



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
REPUBLIK INDONESIA  
2016**

# **GURU PEMBELAJAR**

## **MODUL PAKET KEAHLIAN USAHA PERJALANAN WISATA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN**



**Penulis: Andrean Hartanu W, SST.Par, dkk**

**KELOMPOK KOMPETENSI B  
AIRLINES RESERVATION**

**DASAR PEMBELAJARAN YANG MENDIDIK**





**GURU PEMBELAJAR**

**Modul Paket Keahlian Usaha Perjalanan Wisata  
Sekolah Menengah Kejuruan(SMK)**

**KELOMPOK KOMPETENSI B**

PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN  
TENAGA KEPENDIDIKAN (PPPPTK) BISNIS DAN PARIWISATA  
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
TAHUN 2016

**Penanggung Jawab :**  
Dra. Hj. Djuariati Azhari, M.Pd

**KOMPETENSI PROFESIONAL**

**Penulis:**  
Andrean Hertanu W, SST. Par  
081315551159  
andrean105@gmail.com

**Penelaah:**  
Dora Veri Kristiana, S.Pd., M.M  
08129355567  
dorap4tkbispar@gmail.com

**KOMPETENSI PEDAGOGIK**

**Penulis:**  
Drs. Ahmad Hidayat, M.Si.  
08158178384  
hidayat.ahmad96@yahoo.com

**Penelaah:**  
Dra. Budi Kusumawati, M.Ed  
081384342094  
budikusumawati@gmail.com

**Layout & Desainer Grafis:**  
Tim

**GURU PEMBELAJAR**  
**MODUL PAKET KEAHLIAN**  
**USAHA PERJALANAN WISATA**  
**SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)**

**Kelompok Kompetensi B**

**Kompetensi Profesional:**  
**AIRLINES**  
**RESERVATION**

**Kompetensi Pedagogik:**  
**DASAR**  
**PEMBELAJARAN YANG**  
**MENDIDIK**

*Copyright © 2016*

Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga  
Kependidikan Bisnis dan Pariwisata  
Direktorat Jenderal Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
Dilarang mengcopy sebagian atau keseluruhan isi buku ini untuk  
kepentingan komersial tanpa izin tertulis dari Kementerian Pendidikan dan  
Kebudayaan

## Kata Sambutan

Peran guru profesional dalam proses pembelajaran sangat penting sebagai kunci keberhasilan belajar siswa. Guru Profesional adalah guru yang kompeten membangun proses pembelajaran yang baik sehingga dapat menghasilkan pendidikan yang berkualitas. Hal tersebut menjadikan guru sebagai komponen yang menjadi fokus perhatian pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam peningkatan mutu pendidikan terutama menyangkut kompetensi guru.

Pengembangan profesionalitas guru melalui program Guru Pembelajar (GP) merupakan upaya peningkatan kompetensi untuk semua guru. Sejalan dengan hal tersebut, pemetaan kompetensi guru telah dilakukan melalui uji kompetensi guru (UKG) untuk kompetensi pedagogik dan profesional pada akhir tahun 2015. Hasil UKG menunjukkan peta kekuatan dan kelemahan kompetensi guru dalam penguasaan pengetahuan. Peta kompetensi guru tersebut dikelompokkan menjadi 10 (sepuluh) kelompok kompetensi. Tindak lanjut pelaksanaan UKG diwujudkan dalam bentuk pelatihan paska UKG melalui program Guru Pembelajar. Tujuannya untuk meningkatkan kompetensi guru sebagai agen perubahan dan sumber belajar utama bagi peserta didik. Program Guru Pembelajar dilaksanakan melalui pola tatap muka, daring (*online*), dan campuran (*blended*) tatap muka dengan online.

Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK), Lembaga Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Kelautan Perikanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (LP3TK KPTK), dan Lembaga Pengembangan dan Pemberdayaan Kepala Sekolah (LP2KS) merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan yang bertanggung jawab dalam mengembangkan perangkat dan melaksanakan peningkatan kompetensi guru sesuai bidangnya. Adapun perangkat pembelajaran yang dikembangkan tersebut adalah modul untuk program Guru Pembelajar (GP) tatap muka dan GP online untuk semua mata pelajaran dan kelompok kompetensi. Dengan modul ini diharapkan program GP memberikan sumbangan yang sangat besar dalam peningkatan kualitas kompetensi guru.

Mari kita sukseskan program GP ini untuk mewujudkan Guru Mulia Karena Karya.

Jakarta, Februari 2016  
Direktur Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan,

**Sumarna Surapranata, Ph.D.**  
NIP. 195908011985032001

## Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas selesainya penyusunan Modul Guru Pembelajar Paket Keahlian Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dalam rangka Pelatihan Guru Pasca Uji Kompetensi Guru (UKG). Modul ini merupakan bahan pembelajaran wajib, yang digunakan dalam pelatihan Guru Pasca UKG bagi Guru SMK. Di samping sebagai bahan pelatihan, modul ini juga berfungsi sebagai referensi utama bagi Guru SMK dalam menjalankan tugas di sekolahnya masing-masing.

Modul Guru Pembelajar Paket Keahlian Usaha Perjalanan Wisata SMK ini terdiri atas 2 materi pokok, yaitu: materi profesional dan materi pedagogik. Masing-masing materi dilengkapi dengan tujuan, indikator pencapaian kompetensi, uraian materi, aktivitas pembelajaran, latihan dan kasus, rangkuman, umpan balik dan tindak lanjut, kunci jawaban serta evaluasi pembelajaran.

Pada kesempatan ini saya sampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan atas partisipasi aktif kepada penulis, editor, reviewer dan pihak-pihak yang terlibat di dalam penyusunan modul ini. Semoga keberadaan modul ini dapat membantu para narasumber, instruktur dan guru pembelajar dalam melaksanakan Pelatihan Guru Pasca UKG bagi Guru SMK.

Jakarta, Februari 2016  
Kepala PPPPTK Bisnis dan Pariwisata

**Dra. Hj. Djuariati Azhari, M.Pd**  
NIP.195908171987032001

# Daftar Isi

Halaman

Kata Sambutan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Tabel.....	ix
Bagian I Kompetensi Profesional .....	1
Pendahuluan .....	2
A. Latar Belakang .....	2
B. Tujuan .....	3
C. Peta Kompetensi .....	4
D. Ruang Lingkup .....	5
E. Saran Cara Penggunaan Modul .....	6
Kegiatan Pembelajaran 1 Mengelola Prosedur Kebersihan dan Resikonya.....	8
A. Tujuan .....	8
B. Indikator Pencapaian Kompetensi .....	8
C. Uraian Materi.....	9
D. Aktivitas Pembelajaran .....	17
E. Latihan/Kasus/Tugas.....	18
F. Rangkuman .....	19
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut .....	20
Kegiatan Pembelajaran 2 Mengelola Konflik Konsumen/Pelanggan .....	24
A. Tujuan .....	24
B. Indikator Pencapaian Kompetensi .....	24
C. Uraian Materi.....	25
D. Aktivitas Pembelajaran .....	36
E. Latihan/Kasus/Tugas.....	37
F. Rangkuman .....	40
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut .....	41

Kegiatan Pembelajaran 3 Melakukan Prosedur Administrasi .....	45
A. Tujuan .....	45
B. Indikator Pencapaian Kompetensi .....	45
C. Uraian Materi .....	46
D. Aktivitas Pembelajaran .....	52
E. Latihan/Kasus/Tugas .....	52
F. Rangkuman .....	55
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut .....	58
Kegiatan Pembelajaran 4 Menunjukkan Menerima dan Memproses Sistem Penempahan ( <i>Reservation System</i> ) serta Mengoordinasikan Jasa Pemasok....	61
A. Tujuan .....	61
B. Indikator Pencapaian Kompetensi .....	61
C. Uraian Materi .....	62
D. Aktivitas Pembelajaran .....	93
E. Latihan/Kasus/Tugas .....	95
F. Rangkuman .....	96
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut .....	96
Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas .....	99
Evaluasi .....	101
Penutup .....	111
Daftar Pustaka .....	112
Glosarium .....	113
Bagian II Kompetensi Pedagogik.....	115
<b>Pendahuluan</b> .....	116
A. Latar Belakang .....	116
B. Tujuan .....	117
C. Peta Kompetensi .....	118
D. Ruang Lingkup .....	119
E. Saran Cara Penggunaan Modul .....	119
Kegiatan Pembelajaran 1 Teori belajar, Prinsip-Prinsip Belajar .....	122
A. Tujuan .....	122
B. Indikator Pencapaian Kompetensi .....	122
C. Uraian Materi .....	122
D. Aktivitas Pembelajaran .....	130

E. Latihan/Kasus/Tugas .....	130
F. Rangkuman .....	131
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut .....	132
Kegiatan Pembelajaran 2 Pendekatan/Model Pembelajaran .....	134
A. Tujuan .....	134
B. Indikator Pencapaian Kompetensi .....	134
C. Uraian Materi .....	135
D. Aktivitas Pembelajaran .....	151
E. Latihan/Kasus/Tugas .....	152
F. Rangkuman .....	154
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut .....	156
Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas .....	157
Evaluasi .....	158
Penutup .....	159
Daftar Pustaka .....	160
Glosarium .....	161
Lampiran .....	164

## Daftar Gambar

	Halaman
Kompetensi Profesional	
Gambar 1 IATA Traffic Conference Areas .....	63
Gambar 2 Rute Domestik Garuda Indonesia .....	70
Gambar 3 Rute Internasional Garuda Indonesia.....	70
Gambar 4 Jadwal Penerbangan Garuda Indonesia .....	73
Gambar 6 Dimensi Bagasi .....	82
Gambar 7 Paspor Biasa.....	91
Gambar 8 Contoh Visa .....	92
Gambar 9 Kartu Reservasi .....	93
Kompetensi Pedagogik	
Gambar 1. Tahapan Belajar.....	131
Gambar 2. Keterkaitan Sikap, Pengetahuan, Keterampilan .....	136
Gambar 3. Pembelajaran Penemuan.....	136
Gambar 4. Perkembangan Berpikir Anak.....	137
Gambar 5. Perkembangan Bahasa dan Berpikir .....	138
Gambar 6. Langkah-langkah Pendekatan Saintifik .....	139
Gambar 7. Langkah-Langkah Pembelajaran Berbasis Proyek.....	149

## Daftar Tabel

	Halaman
Kompetensi Profesional	
Tabel 1 Area dan Sub Area .....	67
Tabel 2 Maskapai Penerbangan Domestik.....	69
Tabel 3 Maskapai Penerbangan Internasional .....	69
Tabel 4 Kode untuk permintaan khusus.....	86



# Bagian I

## Kompetensi Profesional





# Pendahuluan

## A. Latar Belakang



Pengembangan keprofesian berkelanjutan (PKB) sebagai salah satu strategi pembinaan guru dan tenaga kependidikan diharapkan dapat menjamin guru dan tenaga kependidikan mampu secara terus menerus memelihara, meningkatkan, dan mengembangkan kompetensi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pelaksanaan kegiatan PKB akan mengurangi kesenjangan antara kompetensi yang dimiliki guru dan tenaga kependidikan dengan tuntutan profesional yang dipersyaratkan.

Guru dan tenaga kependidikan wajib melaksanakan PKB baik secara mandiri maupun kelompok. Khusus untuk PKB dalam bentuk diklat dilakukan oleh lembaga pelatihan sesuai dengan jenis kegiatan dan kebutuhan guru. Penyelenggaraan diklat PKB grade 2 dilaksanakan oleh PPPPTK dan LPPPTK KPTK atau penyedia layanan diklat lainnya. Pelaksanaan diklat tersebut memerlukan modul sebagai salah satu sumber belajar bagi peserta diklat. Modul merupakan bahan ajar yang dirancang untuk dapat dipelajari secara mandiri oleh peserta diklat berisi materi, metode, batasan-batasan, dan cara mengevaluasi yang disajikan secara sistematis dan menarik untuk mencapai tingkatan kompetensi yang diharapkan sesuai dengan tingkat kompleksitasnya.

Modul diklat PKB bagi guru dan tenaga kependidikan grade 2 ini merupakan acuan bagi penyelenggara pendidikan dan pelatihan dalam memfasilitasi pencapaian kompetensi dalam pelatihan yang diperlukan guru pada saat melaksanakan kegiatan PKB.

## B. Tujuan



Modul PKB grade 2 ini bertujuan untuk memfasilitasi peserta dengan sikap, keterampilan dan pengetahuan yang dipersyaratkan pada kegiatan pembelajaran Mengembangkan Pengetahuan Lokal dan Merencanakan Peluang dalam bidang Pariwisata Bagi Masyarakat Lokal dan Melaksanakan Penjualan.

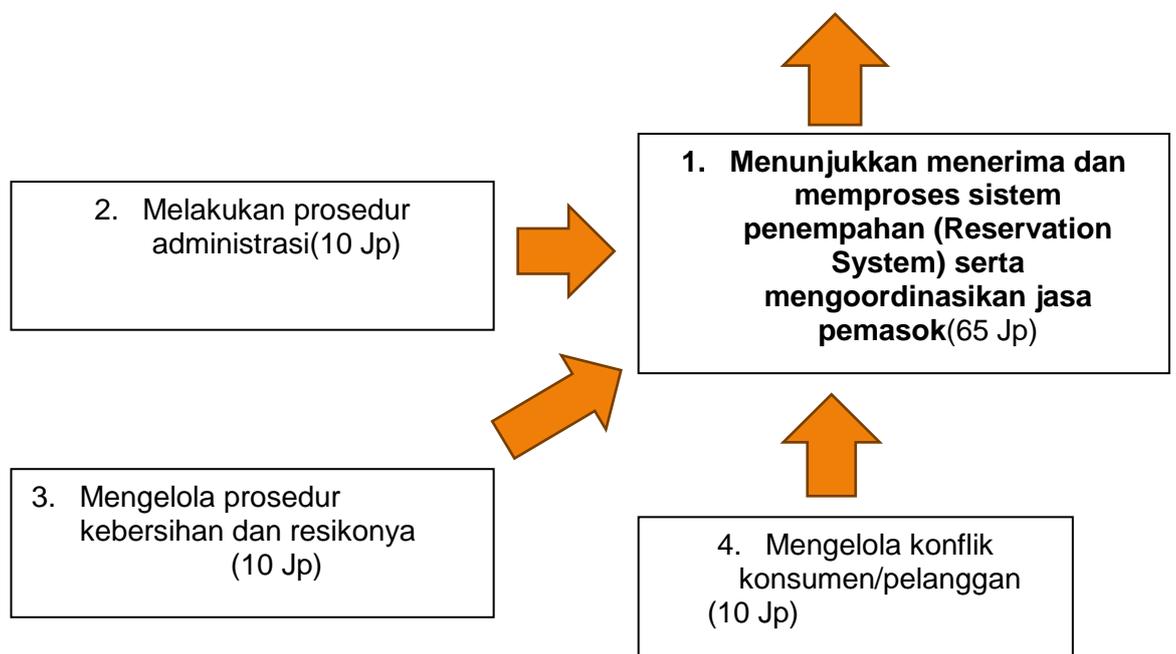
Sikap, keterampilan dan pengetahuan tersebut merupakan kompetensi-kompetensi profesional yang mengacu pada level 7 Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia agar mampu:

- a. Merencanakan dan mengelola sumberdaya dibawah tanggung jawabnya, dan mengevaluasi secara komprehensif kerjanya dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni untuk menghasilkan langkah-langkah pengembangan strategi organisasi.
- b. Memecahkan permasalahan ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau seni di dalam bidang keilmuannya melalui pendekatan monodisipliner.
- c. Melakukan riset dan mengambil keputusan strategis dengan akuntabilitas dan tanggung jawab penuh atas semua aspek yang berada di bawah tanggung jawab bidang keahliannya.

Kemampuan ini merupakan bagian dari pengembangan keprofesian berkelanjutan agar para guru dapat menghasilkan mengembangkan keilmuan yang diampunya secara kreatif di lingkup pendidikan kejuruan yang akan menyumbang pengembangan profesi di bidang usaha perjalanan wisata.

### C. Peta Kompetensi

**Kompetensi Profesional: Menguasai materi, struktur, konsep, dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu**



## D. Ruang Lingkup



Ruang lingkup dari modul ini terdiri dari 4 kegiatan pembelajaran yang terdiri dari:



Kegiatan pembelajaran 1 bertujuan untuk memfasilitasi peserta mampu menguasai sikap, keterampilan dan pengetahuan yang dipersyaratkan pada kegiatan pembelajaran **mengelola prosedur kebersihan dan resikonya** dengan cakupan pada industri perjalanan wisata dan konteks di pendidikan kejuruan.



Kegiatan pembelajaran 2 bertujuan untuk memfasilitasi peserta dengan sikap, keterampilan dan pengetahuan yang dipersyaratkan pada kegiatan **mengelola konflik konsumen/pelanggan** dengan cakupan pada industri perjalanan wisata dan konteks di pendidikan kejuruan



Kegiatan pembelajaran 3 bertujuan untuk memfasilitasi peserta mampu menguasai sikap, keterampilan dan pengetahuan yang dipersyaratkan pada kegiatan pembelajaran **melakukan prosedur administrasi** dengan cakupan pada industri perjalanan wisata dan konteks di pendidikan kejuruan.



Kegiatan pembelajaran 4 bertujuan untuk memfasilitasi peserta dengan sikap, keterampilan dan pengetahuan yang dipersyaratkan pada **kegiatan menunjukkan menerima dan memproses sistem penempahan (Reservation System) serta mengoordinasikan jasa pemasok** dengan cakupan pada industri perjalanan wisata dan konteks di pendidikan kejuruan

## E. Saran Cara Penggunaan Modul



Selamat bergabung pada kegiatan pembelajaran modul ini yang terdiri dari materi pelatihan dikemas dalam suatu unit program pembelajaran yang terencana agar anda dapat mempelajari secara mandiri. Saran penggunaan modul adalah:

- Pelajari uraian materi yang berupa paparan fakta/data, konsep, prinsip, dalil, teori, prosedur, keterampilan, hukum dan nilai-nilai.
- Kerjakan aktivitas pembelajaran untuk memantapkan pengetahuan, keterampilan serta nilai dan sikap yang terkait dengan uraian materi.
- Isi latihan untuk memfasilitasi anda menganalisis untuk berpikir dan bersikap kritis.
- Baca ringkasan yang merupakan sari pati dari uraian materi kegiatan pembelajaran untuk memperkuat pencapaian tujuan kegiatan pembelajaran.
- Tulis umpan balik, rencana pengembangan dan implementasi dari kegiatan belajar pada halaman yang tersedia sebagai tindak lanjut kegiatan pembelajaran.
- Cocokkan hasil latihan/kasus/tugas pada kunci jawaban untuk mengukur tingkat pemahaman dan keberhasilan anda.
- Bila sudah mempelajari dan berlatih seluruh kegiatan pembelajaran, isikah evaluasi akhir modul untuk mengukur tingkat penguasaan anda pada keseluruhan modul ini.
- Bila anda kesulitan terhadap istilah/kata-kata/frase yang berhubungan dengan materi pembelajaran, anda dapat melihat pada daftar glosarium yang tersedia pada modul ini.



# Kegiatan Pembelajaran 1





## Kegiatan Pembelajaran 1 Mengelola Prosedur Kebersihan dan Resikonya

### A. Tujuan



Setelah mempelajari dan menyelesaikan tugas pada modul ini, peserta mampu:

1. Menganalisis penanganan dan penyimpanan seluruh barang-barang sesuai dengan standar perusahaan dan persyaratan hukum
2. Melaksanakan prosedur kebersihan tempat kerja secara baik sesuai dengan standar perusahaan dan persyaratan hukum
3. Menganalisis resiko kebersihan dengan cepat, tenang dan sopan
4. Melakukan pencegahan terhadap terjadinya resiko tersebut dalam ruang lingkup tanggung jawab individu dan sesuai dengan persyaratan hukum perusahaan
5. Mengevaluasi pelaksanaan prosedur kebersihan dan resiko untuk perbaikan kinerja perusahaan yang akan datang sesuai dengan standar perusahaan dan persyaratan hukum.

### B. Indikator Pencapaian Kompetensi



1. Menganalisis penanganan dan penyimpanan seluruh barang-barang
2. Melaksanakan prosedur kebersihan tempat kerja secara baik
3. Menganalisis resiko kebersihan
4. Melakukan pencegahan terhadap terjadinya resiko tersebut dalam ruang lingkup tanggung jawab individu
5. Mengevaluasi pelaksanaan prosedur kebersihan dan resiko untuk perbaikan kinerja perusahaan yang akan datang.

## C. Uraian Materi



### 1. Mengenal konsep 5R di tempat kerja

Melihat lingkungan kerja yang rapi dan bersih tentu saja akan membangkitkan semangat kerja kita. Coba kita pikirkan, berapa lamakah waktu kita dalam sehari yang kita gunakan di tempat kerja? Mungkin bisa sekitar 30% dari waktu kita seharinya. Lingkungan kerja yang rapi dan bersih bukan merupakan hasil kerja semalam, tetapi merupakan rangkaian kerja yang sistematis dan terus-menerus. Salah satu metode yang sistematis dan telah terbukti berhasil adalah metode 5R. Metode 5R merupakan singkatan dari **Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin** (berasal dari 5S, yaitu Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke) yang merupakan suatu metode sederhana untuk melakukan penataan dan pembersihan tempat kerja yang dikembangkan dan diterapkan di Jepang.

Di negara asalnya, orang Jepang menyebut 5S sebagai fondasi bagi semua jenis industri. 5R merupakan budaya tentang bagaimana seseorang memperlakukan tempat kerjanya secara benar. Bila tempat kerja tertata rapi, bersih, dan tertib, maka kemudahan bekerja perorangan dapat diciptakan, dan dengan demikian 4 bidang sasaran pokok industri, yaitu efisiensi, produktivitas, kualitas, dan keselamatan kerja dapat lebih mudah dicapai. Kegiatan 5R adalah kegiatan yang tidak terpisahkan dari pekerjaan sehari-hari. Kegiatan 5R tidak hanya bermanfaat bagi Kolese, namun juga bermanfaat bagi pribadi warga Kolese sendiri karena kegiatan ini merupakan faktor pendukung bagi kualitas kehidupan kerja mereka.

#### **Ringkas**

Seringkali kita mengeluhkan tempat kerja yang terasa sempit. Mari kita teliti bagaimana hal itu terjadi. Mengapa tempat kerja dirasakan makin sempit?

Pada prinsipnya, tempat kerja adalah tempat untuk bekerja, karena orang bekerja butuh tempat. Namun kenyataannya, tempat kerja sering menjadi tempat penampungan berbagai benda (barang rusak, mesin rusak, benda kerja tertunda, barang setengah jadi, contoh barang/sample, dan berbagai benda pribadi, baik titipan maupun orang lain).

Benda-benda tersebut menjadi beban bagi tempat kerja dan menyita ruang kerja yang tersedia. Oleh karena itu, tempat kerja harus bebas dari semua benda yang tidak diperlukan untuk bekerja. Tempat kerja harus ringkas.

Sehingga sebuah perintah tegas perlu kita canangkan, "**Singkirkan Barang-Barang Yang Tidak Diperlukan Dari Tempat Kerja Kita**". Apabila barang yang tidak diperlukan dan barang yang masih diperlukan dibiarkan tercampur, maka ruang kerja akan tersita oleh banyak barang. Akibatnya bekerja menjadi semakin sulit karena banyaknya hambatan fisik. "Singkirkan barang-barang yang tidak diperlukan dari tempat kerja", itulah formula ringkas. Kehadiran semua barang yang berada di tempat kerja harus ditetapkan secara serius. Benda-benda yang tak diperlukan dalam bekerja harus disingkirkan. Semua daerah harus diperiksa secara tuntas untuk menemukan barang-barang tak bertuan. Waspadalah terhadap tempat tersembunyi. Berbagai benda asing dapat ditemukan di kolong, di sudut-sudut ruangan, di balik almari, di tempat gelap, di dalam peti, di dalam almari, atau di atas rak, terutama yang paling atas dan paling bawah yang jarang disentuh. Segeralah tetapkan status kegunaan setiap benda di tempat kerja. Singkirkan benda yang tidak lagi digunakan dalam bekerja. Berbagai barang mungkin tidak jelas statusnya, karena terabaikan selama ini. Untuk itu, konsultasilah dengan unit lain, mungkin barang itu diperlukan.

**Ringkas** adalah langkah awal dari 5R. Langkah ini merupakan langkah yang sangat strategis. Tanpa diawali dengan langkah ini kegiatan kebersihan dan penataan hanya merupakan kosmetik belaka, yang hanya berlangsung di permukaan saja. Penerapan R yang lain akan sia-sia bila masih ada banyak

barang yang tidak berguna di tempat kerja. Mulailah 5R dengan ringkas secara sungguh-sungguh, karena di sinilah letak kuncinya.

### **Rapi**

Pernahkah melihat rekan kerja kita yang sibuk mencari alat kerja yang akan digunakan. Atau bahkan hal itu merupakan pengalaman pribadi kita sendiri? Waktu yang dihabiskan tercatat cukup lama, walaupun akhirnya memang ketemu. Siapa yang peduli terhadap waktu yang hilang untuk mencari/semuanya seolah-olah dianggap wajar.

Kegiatan mencari adalah bagian dari kegiatan kerja. Benarkah demikian? Kegiatan mencari adalah pemborosan karena tidak memberikan nilai tambah pada hasil produksi. Tanpa kegiatan mencari, pemanfaatan waktu kerja benar-benar terfokus pada kerja bernilai tambah. Berapa banyak penghematan waktu bila kegiatan mencari dihapuskan? Berapa banyak kelambatan penyelesaian produksi dapat dicegah bila kegiatan mencari dihilangkan? Setelah tempat kerja menjadi ringkas, selanjutnya tempat kerja dibuat menjadi rapi.

Di tempat kerja yang rapi, semua barang dapat ditemukan dengan cepat, karena prinsip utama tempat yang rapi adalah: **"Setiap Barang Yang Ada Di Tempat Kerja Mempunyai Tempat Yang Pasti"**. Sebenarnya merapikan tempat kerja tidaklah sulit, yang sulit adalah menyempatkan diri untuk selalu melakukannya. "Tidak ada waktu, percuma nantinya toh akan berantakan lagi, atau kerja keras memang harus berkesan berantakan" dan sebagainya merupakan alasan klasik yang selalu diajukan.

Perlu dilakukan terobosan untuk mendobrak alasan yang kurang tepat itu. Untuk itu perlu diperhatikan 5 langkah penting menuju rapi, yaitu:

- a. Pengelompokan barang Semua barang di tempat kerja dibagi dalam kelompok-kelompok barang sesuai dengan jenisnya, misalnya alat kerja, benda kerja, komponen, dan sebagainya. Pengelompokkan barang

dapat diterapkan dengan logika yang sesuai. Ada 2 pola pengelompokan barang yang lazim diterapkan: Uniform dan Fungsi.

Pola uniform diterapkan bila barang yang sama dikelompokkan pada tempat yang sama, sedang pola fungsi diterapkan bila beberapa barang yang meskipun berlainan ditempatkan pada tempat yang sama dengan dasar urutan atau fungsi penggunaan yang berbarengan (Kit atau Set, contohnya yaitu kotak alat-alat teknik).

- b. Penyiapan tempat Setelah barang dikelompokkan, tempat yang sesuai harus disiapkan. Penempatan kelompok barang dipertimbangkan berdasarkan dua pertimbangan umum: Volume (dimensi ruang yang dibutuhkan) dan Frekuensi (sering-tidaknya barang digunakan dalam proses kerja).
- c. Tanda batas Tanda batas yang jelas pada lokasi penempatan barang akan mempercepat penemuan barang. Pembatas fisik seperti sekat pada lemari, rak, pagar, tembok, dan sebagainya dapat berfungsi sebagai pembatas tempat. Bila pembatas belum ada, buatlah garis pembatas dengan cat. Dengan garis batas tempat kondisi kelebihan barang dapat segera diketahui. Garis batas dapat pula dibuat dengan melukiskannya sesuai dengan bentuk barang yang ditempatkan disitu. Garis batas yang langsung menggambarkan bentuk barang memberi kemudahan untuk mengenali jenis barangnya, misalnya kunci pas, palu, gergaji, dan sebagainya. Barang yang tidak ada di tempatnya segera diketahui, dan tentu saja harus segera ditemukan dan dibereskan. Dengan garis batas berupa gambar barang orang akan mudah mengembalikannya ke tempat semula.
- d. Identitas barang Langkah keempat ialah pemberian identitas/tanda pengenal pada barang, berupa carik kertas atau label. Label barang berisi keterangan nama atau kode barang, lokasi simpan, dan sebagainya. Label sebaiknya juga tertempel di tempat penyimpanan. Penggunaan label dengan nomor, bentuk kertas, warna, dan sebagainya dapat mempermudah ketepatan identifikasi barang.
- e. Denah atau peta Langkah terakhir adalah membuat denah atau peta dan indeks daftar isi yang menggambarkan peruntukan lokasi tempat

barang. Hal ini penting guna memudahkan dan mempercepat proses pencarian kembali. Dengan denah atau peta, setiap orang tahu di mana letak dari sebuah barang. Tempat kerja yang tertib dan rapi merupakan cermin pribadi penghuni tempat kerja.

Bila semua karyawan menerapkan rapi di tempat kerjanya, produktivitas akan meningkat. Intisari dari penerapan rapi di tempat kerja adalah kemudahan dalam mencari dan mendapatkan barang yang dibutuhkan pada saat yang tepat. Demikian pula setelah selesai pemakaiannya, pekerja juga mendapat kemudahan dalam mengembalikan alat kerja. Salah satu prinsip yang diterapkan di dalam kegiatan rapi adalah mengusahakan agar semua benda dapat terlihat dengan jelas oleh semua orang.

### **Resik**

Tahukah kita bahwa tempat kerja yang kotor, berdebu, lembab, dan berjamur itu tidak sehat. Keadaan tempat kerja yang kotor dan kumuh berdampak pada kesulitan pemeriksaan mesin maupun peralatan kerja. Di tempat seperti itu gangguan mesin mudah terjadi karena tidak terpelihara. Produk yang dihasilkan mesin yang sering macet tidak dapat dijamin kualitasnya. Kebocoran, retak, aus pada mesin atau peralatan dapat terjadi tanpa terpantau bila tempat kerja kotor. Resik di tempat kerja berarti segala potensi gangguan mesin dapat dipantau dan ditanggulangi sedini mungkin, karena membersihkan berarti memeriksa.

Tempat kerja perlu resik karena pengaruh resik terhadap produktivitas, kualitas, dan keselamatan kerja sangatlah jelas. Secara singkat prinsip resik adalah "**Bersihkan Segala Sesuatu Yang Ada Di Tempat Kerja**". Jangan tinggalkan kotoran di tempat kerja. Kotoran menyembunyikan potensi-potensi gangguan yang mungkin terjadi. Tempat kerja yang resik juga menimbulkan perasaan aman dan nyaman bekerja. Jadi terkait dengan peningkatan higiene perusahaan dan kesehatan kerja, yang juga merupakan cermin keselamatan dan kesehatan kerja. Hambatan yang sering muncul dalam menerapkan resik adalah petugas khusus kebersihan (*Cleaning Service*).

Kita umumnya menganggap bahwa resiko merupakan tanggungjawab petugas kebersihan. Kita lupa bahwa membersihkan berarti memeriksa. Tugas memeriksa mesin jelas tidak dapat diserahkan pada petugas kebersihan pada umumnya. Kita adalah orang yang paling tahu keadaan di tempat kerja kita dan kita pulalah yang bertanggungjawab atas keberesan dan kebersihan tempat kerja tersebut. Tanggungjawab petugas kebersihan terbatas pada lorong, jalan, dan daerah umum pabrik saja. Penggunaan peta daerah tanggungjawab karyawan perlu diterapkan. Para karyawan mengetahui batas fisik tanggungjawab resiko-nya secara jelas. Gagasan menarik lainnya adalah memperagakan papan tata letak resiko yang besar di lokasi di mana foto karyawan yang bertanggungjawab di tempat tersebut ditampilkan. resiko dapat diterapkan secara sistematis melalui 4 langkah, yaitu :

- a. penyediaan sarana kebersihan,
- b. pembersihan tempat kerja,
- c. peremajaan tempat kerja, dan
- d. pelestarian resiko.

Dapat dikatakan bahwa rahasia pembinaan kebiasaan dan disiplin kita terutama dipusatkan pada 3R yang pertama ini. Kegiatan nyata secara fisik yang dikembangkan dalam 3R pertama ini akan membekas pada pola pikir kita dan memudahkan penanaman disiplin selanjutnya.

### **Rawat**

Rawat pada prinsipnya adalah mengusahakan agar tempat kerja yang sudah menjadi baik dapat selalu terpelihara. Di tempat kerja yang terawat, kerawanan dan penyimpangan dapat segera dikenali, sehingga berbagai masalah dapat dicegah sedini mungkin. Contohnya, peminjam barang tidak mengembalikan ke tempat semula, atau perlakuan yang salah terhadap barang sehingga menjadi cacat. Lebih fatal lagi kalau terjadi tabrakan kereta barang karena salah jalur. Prinsip utama rawat di tempat kerja adalah **"Semua Orang Memperoleh Informasi Yang Dibutuhkan Di Tempat Kerja, Tepat Waktu"**.

Bila hal tersebut tercapai, maka kondisi tidak pasti dan resiko dapat dihilangkan. Berkurangnya ketidakpastian dan kerancuan akan menghindari kesalahan dan penyimpangan kerja. Prosedur kerja penting untuk menunjukkan cara kerja yang benar, terutama bagi operator baru. Prosedur kerja juga perlu untuk mengingatkan operator lama agar mereka selalu bekerja benar. Prosedur kerja yang diperagakan di tempat kerja meningkatkan konsentrasi pekerja. Prosedur kerja yang dibuat secara lengkap, rinci, dan seksama, akan sia-sia bila hanya disimpan di laci. Walaupun prosedur kerja ada, tetapi bila proses kerja yang dilakukan sudah sangat berbeda dibandingkan prosedur itu, maka fungsi prosedur kerja tersebut menjadi sia-sia. Prosedur kerja yang paling baik dibuat oleh warga Kolese pelaku proses sendiri dengan bantuan pimpinan kerjanya. Kesempatan menyusun prosedur kerjanya merupakan pengakuan bahwa ia adalah orang yang paling mengenal bidang kerjanya dan diharapkan dengan demikian ia akan mematuhi prosedur kerja yang dibuatnya sendiri.

### **Rajin**

Pada akhirnya semua R yang telah dibahas tidak dapat diterapkan tanpa sentuhan manusia. Manusia menjadi kunci dari setiap usaha, termasuk usaha penerapan 5R. Rajin ditambahkan sebagai penutup dari 5R guna mengingatkan kembali tentang pentingnya unsur manusia dalam penerapan dan memberi arahan bagaimana manusia dapat memenuhi perannya sebagai manusia seutuhnya.

Banyak hal lain yang kita lakukan secara sadar maupun tidak menyalahi urutan yang berlaku akan mengakibatkan gangguan pada proses berikut. Kebiasaan buruk seperti itu tidak boleh dipertahankan dalam industri. Rajin di tempat kerja berarti pengembangan kebiasaan positif di tempat kerja. Apa yang sudah baik harus selalu dalam keadaan prima setiap saat. Prinsip Rajin di tempat kerja adalah "**Lakukan Apa Yang Harus Dilakukan Dan Jangan Melakukan Apa Yang Tidak Boleh Dilakukan**". Secara sistematis rajin di tempat kerja dikembangkan melalui 4 langkah pembinaan praktis yaitu:

1. target bersama,
2. teladan atasan
3. hubungan warga Kolese, dan
4. kesempatan belajar

Usahakan pertemuan berkala di tempat kerja. Bahas praktek perilaku positif yang dapat dikembangkan di antara kita. Tentukan bersama berbagai target kebiasaan yang perlu diperbaiki. Suatu ikrar bersama untuk mematuhi kemudian dapat dilakukan. Berikanlah kesempatan yang leluasa bagi rekan kerja mengemukakan pendapatnya, dan bersedialah mendengarkan mereka. Atasan merupakan panutan bagi bawahannya. Oleh karena itu ia harus konsekuen dalam mematuhi dan menghormati semua aturan, baik yang dibuat perusahaan, maupun aturan setempat yang dibuat para warga Kolese.

Teladan atasan merupakan hal yang tidak dapat ditawar lagi dalam pembinaan manusia. Dengan sesama rekan kerja tidak saling menyapa di tempat kerja adalah gejala buruk, karena sopan santun dan keramahan antar sesama menjadi tidak ada. Sekedar ucapan "Selamat Pagi", "Sampai Ketemu", "Terima Kasih", atau "Maaf" merupakan cermin dan sikap menghargai. Kebiasaan ini menjadi pelumas dalam hubungan kerja, di samping juga memberikan rasa aman dan rasa diterima bagi para karyawan. Kenali rekan kerja kita satu persatu: namanya, umur, latar belakang, keluarga, kebiasaan-kebiasaan dan sebagainya. Binalah hubungan baik dengan mereka melalui perhatian yang tulus. Kesempatan belajar bukan hanya pendidikan di kelas saja. Proses belajar dapat berlangsung di mana saja, yang penting berbagai pengalaman belajar dapat memberi makna bagi kehidupan seseorang. Kesempatan belajar bagi kita dapat berupa penyediaan buku dan sarana belajar, alat peraga praktek, pelatihan sambil bekerja (*on the job training/OJT*), kesempatan untuk menguasai pekerjaan lain, penerapan dan keikutsertaan dalam Program Perbaikan seperti gugus kendali mutu (GKM), *Continuous Improvement (CI)*, sistem saran (SS), serta berbagai kesempatan lain.

## D. Aktivitas Pembelajaran



1. Amati gambar berikut ini



2. Isilah lembar kerja berdasarkan hasil pengamatan Anda terhadap gambar tersebut :

✓ Anda diminta mendeskripsikan gambar di atas.
✓ Apakah ada kaitannya dengan 5R ? Analisis dan komunikasikan.

## E. Latihan/Kasus/Tugas



### 1. Latihan

Green Office seperti apa?Mungkinkah?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### 2. Tugas 1

Buatlah sketsa dua dimensi sederhana terkait Green Office di tempat kerja Anda.

### 3. Tugas 2

Susunlah sebuah SOP Kebersihan yang akan diterapkan di tempat kerja Anda.

## F. Rangkuman



5R merupakan budaya tentang bagaimana seseorang memperlakukan tempat kerjanya secara benar.

Bila tempat kerja tertata rapi, bersih, dan tertib, maka kemudahan bekerja perorangan dapat diciptakan, dan dengan demikian 4 bidang sasaran pokok industri, yaitu efisiensi, produktivitas, kualitas, dan keselamatan kerja dapat lebih mudah dicapai.

<b>5R (Indonesia)</b>	<b>5R (Jepang)</b>	<b>Prinsip</b>
Ringkas	Seiri	Singkirkan barang yang tidak diperlukan
Rapi	Seiton	Membenahi tempat penyimpanan barang
Resik	Seiso	Mengatur dan melaksanakan prosedur kebersihan harian
Rawat	Seiketsu	Pertahankan Ringkas, Rapi dan Resik
Rajin	Shitsuke	Jadikanlah sebagai suatu kebiasaan

Manfaat penerapan 5R di tempat kerja adalah :

1. Faster (delivery, deadlines)
2. Better (quality)
3. Easier (working environment)
4. Effective (cost)

## G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut



### 1. Umpan Balik

Setelah mempelajari kegiatan belajar ini, periksa penguasaan pengetahuan dan keterampilan anda menggunakan daftar periksa di bawah ini:

No	Indikator	Ya	Tidak	Bukti
1.	Menganalisis penanganan dan penyimpanan seluruh barang-barang			
2.	Melaksanakan prosedur kebersihan tempat kerja secara baik			
3.	Menganalisis resiko kebersihan			
4.	Melakukan pencegahan terhadap terjadinya resiko tersebut dalam ruang lingkup tanggung jawab individu			
5.	Mengevaluasi pelaksanaan prosedur kebersihan dan resiko untuk perbaikan kinerja perusahaan yang akan datang.			

## 2. Tindak Lanjut

Buat rencana pengembangan dan implementasi di lingkungan kerja anda:

1. Apakah anda mengimplementasikan rencana tindak lanjut ini sendiri atau berkelompok?

sendiri

berkelompok – silahkan tulis nama anggota kelompok yang lain dalam tabel di bawah.

No:	Nama anggota kelompok lainnya (tidak termasuk diri anda)

2. Gambarkan suatu situasi atau isu di dalam institusi/organisasi/lingkungan anda yang mungkin dapat anda ubah atau tingkatkan dengan mengimplementasikan sebuah rencana tindak lanjut.

3. Apakah judul rencana tindak lanjut anda?

4. Apakah manfaat/hasil dari Rencana Aksi anda tersebut?

5. Uraikan bagaimana rencana tindak lanjut anda memenuhi kriteria SMART



## Kegiatan Pembelajaran 2





## Kegiatan Pembelajaran 2 Mengelola Konflik Konsumen/Pelanggan

### A. Tujuan



Setelah mempelajari dan menyelesaikan tugas pada modul ini, peserta mampu:

1. Menganalisis situasi konflik di tempat kerja sesuai prosedur perusahaan
2. Menanggapi keluhan konsumen sesuai prosedur perusahaan
3. Memecahkan masalah dalam situasi konflik sesuai prosedur perusahaan
4. Mengevaluasi situasi konflik, dalam rangka perbaikan di dalam penanganan konflik yang mungkin timbul sesuai prosedur perusahaan.

### B. Indikator Pencapaian Kompetensi



1. Menganalisis situasi konflik di tempat kerja
2. Menanggapi keluhan konsumen
3. Memecahkan masalah dalam situasi konflik
4. Mengevaluasi situasi konflik, dalam rangka perbaikan di dalam penanganan konflik yang mungkin timbul.



# Proses Komunikasi

Komunikasi mencakup penyampaian suatu informasi dan pengertian dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi ini hanya berhasil apabila dimengerti oleh penerima pesan sesuai seperti apa yang dimaksudkan oleh pengirim pesan.

Salah satu bagian penting dari komunikasi adalah mendengarkan. Mendengarkan ini seringkali asal diterima saja dan menjadi penyebab utama dari konflik. Mendengarkan adalah apa yang Anda dengar, bukan yang Anda pikir Anda dengar. Pada kenyataannya adalah bahwa 75% dari komunikasi lisan tidak diperhatikan, salah pengertian dan terlupakan.

Ada beberapa hambatan untuk mencapai komunikasi yang efektif. Bagaimana Anda memotivasi orang untuk menanggapi, khususnya dalam situasi yang penting, hal ini penting dalam mencari tahu apa yang dipikirkan dan dimengerti oleh orang.

Konflik dapat mengarah kepada pertengkaran dan ketidaksenangan. Tetapi jika ini ditangani dengan baik, hal ini dapat digunakan dengan positif. Paling tidak, hal ini menunjukkan bahwa orang cukup peduli untuk berargumentasi tentang apa yang mereka anggap benar dan mereka mempunyai suatu kesempatan untuk mengekspresikan perasaan mereka yang tersembunyi, yang mungkin kemudian digunakan secara benar. Hal ini juga memberikan orang suatu kesempatan untuk melihat pendapat lain dan mungkin menyadari penampilan mereka agak sempit dan introspektif. Hal ini mungkin perlu untuk diubah. Jadi sesungguhnya, konflik itu bukan suatu masalah. Namun yang paling penting adalah bagaimana mengatasi konflik tersebut.

## Mengidentifikasi Situasi Konflik

Konflik bisa timbul diantara :

- Pekerja dan Atasan
- Para Pekerja
- Perusahaan dan Distributor
- Perusahaan dan Pelanggan

Konflik juga bisa terjadi dalam diri seseorang. Konflik mungkin :

- Disruptive
- Mengarah ke ketakutan, stress dan frustrasi
- Produktif
- Kesehatan.

Sebab-sebab yang Berpotensi Menimbulkan Konflik antara lain:

- Komunikasi yang buruk
  - ✓ Salah Pengertian
  - ✓ Pendengaran yang selektif
  - ✓ Syakwasangka
- Kepribadian yang tidak sesuai
- Ketakutan akan perubahan, pembuatan keputusan
- Perbedaan dalam nilai dan sikap
- Perbedaan dalam tujuan, kebutuhan, keinginan
- Emosi- orang tidak selalu tenang dan berpikir rasional.

Hambatan-hambatan dalam Komunikasi diantaranya adalah :

- Mencoba untuk menilai pernyataan dari pandangan kita sendiri
- Penggunaan kata-kata khusus atau bahasa teknik
- Kebisingan diluar yang mengganggu komunikasi
- Kurangnya rasa simpati dari kedua belah pihak
- Adanya prasangka atau masalah

- Kekurangan waktu
- Penggunaan dari frase tertentu :

Misalnya :

- ✓ Itu tidak akan berhasil atau kita telah mencoba sebelumnya
- ✓ Anda tidak mengerti
- ✓ Ini terlalu berat
- ✓ Kami tidak siap.

Mengatasi Hambatan dalam Komunikasi bisa termasuk :

- Gunakan kata-kata yang :
  - ✓ Jelas
  - ✓ Tepat
  - ✓ Benar
  - ✓ Sopan.
- Bersikap Empati
- Bersikap Positif
- Memilih lokasi dan waktu yang tepat
- Gunakan ketrampilan mendengarkan secara aktif seperti :
  - ✓ Berpikir secara terbuka
  - ✓ Membiarkan pembicara menyelesaikan pembicaraannya
  - ✓ Menjadi pendengar yang baik
  - ✓ Mencoba untuk mendapatkan seluruh isi materi
  - ✓ Tunjukkan bahwa anda mendengar

Teknik Komunikasi Non-Verbal diantaranya:

- Komunikasi sosial  
Membiarkan orang menggunakan jarak pribadi
- Komunikasi dengan Lingkungan  
Waspada dengan keadaan sekitar(pencahayaan, suara, perlengkapan fisik).

- Komunikasi secara fisik  
Menggunakan bahasa tubuh yang tepat (gerakan tangan, ekspresi wajah, nada suara, fokus mata, sentuhan).

Keamanan bisa terancam apabila :

- Pelanggan mengeluh mengenai suatu produk atau pelayanan
- Terjadi konflik diantara rekan kerja
- Pelanggan menolak pelayanan yang diberikan
- Pelanggan berada dibawah pengaruh obat atau minuman keras
- Pelanggan yang ditolak oleh perusahaan
- Pelanggan yang terlambat
- Salah pengertian tentang kebudayaan

Bantuan mungkin diperoleh dari :

- Rekan kerja
- Atasan
- Polisi atau petugas keamanan.

### **Pemecahan Konflik**

Semua pandangan/pendapat harus :

- Memotivasi
  - ✓ Apa pandangan dari mereka?
  - ✓ Apa latar belakangnya ?
  - ✓ Bagaimana hal ini dikembangkan?
- Penerimaan  
Setiap orang mempunyai hak untuk menyampaikan pendapat mereka.
- Memperlakukan dengan baik  
Perhatikan pendapat mereka dengan serius

Hal ini lebih baik untuk membuka saluran dari komunikasi.

Strategi yang mungkin digunakan adalah:

- Pencegahan dari:
  - ✓ Masalah-masalah yang tidak penting
  - ✓ Argumentasi yang tidak teratur dimana interaksi secara bersama tidak mungkin terjadi.
- Mengevaluasi para pelaku
  - ✓ Siapa saja yang terlibat?
  - ✓ Bagaimana nilai, sikap, perasaan mereka?
- Penilaian sumber-sumber konflik –ini berhubungan dengan
  - ✓ Perbedaan komunikasi?
  - ✓ Perbedaan struktural?
  - ✓ Perbedaan kepribadian?
- Ketahui pilihan anda, ingatlah
  - ✓ Pencegahan (kalah-kalah)
  - ✓ Akomodasi (kalah/menang)
  - ✓ Pemaksaan (menang/kalah)
  - ✓ Kompromi (menang/kalah)
  - ✓ Kolaborasi (menang-menang).

Beberapa situasi konflik tidak berguna atau tidak dapat dipecahkan secara efektif-masalah-masalah yang terlalu sulit dan emosi yang terlalu kuat. Penilaian dari para pelaku akan membantu untuk memecahkan konflik seperti anda memulai untuk melihat situasi melalui pandangan mereka.

Penelitian mengindikasikan bahwa kebanyakan dari konflik ditimbulkan oleh satu dari tiga sumber. Banyak masalah komunikasi yang muncul melalui salah pengertian, bukan melalui kurangnya informasi, contohnya orang memiliki pandangan yang berbeda. Perbedaan pendapat secara struktur merupakan akibat dari adanya perbedaan pendapat dari orang-orang mengenai penempatan sumber-sumber, pembuatan keputusan, tujuan-tujuan dan kriteria unjuk kerja.

Konflik pribadi timbul karena orang mempunyai kepribadian dan sistem penilaian yang berbeda. Hal ini ditentukan oleh keluarga, etnis dan latar belakang pendidikan, pengalaman dan gaya hidup.

Pada dasarnya ada lima teknik dalam menyelesaikan konflik-tak ada satupun metoda yang ideal untuk setiap situasi. Semuanya harus dilihat sebagai “alat” untuk digunakan pada beberapa tingkat.

Pencegahan mungkin disesuaikan pada saat argumen tidak berguna atau emosi menjadi tinggi. Intervensi bisa membawa pengaruh yang lebih besar dan perpecahan dari kelompok.

Tujuan dari penempatan adalah untuk mengembalikan hubungan yang harmonis dengan menempatkan kebutuhan orang lain dan memperhatikan mengenai pilihan anda ketika masalah tidak begitu penting untuk anda.

Penekanan termasuk memuaskan kebutuhan anda pada pengeluaran dari kelompok lain. Hal ini mungkin diperlukan pada saat penyelesaian secara cepat diperlukan atau dimana perjanjian dengan yang lainnya tidak penting.

Suatu kompromi mengharapkan setiap kelompok untuk menyerahkan sesuatu. Sering digunakan pada saat kedua kelompok mempunyai kekuatan yang sama atau pada saat ada penekanan penyelesaian dengan cepat.

Kolaborasi adalah solusi terbaik yang menguntungkan kedua belah pihak. Khususnya untuk diskusi terbuka dan jujur, mendengarkan dengan aktif dan negosiasi yang berhati-hati yang bertujuan untuk mendapatkan beberapa keuntungan untuk setiap orang. Ini adalah pilihan terbaik pada saat masalah itu terlalu penting untuk dikompromikan, ada waktu untuk mendebatkan semua pilihan dan setiap orang sepakat untuk menggunakan solusi yang saling menguntungkan.

Waspada bahwa suatu tindakan dan bahasa tubuh dalam satu kebudayaan mungkin memiliki arti yang berbeda pada kebudayaan yang lain.

Kita berada dibawah perubahan yang signifikan dalam setiap aspek dari masyarakat dimana kita tinggal-pekerjaan kita, keluarga, gaya hidup dan

keyakinan. Beberapa dari perubahan merupakan sumber yang potensial dari konflik besar dalam hubungan kita dengan orang lain.

### **Pemecahan Konflik**

3 langkah untuk komunikasi yang baik:

- a. Mendengarkan dengan aktif dan tunjukkan bahwa anda memahami mereka
  - Berfokus kepada orang lain dan tunjukkan sikap empati sekalipun anda tidak seluruhnya setuju dengan posisi mereka.
- b. Katakan apa yang pikir dan rasakan
  - Tanpa adanya permintaan atau menjadi pemaaf.
- c. Katakan apa yang anda inginkan terjadi
  - Jelas dan tidak ambisi, tapi tidak dengan permintaan.

Teknik-teknik yang baik antara lain :

- Teknik pencatatan yang tidak sesuai
- Ulangi pendapat beberapa kali, mungkin gunakan kata-kata yang sama dengan kalimat-kalimat yang berbeda.
- Kadang-kadang berkata Tidak
- Lebih baik daripada membiarkan orang merasa kecewa.
- Mengaburkan isi pembicaraan

Memperlambat pembicaraan dengan menyebutkan masing-masing masalah, menyetujui dalam bagian tertentu tetapi tetap mempertahankan posisi anda seluruhnya. Hal ini memberikan waktu bagi anda untuk menjadi lebih percaya diri dari pada agresif atau pasif.

- Tunjukkan perasaan anda (meskipun negatif)
- Biarkan orang tahu apa yang anda pikirkan.
- Temukan kompromi yang bisa dipakai (menang/menang)
- Dapat diterima kedua kelompok
- Setiap kelompok memberikan sesuatu.

## Menangani Komplain

Penting untuk menangani komplain secara sensitive dan baik. Rata-rata seorang pelanggan yang puas bercerita kepada tiga orang. Namun seorang pelanggan yang tidak puas bercerita kepada sebelas orang. Menurut penelitian 70% dari orang yang mengeluh secara resmi akan berhubungan dengan perusahaan lagi jika komplain/keluhannya dipecahkan- ini meningkatkan sampai 96% jika komplain itu diselesaikan secara cepat. Lebih jauh lagi mereka akan bercerita kepada lima orang mengenai pengalaman mereka.

Jika memungkinkan, baik sekali kalau seseorang menangani komplain secara pribadi karena :

- a. Pelanggan akan marah ketika dia harus mengulang cerita yang sama kepada beberapa orang
- b. Meningkatkan manajemen untuk berhubungan dengan masalah-masalah yang lain dan menghemat waktu.
- c. Ada kepuasan pribadi dalam memecahkan kesulitan-kesulitan dan ini mewakili pelatihan yang baik untuk mewujudkan rasa tanggung jawab yang besar.
- d. Mereka akan terbiasa dengan masalah

Tetapi jika ini merupakan masalah yang besar, maka hal ini harus melibatkan orang yang tepat.

Penting untuk mengenali suatu bentuk komplain dengan cepat :

Contoh :

- a. Kemarahan atau ketidaksabaran mengenai pelayanan yang lambat
- b. Ketidakjujuran misalnya perubahan yang tidak benar
- c. Kesalahan misalnya perubahan yang tidak benar

Ingatlah : Pelanggan itu tidak selalu benar, tapi harus diperhatikan sebagaimana mereka.

Penting juga untuk mengetahui bahwa ada suatu masalah.

Ingatlah :

- a. Jangan tangani masalah ini secara pribadi
- b. Dapatkan data secara terperinci
- c. Siapkan rencana untuk memecahkan masalah.

Langkah-langkah dalam menangani komplain adalah sebagai berikut :



Langkah-langkah untuk menangani komplain :

- a. Mendengarkan

Persilahkan pelanggan untuk duduk jauh dari tempat yang ramai jika mungkin. Berikan pertanyaan (secara bertahap) untuk mengklarifikasikan masalah, tapi cobalah untuk tidak menyela yang tidak diperlukan. Dapatkan rincian khusus dan catat. Gunakan ketrampilan mendengarkan secara baik (bahasa tubuh yang tepat) untuk menunjukkan ketertarikan anda. Gunakan kata-kata seperti “silahkan dilanjutkan “,o,begitu “.

b. Tunjukkan Empati

Minta maaf untuk komplain jika tepat Tunjukkan kesungguhan, perhatian dan pengertian dengan menggunakan kalimat seperti “Saya mengerti bagaimana perasaan anda”, “Saya benar-benar minta maaf karena ada kesalahan”.

c. Memastikan masalah

Tegaskan apa yang sudah dikatakan untuk meyakinkan bahwa anda mempunyai bukti, contohnya : “Jadi anda mengatakan bahwa .....”

d. Cari solusi yang dapat diterima dan menguntungkan

Terkadang tidak ada satupun yang perlu dilakukan, pelanggan merasa lebih baik dengan mengungkapkan masalahnya dan anda merasa bersimpati dengan mereka. Terkadang negosiasi dari masalah juga diperlukan jika masalah itu tidak dapat diselesaikan dengan cepat, katakan kepada pelanggan anda kapan anda akan menghubungi mereka kembali dan menyelesaikannya.

e. Tindak lanjut

Selalu melakukan apa yang telah anda katakan bahwa anda akan lakukan.

Dalam penanganan konflik, yang perlu dihindari adalah :

- 1) Mengacuhkan pelanggan atau komplain/keluhannya
- 2) Berdebat- meskipun, mereka salah
- 3) Menyela – mungkin membantu untuk mengacaukan situasi
- 4) Tangani secara pribadi
- 5) Menyalahkan orang lain.

Tindakan yang tepat untuk memecahkan suatu komplain adalah melakukan negosiasi. Beberapa hal penting diantaranya :

- a. Lebih berkonsentrasi pada kebutuhan dari pada solusi
- b. Tetap sopan dan penuh respek
- c. Mempertimbangkan emosi dulu, baru kemudian konsentrasi pada bukti-bukti

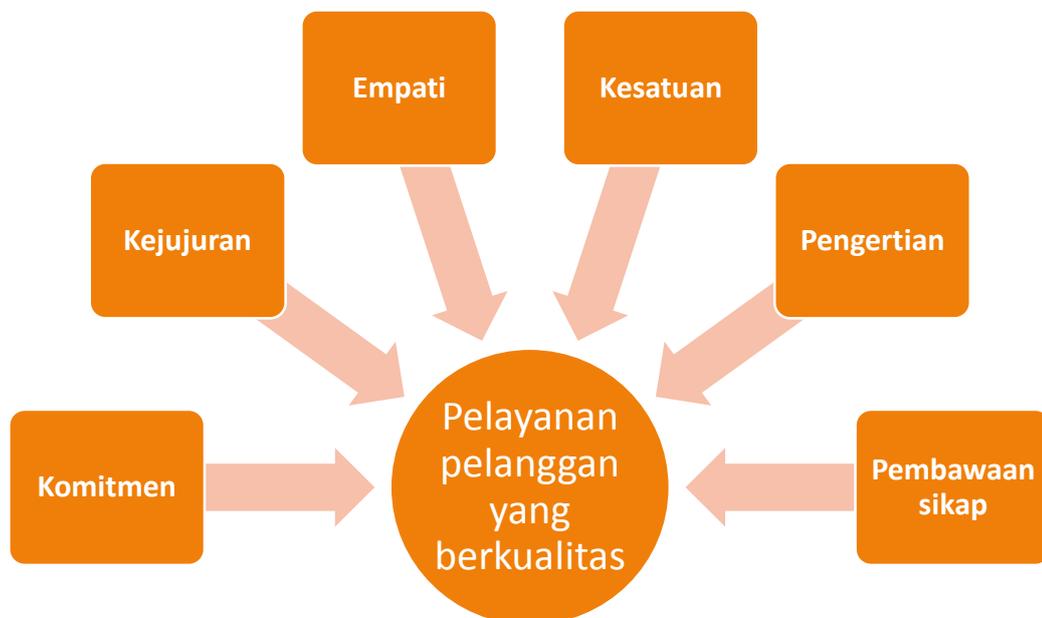
- d. Gunakan :”dan” bukan “Tidak”
- e. Jelaskan dan tekankan apa yang disepakati
- f. Saling membantu menjaga nama baik
- g. Buatlah mudah bagi orang untuk berkata “ya”
- h. Tetap bersikap profesional pada setiap saat
- i. Tanyakan nama pelanggan pada saat awal dan gunakanlah.

Mengubah komplain menjadi kesempatan

Ingatlah :

- a. Kuasai komplain
- b. Ketahui penyebab dari masalah
- c. Menghadapi masalah – beberapa negosiasi mungkin diperlukan tetapi carilah suatu solusi yang menguntungkan kedua belah pihak.
- d. Capai kesepakatan
- e. Tindak lanjut sesuai dengan yang diperlukan.

Proses ini menunjukkan :



Khusus bagi perusahaan yang sudah terakreditasi secara resmi, misalnya seperti ISO 9000, komplain dari pelanggan harus dicatat secara resmi.

Untuk Contoh :

Tanggal	Bentuk dari komplain	Tindakan yang dilakukan	Tanggal	Tanda tangan

#### D. Aktivitas Pembelajaran



1. Diskusikan dalam kelompok mengenai kasus – kasus konflik pelanggan/konsumen berikut ini, kemudian setiap kelompok mempresentasikan hasil diskusi kelompoknya.

##### **Kasus 1**

Anda baru saja dipromosikan kepada atasan, seorang pekerja yang lain, yang telah bekerja diperusahaan lebih lama daripada anda, merasa marah dan cemburu. Dia rupanya memutuskan membuat suatu masalah, kerap kali dia membuat komentar yang kasar mengenai anda didepan pegawai yang lain dan bersikap memusuhi anda. Atasilah situasi ini.

## Kasus 2

Anda menjadi frustrasi dengan manajer anda. Dia memberikan tugas kepada anda dan harus dilakukan pada saat-saat terakhir dan dia menjadi marah sekali jika anda tidak menyelesaikan pekerjaan anda tepat waktu. Anda merasa seperti ingin mengundurkan diri. Bagaimana anda bisa mengatasi situasi ini untuk menghasilkan jalan keluar yang positif?

## E. Latihan/Kasus/Tugas



### 1. Latihan

- a. Kapan dan bagaimana anda merasa perlu untuk melakukan pencatatan rinci mengenai keluhan?
- b. Uraikan teknik penyelesaian konflik dan pemecahan masalah?
- c. Mengapa penting sekali untuk menghadapi situasi konflik secara tepat dan apa akibatnya jika tidak?
- d. Apa sajakah kunci dari prinsip-prinsip komunikasi ketika berhadapan dengan situasi konflik?
- e. Mengapa anda perlu untuk mempertimbangkan pandangan/pendapat dari semua kelompok dalam suatu situasi konflik dan bagaimana anda memastikan untuk melakukan ini?
- f. Bagaimanakah proses pemecahan masalah diterapkan pada situasi konflik?
- g. Bagaimana situasi konflik atau pengaduan dari konsumen berakibat terhadap kesehatan dan keselamatan pelanggan dan apa yang harus anda lakukan jika hal ini terjadi?

### 2. Tugas

**Tugas 1 : Penyebab dari konflik diketahui dengan cepat dan tindakan yang cepat dan tepat harus dilakukan untuk mencegah masalah yang lebih besar.**

Pikirkan pada suatu saat ketika anda berada dalam situasi konflik – di tempat Anda bekerja atau pengalaman pribadi.

Bagaimana keadaan sekeliling dari konflik? Bagaimana konflik itu bisa muncul? Bagaimana anda mengatasi masalah tersebut? Penyebab apa yang bisa anda ketahui? Apakah masalah itu terus berkembang? Mengapa? Apa jalan keluarnya? Jika ini terselesaikan, bagaimana perasaan Anda?

Jika mungkin diskusikan hal ini dan bandingkan studi kasus Anda dengan peserta yang lain.

**Tugas 2 : Situasi dimana keamanan pribadi dari pelanggan atau rekan mungkin terancam dengan cepat diketahui dan tindakan/pemberian bantuan yang tepat harus dilakukan.**

Umpamakan Anda adalah seorang manajer dari suatu kawasan wisata dari Kepulauan Seribu di Indonesia.

Buatlah daftar beberapa situasi atau keadaan yang mungkin mengancam keamanan dari pelanggan atau rekan. Untuk masing-masing ancaman tersebut, tunjukkan siapa yang mungkin dapat membantu anda untuk memecahkan masalah tersebut.

**Tugas 3 : Menerima semua pandangan/pendapat dengan baik dan penuh tanggung jawab.**

Seorang pelanggan telah mengeluh melalui salah seorang pegawai di resort anda. Pilihlah salah satu menurut anda sendiri, tanpa melihat secara rinci dulu, buatlah suatu strategi (pointnya saja) bagaimana Anda menghadapi situasi ini.

**Tugas 4 : Menggunakan ketrampilan berkomunikasi secara efektif untuk membantu dalam mengatur konflik.**

Sekarang mulailah untuk menguraikan secara rinci mengenai strategi anda dengan mempertimbangkan bentuk-bentuk komunikasi di kelas anda dan dari penelitian anda. Siapkan laporan singkat mengenai

masalah-masalah yang utama, keuntungan dan kerugian dari masing-masing.

**Tugas 5 : Teknik penyelesaian konflik yang baik digunakan untuk mengatur situasi konflik dan mengembangkan solusi.**

**Tanggung Jawab diperlukan dalam menemukan suatu solusi untuk konflik dalam ruang lingkup tanggung jawab pribadi.**

Buatlah suatu strategi yang akan dapat membantu anda untuk memecahkan masalah dengan baik.

**Tugas 6 : Penanganan komplain dilakukan secara sensitif, sopan dan baik.**

Masukkan dalam strategi anda bagaimana anda berencana untuk berhubungan dengan komplain secara sensitif dan sopan.

**Tugas 7 : Memecahkan komplain dengan penuh rasa tanggung jawab.**

Bermain Peran

Jelaskan kepada Manajer Kepegawaian perusahaan mengapa anda yang harus menangani masalah tersebut, bukan orang lain di kantor pusat.

**Tugas 8 : Bentuk dan perincian dari komplain dibuat dan disepakati dengan pelanggan.**

Bermain Peran

Tuliskan suatu komplain secara rinci dan tegaskan pada pelanggan bahwa Anda sudah memasukkan semua informasi.

**Tugas 9 : Melakukan tindakan yang tepat dalam memecahkan masalah komplain demi kepuasan pelanggan.**

Bermain Peran

Menggunakan teknik-teknik yang baik (Tugas 5) dan ukuran yang lain dari catatan kelas dan penelitian anda, usahakan untuk memecahkan masalahnya. Mintalah umpan balik dari siswa yang lain dan siapkan jawaban untuk mereka.

**Tugas 10 : Dengan menggunakan teknik yang tepat, dapat menjadikan komplain sebagai suatu kesempatan untuk menunjukkan pelayanan yang baik kepada pelanggan.**

Bermain Peran

Diskusikan hasil dari Tugas 9 dengan perlawanan dari pegawai yang menyebabkan komplain. Jelaskan bagaimana proses anda dalam mengadopsi demonstrasi pemberian pelayanan yang bagus terhadap pelanggan.

**Tugas 11 : Melengkapi dokumen yang diperlukan secara cepat dan jelas pada waktu yang ditentukan.**

Umpamakan bahwa perusahaan anda memerlukan catatan komplain untuk dijaga. Gambarkan suatu dokumen yang tepat dan tunjukkan perincian dari perdebatan.

## F. Rangkuman



Komunikasi mencakup penyampaian suatu informasi dan pengertian dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi ini hanya berhasil apabila dimengerti oleh penerima pesan sesuai seperti apa yang dimaksudkan oleh pengirim pesan.

Salah satu bagian penting dari komunikasi adalah mendengarkan. Mendengarkan ini seringkali asal diterima saja dan menjadi penyebab utama dari konflik. Mendengarkan adalah apa yang Anda dengar, bukan yang Anda pikir Anda dengar. Pada kenyataannya adalah bahwa 75% dari komunikasi lisan tidak diperhatikan, salah pengertian dan terlupakan.

Konflik dapat mengarah kepada pertengkaran dan ketidaksenangan. Tetapi jika ini ditangani dengan baik, hal ini dapat digunakan dengan positif. Paling tidak, hal ini menunjukkan bahwa orang cukup peduli untuk berargumentasi tentang apa yang mereka anggap benar dan mereka mempunyai suatu kesempatan untuk mengekspresikan perasaan mereka yang tersembunyi, yang mungkin kemudian digunakan secara benar. Hal ini juga memberikan orang suatu kesempatan untuk melihat pendapat lain dan menungging menyadari penampilan mereka agak sempit dan introspektif. Hal ini mungkin perlu untuk diubah. Jadi sesungguhnya, konflik itu bukan suatu masalah. Namun yang paling penting adalah bagaimana mengatasi konflik tersebut.

Penting untuk menangani komplain secara sensitive dan baik. Rata-rata seorang pelanggan yang puas bercerita kepada tiga orang. Namun seorang pelanggan yang tidak puas bercerita kepada sebelas orang. Menurut penelitian 70% dari orang yang mengeluh secara resmi akan berhubungan dengan perusahaan lagi jika komplain/keluhannya dipecahkan- ini meningkatkan sampai 96% jika komplain itu diselesaikan secara cepat. Lebih jauh lagi mereka akan bercerita kepada lima orang mengenai pengalaman mereka.

## G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut



### 1. Umpan Balik

Setelah mempelajari kegiatan belajar ini, periksa penguasaan pengetahuan dan keterampilan anda menggunakan daftar periksa di bawah ini:

No	Indikator	Ya	Tidak	Bukti
1.	Menganalisis situasi konflik di tempat kerja			
2.	Menanggapi keluhan konsumen			

3.	Memecahkan masalah dalam situasi konflik			
4.	Mengevaluasi situasi konflik, dalam rangka perbaikan di dalam penanganan konflik yang mungkin timbul.			

## 2. Tindak Lanjut

Buat rencana pengembangan dan implementasi di lingkungan kerja anda:

1. Apakah anda mengimplementasikan rencana tindak lanjut ini sendiri atau berkelompok?

sendiri

berkelompok – silahkan tulis nama anggota kelompok yang lain dalam tabel di bawah.

No:	Nama anggota kelompok lainnya (tidak termasuk diri anda)

2. Gambarkan suatu situasi atau isu di dalam institusi/organisasi/lingkungan anda yang mungkin dapat anda ubah atau tingkatkan dengan mengimplementasikan sebuah rencana tindak lanjut.

3. Apakah judul rencana tindak lanjut anda?

4. Apakah manfaat/hasil dari Rencana Aksi anda tersebut?

5. Uraikan bagaimana rencana tindak lanjut anda memenuhi kriteria SMART



## Kegiatan Pembelajaran 3





## Kegiatan Pembelajaran 3 Melakukan Prosedur Administrasi

### A. Tujuan



Setelah mempelajari dan menyelesaikan tugas pada modul ini, peserta mampu:

1. Memproses dokumen-dokumen kantor sesuai prosedur perusahaan
2. Membuat naskah surat sesuai prosedur perusahaan
3. Memelihara sistem dokumen sesuai prosedur perusahaan

### B. Indikator Pencapaian Kompetensi



1. Memproses dokumen-dokumen kantor
2. Membuat naskah surat
3. Memelihara sistem dokumen

## C. Uraian Materi



### Prosedur Penataan Dokumen

Yang termasuk dokumen-dokumen kantor antara lain:

- Surat-surat pimpinan dari:
  - Para pelanggan
  - Para sejawat industri
- Data para pelanggan
  - Data pendaftaran/pemesanan (data pribadi secara detail)
  - Pemesanan (booking) atauran program perjalanan
  - Permintaan khusus
- Korespondensi yang masuk dan keluar
  - Surat-surat
  - fakes
  - Memo (surat peringatan)
  - E-mail
  - Laporan-laporan
- Daftar mengenai keuangan
  - Invoices (tagihan)
  - Receipts (kuitansi pembayaran)
- Dokumen-dokumen lainnya
  - Ticket-ticket (karcis-karcis)
  - Vouchers (kupon-kupon perjalanan).

## Prosedur Penataan Dokumen

Sebagai contoh Prosedur Penataan Dokumen:



## Prosedur Penataan Dokumen

Sebuah daftar kontrol untuk merawat peralatan meliputi:

- Memperhatikan daftar cara mematikan komputer
- Mematikan aliran listrik setelah jam kerja
- Memeriksa / service mesin-mesin secara rutin.

Prosedur penanganan peralatan yang rusak dengan jalan:

- Hubungi langsung tukang service yang sudah menjadi langganan
- Laporkan kepada tukang service intern secara khusus (bila memungkinkan)
- Laporkan kepada supervisor, departemen service atau manager.

Hubungi secara lisan, tertulis atau tergantung pada prosedur perusahaan.

### **Perencanaan Korespondensi (surat menyurat)**

Surat menyurat perusahaan mestinya:

- Ditulis dengan jelas dan kata-kata atau kalimat yang ringkas
- Tuliskan ejaan, tanda baca dan tata bahasa yang benar
- Ditujukan khusus pada seseorang (dimana mungkin)
- Tunjukkan keramah-tamahan, sopan santun dan rasa hormat
- Logis didalam menyampaikan informasi
- Jelas, cepat pada pokok permasalahan
- Hindari hal-hal yang membingungkan dan meracuni
- Hindari pengulangan kata-kata dan ungkapan-ungkapan.

### **Persyaratan dari Surat Niaga**

Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam merencanakan menyampaikan surat niaga antara lain:

1. Syarat utama:
  - Nama dan alamat penulis
  - Tanggal
  - Salam
  - Isi pokok surat
  - Penutup yang santun
  - Tanda tangan dan jabatan penulis.
2. Syarat pilihan / tambahan:
  - Hal yang menjadi topik
  - Penunjukkan awal pembicaraan
  - Nomor file
  - Data/identitas pribadi pengirim secara detail (untuk melakukan kontak secara pribadi).

Sebelum dikirim terlebih dahulu di cek kebenaran informasinya dengan memperhatikan jawaban daripada pertanyaan dibawah ini:

- Apakah tertuju pada orang yang tepat
- Apakah ada yang mesti diberi tembusan
- Apakah alamatnya sudah jelas
- Apakah ejaan dan tanda baca sudah benar
- Apakah informasinya sudah benar dan akurat
- Apakah sudah jelas dan ringkas
- Apakah bentuk dan bagan sudah enak dipandang
- Sudahkah saya mengikuti aturan yang tepat didalam menyusun surat, seperti jabatan (gelar) yang dituju.

### **Suatu sistem Pemeliharaan Dokumen**

Sistem “filling” adalah cara yang sistematis untuk mengklasifikasikan dan menyimpan dokumen, lagipula sangat mudah di telusuri, dirubah atau dipindahkan

Tipe pengklasifikasian antara lain:

- Berdasarkan abjad.  
Daftar file mengikuti urutan alphabet dari huruf pertama, - seperti: tulis nama keluarga untuk client.
- Urutan angka  
Dokumen diberi nomor untuk mudah di invoice, receipt (melakukan penagihan dan pelunasan)
- Berdasarkan daerah (negara)  
Lokasi atau alamat dengan menggunakan suatu code, (zip = tutup-buka dengan mudah) untuk memfilekan informasi
- Hal – hal pokok (induk)  
Semua dokumen berhubungan dengan induknya dibawah satu judul file, misalnya : harga-harga untuk Eropa, atau informasi tujuan untuk Amerika
- Kronologi  
Hal-hal pokok (penting) difilekan sesuai dengan tanggalnya.

## Tipe – tipe di dalam Sistem Filing

- **Sistem komputer**
  - ✓ Program software
- **Manual**
  - ✓ **Filing cabinet**

Tipe – tipe ini antara lain:

- **Tegak berdiri**
  - Suatu folder yang sesuai dengan materi pokok
  - Ditempatkan sesuai dengan abjad atau urutan nomor
  - Kertas file di isi tanggal terakhir taruh diatas/didepan
- **Menggantung**
  - Laci-laci cabinet diberi pinggiran bingkai dari logam untuk menggantung file
  - Setiap file memiliki tipe/judul yang tertera di atasnya atau pada lipatannya
  - Kertas-kertas di filekan di setiap gantungan lipatan.
- **Bercabang (kekiri-kekanan)**
  - File-file diatur seperti buku-buku diatas papan berdasarkan kriterianya (berdasarkan abjad, urutan nomornya).
- **Datar (horizontal)**
  - File-file disimpan tertumpuk
  - Cukup bagus apabila sedikit melakukan korespondensi.

## Prinsip dasar dari pada filing adalah:

- Ringan (sedikit mengambil ruangan)
- Gampang dijangkau (dekat dengan tempat kerja)
- Sederhana (mudah dimengerti dan digunakan)
- Aman (tanpa menghalangi jalan)
- Sepat (gampang mendapatkan informasi).

## **Sistem Memelihara Dokumen**

Itu sangat penting bahwa sistem indeks (menurut abjad) sistem yang paling mutakhir didalam kegiatan rutin

Tujuan daripada sistem indeks

- Membuat mudah meletakkan setiap daftar didalam sistem.

Bentuk dari pada sistem indeks antara lain:

- Sistem halaman seperti buku harian atau sistem indeks didalam buku kamus
- Kartu nama (card) diatur dalam laci atau dulang (berdasarkan abjad, sektor perusahaan maupun industri)
- Sistem indeks –roda- kartu-kartu diatur melingkar mengikuti alur roda (biasanya mengikuti abjad, nama perusahaan atau nama perorangan).

Sebuah tanda (menandakan tidak ada) mesti digunakan, menandakan sebuah file sementara telah dipindahkan. Secara detil sebagai berikut ini:

- Menggunakan nomor file
- Tanggal dipindahkan
- Nama, untuk siapa file itu dibuat.

Semua data harus tetap berlangsung secara akurat, misalnya file “Mati” (file pelanggan sementara tidak aktif) harus dipindahkan ke arsip (tanpa dihancurkan) untuk disimpan.

## D. Aktivitas Pembelajaran



- a. Gambarkan bentuk-bentuk peralatan kantor yang diperlukan di tempat kerjamu.
- b. Gambarkan prosedur dari proses dokumen seperti korespondensi, mengeposkan surat, pengarsipan dan bon.
- c. Gambarkan masalah kesehatan dan keamanan yang dipertimbangkan dalam penggunaan peralatan kantor yang khas.

## E. Latihan/Kasus/Tugas



### 1. Latihan

- a. Jelaskan bagaimana menggunakan peralatan kantor secara spesifik.
- b. Kenapa anda harus selalu mengecek dokumen demi ketelitian?
- c. Bagaimana anda akan menangani permintaan untuk bantuan administrasi dari teman yang berbeda pada saat anda sedang sibuk?
- d. Apakah kunci kualitas dari dokumen perusahaan dan kenapa ini penting?
- e. Apa yang anda lakukan jika anda menemukan bahwa anda melakukan kesalahan pada dokumen yang sudah anda kirim pada pelanggan?

### 2. Kasus

- a. Supervisor anda menuruh anda membuat konsep surat dan mengirimnya kepada pelanggan sebagai surat balasan atas keluhan yang disampaikan. Konseplah suratnya, terangkan proses pengirimannya kepada pelanggan kemudian teliti peralatan yang dipergunakan dalam proses ini.

- b. Anda sedang mengurus akhir pekan 10 orang teman anda di sebuah rumah sewaa. Anda membawa semua makanan bersama dengan anda. Anda perlu menginformasikan dalam bentuk tertulis bagaimana caranya kesana, apa yang harus dibawa, biaya yang dihabiskan untuk atraksi dan kegiatan yang dilakukan di tempat anda tinggal. Tiga orang teman anda bisa dikirim melalui E-mail, empat oranga dengan faks dan yang lain menggunakan surat. Persiapkan informasinya dalam komputer anda dsan siap untuk dikirim.
- c. Ada 5 halaman laporan dalam komputer anda yang harus anda cetak, periksa demi ketelitian, photo kopi dan sebarkan pada 5 orang (4 orang melalui surat dan 1 orang dengan faks) lengkapi proses ini.

### 3. Tugas

- a. **Data-data diproses sesuai dengan prosedur batas waktu yang ditentukan.**

Anda baru saja dipromosikan sebagai penasehat tour dan travel di kantor tempat anda bekerja. Pegawai baru saja diterima untuk mengisi jabatan anda yang lama.

Menyiapkan beberapa catatan yang akan diberikan pada pegawai baru tersebut tentang kebijakan perusahaan dalam menangani surat-surat yang akan dating dan keluar dan mempertahankan kepercayaan pelanggan.

- b. **Penggunaan peralatan kantor dengan benar dalam proses data.**

Anda mengajarkan kepada pegawai baru tentang cara kerja mesin fax dan mesin foto copy.

Gunakan cara permainan untuk mendemonstrasikan kepada siswa bagaimana penggunaannya.

Membuat cetakan ganda (4) dari Ho 7 dan Ho 8 kemudian kirim ke nomor lain (jika memungkinkan)

**c. Kerusakan peralatan kantor diteliti terlebih dahulu dan diralat lalu dilaporkan, agar sesuai dengan prosedur perusahaan.**

Gunakan mesin foto copy dan pencetak kemudian terjadi kerusakan pada mesin (macet). Perbaiki dan lanjutkan pencetakannya

Hasil cetakan mulai buram/memudar. Perlu dilakukan pengisian tinta. Ambil tinta yang baru dan isikan.

**d. Teks ditulis dengan bahasa yang lugas dan jelas.**

Teks ditulis mempergunakan bahasa yang jelas dan sopan Pimpinan anda menyuruh anda untuk membuat konsep surat. Penegasan kepada Tuan dan Nyonya Rais yang tinggal di jalan Tikas sekali no. 48 Cipete Jakarta.

Keberangkatan Bandung pada tanggal 3 Maret dengan pesawat Garuda dengan nomor penerbangan 53 untuk berlibur di Bali selama 10 hari di Hotel Grand Bali Beach Sanur. Dilanjutkan dengan pnerbangan pesawat Garuda nomor 54. mereka minta kamar Deluxe dan sarapan pagi sudah termasuk dengan harga 6.2 juta (termasuk pajak dan servis).

Diantar ke dan dari bandara juga termasuk dan jalan-jalan ke Ubud. Pembayaran tanggal 4 Februari.

**e. Mengeja, tanda baca dan tata bahasa yang benar.**

Dia menyuruh anda untuk menyetujui pengawas travel, Mr.A. Sutopo adalah Mr. Rais melalui mesin faks. Dan juga mempersiapkan informasi sehingga bisa dikirim melalui mesin faks dengan nomor 021-592-4276.

Sekarang sudah lewat seminggu dan anda belum menerima balasannya dari pengawas mengenai suratnya. Kirimkan dia catatan untuk mengingatkan dia bahwa anda memerlukan persetujuannya/ijinnya untuk mengirim surat ke tuan Rais.

**f. Informasi yang diterima dicek dulu kebenarannya sebelum dikirim.**

Exchatukarlah surat/faks anda dengan siswa yang lain dan gunakan daftar OHT II untuk menilai keserasiannya.

Bicarakan hasilnya dengan siswa yang lain.

**g. Dokumen-dokumen disimpan sesuai dengan sistem keamanan.**

Pengawas anda tidak senang dengan system pengisian data yang mana kekurangan konsistensinya dan logikanya.

Persiapkan laporan untuknya untuk membuat beberapa poin garis besarnya dan mempertimbangkannya termasuk pujian yang kamu terima.

**h. Referensi dan sistem indexs dimodifikasikan dan diperbaharui sesuai dengan prosedur perusahaan.**

Disini termasuk saran anda dan ketetapan system indeks yang mudah digunakan dan gampang diperbaharui.

## F. Rangkuman



Yang termasuk dokumen-dokumen kantor antara lain:

- Surat-surat pimpinan dari:
  - Para pelanggan
  - Para sejawat industri
- Data para pelanggan
  - Data pendaftaran/pemesanan (data pribadi secara detail)
  - Pemesanan (booking) atauran program perjalanan
  - Permintaan khusus
- Korespondensi yang masuk dan keluar
  - Surat-surat
  - fakes

- Memo (surat peringatan)
- E-mail
- Laporan-laporan
- Daftar mengenai keuangan
  - Invoices (tagihan)
  - Receipts (kuitansi pembayaran)
- Dokumen-dokumen lainnya
  - Ticket-ticket (karcis-karcis)
  - Vouchers (kupon-kupon perjalanan).

### **Prosedur Penataan Dokumen :**

Menerima surat-surat kantor

- Beraneka ragam surat, Photo copy (sebagaimana mestinya) dan disampaikan kepada orang yang benar.

Mengirim surat-surat kantor

- Beraneka ragam surat dan menimbanginya
- Menempelkan biaya perangko yang benar\*
- Mengagendakannya (mencatat transaksinya)
- Menyampaikan (mengirimkan) melalui kantor post atau kotak surat.

Jenis-jenis kiriman selain surat-suara biasa antara lain:

- Kiriman yang mendapat jaminan
- Kiriman tercatat
- Kiriman dalam jumlah besar
- Surat kilat
- Berita lokal dan luar negeri
- Surat yang dikirim melalui perantara (pesuruh).

Sebuah daftar kontrol untuk merawat peralatan meliputi:

- Memperhatikan daftar cara mematikan komputer
- Mematikan aliran listrik setelah jam kerja
- Memeriksa / service mesin-mesin secara rutin.

Prosedur penanganan peralatan yang rusak dengan jalan:

- Hubungi langsung tukang service yang sudah menjadi langganan
- Laporkan kepada tukang service intern secara khusus (bila memungkinkan)
- Laporkan kepada supervisor, departemen service atau manager.

Hubungi secara lisan, tertulis atau tergantung pada prosedur perusahaan.

Surat menyurat perusahaan mestinya:

- Ditulis dengan jelas dan kata-kata atau kalimat yang ringkas
- Tuliskan ejaan, tanda baca dan tata bahasa yang benar
- Ditujukan khusus pada seseorang (dimana mungkin)
- Tunjukkan keramah-tamahan, sopan santun dan rasa hormat
- Logis didalam menyampaikan informasi
- Jelas, cepat pada pokok permasalahan
- Hindari hal-hal yang membingungkan dan meracuni
- Hindari pengulangan kata-kata dan ungkapan-ungkapan.

Sistem "filling" adalah cara yang sistematis untuk mengklasifikasikan dan menyimpan dokumen, lagipula sangat mudah di telusuri, dirubah atau dipindahkan

Tipe pengklasifikasian antara lain:

- Berdasarkan abjad.  
Daftar file mengikuti urutan alphabet dari huruf pertama, - seperti: tulis nama keluarga untuk client.
- Urutan angka  
Dokumen diberi nomor untuk mudah di invoice, receipt (melakukan penagihan dan pelunasan)
- Berdasarkan daerah (negara)  
Lokasi atau alamat dengan menggunakan suatu code, (zip = tutup-buka dengan mudah) untuk memfilekan informasi

- Hal – hal pokok (induk)  
Semua dokumen berhubungan dengan induknya dibawah satu judul file, misalnya : harga-harga untuk Eropa, atau informasi tujuan untuk Amerika
- Kronologi  
Hal-hal pokok (penting) difilekan sesuai dengan tanggalnya.

## G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut



### 1. Umpan Balik

Setelah mempelajari kegiatan belajar ini, periksa penguasaan pengetahuan dan keterampilan anda menggunakan daftar periksa di bawah ini:

No	Indikator	Ya	Tidak	Bukti
1.	Memproses dokumen-dokumen kantor			
2.	Membuat naskah surat			
3.	Memelihara sistem dokumen			

### 2. Tindak Lanjut

Buat rencana pengembangan dan implementasi di lingkungan kerja anda:

1. Apakah anda mengimplementasikan rencana tindak lanjut ini sendiri atau berkelompok?
  - sendiri
  - berkelompok – silahkan tulis nama anggota kelompok yang lain dalam tabel di bawah.

No:	Nama anggota kelompok lainnya (tidak termasuk diri anda)

2. Gambarkan suatu situasi atau isu di dalam institusi/organisasi/lingkungan anda yang mungkin dapat anda ubah atau tingkatkan dengan mengimplementasikan sebuah rencana tindak lanjut.

3. Apakah judul rencana tindak lanjut anda?

4. Apakah manfaat/hasil dari Rencana Aksi anda tersebut?

5. Uraikan bagaimana rencana tindak lanjut anda memenuhi kriteria SMART



## Kegiatan Pembelajaran 4





## Kegiatan Pembelajaran 4 Menunjukkan Menerima dan Memproses Sistem Penempahan (*Reservation System*) serta Mengoordinasikan Jasa Pemasok

### A. Tujuan



Setelah mempelajari dan menyelesaikan tugas pada modul ini, peserta mampu:

1. Mendeskripsikan proses penerimaan permintaan reservasi sesuai prosedur penerbangan
2. Mendeskripsikan proses pencatatan rincian reservasi sesuai prosedur penerbangan
3. Menentukan pemuktahiran reservasi sesuai prosedur penerbangan
4. Mendeskripsikan pemberian informasi mengenai perincian reservasi karyawan lain sesuai prosedur penerbangan
5. Mengidentifikasi persyaratan reservasi sesuai prosedur penerbangan
6. Menunjukkan meminta jasa layanan sesuai prosedur penerbangan
7. Menunjukkan mencatat permintaan dan konfirmasi sesuai prosedur penerbangan
8. Menunjukkan memuktahirkan dan menyelesaikan penempahan sesuai prosedur penerbangan

### B. Indikator Pencapaian Kompetensi



1. Mendeskripsikan proses penerimaan permintaan penempahan (Reservation)
2. Mendeskripsikan proses pencatatan rincian penempahan (Reservation)
3. Menentukan pemuktahiran penempahan (Reservation)

4. Mendeskripsikan pemberian informasi mengenai perincian penempahan (Reservation) karyawan lain
5. Mengidentifikasi persyaratan penempahan
6. Menunjukkan meminta jasa layanan
7. Menunjukkan mencatat permintaan dan konfirmasi
8. Menunjukkan memuktahirkan dan menyelesaikan penempahan

### C. Uraian Materi



#### Organisasi Penerbangan di Dunia

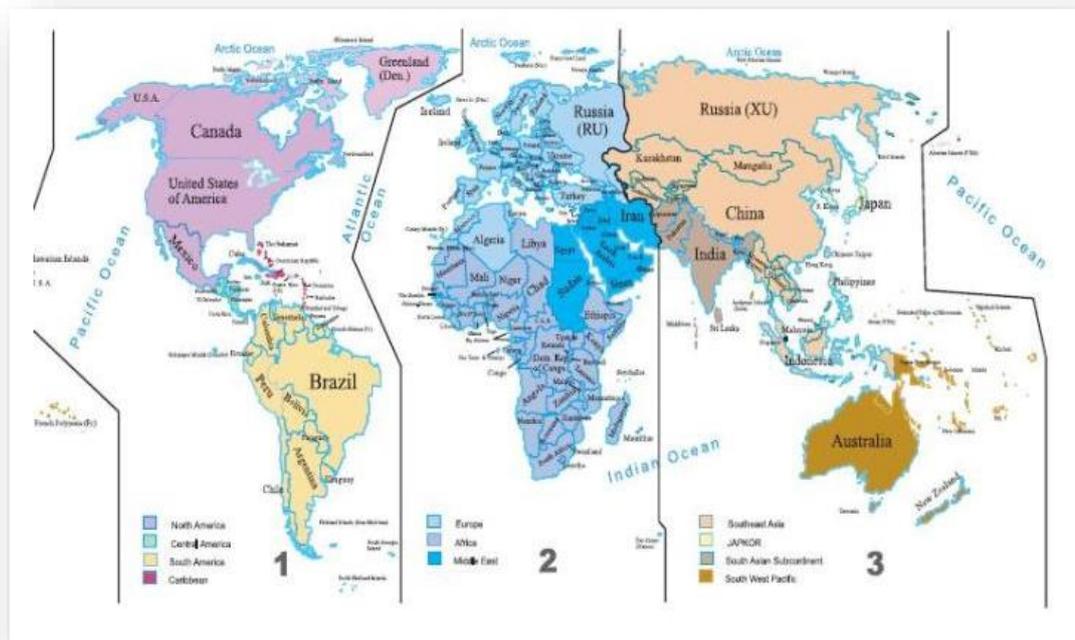
##### **IATA (*International Air Transport Association*)**



*International Air Transport Association* (Asosiasi Pengangkutan Udara Internasional; disingkat IATA) adalah sebuah organisasi perdagangan internasional yang terdiri dari maskapai-maskapai penerbangan dunia.

IATA bermarkas di Montreal, Kanada. Maskapai-maskapai penerbangan anggotanya diberikan kelonggaran khusus sehingga dapat mengkonsultasikan harga antara sesama anggota melalui organisasi ini. IATA juga bertugas menjalankan peraturan dalam pengiriman barang-barang berbahaya dan menerbitkan panduan Peraturan Barang-barang Berbahaya IATA (IATA Dangerous Goods Regulations).

IATA membagi wilayah dunia menjadi 3 wilayah, yaitu: Area 1, Area 2 dan Area 3 dan sering disebut juga dengan TC 1, TC 2, dan TC 3. Pembagian wilayah tersebut berdasarkan penerapan dari airfare dan ketentuan-ketentuan IATA.



Sumber : <http://thetourismschool.wordpress.com>

Gambar 1 IATA Traffic Conference Areas

**Area 1 (TC1) meliputi:**

- Seluruh negara di Utara dan Selatan benua Amerika serta pulau-pulau yang berdekatan dengan benua Amerika.
- Central Amerika
- Greenland
- Bermuda
- West Indies dan pulau-pulau di laut Karibia.
- Kepulauan Hawaii termasuk Midway dan Palmyra.

**Area 2 (TC2) meliputi:**

- Seluruh negara yang terdapat di benua Eropa serta pulau-pulau yang berdekatan dengan benua Eropa.
- Sebagian dari negara-negara Federasi Rusia di sebelah barat pegunungan Ural.

- Islandia
- Azores
- Seluruh negara di Afrika dan kepulauan yang berdekatan dengan benua Afrika.
- Sebagian negara-negara di Asia yang terdapat di sebelah barat pegunungan Ural, termasuk juga Iran.

**Area 3 (TC3) meliputi:**

- Seluruh negara-negara di Asia termasuk pulau-pulau yang berdekatan dengan benua Asia, kecuali negara yang termasuk pada area 2 (dua).
- Sebagian negara-negara federasi Rusia di sebelah timur pegunungan Ural.
- Seluruh kepulauan di India Selatan, Australia dan Selandia Baru.
- Kepulauan di lautan Pacific, kecuali yang sudah termasuk dalam Area 1.

Selain pembagian 3 area tersebut, IATA juga membagi masing – masing area menjadi beberapa sub area, antara lain:

**Area 1:**

- 1 North America (Canada, USA, Mexico,)
- 2 Central America (Belize, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua)
- 3 Caribbean Area (Bahamas, Bermuda, Caribbean Islands\*, Guyana, French Guiana, Suriname)
- 4 South America ( Argentina, Bolivia, Brazil, Chile, Colombia, Ecuador, French Guiana, Guyana, Panama, Paraguay, Peru, Suriname, Uruguay, Venezuela)

Yang termasuk dalam \*Caribbean Island antara lain: (Anguilla, Antigua dan Barbuda, Aruba, Barbados, Cayman Islands, Cuba, Dominica, Dominican Republik, Grenada, Guadeloupe, Haiti, Jamaica, Martinique, Montserrat, Netherlands Antilles, St Kitts dan Nevis, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad dan Tobago, Virgin Islands).

**By Atlantic Subdivisions:**

- 1 North Atlantic (Canada, Greenland, Mexico, USA termasuk Alaska, Hawaii, Puerto Rico dan US Virgin Islands)
- 2 Mid Atlantic (Caribbean Area, Central America, South America kecuali Argentina, Brazil, Chile, Paraguay, Uruguay)
- 3 South Atlantic, hanya negara-negara ABCPU (Argentina, Brazil, Chile, Paraguay dan Uruguay)

**Area 2**

1. Europe

Di Eropa juga terkenal dengan sub grupnya seperti, Scandinavia yang terdiri dari negara Denmark, Norway dan Sweden.

2. Africa, terbagi lagi dalam:

- Central Africa, terdiri dari: Malawi, Zambia, Zimbabwe.
- Eastern Africa, terdiri dari: Burundi, Djibouti, Eritrea, Ethiopia, Kenya, Rwanda, Somalia, Tanzania, Uganda.
- Southern Africa, terdiri dari: Botswana, Lesotho, Mozambique, South Africa, Namibia, Swaziland.
- Libya, hanya terdiri dari: Libyan Arab Jamahiriya.
- Indian Ocean Islands, terdiri dari: Comoros, Madagascar, Mauritius, Mayotte, Reunion, Seychelles.
- Western Africa, terdiri dari: Angola, Benin, Burkina Faso, Cameroon, Cape Verde, Central African Republic, Chad, Cote d' Ivoire (Pantai gading), Demokratic Republik Kongo, Gabon, Gambia, Ghana, Gunea, Bissau, Liberia, Mali, Mauritania, Niger, Nigeria, Senegal, Sierra Leone, Togo.

### 3. Middle East

#### Area 3:

1. South East Asia (SEA)
2. South Asian Subcontinent (SASC)
3. Japan Korea, terdiri dari:

Japan, Democratic Republic of Korea (KORSEL), Republic of Korea (KORUT).

4. South West Pacific (SWP)

**Three letter code** atau **kode tiga huruf** di Indonesia sering disebut dengan **Tiga Huruf Kode Kota**. Digunakan untuk menandai sebuah kode kota dalam reservasi pada suatu maskapai penerbangan. Kode kota ini wajib diketahui oleh tenaga kerja pariwisata yang bergerak di bidang reservasi. Gunanya untuk mengetahui kode kota keberangkatan dan kode kota tujuan. Selain untuk menandai kota tujuan dan keberangkatan, kode kota juga digunakan untuk menandai di kota mana bagasi diturunkan. Kode kota tidak selalu merupakan penyingkatan huruf nama kota. Terkadang hal ini menjadi kekeliruan pemahaman. Mungkin disebabkan beberapa kode kota juga dituliskan sebagai penyingkatan nama kota itu sendiri. Sebagai contoh kota Padang memiliki kode kota dalam penerbangan, yaitu PDG. Namun lain halnya dengan kota Medan yang memiliki kode kota MES. Kejadian kekeliruan penyebutan ini sering terjadi karena kesalahan pemahaman tersebut. Seperti terjadi kode kota untuk tujuan penerbangan ke kota Bandung disebutkan menjadi BDG, bukan BDO. Di bawah ini daftar tiga huruf kode kota (*Three Letter Code*) yang sudah tercatat di *International Air Transport Association (IATA)*, baik untuk penerbangan domestik maupun penerbangan internasional.

Tabel 1. Area dan Sub Area

<b>Area</b>	<b>3</b>		
<b>Sub Area</b>	<b>South East Asia</b>		
<b>Negara</b>	<b>Kota</b>	<b>Kode Kota</b>	<b>Kode Bandara</b>
Indonesia	Jakarta	JKT	CGK
.....	.....	.....	.....

### Spelling Check

Apabila kamu melakukan reservasi langsung ke maskapai penerbangan melalui telepon/*call center*, untuk penyebutan nama dan kode booking dalam abjad/huruf akan selalu menggunakan ejaan (*spell*). Maka dari itu kamu diwajibkan dapat menghafalnya dengan lancar.

Untuk memudahkan pengejaan, agar tidak terjadi kesalahan dalam penulisan nama penumpang, kota tujuan, alamat dan sebagainya, maka diperlukan ejaan yang berlaku dan telah menjadi kesepakatan di kalangan maskapai penerbangan, travel agent, juga dunia pariwisata pada umumnya. Ejaan internasional yang berlaku dan sesuai dalam prosedur penerbangan adalah :

A	Alpha	N	November
B	Beta/Bravo	O	Oscar
C	Charlie	P	Papa
D	Delta	Q	Quebec
E	Echo	R	Romeo
F	Fanta/Foxtrot	S	Siera

G	Golf	T	Tango
H	Hotel	U	Uniform
I	India	V	Victor
J	Juliet	W	Whiskey
K	Kilo	X	X-ray
L	Lima	Y	Yengki
M	Mama	Z	Zulu

### ***Titles***

*Title* termasuk informasi yang sangat penting dalam pemesanan tempat dan harus diketahui oleh seorang petugas reservasi. *Titles* menjadi penting dalam pemesanan tempat karena menunjukkan jenis kelamin penumpang. Akibat kurang teliti dalam mengisi field *Title* pada saat melakukan pemesanan tiket pesawat, dapat berakibat penerbangan calon penumpang terhambat atau bahkan bisa gagal. Selain itu waktu kita pun tersita untuk mengurus administrasi terkait perubahan tersebut.

<b>Titles</b>	<b>Keterangan</b>
Mr	Laki-laki dewasa
Mrs	Wanita dewasa
Ms	Gadis dewasa
Mstr	Anak Laki-laki berumur 2 – 12 tahun
Miss	Anak perempuan berumur 2 – 12 tahun
Inf	Bayi berumur < 24 bulan

Pemberian kode pesawat pada suatu penerbangan dimaksudkan untuk memberi identitas pada sebuah perusahaan penerbangan. Kode pesawat ini juga berguna untuk mengidentifikasi sebuah maskapai penerbangan komersial, yang di dalamnya termasuk pemesanan, jadwal, tiket, tarif dan lain-lain.

Menurut IATA (International Air Transport Association) untuk maskapai penerbangan di dunia, standar pemberian kode airlines berupa huruf dalam dua format (dua digit) yang diikuti tiga digit angka. Dua digit huruf biasanya menggambarkan nama perusahaan yang mengelola operasional pesawat bersangkutan. Di Indonesia kode-kode Airline untuk penerbangan sipil ini pada umumnya mengacu pada kode yang dikeluarkan oleh IATA.

Tabel 2. Maskapai Penerbangan Domestik

Airline Code	Airline
GA	Garuda Indonesia
.....	.....
.....	.....

Tabel 3. Maskapai Penerbangan Internasional

Airline Code	Airline
AA	American Airlines
.....	.....
.....	.....

## Rute Penerbangan (*Flight Routings*)

Berikut ini daftar rute penerbangan yang dilayani oleh masing-masing maskapai penerbangan nasional.



Sumber : [www.garuda-indonesia.com](http://www.garuda-indonesia.com)

Gambar 2 Rute Domestik Garuda Indonesia



Sumber : [www.garuda-indonesia.com](http://www.garuda-indonesia.com)

Gambar 3 Rute Internasional Garuda Indonesia

### **Homebase**

*Homebase* merupakan kota asal suatu maskapai penerbangan. Setiap maskapai penerbangan akan transit/stopover di bandara udara kota asalnya. Misalnya penerbangan dari kota di negara Australia dengan kota tujuan Singapura, jika menggunakan maskapai Garuda Indonesia maka akan transit/stopover. Hal ini dikarenakan Jakarta sebagai homebase dari maskapai Garuda Indonesia.

### **OAG (Official Airline Guide)**

Salah satu buku referensi yang digunakan untuk melakukan penghitungan tarif penerbangan internasional adalah OAG (*Official Airline Guide*). Kegunaan OAG sama dengan *timetable* dalam penerbangan domestik, yakni untuk mengetahui waktu kedatangan dan keberangkatan dari masing-masing maskapai penerbangan. Yang membedakan pada buku OAG dengan *timetable* yang dikeluarkan oleh masing-masing perusahaan penerbangan adalah terdapatnya seluruh jadwal penerbangan bagi maskapai penerbangan yang menjadi anggota IATA. Sebagian besar perusahaan penerbangan yang menjadi anggota IATA memasang jadwal penerbangan mereka pada buku OAG.

### **Reservation**

*Reservation* berasal dari kata *to reserve* yang mempunyai arti menyediakan. Oleh karena itu, *reservation* yang sudah di bahasa Indonesiakan menjadi reservasi identik dengan penyediaan suatu tempat atau layanan.

Banyak orang sering menyebut *reservation* ini dengan kata-kata *booking*. Kata *booking* berasal dari kata *book* atau membukukan. Proses membukukan ini sekilas sama dengan proses *reservation*, tetapi pada prinsipnya berbeda. Pada bab ini akan dibahas khusus pada *air reservation*, sehingga untuk *reservation* hotel, pertunjukkan dan lain-lain akan dibahas pada modul yang relevan dengan hal tersebut.

Pengertian reservation menurut “Approved Agents Handbook” yang diterbitkan oleh IATA adalah sebagai berikut : Air reservation is defined as the allotment in advance of seating for a passenger or of space or weight capacity on a flight for the carriage of the air baggage. Dapat diartikan air reservation adalah suatu permintaan penyediaan di awal bagi tempat duduk untuk penumpang atau ruang untuk penumpang atau suatu ruang untuk barang yang dibawa penumpang tersebut. Dari pengertian ini maka proses reservation berbeda dengan proses pembukuan (booking).

Booking adalah sebuah proses pencatatan dalam buku (pembukuan) data-data calon penumpang maskapai penerbangan beserta itinerary yang diinginkannya. Sedangkan reservasion adalah sebuah proses memintakan jatah tempat duduk dari agen perjalanan kepada airlines. Sebelum diberlakukannya computerized reservation system (CRS), proses booking dan reservation ini bisa terjadi dalam waktu yang berbeda. Namun saat ini proses tersebut terjadi dalam waktu yang bersamaan, karena agen perjalanan bisa memanfaatkan fasilitas CRS untuk melakukan proses reservasi, tidak harus menghubungi pihak maskapai penerbangan terlebih dahulu.

Dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa airline reservation adalah sebuah sistem penyediaan tempat oleh maskapai penerbangan untuk calon penumpang dan barang bawaannya beserta permintaan-permintaan (kalau ada) akan fasilitas-fasilitas tertentu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Di bawah ini terdapat contoh jadual (schedule) yang diterbitkan oleh Garuda Indonesia yang diambil dari internet. Cara melihat jadual (schedule) di internet sangat mudah. Pertama kali kita buka website dari masing-masing perusahaan penerbangan yang kita inginkan.

Setelah masuk dalam website, kita dapat memasukan kota keberangkatan dan kota tujuan. Serta tanggal keberangkatan yang dikehendaki.

Pada monitor terdapat pilihan kita akan melihat *schedule* atau *fare*. Jika kita klik pada pilihan *schedule*, maka akan muncul pada layar monitor seperti tampilan di bawah ini.

Flight Schedule Information  
 Date : 20/02/2015  
 From : Jakarta (JKT)  
 To : Bali/Denpasar (DPS)

No	From	To	Departure Time	Arrival Time	Flight No	Number of Stop(s)
1	Jakarta (JKT)	Bali/Denpasar (DPS)	05:40	08:40	GA 400	0
2	Jakarta (JKT)	Bali/Denpasar (DPS)	07:15	10:15	GA 438	0
3	Jakarta (JKT)	Bali/Denpasar (DPS)	07:25	10:25	GA 402	0
4	Jakarta (JKT)	Bali/Denpasar (DPS)	09:35	12:35	GA 404	0
5	Jakarta (JKT)	Bali/Denpasar (DPS)	11:25	14:25	GA 408	0
6	Jakarta (JKT)	Bali/Denpasar (DPS)	13:55	16:55	GA 410	0
7	Jakarta (JKT)	Bali/Denpasar (DPS)	16:15	19:15	GA 420	0
8	Jakarta (JKT)	Bali/Denpasar (DPS)	17:20	20:20	GA 414	0
9	Jakarta (JKT)	Bali/Denpasar (DPS)	17:45	20:45	GA 426	0
10	Jakarta (JKT)	Bali/Denpasar (DPS)	18:30	21:30	GA 418	0
11	Jakarta (JKT)	Bali/Denpasar (DPS)	19:55	22:55	GA 412	0
12	Jakarta (JKT)	Bali/Denpasar (DPS)	20:50	23:50	GA 422	0
13	Jakarta (JKT)	Bali/Denpasar (DPS)	21:55	00:55	GA 424	0
14	Jakarta (JKT)	Bali/Denpasar (DPS)	22:00	01:00	GA 652	0
15	Jakarta (JKT)	Yogyakarta (JOG)	18:25	19:40	GA 216	0
16	Yogyakarta (JOG)	Bali/Denpasar (DPS)	20:30	22:50	GA 254	0
17	Jakarta (JKT)	Semarang (SRG)	11:50	13:00	GA 236	0
18	Semarang (SRG)	Bali/Denpasar (DPS)	14:05	16:30	GA 447	0

Sumber : garuda-indonesia.com

Gambar 4 Jadwal Penerbangan Garuda Indonesia

Penjelasannya sebagai berikut :

Nomor	Keterangan
1	Kota asal keberangkatan ( <i>Origin</i> )
2	Kota tujuan ( <i>Destination</i> )
3	Waktu Keberangkatan
4	Waktu Kedatangan
5	Nomor penerbangan Garuda Indonesia
6	Jumlah pemberhentian ( <i>transit / stopover</i> ) jika ada

### **Class of service**

Perbedaan pelayanan dalam pesawat selama penerbangan, ditentukan oleh kelas yang disediakan oleh suatu maskapai penerbangan, secara umum ada tiga pembagian kelas yang dikenal yaitu First class (F), Business class (C) dan Economy class (Y). Namun untuk penerbangan di Indonesia secara umum dikenal dua kelas layanan yaitu busines dan economy class saja. Perbedaan keduanya sangat jelas dari harga tiket, layanan check-in, ruang tunggu, kursi di pesawat serta makanan dan minuman selama penerbangan.

### **Sub-classes**

Pembagian dalam satu *class of service* menjadi beberapa bagian disebut dengan sub-classes, misalnya First Class itu diwakili dengan huruf F, R, A, Business Class diwakili dengan huruf C, D, J dan economy class (Y) dibagi menjadi beberapa sub-classes M, L, K, N dan seterusnya dengan variasi harga yang berbeda-beda (Y harga tertinggi, sub- class M lebih rendah dari Y, sub-class L lebih rendah dari M, sub-class K lebih rendah dari L, sub-class N lebih rendah dari K) tetapi standar pelayanannya sama yaitu economy class. Untuk dapat memastikannya anda dapat melihat daftar Nett Fares di masing masing Airlines. Pembagian tersebut adalah sebagai strategi pemasaran danantisipasi musim saat terjadi lonjakan permintaan high season dan saat kurangnya permintaan low season dengan mengatur banyaknya jumlah seat

pada sub-class tertentu. Makin tinggi harga tiket dalam suatu sub-class makin flexible pemberlakuannya, makin lama masa berlakunya dan ada pembebasan fee tertentu seperti cancellation fee.

Demikian juga sebaliknya makin rendah harga tiket dalam suatu sub-class makin banyak pembatasan / restriksi yang dikenakan, makin pendek masa berlakunya serta makin banyak fee yang dikenakan untuk melakukan perubahan ataupun refund.

Seorang calon penumpang yang akan melakukan pemesanan tempat akan mendatangi biro perjalanan wisata atau maskapai penerbangan. Calon penumpang tersebut akan diberi pertanyaan-pertanyaan oleh karyawan biro perjalanan wisata atau maskapai perjalanan. Data-data dari calon penumpang tersebut akan dicatat baik secara manual maupun komputerisasi. Kartu reservasi dapat digunakan untuk mencatat data-data dari calon penumpang secara manual. Dalam memproses layanan data reservasi baik di maskapai penerbangan maupun di agen perjalanan dapat dilakukan dengan manual maupun komputerisasi. Proses manual dilakukan ketika terjadi kondisi yang darurat, seperti aliran listrik padam, terjadi gangguan pada jaringan internet atau gangguan pada sistem CRS. Format yang bisa digunakan pada proses manual ini antara lain kartu reservasi (*reservation card*) atau pencatatan dilakukan dalam buku reservasi.

Data-data yang diperlukan dalam memproses layanan reservasi penerbangan udara baik manual maupun komputerisasi adalah sebagai berikut :

- a. Maskapai penerbangan *Carrier* serta Nomor penerbangan yang diminta penumpang
- b. Kelas pelayanan (*Class of service*)
- c. Tanggal dan waktu keberangkatan
- d. Rute keberangkatan, yang meliputi *origin point* dan *destination point*.
- e. Jumlah tempat duduk (*seat*) yang diminta
- f. Nama calon penumpang
- g. Alamat (*contact address*) calon penumpang

- h. Nomer telepon yang bisa dihubungi untuk konfirmasi
- i. Keterangan tambahan lain yang dianggap perlu.

Melihat data yang diperlukan dalam proses reservasi di atas, maka tentunya dalam menerima reservasi atau booking-an dari penumpang, kita harus menanyakan hal-hal tersebut dengan baik dan jelas, agar kelancaran dalam proses reservation dapat kita capai. Biasanya semua data yang diperlukan dalam proses reservasi tersebut dimasukkan dalam sebuah *form* yang disebut dengan *reservation form* atau *reservation card*.

Untuk melakukan reservasi tiket ada 2 sistem reservasi yang bisa digunakan yaitu reservasi offline dan reservasi online. Untuk tiket pesawat yang tidak online, maka anda harus melakukan reservasi melalui telepon.

### **Reservasi Offline**

Langkah-langkah melakukan reservasi /booking offline :

- Hubungi telepon Airlines yang anda tuju (daftar no.telp sudah tersedia di menu airlines)
- Sebutkan nama anda dan travel agent anda kepada petugas reservasi
- Informasikan rute tujuan, kelasnya, tanggal & bulan keberangkatan, nama penumpang yang akan berangkat lalu no telp anda dan no.tel/HP penumpang anda ke petugas reservasi.
- Setelah itu petugas reservasi akan membacakan reservasi/bookingan anda, jangan lupa catat dengan baik konfirmasi penerbangan, Time limit dan Kode Booking pada saat petugas reservasi tersebut membacakan reservasi/bookingan anda.
- Konfirmasikan kembali bookingan yang telah anda booking kepada penumpang kamu tentang jadwal penerbangannya, kelas dan harga tiketnya apakah sudah sesuai dengan permintaan penumpang anda setelah itu ingatkan Time limit untuk issued tiketnya.
- Dalam informasikan Time Limit kepada penumpang anda jangan sesuai dengan time limit yang diberikan oleh Airlines. Contohnya jika Time limit yang diberikan oleh airlines Tgl 28 Feb 1014 anda harus

informasikan Tgl 27 Feb 2014 atau jika bookingan tersebut dilakukan mendadak dan Time limit yang diberikan/ditetapkan oleh Airlines Jam 14.00 hari ini harus issued maka anda harus segera info rmasikan ke penumpang anda mohon segera melakukan issued tiket dan beri waktu 15 menit saja kepada penumpang anda untuk konfirmasi kembali ke anda issued tiket tersebut.

### **Reservasi Online**

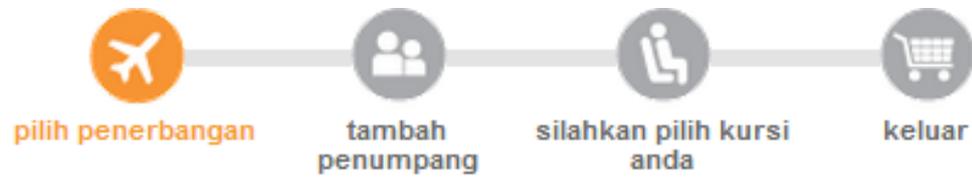
Langkah-langkah cara booking tiket pesawat secara online pada dasarnya sama untuk semua maskapai penerbangan, yaitu :

- a. Akses ke website reservasi airlinesnya dan login (jika sudah jadi membeinya).
- b. Pilih Rute dan tanggal jadwal penerbangan, serta cek ketersediaannya.
- c. Mengisi data informasi calon penumpang.
- d. Informasi detail penerbangan.
- e. Pilih metode pembayaran (menggunakan kartu kredit/ATM/Internet Banking)
- f. Dapat kode booking.
- g. Selanjutnya setelah pelunasan tagihan tiket tadi kita baru bisa cetak tiket pesawatnya.

Secara garis besar langkah-langkah reservasi penerbangan online adalah berikut ini :

Anda bisa memesan penerbangan Anda dari halaman apa pun di situs web. Cari mesin pemesanan kami (lihat gambar untuk referensi). Untuk memulainya, sediakan saja detail tanggal penerbangan Anda dan klik tombol **Dapatkan Penerbangan**.

### Langkah 1



Pilih penerbangan dan tarif yang disukai oleh calon penumpang dari yang tersedia. Anda harus meneliti ulang penerbangan calon penumpang bersama dengan peraturan biaya dan tarif yang berlaku. Jika calon penumpang setuju, **Centang Kotak Centang** untuk menunjukkan bahwa calon penumpang menyetujui peraturan tarif tersebut, dan klik **Lanjutkan**.

### Langkah 2



Sesuai dengan hukum internasional, maskapai penerbangan diwajibkan untuk mengumpulkan informasi penumpang untuk penumpang yang menjadi anggota grup penerbangan maskapai penerbangan tersebut.

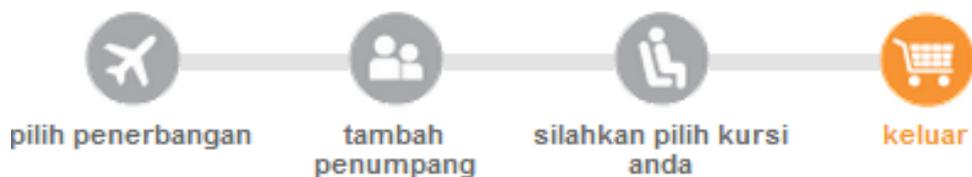
Calon penumpang juga diharuskan memberikan informasi paspor dari semua orang yang melakukan perjalanan dengan grup anda yang berusia di atas dua (2) tahun. Calon penumpang juga boleh menambah Add-Ons dalam tahap ini seperti Luggage Upsize, Check-In Peralatan Olah Raga dan Asuransi Perjalanan. Setelah informasi ini sudah dimasukkan, klik **Lanjutkan** untuk meneruskan.

### Langkah 3



Pilih kursi favorit / kesukaan calon penumpang dengan Pemilih Kursi, atau biar kursi calon penumpang ditentukan secara otomatis saat check-in.

### Langkah 4



Akhirnya, sesuai dengan hukum internasional, maskapai penerbangan diwajibkan untuk mengumpulkan informasi kontak calon penumpang. Calon penumpang harus memasukkan detail kartu kredit yang dimiliki untuk membayar penerbangannya. Jika anda sudah selesai memesan, klik tombol **Beli Sekarang**. Harap sabar karena mungkin perlu waktu untuk memproses permintaan kamu selama masa sibuk.

Jika pemesanan anda telah selesai, catat referensi pemesanan anda dan **Cetak** salinan dari halaman akhir (berisi rencana perjalanan calon penumpang) untuk dibawa serta saat check-in. Jika calon penumpang memberikan alamat email, salinan rencana perjalanan calon penumpang juga akan dikirim ke email calon penumpang.

Bagasi merupakan barang-barang penumpang atau milik pribadi yang dianggap perlu atau sesuai untuk dipakai, digunakan untuk alasan kenyamanan atau kemudahan selama perjalanan. Bagasi mencakup bagasi terdaftar (*Checked Baggage*) dan bagasi tidak terdaftar (*Unchecked Baggage*), kecuali dinyatakan lain. Barang-barang seperti obat-obatan, uang, perhiasan, nego kertas, surat berharga, barang-barang berharga dan dokumen tidak akan dimasukkan dalam bagasi terdaftar, tapi harus dilakukan oleh penumpang setiap saat. Sarankan kepada penumpang Anda untuk mengepak barang-barang penumpang di bagasi yang tepat untuk menghindari kerusakan isi.

Semua bagasi terdaftar harus di rontgen. Anda ingatkan penumpang Anda untuk melampirkan kartu nama, alamat dan nomor telepon (dalam bahasa Inggris), karena ini akan sangat membantu untuk identifikasi dalam kasus bagasi penumpang hilang selama perjalanan. Biasanya maskapai penerbangan menawarkan *nametags* kosong secara cuma-cuma di konter check-in.

#### a. Bagasi Terdaftar (Checked Baggage)

##### 1. Bagasi Bebas Biaya (Allowance)

Perhatikan tabel berikut untuk ketentuan bagasi bebas biaya yang diberikan oleh Garuda Indonesia. Anda dapat menikmati pembebasan biaya bagasi tambahan jika Anda adalah anggota Program Frequent Flyer dari SkyTeam.

Penumpang Berdasarkan Umur	Kelas (First, Business, Or Economy)	Jumlah/Konsep Ukuran (Jumlah Atau Bagian Atau Berat)
Dewasa	First	40 kg
	Business	30 kg

Penumpang Berdasarkan Umur	Kelas (First, Business, Or Economy)	Jumlah/Konsep Ukuran (Jumlah Atau Bagian Atau Berat)
	Economy	20 kg
Anak-anak	First	40 kg
	Business	30 kg
	Economy	20 kg
Bayi	First	20 kg
	Business / Economy	10 kg
	Bayi yang tidak memiliki kursi mendapat tambahan 10 kg selain kereta dorong, kereta lipat, keranjang bayi, atau tempat duduk bayi yang dapat dibawa ke dalam kabin penumpang, tergantung pada ruang yang tersedia.	
Sumber : <a href="http://www.garuda-indonesia.com">www.garuda-indonesia.com</a>		

## 2. Kelebihan Bagasi (Excess Baggage)

Untuk menghindari biaya tambahan karena kelebihan bagasi, tas yang melalui pemeriksaan seharusnya :

- 23 kg atau kurang
- Tidak melebihi 158 cm untuk ukuran panjang + lebar + tinggi

### 3. Batasan Ukuran dan Berat (Size and Weight Restriction)

Anda akan diminta untuk mengemas kembali bagasi Anda jika melebihi 32 kg. Silakan hubungi kantor Garuda Indonesia setempat sebelum Anda melakukan perjalanan jika Anda ingin membawa tas dengan berat di atas 32 kg.

### 4. Bagasi Kabin/Tidak Terdaftar (*Carry On/Unchecked Baggage*)

Barang/benda yang dibawa penumpang ke kabin merupakan tanggungjawab penumpang dan harus dibawah pengawasan pribadi. Berdasarkan kebijakan bagasi kabin Garuda Indonesia, setiap penumpang diizinkan membawa bagasi kabin dengan ketentuan sebagai berikut :

Satu tas tidak melebihi 115 cm linear (P56 cm + T36 cm + L23 cm) dan berat 7 kg



Sumber: [blog.edreams.com](http://blog.edreams.com)

Gambar 5. Dimensi Bagasi

## 5. Bagasi Khusus (Special Baggage) antara lain :

### **Peralatan Olahraga (Sporting Equipment)**

Ketika Anda terbang bersama Garuda Indonesia, Anda dapat membawa peralatan olahraga di dalam perjalanan Anda, walaupun Anda akan dikenakan biaya tambahan bagasi untuk peralatan yang kelebihan ukuran atau berat tersebut. Lakukan pemesanan untuk bagasi khusus sekurangngnya 48 jam sebelum waktu keberangkatan, dan pastikan bahwa pemesanan Anda telah dikonfirmasi.

### **Instrumen Musik (Musical Instrument)**

Peralatan musik dengan berat 23 kg akan dikenakan biaya kelebihan bagasi. Anda bahkan akan diminta untuk memindahkannya sebagai kargo jika peralatan tersebut memiliki berat lebih dari 32 kg.

### **Bagasi di Kabin Penumpang (Baggage in the Passenger Cabin)**

Penumpang diperbolehkan membawa bagasi jinjing ke kabin penumpang diluar yang dikenakan biaya bagasi atau bagasi yang sifat, nilai, berat, ukuran dan bentuknya masuk akal bahwa pemiliknya lebih memilih untuk menjaga sendiri barang/benda tersebut di tempat yang dekat dengan kursi penumpang masing-masing. Mengikuti beberapa situasi berikut, dikarenakan sifat barang/benda yang dibawa dan sesuai dengan standar keselamatan penerbangan, seorang penumpang harus memesan dan membayar untuk satu atau lebih kursi tambahan untuk membawa barang/benda tersebut kedalam kabin penumpang.

### **Tipe Penerbangan**

Ada empat jenis penerbangan :

#### **a) Penerbangan Non-stop / Non-stop Flight**

Penerbangan yang beroperasi antara dua kota dan tidak membuat pemberhentian.

b) **Penerbangan Langsung / Direct Flight**

Penerbangan yang tidak memerlukan penumpang untuk berganti pesawat antara titik awal dan tujuan. Sebuah penerbangan langsung dapat ditetapkan perjalanan antara dua kota.

c) **Penerbangan Menyambung / Connecting Flight**

Penerbangan yang beroperasi antara dua kota, dan membuat perubahan secara online (airline yang sama) atau antar airline (airline yang berbeda) dalam satu atau lebih kota perjalanan.

d) **Perubahan Pesawat / Change of Equipment / Change of Gauge**

Sebuah pesawat online yang beroperasi antara dua kota, dengan berganti pesawat di sebuah kota antara.

### **Minimum Connection Time**

Minimum connection time (MCT) adalah waktu minimum yang diperlukan oleh penumpang dan bagasinya untuk pindah antara dua penerbangan. Empat jenis koneksi yang ada:

1. Koneksi internasional: antara 2 penerbangan internasional.
2. Koneksi dalam negeri: antara 2 penerbangan domestik.
3. Internasional ke domestik: antara ketibaan penerbangan internasional dan keberangkatan penerbangan domestik.
4. Domestik ke internasional: antara ketibaan penerbangan domestik dan keberangkatan penerbangan internasional

Ada kalanya calon penumpang yang melakukan reservasi menginginkan penerbangan dengan jenis pesawat tertentu atau sekedar ingin mengetahuinya. Sebagai petugas reservasi yang handal, kamu harus bisa menjelaskan informasi jenis pesawat yang terkait dengan reservasi calon penumpang tersebut. Berikut ini merupakan beberapa jenis pesawat dan kodenya.

Airline Code	Type Of Aircraft
330	Airbus A330
777	Boeing 777
.....	.....

*Other service information* atau biasa disingkat OSI merupakan informasi atau catatan untuk maskapai penerbangan bersangkutan mengenai penumpang yang dicantumkan ke dalam sebuah PNR dan sifatnya tidak memerlukan tindakan khusus oleh maskapai penerbangan bersangkutan.

Informasi yang termasuk ke dalam OSI antara lain :

- INF yaitu entri untuk keterangan penumpang jenis anak bayi umurnya (hitungan bulan)
- CHD yaitu entri untuk keterangan penumpang jenis anak disertai umurnya (hitungan tahun)
- ARNK yaitu entri untuk kedatangan penumpang yang tidak diketahui antar sektor
- VIP yaitu entri untuk penumpang yang sangat penting (*Very Important Person*).

Sebuah permintaan layanan yang memerlukan tindakan oleh maskapai penerbangan didefinisikan sebagai (*Spesial Service Request*) SSR. Maskapai penerbangan bersangkutan perlu menyadari kebutuhan penumpang sebelum perjalanan untuk membuat pengaturan yang diperlukan. Ini termasuk kursi roda, permintaan kursi, permintaan makanan, dll. Maka permintaan tersebut harus dicatat ke dalam SSR (*Spesial Service Request*). Semua permintaan yang masuk akan muncul pada PNR (*Passanger Name Record*).

Kode untuk permintaan khusus yang tercantum di bawah ini, merupakan sebagian dari IATA kode yang sering digunakan dan harus diingat oleh siapa pun yang berkecimpung di dunia penerbangan, seperti travel agent.

Tabel 4. Kode untuk permintaan khusus

NSSA	<i>No-smoking aisle seat request</i> - Tempat duduk di gang (tidak dekat jendela) kabin pesawat di area khusus tidak merokok.
NSSW	<i>No-smoking window seat request</i> - Tempat duduk dekat jendela kabin pesawat di area khusus tidak merokok.
DBML	<i>Diabetic meal</i> - Makanan khusus untuk penumpang pesawat yang menderita penyakit diabetes.
.....	.....

Sumber : [www.flyporter.com](http://www.flyporter.com)

### Seat map

Seat map memungkinkan anda melihat dan mengubah seat untuk penumpang tertentu. Anda juga dapat melihat alokasi seat untuk penumpang tertentu. Anda juga dapat melihat alokasi seat penumpang lain dalam reservasi yang sama. Gulung seat map dengan tombol Rear dan Front. Untuk merubah seat, mula-mula pilih penumpang dan lalu free seat.

Kursi-kursi dipesawat dinamai dengan istilah-istilah berikut ini sesuai dengan letaknya :

#### a. Bulkhead Seats

Terletak di row terdepan Economy Class dan di row terakhir Business Class, 3 kursi disebelah kiri pesawat, 3 kursi disebelah kanannya. Antara kedua class itu dipisahkan dinding, sehingga didepan Bulkhead Seat tak nampak kursi didepannya. Berikutnya terletak pas

diujung depan sayap pesawat, dekat dengan Emergency Exit, ini juga 3 kursi dikiri, 3 kursi dikanan. Jumlah total hanya 12 kursi maka harga jualnya mahal dan harus cepat bookingnya.

b. **Aisle Seats**

Terletak disisi lorong untuk jalan (lalu lintas). Katanya "seat pitch" (jarak antar kursi) melebar dibagian belakang pesawat. Kaki kita bisa diselondongkan kesamping sedikit (asal jangan menghalangi lorong jalan) dan sekali-kali boleh jalan-jalan dan berdiri menghindari Blood Clot atau DVT.

c. **Window Seats**

Terletak persis disamping jendela.

d. **Middle Seats**

Terletak diapit Aisle Seats dan Window Seats. Ini bisa ditempati oleh anak kecil diapit kedua orang tuanya atau keluarga/teman sendiri satu rombongan. Tetapi baru-baru ini "no-frills airline AirAsia mempelopori penjualan kursi "empty seats option" artinya kita bisa membayar harga 3 kursi disatu row untuk diduduki hanya oleh 2 orang dengan membiarkan middle seat nya kosong. Berkaitan dengan Civil Aviation Safety Regulation yang menentukan bahwa penumpang yang duduk di Exit Seat Row (Emergency Window Seat Row 12 atau 14) adalah penumpang yang dapat & sanggup membantu awak kabin pada keadaan darurat, maka pemilihan kursi di Emergency Seat tidak diperkenankan bagi penumpang yang memiliki keterbatasan tertentu dalam membantu awak kabin saat keadaan darurat, yaitu:

- Child/Children (Anak-anak usia dibawah 15 tahun).
- Obesity (kegemukan).
- Disability (cacat).
- Orang tua dengan anak-anaknya.
- Bayi.
- Elderly (orang tua).

## **Kode Booking atau PNR**

Kode Booking atau PNR (passenger name record) adalah kode penumpang yang telah anda booking dan harus disimpan dengan baik. Gunanya apabila anda ingin melakukan pengecekan atau perubahan bookingan hal pertama yang ditanyakan oleh petugas reservasi adalah kode booking tersebut.

## **Mengecek Kode Booking / Retrieve**

*Retrieve* adalah jika anda sudah melakukan reservasi/booking lalu anda lupa mencatat & menyimpan kode booking atau kode booking tidak sesuai dengan data disini anda bisa Retrieve, dimana anda harus menyebutkan /informasikan tanggal keberangkatan, rute tujuan dan nama penumpang tersebut kepada petugas reservasi.

Ada dua cara dalam memunculkan kembali hasil pemesanan tempat yang sudah kamu atau rekan kerja kamu buat dengan cara :

- menggunakan kode booking
- tarik nama

## **Rebooking**

Rebooking adalah dimana anda membuat reservasi kembali yang bisa disebabkan oleh pembatalan oleh Pihak Airlines atau faktor lain. Rebooking pada saat masih proses pemesanan tempat belum terkena biaya. Lain halnya rebooking setelah proses issued atau ticketing maka akan terkena biaya tambahan.

## **Konfirmasi Ulang/Reconfirm**

Konfirmasi (*re-confirm*) berarti penegasan kembali atau pengukuhan atas pesanan (*booking*) yang sudah dinyatakan oke, bahwa orang tersebut sudah pasti akan menggunakan jasa penerbangan yang dipesannya sesuai dengan tanggal dan jam yang sudah ditetapkan. Baik itu melalui perusahaan perjalanan ataupun langsung keperusahaan penerbangan.

Prosedur konfirmasi yang harus dihubungi adalah perusahaan penerbangan:

- a. Perusahaan perjalanan atau selling office menghubungi calon penumpang yang pesannya (booking) sudah oke untuk menanyakan kepastiannya untuk penggunaan jasa penerbangan yang dipesannya.
- b. Setelah memperoleh kepastian dari calon penumpang maka perusahaan perjalanan atau selling office menghubungi airline/maskapai penerbangan bahwa memastikan tempat seat yang dipesan.
- c. Melaporkan kepada airline bahwa nomor tiket yang diterbitkan digunakan oleh calon penumpang tersebut.

### **Daftar Tunggu / *Waiting List***

Pemesanan yang masuk ke daftar tunggu sebelum mendapat kepastian. Pilihan akhir jika tidak ada ketersediaan pesanan adalah mendaftarkan pelanggan sebagai daftar tunggu. Contohnya : Menulis nama pelanggan pada daftar tambahan.

Ada dua kemungkinan yang dapat terjadi jika anda menempatkan pelanggan ada pada daftar tunggu:

- a. Pelanggan dikonfirmasi/ditetapkan belakangan.
- b. Pemberitahuan pesanan atau tidak dikonfirmasi, tetapi anda terus mengecek waktu keberangkatan pesawat tersebut.

### **Pembatalan / *Cancellation***

Anda dapat melakukan pembatalan reservasi secara manual dengan menghubungi call center maskapai yang bersangkutan. Pembatalan ketika masih dalam tahap reservasi tidak dikenakan biaya. Namun jika pembatalan dilakukan setelah *reconfirm* atau *issued* tiket, maka penumpang akan dikenakan *cancellation fee* dan kemudian memproses *refund*.

### **Time Limit**

Time Limit adalah batas waktu untuk issued/cetak tiket yang sudah ditetapkan oleh Airlines. Yang perlu anda lakukan mengingatkan ke penumpang anda untuk melakukan issued tiket sebelum batas waktu tersebut. Kelalaian atau terlewatkan batas waktu yang sudah ditetapkan oleh maskapai penerbangan dapat mengakibatkan reservasi/bookingan anda di batalkan/cancel oleh Airlines.

Yang menjadi perhatian bagi travel agent dan pihak calon penumpang adalah waktu time limit sangat terbatas. Pada umumnya time limit bergerak antara 24 jam-3 jam. Pergerakan ini berbeda beda bagi tiap maskapai penerbangan. Perbedaan bisa terjadi karena adanya sub classes. Untuk kelas promo misalnya, time limit bisa kurang dari 3 jam dari waktu booking.

### **Dokumen Perjalanan**

Dalam mematuhi aturan keimigrasian, wisatawan harus melengkapi diri dengan dokumen perjalanan (terutama wisatawan melakukan lalu lintas batas wilayah suatu negara.) Dokumen Perjalanan adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara, Perserikatan Bangsa-Bangsa, atau organisasi internasional lainnya untuk melakukan perjalanan antarnegara yang memuat identitas pemegangnya. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia adalah Paspor Republik Indonesia dan Surat Perjalanan Laksana Paspor Republik Indonesia. Dokumen - dokumen utama perjalanan adalah :

### **Paspor**

Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara.







Buatlah kelompok kemudian lakukan identifikasi informasi apa saja yang terdapat dalam gambar di atas. Setelah selesai berdiskusi dalam kelompok masing-masing, semua anggota kelompok secara bergiliran harus menyampaikan hasil diskusi kelompoknya di hadapan kelompok lain.

<b>NO</b>	<b>NAMA KOLOM</b>	<b>ISI</b>	<b>KETERANGAN</b>
1	Name of Passenger	Nama Calon Penumpang	Bisa untuk lebih dari 1 orang
2			
3			
4			
5			
6			
7			

## E. Latihan/Kasus/Tugas



### 1. Kasus

Coba amati artikel surat kabar elektronik berikut :

**REPUBLIKA.CO.ID, JAMBI** -- Seorang ibu melahirkan di pesawat Garuda Indonesia nomor penerbangan GA 0132 tujuan Jakarta saat akan lepas landas dari Bandara Sultan Thaha Jambi, Sabtu (7/9).

Semua penumpang sudah berada dalam pesawat dan pesawat sudah siap terbang menuju Jakarta. Pilot pun sudah menghidupkan mesin. "Tapi tiba-tiba saja seisi pesawat geger karena teriakan dari ibu, sehingga penerbangan ditunda," kata Staf Ahli DPR RI, Nuzran Joher yang merupakan salah satu penumpang pesawat tersebut. Ia mengatakan, peristiwa tersebut terjadi sekitar pukul 11.00 WIB.

"Saat itu semua penumpang sibuk mencari dokter, kebetulan dalam pesawat ada dua orang dokter yakni dr Indrawati Sukandis dan dr Donda Damanik, keduanya langsung memeriksa dan diketahui sang ibu sudah harus melahirkan, maka keduanya pun membantu proses persalinan saat itu juga di dalam pesawat," katanya.

Sang bayi itu akhirnya berhasil lahir dengan selamat dengan proses persalinan secara normal dalam pesawat Garuda sekitar pada pukul 12.30 WIB, yang langsung disambut sorak sorai penumpang yang telah menunggu dengan harap-harap cemas.

Sang ibu dan anak langsung mendapat tindakan lebih lanjut dan pesawat tujuan Jakarta itu pun terbang membawa rasa suka cita semua penumpangnya."Semua penumpang gembira, karena semua yakin sebagaimana mitosnya jika proses kelahiran terjadi dalam pesawat itu berarti membawa keberkahan dan keberuntungan," kata Nuzran.

**Setelah mengamati artikel diatas, diskusikan bersama kelompok Anda kemudian paparkan hasil diskusi Anda dimuka kelas.**

## F. Rangkuman



Penggunaan bandar udara terdiri dari bandar udara internasional dan bandar udara domestik. Bandar udara Internasional adalah bandar yang ditetapkan sebagai bandar udara yang melayani rute penerbangan dalam negeri dan rute penerbangan dari dan ke luar negeri. Sedangkan bandar udara domestik adalah bandar yang ditetapkan sebagai bandar udara yang melayani rute penerbangan dalam negeri.

## G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut



### 1. Umpan Balik

Setelah mempelajari kegiatan belajar ini, periksa penguasaan pengetahuan dan keterampilan anda menggunakan daftar periksa di bawah ini:

No	Indikator	Ya	Tidak	Bukti
1.	Mendesripsikan proses penerimaan permintaan penempahan (Reservation)			
2.	Mendesripsikan proses pencatatan rincian penempahan (Reservation)			
3.	Menentukan pemuktahiran penempahan (Reservation)			
4.	Mendesripsikan pemberian informasi mengenai perincian penempahan (Reservation) karyawan lain			

No	Indikator	Ya	Tidak	Bukti
5.	Mengidentifikasi persyaratan penempahan			
6.	Menunjukkan meminta jasa layanan			
7.	Menunjukkan mencatat permintaan dan konfirmasi			
8.	Menunjukkan memuktahirkan dan menyelesaikan penempahan			

## 2. Tindak Lanjut

Buat rencana pengembangan dan implementasi di lingkungan kerja anda:

1. Apakah anda mengimplementasikan rencana tindak lanjut ini sendiri atau berkelompok?

sendiri

berkelompok – silahkan tulis nama anggota kelompok yang lain dalam tabel di bawah.

No:	Nama anggota kelompok lainnya (tidak termasuk diri anda)

2. Gambarkan suatu situasi atau isu di dalam institusi/organisasi/lingkungan anda yang mungkin dapat anda ubah atau tingkatkan dengan mengimplementasikan sebuah rencana tindak lanjut.

--

3. Apakah judul rencana tindak lanjut anda?

4. Apakah manfaat/hasil dari Rencana Aksi anda tersebut?

5. Uraikan bagaimana rencana tindak lanjut anda memenuhi kriteria SMART

# Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas

## Kegiatan Pembelajaran 1

### 1. Latihan

Prinsip – prinsip Green Office :

- a. Memaksimalkan energi solar,
- b. Memaksimalkan kualitas udara segara,
- c. Efisiensi penggunaan air
- d. Efisiensi penggunaan energi listrik,
- e. Pengelolaan alat dan material secara lokal,
- f. Penggunaan bahan-bahan secara daur ulang.

## Kegiatan Pembelajaran 2

### 1. Kunci Jawaban Latihan

- a. -
- b. Teknik-teknik yang baik antara lain :
  1. Teknik pencatatan yang tidak sesuai
    - Ulangi pendapat beberapa kali, mungkin gunakan kata-kata yang sama dengann kalimat-kalimat yang berbeda.
  2. Kadang-kadang berkata Tidak
    - Lebih baik daripada membiarkan orang merasa kecewa.
  3. Mengaburkan isi pembicaraan
    - Memperlambat pembicaraan dengan menyebutkan masing-masing masalah, menyetujui dalam bagian tertentu tetapi tetap mempertahankan posisi anda seluruhnya.Hal ini memberikan waktu bagi anda untuk menjadi lebih percaya diri dari pada agrersif atau pasif.
  4. Tunjukkan perasaan anda (meskipun negatif)
    - Biarkan orang tahu apa yang anda pikirkan.

5. Temukan kompromi yang bisa dipakai (menang/menang)
  - Dapat diteriam kedua kelompok
  - Setiap kelompok memberikan sesuatu.

### Kegiatan Pembelajaran 3

#### 1. Kunci Jawaban Latihan

- a. Contoh-contoh Prosedur untuk Menggunakan Peralatan Kantor:

##### Photo copy

- Hidupkan mesin
- Periksa keadaan kertas (A.4, A.3 dan lain-lain tergantung kebutuhan)
- Letakkan dokumen pada tempat yang benar
- Atur jumlah yang akan dicopy, bandingkan dan sebagainya
- Tekan tombol start
- Apabila stop, matikan dan periksa mesin untuk macetnya kertas, kalau jelas hidupkan mesin lagi.

##### Faks

- Masukkan dokumen yang akan ditransmit ke dalam mesin (menghadap ke bawah)
- Putar nomor yang dituju
- Tekan tombaol start, setelah berakhirnya tanda beep
- Setelah transmit, mesin faks secara otomatis mencetak secarik pengiriman untuk membuktikan bahwa dokumen telah terkirim.

##### Mesin cetak

- Sisipkan kertas pada mesin cetak
- Tentukan apakah mencetak 1 halaman atau seluruh dokumen
- Letakkan atau goyangkan roda tinta untuk mendapatkan kualitas cetakan (seperti yang diharapkan)

### Kegiatan Pembelajaran 4

Jawaban merupakan hasil diskusi atas kasus yang diberikan

# Evaluasi

## 1. Evaluasi Formatif

Dalam upaya menilai pengetahuan, sikap dan keterampilan yang diperoleh peserta setelah mengikuti diklat dan menggunakan Modul diklat Grade 2 Program Keahlian Usaha Perjalanan Wisata, maka Anda diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan di bawah ini. Perlu diketahui bahwa pada akhir evaluasi, terdapat lembar jawaban yang berisi semua jawaban benar dari butir-butir soal berikut.

Sebagai informasi, jumlah butir soal adalah 50 soal dengan sebaran sebagai berikut:

- pertanyaan nomor 1-5 berasal dari Kegiatan Pembelajaran 1;
- pertanyaan nomor 6-10 berasal dari Kegiatan Pembelajaran 2;
- pertanyaan nomor 11-15 berasal dari Kegiatan Pembelajaran 3;
- pertanyaan nomor 16-40 berasal dari Kegiatan Pembelajaran 4;

Petunjuk: lengkapi pertanyaan dan pernyataan di bawah ini dengan memilih salah satu pilihan yang paling tepat. Selamat mengerjakan!

1. Berikut ini pengetahuan local yang perlu dimiliki oleh individu yang bekerja di industry pariwisata, kecuali:
  - a. Profil kota tujuan wisata local termasuk atraksi wisata yang menarik
  - b. Profil wisatawan luar negeri dan domestik
  - c. Profil perusahaan transportasi lokal dan transportasi umum
  - d. Fasilitas penunjang, seperti kantor pos dan money changer
2. Berikut ini sumber informasi yang khusus didirikan oleh pemerintah dan/atau lembaga non-pemerintah untuk membantu wisatawan memperoleh informasi wisata di suatu daerah tujuan wisata:
  - a. Tourist information center
  - b. Tourism promotion board

- c. NESPARNAS
  - d. NESPARDA
3. Informasi mengenai kebiasaan setempat dapat berupa:
- a. Kurs penukaran uang lokal hari ini
  - b. Lokasi kantor polisi dan rumah sakit
  - c. Apa yang dianggap tabu dan tidak boleh dibicarakan
  - d. Semua jawaban benar
4. Tugas-tugas staf TIC adalah:
- a. Menukar uang wisatawan asing ke kurs lokal
  - b. Membantu wisatawan memesan kamar hotel
  - c. Mengisi formulir pembuatan passport
  - d. Semua jawaban benar
5. Jika Anda membutuhkan informasi lebih banyak dari pengelola website: <http://www.wisataindonesia.net>, maka hal yang dapat Anda lakukan adalah:
- a. Mengirimkan email kepada: [redaksi@wisataindonesia.com](mailto:redaksi@wisataindonesia.com)
  - b. Mengirimkan email kepada: [info@wisataindonesia.com](mailto:info@wisataindonesia.com)
  - c. Menelepon nomor: 021-8432587
  - d. Tidak ada jawaban yang benar
6. Dokumen tua yang menjadi asal muasal adanya guidebooks adalah:
- a. Itinerary perjalanan wisata di Timur Tengah
  - b. Periplus yang digunakan untuk navigasi
  - c. E-book yang diterbitkan oleh Lonely Planet
  - d. Kumpulan artikel di wikivoyage

7. Berikut ini merupakan penyedia interactive e-guidebooks, kecuali:
  - a. Tripadvsior
  - b. Wikivoyage
  - c. Travellerspoint
  - d. Wonderful Indonesia
  
8. Infrastruktur transportasi dapat dianggap sebagai atraksi wisata untuk aktivitas berikut:
  - a. Travel balon terbang di Cappadocia, Turki
  - b. Mengendarai gajah di Tangkahan, Sumatera Utara
  - c. Berkendara dengan perahu di Kampung Ayer Brunei
  - d. Semua jawaban benar
  
9. Berikut ini informasi terkait biaya yang berhubungan dengan harga yang dikenakan oleh penyedia produk dan jasa, kecuali:
  - a. Tipe kamar (single, double, twin) dan diskon yang berlaku dari penyedia jasa akomodasi
  - b. Fasilitas in-house untuk tamu hotel, seperti spa, kolam renang, business center, dan koneksi internet
  - c. Entrance fee untuk atraksi lokal untuk perorangan dan rombongan
  - d. Biaya transportasi umum dan penyewaan mobil, termasuk informasi entrance car, parking fee, toll fee, driver fee dan lain-lain
  
10. Informasi yang perlu diketahui mengenai daerah yang berbahaya termasuk informasi berikut ini:
  - a. Daerah yang berpotensi terjadinya aksi kriminalitas, seperti pencopetan
  - b. Informasi mengenai kebiasaan lokal, terutama pakaian yang cocok digunakan
  - c. Isu hukum, termasuk travel warning dan travel alert yang dikeluarkan oleh negara asal wisatawan
  - d. Flora dan fauna unik yang menjadi *landmark* suatu daerah tujuan wisata dan cerita dibalikny

11. Dengan memanfaatkan mesin pencari online terkait informasi mengenai izin mengemudi internasional bagi warga asing yang perlu Anda ketahui, pernyataan berikut adalah benar, kecuali:
- SIM bagi warga negara asing hanya terbatas pada SIM A dan C saja
  - SIM bagi wisatawan hanya berlaku selama 1 bulan, namun dapat diperpanjang sesuai dengan peraturan yang berlaku
  - SIM domestic yang dimiliki wisatawan berwarganegara Korea Selatan, Jepang dan Maroko dinyatakan berlaku sah di Indonesia
  - Uji praktik mengemudi diselenggarakan di Polres setempat jika wisatawan belum pernah memiliki SIM dari negara asalnya.
12. Berikut ini kelemahan teknik penyimpanan informasi berbasis komputer:
- PC computer akan lebih lambat dalam operasional karena banyaknya data yang disimpan
  - Memerlukan staf khusus untuk pengendalian system
  - Kegiatan inventarisasi informasi mudah dan efisien
  - Memerlukan ruang penyimpanan dan/atau rak penyimpanan yang besar
13. Jika Anda memiliki 100 brosur beragam paket wisata Jakarta dari beragam travel agent di Indonesia, maka klasifikasi informasi yang mungkin Anda pilih tersebut di bawah ini, kecuali:
- Outbound tour dan inbound tour
  - Jenis layanan paket wisata: layanan fullboard tour, layanan transfer-in/transfer out saja, layanan free and easy tour (hanya tiket penerbangan dan penginapan)
  - Lama perjalanan: setengah hari, satu hari, lebih dari satu hari
  - Pilihan b dan c benar

14. Informasi dapat diperbarui dengan melaksanakan aktivitas berikut:
  - a. Mengambil Salinan informasi dari sumber yang baru
  - b. Mengganti semua materi display dengan materi yang sudah direvisi
  - c. Menyampaikan informasi yang diperoleh kepada pimpinan organisasi dan pemerintah
  - d. Mengganti akses informasi jika system penyimpanan berbasis computer
  
15. Memperbarui informasi dengan melakukan interview singkat yang bersifat tanpa direncanakan dengan sasaran rekan sejawat mengenai suatu isu yang berkaitan dengan pariwisata lokal dapat dikategorikan sebagai metode:
  - a. Penelitian formal
  - b. Penelitian nonformal
  - c. Penelitian informatika
  - d. Penelitian eksperimen
  
16. [www.surveymonkey.com](http://www.surveymonkey.com) merupakan situs yang memungkinkan Anda untuk memudahkan pekerjaan yang terkait penelitian di bawah ini:
  - a. Membuat kuesioner online serta mendistribusikan dan membantu Anda menganalisis hasil jawaban responden
  - b. Membantu Anda menentukan tujuan penelitian formal dan nonformal
  - c. Membantu Anda mencari informasi terbaru mengenai suatu lokasi wisata tertentu
  - d. Merupakan forum dan ajang diskusi pelaku wisata dari berbagai Negara

17. Cara terbaik membangun jaringan sosial dengan pelaku wisata yang terlibat di suatu perkumpulan/organisasi lokal adalah:
- Melakukan observasi personal terhadap website dan lokasi asosiasi yang dituju
  - Menelepon petugas kantor depan untuk mengetahui sumber pendanaan asosiasi
  - Mengirimkan hadiah dengan melampirkan kartu nama Anda
  - Menghadiri pertemuan terbuka asosiasi dan ikut serta pada forum diskusi yang ada
18. Langkah penting yang perlu dilakukan untuk memperoleh informasi terbaru dengan memanfaatkan sumber penelitian adalah berikut ini:
- Lakukan pencarian informasi penelitian secara berkala dan konsisten
  - Membuat catatan, berupa ringkasan dengan poin-poin informasi penting dari laporan suatu penelitian
  - Bagikan informasi yang Anda peroleh dengan teman sejawat dan pelanggan yang membutuhkan informasi tersebut
  - Semua jawaban benar
19. Integrasi pengetahuan daerah dalam kegiatan sehari-hari dapat terlihat dari aktivitas berikut, kecuali:
- Menggunakan informasi untuk mempersiapkan jenis paket wisata yang baru/modifikasi
  - Mengembangkan daftar informasi lokal, yang dapat berupa: peta, brosur, materi promosi dan pengalaman pribadi
  - Memelihara file informasi internal perusahaan yang memudahkan arus informasi antar karyawan dan manajemen
  - Mengajak petugas yang bekerja di pusat informasi wisata untuk menjadi karyawan part-time perusahaan

20. Laporan penelitian formal berbentuk digital dapat diakses dengan menjadi anggota website-website berikut:
- www.perpusnas.go.id
  - www.kemenpar.go.id
  - www.emeraldgrouppublishing.com
  - Pilihan a dan c benar
21. Jangka waktu sebuah rencana pariwisata daerah adalah:
- 10-15 tahun
  - 5-10 tahun
  - 3-5 tahun
  - 1 tahun
22. Rencana pariwisata daerah merujuk dan tidak boleh bertentangan dengan:
- Rencana pariwisata nasional
  - Rencana pariwisata daerah perbatasan
  - Rancangan UNWTO tentang *mass-tourism*
  - Semua jawaban benar
23. Tiga tahapan membuat rencana pariwisata daerah adalah sebagai berikut, kecuali:
- Pengembangan
  - Observasi awal
  - Evaluasi
  - Eksekusi pelaksanaan

24. Langkah awal dari tahap pengembangan rencana pariwisata daerah adalah:
- a. Mengidentifikasi konteks pengembangan pariwisata lokal dengan perusahaan lokal dan organisasi relevan yang bertanggung jawab
  - b. Membuat peta kompetensi para pemangku kepentingan pengembangan pariwisata daerah agar sinergis dan tidak tumpang tindih
  - c. Membuat struktur organisasi pelaku pengembangan rencana pariwisata daerah yang bertanggungjawab langsung kepada Menteri Pariwisata RI
  - d. Melaporkan rencana pengembangan kepada pemerintah daerah agar mendapatkan masukan
25. Sebuah rencana bisnis perlu mengidentifikasi informasi mengenai:
- a. Siapa penyelenggara kegiatan
  - b. Pelanggan, baik pelanggan regular maupun pelanggan yang potensial
  - c. Kompetitor usaha yang memasarkan produk dan jasa yang serupa
  - d. Semua jawaban benar

## 2. Kunci Jawaban

Berikut ini adalah kunci jawaban evaluasi akhir pada modul ini. Diskusikan bersama rekan dan widyaiswara jika ada pertanyaan yang sulit atau perlu klarifikasi lanjutan. Buat catatan khusus untuk setiap pertanyaan jika diperlukan.

No	Kunci Jawaban	Catatan Anda
1.	b) Profil wisatawan luar negeri dan domestic <i>Bukan merupakan bagian pengetahuan lokal.</i>	
2.	a) Tourist information center	
3.	c) Apa yang dianggap tabu dan tidak boleh dibicarakan.	
4.	b) Membantu wisatawan memesan kamar hotel.	
5.	a) Mengirimkan email kepada <a href="mailto:redaksi@wisataindonesia.com">redaksi@wisataindonesia.com</a> <i>Untuk mengetahui jawaban pertanyaan ini, Anda perlu mengecek website dan memilih tab 'contact'</i>	
6.	b) Periplus yang digunakan untuk navigasi.	
7.	d) Wonderful Indonesia <i>Merupakan tourism brand Indonesia</i>	
8.	d) Semua jawaban benar	
9.	b) Fasilitas inhouse untuk tamu hotel, seperti spa, kolam renang, business center dan koneksi internet.	
10.	a) Daerah yang berpotensi terjadinya aksi kriminalitas, seperti perncopetan.	
11.	c) SIM domestik yang dimiliki wisatawan berwarganegara Korea Selatan, Jepang dan Maroko dinyatakan berlaku sah di Indonesia.	
12.	b) Memerlukan staf khusus untuk pengendalian sistem.	
13.	a. Outbound tour dan inbound tour. <i>100 brosur beragam paket wisata lokal, jadi tidak mungkin ada kategori outbound tour.</i>	
14.	b) Mengganti semua materi display dengan materi yang sudah direvisi	
15.	b) Penelitian nonformal	

No	Kunci Jawaban	Catatan Anda
16.	a) Membuat kuesioner online serta mendistribusikan dan membantu Anda menganalisis hasil jawaban responden.	
17.	d) Menghadiri pertemuan terbuka asosiasi dan ikut serta pada forum diskusi yang ada.	
18.	d) Semua jawaban benar	
19.	d) Mengajak petugas yang bekerja di pusat informasi wisata untuk menjadi karyawan part-time perusahaan.	
20.	d) Pilihan a dan c benar	
21.	c) 3-5 tahun	
22.	a) Rencana pariwisata nasional	
23.	d) Observasi awal	
24.	a) Mengidentifikasi konteks pengembangan pariwisata lokal dengan perusahaan lokal dan organisasi relevan yang bertanggung jawab	
25.	d) Semua jawaban benar	

## Penutup

Setelah mengikuti proses pendidikan dan pelatihan serta setelah mempelajari modul diklat Grade 2 Program Keahlian Usaha Perjalanan Wisata (UPW) ini, Anda diharapkan dapat merefleksikan kembali pengalaman, pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh dengan mengulangi materi pembelajaran yang ada, berkomunikasi dengan rekan sejawat dan widyaiswara dan terus menerus memperbarui pengetahuan Anda untuk kepentingan pembelajaran peserta didik di sekolah Anda masing-masing nantinya. Melakukan evaluasi dan menuntaskan setiap tugas, tes, dan latihan yang ada akan membantu Anda untuk mengecek ketercapaian pembelajaran Anda pada grade 2 ini. Tuntas merupakan kriteria jika Anda mampu menjawab benar 100% setiap evaluasi yang ada.

Anda juga diminta untuk lebih mendalami dan mengimplementasikan materi dalam modul diklat ini dalam pembelajaran yang relevan di sekolah Anda. Profesionalisasi diri sebagai tenaga pengajar merupakan suatu keharusan dan harus dilakukan sepanjang hayat tanpa henti selama masih menyangkut status sebagai pendidik.

Setelah mempelajari modul ini, para guru diharapkan dapat menyelesaikan tugas, soal dan rencana tindak lanjut yang telah disediakan di modul ini untuk meningkatkan atau memperkuat kemampuan para guru agar dapat menghasilkan publikasi ilmiah dan karya inovatif di lingkup pendidikan kejuruan yang akan menyumbang pengembangan profesi di bidang usaha perjalanan wisata.

Penyempurnaan yang terus menerus sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas modul ini, dibawah ini adalah lembar evaluasi untuk memberikan masukan yang konstruktif yang kami perlukan.

Terima Kasih

## Daftar Pustaka

Damarjati. 1992. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta : Pradnya Paramitha

Depdiknas & IAPSD. 2002. *Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Usaha Jasa*

*Pariwisata*. Jakarta

Garuda Indonesia. 2001. *Timetable Garuda Indonesia*. Jakarta

OAG Worldwide Limited. 2007. *OAG Official Airline Guides*. United Kingdom : OAG Publishing

PPPPTK Bisnis dan Pariwisata. 2012. *Reservasi Manual*. Depok

Wardhani, U.E.,dkk. 2008. *Usaha Jasa Pariwisata Jilid 1*. Jakarta : Depdiknas

Aini, Nurul. 2014. *Modul Pemesanan Tempat / Reservation*

<http://www.airasia.com> diakses Oktober 2015

<http://www.citilink.co.id> diakses Oktober 2015

<http://www.garuda-indonesia.com> diakses Oktober 2015

<http://hubud.dephub.go.id> diakses Oktober 2015

<http://www.lionair.co.id> diakses Oktober 2015

<https://www.sriwijayaair.co.id> diakses Oktober 2015

<http://www.tigerair.com> diakses Oktober 2015

## Glosarium

Abreviation	Singkatan-singkatan yang digunakan dalam sistem reservasi baik manual maupun CRS.
Adult	Jenis penumpang dewasa(12 tahun ke atas).
Airlines	Perusahaan/Maskapai penerbangan yang melayani penumpang dan barang bawaannya dan mempunyai sejumlah armada, jadwal penerbangan, dan harga.
ASAP	As Soon As Possible = Harus dilakukan dengan segera.
Booking	Proses pencatatan data-data calon penumpang penerbangan
Children	Jenis penumpang anak-anak (2 sampai 12 tahun).
Confirm (HK)	Pemesanan yang sudah mendapat kepastian ( HK )
DAPO	Do All Possible = Lakukan sepenuhnya.
Destination	Kota Tujuan
Endorsable	Boleh ganti jadwal penerbangan ke maskapai lain.
Extend	Memperpanjang masa tinggal atau masa berlaku ticket.
Fixed Date	Tidak boleh ganti tanggal.
Fixed Flight	Tidak boleh ganti jadwal penerbangan dalam maskapai yang
Go Show	Penumpang yang datang ke bandara untuk terbang tidak sesuai jadwal atau tidak punya ticket.
Infant	Jenis penumpang bayi (dibawah 24 bulan).
Issued	Mencetak ticket.
Itinerary	Suatu rangkaian perjalanan dan informasi mengenai jadwal penerbangan yang berisi nomer penerbangan, tanggal dan jam penerbangan.
KodeBookingg	Lihat PNR.
Local Contact	nomor telepon penumpang baik ditempat asal maupun di tempat tujuan, lebih diutamakan nomor Handphone.
No Show	Penumpang yang tidak datang ke bandara untuk terbang sesuai
Non Endorse	Tidak boleh ganti jadwal penerbangan ke maskapai lain.

Non Extend	Tidak bisa diperpanjang. biasanya berlaku untuk ticket promo.
Non Refund	Tidak bisa diuangkan, biasanya berlaku untuk ticket promo.
Non Reroute	Tidak bisa ganti rute.
One way	Bentuk perjalanan sekali jalan, kota asal keberangkatan berbeda dengan kota tujuan.
Origin	Kota asal
Passenger	Istilah untuk penumpang pesawat udara.
Pax	istilah untuk menyebutkan penumpang.
PNR	<i>Passanger Name Record</i> , suatu kode yang muncul setelah proses reservasi selesai. Umumnya terdiri dari 6 karakter. Bisa berupa campuran dari huruf dan angka, bisa juga berupa huruf semua. Sering jugadisebut dengan kodebooking.
Rebook	Pembukuan ulang.
Reconfirm	istilah untuk merubah status reservasi yang masih booking menjadi pasti.
Reconfirm (RR)	Menegaskan atau memastikan kembali rencana perjalanan yang sudah di pesan.
Refundable	Bisa diuangkan, biasanya berlaku untuk ticket harga normal
Return	Bentuk perjalanan pergipulang kembali ke kota awal keberangkatan.
Schedule	Jadwal penerbangan.
Streeches	Rute penerbangan
Time Limit	batas waktu paling akhir untuk mengkonfirmasi sebuah
Time Table	Sebuahbukuyangberisijadwalpenerbanganyangditerbitkanoleh
Waiting List (WL)	Pemesanan yang masuk ke daftar tunggu sebelum mendapat kepastian.

# Bagian II

## Kompetensi Pedagogik





# Pendahuluan

## A. Latar Belakang



Belajar tidak terjadi begitu saja begitu pula halnya dengan kegiatan mengajar. Mengajar tidak akan terjadi jika tidak ada orang yang belajar. Mengajar dan belajar merupakan asas *resiprokal*. Para guru perlu lebih mengetahui dan mengerti mengenai kunci prinsip-prinsip belajar dan bagaimana mengaplikasikannya dalam kelas untuk memastikan bahwa mereka mengajar dan para siswa belajar.

Kebanyakan belajar dan pembelajaran formal berlangsung satu arah. Guru sangat dominan mengendalikan kegiatan belajar siswa. Guru masih banyak memberikan ceramah ( *teacher centered* ) sementara siswa harus mengikuti perintah guru sebagai pendengar. Namun apa sebenarnya yang terjadi dalam proses pembelajaran, bukankah yang mestinya aktif dalam kegiatan belajar itu adalah peserta didik. Ada banyak alasan mengapa belajar aktif harus diterapkan kapanpun. Salah satunya karena proses belajar terjadi di dalam diri orang yang belajar. Menurut ahli pendidikan, mereka yang belajar sudah memiliki pengetahuan ataupun pengalaman sebelumnya yang dapat dikembangkan. Melalui belajar aktif, para siswa dapat berinteraksi dengan sesamanya, dengan objek, fenomena alam, lingkungan dan manusia serta hal ini memungkinkan mereka untuk merefleksikan, merekayasa ulang dalam upaya mengembangkan pengetahuan dan pengalaman yang telah diperoleh sebelumnya untuk menghasilkan yang lebih baru. Ketika proses ini terjadi, disinilah proses belajar terjadi.

Pembelajaran dengan pendekatan saintifik adalah sebuah pendekatan yang membantu guru dan siswa memahami apa sebenarnya belajar itu. Peran

guru sebagai fasilitator untuk kegiatan belajar siswa. Siswa yang harus aktif mengamati peristiwa yang terjadi, mengajukan pertanyaan, mengumpulkan informasi, mengolah informasi, dan mengomunikasikan apa yang telah siswa lakukan. Hal tersebut akan meningkatkan motivasi siswa ketika mereka memahami apa yang mereka pelajari.

Pendekatan saintifik merupakan sebuah pendekatan yang direkomendasikan oleh Departemen Pendidikan dan kebudayaan sehubungan dengan diberlakukannya kurikulum 2013. Selain itu dikembangkan juga berbagai model pembelajaran yang seiring dengan pendekatan pembelajaran saintifik yaitu model pembelajaran penemuan, model pembelajaran berbasis proyek, dan model pembelajaran berbasis masalah.

Modul diklat PKB bagi guru dan tenaga kependidikan ini merupakan acuan bagi penyelenggara pendidikan dan pelatihan dalam memfasilitasi pencapaian kompetensi dalam pelatihan yang diperlukan guru pada saat melaksanakan kegiatan PKB

## B. Tujuan



Setelah menyelesaikan modul ini, diharapkan Anda dapat:

1. Menjelaskan konsep dasar teori belajar
2. Menjelaskan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik.
3. Menjelaskan konsep dasar pendekatan saintifik
4. Merancang pendekatan saintifik.
5. Menjelaskan konsep dasar model pembelajaran penemuan.
6. Merancang model pembelajaran penemuan.
7. Menjelaskan konsep dasar model pembelajaran berbasis proyek.
8. Merancang model pembelajaran berbasis proyek.
9. Menjelaskan konsep dasar model pembelajaran berbasis masalah.
10. Merancang model pembelajaran berbasis masalah.

## C. Peta Kompetensi



- Grade 10 Melakukan tindakan reflektif untuk peningkatan kualitas pembelajaran
- Grade 9 Memanfaatkan hasil penilaian dan evaluasi untuk kepentingan pembelajaran
- Grade 8 Menyelenggarakan penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar
- Grade 7 Berkomunikasi secara efektif, empatik, dan santun dengan peserta didik
- Grade 6 Memfasilitasi pengembangan potensi peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimiliki
- Grade 5 Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kepentingan pembelajaran
- Grade 4 Menyelenggarakan pembelajaran yang mendidik
- Grade 3 Mengembangkan kurikulum yang terkait dengan mata pelajaran yang diampu
- Grade 2 **Menguasai teori belajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik**
- Grade 1 Menguasai karakteristik peserta didik dari aspek fisik, moral, spiritual, sosial, kultural, emosional dan intelektual

## D. Ruang Lingkup



Untuk mencapai tujuan yang diharapkan, bahan ajar berbentuk modul ini terbagi dalam tiga (3) kegiatan pembelajaran sebagai berikut:

1. Teori dan prinsip-prinsip belajar.
2. Pendekatan/model pembelajaran
3. Model pembelajaran berbasis penemuan, proyek, berbasis masalah.

## E. Saran Cara Penggunaan Modul



Modul ini terdiri dari materi pelatihan yang dikemas dalam suatu unit program pembelajaran yang terencana agar Anda dapat mempelajari secara mandiri. Saran penggunaan modul adalah:

1. Pelajari uraian materi yang berupa paparan fakta/data, konsep, prinsip, dalil, teori, prosedur, keterampilan, hukum dan nilai-nilai.
2. Kerjakan aktivitas pembelajaran untuk memantapkan pengetahuan, keterampilan serta nilai dan sikap yang terkait dengan uraian materi.
3. Isi latihan untuk memfasilitasi anda menganalisis untuk berpikir dan bersikap kritis.
4. Baca ringkasan yang merupakan sari pati dari uraian materi kegiatan pembelajaran untuk memperkuat pencapaian tujuan kegiatan pembelajaran.
5. Tulis umpan balik, rencana pengembangan dan implementasi dari kegiatan belajar pada halaman yang tersedia sebagai tindak lanjut kegiatan pembelajaran.
6. Cocokkan hasil latihan/kasus/tugas pada kunci jawaban untuk mengukur tingkat pemahaman dan keberhasilan anda.
7. Bila sudah mempelajari dan berlatih seluruh kegiatan pembelajaran, isikah evaluasi akhir modul untuk mengukur tingkat penguasaan anda pada keseluruhan modul ini.

Bila Anda kesulitan terhadap istilah/kata-kata/frase yang berhubungan dengan materi pembelajaran, Anda dapat melihat pada daftar glosarium yang tersedia pada modul ini.



# Kegiatan Pembelajaran 1





## Kegiatan Pembelajaran 1 Teori belajar, Prinsip-Prinsip Belajar

### A. Tujuan



Setelah mempelajari kegiatan pembelajaran 1, diharapkan Anda dapat memahami teori belajar, prinsip-prinsip belajar.

### B. Indikator Pencapaian Kompetensi



Anda dinyatakan telah menguasai kompetensi pada kegiatan pembelajaran ini apabila telah menunjukkan kinerja sebagai berikut:

1. Menjelaskan teori belajar
2. Menjelaskan prinsip-prinsip belajar
3. Menganalisis implikasi prinsip-prinsip belajar dalam proses pembelajaran

### C. Uraian Materi



#### 1. Pengertian

Belajar merupakan suatu proses usaha sadar yang dilakukan oleh individu untuk suatu perubahan dari tidak tahu menjadi tahu, dari tidak memiliki sikap menjadi bersikap benar, dari tidak terampil menjadi terampil melakukan sesuatu. Belajar tidak hanya sekedar memetakan pengetahuan atau informasi yang disampaikan, namun bagaimana melibatkan individu secara aktif membuat atau pun merevisi hasil belajar yang diterimanya menjadi suatu pengalaman yang bermanfaat bagi pribadinya.

## 1. **Macam-Macam Teori Belajar**

Teori belajar adalah upaya untuk menggambarkan atau menjelaskan secara logis tentang bagaimana orang belajar. Mengingat kompleksnya peristiwa belajar maka munculah berbagai macam teori belajar.

Secara garis besar ada tiga kategori utama atau tiga kerangka filosofis mengenai teori-teori belajar, yaitu teori belajar behaviorisme, teori belajar kognitivisme, dan teori belajar konstruktivisme.

### a. **Teori belajar Behaviorisme**

Teori behavioristik adalah sebuah teori yang dicetuskan oleh Gagne dan Berliner tentang perubahan tingkah laku sebagai hasil dari pengalaman. Teori ini lalu berkembang menjadi aliran psikologi belajar yang berpengaruh terhadap arah pengembangan teori dan praktik pendidikan dan pembelajaran yang dikenal sebagai aliran behavioristik. Aliran ini menekankan pada terbentuknya perilaku yang tampak sebagai hasil belajar.

Teori Behavioristik memandang belajar sebagai proses perubahan dalam tingkah laku sebagai akibat dari interaksi antara stimulus dan respon. Atau dengan kata lain belajar adalah perubahan yang dialami siswa dalam hal kemampuannya untuk bertingkah laku dengan cara yang baru sebagai hasil interaksi antara stimulus dan respon. (Hamzah Uno, 7: 2006).

### b. **Teori belajar kognitivisme**

Teori belajar kognitivisme mulai berkembang pada abad terakhir sebagai protes terhadap teori perilaku yang telah berkembang sebelumnya. Model kognitif ini memiliki perspektif bahwa para peserta didik memproses informasi dan pelajaran melalui upayanya mengorganisir, menyimpan, dan kemudian menemukan hubungan antara pengetahuan yang baru dengan pengetahuan yang telah ada. Model ini menekankan pada bagaimana informasi diproses.

### c. Teori belajar Konstruktivisme

Konstruksi berarti bersifat membangun, dalam konteks filsafat pendidikan dapat diartikan Konstruktivisme adalah suatu upaya membangun tata susunan hidup yang berbudaya modern.

Konstruktivisme merupakan landasan berfikir (filosofi) pembelajaran kontekstual yaitu bahwa pengetahuan dibangun oleh manusia sedikit demi sedikit, yang hasilnya diperluas melalui konteks yang terbatas dan tidak sekonyong-konyong.

Pengetahuan bukanlah seperangkat fakta-fakta, konsep, atau kaidah yang siap untuk diambil dan diingat. Manusia harus mengkonstruksi pengetahuan itu dan memberi makna melalui pengalaman nyata.

## 2. Prinsip-Prinsip Belajar dan Implikasinya Bagi Guru

Dalam kegiatan belajar mengajar, seorang guru harus menggunakan teori-teori dan prinsip-prinsip belajar tertentu agar dapat membimbing aktivitasnya dalam merencanakan dan melaksanakan kegiatan belajar mengajar. Prinsip-prinsip belajar yang relatif berlaku umum adalah hal-hal yang berkaitan dengan antara lain :

### a. Perhatian dan motivasi

Perhatian terhadap pelajaran akan timbul pada siswa apabila bahan pelajaran itu dirasakan sebagai sesuatu yang dibutuhkan, diperlukan untuk belajar lebih lanjut atau diperlukan dalam kehidupan sehari-hari. Motivasi adalah tenaga yang digunakan untuk menggerakkan dan mengarahkan aktivitas seseorang. Menurut H.L. Petri, "*motivation is the concept we use when we describe the force action on or within an organism to initiate and direct behavior*".

#### **Implikasinya:**

Implikasi prinsip perhatian bagi guru tampak pada perilaku-perilaku sebagai berikut:

- Guru menggunakan metode secara bervariasi
- Guru menggunakan media sesuai dengan tujuan belajar dan materi yang diajarkan
- Guru menggunakan gaya bahasa yang tidak monoton
- Guru mengemukakan pertanyaan-pertanyaan membimbing (*direction question*)

Sedangkan implikasi prinsip motivasi bagi guru tampak pada perilaku-perilaku yang diantaranya adalah:

- Memilih bahan ajar sesuai minat siswa
- Menggunakan metode dan teknik mengajar yang disukai siswa
- Mengoreksi sesegera mungkin pekerjaan siswa dan sesegera mungkin memberitahukan hasilnya kepada siswa
- Memberikan pujian verbal atau non verbal terhadap siswa yang memberikan respons terhadap pertanyaan yang diberikan

#### **b. Keaktifan**

Belajar tidak dapat dipaksakan oleh orang lain dan juga tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain. Belajar hanya mungkin terjadi apabila anak aktif mengalaminya sendiri. John Dewey mengemukakan bahwa belajar adalah menyangkut apa yang harus dikerjakan siswa untuk dirinya sendiri, maka inisiatif harus datang sendiri. Guru sekedar pembimbing dan pengarah.

#### **Implikasinya:**

Untuk dapat menimbulkan keaktifan belajar pada diri siswa, maka guru di antaranya dapat melaksanakan perilaku-perilaku berikut:

- Menggunakan multimetode dan multimedia
- Memberikan tugas secara individual dan kelompok
- Memberikan kesempatan pada siswa melaksanakan eksperimen dalam kelompok kecil (beranggota tidak lebih dari 3 orang)

- Memberikan tugas untuk membaca bahan belajar, mencatat hal-hal yang kurang jelas
- Mengadakan tanya jawab dan diskusi

### c. Keterlibatan langsung/berpengalaman

Menurut Edgar Dale, dalam penggolongan pengalaman belajar yang dituangkan dalam kerucut pengalamannya, mengemukakan bahwa belajar yang paling baik adalah belajar dari pengalaman langsung. Belajar secara langsung dalam hal ini tidak sekedar mengamati secara langsung melainkan harus menghayati, terlibat langsung dalam perbuatan, dan bertanggung jawab terhadap hasilnya. Belajar harus dilakukan siswa secara aktif, baik individual maupun kelompok dengan cara memecahkan masalah (*problem solving*).

#### Implikasinya

Perilaku guru sebagai implikasi prinsip keterlibatan langsung/berpengalaman diantaranya adalah:

- Merancang kegiatan pembelajaran yang lebih banyak pada pembelajaran individual dan kelompok kecil
- Mementingkan eksperimen langsung oleh siswa dibandingkan dengan demonstrasi
- Menggunakan media yang langsung digunakan oleh siswa
- Memberikan tugas kepada siswa untuk mempraktekkan gerakan psikomotorik yang dicontohkan
- Melibatkan siswa mencari informasi/pesan dari sumber informasi di luar kelas atau luar sekolah
- Melibatkan siswa dalam merangkum atau menyimpulkan informasi pesan pembelajaran

### d. Pengulangan

Menurut teori psikologi daya, belajar adalah melatih daya-daya yang ada pada manusia yang terdiri atas mengamati, menanggapi, mengingat, mengkhayal, merasakan, berpikir, dan sebagainya. Dengan mengadakan pengulangan maka daya-daya tersebut akan berkembang.

### **Implikasinya**

Perilaku guru yang merupakan implikasi prinsip pengulangan di antaranya:

- Merancang pelaksanaan pengulangan
- Mengembangkan/merumuskan soal-soal latihan
- Mengembangkan petunjuk kegiatan psikomotorik yang harus diulang
- Mengembangkan alat evaluasi kegiatan pengulangan
- Membuat kegiatan pengulangan yang bervariasi

### **e. Tantangan**

Tantangan yang dihadapi dalam bahan belajar membuat siswa bergairah untuk mengatasinya. Bahan belajar yang baru, yang banyak mengandung masalah yang perlu dipecahkan membuat siswa tertantang untuk mempelajarinya.

### **Implikasinya**

Perilaku guru yang merupakan implikasi prinsip tantangan diantaranya adalah:

- Merancang dan mengelola kegiatan eksperimen yang memberikan kesempatan kepada siswa untuk melakukannya secara individual atau dalam kelompok kecil (3-4 orang)
- Memberikan tugas pada siswa memecahkan masalah yang membutuhkan informasi dari orang lain di luar sekolah sebagai sumber informasi
- Menugaskan kepada siswa untuk menyimpulkan isi pelajaran yang selesai disajikan
- Mengembangkan bahan pembelajaran (teks, hand out, modul, dan yang lain) yang memperhatikan kebutuhan siswa untuk mendapatkan tantangan di dalamnya, sehingga tidak harus semua pesan pembelajaran disajikan secara detail tanpa memberikan kesempatan siswa mencari dari sumber lain.
- Membimbing siswa untuk menemukan fakta, konsep, prinsip, dan generalisasi sendiri

- Guru merancang dan mengelola kegiatan diskusi untuk menyelenggarakan masalah-masalah yang disajikan dalam topik diskusi

**f. Balikan dan penguatan**

Prinsip belajar yang berkaitan dengan balikan dan penguatan terutama ditekankan oleh teori belajar *Operant Conditioning* dari B.F. Skinner. Kalau pada teori conditioning yang diberi kondisi adalah stimulusnya, maka pada operant conditioning yang diperkuat adalah responnya. Kunci dari teori belajar ini adalah *law of effect* Thorndike. Siswa belajar sungguh-sungguh dan mendapatkan nilai yang baik dalam ulangan. Nilai yang baik itu mendorong anak untuk belajar lebih giat lagi. Nilai yang baik dapat merupakan *Operant Conditioning* atau penguatan positif. Sebaliknya, anak yang mendapat nilai yang jelek pada waktu ulangan akan merasa takut tidak naik kelas. Hal ini juga bisa mendorong anak untuk belajar lebih giat. Inilah yang disebut penguatan negatif atau *Escape Conditioning*.

**Implikasinya :**

Implikasi prinsip balikan dan penguatan bagi guru, berwujud perilaku-perilaku yang diantaranya adalah:

- Memberitahukan jawaban yang benar setiap kali mengajukan pertanyaan yang telah dijawab siswa secara benar ataupun salah
- Mengoreksi pembahasan pekerjaan rumah yang diberikan kepada siswa pada waktu yang telah ditentukan
- Memberikan catatan-catatan pada hasil kerja siswa (berupa makalah, laporan, klipping pekerjaan rumah) berdasarkan hasil koreksi guru terhadap hasil kerja pembelajaran
- Membagikan lembar jawaban tes pelajaran yang telah dikoreksi oleh guru, disertai skor dan catatan-catatan bagi pebelajar
- Mengumumkan atau mengkonfirmasi peringkat yang diraih setiap siswa berdasarkan skor yang dicapai dalam tes

- Memberikan anggukan atau acungan jempol atau isyarat lain kepada siswa yang menjawab dengan benar pertanyaan yang disajikan guru.
- Memberikan hadiah/ganjaran kepada siswa yang berhasil menyelesaikan tugas

**g. Perbedaan individu**

Siswa merupakan individual yang unik, artinya tidak ada dua orang siswa yang sama persis, tiap siswa memiliki perbedaan satu dengan yang lainnya. Perbedaan belajar ini berpengaruh pada cara dan hasil belajar siswa. Sistem pendidikan klasikal yang dilakukan di sekolah kita kurang memperhatikan masalah perbedaan individual, umumnya pelaksanaan pembelajaran di kelas dengan melihat siswa sebagai individu dengan kemampuan rata-rata, kebiasaan yang kurang lebih sama, demikian pula dengan pengetahuannya.

**Implikasinya:**

Implikasi prinsip perbedaan individual bagi guru berwujud perilaku-perilaku yang diantaranya adalah:

- Menentukan penggunaan berbagai metode yang diharapkan dapat melayani kebutuhan siswa sesuai karakteristiknya
- Merancang pemanfaatan berbagai media dalam menyajikan pesan pembelajaran
- Mengenali karakteristik setiap siswa sehingga dapat menentukan perlakuan pembelajaran yang tepat bagi siswa yang bersangkutan
- Memberikan remediasi ataupun pertanyaan kepada siswa yang membutuhkan

## D. Aktivitas Pembelajaran



### 1. Aktivitas 1

Petunjuk!

- a. Buat kelompok yang terdiri dari 3 – 5 orang.
- b. Anda diminta untuk mendiskusikan 3 teori belajar
- c. Hasil diskusi kelompok dipaparkan di depan kelas.

### 2. Aktivitas 2

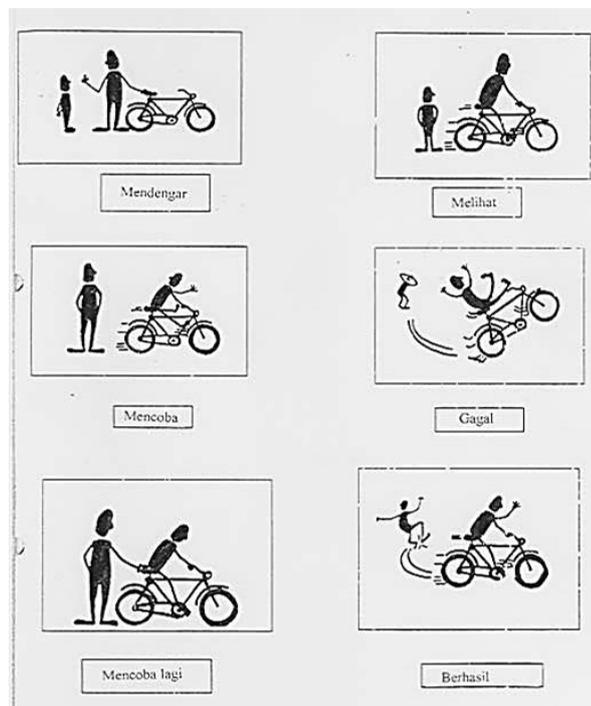
Petunjuk!

- a. Buat kelompok yang terdiri dari 3 – 5 orang
- b. Anda diminta untuk mengkaji prinsip-prinsip belajar
- c. Diskusikan penerapan prinsip-prinsip tersebut dalam proses belajar mengajar.
- d. Presentasikan/paparkan hasil diskusi di depan kelas!

## E. Latihan/Kasus/Tugas



Uraikan tahapan belajar pada gambar di berikut ini ! bagaimana peran guru dan peran siswa dalam tahapan belajar. Siapakah yang seharusnya aktif dalam kegiatan belajar.



Gambar 1. Tahapan Belajar

## F. Rangkuman



- Belajar dan mengajar merupakan kegiatan yang saling berhubungan. Kegiatan mengajar tidak mungkin terjadi tanpa ada orang yang belajar. Oleh karena itu dalam kegiatan mengajar guru perlu memahami bagaimana proses yang terjadi pada diri orang yang belajar.
- Penjelasan tentang bagaimana proses belajar melahirkan berbagai teori belajar. Ada tiga teori belajar yang menjelaskan tentang peristiwa belajar yaitu teori belajar behaviorisme, kognitivisme, dan konstruktivisme.
- Belajar merupakan proses perubahan tingkah laku pada setiap individu yang belajar. Perubahan tersebut berupa perubahan pengetahuan, sikap, maupun keterampilan.
- Prinsip-prinsip belajar yang berlaku umum adalah : 1. Perhatian dan motivasi, 2. Keaktifan, 3. Keterlibatan langsung, 4. Pengulangan, 5. Tantangan, 6. Balikan dan penguatan, 7. Perbedaan individual.

## G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut



Mohon untuk mengisi lembar umpan balik dan tindak lanjut di bawah ini berdasarkan materi pelatihan yang Anda sudah pelajari.

1. Hal-hal apa saja yang sudah saya pahami terkait dengan materi pelatihan ini ?

.....  
.....  
.....  
.....

2. Apa saja yang telah saya lakukan yang ada hubungannya dengan materi kegiatan ini tetapi belum ditulis pada materi pelatihan ini?

.....  
.....  
.....  
.....

3. Manfaat apa saja yang saya peroleh dari materi pelatihan ini untuk menunjang keberhasilan tugas pokok dan fungsi sebagai guru SMK?

.....  
.....  
.....  
.....

4. Langkah-langkah apa saja yang perlu ditempuh untuk menerapkan materi pelatihan ini dalam rangka meningkatkan mutu pembelajaran pada mata pelajaran yang saya ampu?

.....  
.....  
.....  
.....



## Kegiatan Pembelajaran 2





## Kegiatan Pembelajaran 2 Pendekatan/Model Pembelajaran

### A. Tujuan



Setelah mempelajari dan menyelesaikan tugas pada kegiatan pembelajaran ini Anda mampu:

1. Merancang pendekatan pembelajaran saintifik sesuai mata pelajaran/ paket keahlian yang diampu.
2. Merancang model pembelajaran penemuan
3. Merancang model pembelajaran berbasis proyek
4. Merancang model pembelajaran berbasis masalah

### B. Indikator Pencapaian Kompetensi



Anda dinyatakan telah menguasai kompetensi pada kegiatan pembelajaran ini apabila telah menunjukkan kinerja sebagai berikut:

1. Menjelaskan konsep pendekatan saintifik
2. Merancang pembelajaran saintifik.
3. Menjelaskan konsep dasar model pembelajaran penemuan.
4. Merancang model pembelajaran penemuan.
5. Menjelaskan konsep dasar model pembelajaran berbasis proyek.
6. Merancang model pembelajaran berbasis proyek.
7. Menjelaskan konsep dasar model pembelajaran berbasis masalah.
8. Merancang model pembelajaran berbasis masalah.

## C. Uraian Materi



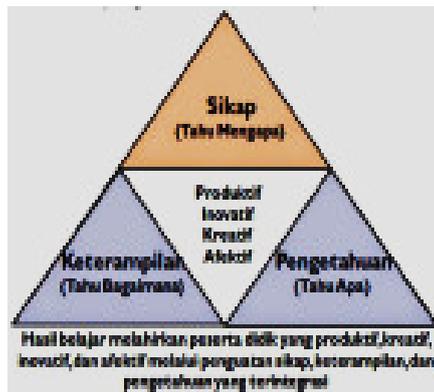
### 1. Konsep Dasar Pendekatan Saintifik

#### a. Pengertian.

Pendekatan saintifik adalah proses pembelajaran yang dirancang agar peserta didik secara aktif mengonstruksikan konsep, hukum atau prinsip melalui tahapan-tahapan mengamati (untuk mengidentifikasi atau menemukan masalah), merumuskan masalah, mengajukan atau merumuskan hipotesis, mengumpulkan data dengan berbagai teknik, menganalisis data, menarik kesimpulan dan mengomunikasikan konsep, hukum atau prinsip yang “ditemukan”.

Untuk dapat disebut ilmiah, metode pencarian (*method of inquiry*) harus berbasis pada bukti-bukti dari objek yang dapat diobservasi, empiris, dan terukur dengan prinsip-prinsip penalaran yang spesifik. Metode ilmiah pada umumnya memuat serangkaian aktivitas pengumpulan data melalui observasi atau eksperimen, mengolah informasi atau data, menganalisis, kemudian memformulasi, dan menguji hipotesis.

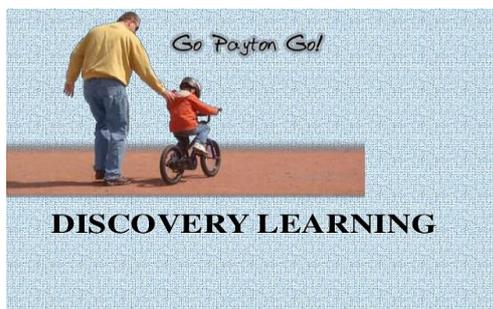
Dalam proses pembelajaran harus menyentuh tiga ranah, yaitu sikap, pengetahuan dan keterampilan. Pembelajaran dengan pendekatan saintifik, ranah sikap mencakup transformasi substansi atau materi ajar agar anak didik “tahu mengapa”. Ranah keterampilan mencakup substansi atau materi ajar agar anak didik “tahu bagaimana”. Sedangkan ranah pengetahuan mencakup transformasi substansi atau materi ajar anak didik “tahu apa”. Ketiga ranah tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2. Keterkaitan Sikap, Pengetahuan, Keterampilan

Jika dilihat dari beberapa teori belajar yang ada pendekatan saintifik sangat relevan dengan tiga teori belajar yaitu teori Bruner, teori Piaget, dan teori Vygotsky.

- Teori belajar Bruner disebut juga teori belajar penemuan. Ada empat hal pokok berkaitan dengan teori belajar Bruner (dalam Carin & Sund, 1975). *Pertama*, individu hanya belajar dan mengembangkan pikirannya apabila ia menggunakan pikirannya. *Kedua*, dengan melakukan proses-proses kognitif dalam proses penemuan, siswa akan memperoleh sensasi dan kepuasan intelektual yang merupakan suatu penghargaan intrinsik.



Gambar 3. Pembelajaran Penemuan

*Ketiga*, satu-satunya cara agar seseorang dapat mempelajari teknik-teknik dalam melakukan penemuan adalah ia memiliki kesempatan untuk melakukan penemuan. *Keempat*, dengan melakukan penemuan maka akan memperkuat retensi ingatan.

Empat hal di atas adalah bersesuaian dengan proses kognitif yang diperlukan dalam pembelajaran menggunakan pendekatan saintifik.

- Teori Piaget, menyatakan bahwa belajar berkaitan dengan pembentukan dan perkembangan skema (jamak skemata).

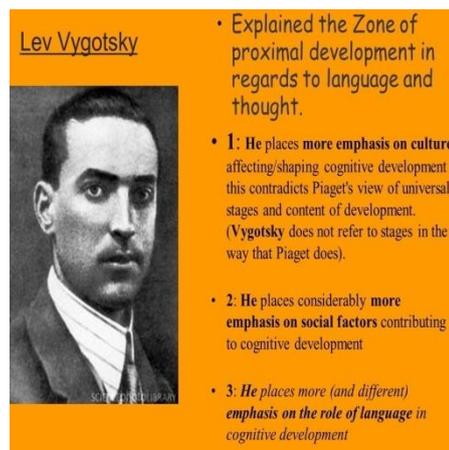


Gambar 4. Perkembangan Berpikir Anak

Skema adalah suatu struktur mental atau struktur kognitif yang dengannya seseorang secara intelektual beradaptasi dan mengkoordinasi lingkungan sekitarnya (Baldwin, 1967). Skema tidak pernah berhenti berubah, skemata seorang anak akan berkembang menjadi skemata orang dewasa. Proses yang menyebabkan terjadinya perubahan skemata disebut dengan adaptasi. Proses terbentuknya adaptasi ini dapat dilakukan dengan dua cara yaitu asimilasi dan akomodasi. Asimilasi merupakan proses kognitif yang dengannya seseorang mengintegrasikan stimulus yang dapat berupa persepsi, konsep, hukum, prinsip ataupun pengalaman baru ke dalam skema yang sudah ada didalam pikirannya. Akomodasi dapat berupa pembentukan skema baru yang dapat cocok dengan ciri-ciri

rangsangan yang ada atau memodifikasi skema yang telah ada sehingga cocok dengan ciri-ciri stimulus yang ada. Dalam pembelajaran diperlukan adanya penyeimbangan atau ekuilibrisasi antara asimilasi dan akomodasi.

- Vygotsky, dalam teorinya menyatakan bahwa pembelajaran terjadi apabila peserta didik bekerja atau belajar menangani tugas-tugas yang belum dipelajari namun tugas-tugas itu masih berada dalam jangkauan kemampuan atau tugas itu berada dalam *zone of proximal development* daerah terletak antara tingkat perkembangan anak saat ini yang didefinisikan sebagai kemampuan pemecahan masalah di bawah bimbingan orang dewasa atau teman sebaya yang lebih mampu. (Nur dan Wikandari, 2000:4).



Gambar 5. Perkembangan Bahasa dan Berpikir

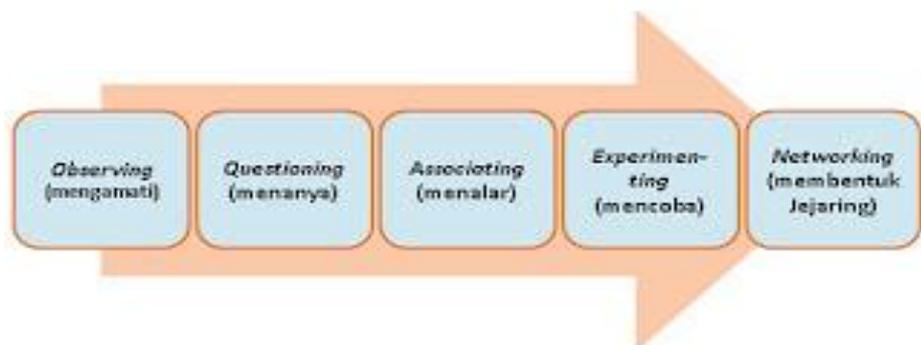
**b. Prinsip-prinsip pembelajaran pendekatan saintifik**

Permendikbud No.103 tahun 2014 mencantumkan beberapa prinsip pendekatan saintifik dalam kegiatan pembelajaran yaitu :

- Peserta didik difasilitasi untuk mencari tahu;
- Peserta didik belajar dari berbagai sumber belajar;
- Proses pembelajaran menggunakan pendekatan ilmiah;
- Pembelajaran berbasis kompetensi;

- Pembelajaran terpadu;
- Pembelajaran yang menekankan pada jawaban divergen yang memiliki kebenaran multi dimensi;
- Pembelajaran berbasis keterampilan aplikatif;
- Peningkatan keseimbangan, kesinambungan, dan keterkaitan antara *hard-skills* dan *soft-skills*;
- Pembelajaran yang mengutamakan pembudayaan dan pemberdayaan peserta didik sebagai pembelajar sepanjang hayat;
- Pembelajaran yang menerapkan nilai-nilai dengan memberi keteladanan (*ing ngarso sung tulodo*), membangun kemauan (*ing madyo mangun karso*), dan mengembangkan kreativitas peserta didik dalam proses pembelajaran (*tut wuri handayani*);
- Pembelajaran yang berlangsung di rumah, di sekolah, dan di masyarakat;
- Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pembelajaran;
- pengakuan atas perbedaan individual dan latar belakang budaya peserta didik; dan
- Suasana belajar menyenangkan dan menantang.

**c. Langkah-langkah umum pembelajaran pendekatan saintifik**



Gambar 6. Langkah-langkah Pendekatan Saintifik

Langkah-langkah pembelajaran dengan menggunakan pendekatan saintifik harus diperhatikan oleh guru. Pertama perlu diingat bahwa tidak semua materi harus dipaksakan menggunakan pendekatan saintifik secara lengkap. Semua disesuaikan dengan materi pelajaran yang akan diajarkan. Sebelum penerapan pembelajaran saintifik, langkah baiknya guru menyiapkan anak didik secara psikis maupun fisik. Unsur persiapan memerankan hal yang penting untuk keberhasilan tujuan pembelajaran. Guru harus menjelaskan tujuan pembelajaran atau kompetensi dasar yang akan dicapai dan menyampaikan garis besar cakupan materi dan penjelasan tentang kegiatan yang akan dilakukan oleh anak didik. Ada lima langkah pengalaman belajar yang harus dilakukan siswa dalam pendekatan saintifik, yaitu :

- **Mengamati (observasi)**

Tahap pertama proses pembelajaran dengan menggunakan pendekatan saintifik yang dilakukan oleh peserta didik adalah mengamati. Pengamatan bisa melalui kegiatan melihat, menyimak, mendengar dan membaca. Guru memfasilitasi anak didik untuk melakukan pengamatan, melatih mereka untuk memperhatikan hal yang penting dari suatu objek. Lingkungan sekitar merupakan laboratorium nyata bagi anak didik.

- **Menanya**

Setelah peserta didik mengamati, guru memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk bertanya. Tahap kedua adalah menanya perlu dipahami yang bertanya disini bukanlah guru melainkan peserta didik. Guru harus benar-benar membuka kesempatan kepada semua anak didik untuk bertanya. Dalam hal ini adalah melatih keaktifan peserta didik. Selain itu juga untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan dan rasa ingin tahu dari peserta didik.

Guru perlu membimbing peserta didik untuk dapat mengajukan pertanyaan: pertanyaan tentang hasil pengamatan objek yang konkrit sampai kepada yang abstrak berkenaan dengan fakta, konsep, prosedur, atau pun hal lain yang lebih abstrak. Pertanyaan yang bersifat faktual sampai kepada pertanyaan yang bersifat hipotetik.

- **Mengumpulkan Informasi**

Kegiatan “mengumpulkan informasi” merupakan tindak lanjut dari bertanya. Kegiatan ini dilakukan dengan menggali dan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber melalui berbagai cara. Untuk itu peserta didik dapat membaca buku yang lebih banyak, memperhatikan fenomena atau objek yang lebih teliti, atau bahkan melakukan eksperimen. Dari kegiatan tersebut terkumpul sejumlah informasi. Dalam Permendikbud Nomor 81a Tahun 2013, aktivitas mengumpulkan informasi dilakukan melalui eksperimen, membaca sumber lain selain buku teks, mengamati objek/kejadian/aktivitas wawancara dengan nara sumber dan sebagainya.

- **Mengasosiasikan/ Mengolah Informasi/Menalar**

Kegiatan “mengasosiasi/ mengolah informasi/ menalar” dalam kegiatan pembelajaran sebagaimana disampaikan dalam Permendikbud Nomor 81a Tahun 2013, adalah memproses informasi yang sudah dikumpulkan baik terbatas dari hasil kegiatan mengumpulkan/eksperimen maupun hasil dari kegiatan mengamati dan kegiatan mengumpulkan informasi. Pengolahan informasi yang dikumpulkan dari yang bersifat menambah keluasan dan kedalaman sampai kepada pengolahan informasi yang bersifat mencari solusi dari berbagai sumber yang memiliki pendapat yang berbeda sampai kepada yang bertentangan. Kegiatan ini dilakukan untuk menemukan keterkaitan satu informasi dengan informasi lainnya, menemukan pola dari keterkaitan informasi tersebut.

- **Mengomunikasikan**

Pada pendekatan *scientific* guru diharapkan memberi kesempatan kepada peserta didik untuk mengomunikasikan apa yang telah mereka pelajari. Kegiatan ini dapat dilakukan melalui menuliskan atau menceritakan apa yang ditemukan dalam kegiatan mencari informasi, mengasosiasikan dan menemukan pola. Hasil tersebut disampaikan di kelas dan dinilai oleh guru sebagai hasil belajar peserta didik atau kelompok peserta didik tersebut. Kegiatan “mengomunikasikan” dalam kegiatan pembelajaran sebagaimana disampaikan dalam Permendikbud Nomor 81a Tahun 2013, adalah menyampaikan hasil pengamatan, kesimpulan berdasarkan hasil analisis secara lisan, tertulis, atau media lainnya.

**d. Rancangan Penerapan Pendekatan Saintifik Dalam Pembelajaran.**

Kegiatan pembelajaran meliputi tiga kegiatan pokok, yaitu *kegiatan pendahuluan*, *kegiatan inti*, dan *kegiatan penutup*.

**Kegiatan Pendahuluan**

Pada kegiatan pendahuluan, disarankan guru menunjukkan fenomena atau kejadian “aneh” atau “ganjil” (*discrepant event*) yang dapat menggugah timbulnya pertanyaan pada diri siswa.

*Contoh kegiatan pendahuluan :*

Guru mengingatkan kembali tentang konsep-konsep yang telah dipelajari oleh siswa yang berhubungan dengan materi baru yang akan dibelajarkan. Sebagai contoh dalam mapel IPA, guru menanyakan konsep tentang larutan dan komponennya sebelum pembelajaran materi asam-basa.

## Kegiatan Inti

Kegiatan inti dalam metode saintifik ditujukan untuk terkonstruksinya konsep, hukum atau prinsip oleh peserta didik dengan bantuan dari guru melalaui langkah-langkah kegiatan yang diberikan di muka.

### *Contoh Kegiatan Inti:*

- **Mengamati:**  
Dalam mapel IPA, guru meminta siswa untuk mengamati suatu fenomenon. Sebagai contoh dalam mapel IPA guru meminta siswa untuk mengamati sifat larutan yang diperoleh dari ekstrak buah belimbing atau tomat. Fenomena yang diberikan dapat juga dalam bentuk video.
- **Menanya:**  
Dalam mapel IPA, siswa mengajukan pertanyaan tentang suatu fenomenon. Sebagai contoh siswa mempertanyakan “Mengapa larutan ekstrak buah belimbing atau tomat memiliki rasa manis dan asin”.
- **Menalar untuk mengajukan hipotesis:**  
Sebagai contoh, dalam mapel IPA siswa mengajukan pendapat bahwa rasa manis dan masam pada larutan ekstrak buah belimbing atau tomat disebabkan oleh adanya zat yang memiliki rasa manis dan zat yang memiliki rasa asam. Pendapat siswa ini merupakan suatu hipotesis.
- **Mengumpulkan data:**  
Dalam mapel IPA, siswa mengumpulkan data atau guru memberikan data tentang komponen-komponen yang terdapat dalam larutan ekstrak buah belimbing atau buah tomat.
- **Menganalisis data:**  
Siswa menganalisis data yang diberikan oleh guru. Analisis data dalam IPS, misalnya siswa diajak untuk membaca buku siswa halaman 2-6 tentang konsep ruang, waktu, konektivitas, dan interaksi sosial. Konsep-konsep ini dihubungkan dengan

informasi atau data awal, pertanyaan dan hipotesis, serta data yang terkumpul.

- Menarik kesimpulan

Dalam mapel IPA, siswa menarik kesimpulan berdasar hasil analisis yang mereka lakukan. Sebagai contoh siswa menyimpulkan bahwa rasa manis pada larutan ekstrak buah belimbing atau buah tomat disebabkan oleh adanya gula, sedangkan rasa masam disebabkan oleh adanya asam. Contoh bentuk kesimpulan yang ditarik dalam IPS misalnya hujan di Bogor menyebabkan banjir di Jakarta menunjukkan adanya keterkaitan antarruang dan waktu.

- Mengomunikasikan:

Pada langkah ini, siswa dapat menyampaikan hasil kerjanya secara lisan maupun tertulis, misalnya melalui presentasi kelompok, diskusi, dan tanya jawab.

### **Kegiatan Penutup**

Kegiatan penutup ditujukan untuk dua hal pokok. *Pertama*, validasi terhadap konsep, hukum atau prinsip yang telah dikonstruksi oleh siswa. *Kedua*, pengayaan materi pelajaran yang dikuasai siswa.

#### **Contoh Kegiatan Penutup:**

- Dalam mapel IPA maupun mapel lain, guru dapat meminta siswa untuk meningkatkan pemahamannya tentang konsep, prinsip atau teori yang telah dipelajari dari buku-buku pelajaran yang relevan atau sumber informasi lainnya. Contoh dalam mapel IPA di atas juga dapat digunakan dalam mapel IPS.

## **2. Model Pembelajaran Penemuan**

### **a. Konsep Dasar**

Perancang pembelajaran penemuan (*discovery learning*) adalah Jerome Bruner. Bruner berpendapat bahwa "*Discovery Learning can be defined as the learning that takes place when the student is not*

*presented with subject matter in the final form, but rather is required to organize it him self'* (Lefancois dalam Emetembun, 1986:103).

Dari pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa pembelajaran penemuan (*discovery learning*) adalah proses pembelajaran yang terjadi bila pelajar tidak disajikan dengan pelajaran dalam bentuk akhirnya, tetapi diharapkan mengorganisasi sendiri.

*Discovery* dilakukan melalui observasi, klasifikasi, pengukuran, prediksi, penentuan. Proses tersebut disebut *cognitive process* sedangkan *discovery* itu sendiri adalah *the mental process of assimilating concepts and principles in the mind* (Robert B. Sund dalam Malik, 2001:219).

#### **b. Langkah-langkah Operasional Implementasi dalam Proses Pembelajaran**

Menurut Syah (2004:244) dalam mengaplikasikan strategi *discovery learning* di kelas, ada beberapa prosedur yang harus dilaksanakan dalam kegiatan belajar mengajar secara umum sebagai berikut:

##### **1) *Stimulation* (stimulasi/pemberian rangsangan)**

Pertama-tama pada tahap ini pelajar dihadapkan pada sesuatu yang menimbulkan kebingungannya, kemudian dilanjutkan untuk tidak memberi generalisasi, agar timbul keinginan untuk menyelidiki sendiri. Disamping itu guru dapat memulai kegiatan PBM dengan mengajukan pertanyaan, anjuran membaca buku, dan aktivitas belajar lainnya yang mengarah pada persiapan pemecahan masalah. Stimulasi pada tahap ini berfungsi untuk menyediakan kondisi interaksi belajar yang dapat mengembangkan dan membantu peserta didik dalam mengeksplorasi bahan.

##### **2) *Problem statement* (pernyataan/ identifikasi masalah)**

Setelah dilakukan *stimulation* langkah selanjutnya adalah guru memberi kesempatan kepada peserta didik untuk mengidentifikasi sebanyak mungkin agenda-agenda masalah yang relevan dengan

bahan pelajaran, kemudian salah satunya dipilih dan dirumuskan dalam bentuk hipotesis (jawaban sementara atas pertanyaan masalah) (Syah 2004:244). Memberikan kesempatan peserta didik untuk mengidentifikasi dan menganalisa permasalahan yang mereka hadapi, merupakan teknik yang berguna dalam membangun peserta didik agar mereka terbiasa untuk menemukan suatu masalah.

3) **Data collection (pengumpulan data).**

Ketika eksplorasi berlangsung guru juga memberi kesempatan kepada para peserta didik untuk mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya yang relevan untuk membuktikan benar atau tidaknya hipotesis (Syah, 2004:244). Pada tahap ini berfungsi untuk menjawab pertanyaan atau membuktikan benar tidaknya hipotesis, dengan demikian anak didik diberi kesempatan untuk mengumpulkan (*collection*) berbagai informasi yang relevan, membaca literatur, mengamati objek, wawancara dengan nara sumber, melakukan uji coba sendiri dan sebagainya. Konsekuensi dari tahap ini adalah peserta didik belajar secara aktif untuk menemukan sesuatu yang berhubungan dengan permasalahan yang dihadapi, dengan demikian secara tidak disengaja peserta didik menghubungkan masalah dengan pengetahuan yang telah dimiliki.

4) **Data processing (pengolahan data)**

Menurut Syah (2004:244) pengolahan data merupakan kegiatan mengolah data dan informasi yang telah diperoleh para peserta didik baik melalui wawancara, observasi, dan sebagainya, lalu ditafsirkan, dan semuanya diolah, diacak, diklasifikasikan, ditabulasi, bahkan bila perlu dihitung dengan cara tertentu serta ditafsirkan pada tingkat kepercayaan tertentu (Djamarah, 2002:22). Data processing disebut juga dengan pengkodean coding/kategorisasi yang berfungsi sebagai pembentukan konsep dan generalisasi. Dari generalisasi tersebut peserta didik akan

mendapatkan pengetahuan baru tentang alternatif jawaban/ penyelesaian yang perlu mendapat pembuktian secara logis

5) **Verification (pembuktian)**

Pada tahap ini peserta didik melakukan pemeriksaan secara cermat untuk membuktikan benar atau tidaknya hipotesis yang ditetapkan tadi dengan temuan alternatif, dihubungkan dengan hasil data *processing* (Syah, 2004:244). Berdasarkan hasil pengolahan dan tafsiran, atau informasi yang ada, pernyataan atau hipotesis yang telah dirumuskan terdahulu itu kemudian dicek, apakah terjawab atau tidak, apakah terbukti atau tidak.

6) **Generalization (menarik kesimpulan/generalisasi)**

Tahap generalisasi/menarik kesimpulan adalah proses menarik sebuah kesimpulan yang dapat dijadikan prinsip umum dan berlaku untuk semua kejadian atau masalah yang sama, dengan memperhatikan hasil verifikasi (Syah, 2004:244). Berdasarkan hasil verifikasi maka dirumuskan prinsip-prinsip yang mendasari generalisasi. Setelah menarik kesimpulan peserta didik harus memperhatikan proses generalisasi yang menekankan pentingnya penguasaan pelajaran atas makna dan kaidah atau prinsip-prinsip yang luas yang mendasari pengalaman seseorang, serta pentingnya proses pengaturan dan generalisasi dari pengalaman-pengalaman itu.

### 3. Pembelajaran Berbasis Proyek

#### a. Pengertian

Pembelajaran berbasis proyek (*PBP*) merupakan strategi pembelajaran yang menggunakan proyek/kegiatan sebagai sarana pembelajaran untuk mencapai kompetensi sikap, pengetahuan dan keterampilan. Penekanan pembelajaran terletak pada aktivitas peserta didik untuk memecahkan masalah dengan menerapkan keterampilan meneliti, menganalisis, membuat, sampai dengan mempresentasikan produk pembelajaran berdasarkan pengalaman

nyata. Strategi ini memperkenankan peserta didik untuk bekerja secara mandiri maupun berkelompok dalam mengkonstruksikan produk otentik yang bersumber dari masalah nyata dalam kehidupan sehari-hari.

**b. Prinsip-prinsip pembelajaran berbasis proyek (PBP)**

Sebagaimana telah diuraikan di atas bahwa sarana pembelajaran untuk mencapai kompetensi dalam PBP menggunakan tugas proyek sebagai strategi pembelajaran. Para peserta didik bekerja secara nyata, memecahkan persoalan di dunia nyata yang dapat menghasilkan solusi berupa produk atau hasil karya secara nyata atau realistis. Prinsip yang mendasari pembelajaran berbasis proyek adalah:

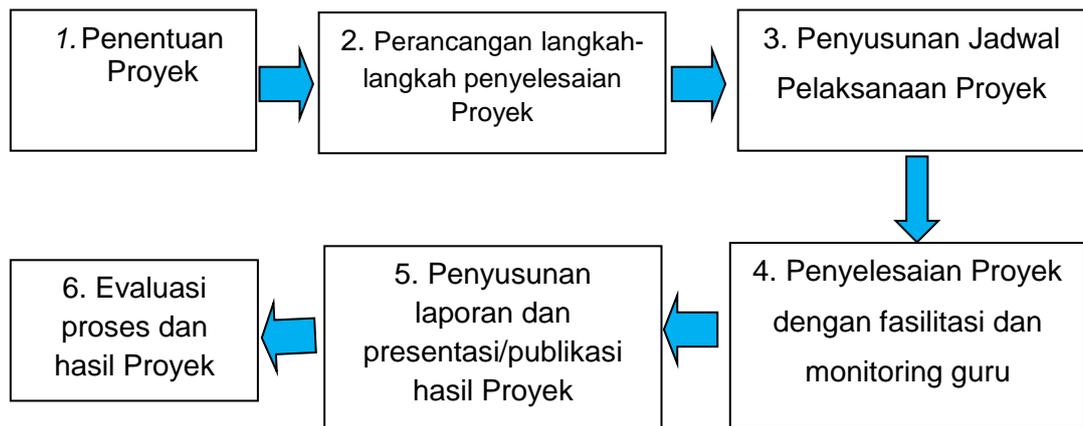
- 1) Pembelajaran berpusat pada peserta didik yang melibatkan tugas-tugas pada kehidupan nyata untuk memperkaya pembelajaran.
- 2) Tugas proyek menekankan pada kegiatan penelitian berdasarkan suatu tema atau topik yang telah ditentukan dalam pembelajaran.
- 3) Penyelidikan atau eksperimen dilakukan secara otentik dan menghasilkan produk nyata yang telah dianalisis dan dikembangkan berdasarkan tema/topik yang disusun dalam bentuk produk (laporan atau hasil karya). Produk, laporan atau hasil karya tersebut selanjutnya dikomunikasikan untuk mendapat tanggapan dan umpan balik untuk perbaikan proyek berikutnya.

**c. Langkah-langkah pembelajaran berbasis proyek**

Dalam PBP, peserta didik diberikan tugas dengan mengembangkan tema/topik dalam pembelajaran dengan melakukan kegiatan proyek yang realistis. Di samping itu, penerapan pembelajaran berbasis proyek ini mendorong tumbuhnya kreativitas, kemandirian, tanggung

jawab, kepercayaan diri, serta berpikir kritis dan analitis pada peserta didik.

Secara umum, langkah-langkah Pembelajaran berbasis proyek (PBP) dapat dijelaskan sebagai berikut.



Gambar 7. Langkah-Langkah Pembelajaran Berbasis Proyek

Diadaptasi dari Keser & Karagoca (2010)

#### 4. Model pembelajaran berbasis masalah

##### a. Pengertian

Pembelajaran berbasis masalah adalah suatu kegiatan pembelajaran yang berpusat pada masalah. Istilah berpusat berarti menjadi tema, unit, atau isi sebagai focus utama belajar (Mustaji, dalam h.35). Menurut Resnick dan Gleser dalam Gredler (1991), masalah dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana seseorang melakukan tugasnya yang tidak diketahui sebelumnya. Masalah pada umumnya timbul karena adanya kesenjangan antara kondisi nyata dengan kondisi yang seharusnya.

Sebagai model pembelajaran, pembelajaran berbasis masalah dapat diartikan sebagai suatu kegiatan pembelajaran yang menggunakan masalah sebagai langkah awal dalam mengumpulkan dan mengintegrasikan pengetahuan baru.

### b. Prinsip Dasar

Adapun prinsip-prinsip yang mendasari penggunaan model pembelajaran berbasis masalah antara lain :

- 1) Pembelajaran berangkat dari adanya masalah (soal, pertanyaan, dsb) yang perlu diselesaikan.
- 2) Masalah yang dihadapi akan merangsang siswa untuk mencari solusinya; siswa mencari/membentuk pengetahuan baru untuk menyelesaikan masalah.

### c. Langkah-langkah

Pembelajaran Berbasis Masalah diawali dengan aktivitas, proses tersebut dilakukan dalam tahapan-tahapan atau sintaks pembelajaran yang disajikan pada Tabel berikut.

Tahap	Aktivitas Guru dan Peserta didik
<b>Tahap 1</b> Mengorientasikan peserta didik terhadap masalah	Guru menjelaskan tujuan pembelajaran dan sarana atau logistik yang dibutuhkan. Guru memotivasi peserta didik untuk terlibat dalam aktivitas pemecahan masalah nyata yang dipilih atau ditentukan
<b>Tahap 2</b> Mengorganisasi peserta didik untuk belajar	Guru membantu peserta didik mendefinisikan dan mengorganisasi tugas belajar yang berhubungan dengan masalah yang sudah diorientasikan pada tahap sebelumnya.
<b>Tahap 3</b> Membimbing penyelidikan individual maupun kelompok	Guru mendorong peserta didik untuk mengumpulkan informasi yang sesuai dan melaksanakan eksperimen untuk mendapatkan kejelasan yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah.

Tahap	Aktivitas Guru dan Peserta didik
<p><b>Tahap 4</b></p> <p>Mengembangkan dan menyajikan hasil karya</p>	<p>Guru membantu peserta didik untuk berbagi tugas dan merencanakan atau menyiapkan karya yang sesuai sebagai hasil pemecahan masalah dalam bentuk laporan, video, atau model.</p>
<p><b>Tahap 5</b></p> <p>Menganalisis dan mengevaluasi proses pemecahan masalah</p>	<p>Guru membantu peserta didik untuk melakukan refleksi atau evaluasi terhadap proses pemecahan masalah yang dilakukan</p>

## D. Aktivitas Pembelajaran



### Aktivitas 1

Petunjuk!

- a. Buat kelompok yang terdiri dari 3 – 5 orang
- b. Anda diminta untuk mengkaji konsep dasar pendekatan saintifik, model pembelajaran penemuan, proyek, dan pembelajaran berbasis masalah.
- c. Diskusikan penerapan prinsip-prinsip tersebut dalam proses belajar mengajar.
- d. Hasil diskusi ditulis pada lembar kerja 3 (LK 3) kemudian dipresentasikan di depan kelas.

## Aktivitas 2

Petunjuk!

- a. Secara berkelompok, diskusikan permasalahan yang paling penting untuk segera ditemukan solusinya dalam menerapkan pendekatan saintifik, model pembelajaran penemuan, proyek, berbasis masalah
- b. Hasil diskusi kelompok ditulis pada LK 4.

## Aktivitas 3.

Petunjuk!

- a. Buat kelompok yang terdiri dari 3 – 5 orang
- b. Anda diminta untuk melaksanakan pembelajaran sesuai dengan pendekatan/model yang dipilih (saintifik, model pembelajaran penemuan, Proyek, dan berbasis masalah)
- c. Laporkan hasil pelaksanaan pembelajaran yang dituangkan dalam LK 5.

## E. Latihan/Kasus/Tugas



*Pilihlah jawaban yang paling tepat dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu huruf: a, b, c, atau d yang mewakili jawaban yang paling tepat pada lembar jawaban yang telah disediakan.*

1. Pembelajaran yang menekankan pada pendekatan keilmuan, dan berdasarkan data fakta serta kajian empirik, merupakan pembelajaran yang menerapkan ....
  - a. Pendekatan Saintifik
  - b. Strategi *Discovery Learning*
  - c. Strategi *Project Based Learning*
  - d. Strategi *Problem Based Learning*

2. Pembelajaran yang menekankan pada pemecahan masalah yang tidak terstruktur (*ill-structured*) dan bersifat terbuka dalam menyelesaikan masalah untuk meningkatkan berpikir kritis, merupakan strategi pembelajaran ....
  - a. Saintifik
  - b. *Problem Based Learning*
  - c. *Project Based Learning*
  - d. *Discovery Learning*
  
3. Pada saat guru bertanya, pada saat itu pula dia membimbing atau memandu peserta didiknya belajar dengan baik. Ketika guru menjawab pertanyaan peserta didiknya, ketika itu pula dia mendorong asuhannya itu untuk menjadi penyimak dan pembelajar yang baik. Pernyataan tersebut merupakan salah satu kegiatan pendekatan saintifik, yaitu pada langkah ....
  - a. mengamati
  - b. menanya
  - c. mengasosiasi
  - d. mengumpulkan informasi
  
4. Peserta didik mempraktekkan gerakan bayang-bayang tubuh manusia pada saat kena sinar matahari. Kegiatan tersebut merupakan salah satu langkah dalam penerapan pendekatan saintifik ....
  - a. mengamati
  - b. mengasosiasi
  - c. mengkomunikasikan
  - d. mengumpulkan informasi
  
5. Proses menarik sebuah kesimpulan yang dapat dijadikan prinsip umum dan berlaku untuk semua kejadian atau masalah yang sama, dengan memperhatikan hasil verifikasi, merupakan ....
  - a. Spesifikasi
  - b. Generalisasi
  - c. Optimalisasi
  - d. Standarisasi

6. Keuntungan Pembelajaran Berbasis Proyek adalah ....
  - a. Ada kemungkinan peserta didik yang kurang aktif dalam kerja kelompok
  - b. Peserta didik yang memiliki kelemahan dalam percobaan dan pengumpulan informasi akan mengalami kesulitan
  - c. Ketika topik yang diberikan kepada masing-masing kelompok berbeda, dikhawatirkan peserta didik tidak bisa memahami topik secara keseluruhan
  - d. Meningkatkan motivasi belajar peserta didik untuk belajar, mendorong kemampuan mereka untuk melakukan pekerjaan penting, dan mereka perlu untuk dihargai
  
7. Pembelajaran Berbasis Masalah (PBM) sangat diperlukan dalam pembelajaran dewasa ini karena ....
  - a. PBM berbeda dengan pembelajaran konvensional yang menjadikan masalah nyata sebagai penerapan konsep-konsep ilmiah
  - b. peserta didik perlu mendapatkan konsep-konsep faktual dalam menyelesaikan masalah sehingga dapat menemukan strategi pemecahan masalah baru
  - c. PBM menjadikan masalah nyata sebagai pemicu bagi proses belajar siswa untuk mengidentifikasi informasi dan strategi yang relevan menyelesaikan masalah
  - d. peserta didik dapat memperoleh atau membangun pengetahuan tertentu dan sekaligus mengembangkan kemampuan berpikir kritis dan keterampilan menyelesaikan masalah

## F. Rangkuman



- Pembelajaran dengan penerapan pendekatan saintifik adalah proses pembelajaran yang dirancang sedemikian rupa agar peserta didik secara aktif mengonstruksi konsep, hukum atau prinsip melalui tahapan-tahapan mengamati (untuk mengidentifikasi atau menemukan masalah), merumuskan masalah, mengajukan atau merumuskan hipotesis, mengumpulkan data dengan berbagai teknik, menganalisis data, menarik

kesimpulan dan mengomunikasikan konsep, hukum atau prinsip yang ditemukan.

- Kegiatan pembelajaran meliputi tiga kegiatan pokok, yaitu *kegiatan pendahuluan*, *kegiatan inti*, dan *kegiatan penutup*. Kegiatan pendahuluan bertujuan untuk menciptakan suasana awal pembelajaran yang efektif yang memungkinkan siswa dapat mengikuti proses pembelajaran dengan baik. Kegiatan inti merupakan kegiatan utama dalam proses pembelajaran atau dalam proses penguasaan pengalaman belajar (*learning experience*) siswa. Kegiatan penutup ditujukan untuk dua hal pokok. *Pertama*, validasi terhadap konsep, hukum atau prinsip yang telah dikonstruksi oleh siswa. *Kedua*, pengayaan materi pelajaran yang dikuasai siswa
- *Discovery* terjadi bila individu terlibat, terutama dalam penggunaan proses mentalnya untuk menemukan beberapa konsep atau prinsip yang sebelumnya tidak diketahui. *Discovery* dilakukan melalui observasi, klasifikasi, pengukuran, prediksi, penentuan dan *inferi*.
- Pembelajaran berbasis proyek merupakan salah satu strategi pembelajaran yang berpusat pada siswa. Dalam pembelajaran berbasis proyek, peserta didik diberi kesempatan yang seluas-luasnya mengelola proses pembelajarannya mulai dari mengidentifikasi masalah, pemecahan masalah, pengambilan keputusan, sampai kepada menghasilkan produk atau hasil karya lain untuk memecahkan masalah yang dihadapi.
- Pembelajaran berbasis masalah (PBM) adalah suatu strategi pembelajaran yang menggunakan masalah dunia nyata sebagai suatu konteks bagi Peserta didik untuk belajar tentang cara berfikir kritis dan ketrampilan pemecahan masalah, serta untuk memperoleh pengetahuan dan konsep yang esensial dari materi pelajaran.

## G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut



Mohon untuk mengisi lembar umpan balik dan tindak lanjut di bawah ini berdasarkan materi pelatihan yang Anda sudah pelajari.

1. Hal-hal apa saja yang sudah saya pahami terkait dengan materi pelatihan ini ?

.....  
.....  
.....  
.....

2. Apa saja yang telah saya lakukan yang ada hubungannya dengan materi kegiatan ini tetapi belum ditulis pada materi pelatihan ini?

.....  
.....  
.....  
.....

3. Manfaat apa saja yang saya peroleh dari materi pelatihan ini untuk menunjang keberhasilan tugas pokok dan fungsi sebagai guru SMK?

.....  
.....  
.....  
.....

4. Langkah-langkah apa saja yang perlu ditempuh untuk menerapkan materi pelatihan ini dalam rangka meningkatkan mutu pembelajaran pada mata pelajaran yang saya ampu?

.....  
.....  
.....  
.....

## Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas

### Kegiatan Pembelajaran 1

Peran guru di kelas semestinya serupa dengan orang dewasa yang ada dalam gambar. Peran mereka harus berubah dari aktif ke lebih pasif. Di awal pelajaran, guru harus menjelaskan dan mencontohkan keterampilan yang akan dipelajari oleh para siswa. Mereka memberikan pengetahuan mengenai keterampilan tersebut dan bagaimana menerapkannya. Seiring berlanjutnya pelajaran, guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk aktif dalam melatih keterampilannya sendiri. Guru mengawasi para siswa bekerja dan memberikan *feedback*. Guru perlu menerima bahwa berbuat kesalahan adalah hal yang lumrah dan merupakan bagian penting dari proses belajar. Peran siswa dalam kelas seharusnya sama dengan anak yang ada dalam gambar yang sedang belajar mengendarai sepeda. Mulanya, siswa cenderung pasif. Mereka mendengarkan dan mengamati guru. Ketika pelajaran berlanjut, siswa lah yang seharusnya menjadi aktif. Mereka mengambil kesempatan untuk berlatih dan menerapkan pengetahuan yang mereka terima di awal pelajaran.

### Kegiatan Pembelajaran 2

1. A
2. D
3. C
4. C
5. B
6. B
7. B

## Evaluasi

1. Mengapa penting bagi guru untuk memahami apa dan bagaimana belajar itu berlangsung ?
2. Jelaskan perbedaan yang mendasar dari ketiga (3) teori belajar (Behaviorisme, Kognitivisme, Konstruktivisme).
3. Jelaskan 3 prinsip belajar yang bersifat umum serta implikasinya bagi tindakan guru dalam mengajar?
4. Apa esensi pendekatan saintifik dalam pembelajaran?
5. Apakah yang dimaksud soft skill dan hard skill/
6. Jelaskan lima (5) langkah kegiatan yang harus dialami siswa ketika guru menerapkan pendekatan saintifik?
7. Apakah karakteristik model pembelajaran penemuan?
8. Jelaskan 6 langkah prosedur aplikasi pendekatan pembelajaran penemuan?
9. Apa yang menjadi penekanan pembelajaran dengan menggunakan pembelajaran berbasis proyek?
10. Jelaskan enam (6) langkah pembelajaran berbasis proyek?
11. Jelaskan dua (2) prinsip dasar penerapan pembelajaran berbasis masalah?
12. Jelaskan lima(5) tahapan penerapan pembelajaran berbasis masalah?

## Penutup

Modul Teori belajar dan Penerapan Pendekatan Pembelajaran membahas kompetensi inti pedagogik kedua, yaitu membahas berbagai teori belajar dan prinsip-prinsip pembelajaran, pendekatan pembelajaran saintifik, berbagai model pembelajaran yaitu ; model pembelajaran penemuan, model pembelajaran berbasis proyek, model pembelajaran berbasis masalah. Materi-materi tersebut dijelaskan lebih rinci dalam lima (5) kegiatan belajar.

Teori belajar dan prinsip-prinsip pembelajaran perlu dipahami oleh setiap guru mengingat mengajar tidak akan terlepas dari orang yang belajar. Hasil belajar siswa akan meningkat apabila guru memahami prinsip-prinsip belajar dan menerapkan implikasi dari prinsip-prinsip tersebut pada proses belajar mengajar.

Pendekatan saintifik merupakan kerangka ilmiah pembelajaran yang diusung oleh Kurikulum 2013. Langkah-langkah pada pendekatan saintifik merupakan bentuk adaptasi dari langkah-langkah ilmiah pada sains. Langkah-langkah pembelajaran saintifik adalah mengamati, menanya, mengumpulkan informasi, mengolah informasi, dan mengomunikasikan. Langkah-langkah pembelajaran berpendekatan saintifik harus dapat dipadukan secara sinkron dengan langkah-langkah kerja (*syntax*) model pembelajaran.

Semoga modul ini bermanfaat bagi guru, terutama untuk meningkatkan kompetensi pedagogik di dalam melaksanakan pembelajaran yang mendidik.

## Daftar Pustaka

- Barrows, H.S. 1996. "Problem-based learning in medicine and beyond: A brief overview" Dalam *Bringing problem-based learning to higher education: Theory and Practice* (hal 3-12). San Francisco: Jossey-Bass.
- Carin, A.A. & Sund, R.B. 1975. *Teaching Science through Discovery, 3<sup>rd</sup> Ed.* Columbus: Charles E. Merrill Publishing Company.
- Carin, A.A. 1993. Teaching Science Through Discovery. ( 7th. ed. ) New York: Maxwell Macmillan International.
- Delisle, R. (1997). *How to Use Problem-Based Learning In the Classroom.* Alexandria, Virginia USA: ASCD.
- Nur, M. 1998. *Teori-teori Perkembangan.* Surabaya: Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan.
- Nur, M. & Wikandari, P.R. 2000. *Pengajaran Berpusat Kepada Siswa Dan Pendekatan Konstruktivis Dalam Pengajaran.* Surabaya : Universitas Negeri Surabaya University Press.
- Nur, M. 2011. *Pembelajaran Berdasarkan Masalah.* Surabaya: PSMS Unesa.
- Nur, M. & Wikandari, P.R. 2000. *Pengajaran Berpusat Kepada Siswa Dan Pendekatan Konstruktivis Dalam Pengajaran.* Surabaya : Universitas Negeri Surabaya University Press.
- Nur, M. 1998. *Teori-teori Perkembangan.* Surabaya: Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan.
- Sutherland, P. 1992. *Cognitive Development Today: Piaget and his Critics.* London: Paul Chapman Publishing Ltd.

## Glosarium

**Pendekatan pembelajaran** : Merupakan titik tolak atau sudut pandang kita terhadap proses pembelajaran, yang merujuk pada pandangan tentang terjadinya suatu proses yang sifatnya masih sangat umum. Dilihat dari pendekatan, terdapat dua jenis pendekatan, yaitu: (1) pendekatan pembelajaran yang berorientasi atau berpusat pada peserta didik (*student centered approach*) dan (2) pendekatan pembelajaran yang berorientasi atau berpusat pada pendidik (*teacher centered approach*).

**Strategi pembelajaran** : Strategi pembelajaran merupakan kegiatan terencana dengan mempertimbangkan dan memanfaatkan berbagai sumber daya (termasuk kondisi peserta didik, waktu, media dan sumber belajar lainnya) untuk mencapai tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Prinsip umum pemilihan dan penggunaan strategi pembelajaran adalah bahwa tidak semua strategi pembelajaran cocok digunakan untuk mencapai semua tujuan dan semua keadaan.

Ada empat prinsip utama penggunaan strategi pembelajaran, yakni; (1) berorientasi pada tujuan, (2) aktivitas, (3) individualitas, dan (4) integritas.

**Strategi Pembelajaran Berbasis Masalah (SPBM)** : SPBM merupakan strategi pembelajaran yang mengikuti pola Top-down. SPBM yang demikian ini merupakan implementasi dari teori belajar konstruktivisme. Penerapan pembelajaran adalah memecahkan masalah keseharian (authentic)

sehingga anak sudah dibiasakan dengan situasi nyata sehari-hari.

Strategi SPBM juga dikenal dengan berbagai nama seperti Pembelajaran Berbasis Projek (*Project Based –Learning*), Pendidikan Berdasarkan Pengalaman (*Experienced Based education*), Belajar Autentik (*Autentic learning*), dan Pembelajaran Berakar pada Kehidupan Nyata (*Anchored instruction*).

Teknik pembelajaran : Dapat diartikan sebagai cara yang dilakukan seseorang dalam mengimplementasikan suatu metode secara spesifik. Misalkan, penggunaan metode ceramah pada kelas dengan jumlah peserta didik yang relatif banyak membutuhkan teknik tersendiri, yang tentunya secara teknis akan berbeda dengan penggunaan metode ceramah pada kelas yang jumlah peserta didiknya terbatas.

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.

Setiap pendidik mempunyai gaya yang unik sesuai dengan kemampuan, pengalaman dan tipe kepribadian dari pendidik yang bersangkutan.

## Lampiran

### Lembar Kerja 1.

Petunjuk!

- a. Buat kelompok yang terdiri dari 3 – 5 orang.
- b. Anda diminta untuk mendiskusikan 3 teori belajar
- c. Hasil diskusi kelompok dituliskan pada lembar kerja (LK.1) dan dipaparkan di depan kelas.

NO	TEORI	DESKRIPSI
1.	<b>Behaviorisme</b>	..... ..... .....
2.	<b>Kognitivisme</b>	..... ..... .....
3.	<b>Konstruktivisme</b>	..... ..... .....

## Lembar Kerja 2

Petunjuk!

- Buat kelompok yang terdiri dari 3 – 5 orang
- Anda diminta untuk mengkaji prinsip-prinsip belajar dan bagaimana implikasinya terhadap peran yang harus dilakukan guru
- Hasil kajian ditulis pada LK 2 kemudian presentasikan/paparkan hasil diskusi di depan kelas!

No	Prinsip Belajar	Peran guru
1.	<b>Perhatian &amp; Motivasi</b>	..... ..... .....
2.	<b>Keaktifan</b>	..... ..... .....
3.	<b>Keterlibatan langsung</b>	..... ..... .....
4.	<b>Pengulangan</b>	..... ..... .....
5.	<b>Perbedaan individu</b>	..... ..... .....

## Lembar Kerja 3

Petunjuk!

- Buat kelompok yang terdiri dari 3 – 5 orang
- Anda diminta untuk mengkaji konsep dasar pendekatan saintifik, model pembelajaran penemuan, proyek, dan pembelajaran berbasis masalah.

- c. Diskusikan penerapan prinsip-prinsip tersebut dalam proses belajar mengajar.
- d. Hasil diskusi ditulis pada lembar jawaban 3 (LK 3) kemudian dipresentasikan di depan kelas.

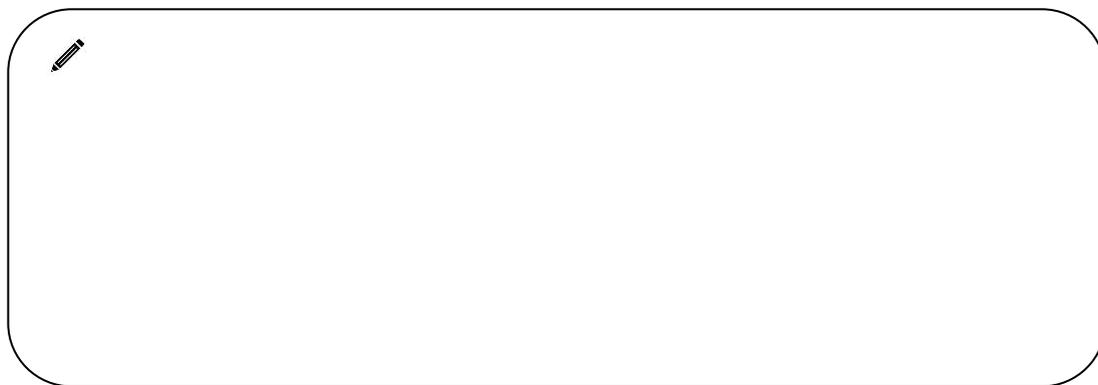
No	Pendekatan/Model Pembelajaran	DESKRIPSI
1.	Saintifik	..... ..... .....
2.	Penemuan	..... ..... .....
3.	Proyek	..... ..... .....
4.	Berbasis Masalah	..... .....

#### Lembar Kerja 4

### PERMASALAHAN PENERAPAN PENDEKATAN/MODEL PEMBELAJARAN

#### **Petunjuk**

1. Secara berkelompok, tuliskan contoh keberhasilan Saudara dalam menerapkan pendekatan saintifik, model pembelajaran penemuan, proyek, berbasis masalah.



2. Secara berkelompok, tuliskan contoh kesulitan yang dialami Saudara dalam menerapkan pendekatan saintifik, model pembelajaran penemuan, proyek, berbasis masalah.



3. Secara berkelompok, pilihlah permasalahan yang paling penting untuk segera ditemukan solusinya dalam menerapkan pendekatan saintifik, model pembelajaran penemuan, proyek, berbasis masalah

NO.	PERMASALAHAN	SOLUSI HASIL DISKUSI
		

### **Lembar Kerja 5.**

Petunjuk!

- a. Buat kelompok yang terdiri dari 3 – 5 orang
- b. Anda diminta untuk melaksanakan pembelajaran sesuai dengan pendekatan/model yang dipilih (saintifik, model pembelajaran penemuan, Proyek, dan berbasis masalah)
- c. Laporkan hasil pelaksanaan pembelajaran yang dituangkan dalam LK 5.



DIREKTORAT JENDERAL  
GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN  
2016