerjaan dalam Tim	70
Tabel. 13 Distribusi Frekuensi Klasifikasi Skor Data Persepsi Siswa Tentang Melakukan Pekerjaan dalam Tim.....	71
Tabel. 14 Distribusi Frekuensi Indikator Persepsi Siswa pada Pelajaran Pelayanan Prima	72
Tabel. 15 Distribusi Frekuensi Klasifikasi Skor Data Persepsi Siswa pada Pelajaran Pelayanan Prima	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar. 1 Skema Kerangka Konseptual.....	47
Gambar. 2 Histrogram Distribusi Frekuensi Indikator Persepsi Siswa Tentang Melakukan Komunikasi di Tempat Kerja	63
Gambar. 3 Histrogram Distribusi Frekuensi Indikator Persepsi Siswa Memberikan Bantuan Kepada Pelanggan Internal dan Eksternal.....	67
Gambar. 4 Histrogram Distribusi Frekuensi Indikator Persepsi Siswa Tentang Menjaga Standar Persentasi Personal	69
Gambar. 5 Histrogram Distribusi Frekuensi Indikator Persepsi Siswa Tentang Melakukan Pekerjaan dalam Tim.....	71
Gambar. 6 Histrogram Distribusi Frekuensi Indikator Persepsi Siswa Pada Pelajaran Pelayanan Prima.....	73

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan Nasional Indonesia sangat tergantung pada sumber daya manusia yang merupakan salah satu aset dari bangsa kita. Usaha untuk meningkatkan sumber daya manusia tersebut dapat dilakukan melalui pendidikan. Salah satu jenis pendidikan tingkat menengah yang diharapkan dapat menyediakan tenaga terampil yang siap memasuki dunia kerja adalah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Menurut UU Sistem Pendidikan Nasional No. 20 tahun 2003 terdapat pada pasal 18 dijelaskan bahwa “Sekolah Menengah Kejuruan merupakan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja”. Sekolah Menengah Kejuruan yang mempersiapkan peserta didik menjadi tenaga terampil dan profesional dalam dunia kerja salah satunya adalah SMK Negeri 3 Payakumbuh.

SMK Negeri 3 Payakumbuh mempunyai 6 Program Studi Keahlian salah satunya adalah Program Studi Keahlian Tata Busana. Didalam Program Studi Keahlian Tata Busana ada mata pelajaran yang disebut mata pelajaran produktif. Mata pelajaran produktif merupakan mata pelajaran yang wajib dipelajari oleh siswa SMK N 3 Payakumbuh. Mata pelajaran produktif Program Studi Keahlian Tata Busana berdasarkan Spektrum Program Studi Keahlian Tata Busana SMK Negeri 3 Payakumbuh.

Sepktrum Program Studi Keahlian Tata Busana SMK Negeri 3 Payakumbuh Tahun Ajar 2012/2013 terdiri dari dua kompetensi yaitu tiga dasar kompetensi kejuruan dan sembilan kompetensi kejuruan. Tiga dasar kompetensi kejuruan yaitu *pertama*, menerapkan keselamatan, kesehatan kerja, dan lingkungan hidup (K3LH). *Kedua*, melaksanakan pemeliharaan kecil mesin jahit. *Ketiga*, melaksanakan layanan secara prima kepada pelanggan (*customer care*). Sembilan kompetensi kejuruan yaitu *pertama*, menggambar busana (*fashion drawing*). *Kedua*, membuat pola (*pattern making*). *Ketiga*, membuat busana wanita. *Keempat*, membuat busana pria. *Kelima*, membuat busana anak. *Keenam*, membuat busana bayi. *Ketujuh*, memilih bahan baku busana. *Kedelapan*, membuat Hiasan pada busana (*embroidery*). *Kesempilan*, mengawasi mutu busana. Salah satu dasar kompetensi kejuruan yang difokuskan untuk penelitian ini adalah melaksanakan layanan secara prima kepada pelanggan (*customer care*) yang disebut dengan pelajaran Pelayanan Prima.

Pelajaran Pelayanan Prima merupakan pelajaran yang memberikan pembekalan dalam diri peserta didik agar dapat mengembangkan sikap profesional dibidang kejuruan dan siap untuk memasuki dunia kerja. Pelajaran Pelayanan Prima dipelajari di kelas X pada semester ganjil dalam bentuk teori. Berdasarkan silabus tahun ajar 2012/2013 semester ganjil dengan Kompetensi Dasar (KD) yang diharapkan adalah: *pertama*, siswa mampu melakukan komunikasi yang baik ditempat kerja. *Kedua*, siswa mampu memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal. *Ketiga*, siswa mampu menjaga standar

presentasi dilokasi kerja, menjaga kesehatan dan keselamatan kerja serta persyaratan prestasi khusus untuk fungsi kerja tertentu. *Keempat*, siswa mampu melakukan pekerjaan secara tim.

Materi pelajaran Pelayanan Prima lebih menjelaskan kepada siswa bagaimana cara memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan. Materi yang disampaikan berdasarkan Kompetensi Dasar (KD) yaitu *pertama*, melakukan komunikasi di tempat kerja. Melakukan komunikasi ditempat kerja merupakan komunikasi yang dilakukan dengan pelanggan dan rekan kerja secara efektif, terbuka, profesional, ramah dan sopan. Melakukan komunikasi di tempat kerja mencakup dari pengertian komunikasi, dasar-dasar komunikasi, komponen dan jenis media komunikasi dan melakukan komunikasi ditempat kerja. *Kedua*, memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal. Memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal merupakan bagaimana pemberi layanan memberikan layanan yang tepat dalam mewujudkan kebutuhan dan harapan pelanggan internal dan eksternal. Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal mencakup dari pelayanan Prima, karakter pelanggan, jenis-jenis kebutuhan pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan. *Ketiga*, menjaga standar presentasi personal. Menjaga standar presentasi personal merupakan bagaimana pemberi layanan dapat melakukan standar kualitas presentasi personal sebagai perwujudan dari pelayanan prima. Menjaga standar presentasi personal mencakup dari penampilan menarik dan bekerja dengan aman. *Keempat*, melakukan pekerjaan dalam tim. melakukan

pekerjaan dalam tim merupakan bagaimana tiap anggota tim dapat mengidentifikasi tujuan kerja tim dan melakukan pekerjaan dalam tim secara baik. Melakukan pekerjaan dalam tim mencakup dari: prinsip-prinsip bekerja dalam tim, manfaat dan tujuan bekerja dalam tim, tugas dan tanggung jawab dalam tim, dan karakteristik tim.

Hasil wawancara penulis dengan guru yang mengajar pelajaran Pelayanan Prima di kelas X Busana 1 mengatakan bahwa: *pertama*, kurangnya motivasi belajar siswa dalam pelajaran Pelayanan Prima. *Kedua*, siswa lebih cenderung kepada pelajaran praktek dari pelajaran teori. *Ketiga*, waktu yang disediakan untuk pelajaran Pelayanan Prima hanya 1 jam, sehingga siswa tidak efektif dalam menerima materi yang disampaikan oleh guru. *Keempat*, sebagian siswa beranggapan bahwa pelajaran Pelayanan Prima tidak terlalu penting pada hal pelajaran Pelayanan Prima penting dan wajib dipelajari. *Kelima*, pengaplikasian dari pelajaran Pelayanan Prima pada diri siswa itu sendiri belum mencapai Kompetensi Dasar (KD) yang diharapkan.

Berdasarkan hasil pengamatan diatas, penulis beranggapan bahwa penelitian tentang persepsi siswa pada pelajaran Pelayanan Prima perlu untuk diteliti. Sedangkan persepsi merupakan penilaian, pandangan, pengamatan dan pengalaman seseorang tentang suatu obyek, peristiwa ataupun kejadian yang dapat dilihatnya. Dalam memandang suatu obyek, seseorang belum tentu memiliki persepsi yang sama . Perbedaan tersebut dapat terjadi karena adanya suatu proses yaitu mulai dari cara melihat, mengartikan atau menilai suatu obyek

yang dapat ditangkap melalui panca indranya. Slameto (2010:102) mengemukakan bahwa “Persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia”. Menurut Dewi (2008:133) yang mengatakan bahwa “persepsi terjadi karena individu tersebut dalam mencerna informasi dari lingkungannya berhasil melakukan adaptasi, pemikiran atau perilaku terhadap informasi tersebut”. Adapun judul penelitian yang akan dilakukan adalah “Persepsi siswa pada Pelajaran Pelayanan Prima di Kelas X Busana 1 SMK Negeri 3 Payakumbuh”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan di SMK Negeri 3 Payakumbuh, maka dapatlah diidentifikasi beberapa masalah yaitu:

1. Kurangnya motivasi belajar siswa.
2. Siswa lebih cenderung kepada pelajaran praktek dari pada pelajaran teori.
3. Waktu yang disediakan untuk pelajaran Pelayanan Prima tidak optimal hanya satu jam pelajaran, sehingga siswa tidak efektif dalam menerima materi pelajaran Pelayanan Prima.
4. Sebagian siswa beranggapan bahwa pelajaran Pelayanan Prima tidak terlalu penting pada hal pelajaran Pelayanan Prima penting dan wajib dipelajari.
5. Pengaplikasian dari pelajaran Pelayanan Prima pada diri siswa itu sendiri belum mencapai Kompetensi Dasar (KD) yang diharapkan.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan diatas, maka dalam penelitian ini dibatasi masalah tentang persepsi siswa pada pelajaran Pelayanan Prima di kelas X Busana 1 SMK Negeri 3 Payakumbuh yang meliputi:

1. Persepsi siswa tentang melakukan komunikasi di tempat kerja
2. Persepsi siswa tentang memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal
3. Persepsi siswa tentang menjaga standar persentasi personal
4. Persepsi siswa tentang melakukan pekerjaan dalam tim.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah serta pembatasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu: bagaimana persepsi siswa pada pelajaran Pelayanan Prima di kelas X Busana 1 SMK N 3 Payakumbuh yang meliputi:

1. Bagaimana persepsi siswa tentang melakukan komunikasi di tempat kerja?
2. Bagaimana persepsi siswa tentang memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal?
3. Bagaiman persepsi siswa tentang menjaga standar persentasi personal?
4. Bagaimana persepsi siswa tentang melakukan pekerjaan dalam tim?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang persepsi siswa pada pelajaran Pelayanan Prima di kelas X Busana 1 SMK Negeri 3 Payakumbuh yang meliputi:

1. Persepsi siswa tentang melakukan komunikasi di tempat kerja
2. Persepsi siswa tentang memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal,
3. Persepsi siswa tentang menjaga standar persentasi personal
4. Persepsi siswa tentang melakukan pekerjaan dalam tim.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak terkait yang berhubungan langsung dengan dunia pendidikan yaitu:

1. Bagi siswa sebagai bahan masukan untuk meningkatkan persepsinya pada pelajaran Pelayanan Prima yang merupakan pembekalan pada dirinya agar siap memasuki dunia kerja.
2. Sebagai sumbangan pemikiran bagi guru khususnya pada mata pelajaran Pelayanan Prima
3. Bagi SMK Negeri 3 Payakumbuh sebagai informasi untuk mendapatkan gambaran tentang persepsi siswa pada pelajaran Pelayanan Prima di kelas X Busana.

4. Bagi penelitian berikutnya sebagai masukan dan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian.
5. Peneliti sendiri sebagai tambahan ilmu pengetahuan tentang metode penelitian serta sebagai prasyarat bagi penulis untuk menyelesaikan pendidikan program strata satu (S1) di Jurusan Kesejahteraan Keluarga di Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Persepsi

Persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia. Menurut Slameto (2010:102) “Melalui persepsi manusia terus-menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Sedangkan pendapat Walgito (2010:99) yang mengatakan bahwa “persepsi merupakan proses psikologi dan hasil dari pengindraan serta proses terakhir dari kesadaran, sehingga terbentuk proses berpikir”. Pendapat lain dikemukakan oleh Dewi dalam Kemp & dayton (2008:132) “Persepsi sebagai suatu proses dimana seseorang menyadari keberadaan lingkungannya serta dunia yang mengelilinginya”.

Persepsi merupakan salah satu aspek kognitif manusia yang sangat penting. Hal ini memungkinkan manusia untuk mengetahui dan memahami dunia sekelilingnya. Dengan persepsi, manusia dapat menangkap dan memaknai berbagai fenomena, informasi atau data yang senantiasa mengitarinya. Riset mengenai persepsi menunjukkan bahwa individu yang berbeda dapat melihat hal yang sama namun memahaminya secara berbeda. Individu menginterpretasikan apa yang dilihat dan menyebutnya sebagai realitas. Hal ini sejalan dengan pendapat Suwarno (2009:53) yang mengatakan

bahwa “persepsi pada hakekatnya adalah proses kognitif yang dialami setiap individu ketika berusaha memahami informasi yang diterimanya”. Persepsi terjadi karena setiap manusia memiliki indera untuk menyerap objek-objek serta kejadian sekitarnya.

Persepsi juga bertautan dengan cara pandang seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang berbeda-beda dengan menggunakan alat indera yang dimiliki, kemudian berusaha untuk menafsirkannya. Persepsi baik positif maupun negatif ibarat file yang sudah tersimpan rapi di dalam alam pikiran bawah sadar kita. File itu akan segera muncul ketika ada stimulus yang memicunya, ada kejadian yang membukanya. Sejalan dengan pendapat Waidi (2006: 118) yang mengatakan bahwa “persepsi merupakan hasil kerja otak dalam memahami atau menilai suatu hal yang terjadi di sekitarnya”. Pada akhirnya, persepsi dapat mempengaruhi cara berfikir, bekerja serta bersikap pada diri seseorang. Menurut Dewi (2008:133) yang mengatakan bahwa “persepsi terjadi karena individu tersebut dalam mencerna informasi dari lingkungannya berhasil melakukan adaptasi, pemikiran atau perilaku terhadap informasi tersebut”.

Persepsi juga dapat diartikan bagaimana individu mengamati atau memandang keadaan tertentu setiap individu dalam mengamati atau memandang keadaan tertentu pada dasarnya jelas mempunyai perbedaan-perbedaan sehingga mengakibatkan reaksi individu terhadap suatu objek yang sama akan berbeda. Perbedaan persepsi akan tergantung pada objek yang

diamati dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi. Begitu juga persepsi siswa pada pelajaran Pelayanan Prima, setiap siswa yang telah mempelajari pelajaran Pelayanan Prima belum tentu mempunyai persepsi yang sama. Jika materi yang diberikan oleh guru tentang pelajaran Pelayanan Prima dapat dicerna oleh siswa dengan baik maka akan terbentuk persepsi yang baik terhadap pelajaran Pelayanan Prima tersebut. Slameto (2010:103-105):

Lima prinsip dasar tentang persepsi yaitu: *pertama*, persepsi itu relatif bukannya absolut; *kedua*, persepsi itu selektif; *ketiga*, persepsi itu mempunyai tatanan; *keempat*, persepsi dipengaruhi oleh harapan dan kesiapan (penerima rangsangan); dan *kelima*, persepsi seseorang atau kelompok dapat jauh berbeda dengan persepsi orang atau kelompok lain sekalipun situasinya sama.

Dari pendapat Slameto (2010:103-105) mengenai prinsip-prinsip persepsi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Persepsi itu relatif bukannya absolut.

Manusia bukanlah instrumen ilmiah yang menyerap segala sesuatu persis seperti keadaan sebenarnya tetapi dengan penerimaan dari inderanya dia dapat menerka dan memberikan tanggapan mengenai rangsangan yang diterimanya.

2) Persepsi itu selektif.

Ada keterbatasan seseorang dalam menerima rangsang, oleh karenanya ada kemungkinan seseorang hanya akan memberikan perhatian ke arah mana persepsi itu memiliki kecenderungan.

3) Persepsi itu mempunyai tatanan.

Seseorang tidak menerima rangsangan secara sembarangan, oleh karena itu apabila rangsangan yang diterima kurang lengkap maka orang tersebut akan melengkapinya sendiri sehingga menjadi cukup jelas untuknya.

4) Persepsi dipengaruhi oleh harapan dan kesiapan (penerima rangsangan).

Harapan dan kesiapan penerima akan sangat menentukan pesan mana yang dia pilih untuk kemudian diinterpretasikan.

5) Persepsi seseorang atau kelompok dapat jauh berbeda dengan persepsi orang atau kelompok lain sekalipun situasinya sama. Perbedaan persepsi antara satu individu dengan individu yang lain sangat dipengaruhi oleh perbedaan kepribadian, sikap dan motivasi dari masing-masing

Berdasarkan pendapat diatas, maka penulis menarik kesimpulan bahwa persepsi adalah suatu penilaian, pendapat, dan pengamatan seseorang terhadap suatu objek melalui sistem konseptual dan panca inderanya yang menentukan reaksinya terhadap suatu objek. Persepsi yang dimaksud pada penelitian ini adalah persepsi siswa pada pelajaran Pelayanan Prima di kelas X Busana 1 SMK Negeri 3 Payakumbuh.

2. Pelajaran Pelayanan Prima

Mata pelajaran pelayanan prima merupakan salah satu standar kompetensi yang wajib ditempuh oleh peserta didik Program Studi Keahlian Tata Busana yang diajarkan pada kelas X Busana semester ganjil sebagai pembekalan dalam diri peserta didik agar dapat mengembangkan sikap profesional dibidang

kejuruan dan siap untuk memasuki dunia kerja (Modul SMK 2005:i). Berdasarkan Silabus SMK Negeri 3 Payakumbuh Tahun Ajar 2012/2013, pelajaran Pelayanan Prima disajikan dalam bentuk teori, bahan sajian pelajaran Pelayanan Prima sesuai dengan Kompetensi Dasar (KD) meliputi : *pertama*, melakukan komunikasi ditempat kerja; *kedua*, memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal ; *ketiga*, menjaga standar presentasi personal; dan *keempat*, melakukan pekerjaan dalam tim.

a. Melakukan Komunikasi di Tempat Kerja.

Berdasarkan Modul SMK (2005) materi melakukan komunikasi di tempat kerja terdiri dari: a) pengertian komunikasi, b) dasar-dasar komunikasi, c) komponen dan jenis media komunikasi dan d) melakukan komunikasi ditempat kerja.

a) Pengertian Komunikasi

Komunikasi sangat penting dalam kehidupan manusia, karena melalui komunikasi semua pesan yang disampaikan kepada orang lain dapat tercapai. Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Atep (2000:54) bahwa “Komunikasi merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan atau informasi antara dua orang atau lebih dengan cara yang efektif, sehingga pesan dimaksud dapat dipahami”. Sedangkan pengertian komunikasi yang diuraikan oleh Muhammad (2007:4) dari beberapa pendapat para ahli sebagai berikut:

1. Fosdele (1981) “Komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain.
2. Secler (1988) “Komunikasi adalah proses dengan mana simbol verbal dan nonverbal dikirimkan, diterima, dan diberikan arti.
3. Brent D. Ruben (1988) “Komunikasi manusia adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkam, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain.

Dari dua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian komunikasi merupakan suatu proses dalam menyampaikan informasi dari seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan) melalui media atau pesan sehingga dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Selain itu menurut Ernawati (2008:37) “Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dengan melalui suatu sarana atau lambang atau penjelasan melalui saluran mekanisme bertujuan untuk mendapatkan saling pengertian antara kedua belah pihak.

Dengan demikian komunikasi adalah proses penyampaian informasi yang berupa berita, ide, pesan, gagasan, kesan, atau maksud yang lain dari pengirim pesan (komunikator) kepada penerima pesan (komunikan) melalui suatu sarana atau lambang yang bertujuan untuk mendapatkan

saling pengertian antara kedua belah pihak. Menurut uraian dari LKS Sakti (2007:3) yang menguraikan bahwa”dengan komunikasi orang dapat menyampaikan suatu ketidak sepakatan, tidak sependapat, kritik ataupun penolakan terhadap ide atau pemikiran orang lain”. Jadi dengan komunikasi orang dapat menemukan suatu titik temu dan timbul suatu sikap saling pengertian antara satu dan yang lain.

b) Dasar-Dasar Komunikasi

Melakukan komunikasi memiliki tujuan dasar untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, untuk membangun kontak sosial dengan orang lain, untuk mempengaruhi orang lain dan untuk berperilaku seperti yang diinginkan. Berdasarkan LKS Sakti (2007:3) “komunikasi akan berhasil apabila ditampilkan sikap sopan dan ramah dengan menggunakan bahasa yang saling dimengerti oleh komunikator dan komunikan dengan kondisi fisik yang sehat. Hal ini sejalan dengan pendapat Ernawati (2008:38) “komunikasi melibatkan dua orang atau lebih, bersikap sopan dan ramah dengan menggunakan bahasa yang saling dimengerti oleh komunikator dan komunikan dengan kondisi fisik sehat akan menunjang keberhasilan dalam berkomunikasi. Ada beberapa dasar-dasar dalam berkomunikasi yang berdasarkan penjelasan Ernawati (2008:38) sebagai berikut:

1. Dengan siapa kita berkomunikasi, apakah dengan customer, atasan, orang yang lebih tua atau lawan jenis. Riny Yunita (2008) memaparkan bahwa “adab berkomunikasi/berbicara di Minangkabau

Sumatra barat yang dikenal dengan *Kato Nan Ampek*, yaitu *Kato Mamdaki, Kato Mandata, Kato Malereng, Kato Manurun*”. Menurut pemaparan dari Riny Yunita (2008), maka dapat dijelaskan bahwa *Kato Nan Ampek* itu sebagai berikut:

1) *Kato Mandaki*

Kata dan adab yang digunakan bila kita berkomunikasi dengan orang yang lebih tua atau dituakan dan lebih dihormati karena jabatan dan kedudukannya.

2) *Kato Mandata*

Kata dan adab yang digunakan bila kita berkomunikasi dengan teman sebaya atau rekan kerja.

3) *Kato Malereng*

Kata dan adab yang digunakan bila kita berkomunikasi dengan orang yang memiliki hubungan kekerabatan dengan kita dan keluarga.

4) *Kato Manurun*

Kata dan adab yang digunakan bila kita berkomunikasi dengan orang yang lebih muda ataupun kepada bawahan.

2. Volume suara dalam berkomunikasi perlu diperhatikan sehingga tidak terlalu keras atau terlalu pelan.

3. Sikap badan pada waktu berbicara kepada seseorang maupun terhadap orang banyak sebaiknya dengan melihat dagu lawan bicara dan hanya sekali-sekali melihat matanya dengan tersenyum ramah.
4. Mimik wajah perlu diperhatikan, jangan terlalu serius/tegang dan jangan terlalu santai.
5. Memusatkan perhatian/pikiran pada pokok pembicaraan.
6. Menghindari gerakan-gerakan yang merisihkan, misalnya memegang-megang rambut, menggoyanggoyangkan kaki, melipat kedua tangan ke depan, memasukkan kedua tangan ke dalam saku, mengunyah-ngunyah sesuatu, atau sikap lain yang kurang sopan
7. Pada waktu berbicara di depan orang banyak, usahakan sikap badan tidak terlalu santai atau tegang dan jangan gugup atau gemetar.

c) Komponen dan Jenis Media Komunikasi

Dalam berkomunikasi ada komponen-komponen yang terlipat serta jenis-jenis media yang mendukung proses komunikasi yang dijelaskan didalam Modul SMK (2005:14-16) yaitu:

1. Komponen-komponen komunikasi antara lain:
 - 1) Komunikasi yaitu orang yang menyampaikan pesan atau informasi
 - 2) Komunikan yaitu orang yang menerima pesan atau informasi
 - 3) Pesan yaitu berita yang mengandung arti
 - 4) Saluran yaitu sarana tempat berlalunya lambang-lambang berupa pendengaran, penglihatan, penciuman, rabaan, dan lain-lain

5) Sikap yaitu tanggapan dari pihak komunikan terhadap komunikator

2. Jenis-jenis komunikasi antara lain:

- 1) Media Komunikasi Audio, yaitu alat komunikasi yang dapat ditangkap, didengar, dan dipahami oleh pendengaran. Misalnya : telepon, intercom, radio, tape recorder, dll
- 2) Media Komunikasi Visual, yaitu alat komunikasi yang dapat ditangkap, didengar, dan dipahami oleh penglihatan. Misalnya : surat, buku, surat kabar, majalah, bulletin, dll
- 3) Media Komunikasi Audio-Visual , yaitu alat komunikasi yang dapat ditangkap, didengar, dan dipahami oleh pendengaran dan penglihatan. Misalnya : televise, film layar lebar, VCD, internet, dll

d) Melakukan Komunikasi di Tempat Kerja

Komunikasi juga diperlukan dalam lingkungan dunia usaha atau tempat kerja. Komunikasi yang dilakukan ditempat kerja antara penjual dengan pembeli atau produser dengan konsumen dan atasan dengan bawahan atau teman kerja. Menurut Ernawati (2008:38): “Komunikasi dalam lingkungan dunia usaha yaitu proses komunikasi yang dilakukan antara pembeli dan penjual atau antara produsen (pengusaha) dan konsumen (masyarakat)”. Kamunikasi dengan pembeli atau konsumen dan teman kerja dilakukan dengan cara ramah, profesional, terbuka dan bahasa yang digunakan adalah bahasa yang dimengerti dengan kata lain.

Komunikasi ada dalam setiap tahap produksi. Bagi pihak produsen proses komunikasi harus sudah dilakukan pada saat perencanaan produksi.

Menurut Ernawati (2008:38):

Komunikasi pada tahap perencanaan ditandai dengan adanya riset pasar untuk mengetahui kebutuhan konsumen kemudian melakukan produksi produk, sampai mengetahui tanggapan konsumen terhadap produk perusahaan yang telah dipakainya. Apabila telah tercipta produk yang tepat sasaran, tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan konsumen, maka komunikasi tersebut sudah dianggap berhasil.

Komunikasi yang baik akan meningkatkan tingkat konsumsi para konsumen terhadap produk produsen. Komunikasi yang dimaksud agar dapat menyalurkan keinginan konsumen sesuai dengan keinginannya terhadap produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Sedangkan bagi karyawan sebuah perusahaan harus mengenal produk yang dihasilkan atau dijual kepada konsumen, terutama karyawan dibidang pemasaran. Apabila karyawan yakin akan produk yang akan dihasilkan oleh perusahaan dan mengenal secara lengkap produk tersebut, maka karyawan lebih mudah mengkomunikasikan produk yang dihasilkan kepada konsumen/pelanggan (penjelasan LHS Sakti 2007:3).

Berkomunikasi sesama teman kerja dan pelanggan memerlukan keterampilan khusus. Keterampilan tersebut dapat dikembangkan jika dilatih dan dibiasakan. Untuk bisa terampil dalam berkomunikasi dengan rekan kerja dan pelanggan perlu dimiliki sikap rasa percaya diri, berbicara efektif, cara berpikir efektif, dan mengembangkan potensi diri. Menurut

penjelasan dari pendapat Ernawati (2008:39-42) ada beberapa sikap yang perlu dimiliki oleh seseorang kepada rekan kerja dan pelanggan yaitu:

1. Rasa percaya diri.

Sikap percaya diri bagi seseorang adalah merupakan modal besar yang harus dimiliki untuk dapat melakukan suatu tugas yang baik. Rasa percaya diri tumbuh dan berkembang dengan baik terhadap diri seseorang, apabila seseorang yakin apa yang dilaksanakannya. Kekuatan atau rasa percaya diri datang dari tindakan-tindakan kita sendiri, dan bukan dari tindakan orang lain. Meskipun resiko kegagalan selalu ada dalam setiap tindakan untuk memutuskan sesuatu, harus diterima sebagai tanggung jawab atau tindakan sendiri. Kegagalan harus diterima sebagai pengalaman belajar.

2. Berbicara efektif.

Berbicara efektif yaitu berbicara secara timbal balik dengan pelayan dengan pelanggan. Seseorang harus mampu menyampaikan pesan kepada pelanggan secara efektif dan benar supaya pesan yang disampaikan dapat diterima oleh pelanggan dengan baik serta mencapai sasaran yang diinginkan. Seseorang yang dapat berbicara efektif apabila telah memahami prinsip dan teknik berbicara. Sebelum memulai pembicaraan kepada pelanggan, seseorang harus mempunyai persiapan yaitu dengan membuat konsep pesan yang akan disampaikan karena dapat mempermudah dalam menyampaikan pesan pada

pelanggan serta menghindari kesalahan penyampaian yang dapat mengakibatkan terjadinya konflik.

3. Cara berfikir positif.

Cara berfikir positif adalah menanggapi segala kejadian dengan menyadari bahwa dalam kehidupan ini terkandung segi baik dan segi buruknya. Sikap berfikir positif memudahkan seseorang dalam menfokuskan pekerjaannya untuk mencapai hasil yang diinginkan. Melayani pelanggan dengan berfikir positif yaitu dengan cara melayani pelanggan secara terhormat dengan menunjukkan perhatian yang wajar pada pelanggan, menawarkan bantuan tanpa menunggu diminta oleh pelanggan, memberikan informasi yang jelas pada pelanggan, tidak bersikap apriori/masa bodoh terhadap pelanggan dan tidak memanfaatkan kelemahan konsumen.

4. Mengembangkan potensi diri.

Dalam mengembangkan potensi diri seseorang dituntut untuk bisa menjadi pribadi yang menyenangkan bagi orang lain atau pelanggan dengan cara mengenal diri sendiri dan mengetahui potensi diri.

1) Menenal diri sendiri.

Seseorang dapat mengenal diri sendiri yaitu dengan cara tidak menjadi orang yang egois, meningkatkan kemampuan dan inisiatif, memiliki hubungan secara pribadi dengan orang lain,

megembangkan pribadi kearah yang lebih baik, dan membentuk pribadi yang loyal dan saling membutuhkan.

2) Mengetahui potensi pribadi.

Seseorang dapat mengetahui potensi pribadi yaitu dengan mempunyai motivasi dan dorongan yang kuat untuk bekerja keras serta melakukan tugas yang berkesinambungan. Potensi akan lurut bila tidak diaktifkan dan digerakan. Seseorang yang mengenal dirinya dan mengetahui potensi dirinya yaitu dengan memiliki sifat jujur, pengabdian, kesadaran yang tinggi, menghargai orang lain, percaya diri, kesabaran yang tinggi, antusias, memiliki prinsip dan disiplin.

b. Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal.

Berdasarkan Modul SMK (2005) materi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal terdiri dari: a) Pelayanan Prima, b) karakter pelanggan, c) jenis-jenis kebutuhan pelanggan dan d) penanganan keluhan pelanggan

a) Pelayanan Prima

Berdasarkan uraian pada Modul Andalan (2008) “Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain”. Menurut Atep (2000:9-10) “Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani”. Layanan

dapat terjadi antara: seseorang dengan orang lain, kelompok dengan seorang, seseorang dengan kelompok atau orang-orang dalam organisasi. sedangkan pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan secara baik sehingga dapat memberikan kepuasan kepada penerima layanan (pelanggan/konsumen). Sejalan dengan pendapat Ernawati (2008:44) yang mengatakan bahwa “pelayanan prima adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh petugas pelayanan dari suatu perusahaan industri jasa pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai suatu kepuasan”.

Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan bertujuan untuk memuaskan pelanggan atau konsumen. Menurut Ernawati (2008:44) “Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima, kepuasan pelanggan dapat dicapai, apabila pemberi pelayanan mengetahui siapa yang menjadi pelanggannya”. Dengan mengetahui siapa pelanggan, berarti pemberi layanan lebih mudah memahami keinginan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi. Sedangkan menurut penjelasan dari Modul Andalan (2008) “Pelayanan prima kepada pelanggan selalu bertujuan atau berorientasi pada keuntungan perusahaan”. Pelayanan prima yang diberikan kepada pelanggan pada dasar adalah tindakan mencari untung tetapi dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan secara baik, maka pelanggan yang puas dalam menggunakan

barang dan jasa dari perusahaan dengan sendirinya akan menumbuhkan kepercayaannya kepada perusahaan .

Dalam mewujudkan pelayanan prima kepada pelanggan atau konsumen, penyedia layanan harus memahami prinsip dasar pelayanan prima berdasarkan konsep 3A. Berdasarkan Modul SMK (2005:36-37) ada 3 konsep dasar (A3) yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima yakni:

1. Konsep Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah suatu pernyataan yang bersifat menilai berupa suka atau tidak suka terhadap barang atau jasa tertentu. Sedangkan perilaku adalah perwujudan dari sikap yang dimiliki seseorang yang dapat diamati, dilihat, dan dirasakan. Sikap dan perilaku yang diharapkan pada pelayanan prima adalah sikap yang baik dan simpatik sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan baik.

Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep sikap (*attitude*) adalah:

- 1) Pelayanan berpenampilan serasi, yaitu berhias, berbusana serasi, dan ekspresi wajah yang cerah
- 2) Pelayanan dengan berpikir positif, yaitu tidak bersikap apriori, tidak memanfaatkan kelemahan calon pembeli/pelanggan
- 3) Pelayanan dengan sikap menghargai, yaitu sikap hormat, dan ramah, tutur bahasa yang disertai dengan senyum

2. Konsep Perhatian (*Attention*)

Seorang penjual yang baik akan senantiasa menunjukkan penampilan dan pembicaraan yang mampu menarik perhatian pelanggan atau calon pembelinya. Untuk dapat berperilaku demikian seorang penjual perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Mendengarkan dan memahami kebutuhan pembeli atau pelanggan (menjadi pendengar yang baik)
- 2) Menaruh perhatian pada pembeli dan keluarganya
- 3) Menjaga penampilan sebaik mungkin
- 4) Mengamati perilaku pembeli atau pelanggan

3. Konsep Tindakan (*Action*)

Action yang dimaksud di sini adalah suatu perilaku melayani untuk memenuhi kebutuhan pembeli/pelanggan. Pelayanan ini adalah bentuk pelayanan yang mengarah pada transaksi jual beli. Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep Tindakan (*Action*) adalah:

- 1) Mencatat pesanan pembeli/pelanggan.
- 2) Mencatat kebutuhan pembeli/pelanggan.
- 3) Menegaskan kembali kebutuhan pembeli/pelanggan.
- 4) Mewujudkan kebutuhan pembeli/pelanggan.
- 5) Menyatakan terima kasih dengan harapan pembeli/pelanggan akan datang kembali.

b) Tipe dan Karakter Pelanggan

Pelanggan terdiri dari dua golongan yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Menurut Atep (2000:12-13):

Pelanggan internal adalah orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan pemasaran/ penjualan /administrasiannya. Sedangkan pelanggan eksternal adalah semua orang yang berada di luar organisasi komersial atau organisasi komersial, yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa dari organisasi

Setiap pelanggan memiliki sifat yang berbeda yang terkadang dapat membuat para pemberi/petugas layanan bahagia atau kecewa. Sentuhan pribadi mengarahkan para pemberi layanan untuk berfikir bahwa memperlakukan orang lain sebagaimana memperlakukan diri sendiri. Keberhasilan pemberi/petugas layanan dalam melayani pelanggan yaitu dapat memberikan pelayanan berdasarkan tipe dan karakter pelanggan. Adapun penjelasan yang dikemukakan oleh Ernawati (2008:48-50) mengenai tipe pelanggan antara lain:

1. Pelanggan Pria:

- 1) Tidak bertele-tele dalam mencari barang yang diinginkan
- 2) Sering tertipu karena kurang sabar dalam memilih barang yang diinginkan
- 3) Mudah dipengaruhi bujukan petugas pelayanan (pada bujukan tertentu)

- 4) Mudah terpengaruhi oleh penjelasan dan argumentasi yang objektif.
- 5) Merasa kurang enak tanpa membeli jika memasuki toko

Cara terbaik memperlakukan pelanggan pria adalah: (1) Segera membujuknya atau mempengaruhinya, bahwa barang yang diminati adalah tepat sesuai dengan selera; (2) Petugas jangan banyak bertanya, layani saja apa yang diinginkan; 3) Jawab dan jelaskan semua pertanyaannya, jangan bertele-tele, langsung pada inti permasalahan.

2. Pelanggan Wanita

- 1) Sangat bertele-tele memilih barang
- 2) Lebih tertarik pada mode yang lagi trendy
- 3) Mengutamakan status sosial
- 4) Tidak mudah terpengaruh penjelasan/bujukan petugas pelayanan
- 5) Dalam memilih barang, biasanya lebih tertarik pada motif, bentuk atau warna, bukan pada manfaat barang tersebut, karena wanita cenderung menggunakan perasaan
- 6) Lebih menyukai sesuatu yang bersifat modis terutama dalam memilih produk pakaian, tas, sepatu, dan asesoris sosial dirinya
- 7) Mudah meminta pandangan dan pendapat orang lain
- 8) Menyukai hal-hal yang bersifat romantis
- 9) Kurang menyukai hal-hal yang bersifat teknik.

Cara terbaik menghadapi pelanggan wanita adalah: (1) Sediakan waktu yang cukup luang/lama, agar dia bisa memilih barang yang diinginkannya; (2) Petugas pelayanan harus lebih sabar menghadapi pelanggan wanita, karena wanita lebih cerewet dalam menentukan pilihan; (3) Berikanlah pelayanan yang lebih khusus. Misalnya: diskon untuk produk tertentu, obral untuk beberapa produk bermerek yang modelnya sudah agak telat.

3. Pelanggan Remaja

- 1) Mudah terpengaruh bujukan petugas
- 2) Tidak berpikir hemat
- 3) Mudah terpengaruh tayangan iklan yang menarik
- 4) Seleranya sangat modis dalam memilih barang.
- 5) Agak boros dalam berbelanja.

4. Pelanggan Usia Lanjut

- 1) Tidak bisa mengikuti perkembangan zaman
- 2) Sangat sulit terpengaruh bujuk rayu petugas
- 3) Sudah mantap dalam memilih barang yang diinginkan
- 4) Acapkali menanyakan barang-barang yang sudah ketinggalan zaman
- 5) Biasanya bersikap ramah dan ngomong kepada petugas yang masih muda-muda

- 6) Penjual sering dianggap seperti anak kecil yang tidak tahu apa-apa
- 7) Cenderung ingin berlama-lama.

Cara terbaik memperlakukan pelanggan usia lanjut adalah: (1) Sabar dan penuh pengertian dalam melayaninya; (2) Dengarkanlah dengan baik nasihat-nasihat mereka tanpa membantah atau berdiskusi; (3) Apabila kesulitan dalam melayaninya, sebaiknya segera alihkan ke petugas yang lebih tua atau lebih dewasa.

5. Pelanggan Anak-Anak

- 1) Keinginannya tidak konsisten, tetapi suka berubah-ubah
- 2) Sulit untuk diam, karena masih suka bermain-main
- 3) Mudah dipengaruhi dengan bujuk rayu.

Cara terbaik untuk memperlakukan pelanggan anak-anak adalah; (1) Tidak memperlakukan mereka sebagai anak kecil yang tidak berdaya, karena mereka juga butuh penghargaan dan perlakuan layaknya orang dewasa; (2) Petugas harus sabar dalam melayani pelanggan anak-anak, karena keinginan anak terkadang suka berubah; (3) Petugas perlu memberikan pujian, misalnya dengan kata-kata ”wah pasti adik cantik deh kalau pakai baju ini”.

Sedangkan penjelasan dari pendapat Atep (2000:102-103) mengemukakan tentang karakter pelanggan yang harus dikuasai oleh seseorang pemberi layanan adalah:

1. Pelanggan yang teliti

Pelanggan yang teliti adalah sosok yang penuh pertimbangan, sehingga segala tindakan dipikirkan secara matang. Pelanggan seringkali menginginkan penjelasan yang rinci dari pelayan, dalam memutuskan atau mengambil sikap merima mungkin membutuhkan waktu yang lebih lama. Maka untuk menghadapi tipe pelanggan yang teliti, seseorang pemberi layanan dapat melayaninya penuh kesabaran.

2. Pelanggan yang tidak teliti

Pelanggan yang tidak teliti biasanya bertindak cepat, seringkali pelanggan tidak mau diberikan penjelasan yang bertele-tele. Pelanggan yang teliti sering bertindak cepat karena faktor dorongan kata hati (emosional), tapi terkadang juga berlaku agak kasar. Dalam mengahapi karakter pelanggan yang tidak teliti hendaknya bersifat bijaksana, berikan kebebasan dan sarankan untuk melakukan transaksi ketika sudah terlihat akan mengambil keputusan saat membeli.

3. Pelanggan yang ragu-ragu

Pelanggan yang ragu-ragu adalah tipe pelanggan yang harus diberikan keyakinan dengan hati-hati, bila perlu tunjukan bukti dan upayakan untuk tidak memberikan banyak pilihan supaya keraguan-keraguannya tidak semakin meningkat. Dalam menghadapi tipe pelanggan yang ragu-ragu seseorang pemberi layanan harus bersikap meyakinkan pelanggan.

4. Pelanggan yang ekonomis

Pelanggan yang ekonomis akan memutuskan untuk membeli jika sudah diketahui keuntungan dan kerugian. Dalam menghadapi tipe pelanggan yang ekonomis, seseorang harus dapat menjelaskan manfaat atau kegunaan produk dibandingkan harganya atau membandingkan harga dengan merek-merek produk sejenisnya.

5. Pelanggan yang fanatik

Pelanggan yang fanatik adalah tipe pelanggan yang sangat yakin, percaya diri dan keinginannya sulit diubah. Untuk menghadapi tipe pelanggan yang fanatik seseorang tidak perlu bertindak terlalu jauh, melainkan dengan cara menyediakan produk yang diinginkannya atau membiarkannya tanpa memperoleh kesempatan untuk meraih keuntungan darinya.

6. Pelanggan yang pendiam

Pelanggan yang pendiam sulit untuk dilayani, mungkin karena malu atau sifatnya pendiam. Maka seseorang pemberi layanan harus memberikan kebebasan dan tunggu sampai ia bicara.

7. Pelanggan yang ramah

Pelanggan yang ramah biasanya senang berbicara dan menginginkan pelayanan yang memuaskan. Menghadapi pelanggan yang ramah sebenarnya tidak semudah yang dikira karena sulit untuk dipahami. Tipe pelanggan yang ramah merupakan tipe yang menerima segala

penjelasan dari pemberi layanan tetapi penerimaannya tidak selalu diakhiri dengan pembelian. Cara pendekatan yang bersahabat biasanya akan lebih berhasil dalam menghadapinya.

c) Pelanggan yang tegas

Pelanggan yang tegas adalah pelanggan yang penuh keyakinan dan percaya diri tetapi tidak fanatik, karakter seperti ini biasanya dapat mengambil keputusan dengan cepat dan tegas, tidak terpengaruh kepada hal-hal yang lain. Menghadapi karakter seperti ini seseorang harus bisa mengendalikan diri dan membiarkan pelanggan untuk memutuskan segalanya tanpa harus mempengaruhinya.

d) Pelanggan yang pelit

Pelanggan yang pelit merupakan tipe pelanggan yang ingin selalu untung sendiri karena pelanggan ingin membeli produk yang murah dan menginginkan potongan harga yang istimewa, bahkan ada juga yang selalu menunggu bonus atau hadiah. Menghadapi pelanggan yang pelit seseorang harus menyediakan produk yang dijual obral, potongan harga dan hadiah.

e) Pelanggan yang selektif

Pelanggan yang selektif sama dengan pelanggan yang teliti karena sebelum melakukan pembelian biasanya selalu memilih produk yang bermerek atau yang berkualitas.

f) Pelanggan yang pasif

Pelanggan yang pasif hampir sama dengan pelanggan yang pendiam karena pelanggan yang pasif biasanya berkunjung ketoko hanya untuk berjalan-jalan atau melihat-lihat saja tanpa ada niat untuk membeli, jika kebetulan ada yang disukai maka ia baru akan membeli.

c) **Jenis-Jenis Kebutuhan Pelanggan**

Menurut Atep (2000:4) “ Kebutuhan manusia adalah suatu yang timbulkan secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupannya. Kebutuhan tersebut kemudian memunculkan keinginan manusia untuk memperoleh sesuatu yang dibutuhkan sebagai alat pemuas kebutuhan hidupnya. Dalam kenyataannya, untuk memperoleh berbagai alat pemuas kebutuhan tersebut ada yang dapat diperoleh dengan sendiri dan ada yang diperoleh dengan bantuan orang lain karena berbagai keterbatasan kemampuan untuk menyediakan sendiri.

Ketika alat-alat pemuas kebutuhan yang berupa barang atau jasa tidak dapat disediakan sendiri, tentu jasa diperlukan jasa dan layanan dari pihak lain yang mampu menyediakan alat-alat pemuas kebutuhan tersebut. Atep (2000:5) mengemukakan bahwa “Pihak lain yang mengambil kesempatan untuk menyediakan alat pemuas kebutuhan disebut penyedia atau produser/penjual, sedangkan pihak yang meminta dan menggunakannya disebut pengguna atau konsumen/pelanggan”.

Setiap pelanggan mengharapkan pelayanan yang baik karena pelanggan mempunyai hak atas informasi yang jujur dan benar tentang produk yang akan dibeli untuk memenuhi kebutuhannya. Pada dasarnya harapan pelanggan yang paling utama akan kebutuhannya adalah kepuasan. Kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara memberikan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Berdasarkan pendapat Ernawati (2008:53) ada beberapa cara yang bisa dilakukan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan antara lain:

1. Menemukan kebutuhan pokok pelanggan
2. Mencari tahu apa sebenarnya yang menjadi harapan pelanggan, sehingga mereka mau kembali datang kepada perusahaan kita
3. Selalu memperhatikan apa yang menjadi harapan pelanggan, lakukan melebihi dari yang diharapkan sehingga pelanggan merasa senang.

d) Penanganan Keluhan Pelanggan

Seseorang pemberi layanan harus mampu mengatasi keluhan pelanggan supaya tidak semakin membesar dan berdampak kurang baik bagi perusahaan. Pemberi layanan perlu mengetahui keluhan-keluhan pelanggan yang sering terjadi. Berdasarkan uraian dalam Modul SMK (2005:35) pada dasarnya keluhan pelanggan dapat dikategorikan ke dalam 4 bagian utama, yaitu:

1. Keluhan mekanikal

Biasanya keluhan ini disampaikan oleh pelanggan karena barang yang dibelinya mengalami kerusakan pada sebagian atau salah satu peralatan atau barang yang dibeli tersebut. Keluhan mekanikal ini biasanya sering terjadi pada pembelian barang-barang mekanikal dan elektrik (seperti TV, tape, radio, AC, laser disc, mobil, motor, dll)

2. Keluhan akibat sikap petugas

Biasanya keluhan ini disampaikan oleh pelanggan, karena sikap petugas yang kurang baik atau negatif pada saat melayani pelanggan yang lebih berbahaya lagi bila petugas pelayanan tersebut memposisikan dirinya ingin menjadi “pusat perhatian” dengan pakaian dan aksesoris keren, make-up yang wah.

3. Keluhan akibat pelayanan buruk

Biasanya keluhan pelanggan karena hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan itu sendiri yang buruk. Misalnya: di restoran, penyajian hidangan yang terlalu lama membuat tamu bosan dan jengkel, sehingga selera makan menjadi hilang

4. Keluhan Yang Aneh

Keluhan yang aneh adalah keluhan pelanggan yang di mata petugas merupakan keluhan yang tidak wajar. Pelanggan yang mengeluh seperti ini secara psikologis mungkin hidupnya tidak bahagia, kesepian, atau stress. Keluhan yang disampaikan kadangkala

tidak perlu dicarikan jalan keluarnya, cukup di dengarkan dengan penuh perhatian, karena biasanya orang seperti ini hanya menginginkan hubungan yang hangat antar manusia.

Dalam menghadapi keluhan pelanggan, kita harus menyadari bahwa keluhan tersebut adalah salah satu langkah untuk menuju perbaikan kinerja perusahaan. Keluhan tidak berarti penghinaan terhadap produk perusahaan, melainkan merupakan koreksi yang efektif yang akan membuat perusahaan semakin matang. Dengan adanya keluhan, para petugas pelayanan akan menjadi lebih profesional dalam bekerja. Berdasarkan uraian dari Modul SMK (2005:34-35) tentang beberapa cara yang dilakukan untuk menangani keluhan pelanggan yaitu:

1. Hadapilah keluhan pelanggan dengan bijaksana, jangan terbawa emosi, jangan mudah marah mendengarkan omelan pelanggan.
2. Dengarkan keluhan pelanggan dengan penuh perhatian, sedapat mungkin hidupkan suasana penuh keakrapan.
3. Petugas pelayanan tidak boleh membuat janji-janji jika hanya menyenangkan pelanggan.
4. Berikanlah rasa simpatik dan ikut merasakan keluhan pelanggan dengan baik, serta ucapkan maaf yang tulus dan berjanji akan memperbaiki kekurangan atas pelayanan yang diberikan.

c. Menjaga Standar Presentasi Personal.

Berdasarkan Modul SMK (2005) materi menjaga standar presentasi pesonal terdiri dari: berpenampilan menarik dan bekerja dengan aman merupakan hal yang terkait dalam rangka melaksanakan pelayanan prima terhadap pelanggan.

a) Berpenampilan menarik

Menurut penjelasan Modul SMK (2005:41) “Penampilan adalah bentuk citra diri seseorang yang dapat dilihat dari penampilan secara keseluruhan. Sedangkan Menurut Ernawati (2008:56) “ Berpenampilan menarik adalah salah satu bagian dari kunci sukses dalam bekerja, terutama pekerjaan yang berhubungan dengan orang lain”. Penampilan diri yang baik adalah perpaduan dari keserasian penampilan luar (fisik) dan penampilan yang timbul dalam diri (rohani). Berdasarkan uraian dari pendapat Ernawati (2008:56) agar dapat tampil serasi di depan pelanggan seseorang harus dapat memenuhi beberapa persyaratan seperti:

1. Kesehatan tubuh berkaitan dengan makanan yang dikonsumsi harus bergizi dan selalu berolah raga.
2. Perawatan anggota tubuh seperti: perawatan kulit, perawatan wajah, perawatan tangan dan kaki, perawatan rambut serta menghilangkan bau badan dan nafas tidak sedap.
3. Berbusana yang serasi, berdasarkan uraian dalam Modul SMK (2005:42) “bagaimana kita berbusana akan menentukan bagaimana orang bersikap pada kita”. Keserasian dalam berbusana berarti

berbusana sesuai dengan: usia, bentuk badan/tubuh, waktu, kesempatan, status pekerjaan, mode dan warna kulit.

b) Bekerja dengan aman

Keamanan sangat diperlukan dalam bekerja, dalam mengemukakan pendapat, dalam menjalankan aktifitas sehari-hari, dalam berkendara dan dalam bersosialisasi. Menurut Atep (2000:55) “Keamanan berarti keadaan aman tidak merasa takut atau lepas dari bahaya, ketentraman, sentosa. Bagi pemberi layanan atau karyawan perlu kesadaran bahwa keamanan para pelanggan atau tamu perlu diutamakan.

d. Melakukan Pekerjaan Dalam Tim

Berdasarkan Modul SMK (2005) materi melakukan pekerjaan dalam tim terdiri dari: a) prinsip-prinsip bekerja dalam tim, b) manfaat dan tujuan bekerja dalam tim, c) tugas dan tanggung jawab dalam tim, d) karakteristik tim.

a) Prinsip-Prinsip melakukan pekerjaan dalam Tim

Pada era globalisasi persaingan antara perusahaan menjadi semakin banyak, sehingga pelanggan menjadi sangat penting dalam kehidupan sebagian besar suatu perusahaan. Perusahaan harus berusaha lebih keras untuk mencapai tujuan dalam memperoleh keuntungan melalui kepuasan pelanggan yang berkesinambungan. Perusahaan akan tercapai jika berhasil menciptakan produk serta menjual lebih efisien melalui *team work*. Menurut uraian Modul SMK (2005:49) “Tim merupakan sesuatu pekerjaan dikerjakan secara bekerja sama yang akan mencapai hasil yang

lebih baik. Sedangkan menurut Ernawati (2008:57) “Tim adalah sekumpulan orang berakal yang terdiri atas dua, lima, hingga dua puluh orang dan memenuhi syarat terpenuhinya kesepahaman hingga membentuk sinergi antarpelbagai aktivitas yang dilakukan anggotanya”. Sebuah tim memiliki beberapa ciri-ciri, berdasarkan Modul (2005:49) ada ciri-ciri bekerja dalam satu tim yaitu:

1. Seseorang harus bekerja bersama-sama dalam mencapai tujuan.
2. Seseorang harus bersedia menerima berbagai pendapat.
3. Pemecahan positif terhadap berbagai perbedaan pendapat, tanpa melibatkan kebencian pribadi.
4. Seseorang harus bersedia berbagi ilmu, pengetahuan, informasi dan keterampilan.
5. Seseorang harus mampu membicarakan secara terbuka serta menggunakan tim sebagai dukungan dan sumber bagi pemecahan masalah.
6. Seseorang harus mengatur dalam pembagian dan pendelegasian tanggung jawab secara mandiri tetapi tetap dalam kerangka kerja sama.
7. Seseorang harus berbagi saran mengenai upaya untuk meningkatkan unjuk kerja yang diajukan oleh rekan kerja.
8. Semua orang didalam tim tidak ragu untuk mengambil inisiatif dan tindakan yang diperlukan, tanpa perlu cemas akan suara yang menentang.

9. Suasana yang mendukung, jika dalam tim kerja seseorang tidak menunjukkan rasa saling percaya, saling menghargai dan keterbukaan maka tim tersebut akan terpecah dan menimbulkan berbagai konflik.

b) Manfaat dan Tujuan Bekerja dalam Tim

Melakukan pekerjaan dalam tim mempunyai fungsi dan manfaatnya antara lain dapat mengubah sikap, perilaku, nilai-nilai pribadi, serta dapat turut serta dalam mendisiplinkan anggota lain (Modul SMK 2005:50). Dalam anggota tim seseorang harus mencerminkan keserasian yang menunjukkan bahwa setiap anggota bertindak sesuai dengan prinsip atau tujuan bersama. Adapun tujuan melakukan pekerjaan dalam tim yang diuraikan dalam Modul SMK (2005:50-51) antara lain:

1. Manfaat bagi Organisasi:
 - 1) Meningkatkan produktivitas kerja
 - 2) Meningkatkan kualitas kerja
 - 3) Meningkatkan mentalitas kerja
2. Manfaat bagi Anggota:
 - 1) Stress atau beban akibat pekerjaan akan berkurang
 - 2) Tanggung jawab atas pekerjaan dipikul bersama
 - 3) Memperoleh balas jasa dan penghargaan
 - 4) Sebagai media aktualisasi diri
 - 5) Dapat menyalurkan bakat dan kemampuannya

Setiap Tim mempunyai tujuan yang berbeda-beda, sesuai dengan permasalahan dan bidang garapan masing-masing. Pada dasarnya tujuan bekerja dalam Tim didasarkan pada tiga prinsip, yaitu:

- 1) Kesatuan tujuan
- 2) Efisiensi
- 3) Efektivitas

c) Tugas dan Tanggung Jawab dalam Tim

Tugas dan tanggung jawab dalam tim meliputi tugas anggota tim dan pimpinan tim. Menurut uraian dari Modul SMK (2005:51) tugas dan tanggung jawab dalam tim meliputi:

1. Secara umum tugas dan tanggung jawab Anggota Tim adalah sebagai berikut:
 - 1) Mewujudkan tujuan dan misi Tim
 - 2) Memelihara kebersamaan dalam Tim
 - 3) Mematuhi dan melaksanakan ketentuan atau norma yang berlaku dalam Tim
 - 4) Merealisasikan tugas dan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya
 - 5) Menjaga nama baik dan kerahasiaan Tim
 - 6) Menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan pekerjaan Tim
 - 7) Memberikan kontribusi yang nyata memajukan kerja sama Tim

- 8) Ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan Tim serta menerima dan melaksanakan keputusan Tim dengan penuh tanggung jawab
2. Tugas dan tanggung jawab Pimpinan Tim adalah:
- 1) Kreatif dan proaktif dalam memberikan dukungan terhadap kerjasama tim
 - 2) Membimbing dan mengarahkan seluruh anggota dalam pelaksanaan kerjasama tim
 - 3) Menanggapi dan menangani setiap permasalahan yang timbul sebagai dampak negative dari kerjasama tim
 - 4) Memikul seluruh tanggung jawab terhadap maju mundurnya kerjasama tim
 - 5) Memberikan komando terhadap pelaksanaan tugas dan kegiatan tim.

d) Karakteristik dalam Tim

Tim sebagai media agar setiap individu dapat bekerja secara kolektif dengan penuh sinergi sebagai satu kesatuan yang senyawa. Pekerjaan atau aktivitas yang dilakukan dalam sebuah tim memiliki nilai lebih karena tersedianya pelbagai jalinan relasi manusia secara langsung tanpa adanya rintangan-rintangan formal antara individu. Kondisi ini tentunya berdampak positif, yaitu dapat memompa semangat anggota tim untuk bekerja secara produktif. Dalam tataran manusiawi, bermain sendiri

sangat membosankan dan lebih cenderung mengantarkan pada kegagalan. Tidak mungkin manusia dapat hidup dengan menyendiri semata, tim kerja merupakan sumber penting bagi proses pemutakhiran pengetahuan. Di sana individu-individu berbeda bersatu dalam satu ikatan dengan cara yang berbeda-beda pula yang pada akhirnya, karena interaksi yang tidak dapat dihindarkan, terciptalah sifat-sifat bersama yang membentuk kepribadian setiap individu dalam tim. Sebuah potensi dapat diinvestasikan untuk menghasilkan laba semaksimal mungkin melalui terciptanya suasana kondusif bagi terciptanya sebuah proses yang interaktif yang memproduksi pengetahuan baru atau mengembangkan pengetahuan yang telah ada. Hal ini merupakan karakteristik yang telah ada dalam tim.

Menurut penjelasan Ernawati (2008:58-59) karakteristik tim yang dinamis dan memiliki anggota beragam mempunyai orientasi sebagai berikut:

1. Berorientasi pada opini

- 1) Berlawanan dengan orang yang bersifat dogmatis, sifat berorientasi pada opini akan mengarahkan orang untuk tidak mengutuk orang lain.
- 2) Anggota yang berorientasi pada opini memperkenalkan gagasannya tanpa mengusulkan atau bahkan mengisyaratkan agar orang lain memberi posisi istimewa pada gagasannya.

- 3) Anggota tim mengatakan gagasannya dan meminta gagasan orang lain, bukan menunjukkan bahwa gagasannyalah yang memberi jawaban terhadap permasalahannya.
 - 4) Mereka tidak hanya memfokuskan pada idenya sendiri, tetapi menginvestigasi pendapat orang lain.
2. Berorientasi pada persamaan
- 1) Dalam kelompok yang beragam, rasa persamaan merupakan titik awal dari komunikasi yang efektif.
 - 2) Anggota tim yang berorientasi pada persamaan melihat keragaman sebagai suatu keunggulan ”perbedaan yang kita miliki memungkinkan kita untuk mengecek setiap sisi, sudut, puncak, dan dasar suatu permasalahan.”
 - 3) Sebuah tim yang berorientasi pada persamaan mengandalkan pada semua anggota.
 - 4) Kepercayaan terhadap anggota tim meningkatkan produktivitas.
3. Berfokus pada tujuan
- 1) Anggota tim yang memfokuskan pada tujuan kelompok, kecil kemungkinannya akan bercekcok dikarenakan keunikan masing-masing anggota.
 - 2) Keseluruhan anggota tim memiliki tujuan yang sama.
 - 3) Bagi anggota tim yang berfokus pada tujuan, keunikan masing-masing anggota bukanlah masalah.

- 4) Anggota tim mengakui bahwa individu juga memiliki tujuan dan mungkin tujuan tersebut bisa bertentangan dengan tujuan tim.
- 5) Keunikan anggota tim yang muncul ke permukaan segera diatasi, tidak dibiarkan sampai melahirkan masalah.

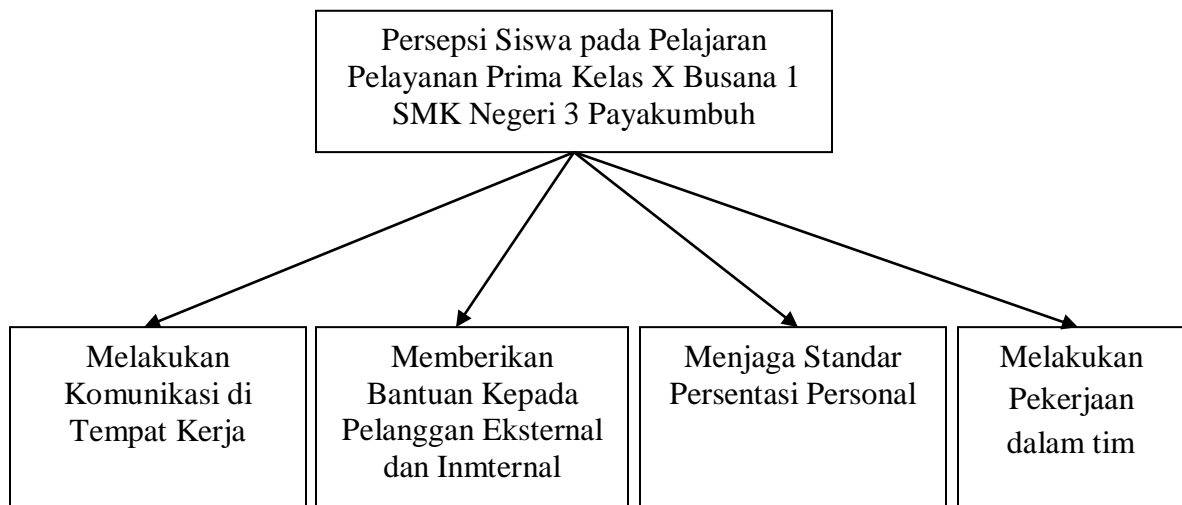
Anggota tim memiliki sikap yang memungkinkan adanya keterbukaan komunikasi. Apabila setiap tim menjadikan karakteristik ini sebagai model, perbedaan tidak menjadi masalah. Meskipun demikian, dalam kenyataan kita menemukan komunikasi sering terputus apabila orang tidak memahami atau menerima keunikan. Cara anggota tim memahami dan bekerja dengan keunikan individu secara langsung mempengaruhi kinerja tim.

B. Kerangka Konseptual

Berdasarkan deskripsi teoritis yang telah dikemukakan dan sesuai dengan ruang lingkup penelitian yaitu persepsi siswa pada Pelajaran Pelayanan Prima di Kelas X Busana 1 SMK Negeri 3 Payakumbuh. Persepsi merupakan suatu penilaian, pendapat, pengamatan dan pengalaman seseorang terhadap suatu objek melalui sistem konseptual dan panca inderanya yang menentukan reaksinya terhadap suatu objek. Maka untuk mengetahui persepsi siswa pada pelajaran Pelayanan Prima perlu dirumuskan suatu kerangka konseptual sehingga indikator yang akan teliti terlihat lebih jelas. Adapun indikator dari penelitian ini adalah *pertama*, melakukan komunikasi di tempat kerja; *kedua*, memberikan bantuan

kepada pelanggan internal dan eksternal; *ketiga*, menjaga standar persentasi personal dan *keempat*, melakukan pekerjaan dalam tim.

Gambar 1
Skema Kerangka Konseptual



C. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian disusun sesuai dengan keempat indikator yang terdapat pada kerangka konseptual yaitu:

1. Bagaimana persepsi siswa tentang melakukan komunikasi di tempat kerja?
2. Bagaimana persepsi siswa tentang memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal?
3. Bagaimana persepsi siswa tentang menjaga standar persentasi personal?
4. Bagaimana persepsi siswa tentang melakukan pekerjaan dalam tim?

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan terdahulu dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi siswa tentang melakukan komunikasi di tempat kerja dikategorikan baik dengan tingkat persentase 36%.
2. Persepsi siswa tentang memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal dikategorikan baik dengan tingkat persentase 36%.
3. Persepsi siswa tentang menjaga standar presentasi personal dikategorikan buruk dengan tingkat persentase 40%.
4. Persepsi siswa tentang melakukan pekerjaan dalam tim dikategorikan sedang dengan tingkat persentase 40%.
5. Total keseluruhan dari indikator-indikator persepsi siswa pada pelajaran Pelayanan Prima dikategorikan sedang dengan tingkat persentase 44%.

B. Saran

Bertolak dari kesimpulan diatas, maka dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Kepada sekolah SMK Negeri 3 Payakumbuh agar menampah jam pelajaran Pelayanan Prima, sehingga Kompetensi Dasar (KD) Pelayanan Prima dapat tercapai.
2. Kepada guru SMK Negeri 3 Payakumbuh, khususnya guru yang mengajar pelajaran Pelayanan Prima agar dapat meningkatkan persepsi siswa pada Pelayanan Prima menjadi lebih baik, sehingga kompetensi dasar pelajaran Pelayanan Prima yang diharapkan dapat tercapai.
3. Siswa SMK Negeri 3 Payakumbuh agar meningkatkan persepsinya dalam pelajaran Pelayanan Prima.
4. Apabila ada peneliti lain yang melanjutkan penelitian sejenis (penelitian yang relevan), dapat dijadikan sebagai bahan informasi, untuk mengetahui hasil yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Dr.Suharsimi.(2006). *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*.

Jakarta: Rineka Cipta.

Arikunto, Dr. Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*.

Jakarta: Rineka Cipta.

Arikunto, Dr.Suharsimi.(2010). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Atep, Brata Adya. (2000). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Alex Media

Komputindo

Dewi Salma, Prawidilaga. (2008). *Mozaik Teknologi Pendidikan*. Jakarta: Prenada

Media Grup.

Ernawati, dkk. (2008). *Tata Busana Jilid 1*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah

Menengah Kejuruan.

[http:// www.wordpress.com](http://www.wordpress.com), Rabu, 9 April 2008, diakses senin, 8 November 2010.

“ *Etika berbicara*”.

Irianto, Prof.Dr. H.(2006). *Statistik: Konsep Dasar & Aplikasinya*. Jakarta: Kencana

Prenada Media.

LHS Sakti.(2007). *Layanan Prima Kepada Pelanggan*. Bogor: CV Bina Pustaka.

Modul SMK. (2005). *Memberikan Pelayanan Secara Prima*. Jakarta: Direktorat

Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.