



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA
2016**

GURU PEMBELAJAR

MODUL PAKET KEAHLIAN USAHA PERJALANAN WISATA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN



**Penulis: Dra. Dewi Eka Arini, M.M., dkk
KELOMPOK KOMPETENSI I
WISATA KEBERLANJUTAN DAN
PEMASARAN UPW**

**MANFAAT PENILAIAN DALAM
PEMBELAJARAN**



GURU PEMBELAJAR

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

KELOMPOK KOMPETENSI I

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:

Dra. Dewi Eka Arini, M.M

087878751314

dewiekaarini@gmail.com

Andreas Hertanu W, SST. Par

081315551159

andreas105@gmail.com

Dedy Budiman, M.Pd

08128153447

dedy@dedybudiman.com

Penelaah:

Liyushiana L. Abdullah, SST.Par, M.M

081380367585

liyushiana@gmail.com

KOMPETENSI PEDAGOGIK

Penulis:

Euis Siskaningrum, S.S

081319303157

siskanings2003@yahoo.com

Penelaah:

Drs. Sanusi, M.M

085883483492

sanusisri@gmail.com

Layout & Desainer Grafis:

Tim

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

Kelompok Kompetensi I

Kompetensi Profesional:

**WISATA
KEBERLANJUTAN DAN
PEMASARAN UPW**

Kompetensi Pedagogik:

**MANFAAT PENILAIAN
DALAM
PEMBELAJARAN**

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.....	8
Kegiatan Pembelajaran 1 Mengembangkan Pengetahuan Lokal.....	10
A. Tujuan	10
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	10
C. Uraian Materi.....	11
D. Aktivitas Pembelajaran	18
E. Latihan/Kasus/Tugas	19
F. Rangkuman	21
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	22
Kegiatan Pembelajaran 2 Merencanakan Peluang dalam Bidang Pariwisata Bagi Masyarakat Lokal.....	25
A. Tujuan	25
B. Pencapaian Kompetensi.....	25
C. Uraian Materi.....	26
D. Aktivitas Pembelajaran	50
E. Latihan/Kasus/Tugas	52
F. Rangkuman	58
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	59
Kegiatan Pembelajaran 3 Merencanakan Kegiatan Penjualan.....	62

A. Tujuan	62
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	62
C. Uraian Materi	63
D. Aktivitas Pembelajaran	70
E. Latihan/kasus/Tugas.....	72
F. Rangkuman	80
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	82
Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas	84
Evaluasi.....	89
Penutup	89
Daftar Pustaka	105
Glosarium	105
Bagian II Kompetensi Pedagogik.....	108
Pendahuluan	109
A. Latar Belakang	109
B. Tujuan Umum	110
C. Peta Kompetensi	112
D. Ruang Lingkup	113
E. Cara Penggunaan Modul.....	114
Kegiatan Pembelajaran 1 Penggunaan Informasi Hasil Penilaian dan Evaluasi.....	115
A. Tujuan	115
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	115
C. Uraian Materi	116
D. Aktivitas Pembelajaran	131
E. Latihan/Kasus/Tugas	133
F. Rangkuman	133
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	134
Kegiatan Pembelajaran 2 Pemanfaatan Informasi Hasil Penilaian dan Evaluasi.....	136
A. Tujuan	136
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	136
C. Uraian Materi	137
D. Aktivitas Pembelajaran	142

E. Latihan/Kasus/Tugas	143
F. Rangkuman	143
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	144
Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas	145
Evaluasi	147
Penutup	147
Daftar Pustaka	153
Glosarium	153

Daftar Gambar

	Halaman
Kompetensi Pedagogik	
Gambar 1. 1 Contoh Portofolio Siswa	117
Gambar 1. 2 Mastery Learning Bloom	118
Gambar 2. 1 Siklus penggalian sistematis dan pembangunan pemahaman guru untuk meningkatkan keberhasilan peserta didik.....	140

Daftar Tabel

	Halaman
Kompetensi Pedagogik	
Tabel 1. 1 Nilai Ketuntasan sikap.....	120
Tabel 1. 2 Nilai Ketuntasan Pengetahuan dan Keterampilan	120
Tabel 1. 3 Perbedaan antara pembelajaran biasa dengan remedial	124

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 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 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 ini bertujuan untuk memfasilitasi peserta dengan sikap, keterampilan dan pengetahuan yang dipersyaratkan pada kegiatan pembelajaran melaksanakan penelitian pariwisata, menginterpretasi aspek budaya etnik lokal Indonesia, mengelola pertunjukan seni dan budaya yang sesuai, mengembangkan materi penafsiran untuk kegiatan ekowisata, mengimplementasikan kegiatan pariwisata yang keberlanjutan dan kegiatan dengan dampak terkecil, berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat penyelia dan operasional tinggi.

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 menghasikan publikasi ilmiah dan karya inovatif 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



2. Melaksanakan Penjualan (32 Jp)



1. Mengembangkan Pengetahuan Lokal dan Merencanakan Peluang dalam Bidang Pariwisata Bagi Masyarakat Lokal(60 Jp)

D. Ruang Lingkup



Ruang lingkup dari modul ini terdiri dari 11 kegiatan pembelajaran yang terdiri dari:



Kegiatan pembelajaran 1 bertujuan untuk memfasilitasi peserta mampu menguasai sikap, keterampilan dan pengetahuan yang dipersyaratkan pada kegiatan pembelajaran **mengembangkan pengetahuan lokal** 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 **pembelajaran memperbaharui pengetahuan daerah setempat** 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 **mencari informasi mengenai peluang yang potensial dalam bidang pariwisata** 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 **menganalisis persoalan yang relevan dengan kepariwisataan di dalam masyarakat** dengan cakupan pada industri perjalanan wisata dan konteks di pendidikan kejuruan.



Kegiatan pembelajaran 5 bertujuan untuk memfasilitasi peserta mampu menguasai sikap, keterampilan dan pengetahuan yang dipersyaratkan pada kegiatan pembelajaran **membangun hubungan dengan unsur terkait** dengan cakupan pada industri perjalanan wisata dan konteks di pendidikan kejuruan.



Kegiatan pembelajaran 6 bertujuan untuk memfasilitasi peserta dengan sikap, keterampilan dan pengetahuan yang dipersyaratkan pada kegiatan **melakukan konsultasi dengan masyarakat** dengan cakupan pada industri perjalanan wisata dan konteks di pendidikan kejuruan.



Kegiatan pembelajaran 7 bertujuan untuk memfasilitasi peserta mampu menguasai sikap, keterampilan dan pengetahuan yang dipersyaratkan pada kegiatan pembelajaran **membuat keputusan yang berkaitan dengan peluang kepariwisataan** dengan cakupan pada industri perjalanan wisata dan konteks di pendidikan kejuruan.



Kegiatan pembelajaran 8 bertujuan untuk memfasilitasi peserta dengan sikap, keterampilan dan pengetahuan yang dipersyaratkan pada kegiatan **merencanakan kegiatan penjualan** dengan cakupan pada industri perjalanan wisata dan konteks di pendidikan kejuruan.



Kegiatan pembelajaran 9 bertujuan untuk memfasilitasi peserta mampu menguasai sikap, keterampilan dan pengetahuan yang dipersyaratkan pada kegiatan pembelajaran **mempersiapkan kunjungan penjualan** dengan cakupan pada industri perjalanan wisata dan konteks di pendidikan kejuruan.



Kegiatan pembelajaran 10 bertujuan untuk memfasilitasi peserta dengan sikap, keterampilan dan pengetahuan yang dipersyaratkan pada kegiatan **mengadakan kunjungan penjualan** dengan cakupan pada industri perjalanan wisata dan konteks di pendidikan kejuruan.



Kegiatan pembelajaran 11 bertujuan untuk memfasilitasi peserta dengan sikap, keterampilan dan pengetahuan yang dipersyaratkan pada kegiatan **meninjau dan melaporkan penjualan** 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:

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.
8. 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 Mengembangkan Pengetahuan Lokal

A. Tujuan



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

1. Mengembangkan Pengetahuan Lokal sesuai dengan kebutuhan wisatawan di daerah masing-masing.
2. Memperbaharui Pengetahuan Lokal sesuai dengan kebutuhan wisatawan di daerah masing-masing.
3. Menggunakan penelitian formal dan/ atau formal untuk memperbaharui pengetahuan daerah setempat sesuai dengan kebutuhan daerah setempat.
4. Mengembangkan daftar tentang informasi lokal sesuai dengan kebutuhan daerah setempat.
5. Memelihara file internal sesuai dengan kebijakan organisasi

B. Indikator Pencapaian Kompetensi



- 1 Mengidentifikasi sumber-sumber informasi
- 2 Mengakses sumber-sumber informasi
- 3 Mengidentifikasi informasi industri pariwisata lokal/ nasional
- 4 Menyimpan informasi sesuai dengan prosedur perusahaan
- 5 Berbagi informasi dengan rekan sejawat
- 6 Menggunakan penelitian formal dan non formal untuk memperbaharui pengetahuan daerah setempat.

C. Uraian Materi



1. Identifikasi dan akses sumber-sumber informasi

Industri dan pengetahuan produk merupakan persyaratan yang penting untuk menampilkan kinerja di industri. Pada sesi ini mengidentifikasi informasi yang bisa didapatkan untuk mengembangkan pengetahuan lokal yang akan diberikan kepada pelanggan/tamu.

1.1 Pentingnya Pengetahuan Lokal

Memiliki pengetahuan lokal terhadap lokasi, kota, daerah atau propinsi merupakan hal penting yang dapat memberikan informasi akurat kepada tamu/pelanggan.

Mengapa penting? Dengan memberikan informasi kepada para turis dan pengunjung tentang apa yang terjadi secara di daerah dan meyakinkan mereka untuk meluangkan lebih banyak waktu (dan uang) di area tersebut akan berdampak menciptakan lebih banyak pekerjaan dan kegiatan pariwisata. Pentingnya memiliki pengetahuan lokal adalah untuk memenuhi harapan turis/pengunjung, para turis/pengunjung berharap ada seseorang yang dapat memberikan saran kepada mereka tentang acara dan atraksi yang ada di daerah tersebut.

1.2 Topik-topik Informasi

Ketika mengembangkan pengetahuan lokal, informasi yang dicari diantaranya adalah:

- Tujuan turis lokal, fasilitas dan infrastruktur.
- Produk lokal termasuk pelayanan turis, fasilitas dan biaya.
- Isu lingkungan termasuk *eco-tourism*.
- Atraksi lokal, tur, acara dan tempat-tempat yang menarik.

- Kebiasaan setempat, termasuk informasi tentang apa yang tidak boleh dikatakan oleh pengunjung, dan informasi tentang makanan dan minuman setempat.

Pada bagian 1.2 akan diberikan informasi lebih rinci tentang sumber-sumber informasi yang dapat digunakan untuk mengembangkan pengetahuan lokal. Beberapa sumber-sumber merupakan informasi umum dan lainnya adalah spesifik dari industri dan/atau untuk sektor industri lainnya. Ketika mengembangkan pengetahuan lokal, informasi yang dicari diantaranya adalah:

- Tujuan turis lokal, fasilitas dan infrastruktur.
- Produk lokal termasuk pelayanan turis, fasilitas dan biaya.
- Isu lingkungan termasuk *eco-tourism*.
- Atraksi lokal, tur, acara dan tempat-tempat yang menarik.
- Kebiasaan setempat, termasuk informasi tentang apa yang tidak boleh dikatakan oleh pengunjung, dan informasi tentang makanan dan minuman setempat.

Pada bagian 1.2 akan diberikan informasi lebih rinci tentang sumber-sumber informasi yang dapat digunakan untuk mengembangkan pengetahuan lokal. Beberapa sumber-sumber merupakan informasi umum dan lainnya adalah spesifik dari industri dan/atau untuk sektor industri lainnya

1.3 Pusat Informasi Wisata (Tourist Information Center)

Pusat informasi ini, yang biasanya berada di sekitar daerah tujuan wisata mungkin bisa merupakan kontak pertama yang akan hubungi oleh pelaku industri pariwisata ketika mencari info pada saat mengembangkan pengetahuan lokal. Pusat Informasi Pengunjung telah disiapkan untuk pihak-pihak yang memerlukan informasi yang berharga dan berguna, sesuai dengan kebutuhan wisatawan.

Sebagian besar informasi tersedia di pusat informasi ini, tinggal mengaksesnya saja. Informasi yang tersedia di pusat informasi ini

diantaranya adalah daftar pelayanan dan kontak pemerintahan lokal, tur lokal, atraksi lokal termasuk penyewaan mobil.

Pusat informasi pengunjung selalu melakukan pembaharuan tempat, hotel, restoran, bar, toko-toko, atraksi turis dan tur yang ada di area dan informasi ini akan diberikan kepada pihak-pihak yang membutuhkan.

Memiliki suatu hubungan yang baik dengan pihak-pihak di pusat informasi akan memudahkan untuk memberikan informasi apapun yang terbaru. Berikut ini saran untuk mendapatkan informasi baru diantaranya:

1. Temui manajer pusat informasi, ajak berdiskusi sambil minum kopi dan bangun hubungan baik untuk bersama-sama membangun pariwisata lokal.
2. Periksa klasifikasi lokal yang ditawarkan pada berbagai kategori, seperti taman safari nasional, atraksi buatan manusia dan lihat klasifikasi dibawah ini yang mungkin berguna ketika anda mengkonstruksi file sumber-sumber.

Kualitas pelayanan yang diharapkan pada pusat-pusat informasi pariwisata ini adalah luar biasa. Banyak pusat informasi pariwisata yang telah mendapatkan suatu pengakuan bahwa pusat informasi ini telah memberikan informasi kepada pengunjung dan turis sekaligus memberikan dukungan terhadap penjelasan industri pariwisata juga.

Beberapa pusat informasi pariwisata bahkan memiliki fasilitas teater dimana para turis dapat melihat video di daerah secara cuma-cuma. Pengunjung yang mendapatkan saran singkat tentang pengetahuan lokal akan sangat menghargainya.

1.4 Informasi Tertulis

Ada beberapa contoh dari informasi tertulis yang tersedia untuk mengakses pengetahuan dan informasi lokal: Buku referensi dari negara, aspek khusus

atau daerah dari negara tersebut (tumbuh-tumbuhan, fauna, sejarah dan kebiasaan, orang-orang terkenal, rincian perdagangan dan sebagainya).

Majalah perdagangan yang dapat dibeli dari agen-agen berita. Kegiatan ini dapat dilaksanakan bersama industri dan merupakan sumber informasi yang sangat baik secara lokal, nasional dan global).

Beberapa publikasi yang terkait:

- www.Indonesia.travel.com
- www.traveldailymedia.com
- <http://www.bandungtourism.com>
- <http://www.wisataindonesia.net>
- <http://www.wisatatanahair.com>
- <http://www.kupangklubhouse.com/tourismindonesian>

1. Buku pedoman
2. Koran/ Koran Online

1.5 Asosiasi Lokal

Banyak daerah, telah membuat suatu asosiasi pariwisata dan/atau divisi lokal dari perdagangan atau yang sejenisnya.

Informasi dari asosiasi ini dapat digunakan ketika mengembangkan jaringan kerja industri, serta dapat memberikan informasi tentang bisnis lokal, produk serta pelayanan yang mereka berikan. Dengan membawa bisnis lokal bersama-sama dalam rangka mendukung dan meningkatkan pendapatan lokal.

2. Identifikasi dan memberikan informasi untuk mendukung permintaan industri pariwisata lokal/ nasional

Ada hal yang harus dilaksanakan untuk mendapatkan informasi yang terbaru, komprehensif dan tepat, diantaranya adalah menjadi proaktif. Perlu ada usaha yang keras harus dibuat untuk mendapatkan informasi pariwisata lokal dan nasional. Uraian di bawah ini menjelaskan bagaimana mendapatkan informasi.

- 2.1 Informasi
- 2.2 Tujuan turis lokal, fasilitas dan infrastruktur
- 2.3 Produk Pariwisata
- 2.4 Biaya
- 2.5 Isu Lingkungan
- 2.6 Atraksi lokal, tur, even dan tempat-tempat yang menarik
- 2.7 Daerah yang berbahaya
- 2.8 Kebiasaan Lokal
- 2.9 Isu Hukum
- 2.10 Protokoler yang diterima

3. Menyimpan dan memperbaharui informasi sesuai dengan prosedur perusahaan.

Ketika informasi lokal dicari, hal yang harus disimpan untuk masa mendatang dengan menggunakan sebagai sumber untuk memperbaharui informasi.

- 3.1 Penyimpanan Informasi
- 3.2 Filling Cabinet
- 3.3 Area Penyajian
- 3.4 Memperbaharui Informasi
- 3.5 Proses memperbaharui informasi

4. Berbagi informasi dengan rekan sejawat

Pada saat merencanakan untuk mengumpulkan dan memperbaharui informasi daerah setempat, ada hal penting yang harus disiapkan untuk berbagi informasi dengan rekan sejawat dan memasukkannya ke dalam kegiatan harian. Pada bagian ini akan dijelaskan bagaimana informasi daerah setempat dapat dibagikan kepada teman sejawat dan membaginya pula dengan pelanggan.

1. Menggunakan penelitian formal dan/atau non formal untuk memperbaharui pengetahuan daerah setempat

Memperbaharui pengetahuan daerah setempat dapat dilakukan dengan cara penelitian formal dan non formal.

Pada bagian ini akan diberikan contoh dari penelitian yang dapat diaplikasikan memperbaharui pengetahuan daerah setempat atau belajar tentang pengetahuan lokal.

A. Pilihan Penelitian

Penelitian formal secara umum penelitian yang dilaksanakan secara tidak sengaja. Hal ini merupakan informasi yang menghampiri atau ada setiap hari. Kadang-kadang orang-orang yang berkecimpung di dalam kegiatan ini, tanpa disadari merupakan bagian dari penelitian informal. Penelitian formal, lebih terstruktur dan kegiatan yang dilakukan memiliki tujuan yang spesifik.

Pilihan-pilihan penelitian dapat mencakup:

1. Mendiskusikan informasi dengan teman sejawat untuk menemukan pengalaman terhadap wisata daerah setempat, informasi yang telah dikumpulkan dan apa pendapat mereka terhadap hal tersebut.
2. Mendapatkan umpan balik dari wisatawan secara langsung maupun melalui kuesioner.
3. Observasi personal.
4. Diskusi secara informal dengan teman dan keluarga dimana topik pembicaraannya sekitar atraksi, festival dan even daerah setempat.
5. Membaca majalah yang terkait dengan literatur pariwisata atau dari materi cetak lainnya untuk mendapatkan artikel tentang area daerah setempat.
6. Membaca, menyimak atau melihat media daerah setempat untuk mengidentifikasi apa yang terjadi disana, tanggal dan fitur evennya.
7. Melakukan penelithan melalui internet, merupakan sumber informasi yang baik secara cepat.

8. Mengembangkan, distribusi dan menganalisa kuesioner. Hal ini dapat dilakukan secara paper-based atau secara elektronik.
9. Menghadiri konferensi dan seminar yang terkait dengan pariwisata dan hospitaliti.
10. Menghadiri peluncuran produk atau layanan baru dari atraksi di daerah setempat.
11. Menghadiri acara asosiasi industri. Acara ini merupakan kesempatan memperkuat jaringan kerja yang sangat baik karena dukungan industri sangat diperlukan.
12. Menghadiri kegiatan pengenalan suatu atraksi atau tempat wisata yang diadakan oleh operator untuk memberikan penjelasan bagi calon pelanggan yang potensial.

B. Hal Penting Untuk Dilakukan pada saat Penelitian

Untuk mendapatkan hasil penelitian untuk mendesain pembaharuan pengetahuan tentang daerah setempat adalah:

1. Lakukan secara berkala, seharusnya secara terus menerus.
2. Membuat catatan – jangan pernah tergantung pada ingatan sendiri.
3. Dapatkan materi *hard-copy* – ambil brosur, unduh dan cetak dari internet, artikel majalah.
4. Libatkan pihak lain.
5. Bagikan temuan anda – berikan informasi baru kepada teman sejawat dan wisatawan.
6. Membagi pengetahuan dengan pelanggan dan teman sejawat.

C. Menggabungkan pengetahuan daerah setempat kedalam kegiatan bekerja sehari-hari.

Pengantar:

Merupakan hal yang penting bagi seluruh daerah untuk menggunakan kegiatan berbagai pengetahuan lokal dan informasi kedalam kegiatan pekerjaan sehari-hari.

1. Mempersiapkan beberapa jenis perjalanan wisata.
2. Mengembangkan suatu daftar tentang informasi lokal
3. Memberikan informasi terhadap wisatawan regular pada saat kedatangan
4. Memelihara file internal
5. Wisatawan bukan orang setempat

D. Aktivitas Pembelajaran



1. Akses salah satu publikasi tentang pariwisata di Indonesia atau di daerah anda, misalnya <http://www.bandungtourism.com>, dari informasi di web ini jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini:
 - Paket wisata dan atraksi apa saja yang ditawarkan?
 - Identifikasikan, atraksi atau paket wisata apa yang mungkin dapat ditambahkan dalam informasi ini.
2. Amati lingkungan wisata ditempat anda, apakah ada forum khusus yang diadakan asosiasi setempat untuk kegiatan berbagi tentang isu-isu atau pengembangan tujuan wisata atau paket wisata. Jika tidak ada, peluang apa saja yang bisa anda gunakan untuk melakukan hal ini?
3. Anda harus memberikan dokumentasi, bukti yang sesuai atau persetujuan yang relevan terhadap pemenuhan kebutuhan kelengkapan elemen kompetensi ini yang disetujui oleh widyaiswara. Bentuk bukti yang dapat dikumpulkan adalah:
 - Buat penelitian informal tentang memperbaharui pengetahuan lokal tentang paket wisata yang disediakan dan dibuat dalam bentuk brosur *soft copy*.
 - Buat laporan *soft copy* yang membuktikan bahwa anda telah membagi pengetahuan lokal kepada wisatawan dan teman sejawat (para guru lainnya), *soft copy* terdiri dari minimal satu lembar laporan yang terdiri dari foto dan daftar hadir teman sejawat.

E. Latihan/Kasus/Tugas



1. Berikan 3 (tiga) alasan yang seharusnya anda miliki tentang kota, wilayah atau negara?

2. Buat daftar 4 topik umum yang harus anda capai untuk mendapatkan informasi ketika pengembangan pengetahuan lokal.

3. Rekam kegiatan anda baik pada situasi simulasi maupun situasi nyata di sekolah yang mendemonstrasikan bahwa anda mampu:

- Memberikan respon kepada tamu terkait dengan kebutuhan informasi pariwisata lokal.
- Gunakan pengetahuan lokal untuk mendorong produk dan pelayanan pariwisata agar meningkatkan daya beli pengunjung.
- Membuat kelompok/ paguyuban untuk membagi pengetahuan lokal secara reguler bersama masyarakat.

4. Buat laporan :

- Menggambarkan bagaimana tempat kerja anda mengolah umpan balik dan menggunakannya untuk pengayaan pengetahuan lokal.
- Mengidentifikasi masalah-masalah yang terkait dengan pengetahuan lokal dan tindak lanjutnya untuk meminimalkan/ menghilangkan masalah tersebut.

1. Identifikasikan 4 cara untuk berbagi pengetahuan daerah setempat yang telah anda temukan dengan peserta didik anda dan pihak industri?

2. Ada dua jenis penelitian yang dapat anda lakukan untuk mendapatkan pengetahuan daerah setempat?

3. Buat 3 daftar utama untuk melakukan penelitian yang akan membantu anda mendapatkan pengetahuan daerah setempat yang paling terbaru.

4. Identifikasikan 3 (tiga) informasi dasar untuk berbagi informasi dengan pelanggan.

Lembar Kerja

1.

2.

3.

4. _____

Keterampilan

1. Siapkan materi hard copy yang merupakan hasil mengakses data baik formal maupun informal yang telah Anda lakukan untuk memperbaharui pengetahuan Anda, sebagai bukti bahwa Anda telah meneliti untuk memperbaharui pengetahuan Anda.
2. Buatlah laporan dan berikan laporan tersebut kepada Widyaiswara Anda yang menggambarkan bahwa anda telah?
 - Membagi pengetahuan lokal dengan para pengunjung
 - Mengintegrasikan pengetahuan lokal kedalam aktivitas sehari-hari di tempat kerja.

F. Rangkuman



Pada saat mengembangkan pengetahuan lokal, yang harus dilakukan:

- Berikan informasi dan respon kepada wisatawan dengan jujur, komprehensif, terbaru, relevan dan tepat waktu.
- Menyadari bahwa memberikan informasi kepada wisatawan adalah tugas setiap orang.
- Ciptakan pengaturan file untuk informasi lokal seperti, tempat atraksi, transport lokal, atraksi lokal, acara lokal, fasilitas umum, tempat makan, pusat perbelanjaan, hiburan, ramalan cuaca, hukum dan peraturan lokal.
- Proaktif mempromosikan produk dan pelayanan pariwisata lokal.
- Jangan pernah memaksa wisatawan untuk membeli produk lokal.

- Berikan umpan balik yang komprehensif dan regular kepada pihak pemerintah daerah.

Ketika melakukan pembaharuan pengetahuan:

1. Harus aktif, jangan pernah berharap bahwa informasi akan datang kepada anda -anda harus pergi dan mendapatkannya.
2. Gunakan teknik penelitian formal dan informal untuk mencapatakan informasi lokal.
3. Lakukan penelitian secara regular, penelitian terhadap informasi lokal tidak hanya dapat dilakukan satu kali untuk mendapatkan informasi yang akurat.
4. Mengembangkan wisata yang membuat para wisatawan menikmatinya sesuai dengan waktu yang mereka miliki.
5. Libatkan seluruh staff yang terkait dengan pelanggan untuk menyediakan informasi bagi wisatawan.
6. Jangan pernah menjawab permintaan wisatawan terhadap informasi wisata dengan menjawab “saya tidak tau” – temukan dan berikan informasi secara maksimal.
7. Selalu berlaku ramah dan bersahabat kepada semua wisatawan

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut



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.	Mengidentifikasi penelitian yang spesifik.			
2.	Mengembangkan tujuan penelitian.			

3.	Menggunakan penelitian formal untuk memperbaharui pengetahuan daerah setempat.			
4.	Menggunakan penelitian non formal untuk memperbaharui pengetahuan daerah setempat.			
5.	Menggabungkan pengetahuan daerah setempat ke dalam kegiatan bekerja sehari-sehari.			
6.	Memberikan informasi terhadap wisatawan regular pada saat kedatangan			

Tindak Lanjut

Buat rencana pengembangan dan implementasi di lingkungan kerja anda:

- Apakah judul rencana tindak lanjut anda?

- Apakah manfaat/hasil dari Rencana Aksi anda tersebut?

- Uraikan bagaimana rencana tindak lanjut anda memenuhi kriteria



Kegiatan Pembelajaran 2





Kegiatan Pembelajaran 2

Merencanakan Peluang dalam Bidang Pariwisata Bagi Masyarakat Lokal

A. Tujuan



Setelah mempelajari dan mengerjakan tugas, latihan dan evaluasi pada modul ini, Anda diharapkan mampu menguasai sikap, keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan dalam merencanakan peluang dalam bidang pariwisata bagi masyarakat local.

B. Pencapaian Kompetensi



1. Mencari informasi mengenai peluang yang potensial dalam bidang pariwisata
2. Menganalisis persoalan yang relevan dengan kepariwisataan di dalam masyarakat
3. Membangun hubungan dengan unsur terkait
4. Melakukan konsultasi dengan masyarakat
5. Membuat keputusan yang berkaitan dengan peluang kepariwisataan

C. Uraian Materi



1. Komunitas masyarakat lokal dan pengembangan peluang kepariwisataan

Terdapat beberapa aktor yang terlibat dalam pengembangan kepariwisataan, diantaranya:

- a. Pihak swasta (*private sector*), misalnya: perusahaan penerbangan, akomodasi, jasa travel agen, restoran, pengelola *theme park* dan atraksi wisata lainnya.
- b. Pemerintah (*government*), termasuk pemerintah daerah dan pemerintah nasional
- c. Asosiasi dan organisasi lokal (*organizations and donor agencies*) regional dan internasional yang berkepentingan dengan perkembangan pariwisata, seperti: UNWTO, GIPI, HPI.
- d. Komunitas lokal (*local communities*).

Muganda, dkk (2013) menyebutkan 3 peran penting masyarakat dalam pembangunan pariwisata:

- a. Konsultasi, masyarakat lokal harus diajak berdiskusi terutama mengenai kebijakan pariwisata
- b. Aspirasi, masyarakat lokal harus menyuarakan saran, memberi informasi bahkan mengkritik pembangunan pariwisata di daerahnya
- c. Investasi, masyarakat lokal seharusnya ikut berpartisipasi dalam dukungan keuangan pembangunan pariwisata di daerahnya. Hal ini untuk menumbuhkan rasa kepemilikan dan tanggung jawab untuk memelihara fasilitas yang ada. Terkait dengan bidang ini, masyarakat setempat juga dapat didorong untuk berwirausaha di lahan industri pariwisata.

Sebuah rencana pariwisata daerah bertujuan untuk:

- Menetapkan tujuan untuk mendukung pertumbuhan pariwisata daerah
- Menetapkan strategi untuk mencapai tujuan pariwisata daerah
- Menetapkan metode yang tepat untuk memantau operasional kegiatan apakah menuju tujuan yang ingin dicapai

Terdapat dua aspek dalam pengembangan rencana pariwisata daerah yang berdasarkan partisipasi masyarakat, yaitu manajemen konsultasi masyarakat dan penilaian sikap dan pemahaman masyarakat.

a. Manajemen konsultasi masyarakat

Di Indonesia, manajemen konsultasi masyarakat ini berupa Pertemuan Konsultasi Masyarakat (PKM) yang diselenggarakan sebelum proyek pemerintah dan/atau organisasi diimplementasikan. Manajemen konsultasi masyarakat ini dapat membantu teridentifikasinya isu-isu relevan dengan program yang diusulkan.

Misalnya: pemerintah mencanangkan program *overnight music festival* untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan usia belia di Bumi Perkemahan dan Graha Wisata Pramuka (Buperta) Cibubur. Acara ini ditargetkan mampu menyedot perhatian 1000 orang dan akan dilaksanakan pada akhir pekan pertama di bulan Januari.

Berdasarkan hasil riset yang telah dilakukan tim, acara ini berpotensi mendulang kesuksesan disebabkan:

- Buperta Cibubur memiliki 10 pondokan yang berkapasitas 100 orang tiap pondok atau 1000 orang
- Mayoritas pengunjung Buperta Cibubur adalah wisatawan domestik usia sekolah

Setelah melaksanakan konsultasi dengan masyarakat diketahui bahwa:

- Pada akhir tahun (minggu terakhir Desember) akan dilaksanakan perkemahan nasional yang melibatkan seluruh kelompok pencinta alam tingkat sekolah menengah dan universitas, serta lembaga non

pemerintah (NGO) lingkungan. Dengan pertimbangan jumlah pekerja di Buperta Cibubur yang terbatas, kegiatan ini akan menghambat persiapan festival musik.

- Kondisi pondokan yang ada tidak maksimal. 2 diantaranya rusak berat dan 4 diantaranya rusak ringan. Kapasitas maksimal yang dapat ditampung adalah 600 orang. Sedangkan lokasi perkemahan sedikit beresiko untuk digunakan mengingat bulan Januari termasuk musim penghujan.

b. Penilaian sikap dan pemahaman masyarakat

Dialog yang berkelanjutan akan membantu untuk mengidentifikasi kontribusi masyarakat dan solusi yang dapat digunakan untuk operasional program yang diusung. Pada kasus *overnight music festival*, konsultasi dengan masyarakat dapat menghasilkan:

- Identifikasi sikap masyarakat terhadap isu-isu yang mungkin muncul. Misalnya apakah masyarakat sekitar menyetujui bentuk acara, menyetujui tempat dan lokasi acara, dan lain-lain. Pada tahap ini perlu disampaikan mengapa acara festival ini penting dan bagaimanakah dampaknya terhadap masyarakat, terutama dalam bidang ekonomi dan social. Penolakan masyarakat yang mungkin ada perlu diidentifikasi alasan dan dicari solusinya.
- Dalam hal kekurangan pondok, konsultasi masyarakat lokal mungkin mengungkap potensi *homestay* yang murah
- Dalam masalah kekurangan jumlah pekerja untuk program yang berurutan dalam waktu berdekatan, solusi yang ada mungkin partisipasi sukarela masyarakat untuk ikut terlibat sebagai panitia persiapan, atau solusi penambahan jumlah karyawan musiman oleh pihak pengelola Buperta Cibubur
- Selain itu, isu pengelolaan limbah yang ramah lingkungan juga dapat dibicarakan, terutama pihak mana yang akan bertanggung jawab, target pengelolaan limbah dan kontribusi apa yang mungkin masyarakat berikan. Berikutnya, hasil konsultasi masyarakat ini

dapat menjadi bagian integral rencana pelaksanaan acara yang lebih matang. Berkonsultasi dengan masyarakat merupakan salah satu jalan untuk melibatkan masyarakat berkontribusi secara aktif dan menjadi pendukung utama kesuksesan acara.

Identifikasi Sumber Informasi Peluang Pembangunan Pariwisata

Seperti telah dibahas pada kegiatan pembelajaran sebelumnya, informasi pariwisata dapat berupa media cetak tertulis dan media digital yang dapat diperoleh dari beragam sumber seperti pusat informasi wisata, pemerintah, hasil dialog dan diskusi forum wisata, artikel yang ditulis di koran atau majalah wisata dan laman online. Pada bagian modul ini akan dibahas dua sumber utama untuk mengidentifikasi informasi khusus terkait dengan mengidentifikasi peluang wisata, yaitu sumber informasi dari pemerintah dan sumber informasi internet.

- a. Sumber informasi pemerintah
- b. Sumber informasi internet

Informasi khusus yang relevan

Informasi khusus yang relevan terkait dengan peluang pengembangan pariwisata dan masyarakat dibagi menjadi 3 kategori, yaitu: infrastruktur dan daya tampung pariwisata yang sudah ada, kesenjangan produk dan layanan, serta identifikasi teknologi terbaru.

- a. Daya tampung dan infrastruktur pariwisata yang ada
Suatu kawasan wisata memiliki keterbatasan infrastruktur untuk dikunjungi oleh banyak orang dalam suatu waktu yang sama. Daya tampung pariwisata menurut definisi *UN World Tourism Organization* (UNWTO) adalah jumlah maksimal orang yang mengunjungi suatu lokasi wisata pada waktu yang sama, tanpa menyebabkan kerusakan fisik, ekonomi, sosial budaya dan kepuasan wisatawan. Konsep daya tampung wisata ini berkaitan erat dengan analisis 4 daya dukung pariwisata, yaitu:

- Daya dukung lingkungan fisik, yang berkaitan dengan penggunaan maksimal sumber daya wisata yang tidak merusak lingkungan.
- Daya dukung sosial berkaitan dengan reaksi masyarakat setempat sehubungan dengan perkembangan pariwisata.
- Daya dukung emosional berhubungan dengan kualitas kepuasan wisatawan yang berkunjung. Tujuan mengadakan perjalanan wisata adalah agar dapat rileks, menjauhkan diri dari stress, dan bersenang-senang. Terlalu banyak pengunjung yang berdesak-desakan dapat menimbulkan kondisi emosional yang tidak nyaman bagi wisatawan.
- Daya dukung ekonomi berkaitan dengan hubungan ekonomi yang diciptakan lokasi wisata dengan aktivitas ekonomi setempat. Keberadaan lokasi yang menjadi penggerak satu-satunya aktivitas ekonomi bukanlah kondisi yang ideal karena pariwisata adalah salah satu industri terkait minat dan tren yang dapat dengan mudah berubah.

Salah satu upaya menentukan daya tampung suatu lokasi wisata adalah dengan melakukan audit infrastruktur yang hasilnya dapat digunakan sebagai dasar perencanaan pengembangan kawasan wisata, memantau kegiatan promosi, mencocokkan angka penawaran dan permintaan, serta menentukan kebutuhan ekspansi di masa mendatang. Aspek yang perlu dinilai dalam audit infrastruktur pariwisata suatu kawasan, objek, atraksi wisata atau destinasi adalah sebagai berikut:

- Jumlah pengunjung maksimal yang dapat masuk ke lokasi wisata, jam operasional, waktu libur, dan jumlah petugas yang mampu melayani. Banyak pengelola wisata beranggapan bahwa semakin banyak jumlah pengunjung wisata maka akan semakin baik, karena menambah jumlah pemasukan. Jumlah wisatawan harus sesuai dengan daya
- Transportasi: bagaimana pengunjung potensial mencapai kawasan tersebut (pesawat, kapal, feri, bud), transportasi umum, biaya, durasi perjalanan, kondisi jalan, rest area yang ada.

- Layanan informasi pengunjung yang disebut juga pusat informasi pariwisata yang bertugas memberikan informasi mengenai daya tarik wisata utama, akomodasi, restoran dan hal lain yang relevan kepada para pengunjung.
 - Jika pusat layanan informasi ini belum ada, maka perlu diidentifikasi berapa banyak yang diperlukan, dimana lokasi akan dibangun, dan bagaimana pengelolaannya
 - Jika pusat layanan informasi ini sudah ada, maka perlu dievaluasi apakah keberadaannya mudah diakses, apa saja informasi dan layanan yang diberikan kepada pengunjung.
- Kemampuan dan kapasitas akomodasi sekitar
- Peruntukan lokasi wisata: apakah untuk wisatawan perorangan/keluarga atau rombongan, cocok untuk konvensi/konferensi, cocok untuk bulan madu, dan lain-lain.
- Atraksi utama apakah menjadi brand utama pariwisata daerah:
 - *Landmark* Sejarah, seperti tugu pahlawan di Jakarta
 - Fitur alam geografis, seperti Taman Nasional Gunung Leuser di Bukit Lawang dan Kutacane
 - Taman hiburan, seperti Taman Impian Jaya Ancol
 - Galeri pameran, seperti Galeri Cipta di Taman Ismail Marzuki
- Apakah perusahaan lokal mampu melayani profil pengunjung:
 - Restoran yang memiliki kapasitas yang memadai dengan menu yang sesuai
 - Jumlah supermarket dan toko cinderamata yang mendukung banyaknya wisatawan

b. Kesenjangan produk dan layanan

Kesenjangan produk dan layanan dapat berupa:

- Ketidakmampuan untuk melayani permintaan, misalnya karena jumlah kamar mewah yang terbatas sedangkan permintaan tinggi dari kalangan konsumen kelas menengah keatas,
- Operasional yang tidak sesuai untuk pasar masa kini, misalnya tidak adanya *guide* yang memiliki lisensi atau sertifikat menyelam

- Tingkat kunjungan jauh dibawah harapan, misalnya di Mesir setelah perubahan peta politik di tahun 2011, jumlah wisatawan yang mengunjungi Giza turun drastis hingga 35% atau sekitar 9 juta wisatawan. Padahal jasa layanan yang ada mampu melayani lebih dari 15 juta wisatawan setiap tahunnya.
- Kurangnya sumber daya:
 - Manusia: tidak cukup ketersediaan staf terlatih untuk bisnis wisata minat khusus, misalnya dibutuhkan *Chef, Sous Chef,* dan *Cook* yang memiliki spesialisasi makanan seafood untuk operasional restoran di tepi pantai. Untuk resor di kawasan pantai, juga diperlukan staf medis khusus yang mampu mengatasi *seasickness*.
 - Fisik: infrastruktur jalan yang buruk untuk melayani jumlah pengunjung yang diperkirakan untuk sebuah resor pantai baru
 - Keuangan: kurangnya dana lokal yang mengakibatkan pengelola harus memaksimalkan strategi untuk memperoleh hibah, sponsor dan kemitraan.
- Potensi yang ada belum dikembangkan dengan maksimal. Misalnya: dibanding Singapura, Indonesia sebagai negara maritim belum maksimal dikemas menjadi bagian produk kapal pesiar.

c. Identifikasi teknologi baru

Isu tentang pemanfaatan teknologi sebagai bagian integral rencana pengembangan pariwisata daerah harus disikapi dengan mengetahui bahwa:

- Keunggulan digital suatu daerah berbeda dengan daerah yang lain. Hal ini dapat berupa kecepatan akses dan laman/konten yang boleh/tidak boleh dikunjungi/diunggah
- Kapasitas internet dapat dimanfaatkan untuk: pemasaran online dan melalui media social, bisnis (seperti reservasi online), dan

pencarian informasi secara online yang dilakukan sendiri oleh calon pengunjung.

Mempertimbangkan dampak pariwisata terhadap masyarakat daerah

Dampak pariwisata terhadap masyarakat dapat dilakukan dengan melakukan analisis situasi yang disebut Analisis SWOT. Hal ini penting untuk mendapatkan gambaran yang akurat dan komprehensif tentang berbagai isu yang perlu dipertimbangkan, terutama yang akan mempengaruhi kehidupan keseharian masyarakat nantinya.

Terdapat 4 faktor Analisis SWOT dalam pengembangan kawasan wisata, yaitu:

- a. *Strength*, merupakan analisa deskriptif kekuatan internal kawasan. Pada tahap ini, perlu ditentukan keunggulan kawasan dibandingkan dengan pesaingnya. Misalnya kawasan Kota Tua Jakarta memiliki keunggulan nilai sejarah dengan bangunan-bangunan dari zaman Belanda yang kebanyakan telah teregistrasi sebagai benda cagar budaya. Keunggulan nilai sejarah ini tidak dimiliki kawasan wisata belanja Pajak Ikan Medan yang lebih mengedepankan lokasi strategis, harga bersaing dan produk dagang bervariasi.
- b. *Weakness*, merupakan analisa deskriptif kelemahan internal kawasan wisata dibandingkan dengan kawasan wisata pesaingnya. Misalnya kelemahan kawasan Kota Tua adalah lemahnya partisipasi masyarakat untuk menjaga kebersihan dan keindahan kawasan, terbukti dengan banyaknya aktivitas vandalisme terutama berupa membuang sampah sembarangan. Dibandingkan dengan kawasan sejarah Melaka di Malaysia.
- c. *Opportunities*, merupakan analisa kondisi dan situasi untuk menemukan peluang eksternal organisasi yang berpotensi untuk dikembangkan di masa mendatang. Misalnya kedepannya Kawasan Kota Tua Jakarta dapat menjadi landmark pariwisata nasional menyaingi Borobudur. Peluang ini ada mengingat nilai patriotisme dan nasionalisme tengah

menjadi salah satu program yang dikembangkan pemerintah dengan target warga negara belia. Kota Tua Jakarta yang menjadi salah satu saksi pemerintah colonial Belanda dan perebutan kemerdekaan sangat berpotensi dikunjungi oleh banyak pengunjung muda untuk meningkatkan nilai patriotism mereka di masa mendatang.

- d. *Threat*, merupakan analisa situasi dan kondisi eksternal kawasan yang dapat menjadi ancaman. Pada kasus kawasan Kota Tua Jakarta, ancaman yang mungkin terjadi dapat berkaitan dengan global warming yang diisukan dapat menggusur area pesisir pantai. Lokasi kawasan Kota Tua yang berdekatan dengan pantai bukan tidak mungkin akan menjadi korban global warming di masa mendatang.

2. Asosiasi Industri Pariwisata

a. Asosiasi industri pariwisata internasional dan regional

Produk utama pariwisata yang berbentuk outbound tour dan inbound tour, membuat pariwisata menjadi aktivitas internasional dimana banyak negara yang memiliki kepentingan tersendiri. Untuk menaungi semua kepentingan dengan tujuan operasional pariwisata yang berkelanjutan, maka dibentuklah organisasi internasional dan regional pariwisata seperti UNWTO, WTTC, dan PATA, ICAO dan IATA.

UNWTO (United Nations World Tourism Organization) merupakan lembaga independen yang dinaungi Perserikatan Bangsa-bangsa (PBB) dengan aktivitas utama:

- Menggalakkan pariwisata yang bertanggung jawab
- Mempromosikan aktivitas pariwisata yang berkelanjutan
- Mengatur akses pariwisata yang universal.

WTTC (World Travel and Tourism Council) merupakan forum yang merangkul pimpinan usaha di bidang perjalanan dan wisata. Misi organisasi ini adalah:

- *Freedom to travel*, yaitu kebebasan untuk siapa saja melaksanakan perjalanan wisata, terlepas dari isu gender dan kewarganegaraan. WTTC berupaya keras agar tidak ada pelarangan warga negara tertentu untuk memasuki negara lain dengan tujuan wisata.
- *Policies for growth*, yaitu berupaya mengatur kebijakan perkembangan pariwisata dan mendorong negara-negara anggotanya untuk mengikuti kebijakan tersebut.
- *Tourism for tomorrow*, yaitu upaya pelestarian pariwisata yang berkelanjutan.

PATA (*Pacific Area Travel Association*) terdiri atas 34 negara di kawasan Asia Pasifik. Tujuan utama pembentukan asosiasi ini adalah perkembangan prima pariwisata dan industri perjalanan. Asosiasi yang berbentuk asosiasi nirlaba ini mengakui dirinya sebagai penggerak utama perkembangan pariwisata kawasan Asia Pasifik dengan aktivitas:

- Melaksanakan promosi, pameran dan aneka aktivitas untuk memperkenalkan produk dan jasa pariwisata yang ditawarkan negara anggotanya.
- Menyelenggarakan penelitian di bidang pariwisata dan menggalakkan perkembangan pariwisata yang bertanggung jawab dan berkelanjutan.

ICAO (*International Civil Aviation Organization*) dibentuk pada tahun 1947 yang dibawah oleh *United Nations* atau Perserikatan Bangsa-bangsa bidang Konsil Ekonomi dan Sosial. ICAO terdiri atas 191 negara anggota dengan kedudukan di Montreal, Canada. Tugas utama ICAO adalah mengatur standard dan regulasi aviasi dalam 5 bidang, yaitu: keamanan, keselamatan, efisiensi (rute dan waktu), peraturan, dan proteksi lingkungan.

Jika ICAO terdiri atas negara dan diatur oleh PBB, maka IATA (*International Air Transport Association*) merupakan asosiasi independen yang terdiri atas maskapai penerbangan dari berbagai penjuru dunia. Lahirnya IATA berkaitan dengan rumusan Air Freedom dari Chicago Convention tahun 1946 yang dianggap gagal memutuskan peraturan harga dan struktur rute perjalanan udara. Aktivitas IATA adalah: melakukan riset dan publikasi

terutama di bidang *fares* dan *routes*, melaksanakan pelatihan tenaga kerja bagi anggotanya dengan tatap muka dan online, memecahkan permasalahan dan konflik antar anggota.

Selain asosiasi, pada industri penerbangan dikenal juga istilah aliansi. Di dunia dikenal 3 aliansi maskapai penerbangan internasional yang bertujuan memperlebar pemasaran produk/jasa anggotanya dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan perjalanan internasional lintas negara. Aliansi penerbangan dunia adalah:

- Star Alliance terdiri atas 27 anggota, seperti: NH, NZ, AC dan OZ.
- SkyTeam memiliki 20 anggota seperti: KL, AF, KE, GA, dan VN.
- Oneworld terdiri atas 15 anggota yang terdiri atas: AA, BA, CX, JL dan MH.

b. Asosiasi pariwisata nasional

Pada tingkat nasional, asosiasi yang ada berdasarkan jenis profesi dan kesamaan tujuan, misalnya:

- PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia)
- ASITA (Association of the Indonesian Travel Agencies)
- HILDIKTIPARI (Himpunan Pendidikan Tinggi Pariwisata)
- ASPERAPI (Asosiasi Perusahaan Penyelenggara Pameran dan Konvensi Indonesia)
- INACA (Indonesia National Air Carrier Association)
- HPI (Himpunan Premuwisata Indonesia)
- ASTINDO (Asosiasi Perusahaan Penjual Tiket Penerbangan)
- ASPPI (Asosiasi Pelaku Pariwisata Indonesia)

3. Dampak pariwisata terhadap masyarakat lokal

Dampak pariwisata secara umum dapat dibagi dua, yaitu dampak positif dan dampak negatif. Untuk memaksimalkan pengembangan rencana pariwisata, maka perlu dipertimbangkan kedua dampak tersebut dengan prinsip

meminimalkan atau menghilangkan konsekuensi negative dan mengoptimalkan dampak positifnya,

a. Kerugian masyarakat setempat

Kerusakan pada lingkungan lokal

- Ancaman terhadap sumber daya alam dan budaya daerah jika dibiarkan tanpa pengelolaan akibat penggunaan yang terlalu banyak, seperti pasokan air dan situs warisan
- Peningkatan stres pada bangunan, sarana dan prasarana yang sudah ada akibat tingkat kunjungan yang melebihi daya tampung kawasan.
- Peningkatan lalu lintas, menciptakan kemacetan
- Peningkatan polusi, sampah dan, kebisingan.

Kerusakan pada struktur sosial lokal

- Efek negatif pada struktur sosial yang disebabkan oleh masyarakat mengadopsi perilaku yang berbeda dengan budaya asal, misalnya dengan menggunakan obat-obatan, alkohol, kejahatan dan prostitusi
- Peningkatan biaya hidup karena pariwisata mendorong harga property naik, dan harga barang dan jasa karena 'daya beli' pengunjung
- Pekerjaan dengan upah rendah dan pekerjaan musiman sering dikaitkan dengan industri pariwisata yang kurang memiliki daya tahan yang konsisten sepanjang tahun
- Ketergantungan pada pariwisata sebagai generator pendapatan utama, membuat kawasan rentan terhadap perubahan ekonomi seperti fluktuasi mata uang, perubahan politik.

Pengabaian dan Pelemahan Budaya

- Pariwisata memiliki potensi untuk melemahkan atau salah dalam menggambarkan budaya karena fokus utama pada kacamata visual seperti tarian. Contoh kasus yang paling sering disorot adalah penampilan Sendra Tari Ramayana dan Tari Kecak yang tidak lagi ditampilkan secara utuh sehingga nilai utuh tarian dan

nilai sakralnya tidak lagi dapat dirasakan oleh penonton dan penari. Kedua jenis tarian ini kemudian mutlak menjadi hasil komodifikasi produk wisata yang disajikan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang berkunjung dengan tempo waktu terbatas. Beberapa pihak menyalahkan tur operator yang dianggap tidak sensitif terhadap durasi tarian ketika memerancang paket wisata.

- Pelemahan budaya seperti kehilangan atau mengurangi penggunaan pakaian adat atau lebih mendukung pakaian modern atau tidak didukungnya masakan asli untuk melayani pengunjung dengan alasan membuat tujuan wisata menjadi rumah kedua bagi pengunjung sehingga menyajikan masakan yang biasa mereka temukan di daerah asal mereka.

b. Manfaat pariwisata bagi masyarakat setempat

Selain membawa konsekuensi negative, pada dasarnya pengembangan pariwisata ditujukan agar memberi dampak positif masyarakat, yaitu:

Manfaat ekonomi

- Penciptaan lapangan kerja baik pekerjaan langsung dalam industri pariwisata dan pekerjaan tidak langsung seperti di ritel dan perusahaan transportasi. Hal ini pada gilirannya mengarah pada 'efek ganda' dimana upah yang diperoleh dihabiskan untuk membeli kebutuhan barang dan jasa sehinggamenciptakan lebih banyak pekerjaan
- Pemeliharaan, pertumbuhan dan perbaikan fasilitas lokal seperti sekolah, rumah sakit karena pendapatan pajak tambahan seperti pajak bandara dan hotel
- Peningkatan fasilitas kesehatan dan pelatihan
- Peningkatan sistem transportasi umum.

Manfaat budaya

- Peluang bagi penduduk setempat untuk berbagi budaya dan mendidik pengunjung. Hal ini disebut sebagai *cultural involution* yang juga disebut internasionalisasi budaya. Pada kasus sendra

tari Ramayana, akibat cultural involution ini adalah banyak anggapan masyarakat internasional yang tidak mengetahui bahwa sendra tari Ramayana juga ada di India.

- Peluang untuk meningkatkan pelestarian (konservasi) aspek budaya lokal, adat dan masyarakat yang terancam punah sebagai keuntungan oleh pariwisata dalam budaya lokal membantu melestarikan budaya, dan arsitektur, pameran dan artefak. Nilai konservasi budaya inilah yang menyebabkan nilai sakral Nyepi dihormati oleh seluruh pengunjung di Bali, bahkan calon pengunjung pun menyadari arti penting Nyepi jauh sebelum keberangkatannya ke Bali.
- Perkembangan pariwisata juga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan budayanya secara luas. Misalnya di daerah Blang Kejreun NAD yang sebelumnya kurang dikenal secara luas, namun setelah pengakuan Tari Saman sebagai warisan budaya dunia non-benda dan banyaknya dilakukan acara pentas seni Saman untuk menarik wisatawan, masyarakat secara otomatis memiliki rasa wajib melestarikan budaya ini. Bahkan sejak kecil, anak-anak disana telah berlatih tarian Saman secara berkelompok dan tak jarang kita temui anak muda yang impiannya adalah menjadi penari Saman. Pemerintah pun berpartisipasi dengan mengangkat para penari Saman sebagai tenaga pengabdian di instansi publik.

4. Tenaga ahli di bidang pariwisata

Menurut Gagnon dan de Saoto (2012), untuk bekerja di lingkungan pariwisata, Anda memerlukan kompetensi sebagai berikut:

- a. *Interpersonal relationship,*
- b. *Language,*
- c. *Math,*
- d. *Technology,*

e. *Ability to learn*, Tenaga kerja di industri pariwisata dibedakan menjadi dua, yaitu:

- *Line personnel*:
- *Staff personnel*

Kebutuhan pelatihan tenaga kerja di industri pariwisata difasilitasi oleh organisasi dan asosiasi profesi, pemerintah dan lembaga pelatihan dan pendidikan. Dengan mendesaknya kebutuhan sertifikasi dibutuhkan pengakuan kompetensi tenaga kerja yang dipelopori oleh Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) dengan perpanjangan tangan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) dengan memanfaatkan Tempat Uji Kompetensi (TUK).

Untuk pengakuan internasional, asosiasi internasional memiliki lembaga pelatihan dan sertifikasi, seperti:

- a. IATA menawarkan training di bidang penerbitan dokumen pasasi, pelayanan pelanggan, hingga pengelolaan keuangan di travel agen dan maskapai penerbangan.
- b. AH&LA menawarkan latihan dan sertifikasi untuk tenaga pendidik pariwisata dengan program yang terkenal seperti: CHE (*Certified Hospitality Educator*), CFBE (*Certified Food and Beverage Educator*).

5. Potensi konflik antara kegiatan kepariwisataan dan nilai-nilai lain dari masyarakat diidentifikasi dan dianalisis

Menurut Canada (2010), penyebab konflik dalam kegiatan kepariwisataan adalah:

- a. Wisatawan datang lebih sedikit dan mengeluarkan uang lebih sedikit sehingga persaingan makin ketat dan panas
- b. Privatisasi tanah dan property yang menyebabkan isu kepemilikan dan pemanfaatan sumber daya alam
- c. Kerusakan lingkungan yang kemudian menjadi alasan gugatan hukum masyarakat dan/atau pemerintah terhadap pengusaha

- d. Ketidakpedulian terhadap pekerja sehingga pekerja memilih mogok kerja.
- e. Perbedaan kepentingan dalam pengembangan pariwisata. Secara umum perkembangan pariwisata dibagi menjadi dua, yang berbasis masyarakat dan lingkungan dan berbasis bisnis. Kedua model ini memiliki keunggulan dan kelemahan masing-masing. Model berbasis masyarakat dan lingkungan yang sering disebut *green-tourism*, *eco-tourism*, *community based tourism (CBT)*, *pro-poor tourism*. Model ini menjanjikan pariwisata yang berkelanjutan, namun tidak terlalu menjanjikan di awal perkembangannya karena mengharapkan partisipasi aktif masyarakat. Sedangkan model perkembangan pariwisata dengan orientasi bisnis menjanjikan perubahan yang instan dengan lapangan kerja yang lebih banyak. Memilih model perkembangan wisata terkadang menjadi konflik dengan debat yang berkepanjangan.

6. Unsur terkait di bidang pariwisata

Selain masyarakat setempat, proses pengembangan dan pelaksanaan rencana pariwisata daerah juga bertumpu pada berbagai kelompok dan organisasi yang perlu diidentifikasi untuk memfasilitasi integrasi kemitraan. Para pemangku kepentingan tersebut diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Pejabat yang dipilih dengan tanggung jawab dan pengaruh dalam industri perjalanan dan pariwisata, seperti:
 - Menteri Pariwisata dan staf ahlinya
 - Anggota DPR, khususnya di Komisi X yang membawahi pendidikan, pemuda, olahraga, pariwisata, kesenian, dan kebudayaan.
 - Anggota Gabungan Industri Pariwisata Indonesia (GIPI) yang pembentukannya diamanatkan oleh UU No 10 Tahun 2009

- b. Birokrat senior dari
 - Dinas Pariwisata tingkat Propinsi
 - Dinas Pariwisata tingkat Kota dan Kabupaten
- c. Asosiasi industri perjalanan dan pariwisata di Indonesia pada tingkat nasional dan daerah Propinsi dan/atau Kabupaten/Kota
- d. Bisnis pariwisata lokal
- e. Bisnis lokal
- f. Organisasi masyarakat, kelompok
- g. Media

Selain itu, terdapat beberapa unsur masyarakat yang dapat memengaruhi keputusan publik, seperti:

- Perwakilan sekolah, perguruan tinggi dan universitas
- Pemimpin organisasi keagamaan

7. Berbagi informasi dan mencari pertolongan dari *stakeholder* terkait

Sistem yang dapat dilakukan untuk berkomunikasi, berbagi informasi dan memohon pertolongan dari berbagai pemangku kepentingan adalah:

- a. *Technology-based systems*, yang bisa dilakukan dengan memanfaatkan fitur kolaborasi informasi, seperti wiki+, google drive, dan dropbox share. Tidak ada pendekatan 'one size fits all' untuk system ini karena kita perlu melihat konteks informasi yang ingin dibagi atau pertolongan yang ingin diminta.
- b. *Softer systems*, seperti aktivitas shadowing (mengikuti langkah prospek/target informasi), mentoring (menjadi mentor atau mentee), instant messaging (whatsapp, BBM, viber, telegram) dan intranet forum, dan berada di komunitas online tertentu (seperti: quora, kaskus, detikforum, traveler kaskus, goodreads, kreavi dan lain-lain).

Terlibat dalam konsultasi masyarakat untuk mengidentifikasi perhatian, pendapat, saran, rekomendasi, dan preferensi daerah

Pengalaman masa lalu menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat sangat penting untuk keberhasilan pengembangan dan pelaksanaan rencana pariwisata daerah. Jika masyarakat diinformasikan, dikonsultasi dan didengarkan, itu lebih mungkin untuk 'rasa memiliki' dari rencana memastikan keberhasilannya. Sebuah proses konsultasi yang sukses harus mencakup:

Kegiatan penelitian formal dan informal dengan masyarakat setempat:

Pengumpulan data berfungsi untuk mengidentifikasi perhatian, pendapat, saran, rekomendasi, dan preferensi. Informasi dapat diperoleh dalam berbagai cara:

- Formal seperti penyelesaian survei, wawancara formal dengan penduduk
- Informal seperti komentar di situs web berdedikasi, kunjungan rumah ke rumah, obrolan informal dengan penduduk dan perwakilan lokal utama dari walikota sampai imam masjid lokal.

Penyebaran informasi

Memiliki pemahaman yang jelas tentang apa yang sedang diusulkan merupakan langkah penting lainnya dalam proses konsultasi masyarakat dan informasi dapat disebarluaskan dengan:

1. Melaksanakan pertemuan umum untuk menyajikan rencana yang diusulkan:
 - Identifikasi semua peserta potensial: kelompok, perorangan
 - Mengirim undangan pribadi
2. Membuat penampilan publik untuk berbicara tentang rencana yang diusulkan dan menanggapi kritik



3. Memberikan informasi terkini berdasarkan bukti dan informasi yang dapat diverifikasi
4. Menjelaskan konteks dan tujuan yang teridentifikasi untuk proyek-proyek dipertimbangkan untuk dimasukkan dalam rencana formal
5. Menebus informasi yang ada di masyarakat jika informasi yang salah telah terjadi. 'Informasi dengan prasangka' terjadi ketika gossip murahan atau salah, dari mulut ke mulut telah disebarluaskandaripada informasi faktual.

Terlibat dalam konsultasi dan partisipasi dengan:

- Terlibat dengan semua kelompok teridentifikasi yang bervariasi dalam masyarakat dengan menyelenggarakan:
 - Pertemuan masyarakat
 - Seminar
 - Lokakarya dan kelompok kerja untuk memperoleh komentar dan mendapatkan masukan.



Menjaga konsultasi berkelanjutan dengan masyarakat daerah sepanjang seluruh proses pengembangan perencanaan

Saluran konsultasi berkelanjutan dapat berupa:

- Media: memutuskan yang mana, yang terbaik untuk para pemangku kepentingan yang ditargetkan, usia, kategori sosial ekonomi, akses informasi yang mereka miliki:
 - Koran: nasional, daerah dan lokal, format cetak dan digital
 - Leaflet untuk didistribusikan secara lokal
 - Media Elektronik : website informasi yang berdedikasi pada website organisasi, halaman facebook, twitter, tergantung pada ketersediaan teknologi dan lagi penonton yang ditargetkan



- Buletin teratur untuk organisasi masyarakat dan perorangan yang terkena dampak dari rencana
- Mempublikasikan dan melakukan serangkaian sesi informasi yang dijadwalkan di lokasi tertentu seperti balai kota, pusat-pusat masyarakat
- Selalu siap untuk menanggapi permintaan untuk informasi dan pembaharuan. Sekali lagi tergantung pada para pemangku kepentingan yang ditargetkan dan tingkat teknologi yang tersedia, permintaan untuk informasi dan pembaharuan dapat menggunakan saluran media yang sama seperti yang baru saja disebutkan: koran, leaflet, media, buletin, dan sesi informasi

Adalah penting bahwa rencana mendapat *exposure* maksimum dan pemeriksaan teliti untuk memfasilitasi tahap pelaksanaan secara perlahan

8. Menghasilkan rancangan rencana untuk mencerminkan perhatian masyarakat dan persyaratan organisasi

Rancangan rencana adalah versi paling pertama dari rencana daerah. Baik isi dan format adalah penting untuk membuat draft rencana mudah untuk dipahami dan dikomentari.

Terlepas dari tujuan dan isi dari rencana: dari perluasan pasar Minggu lokal yang ada untuk membuka sebuah resor, efisien, rancangan rencana yang disusun dengan baik akan membahas:

- Perhatian masyarakat
- Persyaratan organisasi.

Perhatian masyarakat:

- Termasuk semua inisiatif dan usulan didiskusikan awal dengan semua pihak yang berkepentingan
- Apakah tepat budaya dan lingkungan, menghormati nilai-nilai masyarakat dan menjadi peka terhadap lingkungan
- Mencegah, sebanyak mungkin, 'kebocoran pariwisata' dengan memastikan sumber daya lokal, produk yang digunakan



- Termasuk kebijakan dan prosedur untuk memandu dan mengatur rencana yang diusulkan
- Termasuk tenggat waktu yang realistis, jadwal
- Termasuk rencana kontinjensi, rencana B.

Persyaratan dan Format Organisasi:

- Termasuk sebuah ringkasan eksekutif untuk kemudahan memahami 'gambaran besar' dan tujuan dari rencana
- Termasuk alokasi spesifik dari:
 - Tugas dari manajer proyek untuk petugas penghubung antara semua pemangku kepentingan sehingga sangat jelas 'siapa' melakukan 'apa'
 - Sumber daya seperti:
 - Sumber keuangan: dana negara, hibah
 - Sumber daya manusia: perekrutan angkatan tenaga kerja dan pelatihan
 - Tanggung jawab yang bertanggung jawab pada pemasaran, yang bertanggung jawab memenuhi tenggat waktu keuangan, yang bertanggung jawab memenuhi tenggat waktu sumber daya manusia seperti penyelesaian pelatihan
- Sejalan dengan tujuan rencana SMART (Specific, Measurable, Accurate, Realistic-Relevant, Trackable - Time-related):
- Menetapkan metode yang tepat untuk mengukur apakah tujuan telah tercapai sesuai dengan jadwal waktu seperti menggunakan *Key Performance Indicator* (KPI). KPI dapat dikategorikan ke dalam:
 - Indikator ekonomi: kedatangan wisatawan
 - Indikator Sosial: penciptaan pekerjaan
 - Indikator Lingkungan: pariwisata berkelanjutan, standar lingkungan internasional



9. Menyampaikan rencana untuk persetujuan dan umpan balik

Fase ini adalah penting untuk keberhasilan rencana yang diusulkan. Ini adalah masalah 'penjualan' rencana untuk semua pihak dan dapat dicapai dengan berbagai cara untuk mendapatkan yang paling mencolok dan menargetkan semua penonton dari badan pemerintah sampai para pemangku kepentingan lokal. Fase pengajuan mencakup baik persetujuan dan umpan balik.

Persetujuan

Pengajuan dapat dilakukan dengan:

- Pertemuan-pertemuan umum sehingga rencana tersebut dapat disajikan dan dijelaskan secara jelas. Dianjurkan untuk mengadakan pertemuan-pertemuan umum tersebut di masyarakat setempat, misalnya di balai kota
- Media rilis dari artikel 'peluncuran' resmi untuk memuat rencana di website organisasi, dan media sosial, tergantung, seperti yang disebutkan sebelumnya, pada tingkat teknologi yang tersedia
- Memberikan lunak dan keras yang diperlukan untuk semua badan resmi yang terlibat seperti:
 - Lembaga pemerintah yang ditunjuk
 - Badan Industri seperti asosiasi industri
 - Badan atau organisasi lainnya seperti Kamar Dagang, kantor Biro Pariwisata dan organisasi lokal lainnya
- Mendaftar dan mengirimkan secara formal rencana ke otoritas yang ditunjuk yang diharapkan untuk mengambil alih daerah yang ditargetkan untuk pengembangan seperti otoritas perencanaan lokal, konsorsium yang bertanggung jawab mengembangkan resort, taman budaya.

Umpan Balik

Waktu yang cukup harus dialokasikan dan jadwal dipublikasikan untuk semua pihak yang bersangkutan untuk mendapatkan diri mereka akrab dengan semua aspek dari rencana dan memberikan umpan balik yang berharga dan konstruktif.

Untuk memudahkan pemahaman adalah penting rancangan rencana terstruktur dengan baik dan menempatkan dengan jelas unsur-unsur berikut:

- Proses perencanaan strategis
- Komite pengarah
- Proses ulasan
- Mekanisme persetujuan
- Rencana kontingensi.

10. Merevisi rencana yang sesuai berdasarkan umpan balik yang diterima

Umpan balik yang diterima akan berfungsi sebagai dasar untuk merevisi, mengkonsolidasikan rencana untuk memastikan versi akhir disahkan oleh semua pihak yang berkepentingan dari otoritas pemerintah sampai operator tur di lapangan dan masyarakat setempat.

Pada penyelesaian periode dipublikasikan, umpan balik harus disusun dan sesuai dengan rencana tanpa menimbulkan prasangka: sehingga pentingnya memiliki pengembangan sebuah kelompok yang bertanggung jawab dibandingkan pengembangan terhadap satu orang.

Hal ini juga penting bahwa semua umpan balik dilaporkan dengan benar. Selama proses konsultasi rencana pariwisata di Australia, perwakilan panel penasehat pariwisata tidak menanggapi pihak terkait lainnya dengan benar, sehingga menciptakan kontroversi dan menunda pelaksanaan rencana pariwisata. Penting juga untuk kontekstualisasi umpan balik; menjaga 'gambaran besar' dalam pikiran.



11. Memperoleh persetujuan dan / atau dukungan untuk pelaksanaan rencana

Setelah rencana telah direvisi mempertimbangkan umpan balik, langkah terakhir melibatkan mendapatkan persetujuan dan dukungan resmi untuk melanjutkan ke fase pelaksanaan.

Persetujuan dan persetujuan resmi :

- Rencana harus disetujui oleh otoritas, badan yang relevan untuk disetujui sebelum pelaksanaan. Tergantung pada negara, wilayah, otoritas pemberi izin resmi dapat berupa:
 - Nasional seperti Kementerian Pariwisata di Australia
 - Negara seperti Pariwisata Victoria di negara bagian Victoria, Australia
 - lokal seperti dewan kota lokal atau shire.

Persetujuan Pendanaan

Pendanaan sangat diperlukan untuk pelaksanaan rencana pariwisata dan harus juga diberikan oleh instansi, badan yang relevan.

Serupa dengan otorisasi resmi, pihak berwenang, badan dapat bervariasi sesuai dengan negara, wilayah.

Pendanaan umumnya terintegrasi dalam otorisasi resmi sebagai anggaran yang seharusnya telah dialokasikan untuk rencana pariwisata daerah baru:

- Resmi, pendanaan pemerintah dengan pandangan pengembangan pertumbuhan pariwisata yang bertanggung jawab
- Pendanaan industri pribadi dengan pandangan pada laba atas investasi.



Persetujuan masyarakat

Seperti yang sudah disebutkan persetujuan masyarakat sangat penting untuk keberhasilan setiap rencana pariwisata daerah. Persetujuan umum

oleh semua atau sebagian besar anggota masyarakat akan memastikan tahap berikutnya: tahap pelaksanaan dapat dilanjutkan.

Menggunakan media penyebaran informasi yang sama seperti untuk rencana presentasi awal akan menjamin untuk menjaga komunikasi dan dialog yang terjadi.

D. Aktivitas Pembelajaran



Perhatikan gambar berikut ini. Lokasi wisata ini adalah Goa Pindul di Gunung Kidul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Diskusikan pertanyaan-pertanyaan berikut ini:

1. Apakah yang terlintas dalam benak Anda ketika mengamati gambar berikut?
2. Silahkan Anda mengakses laman resmi www.goapindul.info, apakah Anda akan memperoleh informasi mengenai situasi terkini di Goa Pindul atau website tersebut hanya memberi info dan keterangan menarik untuk menumbuhkan minat Anda mendatangi Goa Pindul?
3. Anda dapat menggunakan mesin pencari seperti google dan laman pendukung lainnya (seperti www.efenerr.com), identifikasi dampak pariwisata Goa Pindul bagi lingkungan, masyarakat, dan kepuasan wisatawan.



Sumber: <http://efenerr.com/2013/11/04/bagaimana-menyikapi-carut-marut-goapindul/>

(diakses pada 2 Desember 2015)

1. Anda diminta untuk merencanakan kegiatan “Penyuluhan Kesadaran Wisata” di daerah Bandung Barat selama 5 hari pada Bulan Juli 2016. Tentukan tujuan kegiatan, sasaran dan output yang Anda harapkan setelah kegiatan ini berakhir!
2. Tentukan asosiasi industri apa saja yang dapat Anda ajak bekerjasama, dan apakah peran mereka!
3. Bagaimanakah kriteria narasumber yang akan Anda ajak berpartisipasi? Berikan detail profilnya dan metode apa yang akan Anda gunakan untuk menghubungi beliau?
4. Identifikasi apakah masyarakat sekitar akan menerima dengan baik program Anda? Apakah program Anda akan berpotensi menimbulkan konflik?

1. Bergabunglah dalam forum quora pada laman berikut: www.quora.com, pilihlah topik airline dan education serta dan topik-topik lain yang Anda sukai.
 2. Tuliskan 2 pertanyaan yang menarik dan komentar terbaik dari forum tersebut. Apakah Anda berminat untuk membantu menjawab pertanyaan yang ada di forum diskusi?
 3. Pada lampiran 2 modul ini, terdapat saduran laporan perkembangan hotel di Indonesia. Sumber resmi laporan adalah www.hvs.com. Apakah informasi yang ada pada laporan tersebut masih relevan? Jelaskan jawaban Anda!
-
1. Perhatikan gambar berikut ini. Lokasi wisata ini adalah Kampung Naga di Tasikmalaya, Jawa Barat. Diskusikan pertanyaan-pertanyaan berikut ini:
 - a. Apakah yang terlintas dalam benak Anda ketika mengamati gambar berikut?
 - b. Silahkan Anda mengakses laman resmi <http://www.indonesia.travel>, apakah Anda akan memperoleh informasi mengenai situasi terkini di Kampung Naga atau website tersebut hanya memberi info dan keterangan menarik untuk menumbuhkan minat Anda mendatangi Kampung Naga?
 - c. Anda dapat menggunakan mesin pencari seperti google dan laman pendukung lainnya (seperti www.efenerr.com), identifikasi keterlibatan masyarakat dalam pariwisata Kampung Naga.

E. Latihan/Kasus/Tugas



Petunjuk: Pilihlah opsi jawaban yang paling tepat untuk melengkapi pertanyaan/pernyataan berikut ini. Diskusikan dengan rekan sejawat/widyaiswara Anda jika terdapat pertanyaan yang kurang jelas. Kunci jawaban terdapat pada bagian akhir kegiatan pembelajaran untuk membantu Anda mengetahui ketercapaian pembelajaran. Selamat mengerjakan!

1. Pihak swasta yang terlibat dalam pengembangan kepariwisataan dapat berupa:
 - a. Pengelola Hotel Aston Jakarta
 - b. Pemerintah daerah
 - c. Gabungan Industri Pariwisata Indonesia (GIPI)
 - d. Semua jawaban benar

2. Peran penting masyarakat dalam pembangunan pariwisata dapat dilihat dari aspek berikut, kecuali:
 - a. Konsultasi
 - b. Aspirasi
 - c. Investasi
 - d. Koordinasi

3. Dokumen yang digunakan untuk menjadi road map pengembangan pariwisata daerah tingkat propinsi atau kabupaten/kota disebut:
 - a. Rencana pembangunan pariwisata internasional
 - b. Rencana pembangunan pariwisata nasional
 - c. Rencana pembangunan pariwisata regional
 - d. Rencana pembangunan pariwisata daerah

4. Tujuan rencana pariwisata daerah adalah:
 - a. Menetapkan strategi untuk mencapai tujuan pariwisata daerah
 - b. Menetapkan tujuan untuk mendukung pertumbuhan pariwisata daerah
 - c. Menetapkan metode yang tepat untuk memantau apakah tujuan akan dicapai sesuai dengan target waktu yang ditentukan
 - d. Semua jawaban benar

5. Jangka waktu rencana pembangunan pariwisata daerah adalah:
 - a. 1-3 tahun
 - b. 3-5 tahun
 - c. 5-10 tahun
 - d. 10-15 tahun

6. Asosiasi pariwisata internasional yang dibawah PBB yang bertugas mengatur pengembangan pariwisata negara anggotanya adalah:
 - a. UNWTO
 - b. WTTC
 - c. PATA
 - d. ICAO

7. Target WTO pada tahun 2020 adalah capaian wisatawan berjumlah:
 - a. 1 miliar
 - b. 1,2 miliar
 - c. 1,6 miliar
 - d. 1,8 miliar

8. Organisasi pariwisata dibawah PBB yang mengatur standard dan regulasi keselamatan, keamanan dan isu-isu internasional penerbangan adalah:
 - a. UNWTO
 - b. ICAO
 - c. PATA
 - d. IATA

9. Upaya WTTC untuk memperjuangkan kebebasan tanpa diskriminasi bagi siapa saja untuk melaksanakan perjalanan wisata ke negara lain, disebut:
 - a. Freedom of air
 - b. Freedom to travel
 - c. Freedom to growth
 - d. Tourism for tomorrow

10. Organisasi internasional yang bergerak dalam bidang ekowisata adalah:
 - a. ICAO
 - b. IATA
 - c. TIES
 - d. TICE

11. Birokrat senior di bidang pariwisata terdiri atas:
- Anggota MPR
 - Menteri Pariwisata RI
 - Kepala dinas pariwisata DKI Jakarta
 - Tidak ada jawaban yang benar
12. Pembentukan lembaga berikut merupakan amanah dari UU No. 10 Tahun 2009:
- GIPI
 - BPPI
 - INACA
 - Pilihan a dan b benar
13. Unsur masyarakat yang dapat mempengaruhi keputusan masyarakat adalah:
- Akademisi, misalnya perwakilan universitas
 - Kepala dinas pendidikan
 - Ketua ASITA
 - Kepala kelurahan
14. Rangkaian aktivitas untuk menyusun, menyimpan dan berbagi informasi kepada pihak yang relevan disebut:
- Sharing management
 - Knowledge management
 - Stakeholder
 - Key holder
15. Jika Anda mengetahui bahwa trik membeli tiket murah di portal Garuda Indonesia dengan melakukan reservasi setiap tanggal 15, maka informasi jenis ini disebut:
- Explicit
 - Tacit
 - Verbal
 - Nonverbal

16. Birokrat senior di bidang pariwisata terdiri atas:
- Anggota MPR
 - Menteri Pariwisata RI
 - Kepala dinas pariwisata DKI Jakarta
 - Tidak ada jawaban yang benar
17. Pembentukan lembaga berikut merupakan amanah dari UU No. 10 Tahun 2009:
- GIPI
 - BPPI
 - INACA
 - Pilihan a dan b benar
18. Unsur masyarakat yang dapat mempengaruhi keputusan masyarakat adalah:
- Akademisi, misalnya perwakilan universitas
 - Kepala dinas pendidikan
 - Ketua ASITA
 - Kepala kelurahan
19. Rangkaian aktivitas untuk menyusun, menyimpan dan berbagi informasi kepada pihak yang relevan disebut:
- Sharing management
 - Knowledge management
 - Stakeholder
 - Key holder
20. Jika Anda mengetahui bahwa trik membeli tiket murah di portal Garuda Indonesia dengan melakukan reservasi setiap tanggal 15, maka informasi jenis ini disebut:
- Explicit
 - Tacit
 - Verbal
 - Nonverbal

21. Birokrat senior di bidang pariwisata terdiri atas:
- Anggota MPR
 - Menteri Pariwisata RI
 - Kepala dinas pariwisata DKI Jakarta
 - Tidak ada jawaban yang benar
22. Pembentukan lembaga berikut merupakan amanah dari UU No. 10 Tahun 2009:
- GIPI
 - BPPI
 - INACA
 - Pilihan a dan b benar
23. Unsur masyarakat yang dapat mempengaruhi keputusan masyarakat adalah:
- Akademisi, misalnya perwakilan universitas
 - Kepala dinas pendidikan
 - Ketua ASITA
 - Kepala kelurahan
24. Rangkaian aktivitas untuk menyusun, menyimpan dan berbagi informasi kepada pihak yang relevan disebut:
- Sharing management
 - Knowledge management
 - Stakeholder
 - Key holder
25. Jika Anda mengetahui bahwa trik membeli tiket murah di portal Garuda Indonesia dengan melakukan reservasi setiap tanggal 15, maka informasi jenis ini disebut:
- Explicit
 - Tacit
 - Verbal
 - Nonverbal

F. Rangkuman



1. Komunitas masyarakat lokal merupakan salah satu unsur pengembangan pariwisata dengan 3 peran penting, yaitu: konsultasi, aspirasi, dan investasi. Dalam melibatkan masyarakat dalam rencana pengembangan pariwisata daerah perlu dipertimbangkan dua aspek penting, yaitu: manajemen konsultasi dan penilaian sikap dan pemahaman masyarakat.
2. Sumber informasi peluang pembangunan pariwisata dapat bersumber dari pemerintah dan dari informasi umum internet. Dalam pemanfaatan internet, dapat dimulai dengan mesin pencari online. Namun gunakan taktik berikut agar informasi yang Anda peroleh valid dan efisien:
 - a. Gunakan kata kunci yang spesifik
 - b. Periksa sponsor website
 - c. Periksa tanggal terakhir diperbaruinya informasi
 - d. Cek laman pusat informasi
3. Asosiasi industri pariwisata terdiri atas perusahaan/organisasi dengan latar belakang dan tujuan yang sama. Beberapa asosiasi internasional misalnya: IATA, UNWTO, ICAO, WTTC, TIES dan PATA. Sedangkan beberapa asosiasi lokal misalnya: ASITA, HPI, PHRI dan PUTRI.
4. Terlibat dalam konsultasi masyarakat untuk mengidentifikasi perhatian, pendapat, saran, rekomendasi, dan preferensi daerah dengan:
 - Melakukan seminar dan pertemuan-pertemuan umum
 - Melakukan penelitian formal dan informal masyarakat daerah
 - Mendorong debat dan diskusi di media
 - Membuat penampilan publik untuk mempromosikan rencana, menjawab pertanyaan dan kritikan
 - Memperbaiki informasi yang salah dalam masyarakat
 - Memberikan bukti dan informasi yang dapat diverifikasi saat ini
 - Terlibat dengan semua kelompok masyarakat daerah

- Mendorong partisipasi anggota masyarakat utamadi komite pengarah dan dewan penasehat
 - Menjelaskan konteks dan bagian tujuan teridentifikasi dari rencana pariwisata yang diusulkan
5. Menjaga konsultasi yang berlangsung dengan masyarakat daerah selama seluruh proses pengembangan perencanaan dengan:
- Menggunakan media untuk menyampaikan informasi dan kemajuan
 - Mendirikan buletin bagi individu dan organisasi yang dinominasikan
 - Melakukan sesi informasi terjadwal
 - Bersedia untuk menanggapi permintaan dan pembaharuan informasi
 - Mendirikan sebuah situs informasi tentang organisasi di website

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut



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.	Mencari informasi mengenai peluang yang potensial dalam bidang pariwisata			
2.	Menganalisis persoalan yang relevan dengan kepariwisataan di dalam masyarakat			
3.	Membangun hubungan dengan unsur terkait			

No	Indikator	Ya	Tidak	Bukti
4.	Melakukan konsultasi dengan masyarakat			
5.	Membuat keputusan yang berkaitan dengan peluang kepariwisataan			

Tindak Lanjut

Buat rencana pengembangan dan implementasi di lingkungan kerja anda:

- Apakah judul rencana tindak lanjut anda?

- Apakah manfaat/hasil dari Rencana Aksi anda tersebut?

- Uraikan bagaimana rencana tindak lanjut anda memenuhi kriteria SMART



Kegiatan Pembelajaran 3





Kegiatan Pembelajaran 3 Merencanakan Kegiatan Penjualan

A. Tujuan



Kegiatan pembelajaran 3 ini bertujuan untuk memfasilitasi peserta mampu:

1. Merencanakan dan mengimplementasikan kegiatan penjualan dengan cakupan pada industri travel dan konteks di tempat kerja.
2. mengadakan kunjungan penjualan dengan cakupan pada industri travel dan konteks di tempat kerja.
3. Meninjau dan melaporkan kegiatan dengan cakupan pada industri travel dan konteks di tempat kerja.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi



1. Merencanakan kegiatan penjualan sesuai dengan rencana pemasaran atau sistem perusahaan termasuk mempertimbangkan pelanggan yang sudah ada dan calon pelanggan yang potensial.
2. Menganalisa informasi yang akan dimasukkan ke dalam perencanaan penjualan, termasuk: Laporan penjualan dan pemasaran, Statistik Keuangan, Kecenderungan pasar, Kegiatan kompetitor.
3. Mencari calon pelanggan secara proaktif.
4. Memperkirakan pendapatan potensial melalui konsultasi dengan kolega yang tepat.
5. Merencanakan kegiatan untuk memaksimalkan peluang agar memenuhi sasaran individu atau kelompok.

6. Menetapkan pola kunjungan penjualan menurut:
 - Penjualan khusus dan sasaran pendapatan
 - Intensitas kunjungan yang diperlukan
 - Pertimbangan dan kendala geografi
7. Membuat perjanjian dengan klien baik individu maupun kelompok
8. Mengembangkan strategi dan taktik kunjungan penjualan berdasarkan pengetahuan dasar, fokus pada penjualan mutakhir dan konsultasi dengan kolega yang tepat
9. Mengadakan kunjungan penjualan menurut pola kunjungan yang telah disetujui
10. Membuat Hubungan dapat dengan pelanggan menggunakan gaya komunikasi antar individu yang efektif.
11. Mengembangkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan dengan memperlihatkan integritas pribadi dan profesional.
12. Mengambil pendekatan proaktif untuk memaksimalkan kesempatan memenuhi dan melebihi target penjualan.
13. Menyiapkan laporan sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan prosedur perusahaan.

C. Uraian Materi



1. Merencanakan Kegiatan Penjualan

Penjualan adalah tindak lanjut dari pemasaran dan merupakan kegiatan yang sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Melalui penjualan perusahaan berhubungan dengan pihak lain, dimana terjadi transaksi penyerahan barang / jasa dan perolehan kas yang senilai dengan barang / jasa tersebut.

Untuk memperoleh hasil yang terbaik dalam upaya pencapaian tujuan yang diterapkan oleh perusahaan, maka diperlukan sebuah perencanaan kegiatan penjualan yang baik.

Kegiatan penjualan dalam industri travel dipengaruhi oleh 4 faktor penting yaitu :

1. Produk / Jasa yang akan dijual
2. Pelanggan
3. Penjual
4. Fasilitas Pendukung

2. Menganalisa Informasi

Keputusan yang baik hanya bisa diperoleh dari pengambil keputusan yang objektif, dan didasarkan atas informasi yang benar. Menurut MC Leond, Informasi adalah data yang telah diproses atau data yang memiliki arti.

Dalam mendukung efektivitas sebuah perencanaan penjualan maka setiap informasi yang diterima harus dianalisa dengan baik.

Berikut ini adalah beberapa informasi yang perlu dianalisa :

1. Laporan penjualan dan pemasaran
2. Statistik Keuangan
3. Kecenderungan Pasar
4. Kegiatan Kompetitor

3. Mencari Calon Pelanggan secara Proaktif

Untuk mendapatkan pelanggan, seorang penjual harus melakukan kegiatan Prospecting, yaitu tindakan atau kegiatan yang dilakukan untuk mengidentifikasi seseorang atau perusahaan yang mempunyai potensi untuk membeli produk ataupun jasa yang anda jual.

Untuk mendapatkan calon pelanggan yang berkualitas ada 6 langkah yang harus dilakukan setiap penjual. Berikut ini adalah langkah-langkahnya :

1. Menentukan siapa calon pelanggan Anda
2. Dimana anda bisa menemukannya
3. Mengapa calon pelanggan membutuhkan produk anda
4. Apa yang dibutuhkan oleh calon pelanggan

5. Kapan saat yang tepat untuk mendekatinya
6. Bagaimana cara untuk bisa diterima dengan baik

Kemampuan anda untuk membuat dan menjawab pertanyaan – pertanyaan kepada diri sendiri sebelum melakukan kegiatan prospecting akan sangat membantu anda bekerja dengan lebih efisien dan efektif.

4. Memperkirakan Pendapatan Potensial dengan kolega yang tepat.

- a) Networking is an essential part of building wealth. Armstrong Williams
- b) Dalam dunia penjualan, kolega yang seseorang miliki akan sangat membantu dalam meningkatkan penjualan. Bayangkan bila ada seorang pelanggan yang meminta anda untuk mencarikan hotel di Manado dengan kriteria tertentu, dan anda tidak memiliki akses terhadap pemilik-pemilik hotel di Manado, maka anda akan mengalami kesulitan.
- c) Untuk itu setiap penjual dalam industri travel harus mempunyai kolega yang luas karena Indonesia mempunyai coverage wilayah pariwisata yang sangat luas sehingga anda sangat membutuhkan kolega diberbagai pelosok kota Indonesia.

5. Merencanakan Kegiatan

- a) Aktivitas merupakan segala kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- b) Semakin banyak aktivitas positif yang dilakukan maka tingkat hasil penjualan yang dicapai akan semakin besar

6. Menetapkan Pola Kunjungan Penjualan

Apa yang harus dilakukan oleh seorang arsitek sebelum membangun sebuah rumah? Arsitek tersebut akan membuat blue print terlebih dahulu.

Apa yang akan dilakukan oleh seorang tukang jahit sebelum membuat kemeja? Penjahit akan membuat pola kainnya terlebih dahulu.

Apa yang dilakukan oleh seorang penjual sebelum menjual? Sama seperti Arsitek dan Tukang Jahit seorang penjual juga harus memetakan pola kunjungan penjualan.

Berikut ini beberapa bagian yang harus anda perhatikan dalam pola kunjungan penjualan :

- Penjualan khusus dan sasaran pendapatan
- Intensitas kunjungan yang diperlukan
- Pertimbangan dan kendala geografis

7. Membuat Perjanjian

Membuat janji pertemuan untuk penjualan merupakan salah satu keterampilan penting yang harus dikuasai seorang penjual. Ibarat mengendarai motor, mengundang atau membuat janji seperti *starter* nya, jika motor tidak pernah distarter, maka motor tidak akan pernah jalan.

Sebelum membahas apa saja langkah-langkah yang diperlu lakukan untuk membuat janji, mari simak bagaimana mengatasi kendala grogi dan takut dalam hal membuat sebuah janji :

1. Lakukan Pendampingan
2. Proaktif dan Selalu Berpikir Positif
3. Tidak Mudah Menyerah
4. Miliki Rasa Bangga

8. Mengembangkan Strategi dan Taktik Kunjungan Penjualan

Sebelum sampai pada tahap mengkonsumsi produk, secara psikologis konsumen akan melalui sejumlah tahapan dalam pengambilan keputusan. Minat pembeli menjadi awal dari keputusan konsumen untuk membeli atau tidaknya suatu produk, setelah mengetahui dan menyadari adanya produk di pasar. Menurut *Assael*, minat beli (*purchase intentions*) adalah perilaku yang muncul akibat respon terhadap objek, atau menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Intensitas membeli merupakan tahap terakhir dari suatu keputusan pembelian yang kompleks.

Proses ini muncul akibat adanya kebutuhan akan suatu produk atau merek, dilanjutkan dengan pemrosesan informasi oleh konsumen (*consumer information processing*). Selanjutnya konsumen mengevaluasi produk atau merek tersebut, hasil evaluasi ini yang akhirnya memunculkan niat atau

atensi untuk membeli sebelum akhirnya konsumen benar-benar melakukan pembelian.

Adapun aspek yang dapat dipertimbangkan dalam melakukan kunjungan penjualan adalah sebagai berikut:

- a. Prospecting dan Kualifikasi
- b. Pra Pendekatan
- c. Pendekatan
- d. Presentasi dan Demonstasi
- e. Negosiasi

9. Mengadakan Kunjungan Penjualan

“Don’t make a promise you can’t keep”

Ada 3 aturan dalam membangun sebuah hubungan yang berhasil : Jangan berbohong, jangan berbuat curang, dan jangan membuat janji yang tidak bisa Anda tepati. Sama seperti menjalin sebuah hubungan dengan pasangan, penjualan juga memiliki nilai yang sama yaitu *trust* (kepercayaan). Dalam industri yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan, kepercayaan pelanggan terhadap Anda dan sebaliknya merupakan pondasi dasar yang harus dijunjung tinggi, bayangkan ketika salah satu mengabaikan hal ini maka nilai-nilai yang ada sebelumnya pun terabaikan. Kepercayaan bukan suatu hal yang dapat dibangun sekejap mata, melainkan sebuah kebiasaan yang konsisten dalam hubungan berinteraksi Anda. Ada sebuah ungkapan terkenal mengatakan, kepercayaan yang dibangun puluhan tahun dapat hancur dalam hitungan detik, hal ini yang harus dihindari berikut adalah beberapa kiat untuk membangun kepercayaan :

- Transparan
- Fokus pada menambah nilai
- onсистен Suatu kunjungan penjualan yang berhasil harus dilandasi oleh rasa saling menguntungkan.

10. Gaya Komunikasi Yang Efektif

Menurut berbagai survei, sekitar 85% dari kesuksesan dalam hidup berkaitan secara langsung dengan kemampuan seseorang berkomunikasi. Komunikasi efektif terdiri dari dua istilah; komunikasi adalah proses penyampaian atau berbagi informasi, pikiran, dan perasaan melalui lisan, tulisan, atau bahasa tubuh. Sedangkan efektif artinya membawa hasil atau mencapai tujuan.

Ada 6 gaya komunikasi yang efektif :

1. The Controlling Style
2. The Equalitarian Style
3. The Structuring
4. The Dynamic Style
5. The Relinquishing Style
6. The Withdrawal Style

Dan berikut ini 5 kunci untuk berkomunikasi dengan efektif :

1. Tersenyum (*Smile*)
2. Berbicara dengan jelas (*be Clear*)
3. Santai (*Relax*)
4. Variatif
5. Dengar dan Pahami

11. Mengembangkan Kepercayaan dan Keyakinan Pelanggan

“The most expensive thing in the world is Trust”:

Ketika pertama kali memulai bisnis, apapun industrinya, hal pertama yang harus Anda lakukan ialah mencari pelanggan sebanyak-banyaknya. Langkah selanjutnya adalah berusaha mendapatkan kepercayaan dari pelanggan mengapa? Karena kepercayaan pelanggan sangatlah penting untuk meningkatkan reputasi Anda dan perusahaan tempat Anda bekerja.

Berikut adalah 4 cara mengembangkan kepercayaan pelanggan :

1. Menanggapi setiap kritik dan saran
2. Apa adanya.
3. Aktif di media social
4. Informatif

12. Pendekatan Proaktif

Tidak ada pelaku bisnis yang menginginkan bisnis mereka hanya menarik bagi sebagian masyarakat saja. Mereka menginginkan bisnis yang mereka bangun diminati dan dicari oleh semua target pasar, oleh karena itu antusiasme pelanggan dapat menjadi suatu alasan untuk berkembang. Diperlukan pendekatan yang tepat atau sesuai agar proses penjualan menjadi lebih lancar dan tepat sasaran, ada beberapa langkah praktis dan sederhana yang dapat Anda terapkan untuk menjadi proaktif dalam melakukan pendekatan :

- Jadi baik dan tetap asli
- Jaga komunikasi hubungan baik dengan pelanggan
- Tawarkan peluang baru
- Ramah
- Libatkan pelanggan

13. Laporan Penjualan

Penanganan Laporan Penjualan pada suatu perusahaan memerlukan adanya rangkaian prosedur yang digunakan sebagai pedoman. Prosedur adalah suatu urutan kegiatan administrasi yang melibatkan beberapa orang atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Menurut termwiki.com sebuah laporan penjualan mencakup informasi seperti volume penjualan per produk, lini produk, jumlah rekening, kegiatan, biaya yang dikeluarkan, dan hasil untuk suatu periode tertentu; harian, mingguan, bulanan, triwulan, bahkan tahunan.

Penelitian Pasar

Riset pasar digunakan untuk mengembangkan strategi efektif, menimbang keputusan pro dan kontra, menentukan tujuan bisnis di masa depan. Ada 3 langkah sederhana untuk mempertajam riset pasar sebagai berikut :

1. Merencanakan Riset Pasar Anda
2. Kembangkan Rencana untuk Mengumpulkan Informasi dengan Efisien
Bersiaplah untuk mempresentasikan penemuan Anda dan lakukan sesuatu terhadapnya.

D. Aktivitas Pembelajaran



Untuk memenuhi persyaratan kompetensi ini, anda diminta untuk melakukan aktivitas-aktivitas di bawah ini. Anda harus memberikan dokumentasi atau bukti yang sesuai untuk membuktikan bahwa anda telah melengkapi seluruh dokumen pada kerangka waktu yang telah ditetapkan.

1. Jelaskan secara singkat 4 faktor penting dalam kegiatan penjualan industri travel?
2. Identifikasi 1 perusahaan yang bergerak di industri travel dan temukan minimal 3 kompetitor dari perusahaan tersebut.
3. Identifikasi calon pelanggan dari salah satu Hotel yang Anda ketahui?
4. Mengapa Networking penting bagi seorang penjual? Sebutkan beberapa komunitas yang cocok untuk menjadi target market sebuah perusahaan travel?
5. Jelaskan secara singkat beberapa bagian yang harus Anda perhatikan dalam pola kunjungan penjualan?

Untuk memenuhi persyaratan kompetensi ini, anda diminta untuk melakukan aktivitas-aktivitas di bawah ini. Anda harus memberikan dokumentasi atau bukti yang sesuai untuk membuktikan bahwa anda telah melengkapi seluruh dokumen pada kerangka waktu yang telah ditetapkan.

1. Buatlah akun pada laman youcanbookme.com dan cobalah membuat daftar pertemuan dengan rekan sejawat Anda yang telah memiliki akun yang sama. Lampirkan screen capture (dengan bantuan snipping tools, printscreen dan aplikasi serupa) sebagai bukti.
2. Buatlah program Promosi Pariwisata atau Anda bisa bekerjasama dengan Tour dan travel untuk menawarkan program yang sudah mereka buat.
3. Membuat List nama yang akan Anda hubungi untuk menawarkan program Pariwisata
4. Hubungi nama-nama dalam list dan buat janji melalui telepon. Tuliskan respons atas janji yang Anda buat. Berapa yang menerima dan menolak.
5. Lakukan analisa dengan menghubungi list nama dalam waktu yang berbeda, misal dihubungi pagi, siang, sore dan malam. Catat hasilnya mana yang lebih efektif dalam menghubungi pelanggan
6. Untuk memenuhi persyaratan kompetensi ini, anda diminta untuk melakukan aktivitas-aktivitas di bawah ini. Anda harus memberikan dokumentasi atau bukti yang sesuai untuk membuktikan bahwa anda telah melengkapi seluruh dokumen pada kerangka waktu yang telah ditetapkan.
7. Teliti dan cari tokoh-tokoh dengan 6 gaya komunikasi seperti yang dijelaskan diatas. Anda dapat memanfaatkan fasilitas situs seperti youtube.com untuk menilai gaya komunikasi tokoh yang Anda pilih.
8. Cari teman atau partner kemudian praktekkan cara berkomunikasi yang efektif sesuai dengan 5 kunci berkomunikasi yang efektif.
9. Buatlah program Promosi Pariwisata atau Anda bisa bekerjasama dengan Tour dan travel. Kemudian tentukan siapa kira-kira orang yang mempunyai kebutuhan dengan program tersebut dan coba untuk menawarkan program dan lihat respons mereka atas penawaran yang Anda berikan.
10. Untuk memenuhi persyaratan kompetensi ini, anda diminta untuk melakukan aktivitas-aktivitas di bawah ini. Anda harus memberikan dokumentasi atau bukti yang sesuai untuk membuktikan bahwa anda telah melengkapi seluruh dokumen pada kerangka waktu yang telah ditetapkan

11. Seorang pimpinan perusahaan perjalanan yang memiliki produk utama paket outbound ke benua Eropa menyatakan: “setiap tahunnya kita mengeluarkan lebih dari Rp 50.000.000 untuk membayar gaji para karyawan di divisi penjualan. Mengapa kita tidak gunakan uang tersebut untuk memperbanyak iklan di majalah lokal?”. Berikan argumentasi Anda terhadap pernyataan diatas.
12. Carilah brosur paket wisata dari salah satu biro travel dan lakukanlah riset siapa profil pelanggan yang paling cocok dengan program tersebut?
13. Dalam bisnis travel, Networking sangat krusial dan penting. Untuk itu Anda harus memiliki networking yang luas di beberapa kota di Indonesia. Carilah komunitas travel yang berada di kota-kota lain dan mulailah untuk menjalin komunikasi. Setelah mendapatkan database dari networking Anda, silahkan presentasikan.
14. Buatlah sebuah form evaluasi dari sebuah kegiatan travel

E. Latihan/kasus/Tugas



1. Berikut ini adalah salah satu dari 4 faktor penting dalam kegiatan penjualan industri travel, kecuali :
 - a. Produk
 - b. Penjual
 - c. Kompetitor
 - d. Pelanggan
2. Berikut ini adalah beberapa fasilitas pendukung yang bisa berpengaruh terhadap penjualan dalam industri travel :
 - a. Akses Transportasi, Kebijakan pemerintah, Budaya Daerah
 - b. Jumlah penduduk, budaya daerah, tari-tarian
 - c. Keamanan, Kesejahteraan, Kebijakan pemerintah
 - d. Akses transportasi, Jumlah penduduk, Fasilitas Toilet

3. Siapa yang pernah memakai atau membeli produk / jasa yang mirip dengan produk / jasa yang saya jual adalah pertanyaan untuk mengidentifikasi :
 - a. Siapa kompetitor Anda
 - b. Mengapa calon pelanggan membutuhkan produk anda
 - c. Siapa calon pelanggan Anda
 - d. Kapan saat yang tepat untuk mendekati calon Pelanggan

4. Andi ingin membeli kamera di sebuah toko kamera, lalu sales promotion menawarkan kamera yang sedang promo saat itu dan memberikan penawaran yang sangat menarik. Tetapi Andi tidak tertarik untuk membeli. Mengapa Andi tidak tertarik?
 - a. Karena Andi mencari kamera SLR, sedangkan yang ditawarkan kepadanya adalah kamera saku.
 - b. Karena Andi tidak punya uang
 - c. Karena promonya tidak menarik
 - d. Karena Andi hanya ingin lihat-lihat kamera.

5. Aktivitas merupakan segala kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam dunia penjualan aktivitas yang dilakukan oleh seorang penjual harus bisa diukur dan ditingkatkan. Berikut ini adalah contoh aktivitas seorang penjual, kecuali :
 - a. Menghubungi Calon Pelanggan lewat telephone
 - b. Menunggu telephone masuk
 - c. Mengunjungi Calon Pelanggan
 - d. Melakukan Presentasi penjualan

6. Agar anda bisa diterima dengan baik oleh pelanggan, berikut ini ada beberapa pertanyaan yang perlu Anda ajukan, kecuali :
 - a. Bagaimana cara melakukan pendekatan yang terbaik kepada setiap calon pelanggan?
 - b. Bagaimana caranya agar calon pelanggan percaya dan yakin terhadap saya dan produk/jasa yang saya jual?
 - c. Bagaimana cara meningkatkan penjualan dalam waktu singkat?

- d. Bagaimana memberikan kesan pertama yang baik pada saat membuat janji dan bertemu untuk pertama kali?
7. Berikut ini adalah beberapa bagian yang harus anda perhatikan dalam pola kunjungan penjualan :
 - a. Penjualan khusus dan sasaran pendapatan, Intensitas kunjungan yang diperlukan, Pertimbangan dan kendala geografis
 - b. Penjualan umum dan sasaran pendapatan, Intensitas kunjungan yang diperlukan, Pertimbangan dan kendala geografis
 - c. Penjualan khusus dan sasaran pendapatan, Intensitas kunjungan yang diperlukan, Pertimbangan dan kendala ekonomis
 - d. Penjualan umum dan sasaran pendapatan, Intensitas kunjungan yang diperlukan, Pertimbangan dan kendala ekonomis
8. Semakin khusus dan besar pelanggan, maka diperlukan intensitas kunjungan yang lebih dibandingkan dengan pelanggan umum. Karena pelanggan yang mempunyai potensi besar menjadi incaran dari kompetitor anda, untuk itu harus dijalin relasi yang baik dengan pelanggan. Salah satunya adalah melalui, kecuali :
 - a. Kunjungan rutin
 - b. Mengirimkan email
 - c. Meminta referensi
 - d. Telephone
9. Sebelum melakukan pertemuan dengan klien maka perlu terlebih dahulu...
 - a. Menelepon
 - b. SMS
 - c. Membuat janji
 - d. Menghubungi atasan

10. Lakukan pendampingan, proaktif, bangga, dan pantang menyerah adalah cara-cara untuk mengatasi hal ini, kecuali
- Stress dan tegang
 - Takut dan grogi
 - Percaya diri dan yakin
 - Bimbang dan khawatir
11. Tujuan dari membuat janji temu ialah...
- Efisiensi waktu
 - Menghemat pulsa
 - Memberikan brosur
 - Meningkatkan kepercayaan diri
12. Mana yang tidak boleh dilakukan ketika menelepon dengan calon prospek yang belum Anda kenal...
- Menyapa dengan baik
 - Menawarkan produk sedetil mungkin
 - Memperkenalkan diri
 - Menanyakan nama
13. Perilaku seseorang dipengaruhi oleh banyak hal yaitu...
- Uang, waktu, sosial dan harga diri
 - Psikologi, usia dan rasa bangga
 - Faktor sosial, psikologi, dan budaya
 - Lingkungan, waktu dan keamanan
14. Minat adalah bagian dari sikap, dimana sikap adalah evaluasi, perasaan, dan kecenderungan seseorang terhadap suatu objek atau gagasan, ialah definisi dari...
- John T. Bowen
 - Leslie dan Schiffman
 - Marc Marquez
 - Philip Kotler

15. Berikut ini manfaat dari mengidentifikasi profil pelanggan sebelum melakukan pertemuan kecuali...
- Dapat menawarkan produk yang tepat dan sesuai
 - Meningkatkan kepercayaan diri
 - Memudahkan proses negosiasi
 - Mendapatkan bonus tahunan
16. Aspek penting yang perlu diperhatikan dalam melakukan kunjungan penjualan adalah:
- Prospecting dan kualifikasi, pra-pendekatan, pendekatan, presentasi dan demonstrasi, negosiasi
 - Prospecting, targeting, communicating, selling, servicing, information gathering
 - Prospecting, targeting, segmenting, positioning
 - Tidak ada jawaban yang benar
17. Berikut ini merupakan teknik untuk memprospek dan mengkualifikasi calon pelanggan, kecuali:
- Menelepon calon pelanggan
 - Berpartisipasi dalam pameran perjalanan sebagai panitia
 - Melakukan pendekatan dengan pelanggan yang dapat memberi info mengenai calon pelanggan
 - Mendekati supplier dan pihak perbankan yang mungkin memiliki informasi pelanggan yang potensial
18. Memberi salam dan perkenalan kepada calon pelanggan dengan antusias dan ramah terdapat pada aspek:
- Prospecting dan kualifikasi
 - Pra-pendekatan
 - Pendekatan
 - Presentasi dan demonstrasi

19. Topik negosiasi dalam penjualan adalah:
- Harga
 - Upgrading
 - Complimentary
 - Semua jawaban benar
20. Proses penyampaian atau berbagi informasi, pikiran, dan perasaan melalui lisan, tulisan, atau bahasa tubuh adalah pengertian dari...
- Promosi
 - Aktualisasi
 - Komunikasi
 - Persepsi
21. Fokus pada nilai tambah, transparan, dan konsisten adalah hal-hal yang diperlukan untuk membangun...
- Citra Diri
 - Kepercayaan dengan Prospek
 - Profil perusahaan
 - Sikap Positif
22. Sebuah komunikasi dikatakan efektif jika.....yang disampaikan dapat diterima dan dipahami dengan baik sehingga menciptakan kesamaan persepsi, mengubah perilaku, atau mendapatkan informasi menjadi tahu atau paham
- Tujuan, pesan, harapan
 - Informasi, ekspektasi, atau tujuan
 - Pemikiran, informasi, atau harapan
 - Informasi, pesan, atau pemikiran
23. Berikut ini ialah kunci untuk berkomunikasi secara efektif, mana yang paling tepat....
- Dengar dan pahami, santai dan variatif
 - Ramah, tidak sombong, dan jujur
 - Rendah hati, supel, dan bicara apa adanya
 - Variatif, jaga kontak mata, dan fokus

24. Salah satu gaya komunikasi efektif yang tujuan utamanya untuk menstimulasi atau merangsang pekerja/karyawan agar dapat bekerja dengan lebih cepat adalah...
- The Controlling Style
 - The Dynamic Style
 - The Equalitarian Style
 - The Structuring Style
25. Gaya komunikasi ini akan lebih efektif ketika pengirim pesan bekerja sama dengan orang-orang yang berpengetahuan luas, berpengalaman, teliti, serta bersedia untuk bertanggung jawab adalah gaya komunikasi....
- The Relinquishing Style
 - The Structuring Style
 - The Controlling Style
 - The Equalitarian Style
26. Menanggapi setiap kritik dan saran, aktif di media social, apa adanya dan informatif adalah hal-hal yang perlu dilakukan untuk....
- Melakukan *repeat order*
 - Memberikan informasi paling *update*
 - Mengembangkan kepercayaan pelanggan
 - Mengedukasi rekan kerja
27. Penanganan Laporan Penjualan pada suatu perusahaan perlu adanya prosedur yang digunakan sebagai...
- Petunjuk
 - Pedoman
 - Gambaran
 - Tolak ukur

28. Berikut ini adalah langkah-langkah untuk mempertajam riset pasar, kecuali...
- Sertakan informasi dan data yang jelas
 - Rencanakan riset pasar
 - Kembangkan rencana
 - Tunjukkan antusiasme dalam menjual
29. Suatu urutan kegiatan administrasi yang melibatkan beberapa orang atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang adalah pengertian dari...
- Produksi
 - Proaktif
 - Prosedur
 - Analisis
30. Berikut ini adalah keuntungan dari Networking, kecuali :
- Kenalan dimana-mana
 - Menjatuhkan kompetitor
 - Sarana promosi
 - Menjual lebih banyak
31. Cakupan informasi seperti volume penjualan per produk, lini produk, jumlah rekening, kegiatan, biaya yang dikeluarkan, dan hasil untuk suatu periode tertentu adalah karakteristik dari...
- Perencanaan
 - Evaluasi
 - Networking
 - Laporan penjualan
32. Berikut ini adalah tahapan-tahapan dalam proses evaluasi, kecuali
- Menentukan apa yang akan dievaluasi
 - Mengolah dan menganalisis data
 - Pengumpulan analisa data
 - Melaporkan hasil evaluasi

33. Survei, diskusi kelompok, wawancara, dan lainnya dapat memberitahu Anda informasi tentang perusahaan dan bagaimana pangsa pasar merupakan pengertian dari riset...

- a. Personal
- b. Independen
- c. Umum
- d. Terbuka

34. Mengembangkan rencana untuk mengumpulkan informasi secara efisien ialah bagian dari...

- a. Laporan penjualan
- b. Perencanaan
- c. Evaluasi
- d. Riset pasar

F. Rangkuman



Untuk memperoleh hasil yang terbaik dalam upaya pencapaian tujuan yang diterapkan oleh perusahaan, maka diperlukan sebuah perencanaan kegiatan penjualan yang baik.

Untuk mendapatkan calon pelanggan yang berkualitas ada 6 langkah yang harus dilakukan setiap penjual. Berikut ini adalah langkah-langkahnya :

1. Menentukan siapa calon pelanggan Anda
2. Dimana anda bisa menemukannya
3. Mengapa calon pelanggan membutuhkan produk anda
4. Apa yang dibutuhkan oleh calon pelanggan
5. Kapan saat yang tepat untuk mendekatinya
6. Bagaimana cara untuk bisa diterima dengan baik

Setiap penjual dalam industri travel harus mempunyai kolega yang luas karena Indonesia mempunyai coverage wilayah pariwisata yang sangat luas sehingga anda sangat membutuhkan kolega diberbagai pelosok kota Indonesia.

Membuat janji pertemuan untuk penjualan merupakan salah satu keterampilan penting yang harus dikuasai seorang penjual.

Aspek yang dapat dipertimbangkan dalam melakukan kunjungan penjualan adalah sebagai berikut:

- a. Prospecting dan kualifikasi
- b. Pre-pendekatan
- c. Pendekatan
- d. Presentasi dan demonstrasi
- e. Negosiasi
- f. Sama seperti menjalin sebuah hubungan dengan pasangan, penjualan juga memiliki nilai yang sama yaitu trust (kepercayaan).
- g. Komunikasi efektif terdiri dari dua istilah; komunikasi adalah proses penyampaian atau berbagi informasi, pikiran, dan perasaan melalui lisan, tulisan, atau bahasa tubuh.
- h. Sebuah komunikasi dikatakan efektif jika informasi, pemikiran, atau pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami dengan baik sehingga menciptakan kesamaan persepsi, mengubah perilaku, atau mendapatkan informasi menjadi tahu atau paham.
- i. Kepercayaan pelanggan sangatlah penting untuk meningkatkan reputasi Anda dan perusahaan tempat Anda bekerja.
- j. Teknik penjualan merupakan cara atau kiat-kiat yang dilakukan oleh penjual dalam meraih pelanggan.
- k. Penanganan Laporan Penjualan pada suatu perusahaan perlu adanya prosedur yang digunakan sebagai pedoman. Prosedur adalah suatu urutan kegiatan administrasi yang melibatkan beberapa orang atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut



Umpan Balik

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

No	Materi	Ya	Tidak	Bukti
1.	Merencanakan kegiatan penjualan sesuai dengan rencana pemasaran.			
2.	Menganalisa informasi yang akan dimasukkan kedalam perencanaan penjualan.			
3.	Mencari calon pelanggan secara proaktif			
4.	Memperkirakan pendapatan potensial melalui konsultasi dengan kolega yang tepat.			
5.	Merencanakan kegiatan untuk memaksimalkan peluang.			
6.	Menetapkan pola kunjungan penjualan.			
7.	Membuat perjanjian dengan klien baik secara individu atau kelompok.			
8.	Mengembangkan strategi dan taktik kunjungan penjualan.			
9.	Mengadakan kunjungan penjualan menurut pola kunjungan.			
10.	Membuat hubungan dengan pelanggan menggunakan gaya komunikasi antar individu yang efektif.			

No	Materi	Ya	Tidak	Bukti
11.	Mengembangkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan dengan memperlihatkan integritas pribadi dan profesional.			
12.	Mengambil pendekatan proaktif untuk memaksimalkan kesempatan memenuhi dan melebihi target penjualan.			
13.	Menyiapkan laporan sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan prosedur perusahaan.			

Tindak Lanjut

Buat rencana pengembangan dan implementasi di lingkungan kerja anda:

- Apakah judul rencana tindak lanjut anda?

.....

.....

- Apakah manfaat/hasil dari Rencana Aksi anda tersebut?

.....

.....

- Uraikan bagaimana rencana tindak lanjut anda memenuhi kriteria SMART

Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas

Kegiatan Pembelajaran 1

1. Alasan dibawah ini adalah:

- Menyampaikannya pada pengunjung.
- Menginformasikan pengunjung tentang apa yang terjadi di lokal.
- Memenuhi harapan pengunjung

2. Topik umum diantaranya:

- Informasi umum tentang industri pariwisata
- Tujuan lokal pariwisata, fasilitas dan infrastruktur
- Produk pariwisata
- Isu lingkungan
- Atraksi lokal, tour, iven dan tempat-tempat yang menarik.
- Kebiasaan lokal termasuk informasi tentang apa yang diperbolehkan berbuat/ bicara untuk wisatawan dan informasi tentang makanan dan minuman lokal.

3. Rubrik

Rekaman yang dibuat berupa log book, catatan harian pekerjaan dan hasil simulasi yang memuat:

No	Deskripsi	Akurasi informasi/ pengetahuan		Pemanfaatan peluang penawaran produk/ jasa	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1.	Menyediakan informasi yang tepat				

2.	Pengetahuan produk dan pelayanan pariwisata				
3.	Interaksi membagi pengetahuan lokal				

4. Rubrik

Laporan memuat:

No	Deskripsi	Informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan daerah lokal.		Pemanfaatan informasi/ umpan balik sudah sesuai dengan pengembangan/ menjawab permasalahan	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1.	Menggunakan umpan balik untuk pengembangan informasi				
2.	Identifikasi masalah-masalah yang terkait dengan pengetahuan lokal				
3.	Adanya tindak lanjut meminimalkan/ menghilangkan masalah.				

1. Identifikan empat cara untuk berbagi pengetahuan lokal yang telah anda dapatkan dengan kolega di tempat kerja.

Jawabannya dapat mencakup:

- Secara verbal beritahukan kolega anda tentang apa yang telah anda pelajari.
- Mengirim email ke rekan kerja yang berisikan informasi yang telah anda temukan.
- Memperbaharui sistem internal

- Mengganti dan memperindah display internal dan / atau poin-poin informasi dengan materi yang telah direvisi.
 - Mengatur dosen tamu dari tempat atraksi untuk datang dan berbicara kepada kolega anda.
2. Jelaskan dua jenis penelitian yang dapat anda lakukan untuk mendapatkan pengetahuan lokal?
- Penelitian Formal
 - Penelitian Informal.
3. Buat daftar penting untuk penelitian yang dapat membantu anda untuk mendapatkan pembaharuan pengetahuan lokal anda.

Diantaranya adalah:

- Melakukannya secara regular
 - Membuat catatan
 - Membuat copy materi
 - Melibatkan orang lain
 - Berbagi penemuan anda
4. Mengidentifikasi tiga dasar informasi lokal dengan pelanggan anda.
- Diantaranya adalah:
- Memberikan saaran kondisi ketika berbicara dengan pelanggan, tamu dan pengunjung.
 - Memberitahukan pilihan baru kepada pelanggan/ tamu:
 - Menanyakan kepada mereka daerah mana yang telah dikunjungi dan apa yang telah mereka lihat.
 - Mempersiapkan paket informasi lokal.
 - Mengembangkan seperangkat wisata yang sesuai dengan tamu atau pengunjung.

Kegiatan Pembelajaran 2

1. A
2. D
3. D
4. D

5. B
6. A
7. D
8. B
9. B
10. C
11. C
12. D
13. A
14. A
15. B
16. C
17. D
18. A
19. A
20. B
21. C
22. D
23. A
24. A
25. B

Kegiatan Pembelajaran 3

1. C. Kompetitor
2. A. Akses Transportasi, Kebijakan pemerintah, Budaya Daerah
3. C. Siapa calon pelanggan Anda
4. A. Karena Andi mencari kamera SLR, sedangkan yang ditawarkan kepadanya adalah kamera saku.
5. B. Menunggu telephone masuk
6. C. Bagaimana cara meningkatkan penjualan dalam waktu singkat?
7. A. Penjualan khusus dan sasaran pendapatan, Intensitas kunjungan yang diperlukan, Pertimbangan dan kendala geografis
8. C. Meminta referensi

9. C. Membuat janji
10. C. Percaya diri dan yakin
11. A. Efisiensi waktu
12. B. Menawarkan produk sedetil mungkin
13. C. Faktor sosial, psikologi dan budaya
14. B. Leslie dan Schiffman
15. D. Mendapatkan bonus tahunan
16. A. Prospecting dan kualifikasi, pra-pendekatan, pendekatan, presentasi dan demonstrasi, negosiasi
17. B. Berpartisipasi dalam pameran perjalanan sebagai panitia
18. C. Pendekatan
19. D. Semua jawaban benar
20. C
21. B
22. D
23. A
24. B
25. A
26. C
27. B
28. D
29. C
30. B
31. D
32. C
33. B
34. A
35. D

Evaluasi

Evaluasi Formatif

Dalam upaya menilai pengetahuan, sikap dan keterampilan yang diperoleh peserta setelah mengikuti diklat dan menggunakan Modul diklat Grade 9 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.

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
 - b. Mengirimkan email kepada: 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 dikenai oleh penyedia produk dan jasa, kecuali:
- Tipe kamar (single, double, twin) dan diskon yang berlaku dari penyedia jasa akomodasi
 - Fasilitas in-house untuk tamu hotel, seperti spa, kolam renang, business center, dan koneksi internet
 - Entrance fee untuk atraksi lokal untuk perorangan dan rombongan
 - 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:
- Daerah yang berpotensi terjadinya aksi kriminalitas, seperti pencopetan
 - Informasi mengenai kebiasaan lokal, terutama pakaian yang cocok digunakan
 - Isu hukum, termasuk travel warning dan travel alert yang dikeluarkan oleh negara asal wisatawan
 - Flora dan fauna unik yang menjadi *landmark* suatu daerah tujuan wisata dan cerita dibalikinya
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 lamban 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:
- Mengambil Salinan informasi dari sumber yang baru
 - Mengganti semua materi display dengan materi yang sudah direvisi
 - Menyampaikan informasi yang diperoleh kepada pimpinan organisasi dan pemerintah
 - 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:
- Penelitian formal
 - Penelitian nonformal

- c. Penelitian informatika
- d. Penelitian eksperimen

16. 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:

- a. Melakukan observasi personal terhadap website dan lokasi asosiasi yang dituju
- b. Menelepon petugas kantor depan untuk mengetahui sumber pendanaan asosiasi
- c. Mengirimkan hadiah dengan melampirkan kartu nama Anda
- d. 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:

- a. Lakukan pencarian informasi penelitian secara berkala dan konsisten
- b. Membuat catatan, berupa ringkasan dengan poin-poin informasi penting dari laporan suatu penelitian
- c. Bagikan informasi yang Anda peroleh dengan teman sejawat dan pelanggan yang membutuhkan informasi tersebut
- d. Semua jawaban benar

19. Integrasi pengetahuan daerah dalam kegiatan sehari-hari dapat terlihat dari aktivitas berikut, kecuali:

- a. Menggunakan informasi untuk mempersiapkan jenis paket wisata yang baru/modifikasi
- b. Mengembangkan daftar informasi lokal, yang dapat berupa: peta, brosur, materi promosi dan pengalaman pribadi
- c. Memelihara file informasi internal perusahaan yang memudahkan arus informasi antar karyawan dan manajemen
- d. 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:

- a. www.perpusnas.go.id
- b. www.kemenpar.go.id
- c. www.emeraldgrouppublishing.com
- d. Pilihan a dan c benar

21. Jangka waktu sebuah rencana pariwisata daerah adalah:

- a. 10-15 tahun
- b. 5-10 tahun
- c. 3-5 tahun
- d. 1 tahun

22. Rencana pariwisata daerah merujuk dan tidak boleh bertentangan dengan:

- a. Rencana pariwisata nasional
- b. Rencana pariwisata daerah perbatasan
- c. Rancangan UNWTO tentang *mass-tourism*
- d. Semua jawaban benar

23. Tiga tahapan membuat rencana pariwisata daerah adalah sebagai berikut, kecuali:

- a. Pengembangan
- b. Observasi awal
- c. Evaluasi
- d. 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

26. Badan pariwisata daerah yang mengendalikan rencana pariwisata lokal biasanya terdiri atas, kecuali:

- a. Dinas pariwisata daerah
- b. Dewan kota atau pemerintah legislative daerah
- c. Kamar dagang dan industri daerah
- d. Perwakilan UNWTO

27. Penilaian infrastruktur akomodasi berkaitan dengan informasi berikut:

- a. Jumlah pengunjung restoran, cafe, bar dan lounge setiap harinya
- b. Layanan khusus *concierge* yang disediakan selama peak season
- c. Jumlah, tipe, fasilitas kamar yang ditawarkan kepada pengunjung
- d. Ada tidaknya *business center* dan layanan *valet*

28. Akses data dan statistic pariwisata nasional dapat memanfaatkan situs:

- a. www.bps.go.id
- b. www.kemenpar.go.id
- c. www.abs.gov.au
- d. Pilihan a dan b benar

29. Pada analisis SWOT, analisa kondisi dan situasi untuk menemukan peluang eksternal organisasi yang berpotensi untuk dikembangkan di masa mendatang disebut:

- a. Strength
- b. Weakness
- c. Opportunities
- d. Threats

30. Kesenjangan produk dan layanan dapat berupa:

- a. Ketidakmampuan melayani permintaan pasar akibat keterbatasan jumlah akomodasi
- b. Praktik operasi tidak sesuai dengan pasar saat ini misalnya tidak ada pemandu wisata dengan lisensi penyelam di sekitar kawasan wisata bahari
- c. Jumlah pengunjung yang terlalu rendah untuk mendukung operasional usaha
- d. Semua jawaban benar

31. Sumber daya berikut dapat menjadi salah satu dimensi kesenjangan produk dan jasa, kecuali:
- Sumber daya legalitas bisnis
 - Sumber daya manusia
 - Sumber daya fisik, berupa infrastruktur jalan dan fasilitas
 - Sumber daya keuangan
32. Strategi untuk memaksimalkan keunggulan teknologi digital dalam mengembangkan pariwisata daerah adalah:
- Memanfaatkan email dan forum diskusi online untuk mengkomunikasikan rencana pengembangan wisata lokal
 - Menuliskan detail rencana pengembangan pada aplikasi web expression untuk mendapat perhatian public
 - Mengkritik pembangunan wisata daerah lain di komunitas pariwisata online
 - Menggandakan rencana pariwisata daerah lain yang diperoleh dari website tertentu
33. Peningkatan penggunaan lalu lintas yang menyebabkan kemacetan merupakan salah satu konsekuensi negative pariwisata di bidang:
- Sosial
 - Ekonomi
 - Lingkungan
 - Semua jawaban benar
34. Contoh kerusakan struktur sosial lokal akibat pariwisata adalah, kecuali:
- Meningkatnya polusi udara dan kebisingan
 - Masyarakat mengadopsi perilaku negative dari luar, seperti mengkonsumsi obat-obatan
 - Meningkatnya jumlah pekerja musiman dengan upah rendah
 - Meningkatnya biaya hidup di sekitar kawasan wisata

35. Berikut ini adalah manfaat pengembangan pariwisata di bidang budaya:
- Menciptakan lapangan pekerjaan yang baru
 - Konservasi budaya lokal
 - Meningkatnya fasilitas kesehatan
 - Meningkatnya kualitas system transportasi umum
36. Berikut ini adalah pejabat public yang dipilih dengan tanggungjawab dan pengaruh dalam industry perjalanan dan pariwisata, kecuali:
- Staf ahli menteri pariwisata
 - Anggota komisi X DPR RI
 - Ketua Gahawisri
 - Pengurus GIPI
37. Akademi, sekolah tinggi, politeknik dan universitas yang memiliki program studi pariwisata dapat bergabung di asosiasi:
- PHRI
 - PUTRI
 - GAHAWISRI
 - HILDIKTIPARI
38. Perusahaan lokal yang bergerak di bidang event planner, penyelenggara konvensi atau seminar dapat bergabung pada asosiasi:
- ASPINDO
 - ASPERAPI
 - SIPCO
 - INACA
39. Lion club dan rotary club merupakan contoh pihak yang memiliki peran penting dalam seluruh tahapan perencanaan pengembangan pariwisata daerah dari kelompok:
- Bisnis pariwisata lokal
 - Bisnis lokal
 - Organisasi masyarakat
 - Media

40. Jakarta Tourism and Culture Office (JTCO) adalah lembaga yang berfungsi:

- a. Mengembangkan sumber daya dan produk pariwisata di Jakarta untuk memenuhi tuntutan standarisasi internasional
- b. Membuat dan menjual paket wisata khusus ibu kota dan kawasan sekitarnya
- c. Menaungi seluruh asosiasi pariwisata yang ppergerakannya berhubungan dengan pariwisata Jakarta
- d. Menaungi seluruh usaha bisnis pariwisata di Jakarta dan membuat regulasi serta kebijakan strategis wisata Jakarta

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 redaksi@wisataindonesia.com <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	
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	
26.	d) Perwakilan UNWTO	
27.	c) Jumlah, tipe, fasilitas kamar yang ditawarkan kepada pengunjung	
28.	d) Pilihan a dan b benar	
29.	c) Opportunities	
30.	d) Semua jawaban benar	
31.	a) Sumber daya legalitas bisnis	

32.	a) Memanfaatkan email dan forum diskusi online untuk mengkomunikasikan rencana pengembangan wisata lokal	
33.	c) Lingkungan	
34.	a) Meningkatnya polusi udara dan kebisingan	
35.	d) Konservasi budaya lokal	
36.	c) Ketua Gahawisri	
37.	d) HILDIKTIPARI	
38.	c) SIPCO	
39.	c) Organisasi masyarakat	
40.	a) Mengembangkan sumber daya dan produk pariwisata di Jakarta untuk memenuhi tuntutan standarisasi internasional	

Penutup

Setelah mengikuti proses pendidikan dan pelatihan serta setelah mempelajari modul diklat Grade 9 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 9 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

- Assael, Henry. (2001). *Consumer Behavior: 6th Edition*. Thomson Learning: United States of America.
- Barber, B., Brian, and & Kastarlak, B. I. Bulent I, (2010). ; *Fundamentals of planning and developing tourism*; Prentice Hall: United States of America., USA
- Brook, F. dan J. Wright. 2000. *The Usborne Internet-Linked Encyclopedia*. London: Usborne.
- Brown, Barbara. (2015). *What is Effective Communication*. Retrieved from: <http://www.livestrong.com/article/69309-effective-communication/>. (Diakses pada 1 Desember 2015)
- Budiman, D. (edy 2014). *Kejar Target*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Durianto, D., Sugiarto, dan Sitingjak, T. (2001). *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Gagnon, P. J., and de-Souto, M. S. (2012). *Travel Career Development: 9th Edition*. The Travel Institute: United States of America.
- Hall, Colin Michael., (2008);. *Tourism planning: policies, processes and relationships*;: 2nd edition., Prentice Hall, United Kingdom.
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C. (2014). *Marketing for Hospitality and Tourism: 6th Edition*. Pearson: United States of America
- Kotler, Philip. (, 1995).. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Pencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*., Terjemahan Buku Satu dan Dua., Salemba Empat: Jakarta
- Marwan. (1991). *Pengertian Penjualan dan Volume Penjualan*. Retrieved from: <http://www.scribd.com/doc/49482589/pengertian-penjualan-dan-volume-penjualan>. (Diakses tanggal 30 November 2015)
- Mc. Leod, R. Jr., dan Schell, G. P. (2008). *Sistem Informasi Manajemen: Edisi 10*. Salemba Empat: Jakarta.

O'Shannessy, V., Minett, D. and &Hyde, G. (2009).; *The Road to Tourism*.; 2nd edition., Pearson Education Australia.

Schiffman, L. G. dan Lesli, L. K. (2010). *Consumer Behavior: 10th Edition*. Pearson: United States of America.

Swastha, B.asu dan Irawan. (, 2000),.Manajemen Pemasaran Modern:, (Edisi II., Get. VHI),: Liberty: Yogyakarta.

Vallen, G. K, and Vallen, J. J. (2013) *Check-In Check-Out: Managing Hotel Operations*: 9th Edition.Pearson: United States of America.

Van der Wagen, L. (, 2010). ; *Events and Tourism Essentials*.; Pearson Education: Australia.

Walker, J. R. (2013). *Introduction to Hospitality Management*: Fourth Edition. Pearson: United States of America.

Warman, Asri. 1986. Marketing., AMP YKPN: Yogyakarta.

Glosarium

Daya tampung wisata	:	Bagaimana mengelola tingkat pengunjung yang ditetapkan dengan sumber daya lokal dan infrastruktur yang tersedia
Kebocoran pariwisata	:	Pendapatan pariwisata yang hilang bagi masyarakat setempat
Komodifikasi	:	Mengubah sesuatu yang istimewa menjadi komoditas
KPI	:	Key Performance Criteria / Kriteria Kinerja Utama
Media release	:	Komunikasi untuk melepaskan artikel berita
Pengembangan Komunitas	:	Proses pemberdayaan yang mengidentifikasi sumber-sumber dan pelayanan yang dapat mendorong masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka.
Peremehan	:	Kehilangan pentingnya
Sponsorship	:	Orang, organisasi yang menyediakan dana dengan pertukaran untuk pengiklanan
Stakeholder	:	Orang, kelompok, organisasi, masyarakat yang berkepentingan dengan rencana
Exposure	:	Paparan, aktivitas menyorot suatu isu tertentu.
Information gathering	:	Merupakan dimensi ketika petugas penjualan mengumpulkan informasi konsumen, melakukan riset penjualan dan melaporkan hasil penjualan.
KPI (Key Performance Indicators)	:	Pengukuran kinerja yang mengevaluasi kesuksesan organisasi atau aktivitas khusus dan bagaimana interaksinya dengan tujuan yang ingin dicapai.
Venue	:	Lokasi yang sesuai, biasanya digunakan untuk menggambarkan lokasi acara atau pertemuan.

Bagian II

Kompetensi Pedagogik





Pendahuluan

A. Latar Belakang



Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 1 angka 1 menyatakan bahwa “pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara”. Selanjutnya, Pasal 3 menegaskan bahwa pendidikan nasional “berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka

mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab”.

Fungsi dan tujuan pendidikan nasional tersebut menjadi parameter utama untuk merumuskan Standar Nasional Pendidikan. Standar Nasional Pendidikan “berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pendidikan dalam rangka mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu”. Standar Nasional Pendidikan terdiri atas 8 (delapan) standar, salah satunya adalah Standar Penilaian yang bertujuan untuk menjamin: a. perencanaan penilaian peserta didik sesuai dengan kompetensi yang akan dicapai dan berdasarkan prinsip-prinsip penilaian; b. pelaksanaan penilaian peserta didik secara profesional, terbuka, edukatif, efektif, efisien, dan sesuai dengan konteks sosial budaya; dan c. pelaporan hasil penilaian peserta didik secara objektif, akuntabel, dan informatif.

Hasil belajar peserta didik tidak selalu mudah untuk dinilai. Apalagi sesuai dengan amanat permendikbud 104 tahun 2013 penilaian mengukur tidak hanya pengetahuan tetapi juga keterampilan dan sikap. Tapi yang lebih penting adalah apakah penilaian yang dilakukan sudah sesuai dengan tujuan penilaian? Untuk menjawab hal tersebut tentu kita harus memahami mengapa penilaian dilakukan dan manfaat apa yang didapat dari penilaian yang kita lakukan. Karena itu dalam modul ini dibahas tentang “Manfaat Penilaian”, bagaimana memanfaatkan hasil penilaian dan evaluasi untuk kepentingan pembelajaran termasuk sebagai informasi bagi guru, stake holder dan yang lebih penting bagi peserta didik.

B. Tujuan Umum



Pembahasan materi ini ditujukan untuk meningkatkan pengetahuan kemampuan pedagogis guru SMK pada khususnya yang berhubungan dengan pemanfaatan hasil penilaian dan evaluasi untuk meningkatkan hasil belajar peserta didik.

Diharapkan setelah menyelesaikan modul ini peserta diklat dapat:

1. Menggunakan informasi hasil penilaian dan evaluasi untuk menentukan ketuntasan belajar
2. Menggunakan informasi hasil penilaian dan evaluasi untuk merancang program remedial dan pengayaan.
3. Mengomunikasikan hasil penilaian dan evaluasi kepada pemangku kepentingan.
4. Pemanfaatkan informasi hasil penilaian dan evaluasi pembelajaran untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.



-
- 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, dan intelektual

Peta kompetensi **Memfaatkan hasil penilaian dan evaluasi untuk kepentingan pembelajaran.**

Memfaatkan hasil penilaian dan evaluasi untuk kepentingan pembelajaran

1. Menggunakan informasi hasil penilaian dan evaluasi untuk menentukan ketuntasan belajar

2. Menggunakan informasi hasil penilaian dan evaluasi untuk merancang program remedial dan pengayaan.

3. Mengomunikasikan hasil penilaian dan evaluasi kepada pemangku kepentingan

4. Pemanfaatan informasi hasil penilaian dan evaluasi pembelajaran untuk meningkatkan kualitas pembelajaran..

D. Ruang Lingkup



Ruang lingkup materi ajar **manfaat penilaian** adalah pemanfaatan hasil penilaian dan evaluasi untuk kepentingan pembelajaran yang meliputi:

1. Penggunaan informasi hasil penilaian dan evaluasi untuk menentukan ketuntasan belajar
2. Penggunaan informasi hasil penilaian dan evaluasi untuk merancang program remedial dan pengayaan.
3. Pengomunikasian hasil penilaian dan evaluasi kepada pemangku kepentingan.

Pemanfaatan informasi hasil penilaian dan evaluasi pembelajaran untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.



Materi ajar ini membahas pemanfaatan hasil penilaian dan evaluasi untuk kepentingan pembelajaran yang terbagi dalam dua kegiatan pembelajaran. Setiap kegiatan pembelajaran diawali dengan uraian mengenai tujuan dan indikator pencapaian kompetensi. Peserta pelatihan diharapkan memahami tujuan dan indikator pencapaian kompetensi setiap kegiatan pembelajaran terlebih dahulu agar dapat lebih fokus ketika membaca uraian materi.

Modul ini juga dilengkapi dengan latihan/kasus/tugas setelah uraian materi dan aktivitas pembelajaran. Agar tujuan pembelajaran tercapai dengan baik, peserta pelatihan diharapkan berusaha mengerjakan latihan/kasus/tugas yang ada sebelum menggunakan umpan balik dan kunci jawaban yang ada.



Kegiatan Pembelajaran 1

Penggunaan Informasi Hasil Penilaian dan Evaluasi

A. Tujuan



Setelah mempelajari materi tentang penggunaan informasi hasil penilaian dan evaluasi di kegiatan pembelajaran 1, peserta diharapkan mampu menggunakan informasi hasil penilaian dan evaluasi untuk menentukan ketuntasan belajar dan merancang program remedial dan pengayaan.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi



1. Menggunakan informasi hasil penilaian dan evaluasi untuk menentukan ketuntasan belajar
 - 1.1. Menganalisis hasil penilaian pelajaran yang diampu
 - 1.2. Menyeleksi hasil penilaian dan evaluasi untuk menentukan ketuntasan belajar sesuai dengan proses dan hasil belajar pada mata pelajaran yang diampu
 - 1.3. Menemukan informasi hasil evaluasi pembelajaran pada mata pelajaran yang diampu sebagai bahan perbaikan untuk pembelajaran selanjutnya
 - 1.4. Merumuskan ketuntasan hasil belajar berdasarkan informasi hasil penilaian pada mata pelajaran yang diampu
2. Menggunakan informasi hasil penilaian dan evaluasi untuk merancang program remedial dan Pengayaan:
 - 2.1. Mengemukakan remedial dan pengayaan sebagai bagian dari tindak lanjut hasil pembelajaran
 - 2.2. Mengklasifikasikan hasil penilaian dan evaluasi pembelajaran terhadap peserta didik pada mata pelajaran yang diampu

- 2.3. Membuat struktur program remedial dan pengayaan sesuai hasil penilaian dan evaluasi pada mata pelajaran yang diampu
- 2.4. Membuat rancangan program remedial dan pengayaan sebagai tindak lanjut dari hasil penilaian dan evaluasi pembelajaran pada mapel yang di ampu

C. Uraian Materi



1. Penggunaan informasi hasil penilaian dan evaluasi untuk menentukan ketuntasan belajar.

Penilaian dalam Permendikbud Nomor 104 Tahun 2014 adalah proses pengumpulan dan pengolahan informasi untuk mengukur pencapaian hasil peserta didik. Lebih lanjut dijelaskan bahwa penilaian hasil belajar oleh pendidik dilakukan untuk memantau proses, kemajuan belajar, dan perbaikan hasil belajar peserta didik secara berkesinambungan.

Penilaian merupakan bagian dari proses pembelajaran. Laporan penilaian di sekolah adalah penting untuk pengajaran yang efektif dan untuk proses belajar peserta didik. Hal ini karena laporan tersebut menyimpulkan penilaian prestasi peserta didik, atau untuk mengetahui apa yang peserta didik tahu dan apa yang bisa mereka lakukan. Bagi peserta didik, proses belajar yang terbaik adalah bila kegiatan belajar dipilih secara hati-hati untuk membangun keterampilan yang telah mereka kembangkan dan menantang mereka untuk belajar hal-hal baru. Penilaian memberi guru informasi yang mereka butuhkan untuk merencanakan program belajar yang baik.

Guru menggunakan berbagai langkah dan pendekatan untuk mendapat informasi mengenai pencapaian peserta didik, apa yang mereka telah kuasai dan bagaimana mereka dapat membuat kemajuan lebih lanjut. Informasi penilaian dapat dikumpulkan dengan berbagai cara termasuk:

- Pengamatan guru mengenai apa yang dilakukan peserta didik setiap hari;
- Mengumpulkan sampel kerja peserta didik;

- Wawancara guru atau diskusi dengan peserta didik; dan
- Tes atau survei tertulis.



Gambar 1. 1 Contoh Portofolio Siswa

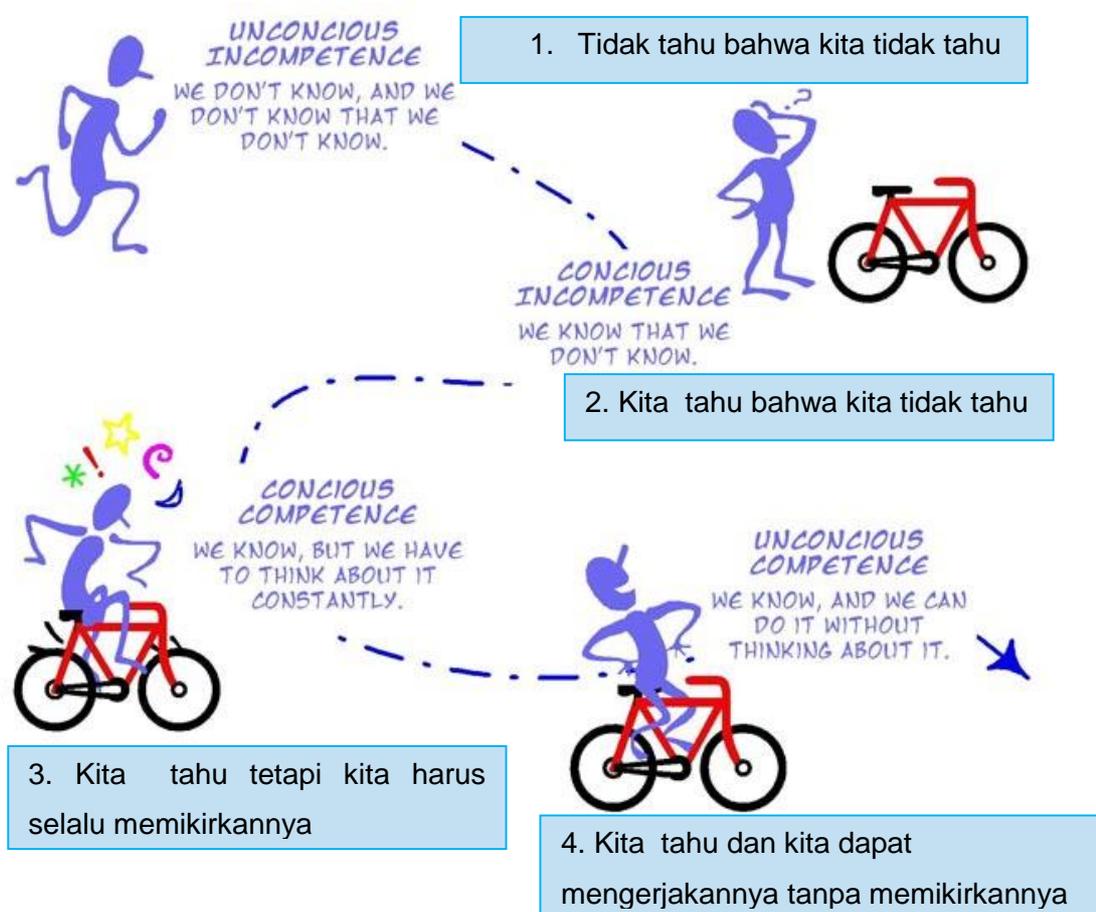
Sumber : www.profoliosrock.wordpress.com

Guru menggunakan penilaian profesional mereka untuk menafsirkan dan menggunakan informasi ini. Hasil penilaian diharapkan dapat membantu peserta didik. Penilaian dapat memotivasi peserta didik untuk mengambil langkah-langkah pembelajaran berikutnya. Penilaian dan evaluasi juga berfungsi sebagai informasi untuk menentukan ketuntasan belajar peserta didik.

a. Pembelajaran Tuntas

Pembelajaran tuntas merupakan suatu pendekatan pembelajaran untuk memastikan bahwa semua peserta didik menguasai hasil pembelajaran yang diharapkan dalam suatu unit pembelajaran sebelum berpindah ke unit pembelajaran berikutnya. Pendekatan ini membutuhkan waktu yang cukup dan proses pembelajaran yang berkualitas. Menurut Bloom (1968) pembelajaran tuntas merupakan suatu pendekatan pembelajaran yang difokuskan pada penguasaan peserta didik dalam suatu hal yang dipelajari.

Asumsi yang digunakan dalam pembelajaran tuntas yaitu jika setiap peserta didik diberikan waktu sesuai yang diperlukannya untuk mencapai suatu tingkat kompetensi, maka pada waktu yang sudah ditentukan dia akan mencapai tingkat kompetensi tersebut. Akan tetapi jika tidak cukup waktu atau peserta didik tersebut tidak menggunakan waktu yang diperlukan, maka ia tidak akan mencapai tingkat kompetensi yang sudah ditentukan.



Gambar 1. 2 Mastery Learning Bloom

Keberhasilan belajar peserta didik ditentukan seberapa jauh peserta didik berusaha untuk mencapai keberhasilan tersebut. Menurut Brown dan Saks (1980) usaha belajar peserta didik mempunyai dua dimensi, yaitu:

1. Jumlah waktu yang dihabiskan peserta didik dalam suatu kegiatan belajar, dan
2. Intensitas keterlibatan peserta didik dalam kegiatan belajar tersebut.

Usaha belajar dan waktu merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan untuk mencapai keberhasilan belajar. Jika kita mengatakan bahwa seorang peserta didik menghabiskan banyak waktu dalam belajar, biasanya yang dimaksud adalah bahwa peserta didik tersebut usahanya cukup kuat untuk mencapai keberhasilan belajar. Sebaliknya jika kita mengatakan bahwa seorang peserta didik menghabiskan sedikit waktu dalam belajar, maka bisa disimpulkan peserta didik tersebut lemah usahanya dalam mencapai keberhasilan belajar.

b. Menentukan Ketuntasan Belajar Berdasarkan Hasil Penilaian Dan Evaluasi

Ketuntasan belajar menurut Permendikbud 104 tahun 2014 adalah ketuntasan penguasaan substansi dan ketuntasan belajar dalam konteks kurun waktu belajar. Ketuntasan penguasaan substansi yaitu ketuntasan belajar KD yang merupakan tingkat penguasaan peserta didik atas KD tertentu pada tingkat penguasaan minimal atau di atasnya, sedangkan ketuntasan belajar dalam konteks kurun waktu belajar terdiri atas ketuntasan belajar dalam setiap semester, setiap tahun ajaran dan tingkat satuan pendidikan.

Ketuntasan belajar dalam satu semester adalah keberhasilan peserta didik menguasai kompetensi dari sejumlah mata pelajaran yang diikutinya dalam satu semester. Ketuntasan belajar dalam setiap tahun ajaran adalah keberhasilan peserta didik pada semester ganjil dan genap dalam satu tahun ajaran. Ketuntasan dalam tingkat satuan pendidikan adalah keberhasilan peserta didik menguasai kompetensi seluruh mata pelajaran dalam suatu satuan pendidikan untuk menentukan kelulusan peserta didik dari satuan pendidikan.

Nilai ketuntasan kompetensi sikap dituangkan dalam bentuk predikat, yaitu predikat sangat baik (SB), Baik (B) , Cukup (C), dan Kurang (K). ketuntasan belajar untuk sikap (KD pada KI1 dan KI 2) ditetapkan dengan predikat Baik (B). sebagaimana tertera pada tabel berikut.

Tabel 1. 1 Nilai Ketuntasan sikap

Nilai Ketuntasan Sikap (Predikat)
Sangat Baik (SB)
Baik (B)
Cukup (C)
Kurang (K)

Nilai kompetensi dan Keterampilan dituangkan dalam bentuk angka dan huruf, yakni 4,00 -1,00 untuk angka yang ekuivalen dengan huruf A sampai dengan D. Ketuntasan belajar untuk pengetahuan ditetapkan dengan skor rerata 2,67 untuk keterampilan ditetapkan dengan capaian optimum 2,67. Sebagaimana tertera pada tabel berikut.

Tabel 1. 2 Nilai Ketuntasan Pengetahuan dan Keterampilan

Nilai Ketuntasan Pengetahuan dan Keterampilan	
Rentang Angka	Huruf
3,85 – 4,00	A
3,51 – 3,84	A-
3,18 – 3,50	B+
2,85 – 3,17	B
2,51 – 2,84	B-
2,18 – 2,50	C+
1,85 – 2,17	C

1,51 – 1,84	C-
1,18 – 1,50	D+
1,00 – 1,17	D

Dalam Permendikbud 104 tahun 2014 juga dicantumkan bahwa untuk mata pelajaran yang belum tuntas pada semester berjalan dituntaskan melalui pembelajaran remedi sebelum memasuki semester berikutnya.

Salah satu prinsip penilaian pada kurikulum berbasis kompetensi adalah menggunakan acuan kriteria, yakni menggunakan kriteria tertentu dalam menentukan kelulusan peserta didik. **Kriteria paling rendah untuk menyatakan peserta didik mencapai ketuntasan dinamakan Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM).**

Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) harus ditetapkan sebelum awal tahun ajaran dimulai. Seberapapun besarnya jumlah peserta didik yang melampaui batas ketuntasan minimal, tidak mengubah keputusan pendidik dalam menyatakan lulus dan tidak lulus pembelajaran. Penilaian ini menggunakan pendekatan Penilaian Acuan Kriteria (PAK). PAK adalah penilaian yang dalam menginterpretasikan hasil pengukuran secara langsung didasarkan pada standar performansi tertentu yang ditetapkan. Penilaian Acuan Kriteria tidak diubah secara serta merta karena hasil empirik penilaian.

Kriteria ketuntasan minimal ditetapkan sesuai standar nasional seperti tercantum dalam Permendikbud nomor 104 tahun 2014 yang sudah dijabarkan sebelumnya. Kriteria ketuntasan menunjukkan persentase tingkat pencapaian kompetensi yang dinyatakan dengan angka maksimal 4 dengan skala 1 sampai 4, atau 100 (seratus) jika menggunakan skala 0 sampai dengan 100. Angka maksimal 100 merupakan kriteria ketuntasan ideal. Target ketuntasan secara nasional diharapkan mencapai minimal 2,67 atau jika dikonversi ke seratus sekitar 66,75. Satuan pendidikan dapat memulai dari kriteria ketuntasan minimal di bawah target nasional kemudian ditingkatkan secara bertahap.

Kriteria ketuntasan minimal menjadi acuan bersama pendidik, peserta didik, dan orang tua peserta didik. Oleh karena itu pihak-pihak yang berkepentingan terhadap penilaian di sekolah berhak untuk mengetahuinya. Satuan pendidikan perlu melakukan sosialisasi agar informasi dapat diakses dengan mudah oleh peserta didik dan atau orang tuanya. Kriteria ketuntasan minimal harus dicantumkan dalam Laporan Hasil Belajar (LHB) sebagai acuan dalam menyikapi hasil belajar peserta didik.

Fungsi kriteria ketuntasan minimal:

1. Sebagai acuan bagi pendidik dalam menilai kompetensi peserta didik sesuai kompetensi dasar mata pelajaran yang diikuti. Setiap kompetensi dasar dapat diketahui ketercapaiannya berdasarkan KKM yang ditetapkan. Pendidik harus memberikan respon yang tepat terhadap pencapaian kompetensi dasar dalam bentuk pemberian layanan remedial atau layanan pengayaan;
2. Sebagai acuan bagi peserta didik dalam menyiapkan diri mengikuti penilaian mata pelajaran. Setiap kompetensi dasar (KD) dan indikator ditetapkan KKM yang harus dicapai dan dikuasai oleh peserta didik. Peserta didik diharapkan dapat mempersiapkan diri dalam mengikuti penilaian agar mencapai nilai melebihi KKM. Apabila hal tersebut tidak bisa dicapai, peserta didik harus mengetahui KD-KD yang belum tuntas dan perlu perbaikan;
3. Dapat digunakan sebagai bagian dari komponen dalam melakukan evaluasi program pembelajaran yang dilaksanakan di sekolah. Evaluasi keterlaksanaan dan hasil program kurikulum dapat dilihat dari keberhasilan pencapaian KKM sebagai tolok ukur. Oleh karena itu hasil pencapaian KD berdasarkan KKM yang ditetapkan perlu dianalisis untuk mendapatkan informasi tentang peta KD-KD tiap mata pelajaran yang mudah atau sulit, dan cara perbaikan dalam proses pembelajaran maupun pemenuhan sarana prasarana belajar di sekolah;

4. Merupakan kontrak pedagogik antara pendidik dengan peserta didik dan antara satuan pendidikan dengan masyarakat. Keberhasilan pencapaian KKM merupakan upaya yang harus dilakukan bersama antara pendidik, peserta didik, pimpinan satuan pendidikan, dan orang tua. Pendidik melakukan upaya pencapaian KKM dengan memaksimalkan proses pembelajaran dan penilaian. Peserta didik melakukan upaya pencapaian KKM dengan proaktif mengikuti kegiatan pembelajaran serta mengerjakan tugas-tugas yang telah didesain pendidik. Orang tua dapat membantu dengan memberikan motivasi dan dukungan penuh bagi putra-putrinya dalam mengikuti pembelajaran. Sedangkan pimpinan satuan pendidikan berupaya memaksimalkan pemenuhan kebutuhan untuk mendukung terlaksananya proses pembelajaran dan penilaian di sekolah;
5. Merupakan target satuan pendidikan dalam pencapaian kompetensi tiap mata pelajaran. Satuan pendidikan harus berupaya semaksimal mungkin untuk melampaui KKM yang ditetapkan. Keberhasilan pencapaian KKM merupakan salah satu tolok ukur kinerja satuan pendidikan dalam menyelenggarakan program pendidikan. Satuan pendidikan dengan KKM yang tinggi dan dilaksanakan secara bertanggung jawab dapat menjadi tolok ukur kualitas mutu pendidikan bagi masyarakat.

2. Menggunakan informasi hasil penilaian dan evaluasi untuk merancang program remedial dan pengayaan.

1. Pembelajaran Remedial

Remedial diartikan sebagai pengobatan, penawaran, serta penyembuhan yang berhubungan dengan perbaikan. Dalam pengertian yang lebih luas pengajaran remedial yaitu pengajaran yang bersifat kuratif (penyembuhan) dan atau korektif (perbaikan). Jadi pengajaran remedial merupakan bentuk khusus pengajaran yang bertujuan untuk menyembuhkan atau memperbaiki proses pembelajaran yang menjadi penghambat atau yang dapat menimbulkan masalah atau kesulitan belajar bagi peserta didik. Sedangkan menurut Prayitno (2008) remedial merupakan suatu bentuk bantuan yang diberikan kepada seseorang

atau sekelompok peserta didik yang menghadapi masalah belajar dengan maksud untuk memperbaiki kesalahan - kesalahan dalam proses dan hasil belajar mereka.

Pembelajaran remedial adalah pemberian bantuan bagi peserta didik yang mengalami kesulitan atau kelambatan belajar. Pemberian pembelajaran remedial meliputi dua langkah pokok, yaitu pertama mendiagnosis kesulitan belajar, dan kedua memberikan perlakuan (treatment) pembelajaran remedial.

Teknik yang dapat digunakan untuk mendiagnosis kesulitan belajar antara lain: tes prasyarat (prasyarat pengetahuan, prasyarat keterampilan), tes diagnostik, wawancara, pengamatan, dsb

Bentuk pelaksanaan pembelajaran remedial dapat dilakukan melalui:

- 1) Pemberian pembelajaran ulang dengan metode dan media yang berbeda jika jumlah peserta yang mengikuti remedial lebih dari 50%;
- 2) Pemberian tugas- tugas kelompok jika jumlah peserta yang mengikuti remedial lebih dari 20 % tetapi kurang dari 50%;
- 3) Pemberian bimbingan secara khusus, misalnya bimbingan perorangan jika jumlah peserta didik yang mengikuti remedial maksimal 20 %;

Pembelajaran remedial diakhiri dengan penilaian. Pembelajaran remedial dan penilaiannya dilaksanakan di luar jam tatap muka.

Dalam Permendikbud 104 tahun 2014 dijelaskan bahwa untuk mata pelajaran yang belum tuntas pada semester berjalan dituntaskan melalui pembelajaran remedi sebelum memasuki semester berikutnya.

Menurut Abu Ahmadi dan Widodo Suriono (1991) perbedaan antara pembelajaran biasa dengan remedial adalah:

Tabel 1. 3 Perbedaan antara pembelajaran biasa dengan remedial

	Pembelajaran Biasa	Remedial
a	Program pembelajaran di kelas dan semua peserta didik ikut berpartisipasi	Dilakukan setelah ada kesulitan belajar kemudian diadakan pelayanan khusus

	Pembelajaran Biasa	Remedial
b	Untuk mencapai tujuan pembelajaran yang sudah ditetapkan sesuai dengan kurikulum yang berlaku dan sama untuk semua peserta didik	Tujuannya disesuaikan dengan kesulitan belajar peserta didik walaupun tujuan akhirnya sama
c	Metode pembelajaran sama untuk semua peserta didik	Metode disesuaikan dengan latar belakang kesulitan
d	Pembelajaran dilakukan oleh guru	Pembelajaran dilakukan oleh tim/kerjasama
e	Alat pembelajaran ditujukan untuk seluruh peserta didik di kelas	Alat pembelajaran lebih bervariasi
f	Pendekatan klasikal	Pendekatan individu
g	Evaluasi pembelajaran untuk seluruh peserta didik dikelas	Evaluasi pembelajaran disesuaikan dengan kesulitan yang dialami peserta didik

Pembelajaran remedial mempunyai banyak fungsi bagi peserta didik yang mengalami kesulitan belajar. Fungsi pembelajaran remedial antara lain yaitu :

- 1) fungsi korektif, adalah usaha untuk memperbaiki atau meninjau kembali sesuatu yang dianggap keliru. Pembelajaran remedial mempunyai fungsi korektif karena pembelajaran ini dilakukan dalam rangka perbaikan dalam proses pembelajaran.
- 2) fungsi pemahaman, dalam pelaksanaan remedial terjadi proses pemahaman terhadap pribadi peserta didik, baik dari pihak guru, pembimbing maupun peserta didik itu sendiri. Dalam hal ini guru berusaha membantu peserta didik untuk memahami dirinya dalam hal jenis dan sifat kesulitan yang dialami, kelemahan dan kelebihan yang dimiliki.

- 3) fungsi penyesuaian, dalam hal ini peserta didik dibantu untuk belajar sesuai dengan keadaan dan kemampuan yang dimilikinya sehingga tidak menjadikan beban bagi peserta didik. Penyesuaian beban belajar memberikan peluang bagi peserta didik untuk memperoleh prestasi belajar yang baik.
- 4) fungsi pengayaan, dalam hal ini guru berusaha membantu peserta didik mengatasi kesulitan belajar dengan menyediakan atau menambah berbagai materi yang tidak atau belum disampaikan dalam pembelajaran biasa.
- 5) fungsi akselerasi, yaitu usaha mempercepat pelaksanaan proses pembelajaran dalam arti menambah waktu dan materi untuk mengejar kekurangan yang dialami peserta didik.
- 6) fungsi terapeutik, karena secara langsung atau tidak remedial berusaha menyembuhkan beberapa gangguan atau hambatan peserta didik.

Pendekatan remedial menurut Sugihartono (2012) dibagi menjadi tiga yaitu :

- 1) Pendekatan kuratif, pendekatan ini dilakukan setelah program pembelajaran yang pokok selesai dilaksanakan dan dievaluasi, guru akan menjumpai beberapa bagian di peserta didik yang tidak mampu menguasai seluruh bahan yang telah disampaikan. Dalam hal ini guru harus mengambil sikap yang tepat dalam memberikan layanan bimbingan belajar yang disebut dengan pembelajaran remedial.
- 2) Pendekatan preventif, pendekatan ini diberikan kepada peserta didik yang diduga akan mengalami kesulitan belajar dalam menyelesaikan program yang akan ditempuh. Pendekatan preventif ini bertolak dari hasil pretes atau evaluative reflektif. Berdasarkan hasil pretes ini guru dapat mengklasifikasikan kemampuan peserta didik menjadi tiga golongan, yaitu peserta didik yang diperkirakan mampu menyelesaikan program sesuai dengan waktu yang disediakan, peserta didik yang diperkirakan akan mampu menyelesaikan program lebih cepat dari waktu yang ditetapkan, dan peserta didik diperkirakan akan terlambat atau tidak dapat menyelesaikan

program sesuai waktu yang telah ditetapkan. Dari penggolongan ini maka teknik layanan yang dapat dilakukan meliputi kelompok belajar homogen, layanan individual dan layanan pembelajaran dengan kelas khusus.

- 3) Pendekatan pengembangan, pendekatan ini merupakan upaya diagnostik yang dilakukan guru selama berlangsungnya pembelajaran. Sasarannya agar peserta didik dapat segera mengatasi hambatan - hambatan yang dialami selama mengikuti pembelajaran.

2. Program Pengayaan

Pengayaan adalah kegiatan tambahan yang diberikan kepada peserta didik yang telah mencapai ketuntasan belajar yang dimaksudkan untuk menambah wawasan atau memperluas pengetahuannya dalam materi pelajaran yang telah dipelajarinya. Disamping itu pembelajaran pengayaan bisa diartikan memberikan pemahaman yang lebih dalam dari pada sekedar standar kompetensi dalam kurikulum. Pengayaan dapat juga diartikan sebagai pengalaman atau kegiatan peserta didik yang melampaui persyaratan minimal yang ditentukan oleh kurikulum dan tidak semua peserta didik dapat melakukannya.

Program pengayaan merupakan kegiatan yang diperuntukkan bagi peserta didik yang memiliki kemampuan akademik yang tinggi yang berarti mereka adalah peserta didik yang tergolong cepat dalam menyelesaikan tugas belajarnya. Selain itu, Pembelajaran pengayaan merupakan pembelajaran tambahan dengan tujuan untuk memberikan kesempatan pembelajaran baru bagi peserta didik yang memiliki kelebihan sedemikian sehingga mereka dapat mengoptimalkan perkembangan minat, bakat dan kecakapan.

Sedangkan menurut Prayitno, kegiatan pengayaan merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan kepada seorang atau beberapa orang peserta didik yang sangat cepat dalam belajar. Mereka memerlukan tugas-tugas tambahan yang terencana untuk menambah memperluas

pengetahuan dan keterampilan yang telah dimilikinya dalam kegiatan pembelajaran sebelumnya.

Kegiatan pengayaan ini ada dua macam, yaitu ;

- 1) Pengayaan horizontal, yaitu upaya memberikan tugas sampingan yang akan memperkaya pengetahuan peserta didik mengenai materi yang sama.
- 2) Pengayaan vertikal, yaitu kegiatan pengayaan yang berupa peningkatan dari tingkat pengetahuan yang sedang diajarkankan ke tingkat yang lebih tinggi, sehingga peserta didik maju dari satuan pelajaran sedang yang diajarkan kesatuan pelajaran berikutnya menurut kemampuan dan kecerdasannya sendiri.

Bentuk Pelaksanaan Pembelajaran Pengayaan dapat dilakukan sebagai berikut:

- 1) **Belajar kelompok**, sekelompok peserta didik yang memiliki minat tertentu diberikan pembelajaran bersama pada jam–jam sekolah biasa, sambil mengikuti teman–temannya yang mengikuti pembelajaran remedial karena belum mencapai ketuntasan.
- 2) **Belajar mandiri**, yaitu secara mandiri peserta didik belajar mengenai sesuatu yang diminati.
- 3) **Pembelajaran berbasis tema**, yaitu memadukan kurikulum dibawah tema besar sehingga peserta didik dapat mempelajari hubungan antara berbagai disiplin ilmu.
- 4) **Pemadatan kurikulum**, yaitu pemberian pembelajaran hanya untuk kompetensi / materi yang belum diketahui peserta didik. Dengan demikian, tersedia waktu bagi peserta didik untuk memperoleh kompetensi/materi baru, atau bekerja proyek secara mandiri sesuai dengan kapasitas maupun kapabilitas masing–masing.

Tujuan pengayaan selain untuk meningkatkan pemahaman dan wawasan terhadap materi yang sedang atau telah dipelajarinya, juga agar peserta didik dapat belajar secara optimal baik dalam hal pendayagunaan kemampuannya maupun perolehan dari hasil belajar.

Kegiatan program pengayaan diawali dari kegiatan pembelajaran atau dengan penyajian pelajaran terlebih dahulu dengan mengacu kepada kriteria belajar tuntas. Pelaksanaan program pengayaan didasarkan pada hasil tes formatif atau sumatif yang fungsinya sebagai *feed back* bagi guru dalam rangka memperbaiki kegiatan pembelajaran,

Sebagai dasar diberikannya pembelajaran pengayaan, sebelumnya dapat dilakukan tindakan berikut ini:

- 1) Identifikasi kemampuan belajar berdasarkan jenis serta tingkat kelebihan belajar peserta didik misal belajar lebih cepat, menyimpan informasi lebih mudah, keingintahuan lebih tinggi, berpikir mandiri, superior dan berpikir abstrak, memiliki banyak minat;
- 2) Identifikasi kemampuan berlebih peserta didik dapat dilakukan antara lain melalui : tes IQ, tes inventori, wawancara, pengamatan, dsb

Dari hasil penilaian peserta didik akan terdapat dua kemungkinan : Bagi peserta didik yang taraf penguasaannya kurang dari 75% perlu diberikan perbaikan (*remedial teaching*). Bagi peserta didik yang taraf penguasaannya lebih dari 75% perlu diberikan pengayaan. Pelaksanaan pengayaan ini bisa dilakukan baik di dalam atau di luar jam tatap muka.

Pembelajaran pengayaan dapat pula dikaitkan dengan kegiatan penugasan terstruktur dan kegiatan mandiri tidak terstruktur. Penilaian hasil belajar kegiatan pengayaan, tentu tidak sama dengan kegiatan pembelajaran biasa, tetapi cukup dalam bentuk portofolio, dan harus dihargai sebagai nilai tambah (lebih) dari peserta didik yang normal.

Tim Pengembang Kurikulum sekolah yang selanjutnya disebut TPK sekolah adalah tim yang ditetapkan oleh kepala sekolah yang bertugas untuk merancang dan mengembangkan kurikulum, yang terdiri atas wakil kepala sekolah, pendidik, tenaga kependidikan, Guru BK/konselor, dan kepala sekolah sebagai ketua merangkap anggota.

Uraian Prosedur Kerja Pelaksanaan Pembelajaran Remedial dan Pengayaan:

- 1) Kepala sekolah menugaskan wakil kepala sekolah bidang kurikulum dan TPK sekolah menyusun rencana kegiatan dan rambu-rambu pelaksanaan pembelajaran remedial dan pembelajaran pengayaan.
- 2) Kepala sekolah memberikan arahan teknis tentang program remedial dan pengayaan yang sekurang-kurangnya mencakup:
 - a) Dasar pelaksanaan pembelajaran remedial dan pengayaan;
 - b) Tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan pembelajaran remedial dan pengayaan;
 - c) Manfaat pembelajaran remedial dan pengayaan;
 - d) Hasil yang diharapkan dari pembelajaran remedial dan pengayaan
 - e) unsur yang terlibat dan uraian tugas dalam pelaksanaan pembelajaran remedial dan pengayaan
- 3) Wakil kepala sekolah bidang kurikulum bersama TPK sekolah menyusun rencana kegiatan dan rambu-rambu pelaksanaan pembelajaran remedial dan pengayaan sekurang-kurangnya berisi uraian kegiatan, sasaran/hasil, pelaksana, dan jadwal pelaksanaan.
- 4) Kepala sekolah bersama wakil kepala sekolah bidang kurikulum /TPK sekolah dan guru/MGMP membahas rencana kegiatan dan rambu - rambu pelaksanaan pembelajaran remedial dan pengayaan.
- 5) Kepala sekolah menandatangani rencana kegiatan dan rambu-rambu pelaksanaan pembelajaran remedial dan pengayaan.
- 6) Guru/MGMP menentukan jenis program remedial atau pengayaan berdasarkan pencapaian kompetensi peserta didik dengan menggunakan analisis ketuntasan KKM, dengan acuan:
 - a) Program remedial jika pencapaian kompetensi peserta didik kurang dari nilai KKM,
 - b) Program pengayaan jika pencapaian kompetensi peserta didik lebih atau sama dengan nilai KKM;

- 7) Guru/MGMP melaksanakan program pembelajaran pengayaan dan pembelajaran remedial berdasarkan klasifikasi hasil pencapaian kompetensi peserta didik.
- 8) Guru/MGMP melaksanakan penilaian bagi peserta didik yang mengikuti program pengayaan yang hasilnya dimasukkan dalam portofolio.
- 9) Guru/MGMP melaksanakan penilaian ulang bagi peserta didik yang mengikuti remedial dan hasilnya sebagai nilai pencapaian kompetensi peserta didik

D. Aktivitas Pembelajaran



Pertama-tama peserta diklat dibagi menjadi beberapa kelompok dengan masing-masing kelompok terdiri dari 5 orang. Masing-masing kelompok menyimak dan membaca Penggunaan hasil penilaian dan evaluasi. Selanjutnya peserta dalam kelompok berdiskusi untuk saling bertanya tentang materi yang sudah diberikan. Masing-masing kelompok diminta menggali informasi dari berbagai sumber untuk melengkapi informasi mengenai penggunaan hasil penilaian dan evaluasi. Dengan bantuan LK 1.

LK 1

(Analisis Kasus)

Kasus 1.

Pak Budi adalah guru Bahasa Indonesia di kelas X. Dari hasil akhir penilaian kelas pada KD 3.5 diketahui bahwa dari 30 peserta didik ada 6 orang peserta didik yang mendapat nilai dibawah 2,67, ada 15 peserta didik yang nilainya di atas 3.

Kasus 2

Pada pembelajaran KD 3. 6, Pak Budi, guru bahasa Indonesia di kelas X mendapatkan bahwa ada 20 peserta didik yang nilainya dibawah 2,67 , sementara sisanya di atas 2,67.

Analisis kasus diatas lalu uraikan dengan bantuan pertanyaan di bawah ini:

1. Hal-hal apa yang harus diperhatikan pak budi sebelum melakukan kegiatan remedi atau pengayaan?
2. Bentuk remedi atau pengayaan apa yang harus dilakukan oleh pak budi?
3. Apa yang harus pak Budi lakukan sebelum melanjutkan ke KD berikutnya pada kasus 1 dan kasus 2

Uraian **hasil** diskusi:

Kasus 1: -----

Kasus 2: -----

Selanjutnya kelompok menyusun presentasi hasil diskusi. Di akhir sesi setiap kelompok mempresentasikan hasil diskusi kelompok dan mencatat setiap saran dan pertanyaan dari kelompok lain untuk melengkapi laporan hasil diskusi kelompoknya. Fasilitator mendampingi dan memandu setiap kegiatan pembelajaran yang dilakukan oleh peserta diklat.

E. Latihan/Kasus/Tugas



1. Uraikan konsep pembelajaran tuntas
2. Tentukan KKM untuk penilaian sikap, pengetahuan dan keterampilan untuk mapel ang anda ajarkan
3. Uraikan apa yang harus dilakukan agar siswa anda mencapai KKM tersebut, dan apa yang harus dilakukan bila siswa Anda tidak mencapai KKM tersebut.

F. Rangkuman



Penilaian dalam Permendikbud Nomor 104 Tahun 2014 adalah proses pengumpulan dan pengolahan informasi untuk mengukur pencapaian hasil peserta didik. Lebih lanjut dijelaskan bahwa penilaian hasil belajar oleh pendidik dilakukan untuk memantau proses, kemajuan belajar, dan perbaikan hasil belajar peserta didik secara berkesinambungan.

Guru menggunakan penilaian profesional mereka untuk menafsirkan dan menggunakan informasi ini. Hasil penilaian diharapkan dapat membantu peserta didik. Penilaian dapat memotivasi peserta didik untuk mengambil langkah-langkah pembelajaran berikutnya. Penilaian dan evaluasi juga berfungsi sebagai informasi untuk menentukan ketuntasan belajar peserta didik.

Ketuntasan belajar dalam satu semester adalah keberhasilan peserta didik menguasai kompetensi dari sejumlah mata pelajaran yang diikutinya dalam

satu semester. Ketuntasan belajar dalam setiap tahun ajaran adalah keberhasilan peserta didik pada semester ganjil dan genap dalam satu tahun ajaran. Ketuntasan dalam tingkat satuan pendidikan adalah keberhasilan peserta didik menguasai kompetensi seluruh mata pelajaran dalam suatu satuan pendidikan untuk menentukan kelulusan peserta didik dari satuan pendidikan.

Ketuntasan belajar untuk sikap (KD pada KI1 dan KI 2) ditetapkan dengan predikat Baik (B). Ketuntasan belajar untuk pengetahuan ditetapkan dengan skor rerata 2,67 untuk keterampilan ditetapkan dengan capaian optimum 2,67.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut



Kerjakan soal evaluasi no 1 sd 10, Cocokkan jawaban latihan Anda dengan kunci jawaban yang ada di bawah ini. Setiap jawaban yang tepat diberi skor 5. Jumlahkan jawaban benar yang Anda peroleh.

Gunakan rumus di bawah ini untuk mengukur tingkat penguasaan Anda terhadap Kegiatan Belajar 1.

$$\text{Persentase tingkat penguasaan materi} = \frac{\text{Jumlah jawaban benar}}{10} \times 100\%$$

Bila tingkat penguasaan materi 80% atau lebih, berarti Anda dapat melanjutkan ke Kegiatan Belajar selanjutnya. Tetapi bila tingkat penguasaan Anda masih di bawah 80 %, Anda harus mengulangi Kegiatan Belajar 1, terutama bagian yang belum Anda kuasai.



Kegiatan Pembelajaran 2





Kegiatan Pembelajaran 2 Pemanfaatan Informasi Hasil Penilaian dan Evaluasi

A. Tujuan



Setelah mempelajari materi tentang penggunaan informasi hasil penilaian dan evaluasi di kegiatan pembelajaran 2 ini, peserta diharapkan mampu mengkomunikasikan hasil penilaian dan evaluasi kepada pemangku kepentingan dan memanfaatkannya untuk meningkatkan hasil pembelajaran.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi



1. Pengkomunikasian hasil penilaian dan evaluasi kepada pemangku kepentingan.
 - 1.1 Memutuskan hasil penilaian dan evaluasi pembelajaran yang diperoleh peserta didik pada mata pelajaran yang diampu
 - 1.2 Mentransfer hasil keputusan penilaian dan evaluasi pembelajaran mata pelajaran yang diampu pada pemangku kepentingan
2. Pemanfaatan informasi hasil penilaian dan evaluasi pembelajaran untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.
 - 2.1 Menemukan manfaat hasil penilaian dan evaluasi pembelajaran
 - 2.2 Merumuskan tindakan perbaikan kualitas pembelajaran berdasarkan hasil penilaian dan evaluasi pembelajaran pada mapel yang diampu.
 - 2.3 Merencanakan program perbaikan pembelajaran sesuai hasil evaluasi pembelajaran pada mapel yang diampu untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.

C. Uraian Materi



a. Pelaporan hasil penilaian

Hasil penilaian yang diperoleh peserta didik pada akhir semester dilaporkan dalam bentuk rapor. Rapor atau Laporan Pencapaian Kompetensi Peserta Didik ini menjadi dokumen resmi yang mencatat hasil capaian peserta didik selama proses pembelajaran di satuan pendidikan. Rapor harus memuat aspek-aspek pembelajaran peserta didik.

Pengembangan Laporan Pencapaian Kompetensi Peserta Didik pada dasarnya merupakan wewenang sekolah yang dikoordinasikan dengan Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota. Namun demikian, pemerintah pusat dalam hal ini kementerian pendidikan dan kebudayaan membantu sekolah mengembangkan Laporan Pencapaian Kompetensi Peserta Didik yang dapat menjadi acuan bagi sekolah dalam penyusunan rapor.

Penilaian pendidikan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah terdiri atas laporan hasil penilaian oleh pendidik yang berbentuk:

- 1) Nilai dan deskripsi pencapaian kompetensi, untuk hasil penilaian kompetensi pengetahuan dan keterampilan termasuk penilaian hasil pembelajaran tematik-terpadu.
- 2) Nilai dan deskripsi pencapaian kompetensi, untuk hasil penilaian kompetensi pengetahuan dan keterampilan termasuk penilaian hasil pembelajaran tematik-terpadu.
- 3) Deskripsi sikap, untuk hasil penilaian kompetensi sikap spiritual dan sikap sosial.

Penilaian oleh pendidik dilaksanakan secara berkesinambungan (terus-menerus) untuk memantau proses, kemajuan, dan perbaikan hasil dalam bentuk ulangan harian, ulangan tengah semester, ulangan akhir semester, dan ulangan kenaikan kelas. Penilaian oleh pendidik pada dasarnya digunakan untuk menilai pencapaian kompetensi peserta didik, dasar

memperbaiki proses pembelajaran, dan bahan penyusunan laporan kemajuan Pencapaian Kompetensi peserta didik.

Laporan Pencapaian Kompetensi peserta didik merupakan dokumen penghubung antara sekolah dengan orang tua peserta didik maupun dengan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk mengetahui kompetensi peserta didik. Oleh karena itu, laporan Pencapaian Kompetensi peserta didik harus komunikatif, informatif, dan komprehensif (menyeluruh) sehingga dapat memberikan gambaran mengenai hasil belajar peserta didik dengan jelas dan mudah dimengerti.

Bentuk Laporan hasil pembelajaran yang dilakukan oleh pendidik sesuai Permendikbud nomor 104 tahun 2014 dalam bentuk sebagai berikut.

1. Pelaporan oleh Pendidik. Laporan hasil penilaian oleh pendidik dapat berbentuk laporan hasil ulangan harian, ulangan tengah semester, ulangan akhir semester.
2. Pelaporan oleh Satuan Pendidikan. Rapor yang disampaikan oleh pendidik kepada kepala sekolah/madrasah dan pihak lain yang terkait (misal: wali kelas, guru Bimbingan dan Konseling, dan orang tua/wali). Pelaporan oleh Satuan Pendidikan meliputi:
 - a) hasil pencapaian kompetensi dan/atau tingkat kompetensi kepada orangtua/wali peserta didik dalam bentuk buku rapor;
 - b) pencapaian hasil belajar tingkat satuan pendidikan kepada dinas pendidikan kabupaten/kota dan instansi lain yang terkait; dan
 - c) hasil ujian Tingkat Kompetensi kepada orangtua/wali peserta didik dan dinas pendidikan.
 - 1) Nilai Untuk Rapor Hasil belajar yang dicantumkan dalam Rapor berupa: untuk ranah sikap menggunakan skor modus 1,00 – 4,00 dengan predikat Kurang (K), Cukup (C), Baik (B), dan Sangat Baik (SB);
 - 2) untuk ranah pengetahuan menggunakan skor rerata 1,00 – 4,00 dengan predikat D – A.
 - 3) untuk ranah keterampilan menggunakan skor optimum 1,00 – 4,00 dengan predikat D – A.

b. Memberikan informasi kepada orang tua dan pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholder*)

Penilaian digunakan untuk pelaporan dan menggambarkan kemajuan belajar peserta didik kepada orang tua. Hal ini perlu dilakukan karena orang tua adalah partner guru dalam proses mendidik peserta didik, selain itu pelaporan itu sebagai bentuk tanggung jawab guru terhadap orangtua dan yang telah menitipkan anaknya di sekolah dan stake holder yang berkepentingan. Guru perlu mengumpulkan dan menginterpretasikan informasi yang valid dan dapat diandalkan untuk berbagi dengan orang tua. Guru membuat penilaian tentang prestasi dan kemajuan dengan melihat informasi penilaian yang telah mereka kumpulkan. Informasi yang dibagikan kepada orang tua ini termasuk:

- berbagi informasi tentang proses belajar dan prestasi peserta didik;
- melibatkan orang tua dan keluarga dalam keputusan-keputusan yang mempengaruhi proses belajar dan kesejahteraan anak; dan
- merayakan keberhasilan peserta didik.

Tujuan melibatkan orangtua dengan memberikan informasi hasil belajar peserta didik adalah karena orang tua yang memiliki peran besar dalam perkembangan anak sangat mempengaruhi motivasi peserta didik untuk belajar atau tidak belajar.

c. Memanfaatkan informasi hasil penilaian dan evaluasi pembelajaran untuk meningkatkan kualitas pembelajaran

Tersedianya informasi rinci tentang apa yang dikuasai dan dapat melakukan peserta didik menjadi dasar bagi guru untuk merespon kebutuhan belajar peserta didik. Data penilaian berkualitas tinggi dapat memberikan informasi yang diperlukan tersebut. Akan tetapi ada banyak hal lain yang diperlukan untuk meningkatkan praktek pengajaran agar memberikan dampak yang besar pada pembelajaran peserta didik.

Berikut kondisi yang diperlukan agar penggunaan data penilaian untuk memiliki dampak yang diharapkan menurut Timperley (2009):

- 1) Data memberikan informasi kurikulum yang relevan bagi guru,
- 2) Informasi harus dilihat oleh guru sebagai sesuatu yang memberikan informasi untuk pengajaran dan pembelajaran, bukan sekedar refleksi dari kemampuan masing-masing peserta didik dan yang akan digunakan untuk menyortir, menggolongkan dan memberi label pada peserta didik.
- 3) Guru harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang makna data penilaian untuk membuat penyesuaian dalam praktek pembelajaran.
- 4) Kepala sekolah harus bisa melakukan diskusi dengan guru untuk membahas bersama makna data penilaian.
- 5) Guru perlu meningkatkan pengetahuan pedagogisnya agar dapat melakukan penyesuaian pada pengajarannya di kelas terkait dengan menanggapi informasi penilaian yang ada.
- 6) Kepala sekolah perlu tahu bagaimana untuk memimpin perubahan dalam pemikiran dan praktek pengajaran yang diperlukan bagi guru untuk menggunakan data penilaian.
- 7) Semua elemen di sekolah harus dapat terlibat dalam siklus sistematis - berdasarkan bukti untuk membangun pengetahuan yang relevan bagi keterampilan yang telah diidentifikasi di atas.



Gambar 2. 1 Siklus penggalan sistematis dan pembangunan pemahaman guru untuk meningkatkan keberhasilan peserta didik

Proses penggalian yang diilustrasikan dalam Gambar 2.1 Siklus dimulai dengan mengidentifikasi pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan peserta didik untuk menjembatani kesenjangan antara pengetahuan dan keterampilan yang sudah mereka kuasai dan apa mereka perlu kuasai untuk memenuhi persyaratan kurikulum atau lainnya yang relevan. Informasi penilaian yang terkait kurikulum diperlukan untuk analisis kebutuhan belajar peserta didik yang lebih rinci. Jenis data ini lebih berguna lagi untuk mendiagnosis kebutuhan belajar peserta didik dibanding penilaian yang lebih terfokus pada mengidentifikasi prestasi normatif peserta didik, tetapi tidak terkait dengan kurikulum.

Asumsi sebelumnya adalah bahwa bila guru memiliki informasi seperti pada siklus di atas, mereka akan mampu menindaklanjutinya untuk meningkatkan hasil belajar peserta didik.

Bagian selanjutnya dari siklus dalam pada Gambar 2.1 mengharuskan guru untuk memperdalam pengetahuan profesional dan memperbaiki keterampilan mereka.

Bagian akhir dari siklus pada Gambar 2.1 juga melibatkan pengetahuan tentang dan penggunaan Informasi penilaian. Mengingat konteks dimana guru bekerja cukup bervariasi, tidak ada jaminan bahwa suatu kegiatan tertentu akan memiliki hasil sesuai yang diharapkan, karena dampak tergantung pada konteks di mana perubahan itu terjadi. Penelitian yang dilakukan Timperley (Timperley et al., 2008) mengidentifikasi bahwa efektivitas perubahan tergantung pada pengetahuan dan keterampilan peserta didik, guru dan pemimpin mereka. Agar menjadi efektif, guru perlu menilai peserta didiknya dengan berbagai cara informal dan formal.

D. Aktivitas Pembelajaran



Pertama-tama peserta diklat dibagi menjadi beberapa kelompok dengan masing-masing kelompok terdiri dari 5 orang. Masing-masing kelompok menyimak dan membaca Penggunaan hasil penilaian dan evaluasi. Selanjutnya peserta dalam kelompok berdiskusi untuk saling bertanya tentang materi yang sudah diberikan. Selanjutnya masing-masing kelompok diminta menggali informasi dari berbagai sumber untuk melengkapi informasi mengenai penggunaan hasil penilaian dan evaluasi dengan bantuan LK 3

LK 2

(Diskusi Kelompok)

Elemen Dalam Raport

A. Elemen utama	Keterangan
1.	
1.	
2.	
3.	
4.	
B. Elemen Tambahan:	
1.	
2.	

Selanjutnya kelompok berdiskusi kembali dan menyusun presentasi hasil diskusi. Pada akhirnya setiap kelompok mempresentasikan hasil diskusi kelompok dan mencatat setiap saran dan pertanyaan dari kelompok lain untuk melengkapi laporan hasil diskusi kelompoknya. Fasilitator mendampingi dan memandu setiap kegiatan pembelajaran yang dilakukan oleh peserta diklat.

E. Latihan/Kasus/Tugas



Jawablah Pertanyaan-Pertanyaan Berikut :

1. Mengapa guru dan satuan pendidikan harus membuat laporan penilaian?
2. Mengapa guru/satuan pendidikan harus menginformasikan hasil penilaian kepada orang tua peserta didik dan *stakeholder*?
3. Informasi apa saja dari hasil penilaian yang dibagikan kepada orang tua peserta didik?
4. Kondisi apa yang diperlukan agar penilaian dapat bermanfaat pada peningkatan proses pembelajaran selanjutnya?

F. Rangkuman



Rapor ini menjadi dokumen resmi yang mencatat hasil capaian peserta didik selama proses pembelajaran di satuan pendidikan. Bentuk Laporan hasil pembelajaran yang dilakukan oleh pendidik dalam bentuk sebagai berikut.

1. Pelaporan oleh Pendidik. Laporan hasil penilaian oleh pendidik dapat berbentuk laporan hasil ulangan harian, ulangan tengah semester, ulangan akhir semester.
2. Pelaporan oleh Satuan Pendidikan. Rapor yang disampaikan oleh pendidik kepada kepala sekolah/madrasah dan pihak lain yang terkait (misal: wali kelas, guru Bimbingan dan Konseling, dan orang tua/wali).

Guru perlu mengumpulkan dan menginterpretasikan informasi yang valid dan dapat diandalkan untuk berbagi dengan orang tua.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut



Kerjakan Evaluasi no 10 sd 15, Cocokkan jawaban latihan Anda dengan kunci jawaban yang ada di halaman terakhir. Setiap jawaban yang benar diberi skor 2. Jumlahkan jawaban benar yang Anda peroleh.

Gunakan rumus di bawah ini untuk mengukur tingkat penguasaan Anda terhadap Kegiatan Belajar 1.

$$\text{Persentase tingkat penguasaan materi} = \frac{\text{Jumlah jawaban benar}}{10} \times 100\%$$

Bila tingkat penguasaan materi 80% atau lebih, berarti Anda dapat melanjutkan ke Kegiatan Belajar selanjutnya. Tetapi bila tingkat penguasaan Anda masih di bawah 80 %, Anda harus mengulangi Kegiatan Belajar 1, terutama bagian yang belum Anda kuasai.

Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas

Kegiatan Pembelajaran 1

1. Ketuntasan belajar menurut Permendikbud 104 tahun 2014 adalah ketuntasan penguasaan substansi dan ketuntasan belajar dalam konteks kurun waktu belajar. Ketuntasan penguasaan substansi yaitu ketuntasan belajar KD yang merupakan tingkat penguasaan peserta didik atas KD tertentu pada tingkat penguasaan minimal atau di atasnya, sedangkan ketuntasan belajar dalam konteks kurun waktu belajar terdiri atas ketuntasan belajar dalam setiap semester, setiap tahun ajaran dan tingkat satuan pendidikan.
2. Ketuntasan belajar untuk sikap (KD pada KI1 dan KI 2) ditetapkan dengan predikat Baik (B).
Ketuntasan belajar untuk pengetahuan ditetapkan dengan skor rerata 2,67 untuk keterampilan ditetapkan dengan capaian optimum 2,67.
3. Dalam Permendikbud 104 tahun 2014 juga dicantumkan bahwa untuk mata pelajaran yang belum tuntas pada semester berjalan dituntaskan melalui pembelajaran remedi sebelum memasuki semester berikutnya.

Kegiatan Pembelajaran 2

1. Penilaian oleh pendidik dilaksanakan secara berkesinambungan (terus-menerus) untuk memantau proses, kemajuan, dan perbaikan hasil dalam bentuk ulangan harian, ulangan tengah semester, ulangan akhir semester, dan ulangan kenaikan kelas. Penilaian oleh pendidik pada dasarnya digunakan untuk menilai pencapaian kompetensi peserta didik, dasar memperbaiki proses pembelajaran, dan bahan penyusunan laporan kemajuan Pencapaian Kompetensi peserta didik.
2. Karena laporan Pencapaian Kompetensi peserta didik merupakan dokumen penghubung antara sekolah dengan orang tua peserta didik maupun dengan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk mengetahui kompetensi peserta didik. Hal ini perlu dilakukan karena orang tua adalah

partner guru dalam proses mendidik peserta didik, selain itu pelaporan itu sebagai bentuk tanggung jawab guru terhadap orangtua dan yang telah menitipkan anaknya di sekolah dan stake holder yang berkepentingan.

3. Data memberikan informasi kurikulum yang relevan bagi guru,
 - a. Informasi harus dilihat oleh guru sebagai sesuatu yang memberikan informasi untuk pengajaran dan pembelajaran, bukan sekedar refleksi dari kemampuan masing-masing peserta didik dan yang akan digunakan untuk menyortir, menggolongkan dan memberi label pada peserta didik.
 - b. Guru harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang makna data penilaian untuk membuat penyesuaian dalam praktek pembelajaran.
 - c. Kepala sekolah harus bisa melakukan diskusi dengan guru untuk membahas bersama makna data penilaian.
 - d. Guru perlu meningkatkan pengetahuan pedagogisnya agar dapat melakukan penyesuaian pada pengajarannya di kelas terkait dengan menanggapi informasi penilaian yang ada.
 - e. Kepala sekolah perlu tahu bagaimana untuk memimpin perubahandalam pemikiran dan praktek pengajaran yang diperlukan bagi guru untuk menggunakan data penilaian.
 - f. Semua elemen di sekolah harus dapat terlibat dalam siklus sistematis - berdasarkan bukti untuk membangun pengetahuan yang relevan bagi keterampilan yang telah diidentifikasi di atas.

Evaluasi

1. Penilaian Sikap

Penilaian Sikap menggunakan format penilaian sikap, dimana aspek yang dinilai adalah: Kerjasama, tanggungjawab dan Disiplin

2. Penilaian Keterampilan

Penilaian Keterampilan menggunakan format penilaian keterampilan, berupa penilaian portofolio dari tugas-tugas yang dikerjakan.

3. Penilaian Pengetahuan

Beri tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang benar

1. Penilaian dilakukan untuk ...
 - a. Menentukan apakah peserta didik kita termasuk dalam kelompok yang cerdas atau kurang cerdas
 - b. Memantau proses, kemajuan belajar dan perbaikan hasil belajar peserta didik secara berkesinambungan
 - c. Mendapatkan informasi sebagai bahan laporan performance guru selama mengajar
 - d. Prasyarat kelulusan peserta didik
2. Waktu penilaian adalah...
 - a. Pada akhir semester
 - b. Di awal semester
 - c. Selama proses pembelajaran
 - d. Di akhir tahun
3. Yang dimaksud dengan ketuntasan belajar adalah...
 - a. Peserta didik telah menyelesaikan masa pembelajarannya
 - b. Peserta didik menyelesaikan suatu unit pembelajaran atau suatu KD tertentu.
 - c. Peserta didik telah menguasai secara tuntas standar kompetensi atas KD tertentu pada tingkat penguasaan minimal atau di atasnya.
 - d. Peserta didik telah melewati masa pembelajaran dalam setiap semester, setiap tahun ajaran dan tingkat satuan pendidikan

4. Fungsi Kriteria Ketuntasan minimal diantaranya
 - a. Sebagai acuan bagi peserta didik dalam menyiapkan diri mengikuti penilaian pembelajaran.
 - b. Sebagai acuan bagi pengajar dalam memilah mana pembelajaran yang akan diberikan mana yang tidak perlu.
 - c. Untuk mencari tahu seberapa baik peserta didik mereka atau sejauh mana kesuksesan guru dalam mengajar
 - d. Dapat di rubah sesuai dengan hasil pencapaian peserta didik secara keseluruhan.
5. Remedial dilaksanakan..
 - a. Di dalam kelas selama waktu pembelajaran
 - b. Diluar jam pelajaran sebagai pelajaran tambahan
 - c. Di akhir semester
 - d. Di akhir tahun saat akan kenaikan kelas
6. Bila peserta didik yang harus menjalani remedial lebih dari 20% tetapi kurang dari 50% maka bentuk remedial yang dilakukan adalah...
 - a. Pemberian pembelajaran ulang dengan metode dan media yang berbeda
 - b. Pemberian tugas-tugas kelompok
 - c. Pemberian bimbingan secara khusus
 - d. Pemberian pengajar khusus dari luar sekolah
7. Pelaksanaan Remedi menurut Permendikbud 104 tahun 2014 adalah..
 - a. Diberikan pada semester berikutnya.
 - b. Diberikan di tahun ajaran berikutnya.
 - c. Diberikan sebelum memasuki semester berikutnya
 - d. Diberikan pada hari yang sama
8. Yang dimaksud dengan pengayaan vertikal adalah...
 - a. Memberikan tugas sampingan yang akan memperkaya pengetahuan peserta didik mengenai materi yang sama.
 - b. Agar peserta lebih menguasai bahan pelajaran dengan cara membuat ringkasan materi pelajaran.
 - c. Kegiatan pengayaan berupa peningkatan dari tingkat pengetahuan yang sedang diajarkan ke tingkat yang lebih tinggi.

- d. Menambah wawasan peserta didik yang berkaitan dengan mata pelajaran yang diberikan guru dengan cara membaca surat kabar atau buku-buku diperpustakaan dengan sumber-sumber belajar lain.
9. Penyusunan rencana kegiatan dan rambu-rambu pelaksanaan pembelajaran remedial dan pembelajaran pengayaan dikerjakan oleh...
- a. Guru
 - b. Kepala sekolah
 - c. Wakasek kurikulum
 - d. Komite
10. Pendekatan kuratif dalam remedial dilakukan dapat dilakukan dengan metode...
- a. Pengulangan dan Pengayaan
 - b. Pengulangan dan tindakan preventif
 - c. Pengayaan dan tindakan preventif
 - d. Pengulangan dan diagnostik.
11. Kondisi yang diperlukan agar penggunaan data penilaian peserta didik memiliki dampak adalah...
- a. Guru harus meningkatkan pengetahuan pedagogisnya agar dapat membuat penyesuaian dalam praktek mengajarnya.
 - b. Orangtua ikut berperan aktif dalam proses pembelajaran.
 - c. Sekolah memiliki fasilitas pembelajaran yang bertekhnologi tinggi.
 - d. Guru menguasai keterampilan IT yang tinggi.
12. Laporan tambahan yang diberikan kepada siswa berisi:
- a. Keterangan kemajuan secara umum dan daftar kesalahan siswa selama belajar
 - b. Catatan kekurangan siswa dan catatan kehadiran siswa
 - c. Catatan kehadiran siswa dan harapan-harapan siswa
 - d. Keterangan kemajuan secara umum dan catatan kehadiran siswa
13. Yang termasuk dalam siklus penggalan sistematis dan pembangunan pemahaman guru untuk meningkatkan hasil belajar peserta didik adalah...
- a. Informasi penilaian terkait kurikulum
 - b. Pengetahuan dan keterampilan apa yang dimiliki sebagai guru
 - c. Prestasi normative peserta didik
 - d. Partisipasi kepala sekolah.

14. Data penilaian seperti apa yang diperlukan agar guru dapat membuat perubahan yang berarti dalam proses mengajarnya...
 - a. Data penilaian sikap
 - b. Data penilaian keterampilan
 - c. Data penilaian pengetahuan
 - d. Data penilaian secara rinci yang terkait dengan kurikulum.
15. Salah satu prinsip yang teridentifikasi dalam menggunakan informasi penilaian dan penggalan profesional adalah...
 - a. Keterlibatan kepala sekolah dalam proses penggalan penilaian
 - b. Pengetahuan dan keterampilan yang dikembangkan terintegrasi pada kegiatan yang runut
 - c. Mempertanyakan kebutuhan siswa
 - d. Mempertimbangkan dampak apa yang ditimbulkan dari tindakan guru

Kunci Soal

1	B
2	C
3	C
4	A
5	A
6	B
7	C
8	C
9	C
10	A
11	A
12	D
13	B
14	D
15	B

Penutup

Dari uraian pada kegiatan pembelajaran satu dan dua dapat disimpulkan bahwa salah satu manfaat informasi hasil penilaian dan evaluasi adalah untuk menentukan ketuntasan belajar peserta didik dan merancang program remedial dan pengayaan.

Salah satu yang paling penting dari penggunaan informasi hasil penilaian dan evaluasi adalah bagaimana pendidik memanfaatkan informasi ini untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dalam proses pembelajaran sehari-hari. Selain itu pendidik memiliki kewajiban untuk mengkomunikasikan hasil penilaian kepada orangtua dan pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholder*).

Setelah mempelajari modul ini diharapkan peserta pelatihan dapat memahami penggunaan hasil belajar dan evaluasi bagi perbaikan praktek mengajar yang pada akhirnya meningkatkan hasil belajar peserta didik. Hal ini tentunya tidak cukup berhenti sebatas teori dan pembelajaran saat pelatihan saja. Akan tetapi yang paling penting adalah komitmen guru untuk mempraktekannya dalam proses pembelajaran sehari-hari.

Daftar Pustaka

- Timperley, H. S. *Teacher professional learning and development*. International Academy of Education / International Bureau of Education, Netherlands: 2008
- AIS ACT, *Teacher's Guide to Assesment*, Catholic Education Office, Canberra:2011
- Anna Rif'atul Mahmudah, *Pelaksanaan Program Remedial dan Pengayaan dalam meningkatkan Prestasi belajar PAI peserta didik kelas VIII SMPN 5 Jogjakarta tahun pelajaran 2013/2014*, UIN Sunan Kalijaga Jogyakarta: 2014
- Brooks, Val, *Assesment in secondary schools*, Buckingham :Open University Press, 2002
- Journal Assessment in Primary Schools: A Guide for Parents (December 2008)*
30/11/2008
- Juknis Pembelajaran Tuntas, Remedial dan Pengayaan di SMA, Direktorat Pembinaan SMA, Jakarta: 2010
- M. Sobri, Sutikno. *Belajar dan pembelajaran*. Prospect.Bandung: 2009
- Moh.Uzer dan Lilis, *Upaya Optimalisasi Kegiatan Belajar Mengajar*, Remaja Rosdakarya, Bandung: 1993
- Muhibbin, syah. *Psikologi pendidikan dengan pendekatan baru*,Rosda Karya. Bandung: 2010 hal 174
- Saripudin, Wahyu, *Sistem Remedial dan Pengayaan dalam Pembelajaran*: UIN Sunan Gunung Djati, Bandung: 2012
- Robinson, V., Lloyd, C., & Rowe, K. '*The impact of leadership in student outcomes: An analysis of the differential effects of leadership types*'. Educational Administration Quarterly, 44(5): 2008

Sudrajat, Akhmad, *Pengertian, fungsi, dan mekanisme penetapan kriteria ketuntasan minimal,(kkm)* diunduh dari :
<https://akhmadsudrajat.wordpress.com/2008/08/15/pengertian-fungsi-dan-mekanisme-penetapan-kriteria-ketuntasan-minimal-kkm/> pada tanggal 27 oktober 2015

Sugihartono, dkk. *Psikologi Pendidikan*, UNY Press, Yogyakarta: 2012

Sukiman, *Pengembangan Sistem Evaluasi*, Insan Madani Yogyakarta: 2012
Timperley, Helen, *Using assessment data for improving teaching practice*, University of Auckland: New Zealand: journal
research.acer.edu.au.(diunduh pada tgl 25 november 2015)

Glosarium

Pembelajaran tuntas :	pendekatan pembelajaran untuk memastikan bahwa semua peserta didik menguasai hasil pembelajaran yang diharapkan dalam suatu unit pembelajaran sebelum berpindah ke unit pembelajaran berikutnya.
Standar Nasional Pendidikan Standar Nasional Pendidikan (SNP):	Kriteria minimal tentang berbagai aspek yang relevan dalam pelaksanaan sistem pendidikan nasional dan harus dipenuhi oleh penyelenggara dan/atau satuan pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Terdiri dari 8 SNP
Penilaian :	proses pengumpulan dan pengolahan informasi untuk mengukur pencapaian hasil peserta didik.
Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM):	Kriteria paling rendah untuk menyatakan peserta didik mencapai ketuntasan
Penilaian Acuan Kriteria (PAK):	penilaian yang dalam menginterpretasikan hasil pengukuran secara langsung didasarkan pada standar performansi tertentu yang ditetapkan.
Penilaian Acuan Norma (PAN):	penilaian yang menggunakan acuan pada rata-rata kelompok. Dengan demikian dapat diketahui posisi ke-mampuan siswa dalam kelompoknya.
Pengajaran remedial:	pengajaran yang bersifat kuratif (penyembuhan) dan atau korektif (perbaikan).
Pendekatan kuratif:	Pendekatan yang dilakukan setelah program pembelajaran yang pokok selesai dilaksanakan dan dievaluasi, guru akan menjumpai beberapa bagian di peserta didik yang tidak mampu menguasai seluruh bahan yang telah disampaikan.



DIREKTORAT JENDERAL
GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2016