

# MODUL MENERAPKAN KERJASAMA DENGAN KOLEGA DAN PELANGGAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN VOKASI  
BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN VOKASI  
BISNIS DAN PARIWISATA

2024



## **MENERAPKAN KERJASAMA DENGAN KOLEGA DAN PELANGGAN**

N.0821100.44.02

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN  
TEKNOLOGI  
DIREKTORAN PENDIDIKAN VOKASI  
BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU  
PENDIDIK VOKASI BISNIS DAN PARIWISATA  
2024**



# MENERAPKAN KERJASAMA DENGAN KOLEGA DAN PELANGGAN

@2024 Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidik Vokasi  
Bisnis dan Pariwisata, Direktorat Pendidikan Vokasi, Kementerian  
Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi

## **Pengarah**

Sabli, S.H., M.H.

## **Penanggung Jawab**

Dr. Nana Halim, S.E., M.M.

Dr. Nining Dwirosanti, S.Psi., M.Psi

Zulfikar, ST, MKKK

## **Penyusun**

Suyadi, S.Pd., M.M.

## **Editor**

Tim Pokja Administrasi Profesional

## **Layout**

Abi Karami Al Bajili

Diterbitkan oleh BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata  
Jln Raya Parung Km 22-23 Sawangan Depok 16516  
<https://bbppmpvbispar.kemdikbud.go.id/>





## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena karunia dan rahmat-Nya, maka Modul Menerapkan Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan dapat diselesaikan. Modul Menerapkan Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan merupakan salah satu komponen pendukung Pelatihan Upskilling dan Reskilling Berstandar Industri, yang menekankan pada pembelajaran berbasis kompetensi.

Pembelajaran berbasis kompetensi dalam implementasinya perlu dikondisikan, disiapkan dan diimplementasikan oleh setiap guru mata pelajaran di SMK selaras dengan perkembangan di industri, agar kualitas lulusan SMK benar-benar mampu menyiapkan dirinya untuk siap bekerja pada bidang yang relevan. Modul Menerapkan Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan merupakan buku panduan dalam menyampaikan Materi Pelatihan yang berisi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mencapai kompetensi di unit ini

Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan modul Menerapkan Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan Akhir kata, semoga modul ini berguna bagi Bapak/Ibu guru, khususnya bagi peningkatan kualitas pembelajaran di SMK. Modul ini sangat terbuka terhadap masukan dan saran dari pembaca khususnya Bapak/Ibu guru demi peningkatan kualitas modul ini.

Depok, Januari 2024  
Kepala,

**Sabli, S.H., M.H.**  
NIP.196405021993031002



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
A. PENDAHULUAN .....	1
B. PANDUAN PENGGUNAAN MODUL.....	1
C. SILABUS.....	3
D. PENGETAHUAN .....	9
E. KETERAMPILAN DAN SIKAP KERJA .....	53
1. Lembar Instruksi Kerja (LIK)_1 .....	53
2. Lembar Instruksi Kerja (LIK)_2.....	57
3. Lembar Instruksi Kerja (LIK)_3.....	61
F. LAMPIRAN.....	66
1. Kamus Istilah.....	66
2. Referensi.....	66
3. Unit Kompetensi.....	66







## A. PENDAHULUAN

Tuntutan pembelajaran berbasis kompetensi menjadi sangat penting dalam meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten, sesuai dengan tuntutan kebutuhan pasar kerja. Selaras dengan tuntutan tersebut, maka dibutuhkan mekanisme pelatihan yang lebih praktis, aplikatif, serta dapat menarik dilaksanakan sehingga memotivasi para peserta dalam melaksanakan pelatihan yang diberikan. Seiring dengan mudahnya teknologi digunakan, maka materi pelatihan dapat disajikan dengan berbagai media pembelajaran sehingga dapat diakses secara *offline* dan *online*.

Modul pelatihan merupakan buku panduan dalam menyampaikan Materi Pelatihan yang berisi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mencapai kompetensi di unit ini.

## B. PANDUAN PENGGUNAAN MODUL

Beberapa ketentuan panduan penggunaan materi yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut:

1. Modul ini dapat dijadikan rujukan untuk pelaksanaan PBK dengan penggunaannya dapat dikembangkan dan dikontekstualisasikan sesuai dengan kebutuhan, materi ini terdiri dari:
  - a. Pengetahuan
  - b. Keterampilan dan Sikap Kerja
  - c. Evaluasi
  - d. Lampiran:
    - 1) Kamus istilah
    - 2) Daftar referensi
    - 3) Unit kompetensi
    - 4) Daftar penyusun

2. Slide *powerpoint* dan video merupakan kelengkapan yang dapat dijadikan referensi bagi para widyaiswara.
3. Peran widyaiswara terkait dengan penggunaan modul, antara lain:
  - a. Widyaiswara dapat menggunakan modul ini yang dilengkapi dengan referensi sumber lainnya seperti buku, video, file presentasi dan lain-lain sehingga diharapkan modul ini dapat diimplementasikan sesuaikan dengan kebutuhan masing-masing Lembaga pelatihan.
  - b. Proses pembelajaran dapat disampaikan dengan menggunakan berbagai sumber yang menguatkan peserta pelatihan, baik melalui tahapan persiapan, pelaksanaan di kelas, praktek, melakukan investigasi, menganalisa, mendiskusikan, tugas kelompok, presentasi, serta menonton video.
  - c. Keseluruhan materi yang tersedia sebagai referensi dalam buku ini dapat menjadi bahan dan gagasan untuk dikembangkan oleh widyaiswara dalam memperkaya materi pelatihan yang akan dilaksanakan.
4. Evaluasi pencapaian kompetensi peserta dapat dilaksanakan sesuai dengan proses penilaian berupa soal tertulis, wawancara, instruksi demonstrasi dan/atau standard produk yang dipersiapkan oleh widyaiswara
5. Referensi merupakan referensi yang menjadi acuan dalam penyusunan buku panduan pelatihan ini.
6. Lampiran merupakan bagian yang berisikan lembar kerja serta bahan yang dapat digunakan sebagai berkas kelengkapan pelatihan.

## C. SILABUS

- Judul Unit Kompetensi : Menerapkan Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan
- Kode Unit Kompetensi : N 821.100.044.02
- Deskripsi Unit Kompetensi : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menerapkan kerjasama dengan kolega dan pelanggan.
- Perkiraan Waktu Pelatihan : 7 JP @ 45 Menit

Tabel Silabus Unit Kompetensi :

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Diklat			Perkiraan Waktu Diklat (JP)	
			Pengetahuan (P)	Keterampilan (K)	Sikap (S)		
1. Melakukan komunikasi di tempat kerja	1.1 Bahasa dan nada suara digunakan sesuai dengan kaidah bahasa dan budaya komunikasi.	Dapat menggunakan bahasa dan nada sesuai dengan kaidah bahasa dan budaya komunikasi.	Cara menggunakan bahasa dan nada suara sesuai kaidah bahasa dan budaya komunikasi.		Komunikatif dan proaktif		
		Mampu menggunakan bahasa dan nada suara sesuai dengan kaidah bahasa dan budaya komunikasi.		Menggunakan bahasa dan nada suara sesuai dengan kaidah bahasa dan budaya komunikasi.			



	1.2 Bahasa tubuh digunakan untuk memperkuat komunikasi.	Dapat menggunakan bahasa tubuh untuk memperkuat komunikasi.	Cara menggunakan bahasa tubuh untuk memperkuat komunikasi.		Komunikatif dan proaktif		
		Mampu menggunakan bahasa tubuh untuk memperkuat komunikasi		Menggunakan bahasa tubuh untuk memperkuat komunikasi			
	1,3. Potensi konflik dalam komunikasi diidentifikasi	Dapat mengidentifikasi potensi konflik dalam komunikasi	Cara mengidentifikasi Konflik dalam komunikasi		Komunikatif dan proaktif		
		Mampu mengidentifikasi Potensi konflik dalam komunikasi		Mengidentifikasi potensi konflik dalam komunikasi			
2. Memberikan bantuan kepada pelanggan	2.1 Kebutuhan dan tujuan pelanggan, diidentifikasi sesuai SOP organisasi	Dapat mengidentifikasi kebutuhan dan tujuan pelanggan, sesuai SOP organisasi	Cara mengidentifikasi Kebutuhan dan tujuan pelanggan		Komunikatif dan proaktif		
		Mampu mengidentifikasi kebutuhan dan tujuan pelanggan, sesuai SOP organisasi		Mengidentifikasi kebutuhan dan tujuan pelanggan, sesuai SOP organisasi			
	2.2 Semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari pelanggan dipenuhi dalam jangka waktu yang tidak terlalu lama/segera.	Dapat memenuhi semua kebutuhan yang layak dari pelanggan dalam jangka waktu yang tidak terlalu lama/segera.	Langkah-langkah memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan.				

		Mampu memenuhi semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari pelanggan dalam jangka waktu yang tidak terlalu lama/segera		Memenuhi semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari pelanggan dalam jangka waktu yang tidak terlalu lama/segera			
	2.3 Kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan diidentifikasi	Dapat mengidentifikasi kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan	Cara mengidentifikasi meningkatkan kualitas pelayanan		Komunikatif dan proaktif		
		Mampu mengidentifikasi kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan		Mengidentifikasi kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan			
	2.4 Ketidakpuasan/keluhan pelanggan diidentifikasi sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur organisasi	Dapat mengidentifikasi ketidakpuasan/keluhan pelanggan sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur organisasi	Cara mengidentifikasi mengatasi keluhan pelanggan		Komunikatif dan proaktif		
		Mampu mengidentifikasi ketidakpuasan/keluhan pelanggan sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur organisasi		Mengidentifikasi ketidakpuasan/keluhan pelanggan sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur organisasi			



	2.5 Keluhan disampaikan kepada pihak yang sesuai dengan tingkat tanggung jawabnya	Dapat menyampaikan keluhan kepada pihak yang sesuai dengan tingkat tanggung jawabnya	Langkah-langkah menyampaikan keluhan pelanggan		Respon dan proaktif		
		Mampu menyampaikan keluhan kepada pihak yang sesuai dengan tingkat tanggung jawabnya		Menyampaikan keluhan kepada pihak yang sesuai dengan tingkat tanggung jawabnya			
3. Melakukan kerjasama tim	3.1 Tujuan kerja tim diidentifikasi.	Dapat mengidentifikasi tujuan kerja tim	Cara mengidentifikasi tujuan kerja tim		Respon dan proaktif		
		Mampu mengidentifikasi tujuan kerja tim		Mengidentifikasi tujuan kerja tim			
	3.2 Kepercayaan, dorongan dan rasa hormat ditunjukkan kepada anggota tim	Dapat menunjukkan kepercayaan, dorongan dan rasa hormat kepada anggota tim	Langkah-langkah menunjukkan kepercayaan dan rasa hormat kepada anggota tim		Respon dan proaktif		
		Mampu menunjukkan kepercayaan, dorongan dan rasa hormat kepada anggota tim		Menunjukkan kepercayaan, dorongan dan rasa hormat kepada anggota tim			
	3.3 Tugas-tugas individu diidentifikasi, skala prioritasnya dan dalam batas waktu	Dapat mengidentifikasi tugas-tugas individu, skala prioritasnya dan dalam batas waktu	Cara mengidentifikasi tugas-tugas individu, skala prioritasnya dan dalam batas waktu		Respon dan proaktif		

		Mampu mengidentifikasi tugas-tugas individu, skala prioritasnya dan dalam batas waktu		Mengidentifikasi tugas-tugas individu, skala prioritasnya dan dalam batas waktu			
	3.4 Bantuan diberikan kepada tim untuk memastikan pencapaian tujuan kerja yang telah ditetapkan.	Dapat memberikan bantuan kepada tim untuk memastikan pencapaian tujuan kerja yang telah ditetapkan.	Langkah-langkah memberi bantuan kepada tim untuk memastikan pencapaian tujuan kerja yang telah ditetapkan		Respon dan proaktif		
		Mampu memberikan bantuan kepada tim untuk memastikan pencapaian tujuan kerja yang telah ditetapkan		Memberikan bantuan kepada tim untuk memastikan pencapaian tujuan kerja yang telah ditetapkan.			
	3.5 Apabila dibutuhkan bantuan dapat dicari dari anggota tim lainnya.	Dapat membutuhkan bantuan dapat dicari dari anggota tim lainnya.	Langkah-langkah membutuhkan bantuan dapat dicari dari anggota tim lainnya.		Respon dan proaktif		
		Mampu membutuhkan bantuan dapat dicari dari anggota tim lainnya.		Mencari bantuan apabila dibutuhkan dari anggota tim lainnya.			
	3.6 Umpan balik dan informasi dari anggota tim lainnya diterima	Dapat menerima umpan balik dan informasi dari anggota tim lainnya	Langkah-langkah menerima umpan balik dan informasi		Respon dan proaktif		



			dari anggota tim lainnya				
		Mampu menerima umpan balik dan informasi dari anggota tim lainnya		Menerima umpan balik dan informasi dari anggota tim lainnya			
	3,7 Perubahan-perubahan tanggung jawab individu dinegosiasikan kembali untuk memenuhi tujuan-tujuan pekerjaan.	Dapat menegosiasikan perubahan-perubahan tanggung jawab individu kembali untuk memenuhi tujuan-tujuan pekerjaan	Langkah-langkah menegosiasikan perubahan-perubahan tanggung jawab individu kembali untuk memenuhi tujuan-tujuan pekerjaan		Respon dan proaktif		
		Mampu menegosiasikan perubahan-perubahan tanggung jawab individu dinegosiasikan kembali untuk memenuhi tujuan-tujuan pekerjaan		Menegosiasikan perubahan-perubahan tanggung jawab individu kembali untuk memenuhi tujuan-tujuan pekerjaan			

Tabel 1 Silabus

## D. PENGETAHUAN

### 1. Elemen 1: Melakukan Komunikasi Ditempat Kerja

#### a. Menggunakan bahasa dan nada sesuai budaya komunikasi

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) pengertian prosedur adalah langkah-langkah suatu aktivitas atau kegiatan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Sehingga teks prosedur singkat dapat diartikan teks yang berisi langkah-langkah singkat yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan dan terdapat penjelasan atau keterangan dalam langkah-langkah tersebut. Teks prosedur singkat bisa ditulis hanya dengan dua atau tiga langkah langkah saja.

Bahasa merupakan alat komunikasi ditempat kerja untuk menyampaikan atau menerima informasi dari orang lain, bahasa juga sebagai sarana informasi dalam pendidikan, dalam komunikasi dengan bahasa dan nada sebaiknya dilakukan dengan jelas, benar dan sopan

Secara umum bahasa Indonesia memiliki fungsi dan posisi yang sangat vital bagi bangsa Indonesia yang termasuk di dalamnya dalam kehidupan pendidikan bangsa Indonesia. Untuk dapat mengatakan seberapa penting bahasa Indonesia itu sendiri terlebih dahulu kita harus mengetahui bagaimana kedudukan dan fungsi bahasa Indonesia bagi kehidupan bangsa Indonesia

- 1) Kedudukan dan Fungsi Bahasa Indonesia
- 2) Ragam bahasa lisan dan tulis
- 3) Ragam Bahasa Baku dan Tidak Baku
- 4) Ragam Baku Tulis dan Ragam Baku Lisan
- 5) Ragam Sosial dan Ragam Fungsional



## **Budaya Komunikasi**

### **1) Pengertian Budaya**

Koentjoroningrat budaya adalah “segala hasil daya cipta rasa dan karya manusia yang dijadikan milik diri seseorang dalam masyarakat dengan cara belajar . ( Koentjoroningrat 1988 )  
kebudayaan diartikan sebagai wujudnya, yaitu mencakup keseluruhan dari : (1) gagasan,(2) kelakuan; dan (3) hasil hasil kelakuan. Kata budaya dipergunakan dalam berbagai diskursus atau pembahasan dan ini dikarenakan luasnya aspek kehidupan yang disentuh . Murdock (1978) mendeskripsikan budaya dalam tujuh puluh Sembilan ragam aspek kehidupan ,yang oleh Barry (1980) dikategorisasi ulang hingga dapat teringkas menjadi delapan aktivitas kehidupan .

Kedelapan kategori tersebut adalah:

- 1) Karakteristik umum
- 1) Makanan dan pakeian
- 2) Rumah dan teknologi
- 3) Ekonomi dan transportasi
- 4) Aktifitas individual dan keluarga
- 5) Komunitas dan pemerintahan
- 6) Kesejahteraan ,religi dan ilmu pengetahuan
- 7) Seks dan lingkungan kehidupan

Daftar katagori diatas secara jelas menunjukkan betapa kompleksnyabudaya sebagai sebuah konsep. Budaya menyentuh semua aspek kehidupan .

### **2) Pengertian Komuniasi**

Komunikasi adalah suatu proses kegiatan penyampaian warta/pesan/informasi yang mengandung arti dari satu pihak kepada pihak lain dalam usaha untuk mendapatkan saling pengertian

Komunikasi merupakan pusat dari seluruh sikap ,perilaku dan tindakan yang trampil dari manusia ( communication involves both attitudes and skills ).

#### **Unsur-unsur komunikasi**

- 1) Komunikator (*communicator*)
- 2) Komunikan (*communicatee*)
- 3) Pesan (*message*)
- 4) Media
- 5) Respons (*feedback*)

#### **Proses komunikasi**

Proses komunikasi merupakan langkah-langkah pertukaran informasi/pesan dari komunikator kepada komunikan dengan menggunakan media dalam usaha mencapai satu pengertian

### **3) Pengaruh Budaya dalam Komunikasi**

Komunikasi pada dasarnya tidak dapat dilepaskan dari konteks sosial budaya masyarakat penuturnya karena selain merupakan fenomena sosial, komunikasi juga merupakan fenomena budaya. Sebagai fenomena sosial, bahasa merupakan suatu bentuk perilaku sosial yang digunakan sebagai sarana komunikasi dengan melibatkan sekurang-kurangnya dua orang peserta. Oleh karena itu, berbagai faktor sosial yang berlaku dalam komunikasi, seperti hubungan peran di antara peserta komunikasi, tempat komunikasi berlangsung, tujuan komunikasi, situasi komunikasi, status sosial, pendidikan, usia, dan jenis kelamin peserta komunikasi, juga berpengaruh dalam penggunaan bahasa.

#### **b. Menggunakan Bahasa Tubuh untuk Komunikasi**

Bahasa Tubuh adalah komunikasi pesan nonverbal (tanpa kata-kata). Bahasa tubuh merupakan proses pertukaran pikiran dan gagasan



dimana pesan yang disampaikan dapat berupa isyarat, ekspresi wajah, pandangan mata, sentuhan, artifak (lambang yang digunakan), diam, waktu, suara, serta postur dan gerakan tubuh. (Richard E. Potter dan Larry A. Samoval, *Intercultural Communication*, 2006:268). Ekspresi wajah menunjukkan perasaan. Postur tubuh mencerminkan kecenderungan sikap dan keadaan emosi. Gerakan anggota tubuh memperlihatkan tekanan pada apa yang ingin kita sampaikan.

### **Fungsi Bahasa Tubuh**

Pesan nonverbal atau bahasa tubuh memiliki lima fungsi sebagaimana dikemukakan Knapp, M.L. dalam *Nonverbal Communication in Human Interaction*, New York: Holt, Rinehart, and Winston.

- 1) **Repetisi** — Mengulang kembali gagasan yang sudah disampaikan secara verbal.
- 2) **Subtitusi** — Menggantikan lambang verbal.
- 3) **Kontradiksi** — Menolak sebuah pesan verbal dengan memberikan makna lain menggunakan pesan nonverbal.
- 4) **Pelengkap** — Melengkapi dan memperkaya pesan nonverbal.
- 5) **Aksentuasi** — Menegaskan pesan nonverbal.

### **Pantangan Bahasa Tubuh**

Dalam literatur Komunikasi Public Speaking, ada sejumlah pantangan dalam bahasa tubuh, seperti jangan menggunakan tekanan suara atau ekspresi wajah yang bertentangan dengan kata-kata yang Anda ucapkan dan yang memberi kesan berbeda dengan cara Anda pikirkan.

Anda harus mengontrolnya dengan cermat pada saat berkomunikasi dengan orang lain. Juga, ingatlah selalu bahwa bahasa tubuh yang



diperlihatkan *audience* Anda akan memberi tahu Anda apakah sikap Anda dalam berkomunikasi efektif atau tidak. Berikut ini adalah sejumlah contoh bahasa tubuh yang sebaiknya Anda terapkan dan yang sebaiknya Anda hindari dalam public speaking, khususnya pidato dan presentasi.

**1) Bersedekap.**

Memberi kesan santai sekaligus angkuh.

**2) Kedua tangan di samping, lurus ke bawah.**

Memberi kesan sigap dan, oleh karena itu, tampak enak dilihat meskipun menimbulkan juga kesan bagai “orang yang siap menerima perintah”. Sikap seperti ini sama sekali tidak dianjurkan.

**3) Alis terangkat.**

Bagi orang yang memperhatikannya, sikap ini akan langsung menunjukkan bahwa Anda seorang yang ramah, merasa gembira akan kehadiran orang yang Anda ajak bicara, dan mengharapkan, serta menghargai respon darinya.

Cobalah Anda salami seorang rekan Anda tanpa sekejap pun mengangkat alis Anda – hampir tidak mungkin, bukan?

Dalam berbagai kesempatan, seperti pertemuan kecil, sikap ini sangat baik untuk menunjukkan bahwa Anda sedang mengharapkan persetujuan, pertanyaan, atau sumbangan saran dari siapa saja teman Anda berkomunikasi.

Satu poin, satu kaya “ya” yang diucapkan secara bersahabat, dan alis yang terangkat akan membuat pertanyaan-pertanyaan serta saran terus mengalir.



4) **Jari telunjuk menyentuh ibu jari, seperti jika Anda memegang jarum.**

Sikap jari tangan seperti ini mengkomunikasikan sesuatu yang penting. Cara yang baik untuk menenkankan poin-poin yang lebih penting dalam presentasi Anda. Tetapi tunjukkanlah sikap ini hanya bila benar-benar diperlukan saja. Bila Anda sering menggunakannya, kekuatan maknanya akan jadi berkurang, justru pada saat Anda ingin menyampaikan poin-poin yang lebih Anda tekankan.

5) **Gerakan tangan seolah-olah memukul-mukul dengan bagian sisi telapak tangan.**

Menegaskan sesuatu yang mau tidak mau harus dilakukan. Coba lakukan gerakan ini sesuai dengan ritme ketika mengucapkan kata-kata ini : “Kita harus mencapai target kita sebelumbulan Juni”

6) **Menganggukkan atau menggelengkan kepala.**

Merupakan bahasa tubuh yang terlihat jelas, demikian juga maksud yang disampaikannya. Oleh sebab itu, sikap ini pun sebaiknya dilakukan bila memang benar-benar diperlukan. Jika Anda sependapat dengan pendapat seorang *audience*, Anda cukup melakukan dua kali anggukan. Sekali untuk mendorong anggota itu menyelesaikan sarannya dan sekali lagi pada saat ia selesai menyampaikan pendapatnya, dan Anda bisa menambahkan dengan ‘ya’ atau ‘saya sependapat dengan Anda’. Terlalu sering mengangguk akan sangat menjengkelkan, apalagi dibumbui dengan ‘he-eh, he-eh...’

7) **Mengusap-usap wajah, menggaruk-garuk kepala, mengusap-usap dagu** harus dihindari karena menunjukkan perasaan terancam, kurang percaya diri, atau kehabisan kata-kata.

8) **Bola mata bergerak ke atas.**

Menunjukkan bahwa Anda sedang berkonsentrasi untuk memberikan sebuah jawaban. Anda sedang mempertimbangkan apa yang baru saja dilontarkan audience, memikirkannya, menilainya, lalu mengaitkannya dengan pokok bahasan Anda. Disertai dengan anggukan-anggukan kecil serta mimik bibir terkatup, sikap Anda itu menunjukkan bahwa Anda sedang berkonsentrasi dan menganggap serius komentar yang dilontarkan kepada Anda. Tetapi semua itu, sebenarnya berlangsung hanya selama dua detik, sebab jika lebih lama daripada waktu itu Anda akan kehilangan perhatian dan kontak mata dengan audience

- 9) **Mengepalkan kedua tangan di atas meja.** Menunjukkan sikap Anda yang tidak bisa ditawar lagi mengenai pokok pembicaraan – topik-topik yang sangat Anda yakini dan Anda siap mempertahankannya sekuat tenaga. Sekap ini pun disarankan untuk dilakukan hanya bila Anda memang betul-betul harus melakukannya. Jika tidak, pengaruhnya akan melemah. (komunikasiinbandung.info)

### c. Mengidentifikasi konflik dalam komunikasi

#### Indikator Konflik dan Solusinya

Konflik adalah perjuangan mental yang disebabkan pikiran-pikiran, tindakan-tindakan, atau cita-cita yang berlawanan. Konflik yang kecil dapat dinyatakan dengan perasaan yang gelisah saja, tetapi konflik yang besar atau sungguh-sungguh dapat berupa pertengkaran, perkelahian, bahkan peperangan

Beberapa contoh manfaat dari konflik adalah sebagai berikut  
(Johnson, 1981)



Konflik dapat membuat kita sadar bahwa ada masalah yang perlu diselesaikan dalam hubungan kita dengan orang lain.

- 1) Konflik dapat memunculkan kesadaran dan memotivasi kita untuk melakukan berbagai perubahan dalam diri kita.
- 2) Konflik dapat memotivasi kita untuk segera memecahkan masalah yang selama ini tidak kita sadari dengan jelas.
- 3) Konflik juga bisa membuat kehidupan menjadi lebih menarik.
- 4) Munculnya konflik dalam ragam pendapat bisa membantu kita kearah pencapaian keputusan bersama yang lebih matang dan qualified.
- 5) Konflik juga dapat menghilangkan ketegangan-ketegangan kecil yang sering terjadi dan muncul dalam hubungan kita dengan orang lain.
- 6) Konflik juga dapat membuat diri kita sadar tentang dan bagaimana kita sebenarnya.
- 7) Konflik bahkan dapat menjadi sumber hiburan.
- 8) Konflik dapat mengakrabkan dan memperluas hubungan.

#### **Indikator konflik**

- 1) Rendahnya perhatian anggota pada organisasinya.
- 2) Kurang tegasnya seorang pemimpin.
- 3) Meningkatnya ketidaksepakatan antara anggota organisasi.
- 4) Adanya keluhan kesah, gerakan-gerakan kegelisahan, perilaku gagap, ucapan-ucapan yang ketus. sikap tidak peduli, dan suasana kerja yang tidak kondusif.
- 5) Timbulnya perbedaan-perbedaan antar anggota kelompok dalam mencapai tujuan yang diinginkan



### **Cara menghindari terjadinya konflik**

- 1) Pihak-pihak yang berkomunikasi memiliki pola pikir yang positif (*positive thinking*).
- 2) Menumbuhkan saling percaya.
- 3) Mempunyai sikap yang tegas.
- 4) Menghindari faktor-faktor yang dapat menghambat proses komunikasi
- 5) Selesaikan permasalahan-permasalahan saat ini yang berpotensi menimbulkan konflik di masa yang akan datang ..

### **Solusi yang menyelesaikan konflik**

- 1) Perlu keterampilan untuk membedakan yang wajar dan sehat serta terampil untuk mengelolanya
- 2) Menetapkan batas secara konstruktif antara yang boleh dibahas dengan yang tidak.
- 3) Memulai percakapan yang bermanfaat dan dapat diterima setiap pihak.
- 4) Mengarahkan pada batas-batas yang disepakati
- 5) Terampil menyatakan ketidaksetujuan tanpa ada kesan menolak gagasan pihak lain.
- 6) Sebaliknya, ia mampu menerima ketidaksetujuan pihak lain tanpa merasa ditolak.
- 7) Melihat konflik dari sudut pandang orang lain
- 8) Mengarahkan keputusan pada kepuasan bersama (win-win solution)



Gambar 1 Komunikasi Ditempat Kerja

[https://slideplayer.info/slide/2614465//komunikasi di tempat kerja.html](https://slideplayer.info/slide/2614465//komunikasi%20di%20tempat%20kerja.html)

#### d. Rangkuman

Saudara telah menyelesaikan aktivitas pada elemen 1, yaitu Melakukan komunikasi ditempat kerja. Saudara membutuhkan pengetahuan dan ketrampilan dalam komunikasi bentuk penguasaan ungkapan-ungkapan untuk berkomunikasi yang dibutuhkan untuk berdiskusi pada Melakukan komunikasi ditempat kerja di lingkungan kerja Administrasi Profesional. Selanjutnya Saudara dapat menerapkannya menyampaikan ide perasaan gagasan pada kegiatan di kantor atau tempat kerja Saudara dengan sikap kerja yang komunikatif, responsif dan proaktif. Saudara agar semakin terampil berkomunikasi ditempat kerja

## 2. Elemen 2. Memberikan Bantuan Kepada Pelanggan

### a. Mengidentifikasi Kebutuhan dan Tujuan Pelanggan

Tujuan atau *Goals* dari Identifikasi Kebutuhan Pelanggan (*Identifying Customer Needs*), yaitu :

- 1) Memastikan produk terfokus pada kebutuhan pelanggan (*customer needs*)
- 2) Mengidentifikasi kebutuhan laten atau kebutuhan yang tersembunyi
- 3) Sebagai dasar dalam menetapkan spesifikasi produk
- 4) Membuat arsip yang merekam aktifitas dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan
- 5) Memastikan tidak ada kebutuhan pelanggan yang bersifat kritis terlewat atau terlupakan
- 6) Membangun pemahaman bersama tentang kebutuhan pelanggan diantara tim pengembang

Pengidentifikasi kebutuhan pelanggan adalah sebuah proses yang dimana terdiri dari lima langkah, yaitu :

- 1) Mengumpulkan data mentah (*raw data*) dari pelanggan
- 2) Interpretasikan atau terjemahkan data mentah kedalam istilah kebutuhan pelanggan
- 3) Kelompokkan kebutuhan berdasarkan hirarki (*primer, sekunder, tersier*)
- 4) Menetapkan kepentingan relatif dari kebutuhan pelanggan
- 5) Refleksikan dalam hasil dan proses

Memahami kebutuhan pelanggan adalah bagian penting didalam memuaskan pelanggan. Jika kita tidak mengetahui kebutuhan pelanggan maka bagaimana cara kita memenuhi apa yang menjadi



harapan pelanggan tersebut? Kegiatan ini sangat singkat, sederhana, langsung menuju sasaran, dan sangat mudah untuk dimengerti.

Mengetahui kebutuhan pelanggan memang tidak mudah, jika kita ingin memahami pelanggan lebih lagi, kita harus banyak menyiapkan sesuatu hal dengan baik. Pernahkan anda diperintahkan untuk duduk diposisi orang lain atau berpikir menurut kehendaknya? Apa maksudnya dari semuanya ini?

Apakah kita pernah bisa melihat dari sudut pandang orang lain? Dapatkah kita tahu bagaimana sedihnya kehilangan sebuah pekerjaan, sampai kita pernah mengalaminya sendiri? Jawabannya tentu saja tidak bisa.

## **b. Memenuhi kebutuhan dan Permintaan Pelanggan.**

### **Kebutuhan Pelanggan**

Kebutuhan pelanggan dapat di definisikan sebagai barang atau jasa yang dibutuhkannya untuk mencapai tujuan tertentu. Pelanggan memiliki kebutuhan yang berbeda tingkatannya dan pengharapan pelanggan biasanya di pengaruhi oleh nilai nilai budaya, iklan, pemasaran serta bentuk komunikasi lain, baik dari pemasok maupun sumber-sumber lainnya.

Kebutuhan pelanggan dapat ditentukan melalui wawancara, survey, perbincangan, penggalian data, atau metode-metode pengumpulan informasi lainnya. Pelanggan mungkin tak memiliki pemahaman jelas mengenai kebutuhannya. Bantuan untuk memenuhi kebutuhan dapat menjadi suatu layanan yang berharga bagi pelanggan. Pada proses ini, pengharapan dapat diatur atau disesuaikan dengan kemampuan produk atau jasa tertentu.

Kebutuhan manusia adalah keadaan dimana manusia merasa tidak memiliki kepuasan dasar. Kebutuhan tidak diciptakan oleh masyarakat

atau pemasar, namun sudah ada dan terukir dalam hayati kondisi manusia.

### **Keinginan Pelanggan**

Keinginan adalah hasrat akan pemuas tertentu dari kebutuhan tersebut. Keinginan manusia dibentuk oleh kekuatan dan institusi social 10 Hal yang umumnya diinginkan oleh seorang konsumen kepada sang penjual:

Secara umum, perusahaan dapat menangani permintaan pelanggan dengan memberikan apa yang mereka inginkan, atau apa yang mereka butuhkan, atau apa yang benar-benar mereka butuhkan.

- 1) Sungguh-sungguh ingin di dengarkan
- 2) Ingin diberikan ide, inspirasi dan perspektif baru
- 3) Keinginan berkolaborasi
- 4) Mengertin apa yang menjadi kebutuhan mereka yakin
- 5) Mampu membantu konsumen menghindari kesalahan
- 6) Menyusun dan member solusi yang menarik
- 7) Berhubungan secara personal dengan penjual
- 8) Mendapatkan nilai produk yang terbaik
- 9) Komunikasi yang simple

### **Permintaan Pelanggan**

Permintaan adalah keinginan akan sesuatu yang didukung dengan kemampuan serta kesediaan membelinya. Keinginan menjadi permintaan bila didukung dengan daya beli. Perbedaan ini bisa dijelaskan bahwa pemasar tidak menciptakan kebutuhan , kebutuhan sudah ada sebelumnya.

Faktor-Faktor yang mempengaruhi tingkat permintaan



- 1) Harga barang itu sendiri
- 2) Harga barang substitusi (pengganti)
- 3) Harga barang komplementer (pelengkap)
- 4) Jumlah pendapatan
- 5) Selera konsumen
- 6) Intensitas kebutuhan konsumen
- 7) Perkiraan harga di masa datang
- 8) Jumlah penduduk

Bila ditinjau dari segi kemampuan pelanggan dalam melakukan pembelian suatu barang atau jasa, maka permintaan dapat dibedakan menjadi 3 jenis:

- 1) Permintaan potensial
- 2) Permintaan efektif
- 3) Permintaan tak terjamin

Hukum permintaan akan berlaku diseluruh kalangan masyarakat, apabila memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- 1) Barang yang sifatnya ahnya mendapatkan pujian
- 2) Tidak ada pengharapan (expectation) atas perubahan harga dengan drastic
- 3) Harga barang yang lain tetap
- 4) Selera (taste) pelanggan tetap

Dapat disimpulkan bahwa permintaan pelanggan terhadap barang atau jasa sangat dipengaruhi oleh kondisi dan motivasi pelanggan. Dan dapat saja terjadi bahwa suatu permintaan tidak banyak dipengaruhi oleh harga yang ditawarkan atau permintaan tidak terpengaruh oleh besar kecilnya kuantitas yang ada

### C. Mengidentifikasi Meningkatkan kualitas pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan menurut J.Supranto (2006:226) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Sedangkan definisi pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan (Ratminto, 2005:2).

Kepuasan pelanggan dalam praktek tidak cukup hanya dengan terpenuhinya kepuasan pribadi untuk melayani konsumen yang bersangkutan tetapi juga harus diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

Pelanggan adalah orang paling penting

- 1) Pelanggan adalah objek yang dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan
- 2) Pelanggan bukanlah lawan bicara yang perlu diajak berdebat, bila terpaksa, maka pihak yang menang haruslah pihak pelanggan
- 3) Pelanggan adalah raja, sekali ia kalah dalam berargumentasi maka ia akan pindah ke produk lain
- 4) Pelanggan adalah manusia biasa yang memiliki perasaan senang, benci, bosan, dan adakalanya mempunyai prasangka yang tidak beralasan
- 5) Pelanggan dalam usaha mendapatkan pelayanan selalu ingin didahulukan, diperhatikan, dan ingin diistimewakan serta tidak ingin diremehkan begitu saja



### **Tujuan dan Fungsi Pelayanan**

Kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan. Umumnya tujuan dengan diadakannya pelayanan adalah agar konsumen merasakan adanya kepuasan dan dampaknya bagi perusahaan akan memperoleh laba maksimum.

#### **d. Mengidentifikasi Mengatasi Keluhan Pelanggan**

Layanan pelanggan adalah interaksi yang dilakukan oleh seseorang saat melakukan bisnis dengan sebuah perusahaan atau individu. Pengalaman ini bersifat positif atau negatif. Bisnis yang sukses melatih staf mereka untuk mengatasi keluhan pelanggan dengan cepat.

##### **Memahami Masalah**

- a) Dengarkan masalah pelanggan.
- b) Berikan kesempatan pada pelanggan untuk menjelaskan masalah tanpa gangguan.
- c) Jangan menantang keluhan mereka.
- d) Tanyakan pertanyaan untuk mengklarifikasi masalah dan penyebabnya.
- e) Hubungkan pelanggan dengan orang lain jika diperlukan.

##### **Menyelesaikan Masalah**

- a) Minta maaf dengan tulus
- b) Berempati dengan masalah mereka
- c) Cari tahu bagaimana pelanggan ingin menyelesaikan masalah

- d) Yakinkan mereka bahwa masalah akan teratasi.
- e) Lakukan yang terbaik untuk mengatasi keluhan.
- f) Berterimakasihlah kepada pelanggan.  
Hubungi mereka.  
Rekam atau catatlah data interaksi pelanggan

### **Mengatasi Keluhan Pelanggan**

Setelah menggunakan produk atau jasa Anda, konsumen yang puas tentunya akan memberikan ulasan positif sekaligus merekomendasikannya kepada orang lain. Sementara itu, konsumen yang merasa tidak puas tentunya akan kecewa dan memberikan keluhan. Konsumen yang kecewa ini akan menjadi masalah serius jika tidak diatasi. Mereka cenderung tidak akan membeli lagi produk atau menggunakan jasa Anda, bahkan menjelekkan bisnis Anda ke orang lain. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui cara menangani keluhan pelanggan atau konsumen.

### **Terima Keluhan dengan Baik**

Biarkan pelanggan tahu bahwa Anda memerhatikan apa yang mereka sampaikan. Akuihlah jika Anda memang melakukan kesalahan. Jangan lupa untuk segera meminta maaf atas ketidaknyamanan yang telah disebabkan oleh kesalahan tersebut. Katakanlah pula bahwa Anda akan mengatasi kesalahan tersebut pada waktu yang ditentukan. Namun, jika ternyata keluhan yang disampaikan pelanggan bukan disebabkan oleh kesalahan Anda dan telah terjadi kesalahpahaman, katakan saja kepada pelanggan bahwa Anda paham bagaimana masalah tersebut bisa membuat mereka kecewa. Anda tidak setuju begitu saja terhadap apa yang dikatakan pelanggan, tetapi tetap bisa menghargai perasaan mereka.



### **Tunjukkan Empati dan Komunikasi yang Baik**

Menunjukkan rasa empati kepada konsumen memberikan dua hal manfaat dalam menangani keluhan pelanggan. Pertama, sebagai standar tindakan Anda dalam membangun persepsi kepada diri Anda sendiri terhadap keluhan, Sehingga Anda akan memiliki rasa bagaimana jika Anda diposisi mereka. Kedua, sebagai persepsi diri Anda kepada konsumen.

Rasa empati juga dapat memberikan cara komunikasi yang baik. Salah satu teknik komunikasi yang baik dan penuh empati adalah menggunakan teknik sandwich. Seperti namanya, teknik komunikasi sandwich adalah teknik yang menjelaskan permasalahan di tengah-tengah, dengan memberikan penjelasan empati di awal dan akhir penjelasan yang dapat membentuk komunikasi yang dapat diterima oleh konsumen.

### **Petakan Masalah Keluhan Pelanggan**

Begitu mendengarkan keluhan yang disampaikan pelanggan, Anda pun bisa memahami dengan baik masalah apa yang sebetulnya dihadapi. Setelah itu, lakukan analisis secara cepat, apakah sebelumnya Anda juga pernah mendapat keluhan serupa? Jika iya, solusi apa yang dulu Anda tawarkan dan terapkan? Apakah solusi tersebut berhasil mengatasi keluhan pelanggan? Apabila berhasil, Anda bisa kembali menggunakan solusi tersebut untuk menangani keluhan yang kali ini disampaikan pelanggan. Itulah mengapa penting bagi Anda untuk mencatat setiap komplain yang masuk dan cara-cara yang Anda lakukan untuk menanganinya. Jika ada satu komplain yang terus menerus disampaikan pelanggan, jadikan hal tersebut sebagai peringatan keras bahwa Anda harus mengambil tindakan serius.

### **Berikan Solusi Terbaik**

Menangani keluhan pelanggan belumlah selesai sampai Anda benar-benar menerapkan solusi yang telah Anda tawarkan. Penerapan solusi harus menjadi pengalaman yang efisien bagi pelanggan. Misalnya, pelanggan Anda menyampaikan keluhan karena server jaringan website Anda mendadak down. Pastikan pelanggan tahu bahwa Anda memahami betapa mendesaknya masalah tersebut dan Anda akan segera memperbaikinya dalam beberapa jam. Ingatlah bahwa jika sistem IT perusahaan down, bukan hanya pelanggan yang merasakan dampaknya, tetapi juga Anda. Produktivitas karyawan akan berkurang dan berpengaruh pada performa kinerja. Dalam hal ini, komplain dari pelanggan pun dapat berfungsi sebagai “alarm” bagi bisnis Anda.

#### **e. Menyampaikan keluhan pelanggan**

##### **1) Jika Pelanggan Mengeluh**

Pertama-tama kita harus mengerti apa yang di maksud dengan keluhan pelanggan. Keluhan pelanggan adalah ungkapan ketidakpuasan terhadap suatu produk baik berupa barang atau jasa. Tidak semua keluhan pelanggan terungkap dengan jelas. Ada juga yang berdampak langsung terhadap kinerja perusahaan tetapi biasanya dampaknya tidak langsung dirasakan. Sehingga kemampuan mendeteksi keluhan pelanggan harus dimiliki oleh perusahaan.

Keluhan pelanggan merupakan indikasi atau cermin untuk memperbaiki hal-hal yang tidak sesuai dalam perusahaan. Keluhan yang terungkap biasanya berdasarkan:



## **2) Tingkat kepentingan pelanggan terhadap produk dan harga produk tersebut.**

Pelanggan yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi terhadap suatu produk biasanya akan lebih mudah untuk menyampaikan komplain jika tidak puas. Pelayanan atau produk yang sama akan terasa berbeda kepentingannya jika digunakan oleh pelanggan yang berbeda pada waktu yang berbeda. Contoh, pembelian payung oleh seorang ibu yang akan berangkat ke pasar saat hujan berbeda tingkat kepentingannya dengan pembelian payung di siang hari yang cerah oleh seorang pemuda yang ingin memberi hadiah pada kekasihnya.

## **3) Perasaan sangat tidak puas.**

Ada pelayanan atau kualitas produk yang sangat berbeda dari harapan pelanggan. Semakin tinggi ketidakpuasan tersebut semakin besar kemungkinan pelanggan menyampaikan keluhan. Rendahnya kualitas pelayanan atau produk menjadi penyebab utama untuk keluhan jenis ini.

## **4) Pelanggan mengharapkan adanya perbaikan.**

Ada pelanggan yang ingin menyampaikan keluhan dengan harapan akan ada perbaikan terhadap kinerja karyawan maupun kualitas produk yang dihasilkan. Biasanya komplain akan disampaikan secara jelas penyebab dan usulan solusinya. Perusahaan sangat beruntung jika mempunyai pelanggan seperti ini.

## **5) Tingkat kesulitan dalam mendapat ganti kerugian.**

Semakin tinggi tingkat kesulitan yang dirasakan akan membuat pelanggan semakin enggan untuk menyampaikan keluhan.

Contohnya, pelanggan akan enggan menyampaikan keluhan karena pembelian sebotol minuman ringan



Gambar 2 Memberikan bantuan Kepada Pelanggan

<https://www.google.com/search?q=gambar+memberikan+bantuan+kepada+pelanggan&safe>

#### f. Rangkuman

Saudara telah menyelesaikan aktivitas pada elemen 2, yaitu Memberikan bantuan kepada pelanggan. Saudara membutuhkan pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk berdiskusi pada Memberikan bantuan kepada pelanggan di lingkungan kerja Administrasi Profesional. Selanjutnya Saudara dapat menerapkannya pada kegiatan di kantor atau tempat kerja Saudara dengan sikap kerja yang komunikatif, responsive dan proaktif.



### 3. Elemen 3: Melakukan Kerjasama Tim

#### a. Mengidentifikasi Tujuan kerja tim

Pengertian Bekerja dalam Satu Tim

Bekerja dalam satu tim adalah melakukan suatu pekerjaan dalam satu kelompok besar atau kecil untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam sebuah organisasi setiap karyawan pasti dituntut untuk saling bekerjasama tidak hanya dalam dunia kerja tapi di lingkungan sosial pun manusia diharuskan untuk bekerja sama dalam membangun sebuah peradaban yang baik. Kerjasama diyakini dapat mempermudah dan memperlancar setiap tujuan karena dengan kerjasama beban-beban kerja dapat dibagi. Kerjasama atau teamwork.

#### Prinsip-Prinsip Bekerja dalam satu tim

- a) Saling Menghargai
- b) Mempunyai Komitmen dan Kepentingan yang Sama.
- c) Mengembangkan Peraturan yang Jelas dan Transparan
- d) Mampu Mengendalikan Diri dan Menjaga Keseimbangan Antara Emosi dan Pikiran
- e) Harus Saling Mendukung
- f) Bersikap Terbuka dan Saling Percaya
- g) Produktivitas
- h) Selalu Berkonsultasi Sebelum Memutuskan
- i) Evaluasi

#### Tujuan bekerjasama dalam tim

- a) Memanfaatkan Potensi
- b) Bekerja Bersama-Sama



- c) Ada Pembagian Tugas, Tanggung Jawab, dan Wewenang yang Jelas dan Adil
- d) Untuk Memperlancar Aktivitas
- e) Efisiensi

### **Manfaat Bekerja dalam Satu Tim**

- a) Terciptanya Persatuan dan Kebersamaan
- b) Meringankan Beban Pekerjaan
- c) Mempercepat Penyelesaian Pekerjaan
- d) Meringankan Beban Biaya yang Ditanggung
- e) Meningkatkan Produktivitas
- f) Meningkatkan Efektivitas Pekerjaan
- g) Mendorong Berkembangnya Kreativitas dan Inovasi
- h) Meningkatkan Hubungan *Interpersonal Relationship*
- i) Meningkatkan Rasa Tanggung Jawab
- j) Meningkatkan Pelayanan kepada Pelanggan
- k) Dapat Memberikan Manfaat Finansial

### **Karakter Budaya Kerja dalam Tim**

Budaya adalah nilai-nilai yang dimiliki individu yang bermula dari adat kebiasaan, agama, norma dan kaidah yang menjadi keyakinannya

### **Manfaat Budaya Kerja**

- a) Meningkatnya disiplin.
- b) Terbentuk sikap kegotongroyongan.
- c) Menjamin hasil kerja dengan kualitas yang lebih baik.
- d) Membuka seluruh jaringan komunikasi.
- e) Adanya keterbukaan.
- f) Adanya kebersamaan.
- g) Jika menemukan kesalahan dapat cepat diperbaiki.
- h) Timbul rasa kekeluargaan.



- i) Cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan.
- j) Mengurangi laporan berupa data-data dan informasi yang salah dan palsu.
- k) Kepuasan kerja meningkat.
- l) Pergaulan yang lebih akrab.
- m) Ingin memberikan yang terbaik bagi tim.

### **Bentu-Bentuk Tanggung Jawab Masing-Masing Tim**

- a) Satukan visi dan misi yang ingin dicapai
- b) Ciptakan budaya saling percaya antar anggota tim
- c) Empati
- d) Menghormati setiap individu
- e) Berpikir positif
- f) Kerja sama
- g) Rela berkorban
- h) Suka tantangan dan hal baru

### **Hubungan Internal Vertikal- Horizontal**

Hubungan Internal Vertikal: Hubungan yang berlangsung secara vertikal dari atas ke bawah/bawah ke atas, antara atasan dengan bawahan.

Hubungan Internal Horizontal: Hubungan kerja antarkaryawan (bawahan)/antar staf.

Arti dan Manfaat Hubungan Antar pribadi (Interpersonal Relationship)  
Hubungan antar pribadi (*Interpersonal relationship*) adalah hubungan baik yang terjalin antar manusia atau hubungan antar pribadi dalam suatu lingkungan organisasi perusahaan yang berbeda latar belakang dan pengalamannya.

### **Cara melakukan hubungan antar pribadi**

- a) Mau mendengar dan menghargai orang lain.
- b) Membangun rasa percaya pada orang lain.
- c) Menghargai perbedaan.
- d) Melihat kelemahan orang lain sebagai bagian dari sukses diri sendiri dan tim.
- e) Terbuka atas kritik dan saran.
- f) Tidak memaksakan kehendak sendiri.
- g) Bersedia menolong dan mau ditolong orang lain.

### **Pengembangan Profesionalisme Kerja**

- a) Mau mendengar dan menghargai orang lain.
- b) Membangun rasa percaya pada orang lain.
- c) Menghargai perbedaan.
- d) Melihat kelemahan orang lain sebagai bagian dari sukses diri sendiri dan tim.
- e) Terbuka atas kritik dan saran.
- f) Tidak memaksakan kehendak sendiri.
- g) Bersedia menolong dan mau ditolong orang lain.

#### **b. Menunjukkan Kepercayaan kepada anggota tim**

Kepercayaan dan tanggungjawab adalah suatu hal mutlak yang harus dimiliki oleh semua individu dalam sebuah tim, baik sebagai pemimpin tim maupun anggota tim itu sendiri. Kepercayaan pimpinan terhadap anggotanya adalah sesuatu yang harus dibangun untuk menumbuhkan tanggungjawab anggota sebuah tim. Begitu juga sebaliknya, pimpinan harus mempunyai tanggungjawab penuh untuk menjaga kekompakan timnya sebagai akibat adanya kepercayaan antar anggota dalam sebuah tim tersebut.



Buah kepercayaan dan tanggungjawab yang tumbuh dari sebuah tim menghasilkan sebuah kekompakan untuk mencapai tujuan bersama tim itu. Adakalanya pimpinan yang kurang percaya terhadap anggota melakukan semua tugas secara individu, dan merasa eksklusif dalam mengerjakan semua tugas yang menjadi tanggung jawab semua anggota tim, sehingga dalam tim tidak ada istilah pendelegasian tugas dan wewenang. Akibatnya, anggota hanya dijadikan accecorris, kurang memahami tugas dan fungsinya sehingga tidak pernah muncul rasa tanggung jawab dalam diri masing-masing anggota tim yang mengakibatkan pula kurang mempunyai rasa memiliki, frustrasi, stress, berleha-leha dalam tugas.

Kepercayaan dan tanggungjawab tidak akan muncul dengan sendirinya, setidaknya memerlukan waktu untuk berdaptasi terhadap lingkungan sekitar, dan karakter masing-masing anggota tim, terlebih sebuah tim yang baru dibentuk oleh sekelompok orang yang tidak pernah mengenal satu sama lain sebelumnya.

### **Cara membangun kepercayaan tim**

Salah satu aspek penting keberhasilan sebuah tim adalah pemimpin tim. Kepercayaan anggota tim kepada pemimpin tim adalah kunci awal keberhasilan tim. Kadangkala sebuah tim gagal mencapai tujuan karena ketidakpercayaan anggota tim kepada pimpinannya. Bagaimana seorang pemimpin membangun kepercayaan kepada anggotanya? Berikut adalah 10 cara yang akan membawa Anda mendapat kepercayaan tim Anda:

- 1) Jadilah kooperatif.

Gunakan aturan emas memperlakukan orang lain sebagaimana Anda ingin diperlakukan.

- 2) Dengarkan dengan penuh perhatian.



- Perhatikan baik-baik apa yang anggota tim Anda katakan dan memberikan umpan balik verbal dan non-verbal yang baik.
- 3) Ajukan pertanyaan dan memverifikasi pemahaman.  
Diskusikan ide dan pendapat untuk membantu memecahkan masalah dan menghindari konflik akibat kesalahpahaman.  
Pertimbangkan perasaan pribadi.  
Memahami pendapat orang lain dan menangani emosi untuk lebih menerima ide-ide dan perilaku.
  - 4) Berkomunikasi secara terbuka.  
Bicara tentang hal-hal secara terbuka dan menerima apa yang dikatakan orang lain.
  - 5) Jadilah netral.  
Jaga pikiran tetap terbuka dan tidak terburu-buru menghakimi.
  - 6) Jadilah handal.  
Lakukan apa yang Anda katakan dan tidak pernah membocorkan rahasia.
  - 7) Mendukung kerja sama tim.  
Dorong satu sama lain untuk bekerja ke arah pertumbuhan pribadi dan profesioan.
  - 8) Memiliki akuntabilitas.  
Jujur mengakui ketika Anda salah dan belajar dari kesalahan Anda.
  - 9) Jangan bersikap defensif.  
Jangan menyerang orang lain atau menyalahkan tim dalam upaya untuk melindungi harga diri Anda.



### c. Mengidentifikasi Tugas-tugas individu

Pada dasarnya setiap orang yang bergabung dalam satu tim, mempunyai tugas dan tanggung jawab sesuai dengan jabatan, dan tugas yang diberikan. Antara lain:

- 1) Tugas dan tanggung jawab sebagai anggota tim antara lain sebagai berikut:
  - a) Mengembangkan visi dan misi dari sebuah tim.
  - b) Menjaga rahasia, prestise, dan nama baik tim.
  - c) Taat terhadap aturan yang telah ditetapkan tim.
  - d) Menjalani kerjasama yang baik dengan rekan kerja tim.
  - e) Mempunyai loyalitas kepada tim.
  - f) Melakukan seluruh pekerjaan yang menjadi tugasnya masing-masing dengan sungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab.
- 2) Tugas dan tanggung jawab sebagai pemimpin tim antara lain sebagai berikut:
  - a) Selalu memberikan contoh yang baik mengenai sikap, tindakan, dan perbuatan kepada bawahan.
  - b) Selalu memotivasi dan dorongan kepada bawahan.
  - c) Memberi perhatian dan tanggapan tentang semua persoalan yang ada dalam tim, baik berdasarkan pengamatan sendiri maupun berdasarkan laporan dari bawahan.
  - d) Bertanggung jawab penuh terhadap semua kegiatan yang dilakukan oleh tim.

#### Karakteristik Tim

- a) Harus memiliki tujuan bersama yang jelas. Apapun bentuk tujuannya, usaha untuk mencapai tujuan tersebut merupakan alasan keberadaan suatu tim.
- b) Adanya kerjasama untuk mencapai tujuan.

Kerjasama tim sangat diperlukan karena kualitas keputusan dan tingkat kreativitas yang dihasilkan oleh sebuah tim, jauh lebih baik daripada kualitas dan kreativitas yang dihasilkan oleh rata-rata individu yang bekerja sendirian. Keuntungan tim adalah adanya kekuatan kerjasama.

### **Ciri-Ciri Tim yang Hebat :**

- a) dapat menciptakan hasil dengan cepat;
- b) kreatif;
- c) bijaksana;
- d) positif
- e) dan konsisten.

Salah satu faktor yang membuat sebuah tim berfungsi adalah keikutsertaan seluruh anggota tim.

### **Tujuan Tim**

Tujuan tim dinilai baik apabila hasil yang diharapkan tidak dapat diraih oleh usaha seorang saja.

Agar seluruh anggota tim mengetahui tujuan tim maka :

- a) Jadikan tujuan singkat, padat, jelas, pasti dan beorientasi pada tindakan.

Contoh tujuan tim adalah “Menciptakan hubungan yang lebih baik antara pelanggan dan perusahaan”. Tujuan ini terlalu luas dan dapat menciptakan berbagai arti. Seluruh anggota tim harus mengartikan tujuan secara sama. Pernyataan tujuan dapat diperjelas dengan. “Mengurangi keluhan pelanggan” atau “Meningkatkan kualitas kepuasan pelanggan”.

- b) Seluruh anggota tim harus mengetahui arti dari tujuan tim yang sebenarnya. Hal ini dapat dilakukan dengan menanyakan



kepada tiap anggota mengenai tujuan tim. Jawaban anggota tim akan menunjukkan apa yang sebenarnya menjadi hasil pekerjaan tim.

- c) Adanya kemungkinan keberhasilan. Tim harus percaya bahwa tujuan tersebut dapat dicapai dan merupakan hal yang tepat untuk dilakukan.

“Tujuan kita hanya dapat diraih dengan bantuan rencana yang dapat dipercaya dan bisa digunakan untuk memimpin tindakan kita dengan bersemangat. Tidak ada jalan lain untuk meraih keberhasilan” (Pablo Picasso)

#### **d. Memberikan Bantuan tim untuk Pencapaian Tujuan kerja**

**5 Manfaat Teamwork Bagi Diri Sendiri dan Perusahaan –** Kerja sama dalam tim (*teamwork*) terkadang dihindari oleh beberapa orang di lingkungan kerja. Ada yang merasa sanggup bekerja secara independen, sehingga tidak terlalu mengandalkan orang lain.

Padahal, *teamwork* memberikan sejumlah manfaat bagi diri Anda sendiri dan perusahaan. Anda harus menurunkan ego dan menjaga kekompakan hubungan dalam tim. Hindari sikap yang merasa bisa bekerja sendiri-sendiri.

Nah, berikut beberapa alasan kenapa Anda harus bekerja dalam tim. Setidaknya, ada lima hal penting yang harus Anda sadari tentang manfaat *team* bagi keberhasilan suatu bisnis.

#### **Lima Manfaat Teamwork dan Pentingnya Bekerja Dalam Tim**

##### **1) Meningkatkan Efisiensi Kerja**

Masing-masing orang dalam tim mungkin memiliki pemikiran yang berbeda-beda. Namun, setiap orang harus sepakat dalam hubungan kerja. Tim kerja harus memahami target dalam kelompok dan memiliki satu visi yang sama dalam bekerja.

Jika terjalin kerja sama yang baik, efisiensi kerja jadi meningkat. Setiap orang akan menjalankan fungsinya secara bersamaan sesuai tanggung jawab masing-masing, sehingga pekerjaan yang menumpuk dapat cepat dibereskan.

## **2) Memiliki Banyak Ide Kreatif**

Jika Anda selalu bekerja sendirian, pikiran Anda akan lama berkembang. Saat pikiran Anda buntu, Anda tidak akan bisa menemukan ide yang kreatif dan inovatif. Berbeda jika Anda bekerja dalam tim, Anda dapat saling berkomunikasi untuk bertukar pikiran.

Kreativitas pun akan terbangun karena terdapat diskusi untuk membahas berbagai gagasan yang menarik. Anda bisa mendapatkan ide terbaik dan akhirnya menciptakan solusi yang optimal secara bersama-sama.

## **3) Beban Kerja Jadi Lebih Ringan**

Banyak hal yang dapat dikerjakan jika dilakukan bersama-sama. Suatu pekerjaan besar akan terasa mudah jika dikerjakan oleh beberapa orang. Meski setiap orang memiliki tugas masing-masing sesuai delegasi yang dibagikan oleh atasan, semuanya akan saling melengkapi untuk mencapai tujuan bersama.

Enaknya memiliki tim, Anda bisa membagikan beban kerja Anda dan juga memberikan bantuan pada anggota tim lainnya. Semua orang akan saling tolong-menolong dan belajar untuk tidak memperhatikan kepentingan pribadi, tetapi mengutamakan kepentingan bersama.

## **4) Saling Menguatkan di Masa Sulit**

Setiap anggota tim memiliki peran masing-masing. Namun, semuanya saling mendukung dan melengkapi dengan visi yang sama. Terutama

pada masa-masa sulit, manfaat *teamwork* akan sangat terasa karena Anda bisa mengandalkan satu sama lain dan juga saling menguatkan. Bandingkan jika Anda hanya bekerja sendiri. Anda akan kewalahan dalam menyelesaikan pekerjaan. Anda pun akan mengambil keputusan yang salah di saat stres melanda, karena tidak ada orang yang bisa diajak berdiskusi untuk mengatasi masalah.

#### **5) Memajukan Perusahaan**

Kolaborasi dalam tim akan berdampak terhadap kemajuan perusahaan. Produktivitas kerja akan meningkat karena setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi dalam pekerjaan, sesuai dengan keterampilan masing-masing.

Pastinya, sebuah proyek yang dikerjakan bersama akan cepat selesai. Proyek lain yang menanti pun bisa siap untuk dikerjakan. Target perusahaan akan cepat tercapai dengan adanya kualitas tim kerja yang saling mendukung.

Nah, itulah manfaat *teamwork* bagi diri sendiri dan perusahaan. Namun, manfaat tersebut baru dapat Anda rasakan jika Anda memiliki tim kerja yang kompak dan sehati untuk mencapai tujuan yang sama. Hindari ego masing-masing dan hargai kepentingan bersama. Dengan begitu, semua pekerjaan dapat selesai dengan maksimal dalam waktu yang cepat dan memenuhi target perusahaan sesuai dengan harapan.

#### **e. Membutuhkan bantuan dari anggota tim lainnya.**

Meminta tolong bisa terasa sangat berat, bahkan untuk hal-hal kecil. Meminta bantuan dipandang sebagai ketidaksempurnaan sehingga membuat seseorang bisa merasa lemah atau tidak mampu. Akan tetapi, meminta bantuan itu penting. Banyak masalah dalam hidup tidak bisa dihadapi sendirian - hidup kita tidak selama itu untuk bisa belajar cara



melakukan sesuatu sendirian. Entah Anda mencari sedikit bantuan dalam mengerjakan tugas dari sekolah atau sedang mencari pengobatan untuk sebuah penyakit yang serius, meminta tolong adalah langkah pertama menuju kemajuan yang positif. Mari kita mulai dengan Langkah 1 di bawah atau coba lihat beberapa seksi yang disebutkan di atas untuk saran yang lebih spesifik lagi.

1) **Menerima Fakta Bahwa Anda Butuh Bantuan**

**Katakan pada diri sendiri bahwa Anda butuh bantuan.**

coba tanyakan beberapa pertanyaan berikut kepada diri sendiri.

Jika Anda menjawab "ya", sepertinya Anda butuh bantuan.

- a) "Apakah saya sudah mencoba memecahkan masalah ini tetapi tidak berhasil?"
- b) "Apakah saya tidak tahu langkah berikut apa yang harus diambil?"
- c) "Apakah saya khawatir dengan apa yang akan terjadi?"
- d) "Apakah hal-hal buruk akan terjadi jika saya tidak memecahkan masalah ini?"

2) **Coba cari tahu apa yang membuat Anda memerlukan bantuan.**

. Tanyakan pertanyaan berikut kepada diri Anda:

- a) "Pada titik apa dalam proses ini saat saya pertama kali mengalami kesulitan?"
- b) "Kapan saya paling frustrasi?"
- c) "Apakah ada bagian dalam proses ini yang saya takuti?"

3) **Cari seseorang yang bisa membantu.**

Contohnya, jika Anda merasa Anda membutuhkan bantuan untuk membuat tubuh menjadi bugar, meminta salah satu teman untuk

menjadi teman olahraga sekaligus mencari pelatih di pusat kebugaran bisa Anda lakukan.

- a) Jangan meminta bantuan kepada seseorang yang menybalkan kecuali dia satu-satunya pilihan. Sebaiknya Anda tidak membuang waktu dengan meminta bantuan dari seseorang yang bisa membuat Anda merasa bodoh.
- b) Jika Anda membutuhkan bantuan terkait masalah emosi, Anda bisa mencoba bicara kepada seorang teman yang sangat dekat, pasangan Anda, atau salah satu anggota keluarga, walaupun mereka tidak memiliki kualifikasi khusus.
- c) Jika masalah yang Anda hadapi itu serius atau Anda merasa bahwa Anda tidak bisa meminta bantuan dari seseorang yang dekat dengan Anda, bicarakan masalah ini kepada seorang psikiater atau psikolog. Para ahli ini ada untuk membantu orang yang normal dan waras seperti Anda - Anda tidak sakit jiwa hanya karena berbicara kepada seorang ahli mengenai masalah Anda.

#### 4) **Jaga citra diri yang positif.**

Meminta bantuan bukanlah alasan untuk merasa lemah, tidak mampu, atau bodoh. Ingatlah bahwa meminta bantuan saat Anda membutuhkannya merupakan pertanda "kekuatan", bukannya "kelemahan".

### **Meminta Bantuan**

- 1) Telan rasa gengsi Anda.
- 2) Minta bantuan.
- 3) Pergi ke tempat lain untuk memecahkan masalah.
- 4) Perhatikan dan simak orang yang membantu Anda.

### **Menerima Bantuan dengan Sopan**

- 1) Mengatakan terima kasih.
- 2) Ingat saran orang yang membantu Anda.
- 3) Coba untuk memecahkan masalah itu sendiri.
- 4) Jangan takut untuk meminta tolong lagi.

### **Tips**

- a) Jangan merasa tidak enak setelah itu.
- b) Hargai bantuan yang diberikan dengan ucapan "Terima Kasih."
- c) Sadari bahwa orang lain juga membutuhkan bantuan.
- d) Terima bahwa semua orang punya masalah. Dan Anda membutuhkan bantuan untuk memecahkan masalah Anda.
- e) Jika orang yang diminta bantuan tidak langsung menanggapi, jangan langsung berkata "Halo?" atau "Saya butuh bantuan sekarang!" karena dia akan enggan untuk membantu Anda.
- f) Perhatikan sekeliling Anda sehingga anda bisa memanfaatkan situasi semaksimal mungkin.
- g) Jaga kesopanan dalam bersikap dan hindari sikap yang menyebalkan. Minta maaf atas ketidaknyamanan yang timbul kepada orang yang membantu Anda.
- h) Mulailah dengan meminta tolong kepada orang yang dekat dengan Anda (teman, keluarga, dan sebagainya).

### **Peringatan**

- a) Hindari meminta bantuan kepada siapa pun yang terlihat tidak bisa dipercaya. Kebanyakan orang tidak berbahaya, tetapi ada beberapa yang berbahaya. Ini berlaku kepada siapa saja, tidak hanya orang-orang yang terlihat mencurigakan.



- b) Jika masalah yang dihadapi berupa masalah kesehatan orang lain yang genting, hubungi petugas kesehatan darurat sebelum mencari orang lain untuk membantu.
- c) Tergantung masalahnya, jangan coba untuk memecahkannya sendirian jika ada risiko cedera atau ada batasan waktu.
- d) Jika ini masalah darurat kesehatan, pergilah ke klinik atau rumah sakit terdekat dan cari orang yang bisa mengantar anda jika memang diperlukan.

**f. Menerima Umpan balik dari anggota tim lainnya**

Pentingnya umpan balik dari anggota tim dapat mengetahui berbagai temuan dan menghasilkan identifikasi berbagai implikasi temuan-temuan kuisisioner.

Cara dalam melakukan perolehan umpan balik adalah dengan melakukan survei, survei di dalam umpan balik digunakan untuk mengkaji hal-hal yang berkaitan dengan sikap para anggota organisasi, termasuk upaya menemukan kesenjangan atau perbedaan persepsi para anggota dan menyelesaikan permasalahan

Langkah-langkah Pelaksanaan Survei dalam perolehan umpan balik :

Keterlibatan Manajemen puncak dalam perencanaan dari kuisisioner yang akan digunakan dalam survei dimana setiap orang dalam organisasi dapat berperan serta dalam survei yang diselenggarakan atau dapat pula terbatas hanya pada partisipasi para anggota suatu kelompok kerja tertentu yang terdiri dari seorang manajer dan para karyawan yang menjadi bawahan langsung, biasanya dalam bentuk Kuisisioner, dimana langkah-langkah kuisisioner tersebut sbb ; Menggali pendapat dan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang

relevan mengenai perusahaan Mengisi kuisisioner, menanyakan persepsi dan sikap karyawan Kuisisioner sebagai instrumen survei disebarluaskan oleh konsultan PO kepada semua anggota organisasi, atau dengan kata lain konsultan PO dapat mengumpulkan data dari kuisisioner yang ditabulasikan bersama data sejenis dalam bentuk unit tertentu, kemudian dengan data yang diperoleh dari semua responden dalam seluruh organisasi. Pengolahan data dari hasil kuisisioner, dan hasilnya diumpun balikkan kepada tim atau satuan-satuan kerja dalam seluruh jajaran organisasi. Biasanya penyebarluasan hasil olahan tersebut dimulai kepada manajemen puncak dan berlanjut sampai semua dalam organisasi menerimanya. “Efek Air Terjun.” Setelah menerima umpan balik dalam bentuk data tersebut, kemudian setiap manajer mengadakan pertemuan dengan para bawahan langsungnya, untuk mendiskusikan substansi umpan balik tersebut

Dikutip dari: Teori Pengembangan Organisasi: Prof. Dr. Sondang P. Siagian, MPA

#### **g. Menegosiasikan Tanggung jawab individu untuk tujuan pekerjaan**

##### **Pengertian Tanggung Jawab**

Tanggung jawab menurut kamus umum Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Sehingga bertanggung jawab menurut kamus umum bahasa Indonesia adalah berkewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya. Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan



tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya.

### **Jenis-jenis Tanggung Jawab**

Manusia itu berjuang adalah memenuhi kebutuhannya sendiri atau untuk keperluan pihak lain. Untuk itu ia menghadapi manusia lain dalam masyarakat atau menghadapi lingkungan alam. Dalam usahanya itu manusia juga menyadari bahwa ada kekuatan lain yang ikut menentukan, yaitu kekuasaan Tuhan. Dengan demikian tanggung jawab itu dapat dibedakan menurut keadaan manusia atau hubungan yang dibuatnya, atas dasar ini, lalu dikenal beberapa jenis tanggung jawab, yaitu

#### **Tanggung jawab terhadap diri sendiri**

Tanggung jawab terhadap diri sendiri menentukan kesadaran setiap orang untuk memenuhi kewajibannya sendiri dalam mengembangkan kepribadian sebagai manusia pribadi. Dengan demikian bisa memecahkan masalah-masalah kemanusiaan mengenai dirinya sendiri menurut sifat dasarnya manusia adalah makhluk bermoral, tetapi manusia juga pribadi. Karena merupakan seorang pribadi maka manusia mempunyai pendapat sendiri, perasaan sendiri, berangan-angan sendiri. Sebagai perwujudan dari pendapat, perasaan dan angan-angan itu manusia berbuat dan bertindak. Dalam hal ini manusia tidak luput dari kesalahan, kekeliruan, baik yang sengaja maupun yang tidak.

Misalnya sebagai seorang pelajar kita haruslah mengerti dan menyadari posisi kita untuk senantiasa belajar dan mengerjakan segala pekerjaan rumah dengan penuh dedikasi, karena hal-hal

seperti itulah yang akan mempengaruhi kesuksesan kita sendiri pada akhirnya. Hal-hal tersebut tidak ada kaitannya sama sekali dengan orang lain, karena yang menentukan jalan hidup kita, masa depan kita adalah kita sendiri.

### **Tanggung jawab terhadap keluarga**

Keluarga merupakan masyarakat kecil. Keluarga terdiri dari suami, isteri, ayah, ibu anak-anak, dan juga orang lain yang menjadi anggota keluarga. Tiap anggota keluarga wajib bertanggung jawab kepada keluarga. Tanggung jawab ini menyangkut nama baik keluarga. Tetapi tanggung jawab juga merupakan kesejahteraan, keselamatan dan kehidupan.

Misalnya seorang anak memiliki tanggung jawab kepada keluarganya untuk selalu menjaga dan melindungi nama baik keluarganya setiap saat dengan cara bertindak dan berperilaku dengan sopan dan santun sesuai dengan aturan yang ada dalam masyarakat dan tidak melanggar aturan-aturan tersebut

Ada beberapa jenis pekerja yaitu:

- a) *Workaholic* yaitu orang yang kecanduan kerja, sangat terikat pada pekerjaan dan tidak bisa berhenti bekerja
- b) *Workshy* yaitu orang yang malas bekerja, tidak mau melakukan pekerjaan, dan pekerjaan sesuatu yang menjijikan.
- c) *Work Tolerant* yaitu orang yang bekerja sesedikit mungkin untuk mendapatkan hasil yang maksimum dan memandang pekerjaan sebagai sesuatu yang tidak disenangi tetapi harus dilakukan.

Menurut Benneth di dalam <http://dhimaskasep.files.wordpress.com>, orientasi manusia dalam bekerja adalah sebagai berikut:



- a) Orientasi Ekonomi (*Instrumental*) yaitu pekerja memandang pekerjaan dari sudut uang yang didapat.
- b) Orientasi Sosial (*Relasional*) yaitu pekerjaan sebagai suatu lingkungan sosial yang didominasi oleh hubungan interpersonal/ loyalitas personal
- c) Orientasi Psikologis (*Personal*) yaitu pekerja mengembangkan diri dan memenuhi kebutuhannya dari pekerjaan yang dilakukan.

Selanjutnya, Dr. May Smith di dalam Anogara (2009 : 12) menyatakan bahwa “tujuan kerja adalah untuk hidup”. Dengan demikian, mereka yang menukarkan kegiatan fisik atau kegiatan otak dengan sarana kebutuhan hidup, berarti bekerja.



Gambar 3 Cara Membangun Kerja Tim

Sumber: <https://www.duniakaryawan.com/cara-membangun-kerja-tim/>

#### g. Rangkuman

Saudara telah menyelesaikan aktivitas pada elemen 3, yakni melakukan Kerjasama Tim. Selain memiliki pengetahuan ketrampilan

dalam bentuk penguasaan ungkapan-ungkapan yang dibutuhkan untuk melakukan kerjasama tim pada suatu ditempat kerja di lingkungan kerja Administrasi Profesional, Saudara juga perlu menguasai metode dan teknik untuk menjadi ketua atau anggota tim. Dengan demikian, Saudara mampu menyampaikan presentasi yang membuat pendengar atau pemirsa tertarik untuk mengikutinya dan melakukan tanya jawab dengan Saudara. Dan Saudara menerapkan kemahiran ini dengan dengan sikap kerja yang komunikatif, responsive dan proaktif.

#### **h. Evaluasi Teori**

Pilih jawaban yang paling tepat.

1. Bahasa dan nada suara yang digunakan menerima tamu untuk komunikasi ditempat kerja adalah.
  - A. ragam bahasa baku
  - B. ragam bahasa tulis
  - C. ragam bahasa lisan
  - D. ragam bahasa tidak baku
  
2. Bahasa yang digunakan untuk memperkuat komunikasi adalah
  - A. bahasa tubuh
  - B. bahasa lisan
  - C. bahasa isyarat
  - D. bahasa ekspresi
  
3. Komunikasi yang digunakan ditempat kerja supaya tidak menimbulkan konflik adalah
  - A. pelan komunikasi
  - B. keras komunikasi
  - C. etika komunikasi



- D. menyinggung perasaan
4. Langkah-langkah identifikasi kebutuhan pelanggan adalah...
- A. menggunakan data mentah
  - B. kelompokkan kebutuhan berdasarkan hirarki (primer, sekunder, tersier)
  - C. meniadakan kebutuhan pelanggan
  - D. tidak dievaluasi
5. Hukum permintaan akan berlaku diseluruh kalangan masyarakat, apabila memenuhi syarat-syarat adalah
- A. Barang yang sifatnya ahnya tidak mendapatkan pujian
  - B. Tidak ada pengharapan (expectation) atas perubahan harga dengan drastic
  - C. Harga barang yang lain tidak tetap
  - D. Selera (taste) pelanggan tidak tetap
6. Paling utama dilakukan untuk meningkatkan kualitas kepelanggan adalah
- A. ketepatan
  - B. kesiapan
  - C. kenyamanan
  - D. pelayanan
7. Cara mengatasi keluhan pelanggan adalah
- A. mengetahui masalah
  - B. menjanjikan kepelanggan
  - C. memahami masalah
  - D. komunikasi kepelanggan



8. Ungkapan ketidakpuasan terhadap suatu produk baik berupa barang atau jasa merupakan
  - A. kepuasan pelanggan
  - B. keluhan pelanggan
  - C. pelayanan pelanggan
  - D. kualitas pelayanan
  
9. Manfaat teamwork atau bekerja dalam tim adalah
  - A. meningkatkan efisiensi kerja
  - B. ide terbatas
  - C. kerja berat
  - D. bersaing
  
10. Cara yang tepat untuk membangun rasa Kepercayaan dalam tim adalah
  - A. tim bekerja sendiri
  - B. tim diberi tanggungjawab
  - C. tim mandiri
  - D. tim bebas
  
11. Tugas-tugas individu dalam tim supaya tercapai skala prioritasnya dan dalam batas waktu maka tim harus ...
  - A. diberi jadwal
  - B. tunggu perintah
  - C. bekerjasama
  - D. ada target



12. Langkah yang tepat memberikan bantuan kepada tim untuk mencapai tujuan adalah dengan cara...
- A. individu
  - B. teamwork
  - C. dua tim
  - D. tiga tim
13. Membutuhkan bantuan dapat dicari dari anggota tim lainnya dinamakan
- A. kesadaran
  - B. negoisasi
  - C. kerjasama
  - D. mandiri
14. Menerima umpan balik dan informasi dari anggota tim lainnya adalah dengan cara
- A. survey dan kuisisioner
  - B. tanggapan
  - C. data
  - D. saran
15. Menanamkan rasa tanggungjawab individu untuk memenuhi tujuan pekerjaan adalah
- A. percaya diri
  - B. mandiri
  - C. kesadaran manusia
  - D. tergantung pimpinan



## E. KETERAMPILAN DAN SIKAP KERJA

### 1. Lembar Instruksi Kerja (LIK)\_1

a. Unit Kompetensi : Menerapkan Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan

b. Kode Kompetensi : N. 821100.044.02

c. Elemen Kompetensi: Melakukan komunikasi di tempat kerja

d. Waktu Penyelesaian : menit

Petunjuk

- 1) Baca dan pelajari setiap langkah/instruksi kerja dibawah ini dengan cermat sebelum melaksanakan praktik.
- 2) Laksanakan pekerjaan sesuai dengan urutan proses yang sudah ditetapkan.
- 3) Seluruh proses kerja mengacu kepada SOP/WI/IK yang dipersyaratkan.
- 4) Waktu pengerjaan seluruh skenario: 1 menit
- 5) Kerjakan setiap

e. Capaian Unjuk Kerja :

Setelah menyelesaikan tugas membuat Melakukan komunikasi di tempat kerja peserta mampu:

- 1) Menggunakan bahasa dan nada suara sesuai budaya komunikasi.
- 2) Menggunakan bahasa tubuh untuk memperkuat komunikasi
- 3) Mengidentifikasi potensi konflik dalam komunikasi Petunjuk:

f. Daftar Alat/Mesin dan Bahan :

NO	NAMA BARANG	SPESIFIKASI	KETERANGAN
A.	ALAT		
1	Telepon/HP		
2	Computer/laptop		
3	Printer		
B.	BAHAN		
1.	ATK		
2.			

g. Indikator Unjuk Kerja (IUK):

- 1) Mampu menggunakan bahasa dan nada suara sesuai budaya komunikasi.
- 2) Mampu menggunakan bahasa tubuh untuk memperkuat komunikasi
- 3) Mampu mengidentifikasi potensi konflik dalam komunikasi

h. Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Keselamatan dan kesehatan kerja yang perlu dilakukan pada waktu melakukan praktik kerja ini adalah:

- 1) Bertindak berdasarkan sikap kerja yang sudah ditetapkan sehingga diperoleh hasil seperti yang diharapkan, jangan sampai terjadi kesalahan karena ketidak-telitian dan tidak taat asas.



- 2) Waktu menggunakan komputer, printer dan alat lainnya mengikuti petunjuknya masing-masing yang sudah ditetapkan.

i. Standar Kinerja

- 1) Dikerjakan selesai tepat waktu, waktu yang digunakan tidak lebih dari yang ditetapkan.
- 2) Toleransi kesalahan 5% dari hasil yang harus dicapai, tetapi bukan pada kesalahan kegiatan kritis.

a. Soal Praktek

Skenario 1

Kantor sebuah perusahaan memiliki beberapa pegawai yang bertugas sebagai resepsionis yang dalam melaksanakan tugasnya sering berkaitan dengan tamu yang datang dan komunikasi melalui telepon. Diperlukan penguasaan berkomunikasi dalam pekerjaan tersebut. Buatlah dialog percakapan antara Saudara dan rekan kerja Saudara. Saudara berperan sebagai staf dan rekan Saudara berperan sebagai pelanggan yang datang ke kantor Saudara. Dalam dialog tersebut Saudara:

- 1) memiliki pelanggan yang datang dengan marah komplin menuntut pengiriman barang yang salah dan rusak segera ditangani
- 2) berbicara dengan menggunakan bahasa tubuh sambil menggunakan jari telunjuk tangan kemuka Saudara



j. Instruksi Kerja

Setelah membaca abstraksi nomor **h** selanjutnya ikuti instruksi kerja sebagai berikut:

- 1) Gunakan bahasa dan nada suara sesuai budaya komunikasi.
- 2) Gunakan bahasa tubuh untuk memperkuat komunikasi
- 3) Identifikasi potensi konflik dalam komunikasi

k. Daftar Cek Unjuk Kerja Tugas I

NO	DAFTAR TUGAS/INSTRUKSI	POIN YANG DICEK	PENILAIAN	
			K	BK
1.	Gunakan bahasa dan nada suara sesuai budaya komunikasi.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menggunakan bahasa yang baik dan benar</li><li>• Menunjukkan sikap sopan dan ramah</li></ul>		
2.	Gunakan bahasa tubuh untuk memperkuat komunikasi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menunjukkan anggota tubuh</li><li>• Menggerakkan anggota tubuh</li></ul>		
3	Identifikasi potensi konflik dalam komunikasi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Komunikasi dengan jelas dan tepat</li></ul>		



## 2. Lembar Instruksi Kerja (LIK)\_2

a. Unit Kompetensi : Menerapkan Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan

b. Kode Kompetensi : N. 821100.044.02

c. Elemen Kompetensi: Memberikan bantuan kepada pelanggan

d. Waktu Penyelesaian : menit

Petunjuk

- 1) Baca dan pelajari setiap langkah/instruksi kerja dibawah ini dengan cermat sebelum melaksanakan praktik.
- 2) Laksanakan pekerjaan sesuai dengan urutan proses yang sudah ditetapkan.
- 3) Seluruh proses kerja mengacu kepada SOP/WI/IK yang dipersyaratkan.
- 4) Waktu pengerjaan seluruh skenario: 1menit
- 5) Kerjakan setiap

e. Capaian Unjuk Kerja :

Setelah menyelesaikan tugas membuat Memberikan bantuan kepada pelangga peserta mampu:

- 1) Mengidentifikasi kebutuhan dan tujuan pelanggan
- 2) Memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan
- 3) Mengidentifikasi Meningkatkan kualitas pelayanan
- 4) Mengidentifikasi Mengatasi Keluhan Pelanggan
- 5) Menyampaikan keluhan pelanggan

f. Daftar Alat/Mesin dan Bahan :

NO	NAMA BARANG	SPESIFIKASI	KETERANGAN
A.	ALAT		
1	Telepon/HP		
2	Computer/laptop		
3	Printer		
B.	BAHAN		
1.	ATK		
2.			

g. Indikator Unjuk Kerja (IUK):

- 1) Mampu mengidentifikasi kebutuhan dan tujuan pelanggan
- 2) Mampu memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan
- 3) Mampu mengidentifikasi meningkatkan kualitas pelayanan
- 4) Mampu mengidentifikasi mengatasi keluhan pelanggan
- 5) Mampu menyampaikan keluhan pelanggan

h. Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Keselamatan dan kesehatan kerja yang perlu dilakukan pada waktu melakukan praktik kerja ini adalah:

- 1) Bertindak berdasarkan sikap kerja yang sudah ditetapkan sehingga diperoleh hasil seperti yang diharapkan, jangan sampai terjadi kesalahan karena ketidak-telitian dan tidak taat asas.
- 2) Waktu menggunakan komputer, printer dan alat lainnya mengikuti petunjuknya masing-masing yang sudah ditetapkan.

i. Standar Kinerja

- 1) Dikerjakan selesai tepat waktu, waktu yang digunakan tidak lebih dari yang ditetapkan.
- 2) Toleransi kesalahan 5% dari hasil yang harus dicapai, tetapi bukan pada kesalahan kegiatan kritis.

b. Soal Praktek

Skenario 2

Sebuah sambungan komunikasi melalui telepon diterima oleh petugas resepsionis. Penelpon mengeluhkan suatu layanan yang tidak sesuai dengan harapannya. Penelpon meminta agar perusahaan dapat memberikan solusi permasalahannya sesegera mungkin. memiliki pelanggan yang telepon dengan marah komplin menuntut pengiriman barang yang salah dan terlambat segera ditangani

Buatlah dialog percakapan antara Saudara dan rekan kerja Saudara. dengan telepon atau HP Saudara berperan sebagai staf dan rekan Saudara berperan sebagai pelanggan yang telepon ke kantor Saudara. Dalam dialog tersebut Saudara:

j. Instruksi Kerja

Setelah membaca abstraksi nomor **h** selanjutnya ikuti instruksi kerja sebagai berikut:

- 1) Identifikasi kebutuhan dan tujuan pelanggan
- 2) Penuhi semua kebutuhan dan permintaan pelanggan
- 3) Identifikasi kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan
- 4) Identifikasi mengatasi keluhan pelanggan

5) Sampaikan keluhan kepada pihak yang sesuai tingkat tanggung jawabnya

k. Daftar Cek Unjuk Kerja Tugas I

NO	DAFTAR TUGAS/INSTRUKSI	POIN YANG DICEK	PENILAIAN	
			K	BK
1.	Identifikasi kebutuhan dan tujuan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merencanakan kebutuhan pelanggan</li> <li>• Mencatat pesanan pelanggan</li> </ul>		
2.	Penuhi semua kebutuhan dan permintaan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mencatat kebutuhan pelanggan</li> <li>• Menyiapkan kebutuhan pelanggan</li> </ul>		
3.	Identifikasi kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan cepat dan tepat</li> <li>• Mengutamakan pelayanan pelanggan</li> </ul>		
4	Identifikasi mengatasi keluhan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• melayani komplain pelanggan</li> <li>• menangani komplain sesuai prosedur</li> </ul>		
5	Sampaikan keluhan kepada pihak yang sesuai tingkat tanggung jawabnya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mencatat keluhan pelanggan</li> </ul>		

### 3. Lembar Instruksi Kerja (LIK)\_3

c. Unit Kompetensi : Menerapkan Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan

d. Kode Kompetensi : N. 821100.044.02

e. Elemen Kompetensi: Melakukan Kerjasama Tim

f. Waktu Penyelesaian : menit

Petunjuk

6) Baca dan pelajari setiap langkah/instruksi kerja dibawah ini dengan cermat sebelum melaksanakan praktik.

7) Laksanakan pekerjaan sesuai dengan urutan proses yang sudah ditetapkan.

8) Seluruh proses kerja mengacu kepada SOP/WI/IK yang dipersyaratkan.

9) Waktu pengerjaan seluruh skenario: 1menit

10)Kerjakan setiap

g. Capaian Unjuk Kerja :

Setelah menyelesaikan tugas membuat Mealukan kerjasama Tim peserta mampu:

1) Mengidentifikasi tujuan kerja tim

2) Menunjukkan kepercayaan kepada anggota tim

3) Mengidentifikasi tugas-tugas individu

4) Memberikan bantuan tim untuk pencapaian tujuan kerja

5) Membutuhkan bantuan dari anggota tim lainnya

6) Menerima umpan balik dari anggota tim lainnya

7) Menegosiasikan tanggungjawab individu untuk tujuan pekerjaan

h. Daftar Alat/Mesin dan Bahan :

NO	NAMA BARANG	SPESIFIKASI	KETERANGAN
A.	ALAT		
1	Telepon/HP		
2	Computer/laptop		
3	Printer		
B.	BAHAN		
1.	ATK		
2.			

i. Indikator Unjuk Kerja (IUK):

- 1) Mampu mengidentifikasi Tujuan kerja tim
- 2) Mampu menunjukkan kepercayaan kepada anggota tim
- 3) Mampu mengidentifikasi Tugas-tugas individu
- 4) Mampu memberikan bantuan tim untuk Pencapaian Tujuan kerja
- 5) Mampu membutuhkan bantuan dari anggota tim lainnya
- 6) Mampu menerima Umpan balik dari anggota tim lainnya
- 7) Mampu menegosiasikan Tanggung jawab individu untuk tujuan pekerjaan

j. Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Keselamatan dan kesehatan kerja yang perlu dilakukan pada waktu melakukan praktik kerja ini adalah:

- 1) Bertindak berdasarkan sikap kerja yang sudah ditetapkan sehingga diperoleh hasil seperti yang diharapkan, jangan sampai terjadi kesalahan karena ketidak-telitian dan tidak taat asas.
- 2) Waktu menggunakan komputer, printer dan alat lainnya mengikuti petunjuknya masing-masing yang sudah ditetapkan.

k. Standar Kinerja

- 1) Dikerjakan selesai tepat waktu, waktu yang digunakan tidak lebih dari yang ditetapkan.
- 2) Toleransi kesalahan 5% dari hasil yang harus dicapai, tetapi bukan pada kesalahan kegiatan kritis.

l. Soal Praktek

Skenario 3

Perusahaan akan mengadakan kegiatan seminar yang akan dihadiri oleh beberapa orang. Untuk itu, diperlukan suatu tim kerja terdiri dari beberapa orang yang akan mengurus kegiatan tersebut dari persiapan, pelaksanaan hingga pelaporan.

Maka diperlukan kerjasama tim yang kompak untuk melayani dan komplin dari peserta seminar, Tetapi, pada tahap pelaksanaan, salah satu anggota tim berhalangan hadir yang menyebabkan kegiatan tidak berjalan sesuai dengan rencana.

Buatlah sebuah skenario rapat mengenai persiapan seminar dengan melibatkan beberapa orang. Saudara berperan sebagai ketua tim yang memimpin rapat dan beberapa rekan Saudara berperan sebagai notulis (1 orang) dan anggota tim (3 orang). Dalam rapat tersebut Saudara dan rekan-rekan Saudara:

**m. Instruksi Kerja**

Setelah membaca abstraksi nomor **h** selanjutnya ikuti instruksi kerja sebagai berikut:

- 1) Identifikasi tujuan kerja tim
- 2) Tunjukkan kepercayaan, dorongan dan rasa hormat kepada anggota tim
- 3) Identifikasikan tugas-tugas individu, skala prioritasnya dan dalam batas waktu
- 4) Berikan bantuan kepada tim untuk memastikan pencapaian tujuan kerja yang telah ditetapkan
- 5) Cari bantuan apabila dibutuhkan dari anggota tim lainnya
- 6) Terima umpan balik dan informasi dari anggota tim lainnya!
- 7) Negosiasikan perubahan-perubahan tanggung jawab individu dinegosiasikan! kembali untuk memenuhi tujuan-tujuan pekerjaan!

**n. Daftar Cek Unjuk Kerja Tugas 3**

NO	DAFTAR TUGAS/INSTRUKSI	POIN YANG DICEK	PENILAIAN	
			K	BK
1.	Identifikasi tujuan kerja tim	Melakukan kerjasama dengan tim		

2.	Tunjukkan kepercayaan, dorongan dan rasa hormat kepada anggota tim	Menunjukkan sikap sopan dan ramah		
3.	Identifikasikan tugas-tugas individu, skala prioritasnya	Mengutamakan kepentingan pelanggan		
4.	Berikan bantuan kepada tim untuk memastikan pencapaian tujuan kerja	Memberikan saran kepada tim		
5.	Cari bantuan apabila dibutuhkan dari anggota tim lainnya	Siap dan selalu membantu tim		
6.	Terima umpan balik dan informasi dari anggota tim lainnya	Menyiapkan catatan		
7.	Negosiasikan tanggung jawab individu untuk tujuan pekerjaan	Mencatat perubahan pesanan pelanggan		

1) Lembar Cek Hasil

No.	ASPEK YANG DINILAI	STANDAR KEBERTERIMAAN	CEKLIS	
			K	BK
1.				
2.				
3.				
4.				



## F. LAMPIRAN

1. Kamus Istilah
2. Referensi
  - a. Saefu Zaman, 2012, Bahasa Indonesia yang baik dan benar kedudukan fungsi dan ragam Bahasa Indonesia
  - b. Lutfi Fauzan, 2009, Faktor Budaya dalam komunikasi
  - c. Wursanto, Ig., Etika Komunikasi Kantor, Kanisius, 2000.
  - d. Amalia Indah Wulandari, 2014, kebutuhan dan Permintaan pelanggan
  - e. Ridwan, 2011, Menerapkan Bekerja dalam Tim
  - f. TEORI PENGEMBANGAN ORGANISASI: Prof. Dr. Sondang P. Siagian, MPA
  - g. Sumber : <http://abra139210.wordpress.com/2011/04/18/manusia-dan-tanggung-jawab/>
  - h. <http://suyonomemo.blogspot.com/2011/09/kepemimpinan-dan-kerjasama-tim.html>
  - i. Islahulben, SE.MM,2014, kepemimpinan dan kerjasama tim
3. Unit Kompetensi

**KODE UNIT : N.821100.044.02**

**JUDUL UNIT : Menerapkan Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menerapkan kerjasama dengan kolega dan pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan komunikasi di tempat kerja	1.1 Bahasa dan nada suara digunakan sesuai dengan kaidah bahasa dan budaya komunikasi. 1.2 Bahasa tubuh digunakan untuk memperkuat komunikasi. 1.3 Potensi konflik dalam komunikasi diidentifikasi.
2. Memberikan bantuan kepada pelanggan	2.1 Kebutuhan dan tujuan pelanggan, diidentifikasi sesuai SOP organisasi . 2.2 Semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari pelanggan dipenuhi dalam jangka waktu yang tidak terlalu lama/segera. 2.3 Kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan diidentifikasi. 2.4 Ketidakpuasan/keluhan pelanggan diidentifikasi sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur organisasi. 2.5 Keluhan disampaikan kepada pihak yang sesuai dengan tingkat tanggung jawabnya.
3. Melakukan kerjasama tim	3.1 Tujuan kerja tim diidentifikasi. 3.2 Kepercayaan, dorongan dan rasa hormat ditunjukkan kepada anggota tim.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>3.3 Tugas-tugas individu diidentifikasi, skala prioritasnya dan dalam batas waktu.</p> <p>3.4 Bantuan diberikan kepada tim untuk memastikan pencapaian tujuan kerja yang telah ditetapkan.</p> <p>3.5 Apabila dibutuhkan bantuan dapat dicari dari anggota tim lainnya.</p> <p>3.6 Umpan balik dan informasi dari anggota tim lainnya diterima.</p> <p>3.7 Perubahan-perubahan tanggung jawab individu dinegosiasikan kembali untuk memenuhi tujuan-tujuan pekerjaan.</p>

## BATASAN VARIABEL

### 1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk menerapkan kerjasama dengan kolega dan pelanggan.

1.2 Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada

1.2.1 Individu-individu atau kelompok-kelompok di dalam organisasi.

1.2.2 Tempat tinggal setempat.

1.2.3 Tamu-tamu.

1.2.4 Media.

1.2.5 Teman kerja/kolega.



## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

#### 2.1.1 Telepon

### 2.2 Perlengkapan

(Tidak ada.)

## 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

### 4.2 Standar

#### 4.2.1 *Standar operating procedure (SOP)* organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai pada saat bekerja di tempat kerja maupun secara simulasi.

1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode demonstrasi, observasi, lisan, tertulis.

1.3 Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa

bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

## 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

## 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Komunikasi yang efektif sehubungan dengan mendengarkan, menanyakan dan komunikasi non verbal

3.1.2 Pengertian atas prinsip-prinsip kerjasama

### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan dan kolega (termasuk dengan mereka yang mempunyai kebutuhan-kebutuhan khusus) di dalam situasi yang berbeda yang dibutuhkan untuk peran pekerjaan yang relevan

3.2.2 Kemampuan untuk bekerja di dalam suatu tim/kelompok

3.2.3 Kemampuan untuk menanggapi secara efektif bagi berbagai situasi pelayanan kepada pelanggan

3.2.4 Pengertian akan komunikasi dan pelayanan kepada pelanggan dan pentingnya di dalam industri



#### 4. Sikap kerja yang dibutuhkan

4.1 Komunikatif

4.2 Responsif

4.3 Proaktif

#### 5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan menggunakan bahasa dan nada suara sesuai dengan kaidah bahasa dan budaya komunikasi

5.2 Kemampuan memenuhi semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari pelanggan dalam jangka waktu yang tidak terlalu lama/segera

5.3 Kemampuan mengidentifikasi ketidakpuasan/keluhan pelanggan sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur organisasi