



**POLITEKNIK PERTANIAN
NEGERI PAYAKUMBUH**

**BUKU KERJA PRAKTEK
MAHASISWA**



BUKU KERJA PRAKTEK MAHASISWA (BKPM)

BUDAYA DAN KOMITMEN MUTU

OLEH

**Dr. Eka Susila N, SP.,MP
Sari Rukmana Okta Sagita Chan, S.ST.,M.P
Nahda Kanara, SP.MP**

**PROGRAM STUDI BUDIDAYA TANAMAN HORTIKULTURA
JURUSAN BUDIDAYA TANAMAN PANGAN
POLITEKNIK PERTANIAN NEGERI PAYAKUMBUH
2022**



**POLITEKNIK PERTANIAN
NEGERI PAYAKUMBUH**

**BUKU KERJA PRAKTEK
MAHASISWA**



**POLITEKNIK PERTANIAN
NEGERI PAYAKUMBUH**

**BUKU KERJA PRAKTEK
MAHASISWA**



**BUKU KERJA PRAKTEK MAHASISWA
(BKPM)**

BUDAYA DAN KOMITMEN MUTU

OLEH

**Dr. Eka Susila N, SP.,MP
Sari Rukmana Okta Sagita Chan, S.ST.,M.P
Nahda Kanara, SP.MP**

Menyetujui :
Ketua Jurusan Budidaya Taaman Pangan
Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh

**Sentot Wahono, SP, MSi
NIP. 197107282003121001**

Terdafatar Pada Perpustakaan
Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh

Pada Tanggal : 13 April 2023
Nomor : 09 / bkpm / 2022

Kepala UT Perpustakaan
Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh

Adnan Wijaya, S1.Ptk
NIP. 197305012005110



**POLITEKNIK PERTANIAN
NEGERI PAYAKUMBUH**

**BUKU KERJA PRAKTEK
MAHASISWA**



**BUKU KERJA PRAKTEK MAHASISWA
(BKPM)**

BUDAYA DAN KOMITMEN MUTU

SEMESTER I

Oleh

**Dr. Eka Susila N, SP.,MP
Sari Rukmana Okta Sagita Chan, S.ST.,M.P
Nahda Kanara, SP.MP**



**PROGRAM STUDI BUDIDAYA TANAMAN HORTIKULTURA
JURUSAN BUDIDAYA TANAMAN PANGAN
POLITEKNIK PERTANIAN NEGERI PAYAKUMBUH
2022**

Tanjung Pati, November 2022

Disahkan oleh :
Direktur

Diperiksa oleh : Ketua
Jurusan Budidaya Tanaman
Pangan

Diperiksa oleh : Ketua
Program Studi Hortikultura

Penanggung jawab
mata Kuliah:

Ir. John Nefri, M.Si
NIP.196310251990021003

Sentot Wahono, SP. MSi
NIP. 197107282003121001

Rizki, S.Si M.P
NIP.198401222019031005

Dr. Eka Susila, SP., MP
NIP. 197308111999032002



KATA PENGANTAR

Assalamu' alaikum warahmatullahiwabarakatuh

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya jua, penulis telah dapat menyelesaikan penyusunan Buku Kerja Praktek Mahasiswa (BKPM) “Budaya dan Komitmen Mutu ” ini.

Buku kerja praktek mahasiswa ini merupakan buku penuntun pelaksanaan praktikum pada pendidikan Diploma III Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh, dimana mata ajaran ini diberikan pada semester I Program Studi Budidaya Tanaman Hortikultura Jurusan Budidaya Tanaman Pangan Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh.

Dengan tersusunnya buku kerja praktek mahasiswa ini, penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu dan diharapkan BKPM ini dapat membantu dalam pelaksanaan praktikum, sehingga praktikum dapat berjalan dengan lancar dan tujuan yang diinginkan dapat tercapai .

Penulis telah berusaha dengan sebaik-baiknya dalam penulisan buku ini, tetapi sebagai manusia biasa tetaplah disadari akan adanya kekurangan-kekurangan, keganjilan, dan ketidak sempurnaanya. Karenanya koreksi dan saran sebagai perbaikan sangat penulis harapkan dari pembaca yang budiman. Semoga buku ini bermanfaat adanya. Amiin.

Payakumbuh, November 2022

Penulis



Pokok bahasan	: 01
	: Globalisasi dan daya saing serta implikasi pada tingkat nasional, lokal dan individu
Judul praktik	: Mendukung dan menentang globalisasi
No. Kurikulum	: 1.1.1
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu menyampaikan pendapat menentang dan mendukung globalisasi.

II. TEORI

Apa itu Globalisasi?

Orang cenderung berpikir bahwa globalisasi itu merupakan suatu fenomena baru. Namun demikian fenomena ini sudah dibangun secara progresif sejak beberapa abad yang lalu sejak manusia melintasi dunia.

Definisi Globalisasi

Ada beberapa definisi globalisasi yang berbeda, kebanyakan orang memandangnya sebagai fenomena ekonomi, melibatkan peningkatan interaksi, keterpaduan, sistem ekonomi nasional melalui pertumbuhan perdagangan internasional, investasi dan aliran modal, namun ada juga yang menganggapnya sebagai peningkatan yang terjadi dengan cepat dalam pertukaran teknologi, sosial, dan budaya lintas negara sebagai bagian dari globalisasi. Kebanyakan definisi globalisasi diartikan sebagai perpindahan orang, barang, modal dan berfikir-berfikir yang sepadan dan mengakibatkan terjadinya peningkatan ekonomi terpadu yang pada gilirannya dipicu oleh peningkatan perdagangan dan investasi. Hal seperti ini terus menerus maju dalam kehidupan di dunia tanpa batas.

Kapan Globalisasi Dimulai?

Tidak ada yang dapat memastikan sejak kapan pengertian globalisasi dimulai. Baru-baru ini kegiatan globalisasi meningkat secara dramatis. Pesawat terbang jet, pelayanan telepon yang murah, e-mail, komputer, aliran permodalan yang cepat, semua ini telah membuat dunia lebih saling bergantung kepada pihak lain dibandingkan sebelumnya. Sebagai contoh perusahaan multinasional memproduksi produk mereka di beberapa negara dan menjual kepada konsumen di seluruh dunia. Uang, teknologi dan bahan mentah lebih



mudah bergerak melintasi batas negara. Perdagangan dunia berkonsentrasi di tiga daerah: Amerika Utara, Eropa Barat dan Asia Tenggara. Perubahan besar lainnya ditengarai sebagai hasil globalisasi, dimana perusahaan yang sedang berusaha dalam membuka dan memperluas pasar global dan cenderung menjadi trans-nasional (antar negara), investasi (langsung atau tidak langsung) disesuaikan pada regional atau ekonomi nasional di negara terpilih. Mereka juga merelokasi beberapa kegiatan mereka ke beberapa regional yang berbeda untuk mencari pasar yang baru. Perbedaan yang paling besar pada globalisasi masa lampau dan saat ini terletak pada masing-masing sudut pandang dan kecepatan.

Kekhasan Globalisasi

Diantara hal yang penting dari saluran global terpadu adalah perdagangan internasional dan aliran modal. The global competitiveness Report (Laporan daya saing global) tahun 1977 mencatat lima faktor utama dalam investasi modal asing.

- Seberapa besar pasar yang ditargetkan oleh negara
- Pertumbuhan pasar yang diharapkan sesuai dengan yang ditargetkan negara
- Kemampuan modal pendamping dan keuntungan yang diperoleh
- Produktivitas dan budaya kerja pekerja
- Infastruktur

Sebagai contoh, investasi umum dalam pendidikan dan infrastruktur dapat meningkatkan modal sendiri dan motivasi kerja serta akan menarik investasi asing. Globalisasi cenderung untuk lebih membuka iklim investasi dan memberi kontribusi pertumbuhan aliansi global, joint venture dan jaringan bisnis. Serikat buruh era global, telah mengubah pola kekhususan geografi antar negara. Sebagai pengembang ekonomi menggeser pelayanan, industrialisasi menjadi **the hallmark of the peryphery**. Industri pertanian sebagai sumber pertumbuhan ekonomi di semua bagian negara berkembang. Kita hidup di dunia transformasi (terbuka memberi informasi), telah memberi dampak hampir kepada semua aspek yang kita lakukan. Untuk yang baik maupun yang buruk, kita akan ditarik mengikuti tuntutan global yang tidak seorngpun akan mengerti, tetapi hal ini memberi dampak seperti yang telah menimpa dan kita alami semua. Karena itu konsep ini akan menjadi perdebatan yang luas pada tingkat internasional dan nasional, politisi dan soko guru bisnis. Seperti sebelum sepuluh tahun yang lalu dimana masalah ini sudah terjadi.

Mengapa ICT Memiliki Dampak Terhadap Globalisasi?

'Dunia menjadi semakin kecil' hal ini muncul hasil dari pengamatan yang dilakukan berulang kali pada saat ini. Salah satu alasan utama adalah meluasnya Information and Communication Technology (ICT). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi globalisasi.



Salah satu diantaranya adalah manfaat informasi dan komunikasi teknologi (ICT). Dunia bisnis dan sebagai bagian besar masyarakat, percaya pada ICT, terutama sebagai alat untuk mengkomunikasikan data dan informasi yang berharga, yang dikumpulkan dan diterjemahkan untuk memenuhi operasional organisasi dan pengambilan keputusan yang penting. Dengan perkembangan internet, ada peningkatan pada sejumlah peluang yang memungkinkan industri berhasil secara finansial. ICT adalah sumber penting dalam kegiatan bisnis sehubungan dengan luasnya perkembangan jaringan komunikasi, sistem distribusi terpadu, dan sistem data base yang memberi kemudahan bisnis untuk beroperasi dalam arah global. ICT memberi kemudahan berkomunikasi antar industri melalui teknologi **state-of-the-art**, terdiri dari peralatan telekomunikasi seperti kamera high-tech, ISDN networks, menghasilkan kecepatan yang tinggi pada transmisi data. Saat ini banyak industri diseluruh dunia terlibat dalam globalisasi melalui ICT, hal ini telah menyebabkan peningkatan persaingan antar industri-industri. Oleh karena ini, keuntungan untuk konsumen adalah harga yang sudah dipatok di internet lebih murah dibandingkan dengan harga di toko.

Faktor-faktor lain yang telah memberi kontribusi terhadap pergerakan globalisasi adalah e-commerce dan e-business. E-commerce dimaksudkan sebagai suatu perubahan informasi melalui fasilitas elektronik pada semua tingkat permintaan (supply chain), berhubungan dengan perdagangan barang-barang melalui fasilitas dan pelayanan elektronik. Sebaliknya E-business dimaksudkan sebagai perubahan informasi melalui fasilitas elektronik sehubungan dengan kegiatan bisnis internal dan eksternal pada suatu organisasi. E-commerce memberi konsumsi yang luas ke seluruh dunia dengan tingkat produk yang tinggi dan meningkatkan penjualan dan keuntungan. Disisi lain ICT membuat adanya keterbatasan. Salah satu diantaranya adalah persetujuan terhadap seseorang untuk bisa mengakses internet. Sebagai contoh, banyak orang di negara berkembang tidak memiliki akses sendiri dari komputer ke internet, artinya ada keterbatasan bagi sebagian orang untuk dapat menggunakan layanan dari organisasi yang menyediakan informasinya melalui website.

Biaya untuk membuat bisnis berbasis internet merupakan hambatan utama yang harus dihadapi dan diatasi oleh perusahaan-perusahaan baru jika mereka memutuskan untuk menggunakan pendekatan ini. Salah satunya adalah beban pemasangan dan instalasi perangkat keras untuk dapat mengakses internet; penyusunan uraian perangkat lunak, yang sangat penting untuk mengamankan transaksi *online*. Di sejumlah negara berkembang masih banyak masalah untuk dapat mengakses jaringan komunikasi global. Infrastruktur yang lemah dan sambungan telepon yang kurang bagus atau lambat merupakan faktor



utama distribusi, sama pentingnya dengan suplai listrik yang bisa dipercaya. Penggunaan internet untuk email (surat elektronik) sering kali dibatasi karena bisa menghabiskan waktu dan uang untuk mencoba mencari informasi yang relevan di internet. Selain itu untuk mengunduh (*download*) dan membutuhkan memori yang besar dari internet, misalnya grafis atau gambar yang menunjukkan kinerja pendidikan dan materi kesehatan, bisa sangat sulit, walaupun bias, membutuhkan waktu yang tidak sebentar.

Kelebihan dan Kekurangan Globalisasi

Kelebihan Globalisasi	Kekurangan Globalisasi
<p>Kondisi ekonomi negara-negara erat hubungannya dengan ekonomi internasional secara konsisten berkembang jauh lebih cepat dibanding negara negara yang mencoba melindungi diri. Ekonomi terbuka yang diatur dengan baik telah berkembang dengan tingkat pertumbuhan sekitar 2½ persen lebih tinggi dibanding tingkat pertumbuhan ekonomi yang tertutup dari kekuatan globalisasi.</p>	<p>Ada beban sosial dan beban ekonomi pengaruh dari globalisasi. Liberalisasi perdagangan menguntungkan bagi industri-industri yang mempunyai daya saing dan merugikan industri-industri yang tidak mempunyai daya saing; globalisasi juga mengharuskan negara-negara anggota untuk melakukan restrukturisasi dan reformasi ekonomi. Meskipun hal ini bisa memberi keuntungan jangka panjang, ada biaya-biaya dan beban-beban baru yang harus diselesaikan dan muncul dalam jangka pendek, beban sosial untuk mereka yang terpengaruh sangat tinggi.</p>
<p>Negara-negara yang memiliki pertumbuhan ekonomi yang lebih besar lebih mampu meningkatkan standar hidup dan mengurangi kemiskinan. India telah mengurangi tingkat kemiskinan sebesar setengah dari sebelumnya dalam dua dekade. Cina telah mengurangi jumlah rakyat miskin pedesaan dari 250 juta orang pada tahun 1978 hingga menjadi 34 juta orang pada tahun 1999. Biaya impor yang lebih murah menyebabkan lebih banyak produk yang bisa diakses oleh banyak orang, melalui persaingan, bisa membantu mendukung efisiensi dan produktivitas</p>	<p>Sejumlah negara tidak mampu mengambil keuntungan dari globalisasi dan standar hidupnya menurun jauh dibawah negara-negara kaya. Selisih pemasukan antara 20% negara-negara kaya dan miskin bertambah dari 30 banding 1 pada tahun 1960 sampai 82 banding 1 pada tahun 1995.</p>
<p>Peningkatan kesejahteraan melalui ekonomi yang didapat dari globalisasi telah mengarah terhadap peningkatan akses pelayanan kesehatan dan air bersih dan meningkatkan tingkat harapan hidup. Lebih dari 85 persen populasi dunia bisa memiliki harapan hidup sampai enam puluh tahun (dua kali lebih panjang dari tingkat harapan hidup rata-rata 100 tahun</p>	<p>Peningkatan perdagangan dan perjalanan telah memfasilitasi penyebaran penyakit manusia, hewan dan tumbuhan, seperti HIV/AIDS, SARS dan flu burung, lintas negara. Krisis AIDS telah menurunkan tingkat harapan hidup di sejumlah negara di Afrika hingga kurang dari 33 tahun, penundaan penanganan masalah tersebut disebabkan karena tekanan ekonomi dan</p>



lalu!)	telah memperburuk keadaan. Globalisasi juga memungkinkan pengenalan terhadap rokok dan tembakau di negaranegara berkembang, dan masalah utama kesehatan dan beban finansial sehubungan dengan hal tersebut.
Peningkatan pendapatan global dan penurunan rintangan investasi telah memicu peningkatan investasi luar negeri langsung dan mempercepat pertumbuhannya di berbagai negara.	Meningkatnya saling ketergantungan antar negara dalam era globalisasi membuat negara-negara tersebut lebih rentan terhadap masalah ekonomi seperti krisis ekonomi Asia di akhir 1990-an.
Peningkatan kesadaran lingkungan dan pertanggungjawabannya berkontribusi pada hasil lingkungan yang positif dengan mendorong penggunaan teknologi yang lebih efisien dan kurang mencemari serta memfasilitasi impor bahan-bahan pengganti yang bisa diperbaharui untuk menggantikan sumber daya alam yang mulai langka.	Lingkungan telah dibahayakan spt industri-industri pertanian, kehutanan, pertambangan, perikanan, eksploitasi kode-kode lingkungan secara berlebihan dan korupsi merusak perilaku negara berkembang. Perusahaan biji benih pertanian merusak perbedaan biologis bumi, dan membahayakan kehidupan petani.
Peningkatan institusi global yang saling terkait dan ketergantungan, seperti Organisasi Perdagangan Dunia dan Bank Dunia, mampu menyelesaikan pertikaian antar negara, selain itu tekanan ekonomi dan politik internasional memungkinkan untuk dipecahkan dengan pendekatan "berdasarkan aturan", dibandingkan dengan pendekatan kekuatan ekonomi atau politik yang lebih besar	Kekuatan utama ekonomi memiliki pengaruh besar dalam institusi globalisasi, seperti Organisasi Perdagangan Dunia (WTO), dan ini bisa bertentangan dengan kepentingan negara berkembang di dunia. Tingkat perlindungan pertanian oleh negara-negara kaya juga diperkirakan sekitar lima kali lebih besar daripada bantuan yang mereka berikan pada negara miskin.
Perkembangan teknologi secara dramatis mengurangi beban dan harga dan mengubah cara dunia berkomunikasi, belajar, melakukan bisnis dan menanggulangi penyakit. Antara tahun 1990 dan 1999, tingkat buta huruf dewasa di negara berkembang menurun dari 35 persen menjadi 29 persen.	Liberalisasi perdagangan dan perkembangan teknologi mengubah ekonomi negara, merusak komunitas pertanian tradisional dan memungkinkan impor barang pabrik dengan murah. Hal ini bisa menyebabkan pengangguran jika tidak ditangani dengan seksama, karena pekerjaan di bidang ekonomi tradisional menjadi langka dan orang-orang mungkin tidak lagi menghargai kemampuan untuk melakukan suatu pekerjaan.
Komunikasi modern dan penyebaran informasi secara global telah berkontribusi pada tumbangnya rezim tidak demokratis dan pertumbuhan demokrasi liberal di seluruh dunia.	Komunikasi modern telah menyebarkan kesadaran akan perbedaan antar negara, dan meningkatkan tuntutan migrasi ke negara yang lebih kaya.
Penggunaan standar tempat kerja oleh perusahaan global untuk fasilitas produksi internasional mereka di negaranegara berkembang membuat kontribusi	Persaingan global bisa memicu "pertarungan sampai akhir" dalam tingkat gaji dan standar kerja. Persaingan tersebut juga bisa menimbulkan



<p>penting pada penghargaan untuk standar2 kerja internasional. Gaji yang dibayarkan oleh perusahaan multi nasional di negara-negara berpendapatan rendah dan menengah berkisar antara 1,8 sampai 2,0 kali gaji rata-rata di negara-negara tersebut.</p>	<p>“pemerasan otak” pekerja ahli, dimana para profesional berkualitas seperti doktor, insinyur, dan spesialis IT, bermigrasi ke negara maju untuk mengambil keuntungan seperti gaji yang lebih tinggi dan karir yang lebih besar serta prospek hidup. Hal ini menghasilkan berkurangnya pekerja berkualitas di negara berkembang</p>
<p>Migrasi internasional memicu pengenalan lebih besar akan keberagaman dan penghargaan terhadap identitas kultural yang meningkatkan demokrasi dan akses atas hak asasi.</p>	<p>Budaya dan bahasa nasional yang asli bisa terkikis oleh budaya globalisasi modern.</p>

Sudut Pandang Berbeda Tentang Globalisasi

Para pemikir yang lain memiliki pandangan tentang globalisasi yang hampir seluruhnya bertolak belakang yang dimunculkan dalam debat selama beberapa tahun terakhir ini. Ada sejumlah sudut pandang terhadap batasan dan kemungkinan yang dimiliki oleh komunitas ekonomi global.

Pandangan liberal atau integratif

Pandangan kaum ini menyatakan bahwa negara-negara makin terkait ke jaringan perdagangan, investasi dan perpindahan teknologi melalui pasar global dan bahwa jaringan tersebut menguntungkan karena jaringan-jaringan itu berkontribusi pada keseluruhan efisiensi dan perkembangan ekonomi dunia, dengan demikian bisa berkontribusi pada kesejahteraan materi penduduk dunia. Pandangan ini kadang disebut sebagai pandangan “liberal” atau “integratif” dunia .

Pandangan radikal

Kaum radikal menyatakan bahwa globalisasi tidak hanya sangat nyata, tapi konsekuensinya juga bisa dirasakan dimana saja. Pasar global, menurut mereka, jauh lebih berkembang dibanding pasar pada dua atau tiga dekade lalu, dan tidak dibedakan dengan batas negara. Negara-negara telah kehilangan sebagian besar kekuasaan yang dulunya mereka miliki dan para politisi telah kehilangan sebagian besar kemampuan mereka untuk mempengaruhi keadaan. Pandangan ini menyatakan bahwa globalisasi ekonomi tidak selamanya baik dan bahwa globalisasi tersebut bisa menyingkirkan nilai-nilai demokrasi jika tidak diiringi dengan hubungan politik demokratis antara masyarakat dan warga negara di negara-negara yang berbeda. Jika pandangan pertama menekankan nilai-nilai efisiensi dan pertumbuhan ekonomi, pandangan kedua ini menekankan nilai-nilai partisipasi politik dan tekad diri sebagai dasar masyarakat global.



Pandangan nasionalis ekonomi

Pandangan ketiga adalah pandangan “nasionalis ekonomi”. Dari sudut pandang ini, dunia tidak dipandang sebagai kumpulan investor dan pedagang antar negara yang mencari kesejahteraan melalui efisiensi dan juga tidak dipandang sebagai masyarakat warga negara dunia yang ingin mengembangkan demokrasi, tapi sebagai negara-negara yang bersaing untuk mendapatkan kekuasaan dan kesejahteraan. Pandangan ini menyatakan bahwa pengembangan ekonomi dan sosial penting bagi kekuatan dan status sebuah Negara, dan negara-negara boleh menggunakan kekuasaan mereka untuk memanipulasi ekonomi dan mendorong perkembangan industri yang cepat. Masalah-masalah dan pengaruh-pengaruh globalisasi menimbulkan perasaan yang kuat, menggoda orang untuk memandangnya lewat kaca mata hitam-putih, sementara sebenarnya globalisasi merupakan sebuah jaring yang sangat rumit yang terdiri dari banyak hal.

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok kecil dengan anggota 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dari dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, kertas singkap, spidol whiteboard dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN

- Dalam kelompok yang terdiri dari 5-6 orang dan berdasarkan sudut pandang utama tentang globalisasi.
- Tuliskan masalah dan ketiga posisi yang akan disajikan.
- Masalah/sudut pandang

Posisi A:

Posisi B:

Posisi C:

1. Ciptakan kasus terbaik untuk posisi saudara

- Susun dan buat kerangka berfikir logis dan pendapat yang beralasan kuat

2. Sajikan kasus terbaik untuk kedua posisi (sementara satu pihak menyajikan materi, yang lainnya mendengarkan dan mencatat tanpa komentar)

- Pasangan murid A menyajikan pendapat untuk Posisi A.



- Pasangan murid B menyajikan pendapat untuk Posisi B.

3. Terlibat dalam diskusi terbuka

- Para murid terlibat dalam pembicaraan mengenai masalah yang dibahas, terus mendukung posisi mereka, mengalahkan penalaran dan bukti dari pihak lain.

4. Merangkum

- Pasangan lawan bekerja bersama untuk menyatukan pendapat-pendapat paling kuat dari kedua posisi

5. Menyiapkan laporan

- Seluruh kelompok menulis laporan gabungan yang menjelaskan rangkuman mereka.
- Laporan itu harus dipresentasikan di depan kelas

VI. TABEL PENGAMATAN**SUMBER PUSTAKA**

Guastavi, A. 2007. Quality building Smt 1. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. ILO, Geneva Swiss.



Latihan No.	: 02
Pokok bahasan	: Globalisasi dan daya saing serta implikasi pada tingkat nasional, lokal dan individu
Judul praktik	: Berpikir global bertindak lokal
No. Kurikulum	: 1.1.2
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu menjelaskan konsep ketergantungan dunia global.

II. TEORI

Implikasi Globalisasi pada Level Nasional

Globalisasi telah menjadi subjek perdebatan luas dalam tahun-tahun belakangan ini utamanya karena konsekuensi-konsekuensi sosial dan ekonominya. Menurut ILO (Organisasi buruh Internasional), negara-negara menghadapi tantangan rangkap dua: mengeksploitasi potensi keuntungan sekaligus mengurangi konsekuensi negatifnya sampai batas minimum. Seperti yang kita lihat, keuntungan globalisasi, yang difasilitasi oleh teknologi informasi dan telekomunikasi baru dan penting adalah sebagai berikut ini:

- Transmisi data internasional yang didigitalisasi dan kreasi serta pemusnahan aliran informasi seketika;
- Menarik tabungan dan investasinya di berbagai tempat dan daerah dengan bantuan berbagai instrumen keuangan;
- Memotong biaya transportasi;
- Meningkatnya kebutuhan jaringan komputer antar perusahaan dan antara perusahaan dengan pasar serta berkontribusi pada peningkatan pertukaran barang dan jasa internasional.
- Kemungkinan ekonomi digital.

Tantangan atau konsekuensi negatif globalisasi yang cukup penting adalah bertambahnya ketidak-adilan dalam lingkungan sosial dan daerah.

Peran Negara

Perdebatan tentang globalisasi telah sering dilakukan utamanya menitik beratkan pada implikasi terhadap negaranya. Apakah negara serta pimpinan politik nasionalnya masih



mempunyai kekuasaan seperti dulu atau mereka jadi tergantung pada kekuatan lain yang membentuk dunia? Kumpulan negara adalah anggota dasar organisasi politik internasional seperti Amerika Serikat. Sebuah negara adalah sekelompok orang yang memiliki serangkaian keyakinan berkaitan dengan konsep, ideal dan institusi politik yang sama. Orang-orang ini mungkin juga memiliki bahasa atau budaya yang sama, tapi yang lebih penting adalah mereka bersatu dibawah nilai-nilai politik tertentu. Negara bagian, disisi lain, adalah sebuah entitas yang memiliki karakteristik tertentu termasuk wilayah tanah, populasi, pemerintah, sistem ekonomi dan sistem sirkulasi yang teratur. Negara-bagian adalah bentuk komunitas yang penting di seluruh dunia. Dalam konteks globalisasi, peran dan arsitektur negara-bagian diubah sementara daerah atau wilayah menjadi unit kegiatan baru dalam ekonomi saat ini.

Ada dua tren yang bertentangan yang tampaknya memberi ciri pertumbuhan ekonomi : desentralisasi dan globalisasi. Apakah keduanya bertentangan? Desentralisasi kekuasaan adalah usaha pemberian tanggung jawab seperti kebutuhan pegawai dan jalur ekonomi yang disesuaikan dengan kebutuhan setempat dimana perusahaan bekerja dan beraktifitas secara otonomi dalam memutuskan apa yang terbaik untuk perkembangannya. Kedua proses tersebut saling berhubungan satu dengan yang lainnya: desentralisasi bisa meningkatkan pertukaran internasional karena kuatnya kapasitas masyarakat lokal, membuat mereka lebih produktif & kompetitif dan membebaskan produk baru yang tidak distandarisasi; globalisasi memperkuat desentralisasi, karena memberikan kesempatan untuk meningkatkan kapasitas lokal, memungkinkan pertukaran dan penyebaran praktek-praktek pelajaran yang dipelajari, teknologi, dan metodologi; dan mungkin juga merangsang ide-ide inovatif untuk proses dan produk baru, atau untuk adaptasi proses dan produk yang sudah ada ke kondisi lokal (yang juga berarti inovasi).

Sudah ada sebuah istilah baru ***glocalisation*** yang berarti kemungkinan peran ekonomi lokal dalam konteks global. Hal diatas mengarahkan pada perlunya mempertimbangkan kemajuan yang telah dibuat dalam proses desentralisasi sehingga manajemen setempat memenuhi fungsi barunya untuk mendorong pengembangan ekonomi lokal dan menciptakan lapangan kerja yang sesuai yang membuka ruangan untuk dialog dan mengundang *stakeholders* di berbagai wilayah untuk membahas dan memformulasikan strategi yang tepat.

Gagalnya kebijakan tradisional sentralisasi (dari atas ke bawah), ditambah dengan tantangan yang ditimbulkan oleh globalisasi, telah mengarah pada penilaian ulang yang signifikan atas validitas perkembangan ekonomi dan inisiatif dan kebijakan ketenagakerjaan.



Hasil yang muncul dalam beberapa dekade terakhir dari serangkaian inisiatif inovasi pengembangan dari bawah ke atas yang telah dilakukan bersama dalam istilah *Local Economic Development / LED* (Pengembangan Ekonomi Lokal).

Implikasi Globalisasi di Tingkat Lokal : Berpikir Global Bertindak Lokal

Konsep "Berpikir Global Bertindak Lokal" yang sudah sangat dikenal ini adalah sebuah upaya untuk melampaui sentralisasi keseluruhan dengan mengatakan bahwa hal tersebut, walaupun memang harus terjadi, harus dilakukan dalam konteks lokal. Berpikir global dan mempertimbangkan tidak hanya faktor domestik, tapi juga faktor-faktor internasional sebagai integral untuk membuat keputusan saat ini, dalam pemerintahan, bisnis, dan organisasi tidak berarti kesamaan pikiran, atau hanya satu pendekatan. Ada teramat banyak cara dimana kita bisa berpikir dan bertindak secara global dan dengan melakukannya kita memahami dan memperkuat keberagaman global. Dalam konteks ini, lokal bukanlah lawan dari global, tapi disatukan dan diperkaya dengan impuls-impuls dan pengaruh-pengaruh global. Perlu disadari kenyataan baru ini merupakan bahan dialog antar negara dan budaya berdasarkan nilai-nilai dan perhatian yang sama.

Definisi pengembangan ekonomi lokal

Pengembangan ekonomi lokal (LED) adalah proses partisipatif yang mendorong dan memfasilitasi kemitraan antar pemegang saham lokal, memungkinkan desain gabungan dan implementasi strategi, utamanya berdasarkan penggunaan kompetitif sumber daya lokal, dengan tujuan utama untuk menciptakan lapangan kerja yang sesuai dan kegiatan pertahanan ekonomi berdasarkan eksploitasi sumber daya dan potensi setempat dan peluang dalam konteks global.

Pendekatan pengembangan lokal

Pendekatan LED memenuhi kebutuhan untuk memberikan respons efektif dan menanggapi tuntutan tantangan globalisasi, menggunakan kesempatan yang ditawarkan oleh globalisasi dan potensi teknologi telekomunikasi dan informasi baru, sambil mencari cara mengatasi kesulitan-kesulitan pendekatan tradisional terhadap pengembangan di masa lalu.

Pada tingkatan lokal hubungan antara tujuan sosial dan ekonomi jauh lebih jelas, karena keduanya mengarah pada satu tujuan akhir yaitu kesejahteraan masyarakat, perawatan dan perbaikan kondisi untuk kehidupan yang lebih baik di tempat yang sama, termasuk untuk generasi di masa depan. Sehingga perhatian pada kesamaan gender, pendidikan, kesehatan, jaminan sosial, perlindungan pekerja, nilai-nilai kewirausahaan, dan lingkungan merupakan bagian dari strategi yang sama.



Pada tingkat lokal, sebenarnya, pemegang saham lokal:

- Tahu sumber daya apa saja yang bisa mereka gunakan dan tahu bagaimana menggunakannya;
- Tahu kebutuhan khusus mereka untuk pengembangan dan bagaimana merespon kebutuhan tersebut;
- Bisa mendapatkan dan mengatur sumber daya, berkat kedekatan yang saling membutuhkan dan kesamaan kepentingan dan tujuan.
- Bisa melobi dan mencari sumber-sumber lain.

Globalisasi adalah alasan untuk menghidupkan identitas kultur lokal di beberapa bagian dunia. Nasionalisme lokal muncul sebagai respon terhadap tendensi globalisasi, karena pengaruh negara kesatuan melemah. Maka globalisasi adalah suatu alur proses yang kompleks, tidak ada satupun yang mudah. Dan operasi-operasi ini bertentangan dengan yang biasa dilakukan. Kebanyakan orang mengira hal ini sesederhana "menarik" kekuasaan atau pengaruh dari komunitas lokal dan negara ke arena global. Memang hal itu merupakan salah satu konsekuensinya

Implikasi pada Tingkat Individu

Salah jika kita mengira bahwa globalisasi hanya berkaitan dengan sistem-sistem besar, seperti tatanan keuangan dunia. Ini adalah sebuah fenomena yang mempengaruhi aspek intim dan pribadi kehidupan kita. Hal ini yang pertama dalam sejarah bahwa secara virtual, setiap orang pada setiap level didalam masyarakat bisa merasakan dampak dari perubahan internasional. Ini dapat kita lihat dan dengar melalui media, merasakannya dalam makanan yang kita makan, cara kita berpakaian and merasakan pada produk yang kita beli. Selama dekade yang akan datang sekitar 2 miliar pekerja dari pasar yang muncul akan mampu terserap oleh kebutuhan buruh global. Anda adalah salah satu yang terancam akibat dari perubahan atau yang akan mendapat benefit dari perubahan ini, tetapi hal ini hampir tidak mungkin semua tercakup, karena secara signifikan ada juga yang tidak tersentuh. Kitaantisipasi bahwa orang yang level kemampuannya rendah, misalnya pendidikan rendah, keahlian dan pengalaman kurang terutama karena impak dari globalisasi secara langsung. Dengan mempertimbangkan pertumbuhan pengetahuan tentang ekonomi dan ICT, kita mengharapkan bahwa akan terjadi peningkatan kesempatan bekerja pada sektor jasa teknik biaya rendah, bagi negara yang tingkat benefit kesejahteraannya rendah.



III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok kecil dengan anggota 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dari dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, kertas singkap, spidol whiteboard dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN

- Cari melalui Koran harian, majalah baru untuk artikel-artikel yang menjelaskan bagaimana bagian dunia yang lain mengalami suatu dampak terhadap komunitas lokal saudara atau bagaimana Negara saudara mengalami suatu dampak terhadap bagian dunia yang lain (misalnya: lingkungan, ekonomi, kesehatan atau masalah politik; perubahan makanan, fashion, musik atau bentuk lain dari kultur; migrasi, import dan ekspor, khususnya makanan atau sumber-sumber).
- Buat beberapa kategori untuk beragam hubungan yang saudara temukan (misalnya: perdagangan, kultur, pariwisata, dan lingkungan) dan beri tanda pada tiap artikel dengan kategori yang relevan.
- Tentukan peta dunia dan kelompokkan artikel saudara di sekitarnya sesuai kategori.
- Gambarlah garis panah atau tarik sepotong benang antara negara asal dan Negara yang memberi dampak atau diberi dampak olehnya.

Diskusikan dalam kelompok:

- Bagian dunia yang mana mempunyai hubungan yang paling banyak? Paling sedikit? Mengapa?
- Hubungan macam apa yang tinggi frekwensinya?
- Apakah kegiatan ini memperlihatkan saling ketergantungan dunia global kita?

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Guastavi, A. 2007. Quality building Smt 1. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. ILO, Geneva Swiss.



Latihan No.	: 03
Pokok bahasan	: Warga negara yang baik dan pemerintahan yang baik
Judul praktik	: Membangun prioritas hak-hak azasi manusia
No. Kurikulum	: 2.1.1
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu memahami prioritas hak-hak manusia.

II. TEORI

Persatuan Bangsa-Bangsa dan Hak Azasi Manusia

Untuk mempromosikan dan mewujudkan agenda hak azasi manusia keputusan telah diambil untuk membangun organisasi dunia yang akan mencegah konflik dan membantu pembangunan dunia yang lebih baik. Organisasi baru ini adalah PBB yang telah ada sejak tahun 1945.

Tujuan didirikannya PBB ada empat esensi:

- Menjaga perdamaian dan keamanan
- Mempromosikan pembangunan ekonomi
- Mempromosikan perkembangan hukum internasional dan
- Menjaga pengawasan hak-hak azasi manusia

Untuk mencapai tujuan-tujuan ini, anggota pemerintahan PBB telah menyusun sejumlah tujuan yang besar dan kompleks mencakup setiap efek ruang lingkup kehidupan manusia. Penekanan yang kuat dari PBB padahak azasi manusia, membuat hal ini berbeda dengan organisasi internasional pada masa lalu. Anggota PBB dari berbagai negara percaya bahwa perlindungan atas hak azasi manusia akan memberi kebebasan, keadilan dan perdamaian bagi semua orang di masa depan.

Apakah hak azasi manusia itu?

Setiap orang mempunyai kehormatan dan nilai. Salah satu jalan yang kita kenal secara dasar dan bernilai adalah berterima kasih dan menghargai terhadap hak azasi manusia Hak Azasi manusia berhubungan dengan persamaan hak dan keadilan. Dua hal terahir ini memberi kebebasan kepada kita untuk membuat pilihan hidup kita dan membangun potensi kita sebagai manusia. Mereka memberi kehidupan yang bebas dari ketakutan, kekerasan atau diskriminasi. Ada beberapa hak-hak dasar dimana orang dari seluruh dunia telah menyetujuinya, seperti hak untuk hidup, bebas dari penganiayaan dan



keributan lainnya, perlakuan yang tidak manusiawi, hak untuk mendapat keadilan, bebas berbicara dan bebas beragama, hak kesehatan, pendidikan dan kehidupan sesuai standard. Hak azasi manusia sama untuk semua orang, dimanapun, laki-laki dan wanita, yang muda dan tua, yang kaya dan miskin, tempat dimana kita tinggal, apa yang kita pikir dan yang kita yakini. Hal inilah yang akan membuat hak azasi manusia secara universal. Hak azasi juga menjelaskan hal-hal yang bersifat hukum: maksudnya, beberapa hak azasi mungkin diletakkan diluar hukum. Jika saudara memiliki hak yang hakiki terhadap suatu masalah, saudara mungkin ditentang dalam pengadilan. Pada banyak situasi, hak azasi itu ada tetapi tidak dilindungi hukum. Hak azasi ini seringkali disebut tanggung jawab moral dan didasarkan pada hati nurani apakah itu adil atau sebaliknya.

Apakah ada perbedaan tipe-tipe hak-hak manusia?

Hak asasi manusia mencakup semua bidang kehidupan dan kegiatan manusia. Hak-hak tersebut mencakup **hak politik dan sipil**, seperti kebebasan berbicara dan kebebasan dari siksaan. Hak-hak itu juga mencakup **perekonomian, sosial dan budaya**, seperti hak mendapatkan layanan kesehatan dan pendidikan. Sejumlah hak diterapkan pada tingkat individu, seperti hak pengadilan yang adil : hak-hak ini disebut **hak individu**. Sebagian lagi diterapkan pada kelompok orang, seperti wanita dan anak-anak: hak-hak ini disebut **hak kolektif**. **Hak solidaritas** menggambarkan kemunculan negara berkembang dan permintaan mereka untuk distribusi ulang kekuasaan dan kesejahteraan global. Hak-hak tersebut mencakup hak penentuan politik, sosial dan budaya seseorang dan hak untuk mendapatkan pengembangan ekonomi dan sosial. Salah satu karakteristik hak asasi manusia adalah bahwa hak tersebut bersifat "**universal**". Ini berarti hak tersebut bisa diterapkan pada semua orang, tanpa mempedulikan status, ras, gender, kewarganegaraan atau perbedaan lainnya. karakter lainnya adalah bahwa hak-hak ini "tidak bisa dibagi". Dengan kata lain, semua orang berhak mendapat semua hak—sipil dan politik (seperti hak untuk pengadilan yang adil) dan ekonomi, sosial dan budaya (seperti hak untuk mendapatkan pendidikan). Hak-hak ini tidak bisa diberikan sesuai peringkat atau diperdagangkan. Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia disepakati secara luas sebagai standar hidup semua orang di dunia. Deklarasi ini juga menjadi dasar peraturan perundangan hak asasi lain.

Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia digunakan oleh Dewan Umum PBB pada tahun 1948. Deklarasi ini merupakan dasar perlindungan dan pendorongan hak asasi manusia di seluruh dunia dan telah dipakai oleh semua negara. Banyak negara yang memasukkan persyaratan deklarasi ini ke dalam hukum atau undang-undang dasarnya.



Deklarasi Universal ini menekankan bahwa hak asasi manusia diterapkan pada semua orang saat menyatakan bahwa : "Semua orang berhak mendapat semua hak dan kebebasan yang ditulis dalam Deklarasi ini, tanpa pembedaan apapun, seperti ras, warna kulit, jenis kelamin, bahasa, agama, asal sosial dan politik, status kepemilikan, status kelahiran atau status lainnya." Deklarasi Universal ini merupakan pernyataan yang kuat dan mengesankan, serta menetapkan standar yang menjadi kerangka bagi pendukung hak asasi manusia untuk menghukum pelanggar hak asasi. Jika disimpulkan, Deklarasi ini adalah '...sebuah standar umum pencapaian bagi semua orang dan semua bangsa...' Hak yang diatur dalam Deklarasi Universal mencakup bukan hanya **hak politik dan sipil, yang melindungi individu** dari pelecehan kewenangan, tapi juga **hak ekonomi, sosial dan budaya**, yang menjadi dasar standar hidup yang sesuai untuk memastikan martabat manusia. Hak yang dinyatakan dalam Deklarasi ini mencakup :

- Hak hidup, kebebasan dan keamanan pribadi
- Hak untuk terbebas dari siksaan dan perilaku merendahkan
- Hak untuk sama dalam pandangan hukum
- Hak untuk mendapatkan pengadilan yang adil
- Hak untuk mendapatkan *privacy* (keleluasaan pribadi)
- Kebebasan berkeyakinan dan beragama
- Kebebasan berpendapat
- Kebebasan untuk berkumpul dan berserikat dengan damai
- Hak untuk berpartisipasi dalam pemerintahan
- Hak untuk mendapatkan keamanan sosial
- Hak untuk bekerja
- Hak untuk mendapatkan standar hidup yang cukup
- Hak untuk mendapat pendidikan

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN



Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN

1. Setiap peserta didik membaca teks yang telah disiapkan dan ikuti instruksi-instruksi berikut ini.
2. Bayangkan, saudara sedang terbang tinggi diatas bumi didalam kabin balon gas yang panas.
3. Saudara membawa 10 "**hak-hak**" di dalam kabin balon, antara lain sebagai berikut:
 - perlakuan sama sehubungan dengan gender atau ras;
 - diperlakukan dengan perhatian oleh orang-orang muda;
 - pendidikan;
 - kesempatan yang sama di tempat kerja;
 - bebas berbicara;
 - kehidupan;
 - tinggal ditempat bersih, lingkungan yang hijau;
 - berpartisipasi dalam pemerintahan;
 - berpartisipasi dalam merakit dan asosiasi;
 - tidak dianiaya atau tidak dihina
4. **Ingat – pertama kali saudara menghilangkan suatu hak, hak ini akan hilang selamanya.**
5. Pilih yang benar hak mana yang akan dibuang terlebih dahulu. Beri tanda kali (x) pada daftar.
6. Saudara melanjutkan perjalanan tetapi saudara masih tidak cukup tinggi. Saudara harus membuang satu hak yang lain.
7. Karena balon terbang terus, tiba-tiba gunung timbul dalam jarak dekat.
8. Satu "hak" harus dibuang dan membuat balon lebih ringan, dengan demikian balon akan naik.
9. Pilihlah hak yang ini, dan beri tanda cross (x) pada daftar hak-hak saudara. Saudara masih bermasalah.
10. Pilih dan pilihan lagi – dan lanjutkan sampai saudara hanya memiliki sisa empat hak.
11. Secara singkat jelaskan kepada kelompok mengapa saudara memilih ke empat hak tersebut.



12. Ketua kelompok akan mengumpulkan hasil dari pekerjaan masing-masing individu untuk didiskusikan dalam pleno dengan peserta di kelas untuk melihat mana saja dari empat hak yang dipilih orang-orang. Yang mana yang paling banyak dipilih? Mengapa?

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Guastavi, A. 2007. Quality building Smt 1. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. ILO, Geneva Swiss.



Latihan No.	: 04
Pokok bahasan	: Warga negara yang baik dan pemerintahan yang baik
Judul praktik	: Deklarasi universal dari hak-hak azasi manusia dan konstitusi Indonesia
No. Kurikulum	: 2.1.2
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu menjelaskan hubungan deklarasi universal dengan konstitusi Indonesia yang berhubungan dengan hak-hak azasi manusia.

II. TEORI

Kenapa hak asasi manusia itu penting?

Beberapa dekade terakhir ini, telah ada perkembangan besar-besaran tentang bagaimana kita berpikir tentang dan menerapkan pemikiran tentang hak asasi manusia. Hal ini memiliki banyak hasil positif. Pengetahuan tentang hak asasi manusia bisa memperkuat seseorang dan menawarkan solusi untuk masalah tertentu. Nilai-nilai toleransi, kesamaan derajat, dan penghargaan bisa membantu mengurangi gesekan dalam masyarakat. Penerapan pemikiran-pemikiran hak asasi manusia bisa membantu kita menciptakan jenis masyarakat yang ingin kita tinggali. Hak asasi manusia merupakan bagian penting terutama bagi orang yang saling berinteraksi di semua tingkatan seperti tingkatan keluarga, masyarakat sekolah, tempat kerja, dunia politik dan dalam hubungan internasional. Oleh karena itu sangatlah penting untuk menyadarkan semua orang di mana saja untuk membuat mereka mengerti apa hak asasi manusia itu. Jika orang mengenal hak asasi manusia dengan lebih dekat, maka akan lebih mudah bagi mereka untuk menegakkan keadilan dan menjadi warga masyarakat yang baik. Pikirkan tentang bagaimana hak asasi manusia diterapkan dalam keluarga, masyarakat, sekolah atau tempat kerja saudara. Bisakah saudara memberi contoh?

Apakah ada hak asasi manusia yang lebih penting dari hak lainnya?

Perdebatan mengenai adakah satu bentuk hak asasi lebih penting dari yang lainnya telah berlangsung selama beberapa dekade terakhir di negara-negara yang memiliki ideologi politik yang berbeda. Sejumlah negara telah menyatakan bahwa prioritas harus diberikan pada hak ekonomi, sosial dan budaya dan mengacu ke fakta bahwa latar belakang sejarah,



budaya atau agama negara tertentu tidak sesuai dengan pemikiran tentang hak asasi politik dan sipil seseorang. Negara lain telah menyatakan hal yang sebaliknya; bahwa hak sipil dan politik tidak harus didahulukan dan bahwa beban pemerintah untuk memenuhi hak ekonomi, sosial dan budaya warga negaranya tidak akan mungkin bisa dipenuhi. Namun, selama dekade terakhir telah muncul kesepakatan luas antara para anggota PBB bahwa hak asasi manusia bersifat universal, tidak bisa dibagi, saling tergantung dan saling terikat. Dengan kata lain, semua hak sama penting dan perlunya.

Siapa yang bertanggung jawab melindungi hak asasi manusia?

Hak asasi manusia tidak bisa muncul dalam keterasingan; misalnya, seorang individu di pulau terpencil tidak benar-benar memiliki hak karena tidak ada seorang pun yang bisa memenuhi tanggung jawab yang berhubungan / bertentangan dengan haknya. Dengan kata lain, hak asasi manusia menghubungkan kita dalam aturan **hak dan tanggung jawab** yang sama. Hak asasi manusia melibatkan **tanggung jawab dan kewajiban terhadap orang lain dan masyarakat**. Tiap orang harus bertanggung jawab memastikan bahwa penerapan hak mereka tidak bertentangan dengan hak orang lain. Misalnya, saat seseorang menggunakan haknya untuk bebas berbicara, dia tidak boleh melanggar hak orang lain untuk mendapatkan ketenangan pribadi (*privacy*). Pemerintah memiliki tanggung jawab khusus untuk memastikan bahwa masyarakatnya bisa menikmati hak mereka. Pemerintah diharuskan membuat dan mempertahankan aturan hukum dan layanan yang memungkinkan warga negara bisa menikmati hidup dimana mereka menggunakan hak mereka. Terlepas dari benar tidaknya pemerintah melakukannya, sudah umum diterima bahwa hal tersebut merupakan tanggung jawab pemerintah dan warga negara bisa meminta pertanggung jawaban mereka jika mereka gagal melindungi hak asasi dasar warga negara.

Bagaimana hak asasi manusia dilindungi di Indonesia?

Di Indonesia saat ini, ada sejumlah cara penting untuk mendukung dan melindungi hak asasi individu, termasuk:

- Perundang-undangan
- Pemerintah yang dipilih secara demokratis, dan
- Kebebasan media massa.

Indonesia juga telah menandatangani dan menyetujui deklarasi hak asasi manusia, berarti bangsa Indonesia telah setuju menerapkan prinsip-prinsip tersebut. Namun, menandatangani perjanjian internasional tidak berarti bahwa prinsip-prinsip hak asasi manusia ini secara otomatis menjadi bagian dari hukum negara. Karena, prinsip-prinsip itu harus dituangkan terlebih dulu dalam hukum domestic dan yang sangat penting adalah



begitu deklarasi ini menjadi bagian peraturan dan perundangundangan harus langsung diterapkan.

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN PRAKTIKUM

1. Baca teks konstitusi Indonesia.
2. Peserta didik dibagi dalam satu kelompok yang terdiri dari 5-6 orang berdiskusi bersama-sama mengikuti butir-butir berikut:
 - Bagaimana Indonesia menyatukan beberapa isu yang sedang meningkat dalam hal instrumentasi hak-hak azasi manusia dengan ruang lingkup internasional.
 - Dapatkah saudara memberi contoh isu apa saja dari legislatif Indonesia yang didasarkan pada perlindungan hak-hak azasi manusia.
 - Apakah isu-isu itu menjadi fokus di Indonesia pada saat ini dan apakah saudara peduli? Bagaimana menurut saudara tentang isu-isu ini?
 - Bagaimana tanggung jawab saudara untuk mengobservasi standar hak-hak azasi manusia? Coba jelaskan.
3. Dalam paripurna, ketua kelompok dari masing-masing kelompok akan mempresentasikan hasil dari kerja kelompok untuk didiskusikan lebih lanjut dengan pengajar dan peserta kelompok.

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Guastavi, A. 2007. Quality building Smt 1. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. ILO, Geneva Swiss.



Latihan No.	: 05
Pokok bahasan	: Warga negara yang baik dan pemerintahan yang baik
Judul praktik	: Demokrasi yang efektif itu apa?
No. Kurikulum	: 2.1.3
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu mengidentifikasi ciri-ciri utama demokrasi efektif.

II. TEORI

Demokrasi dan Kewarganegaraan

Hak azasi manusia hanya diterapkan pada masyarakat demokrasi dimana prinsip dasar dan nilai-nilainya dijelaskan sebelum diterapkan dan diintegrasikan ke dalam hukum nasional.

Berasal darimanakah Demokrasi?

Demokrasi sekali lagi bukan suatu konsep baru dan kembali ke jaman dahulu kala. Sebagai contoh, beberapa dari rakyat KOTA SUMERIAN dipercayai memiliki beberapa bentuk demokrasi dan kemudian telah berubah menjadi monarki. Sumer adalah salah satu penduduk Negara Timur pada jaman dahulu kala, terletak di bagian selatan Mesopotania (Selatan – Timur Irak). Istilah "Sumeran" menggunakan tutur kata bahasa Sumer. Sumer dengan Mesir kuno dan penduduk lembah India dianggap masyarakat pribumi pertama di dunia yang telah memanifesto semua lembaran untuk mengukuhkan sebagai "kepemerintahan sipil".

Salah satu contoh instan dari penduduk terdahulu yang sudah demokrasi telah ditemukan republik pada jaman India kuno. REPUBLICS ini dikenal sebagai Maha Janapadas, dan diantara penganut, Vaishali (yang sekarang dikenal Bihar, India) adalah republik pertama di dunia. Demokratik Sangha, Gana dan sistem Panchayat digunakan oleh beberapa Republik ini; sistem Panchayat ini masih digunakan sampai dengan hari ini di desa-desa India.

Kemudian di Athena dan Roma I dunia bagian barat telah dicatat sebagai demokrasi yang paling utama. Dunia demokrasi dari jaman yunani "aturan yang dibuat oleh manusia" dimaksudkan oleh orang Athena untuk mempertegas sistem pemerintahan mereka. Bentuk pemerintah yang ada di dunia dewasa ini merupakan evolusi produk yang kompleks dan spesifik sehubungan dengan latar belakang warisan masa lalu sebuah negara. Setiap



revolusi terjadi, ada perubahan dari sebuah Negara kerajaan menjadi Negara demokrasi atau Negara komunisme; tak ada satu pun cara untuk memulai perubahan dari satu bentuk kepada bentuk lain. Selain itu tak satu pun bentuk pemerintahan yang sempurna.

Teokrasi

Teokrasi (berasal dari kata Yunani theos yang artinya "tuhan" dan archein bermaksud "berkuasa") adalah peraturan sipil tentang Tuhan. Di kerajaan Ottoman, fungsi sultan (pemimpin sekuler) dan kalifah (pemimpin agama) digabungkan menjadi satu orang. Penguasa teokratis bisa menganggap bahwa tuhan-raja atau pendeta-raja. Di Tibet, Dalai Lama berkuasa sebagai "tuhan" yang hidup, dan merupakan reinkarnasi Buddha. Pada masa Mesopotamia kuno pendeta-raja dianggap sebagai wakil tuhan.

Kerajaan

Monarchy (berasal dari kata Yunani monos, "satu," dan archein, "berkuasa") adalah bentuk pemerintah yang mempunyai seorang raja atau ratu sebagai kepala negara. Perbedaan yang nyata pada kerajaan adalah kepala negara menjabat jabatan sebagai kepala Negara seumur hidup, tidak seperti di republik, di mana seorang presiden biasanya dipilih untuk waktu tertentu.

Aristokrasi

Aristokrasi (berasal dari kata Yunani kuno aristos yang artinya "bangsawan" dan kratein yang artinya "mengatur") adalah sistem pemerintah dimana yang berkuasa adalah orang yang terbaik (bangsawan), dan merupakan definisi pertama yang ada di kebanyakan kamus. Aristokrat adalah bentuk pemerintah di suatu Negara, dimana orang yang berkuasa adalah anggota masyarakat dari kelas sosial yang mempunyai hak istimewa; memiliki kekayaan, gengsi, pencapaian kependidikan serta pengaruh politik di masyarakat yang diperoleh lewat hadiah atau warisan dari nenek moyang mereka.

Demokrasi

Demokrasi (berasal dari kata Yunani kuno demos yang artinya "rakyat" dan kratein yang artinya "mengatur") adalah bentuk pemerintah di mana semua keputusan negara baik secara langsung atau tidak langsung berada di tangan rakyat lewat proses pemilihan yang adil. Faktor ini dijumpai pada pemerintah yang menerapkannya. Secara konsep sistem ini dapat diterapkan dan digabungkan pada sistem pemerintah lain.

Anarki

Anarki (berasal dari kata Yunani kuno anarchia yang artinya "tanpa kewenangan") adalah sistem yang tidak mempunyai system pemerintah, peraturan dan perundangundangan, di mana individu tertentu dianggap sebagai undang-undang itu sendiri. Negara secara hukum



melanggar dan terjadi kekacauan biasanya diakibatkan oleh kegagalan pemerintah. Keaneka-ragaman dan kekacauan terjadi pada saat menyamakan kesetaraan untuk ketidak samaan.

Diktator

Diktatur adalah bentuk otokratis pemerintah dimana pemerintah diperintah oleh seorang diktator. Diktatur militer adalah bentuk pemerintah dimana kekuasaan politik berada pada militer; mirip tetapi tidak sama dengan stratocracy, pada stratocracy kuasa secara langsung pada militer. Diktatur sudah ditegaskan sebagai tirani.

Komunisme

Secara teori, sistem ekonomi mempunyai karakter kepemilikan kolektif dan pengaturan kerja untuk keuntungan semua anggota. Sistem pemerintahan di Negara komunis merencanakan dan menguasai ekonomi secara tunggal, sering kali orang-orang partai mempunyai otoriter, menuntut untuk memperoleh kemajuan tingkat sosial yang lebih tinggi dimana semua orang memiliki barang-barang yang sama. Marxis-Leninist penyokong doktrin Komunis untuk menggulingkan kapitalisme melalui revolusi proletariat.

Definisi Demokrasi

Sebagaimana yang telah kita ketahui sebelumnya definisi demokrasi itu sederhana yaitu "aturan yang dibuat manusia", tetapi kompleksitas dan perbedaan yang besar/rumit telah timbul karena konsep yang digunakan, melalui sejarah/waktu serta situasi yang berbeda.

Macam-macam Tipe dari demokrasi

Di bawah ini akan disampaikan suatu penjelasan yang singkat macam-macam demokrasi yang ada di dunia:

Demokrasi Presidensial

Presiden dipilih oleh mayoritas pemilih dan mempunyai kekuasaan penuh (USA, Perancis, Indonesia, Pilipina, dan lain-lain).

Demokrasi Parlementer

Keputusan diambil oleh wakil rakyat yang dipilih diantara pemilih (rakyat). Mereka mempunyai kekuasaan untuk mendakwa Perdana Menteri yang memegang kekuasaan utama. Presiden atau Raja hanya sebagai fungsi representatif (UK, Italy, Belanda, dan lain-lain).

Demokrasi Langsung

Demokrasi langsung erat hubungannya dan sangat besar terhadap sistem politik dimana keputusan diambil berdasarkan pada pilihan rakyat yang paling banyak. Hal ini disebut



langsung, karena tidak ada perantara atau perwakilan. Demokrasi langsung biasanya berkaitan dengan masyarakat kecil, misalnya negara yang sebesar kota. Kerap kali melakukan referendum sebagai instrumentasi pembuatan keputusan (swiss).

Demokrasi Sosialis

Sosialis adalah suatu pergerakan yang luas dan memiliki pandangan yang berbeda-beda terhadap demokrasi. demokrasi sosial, demokrasi beraliran sosialis dan kediktatoran terhadap rakyat miskin adalah sebagai contoh. Jenis demokrasi ini berbasiskan pada partai tunggal dan keputusan diambil oleh partai (Cina, Vietnam, Kore Utara, Cuba, Laos, dan lain-lain).

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN

1. Lakukan curah gagasan, cari tahu bentuk pemerintah demokrasi, gunakan pertanyaan-pertanyaan berikut untuk memulainya.
 - Siapa yang diajak dalam memerintah suatu negara?
 - Bagaimana pemerintahan dipilih?
 - Bagaimana pertanggung-jawaban dan transparansi dalam keputusan-keputusan yang dibuat oleh pemerintah?
 - Bagaimana akses hak-hak manusia dilindungi?
 - Bagaimana seseorang berpartisipasi dalam membuat keputusan di suatu negara?
 - Bagaimana perselisihan di selesaikan dalam demokrasi?
 - Apa yang dapat dilakukan seseorang ketika tidak setuju dengan keputusan pemerintah?
 - Apa yang membuat suatu demokrasi berjalan dengan baik?
 - Apa ciri-ciri baik dari suatu demokrasi
 - Apa ciri-ciri yang jelek dari suatu demokrasi?



- Mengapa demokrasi menjadi suatu bentuk pemerintahan yang populer ?
2. Peserta didik dibagi menjadi tim yang terdiri dari 5 orang yang akan berdebat tentang hal berikut:
 - Demokrasi adalah sistem pemerintahan yang paling adil.
 - Demokrasi harus memiliki sistem pengambilan suara wajib.
 - Dalam demokrasi semua orang sama dan memiliki kesempatan yang sama pula
 - Dalam demokrasi, kebebasan berbicara harus mencakup kebebasan membicarakan orang atau organisasi lain meskipun tidak benar.
 3. Pengajar akan menutup perdebatan itu dengan menjelaskan sudut pandang yang benar dan salah.

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Guastavi, A. 2007. Quality building Smt 1. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. ILO, Geneva Swiss.



Latihan No.	: 06
Pokok bahasan	: Warga negara yang baik dan pemerintahan yang baik
Judul praktik	: Apa warga negara itu?
No. Kurikulum	: 2.1.4
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu menjelaskan konsep warga negara, kewarganegaraan, dan kewarganegaraan global.

II. TEORI

Apa itu kewarganegaraan?

Dalam arti yang paling sederhana 'kewarganegaraan' digunakan sebagai dasar terhadap status seseorang untuk menjadi 'warga negara' yang artinya menjadi anggota suatu masyarakat politik tertentu atau Negara.

Istilah kewarganegaraan mempunyai dua arti yang berbeda, yaitu :

• Status yang sah dan status politik.

Kewarganegaraan dalam hal ini membawa serta beberapa hak tertentu dan tanggung jawab seperti yang dijelaskan dalam hukum, seperti hak memilih, tanggungjawab membayar pajak dan sebagainya. Hal ini kadang-kadang berhubungan dengan nasionalitas maksudnya adalah ketika seseorang berbicara tentang 'meminta menjadi warga negara', 'dapat menjadi warga negara', atau di 'tolak' menjadi warga Negara.

• Keterlibatan dalam kehidupan publik dan permasalahan

Batasan 'kewarganegaraan' digunakan juga sebagai gambaran keterlibatan dan kehidupan publik dan permasalahannya – yaitu terhadap tingkah laku dan aksi dari warganegara. Kadang-kadang hal ini dikenal sebagai kewarganegaraan yang aktif. Kewarganegaraan dalam hal ini digunakan terhadap skala kegiatan yang luas – dari voting dalam pemilihan dan berdasarkan kantor politik untuk mengambil perhatian dalam politik dan dalam permasalahan yang masih hangat. Hal itu tidak hanya berdasarkan hak dan tanggung jawab yang tercantum dalam hukum tetapi juga bentuk keseluruhan dari tingkah laku sosial dan moral, yang diharapkan oleh masyarakat dari kewarganegaraannya. Apa hak, tanggung jawab dan bentuk tingkah laku yang harus ada dalam suatu tempat perdebatan publik berlangsung, dihadapan orang-orang yang memegang perbedaan pandangan?



Apa artinya menjadi seorang warga negara?

Seorang warga Negara ialah suatu anggota masyarakat politik atau Negara. Bagaimana anda menjadi seorang warga negara bergantung pada faktor-faktor yang berbeda, sebagai contoh tempat kelahiran, ikatan keluarga atau periode tinggal di suatu negara.

Seseorang dapat melihat suatu Negara sebagai suatu masyarakat dengan pemerintahan biasa, yaitu kultur dan institusi. Indonesia adalah suatu masyarakat aktual yang terbentuk dari banyak masyarakat-masyarakat kecil. Masing-masing dari masyarakat-masyarakat kecil ini mempunyai sifatnya masing-masing, yaitu tradisi, sejarah, sikap dan kepedulian Lokal. Masyarakat-masyarakat telah mengubah dan tumbuh sepanjang waktu dan masing-masing mempunyai sejarah tertentu yang diciptakan dari lapisan orang-orang dan kejadian-kejadian yang sudah tinggal di suatu tempat tertentu sepanjang hidupnya. Sebagai contoh, Indonesia adalah suatu masyarakat dimana nilai kolektif dan institusi sosial membentuk jalan pikiran seseorang dan beraksi satu dengan yang lain dan terhadap alam. masyarakat ini menjelaskan apa artinya menjadi seorang warga Negara dengan hak-hak serta tanggungannya dan aman mewariskan kewarganegaraannya.

Dalam kenyataan, populasi suatu kota madya terdiri dari masyarakat dengan jumlah yang besar, sebagai contoh masyarakat yang punya usaha, masyarakat kumuh, masyarakat kumuh dan tempat tinggalnya. Hal-hal ini dapat merusak lebih parah turunannya, sebagai contoh, masyarakat dagang, masyarakat pengembang, masyarakat petani, masyarakat kota kecil, masyarakat penyewa. Namun demikian, sebagai alternatif masyarakat-masyarakat lokal dapat dibagi berdasarkan geografi. Masyarakat yang beragam tidak dapat berbagi aspirasi, tujuan dan kepentingan. Hal ini merupakan salah satu tantangan untuk semua level pemerintah, terutama pemerintah lokal yang harus mampu mengantisipasi karena paling dekat dengan masyarakat serta mampu mengetahui bagaimana menangani perbedaan dan persaingan kepentingan yang ada dimasyarakat dan kemudian ditangani.

Pengertian masyarakat pada skala yang berbeda merupakan aspek yang penting pada demokrasi. Konsep dalam masyarakat sangat beragam, yang perlu dilakukan adalah memadukannya menjadi konsep demokrasi. Sebagai contoh, kita mengutarakan keyakinan kita dan nilai-nilai melalui media resmi seperti pemilihan, atau melalui interaksi yang tidak resmi seperti debat atau argumen; kita jelaskan apa maksudnya menjadi seorang warga Negara dan bernegosiasi hak dan kewajiban bahwa mempunyai kewarga-negaraan itu aman; dan yang paling utama, kita membuat keputusan bersama untuk mempengaruhi masa depan



masyarakat kita atau tetangga kita, Negara kita, bangsa kita, atau bahkan dunia. Sebagai warganegara yang berdemokrasi, kita harus aktif memberi informasi dan bertanggungjawab. Serta bertanggungjawab untuk diri sendiri dan masyarakat serta berkontribusi terhadap proses politik.

Kewarganegaraan juga membawa keuntungan untuk sekolah dan organisasi pendidikan lainnya, hal ini akan membantu lahirnya motivasi dan pembelajaran yang bertanggung jawab, berpikir positif terhadap staf dan masyarakat sekitar. Untuk hal ini hendaknya masyarakat membantu menciptakan suatu warga negara yang aktif dan bertanggungjawab, suka berpartisipasi dalam kehidupan berbangsa dan dunia yang lebih luas dan memainkan peranannya dalam proses demokrasi. Ciri-ciri yang berbeda dan dimiliki oleh warga negara dalam sistem politik yang berbeda. Ciri-ciri diperlukan, bagi orang-orang yang hidup karena kebebasan dan kewarganegaraan yang seimbang dalam suatu masyarakat demokrasi secara signifikan dibandingkan dengan orang-orang yang hidup dibawah suatu regim yang *totalitarian*.

Orang yang berdemokrasi (tergantung pada warganegara) antara lain:

- Sadar akan hak mereka dan tanggungjawabnya sebagai warga Negara;
- Menginformasikan tentang sosial dan politik;
- Perduli terhadap kebutuhan orang lain;
- Menyatukan pendapat-pendapat mereka dan berargumentasi
- Mampu memiliki suatu pengaruh di dunia;
- Aktif dalam masyarakat mereka;
- Bertanggung jawab dalam beraksi sebagai warga negara.

Apa yang kita maksud dengan warga negara global?

Seorang warga Negara global adalah seseorang yang:

- Mempunyai pengertian luasnya globalisasi dan mempunyai perasaan atas perannya sebagai warga negara.
- Menghargai dan menerima perbedaan;
- Mempunyai pengertian bagaimana globalisasi berfungsi;
- Mempunyai sentuhan yang mendalam terhadap ketidakadilan;
- Berpartisipasi dalam masyarakat pada level yang berbeda, dari lokal sampai global;
- Bersedia bertindak membuat dunia lebih seimbang dan sebagai tempat yang dipertahankan;
- Bertanggung jawab terhadap setiap aksi-aksi.



III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN

1. Diskusikan bersama isu-isu berikut di dalam kelompoknya :
 - Apa itu seorang warga Negara dan pada umur berapa saudara menjadi warga Negara?
 - Apa manfaatnya menjadi seorang warga negara?
 - Peraturan apa yang harus saudara taati?
 - Siapa yang membuat peraturan-peraturan ini?
 - Apa dua implikasi utama dan arti dari kewarganegaraan?
 - Apa harapan masyarakat yang berasal dari tugas yang menjadi kewajiban warga Negara Indonesia seperti mentaati hukum, membayar pajak, seterusnya apalagi?
 - Apakah menurut saudara adil bila warga Negara harus menanggung beban berdasarkan pertanyaan diatas?
 - Adakah hal lain yang menurut saudara bisa diharapkan dari kewarganegaraan saudara? Jika ada, hal apa dan kenapa?
 - Apakah artinya menjadi seorang warga Negara dunia global?
2. Ketua kelompok akan menyajikan hasil sesi curah gagasan tiap kelompok untuk didiskusikan lebih jauh bersama pengajar dan teman sekelas.

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Guastavi, A. 2007. Quality building Smt 1. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. ILO, Geneva Swiss.



Latihan No.	: 07
Pokok bahasan	: Warga negara yang baik dan pemerintahan yang baik
Judul praktik	: Hubungan hak dan tanggung jawab
No. Kurikulum	: 2.1.5
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu menjelaskan hubungan antara hak-hak dan tanggung jawab.

II. TEORI

Hak dan kewajiban warga negara

Hak adalah sesuatu hal yang diberikan kepada kita. Kita memiliki hak-hak, yang diperoleh dari hukum, dan juga memiliki tanggungjawab. Tanggung-jawab akan diakui (sebagai contoh, membayar pajak dan tidak melawan hukum) atau mereka menjadi bermoral (apa yang kita pikir adalah hak dan benar).

Moral adalah hal yang benar untuk dilakukan, meskipun kita tidak selalu ditekan untuk melakukannya oleh hukum. Sebagai contoh kita tidak akan menjatuhkan bungkus kosong permen ke lantai. Tidak seorangpun yang akan menahan kita, walaupun kita membuangnya ke lantai, tetapi masyarakat akan memperhatikan sesuatu yang lebih baik jika anda tidak melakukannya. Jika seseorang mempunyai hak untuk berbicara bebas, anda tidak bertanggung-jawab untuk mengadili, bila mereka melakukan seperti itu (dan apabila ya, hapus hak mereka). Jika anda mempunyai hak bersekolah, seseorang punya tanggung jawab menyiapkannya buat anda dan anda punya tanggungjawab untuk tidak melupakan pelajaran dan menjaga teman sekelas anda dari hak untuk sekolah.

Sampai dimana hak-hak dilaksanakan?

Kita semua menginginkan hak bebas berbicara. Tetapi dimana hak akan berakhir? Adakah hak kita untuk mengganggu tetangga atau berbohong tentang orang lain? Dimanapun ada hak, tanggung jawab akan muncul meskipun tidak seorangpun dapat menerima hak mereka. Semua menarik perhatian terhadap suatu keseimbangan antara hak dan tanggung jawab.

Apakah tanggung jawab itu?

Konsep tanggung jawab berimplikasi pada kemampuan merespon, atau menjadi responsif terhadap orang lain, dan diri sendiri. Tanggungjawab dapat di pandang sebagai



suatu respon terhadap individualisasi dan fragmen dari masyarakat kita. Tanggung jawab memberi peluang dasar moral baru untuk tinggal bersama. Bagaimanapun tanggung jawab sebaiknya tidak dikurangi dalam kesepakatan.

Hak-hak mempunyai hubungan terhadap tanggung jawab

Setiap hak berimplikasi dengan suatu tanggung jawab dan tidak selalu digunakan untuk menentang hak orang. Sebagai contoh, hak kebebasan dari pergerakan tidak akan memberi saudara hak melakukan perjalanan yang salah pada jalan satu arah. Berdasarkan pengalaman, bila hak ini digunakan akan menciptakan bahaya untuk orang lain, dan menciptakan kekacauan sosial. Sekelompok pemimpin internasional, Perwakilan Aksi Internasional, bertempat di Tokyo, telah menghasilkan suatu Deklarasi Universal Tanggung Jawab Manusia (September 1997). Beberapa dari pendapat mereka tentang tanggung jawab yang cocok dengan pemberian hak diuraikan seperti berikut.

Deklarasi Tanggung jawab manusia ;

- Jika kita punya hak untuk hidup, maka kita mempunyai andil terhadap kehidupan.
- Jika kita punya hak kebebasan, maka kita mempunyai hak untuk menghargai kebebasan orang-orang lain.
- Jika kita mempunyai hak terhadap keamanan, maka kita mempunyai andil menciptakan kondisi-kondisi keamanan untuk dinikmati setiap manusia.

Seperti yang telah kita bahas, kewarga negaraan mencakup hak, kewajiban dan tanggung jawab yang mengatur bagaimana kita seharusnya bersikap sebagai bagian masyarakat dan masyarakat, di sekolah, dalam keluarga dan pada akhirnya jadi bagian dunia kerja. Namun dalam banyak situasi, masih ada hak-hak yang diluar ruang lingkup hukum. Hak-hak ini sering disebut **hak moral dan didasarkan pada perasan orang tentang seperti apa adil itu** dan dengan demikian merujuk pada bentuk perilaku umum, sosial dan moral yang diharapkan oleh masyarakat dari anggotanya.

Memenuhi harapan masyarakat, masyarakat, sekolah dan keluarga menyiratkan bahwa harus menjadi warga negara yang baik yang paham hukum dan mematuhi tapi itu belum semuanya. Hal ini juga menyiratkan bahwa harus sukarela dan selalu mendengar berita terbaru, agar bisa melaksanakan tugas dan hak sebagai anggota masyarakat demokratis dengan lebih baik. Seorang warga negara yang baik melakukan lebih dari sekedar pembagian yang adil untuk membuat negara ini bekerja saat ini dan di masa depan. Komitmen terhadap ruang publik bisa ditanggapi bermacam-macam, seperti mengkonversi sumber, mendaur ulang, menggunakan transportasi umum dan membersihkan sampah. Warga negara yang baik memberi lebih dari yang didapatnya. Untuk sekolah dan institusi



pendidikan lain, hal ini menyiratkan agar menjadi pelajar yang termotivasi dan bertanggung jawab yang terkait secara positif dengan yang lainnya untuk memenuhi harapan. Komitmen pada ruang pribadi : misalnya keluarga juga bisa memiliki ekspresi berbeda, tergantung kebutuhan tiap keluarga.

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN PRAKTIKUM

1. Diskusikan bersama-sama di dalam kelompok isu-isu hak dan tanggung jawab yang muncul.
2. Tiap kelompok akan melihat daftar hak-hak, dan memutuskan tanggung jawab yang cocok untuk setiap kemungkinan.
3. Lengkapi kalimat dalam masing-masing kasus di bawah ini :
 - Jika kita memiliki hak untuk mengambil bagian dalam proses berpolitik, kemudian kita memiliki suatu tanggung jawab untuk ...
 - Jika kita memiliki suatu hak untuk bekerja hanya karena suatu keadaan, kemudian kita memiliki suatu tanggung jawab untuk ...
 - Jika kita memiliki suatu hak untuk bebas berpikir, berhati nurani dan beragama, kemudian memiliki suatu tanggung jawab terhadap ...
 - Jika memiliki suatu hak mendapatkan pendidikan, kemudian kita mempunyai suatu tanggung jawab terhadap...
 - Jika kita memiliki suatu hak untuk mendapat keuntungan dari produk dunia, kemudian kita memiliki suatu tanggung jawab ...
4. Ketua dari masing-masing kelompok akan mempresentasikan hasil dari diskusi kelompok untuk dibandingkan lebih lanjut dan didiskusikan dengan anggota kelompok lainnya.

VI. TABEL PENGAMATAN



**POLITEKNIK PERTANIAN
NEGERI PAYAKUMBUH**

**BUKU KERJA PRAKTEK
MAHASISWA**



SUMBER PUSTAKA

Guastavi, A. 2007. Quality building Smt 1. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. ILO, Geneva Swiss.



Latihan No.	: 08
Pokok bahasan	: Warga negara yang baik dan pemerintahan yang baik
Judul praktik	: Apakah praktek korupsi menciptakan budaya korupsi
No. Kurikulum	: 2.1.6
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu menjelaskan mengapa praktek korupsi dapat menciptakan budaya korupsi.

II. TEORI

Apa arti Pemerintahan?

Konsep "pemerintahan" bukanlah barang baru. Konsep ini hampir setua peradaban manusia. sederhananya "pemerintahan" adalah: **proses pengambilan keputusan dan proses yang digunakan untuk menerapkan (atau tidak menerapkan) keputusan tersebut.** Pemerintahan bisa digunakan dalam sejumlah konteks seperti pemerintahan korporasi, pemerintahan internasional, pemerintahan nasional, dan pemerintahan daerah. Istilah pemerintahan digunakan untuk menjelaskan cara yang dipakai untuk memerintah suatu negara. Istilah ini memiliki makna yang lebih luas dibandingkan dengan istilah pemerintah. "Pemerintah" menjelaskan proses administratif, ekonomi dan politis yang dilakukan oleh partai politik yang sedang berkuasa. Ini bisa disebut sektor pemerintah.

Apa pemerintahan yang baik itu?

Kepemerintahan yang baik dicapai dalam sistem politik demokratis dimana segala tindakan ketiga sektor tersebut diatas berkontribusi pada kebaikan masyarakat. Hal ini paling mungkin terjadi jika sektor pemerintah memiliki institusi sektor umum berkualitas tinggi dan jika negara tersebut memiliki masyarakat sipil yang kuat. Institusi sektor umum mengatur administrasi pemerintah sehari-hari. Mereka bertanggung jawab untuk penyediaan barang dan jasa seperti pasokan listrik dan penyediaan pendidikan. Pemerintahan yang baik berarti bahwa kegiatan institusi tersebut transparan dan terbuka untuk penyelidikan umum. Sebuah institusi disebut transparan jika kegiatannya terbuka untuk penyelidikan umum. Ini berarti bahwa siapapun yang berada di luar institusi itu, sama sekali tidak tertarik untuk menyembunyikan praktek korupsi atau hal lain yang tidak sesuai, untuk itu ditunjuk lembaga yang tugasnya adalah memeriksa prosedur administratif dan keuangannya. Hal ini dilakukan



untuk memastikan bahwa kepentingan umum dilayani dengan baik. Sebuah institusi disebut **'bisa dipertanggung-jawabkan'** saat institusi tersebut harus membeberkan pengeluarannya pada orang yang tidak terikat institusi manapun atau pada organisasi yang ditunjuk untuk mewakili kepentingan publik. Institusi tersebut menunjukkan pertanggung jawabannya dengan menyerahkan laporan keuangan dan administratif. Istilah 'masyarakat sipil' menggambarkan cara orang-orang berkumpul dan mengatur diri mereka sendiri di sekitar kepentingan yang sama. Organisasi yang berasal dari minat atau kepentingan yang sama disebut 'organisasi masyarakat sipil'.

Organisasi masyarakat sipil :

- Memungkinkan orang mempengaruhi kebijakan pemerintah tentang masalah-masalah yang menyangkut hidup mereka;
- Memberikan cara untuk mengakses sumber-sumber umum pada masyarakat;
- Memberi kesempatan pada orang-orang untuk berbaur secara sosial dan berkontribusi pada masyarakat. Ini bisa membantu menciptakan masyarakat yang berdasarkan kepercayaan dan saling menghargai.

Fakta-fakta dasar tentang pemerintahan

- Pemerintahan yang baik memiliki peran yang signifikan dalam mengurangi kemiskinan dan meningkatkan standar taraf hidup.
- Pemerintahan yang baik memastikan korupsi di minimalkan, pandangan kaum minoritas di dengar dan dipertimbangkan dan suara orang yang paling lemah dalam masyarakat didengar dalam pengambilan keputusan.
- Hari Anti Korupsi Global, 9 Desember, memperingati penandatanganan Konvensi PBB anti Korupsi pada tahun 2003, yang memerangi korupsi dan memproses kerjasama internasional dalam pengembalian aset yang dicuri.

Demokrasi dan pemerintahan yang baik

Sejumlah negara dan organisasi internasional menganggap demokrasi sebagai sistem pemerintahan yang adil dan efektif. Pada demokrasi pemerintah yang buruk akan terlempar, dimana pemerintah akan menyediakan insentif untuk menerapkan kebijakan yang akan membawa dampak yang baik kepada seluruh negeri dan tidak hanya menyenangkan kaum minoritas. Demokrasi yang efektif mempunyai institusi yang baik dan aktif memberikan informasi pada warganya untuk dapat memberikan pelatihan dan membentuk hak politiknya. Beberapa ciri demokrasi dapat menghalangi pemerintahan yang baik. Pemerintah mungkin mengorbankan kebijakan dan popularitasnya pada jajak pendapat dan kerangka jangka pendek sehingga akan kesulitan dalam menerapkan rencana jangka panjang.



Kepemerintahan yang baik dan hak azasi manusia Kepemerintahan yang baik menjamin warganya dalam hak politik, sosial dan ekonomi. Warga memungkinkan untuk mengekspresikan pandangannya dengan bebas dan memberikan pengaruh pada pemerintah untuk mengubah tanpa takut ditangkap, disiksa atau diskriminasi. Warga yang sah dilindungi hak kepemilikan, keamanan personal dan kemerdekaan. Cukup persyaratan untuk kebutuhan dasar, pendidikan dan jasa kesehatan dan memberikan kesempatan pada orang lain untuk berpartisipasi dalam masyarakat dan menurunkan korupsi.

Prinsip-prinsip pemerintahan yang baik	Keterkaitan dengan hak-hak manusia
Pemerintahan yang demokratis dan proses demokrasi	Pemerintahan demokratis yang benar tidak akan timbul kecuali individu-individu menjamin hak-hak warga negara sipil dan politik. Ini berarti mereka bebas mengekspresikan pandangan mereka tanpa ketakutan ditahan pihak yang berwajib, dianiaya atau berhadapan dengan masalah diskriminasi.
Lembaga sektor publik yang efektif	Lembaga-lembaga ini dikembangkan melalui kebijakan pemerintahan yang baik tetapi mereka tidak diatur secara efektif kecuali pimpinan (staf) memiliki akses terhadap hak-hak kesejahteraan rakyat, seperti gaji yang mencukupi. Gaji yang mencukupi memungkinkan orang menolong diri mereka sendiri maka akan mengurangi korupsi. Ini akan memperbaiki pemerintahan.
Keutamaan dari aturan hukum dan sistem pengadilan yang tidak terpisah-pisah dan efektif	Keutamaan dari aturan hukum dan suatu sistem yang legal tidak terpisah-pisah akan melindungi hak-hak warga negara sipil dari semua orang sehubungan dengan harta, keamanan personal dan kebebasan mereka. Legalitas dan sistem pengadilan sebaiknya berdiri sendiri di pemerintahan maka hal ini dapat melayani kepentingan warga negaranya masing-masing daripada pihak politik tertentu.
Masyarakat sipil yang kuat	Masyarakat sipil adalah orang-orang yang berkontribusi terhadap pengaturan dari suatu negara melalui partisipasi mereka dalam suatu masyarakat. Adalah sulit untuk berpartisipasi jika saudara kurang mampu, tidak bekerja, lapar, tidak punya tempat tinggal dan tidak terpelajar. Orang yang hidup dibawah kondisi ini kesejahteraannya, kehidupan sosial dan budaya mereka tidak



	diperhatikan. Pemerintahan yang baik sesungguhnya tidak terjadi pengecualian, pemerintah bersedia memenuhi hak-hak ini dan bertanggung jawab atas jaminan kehidupan sosial mereka.
Prioritas yang tinggi dalam menginvestasi sumber daya manusia.	Menginvestasi sumber daya manusia artinya mencipta seorang tenaga kerja yang trampil. Hal ini tidak akan terjadi kecuali kesejahteraan minimal dan hak kehidupan sosial dipenuhi termasuk hak mendapat pendidikan, pelayanan kesehatan, makanan dan tempat tinggal.
Manajemen yang hati-hati dari ekonomi nasional	Suatu pemerintahan yang tidak memenaj ekonominya dengan baik tidak akan memiliki sumber daya yang mencukupi untuk menjamin hak-hak dasar manusia. Bagaimanapun, jika hak-hak ini tidak dipenuhi adalah sulit untuk menciptakan akuntabilitas dan lembaga yang transparan yang sangat vital untuk pemerintahan yang baik dan keberlanjutan pengembangan.

Ciri pemerintahan yang baik

Kepemerintahan yang baik mempunyai 8 ciri. Mereka adalah berpartisipasi, berorientasi pada konsensus, akuntabel, transparan, responsif, efektif dan efisien, adil dan inklusif serta mengikuti aturan hukum. Hal ini menjamin bahwa korupsi diminimalisasi, pandangan kaum minoritas diperhatikan, dan suara kelompok yang mudah diserang didengar dalam pengambilan keputusan. Dan juga responsif terhadap keadaan dan kebutuhan masyarakat saat ini dan dimasa datang.

Partisipasi

Partisipasi pria dan wanita merupakan kunci terhadap pemerintahan yang baik. Partisipasi dapat diikuti langsung salah satu atau keduanya atau melalui institusi penengah yang sah atau yang mewakilinya. Hal yang penting adalah jalan keluar yang merepresentasikan demokrasi tidak selalu berarti bahwa pihak yang lemah dalam kelompok akan diperhatikan dalam pengambilan keputusan. Partisipasi membutuhkan sesuatu untuk diinformasikan dan dikelola. Hal ini berarti kebebasan berasosiasi dan berekspresi disatu sisi dan pengelolaan kelompok sipil disisi yang lain.

Peraturan dan perundangan

Kepemerintahan yang baik membutuhkan kerangka kerja yang adil dan sah. Selain itu membutuhkan perlindungan yang penuh tentang hak azasi manusia, terutama bagi



golongan minoritas. Keadilan disatu sisi membutuhkan hakim yang independen dan polisi yang adil dan tidak korup sebagai persyaratan hukum.

Transparan

Transparan artinya bahwa keputusan yang diambil dan dilakukan sesuai dengan aturan dan perundangan. Dengan demikian informasi yang ada dapat dengan bebas dan langsung diakses oleh siapa saja yang terpengaruh oleh keputusan dan pelaksanaannya. Selain itu informasi disediakan berkecukupan dan dalam format media yang mudah dimengerti.

Efektif dan efisien

Kepemerintahan yang baik berarti bahwa proses dan institusi pembuat hasil yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dibuat berdasarkan sumber daya yang tersedia. Konsep efisiensi dalam konteks ini juga meliputi keberlangsungan penggunaan sumber daya alam dan perlindungan terhadap lingkungan.

Responsif

Kepemerintahan yang baik membutuhkan institusi dan proses yang mencoba untuk memberikan pelayanan kepada seluruh pihak yang terkait dalam kerangka waktu yang masuk akal.

Berorientasi pada konsensus

Ada beberapa aktor dan beberapa hal yang diberikan masyarakat. Kepemerintahan yang baik membutuhkan media yang berbeda dengan ketertarikan masyarakat untuk mencapai konsensus yang terbaik yang ada di masyarakat dan seluruh kelompok dan bagaimana bisa dicapai. Selain itu membutuhkan keleluasaan dan perspektif waktu yang panjang untuk memenuhi kebutuhan berkelanjutan manusia dan bagaimana mencapai tujuan pengembangannya. Hal ini hanya bisa dicapai bila sejarah, budaya dan konteks sosial yang diberikan oleh masyarakat atau kelompok dimengerti/dipahami.

Keadilan dan inklusifitas

Masyarakat menjadi sangat tergantung pada keyakinannya, selain itu semua anggota merasa memiliki kepentingan didalamnya. Mereka juga merasa bahwa pendapatnya bisa diterima dan tidak diacuhkan. Hal ini memerlukan pengertian semua kelompok masyarakat terutama bagi yang merasa terabaikan, untuk itu perlu diberi kesempatan untuk memperbaiki atau menjaga hal-hal yang dianggap baik.

Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kunci dari pemerintahan yang baik. Akuntabilitas harus diperankan tidak hanya untuk organisasi pemerintah, namun juga untuk organisasi



masyarakat lainnya. Untuk siapa dan kepada siapa kita harus akuntabel, sangat tergantung pada jabatan atau kegiatan yang dilakukan, apakah secara internal atau eksternal. Pada umumnya instusi akuntabel terhadap apa yang akan dilakukan dan bagaimana hasilnya. Akuntabilitas tidak akan berjalan sesuai dengan harapan, tanpa adanya aturan perundang-undangan dan transparansi. Dari keterangan diatas sudah jelas bahwa pemerintahan yang baik merupakan hal yang ideal namun sukar untuk dilaksanakan secara totalitas. Banyak negara ataupun kelompok yang sudah menerapkan pemerintahan yang baik. Namun demikian, kegiatan harus dilaksanakan secara ideal dengan tujuan menjalankan pemerintahan yang baik.

Korupsi dan pemerintahan yang baik.

Korupsi adalah penyalah-gunaan jabatan dengan maksud untuk memperkaya diri sendiri, hal ini merupakan kebalikan dari pemerintahan yang baik. Korupsi merupakan masalah utama di beberapa negara dan meningkat sehingga bisa menghambat pada pengembangan berkelanjutan. Korupsi secara politik, sosial, ekonomi dan lingkungan menimbulkan biaya. Selain itu korupsi menghancurkan kepercayaan warga terhadap institusi dan pemerintah dan mengikis nilai-nilai organisasi. Korupsi meningkatkan biaya perusahaan dalam melakukan bisnisnya dan menurunkan penerimaan pajak bagi pemerintah untuk menyediakan fasilitas umum seperti sekolah, jalan raya, rumah sakit. Jenis dan praktik korupsi berbeda-beda dan dipengaruhi budaya. Pada hakekatnya setiap budaya mempunyai kerangka kerja yang bisa diterima. Memerangi korupsi membutuhkan keinginan politik yang kuat, keaktifan masyarakat, press yang bebas dan kebebasan informasi yang berkaitan dengan kegiatan legislatif serta sistem peradilan yang bersih. Untuk mengubah sikap dan kebiasaan korupsi membutuhkan waktu serta sumber daya manusia pada jabatan tertentu yang tidak dipengaruhi oleh praktik-praktik korupsi.

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.



V. PELAKSANAAN

1. Mahasiswa mencurahkan gagasan tentang phrasa “ Lakukan apa saja yang bisa dilakukan”
2. Periksa kembali gagasan-gagasan yang dikumpulkan selama sesi brainstorming dan tampilkan tindakan apa saja yang mungkin dipertimbangkan sebagai korupsi.
3. Diskusi:
 - Mengapa orang mengambil tindakan-tindakan ini?
 - Mengapa tindakan-tindakan ini perlu dipertimbangkan?
 - Apa konsekwensi tindakan politik, sosial dan ekonominya?
 - Siapa yang akan menjadi pemenang dan yang kalah dari tindakan seperti ini?
4. Saudara mungkin akan memasukkan beberapa dari yang berikut ini:
 - Memberi sogokan untuk menghubungkan saluran telepon saudara sebelum orang lain dari pada harus menunggu di antrian.
 - Memberi hadiah menarik kepada orang dalam suatu wawancara panelis untuk suatu pekerjaan yang saudara suka.
 - Menggunakan paspor palsu untuk memasuki suatu negara.
5. Ketua kelompok akan mempresentasikan hasil dari sesi brainstorming dari tiap-tiap kelompok untuk diskusi lebih lanjut dengan pengajar saudara dan anggota kelompok lainnya.

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Guastavi, A. 2007. Quality building Smt 1. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. ILO, Geneva Swiss.



Latihan No.	: 09
Pokok bahasan	: Budaya mutu di tingkat personal, tempat kerja dan institusional
Judul praktik	: Penerapan etika dalam bisnis
No. Kurikulum	: 3.1.1
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu menjelaskan peraturan tentang apa yang harus dan tidak boleh dilakukan dalam prinsip etika bisnis

II. TEORI

Perilaku mutu di tingkat personal

Dua definisi utamamutu yang diberikan. Yang pertama, merujuk pada mutu manusia yang terkait dengan etika dan perilaku mutu, sementara yang kedua mendefinisikan mutubarang dan jasa yang menjadi kerangka kerja dasar bagi peningkatan kesadaran konsep mutu.

Definisi Mutu

Mutu bila didefinisikan secara umum dan dalam ruang lingkup yang luas adalah :

- Sifat penting yang mampu membedakan sesuatu atau seseorang;
- Tingkat atau angka keunggulan atau harga: "kualitas mahasiswa naik";
- Terpilih: superior angka; "kertas mutu";
- Status sosial yang tinggi; orang kualitas";

Kualitas merujuk pada sifat atau milik tak terpisahkan atau khas orang, benda, proses atau hal lain. Sifat atau milik seperti itu mungkin menentukan orang atau hal selain orang atau hal lain, atau mungkin menunjukkan suatu tingkat prestasi atau keunggulan. Kalau dipakai di kerabat untuk mendiami, masa juga mungkin menandakan seorang peran atau ciri pribadi. Peran atau ciri pribadi itu adalah apa yang bisa ditegaskan sebagai kualitas?

Apa yang dimaksudkan dengan mutu seseorang?

Ketika mendefinisikan mutu seseorang, perlu memperhitungkan dari beberapa perspektif yang berbeda dengan menyaring kenyataan secara subyektif, karena mutu bisa dipersepsikan dan ada hubungannya dengan kepemilikan. • hubungan kepemilikan hanya bisa ditegaskan berdasarkan sesuatu yang berpasangan, contoh sederhana ialah jarak (memerlukan dua ujung) ;



- Mutu seseorang tergantung pada interaksi dan hubungan sesamanya : pada sistem sosial tidak ada yang benar secara absolut, kecuali konsekuensi yang terjadi akibat diterapkannya suatu sistem atau peraturan.
- Hubungan kombinasi yang dinamik yang sudah ada dan dimengerti sebagai suatu produk interaksi.

Mutu seseorang merupakan ciri pribadi yang dapat dilihat oleh orang lain seberapa berguna dan berharga bagi masyarakat. Mutu seseorang juga merefleksikan sifat mutu praktis pada tingkat individu melalui internalisasi dan silaturahmi, secara bersamaan, pada level sosial merupakan tempat dimana perubahan inisiatif dan kreatifitas, mengusulkan perubahan budaya dari situasi sekarang dan peraturan baru pengaruh dari eksternal.

Mutu barang dan jasa

Para profesional bisnis di seluruh dunia telah menetapkan standar **mutu barang dan jasa**. Standar-standar tersebut biasanya dinyatakan dalam kerangka kualitatif atau kuantitatif atau keduanya. Jika mutu dinyatakan dalam kerangka kualitatif, akan dikatakan bahwa barang atau jasa tersebut pasti memiliki karakteristik-karakteristik tertentu sehingga bisa disebut sebagai "barang atau jasa bermutu tinggi". Jika dinyatakan dalam kerangka kuantitatif, mutu akan dikatakan bahwa barang dan jasa tersebut pasti memiliki karakteristik-karakteristik tertentu yang bisa ditunjukkan dengan angka. Misalnya, sebuah mobil Fiat pasti memenuhi standar-standar tertentu agar bisa dijual. Pertama, harus memenuhi sejumlah kriteria kualitatif tertentu seperti kenyamanan, penampilan dan bagian-bagian mekanis mobil tersebut. Dari sudut pandang kuantitatif, pabrik pembuat mobil Fiat tersebut memiliki kriteria berbentuk angka (jumlah) untuk mengukur mutu untuk: ukuran bagian-bagian mesin dan mobil, jumlah putaran mesin per menit dengan kecepatan perjalanan tertentu, dan seterusnya. Berdasarkan kedua kriteria tersebut : kualitatif dan kuantitatif untuk menyusun standar Fiat agar bisa dijual.

Apa yang dimaksudkan dengan kebiasaan?

Kebiasaan adalah pertemuan pengetahuan, kemampuan dan keinginan. Pengetahuan adalah sesuatu yang harus dilakukan dan mengapa dilakukan (tingkat kognitif), kemampuan adalah bagaimana melakukannya (tingkat psikomotorik) dan keinginan adalah motivasi atau keinginan untuk melakukannya (tingkat afektif). Misalnya jika ingin belajar mengendarai mobil (tingkat afektif atau motivasi), kita harus mempelajari dan mengetahui kode kerja mengemudi (bagaimana mengemudi atau tingkat kognitif), dan kita harus belajar bagaimana memindahkan persneling dan menaikkan kecepatan mobil (tingkat psikomotorik). Ketiga tingkat ini harus dipisah-pisah agar bisa dianalisis walaupun sebenarnya ketiga unsur tadi



saling berhubungan satu sama lain di saat bersamaan. Untuk membuat sesuatu jadi kebiasaan, kita harus menggunakan ketiga bidang yang berbeda tersebut secara bersamaan. Dengan demikian kita bisa menyimpulkan bahwa **perilaku mutu yang bagus** berhubungan dengan pencapaian **kompetensi** (pengetahuan, kemampuan dan sikap) dengan tingkatan yang bagus, dan memungkinkan seseorang memenuhi serangkaian karakteristik kualitatif permanen yang diharuskan. (Dalam kasus ini, berarti untuk memenuhi kebutuhan atau harapan sekolah, komunitas, keluarga dan diri sendiri dengan menetapkan standar perilaku mutu sendiri).

Apa yang dimaksudkan dengan perilaku mutu?

Perilaku mutu bisa didefinisikan sebagai perilaku yang efektif dan efisien, dengan kata lain seseorang memmanifestasikan perilaku mutu dengan melakukan hal yang benar dengan cara yang benar. Misalnya mendaur ulang dan menggunakan kembali limbah, bisa didefinisikan sebagai perilaku mutu.

Apa yang dimaksudkan dengan tindakan yang bagus?

Suatu tindakan yang bagus merujuk pada perilaku moral dan etika yang didukung oleh nilai-nilai moral dan etika. Etika merujuk pada prinsip-prinsip yang mendefinisikan perilaku sebagai sebuah tindakan yang tepat, baik dan benar. Prinsip-prinsip tersebut tidak selalu mendikte satu tindakan "moral" yang tunggal, melainkan memberikan alat untuk evaluasi dan memutuskan diantara sejumlah pilihan yang ada.

Apa pengertian kinerja yang bagus itu?

Kinerja yang baik merupakan gabungan perilaku mutu, perilaku mutu dan tindakan yang baik. Perilaku mutu dalam pikiran : pentingnya etika. Memang mutu dan etika memiliki satu premis inti yang sama yaitu melakukan hal yang baik dengan benar, dengan kata lain memmanifestasikan perilaku mutu. Etika bukanlah ajaran mutu yang eksklusif, begitu juga sebaliknya. Etika adalah sekumpulan prinsip atau standar tindakan manusia yang mengatur perilaku individu dan organisasi. Etika mengetahui hal apa yang benar dan mempelajari saat seseorang tumbuh dewasa. Etika bisa berbeda bagi orang yang berbeda, khususnya saat ada tenaga kerja internasional dalam sebuah organisasi dengan berbagai norma budaya yang berbeda. Karena tiap individu memiliki konsep sendiri tentang apa yang benar, maka organisasi perlu membuat standar atau kode etik organisasi.

Apa pengertian kode etik itu?

Kode etik berhubungan dengan nilai-nilai dalam hidup kita secara umum dan merujuk pada perilaku kita dalam masyarakat. Sebuah kode etik umumnya tidak memiliki bidang atau konteks yang spesifik seperti halnya kode tindakan yang baik dalam profesi yang akan kita



bahas nanti. Sebagian besar orang memiliki keyakinan tentang apa yang benar dan salah berdasarkan kepercayaan agama, akar budaya, latar-belakang keluarga, pengalaman pribadi, hukum, nilai-nilai organisasi, norma-norma profesional dan kebiasaan politis. Hal ini bukan merupakan nilai yang terbaik untuk bisa memutuskan secara etika, dan juga bukan karena mereka tidak penting tetapi dikarenakan tidak bersifat universal. Nilai-nilai dasar seperti kepercayaan, penghargaan, tanggung jawab, keadilan, perhatian, dan kewarga negaraan bersifat universal, sementara sebaliknya, kepercayaan pribadi dan profesional yang dimiliki oleh budaya dan anggota masyarakat yang sama akan berbeda-beda pada jaman yang berbeda. Tidak ada yang salah dengan memiliki keyakinan moral pribadi dan profesional yang kuat, namun sayangnya, sejumlah orang ingin menerapkan penilaian moral pribadi mereka pada orang lain.

Apa yang dimaksudkan dengan prinsip-prinsip etika?

Kita menterjemahkan nilai-nilai kedalam bentuk prinsip/ajaran sehingga nilai tersebut bisa mengarahkan dan memotivasi tindakan etis. **Prinsip-prinsip etis merupakan aturan untuk bertindak yang muncul dari nilai-nilai etis.** Misalnya, kejujuran adalah sebuah nilai yang mengatur perilaku dalam bentuk ajaran-ajaran seperti: katakan yang sebenarnya, jangan menipu, dan jangan curang. Dengan cara ini, nilai-nilai berubah menjadi ajaran/prinsip dalam bentuk "anjuran" dan "larangan" (*do's and dont's*) khusus. Etika juga berkaitan dengan menerapkan ajaran atau prinsip tadi dalam tindakan. Konsistensi antara apa yang menurut kita bernilai dan apa tindakan kita dianggap **sebagai masalah integritas.**

Semua ini berhubungan dengan **disiplin diri**, misalnya :

- Tidak melakukan apa yang sebenarnya ingin saudara lakukan. Tindakan tidak lantas jadi benar hanya karena tindakan tersebut diizinkan atau karena saudara bisa melarikan diri.
- Tidak melakukan apa yang bisa saudara lakukan meskipun memiliki hak untuk melakukannya. Ada perbedaan besar antara tindakan yang saudara punya hak untuk melakukannya dengan tindakan yang benar.
- Tidak melakukan apa yang saudara inginkan. Seseorang yang etis sering memilih untuk tidak melakukan lebih dari yang diharuskan oleh hukum dan tidak melakukan kurang dari apa yang diizinkan hukum.

Kenapa harus beretika?

Orang-orang memiliki banyak alasan untuk bersikap etis :



- Ada keuntungan dari dalam dirinya sendiri. Menerapkan prinsip-prinsip etis merupakan penghargaan bagi diri sendiri.
- Ada keuntungan pribadi. Sangat bijaksana jika memilih untuk bersikap etis. Hal itu merupakan urusan yang bagus yang menimbulkan kepercayaan dari pelanggan atau dari orang lain yang tidak sedang berada dalam situasi bisnis.
- Ada persetujuan. Bersikap etis menimbulkan harga diri dan martabat, kekaguman dari orang-orang yang mencintai dan rasa hormat dari teman-teman dekat.
- Ada kebiasaan. Tindakan etis bisa sangat cocok dengan proses pelatihan.

Namun, ada juga hambatan-hambatan untuk bersikap etis, yang mencakup : Etika kepentingan diri sendiri. Jika motivasi untuk berperilaku etis berasal dari kepentingan diri sendiri, pengambilan keputusan menyempit menjadi penghitungan untung rugi.

Jika resiko (kerugian) untuk berperilaku etis besar, atau resiko dari berperilaku tidak etis kecil dan keuntungannya besar, maka prinsip-prinsip moral akan kalah demi keuntungan tersebut. Ini bukan masalah kecil: banyak orang yang mencontek saat ujian, berbohong saat menulis resume lamaran pekerjaan, dan mengaburkan atau bahkan memalsukan fakta saat bekerja. Ujian sebenarnya untuk etika kita adalah apakah kita rela melakukan hal yang benar meskipun tidak sesuai dengan kepentingan diri kita.

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN

Tiap kelompok akan membaca studi kasus dan menjawab pertanyaan yang diberikan di bawah ini :

“Direktur sebuah perusahaan bisnis sedang menegosiasikan sebuah kontrak di negara lain yang belum pernah mereka jamah. Insinyur perusahaan sama sekali belum pernah bekerja di negara ini. Petugas tingkat tinggi (petinggi) di negara ini memberitahu direktur perusahaan



tersebut bahwa sudah menjadi kebiasaan hukum untuk memberikan hadiah secara pribadi kepada petugas yang berwenang atas penilaian kontrak. Petugas ini juga memberitahukan bahwa tidak akan ada pekerjaan selanjutnya yang diberikan pada perusahaan tersebut jika tidak memberikan hadiah semacam itu. Namun, persyaratan ini tidak akan dimasukkan ke dalam kontrak. Jika direktur perusahaan itu berkeberatan dengan permintaan tersebut, pihak pemerintah juga tidak akan bekerja sama dalam penyelesaian kontrak pertama karena perusahaan lain telah memberikan hadiah seperti itu pada petugas pemerintah.”

Pertanyaan untuk diskusi kelompok:

1. Apa saja nilai yang ditunjukkan oleh petugas pemerintahan tersebut melalui permintaannya?
2. Apakah petugas pemerintahan itu menerapkan perilaku mutu? Apakah saudara menilai hal tersebut sebagai sesuatu yang benar atau salah? Mengapa?
3. Apakah permintaan diatas sesuai dengan kode etik? Jelaskan.
4. Gambarkan nilai inti saudara (nilai-nilai yang saudara anggap lebih tinggi dibanding nilai lainnya)! Bagaimana sikap saudara dalam situasi seperti di atas?
5. Ketua kelompok akan menyajikan hasil pembahasan kelompok untuk didiskusikan lebih lanjut dengan pengajar dan teman-teman lainnya di kelas.

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Guastavi, A. 2007. Quality building Smt 1. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. ILO, Geneva Swiss.



Latihan No.	: 10
Pokok bahasan	: Budaya mutu di tingkat personal, tempat kerja dan institusional
Judul praktik	: Matriks manajemen waktu dan diagram untuk orang-orang yang sangat efektif
No. Kurikulum	: 3.1.2
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu menggunakan matriks manajemen waktu terkait dengan orang yang sangat efektif

II. TEORI

Tujuh kebiasaan orang yang sangat efektif

Seorang peneliti terkenal Stephen R. Covey menyampaikan berdasarkan penemuannya keberhasilan etika ada beberapa karakter, seperti integritas, kerendahan hati, ketaatan, emosi, keberanian, keadilan, kesabaran, industri, kesederhanaan, keramahan dan Aturan Emas "Jangan melakukan sesuatu pada orang lain apabila anda tidak mau orang lain melakukan sesuatu pada diri anda". Ketujuh kebiasaan tersebut merupakan pendekatan yang sangat terpadu yang bergerak dari ketergantungan (saudara harus menjaga saya) ke ketidaktergantungan (saya bisa menjaga diri) sampai ke saling ketergantungan (kita bisa lebih baik jika bersama). Tiga kebiasaan pertama berhubungan dengan **ketidak tergantungan**, inti dari karakter mulai tumbuh, kebiasaan nomor 4, 5, 6 berhubungan dengan kerja tim, kerjasama, dan komunikasi yang **saling tergantung**. Kebiasaan nomor 7 adalah kebiasaan **pembaharuan**.

Kebiasaan 1: Bersikap proaktif

Apa yang dimaksudkan dengan bersikap proaktif? Proaktif adalah **bertanggung-jawab** atas kehidupan sendiri, kemampuan untuk memilih tanggapan pada dan untuk situasi tertentu. Perilaku proaktif merupakan suatu kesadaran yang didasarkan pada nilai-nilai dan bukan perilaku reaktif, yang berdasarkan pada perasaan. Orang-orang yang reaktif membiarkan keadaan, kondisi, atau lingkungan sekitar mereka memberitahu mereka bagaimana harus menanggapi atau bersikap. Orang-orang proaktif memikirkan dengan seksama, memilih dan menginternalisasi nilai-nilai yang memberitahu mereka bagaimana harus menanggapi. Yang membedakan keduanya bukanlah apa yang terjadi, tapi bagaimana



kita menanggapi (merespon) apa yang terjadi itu. Tak seorang pun bisa membuat anda menderita kecuali jika andalah yang membiarkan mereka melakukan itu. Bahasa yang kita gunakan merupakan indikasi nyata dari perilaku kita.

Kebiasaan 2: Mulai Memikirkan Tujuan

Penerapan kebiasaan yang lebih fundamental adalah tiap hari memulai dengan sebuah gambaran, atau paradigma tentang tujuan hidup kita sebagai kerangka rujukan kita. Semua hal diciptakan dua kali. Pertama penciptaan dalam pikiran dan ada kreasi, kedua berwujud fisik dari semua hal. Untuk membangun rumah, pertama kita harus menciptakan cetak birunya dan kemudian barulah membangun rumah yang sebenarnya. Kita menciptakan pidato dan menuliskannya di kertas sebelum benar-benar berpidato. Untuk mulai memikirkan tujuan, kembangkanlah filosofi atau keyakinan personal. Mulailah dengan mempertimbangkan contoh-contoh berikut:

- Jangan pernah berkompromi dengan kejujuran;
- Ingatlah orang-orang yang terlibat;
- Pertahankan sikap positif;
- Berolahragalah tiap hari agar tetap sehat;
- Jagalah selera humor;
- Jangan takut salah;

Dengan memusatkan kehidupan kita pada prinsip yang benar, kita menciptakan fondasi yang kokoh untuk pengembangan faktor-faktor pendukung kehidupan yaitu **keamanan, penjagaan, kebijaksanaan dan kekuatan**. Prinsip adalah kebenaran fundamental. Prinsip-prinsip tersebut adalah jalinan benang yang terajut erat dengan ketepatan, konsistensi, keindahan dan kekuatan dalam kain kehidupan.

Kebiasaan 3: Mendahulukan yang paling penting

Kebiasaan nomor 3 berkaitan dengan penerapan manajemen diri. Dalam pelaksanaannya membutuhkan kebiasaan 1 dan 2 sebagai pendahuluan. Kebiasaan yang satu ini adalah manajemen diri tiap hari, tiap saat. Dalam matriks manajemen waktu dibawah ini, mendesak berarti diperlukan perhatian segera, sementara penting berkaitan dengan hasil yang berkontribusi pada misi, tujuan, dan nilai yang ingin dicapai. Orang-orang yang efektif dan proaktif menghabiskan sebagian besar waktunya di kuadran II sehingga mengurangi waktu yang dihabiskan di kuadran I (**Matriks manajemen waktu**).

Kebiasaan 4: Berpikir dengan pola sama-sama enak (*win-win solution*)

Solusi sama-sama enak adalah kerangka pikir dan hati yang terus menerus mencari



keuntungan timbal balik dalam semua hubungan manusia. Kedua sisi didahulukan : biasanya hasil akhirnya lebih baik. Jika tidak bisa dicapai solusi sama-sama enak, maka alternatifnya adalah tidak ada kesepakatan. Butuh keberanian besar serta banyak pertimbangan untuk menciptakan keuntungan timbal balik, khususnya jika pihak satunya memikirkan solusi menang-kalah (pihak yang satu enak, yang satunya lagi menderita). Untuk mencapai kesepakatan sama-sama enak, ada empat langkah yang dibutuhkan 1) memandang masalah dari sudut pandang lain, 2) mengenali masalah dan perhatian utamanya, 3) menentukan hasil yang bisa diterima dan 4) mencari kemungkinan pilihan lain untuk mencapai hasil tersebut.

Kebiasaan 5: Mencoba mengerti agar bisa dimengerti

Mencoba mengerti terlebih dulu melibatkan sebuah pergeseran paradigma karena kita biasanya mencoba untuk dimengerti terlebih dulu. Mendengarkan dengan empati merupakan kunci komunikasi efektif. Ini menitik beratkan pada mempelajari bagaimana orang lain memandang dunia, bagaimana orang lain merasakan sesuatu. Inti dari mendengarkan dengan empati bukanlah kita setuju dengan orang tersebut, kita hanya memahami orang tersebut lebih dalam secara keseluruhan, baik secara emosional maupun intelektual. Setelah bertahan hidup secara fisik, hal selanjutnya yang dibutuhkan oleh seseorang adalah bertahan hidup secara psikologis, dipahami, disetujui, didukung, dihargai.

Kebiasaan 6: Sinergi

Sinergis berarti bahwa satu keseluruhan lebih besar dibanding bagian-bagiannya. Bersama-sama, kita bisa mencapai lebih banyak dari yang kita capai sendiri-sendiri. Sebuah contoh bagus tentang hal ini adalah dalam orkestra. Lima kebiasaan sebelumnya membangun jalan menuju kebiasaan yang ke 6. Kebiasaan ini menitikberatkan konsep sama-sama senang dan kemampuan berkomunikasi dengan empati meskipun tantangan-tantangan yang dibawa oleh alternatif alternatif baru ini tidak ada sebelumnya. **Sinergis terjadi saat orang mengabaikan kebiasaan lama mereka dan mentalitas menang-kalah mereka dan membuka diri untuk kerja sama kreatif.** Jika ada pemahaman sejak awal, orang-orang bisa mencapai solusi yang lebih baik daripada yang bisa mereka capai sendirian.

Kebiasaan 7: Menajamkan gergajinya (Pembaharuan)

Kebiasaan 7 adalah memanfaatkan waktu untuk menajamkan gergaji kita agar bisa memotong lebih cepat. Hal ini merujuk pada pertahanan dan peningkatan aset besar yang kita miliki, yaitu diri kita sendiri. Kebiasaan ini memperbaharui **empat dimensi sifat alami kita, fisik, spiritual, mental, dan emosi-sosial.** Keempat dimensi sifat alami kita ini harus digunakan secara reguler dengan cara yang bijak dan seimbang. Sehubungan dengan



dimensi fisik, berarti mengikuti pola gizi yang baik, istirahat dan relaksasi dan olahraga teratur. Dimensi spiritual adalah komitmen kita pada sistem nilai yang kita anut. Pembaharuan berasal dari refleksi dan bacaan spiritual. Dimensi mental adalah terus mengembangkan intelektualitas kita melalui membaca dan menulis. Ketiga dimensi ini mengesampingkan dulu masalah waktu, termasuk dalam kegiatan-kegiatan di kuadran II. **Dimensi sosial dan emosional** kehidupan kita saling terikat karena kehidupan emosional kita utamanya, meski tidak eksklusif, muncul dari dan dimanifestasikan dalam **hubungan kita dengan orang lain**. Meskipun kegiatan ini tidak membutuhkan waktu, kegiatan ini tetap membutuhkan latihan.

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN

1. Tiap peserta didik harus mengisi matriks yang diberikan berikut ini.
2. Ingatlah bahwa dalam matriks manajemen waktu, mendesak berarti membutuhkan perhatian segera semetara penting berkaitan dengan hasil yang berkontribusi pada misi, tujuan dan nilai saudara.
3. Orang yang proaktif dan efektif menghabiskan sebagian besar waktu mereka di kuadran II dan dengan demikian mengurangi waktu yang mereka habiskan di kuadran I.

Per individu:

1. Tuliskan tugas-tugas utama saudara minggu ini.
2. Buat daftar sasaran untuk tiap tugas menggunakan kegiatan kuadran II.
Sasaran-sasaran ini harus terkait dengan tujuan dan filosofi saudara yang dibangun di Kebiasaan 2. (Mulai menentukan tujuan)

	POLITEKNIK PERTANIAN NEGERI PAYAKUMBUH	BUKU KERJA PRAKTEK MAHASISWA	
---	---	---	---

Matriks manajemen waktu

	Mendesak	Tidak Mendesak
Penting	I Krisis, memadamkan kebakaran Masalah-masalah yang mendesak Proyek yang memiliki tenggat waktu	II Tindakan Pencegahan Membangun hubungan Melihat peluang baru Perencanaan, rekreasi
Tidak Penting	III Interupsi, masalah-masalah yang menekan Surat, telepon, laporan Rapat-rapat	IV Hal-hal remeh, kesibukan sehari-hari Bersantai Bersenang senang

3. Dengan menggunakan diagram waktu yang diberikan dibawah, buatlah jadwal untuk mencapai tujuan tersebut.
4. Terapkan jadwal mingguan itu ke aktifitas sehari-hari.

DIAGRAM WAKTU

Tugas utama: _____ Tanggal: _____ Hari: _____

Waktu	Tujuan	Kegiatan	Hasil
00 30			
00 30			
00 30			
.....			

Catatan : jika saudara bisa menggunakan Diagram Waktu sehari-hari selama tiga atau empat minggu, saudara harus bisa menentukan berapa banyak waktu yang saudara habiskan di berbagai kegiatan, jenis tujuan yang dianggap penting, dan hasil dari berbagai kegiatan tersebut. Akhir pekan bisa dimasukkan sebagai bagian dari standar mingguan. Ada banyak hal yang bisa dicapai selama minggu itu. Hasilnya yang dimasukkan dalam Diagram Waktu bisa membantu mengkaji ulang kegiatan-kegiatan yang telah lewat dan memberikan panduan untuk kegiatan di masa depan sehingga waktu bisa digunakan lebih efektif.

Dengan menggunakan Diagram Waktu saudara sebagai basis, saudara akan bisa menyimpulkan jika saudara menanyai diri sendiri dan kemudian menjawab pertanyaan berikut :

1. Bagian hari yang mana yang paling efektif dan produktif untuk saudara? Mana yang kurang produktif? Kenapa?



2. Apa pola inefisiensi yang terus menerus muncul? (misalnya menunggu sesuatu, mencari sesuatu, interupsi dan sebagainya).
3. Apa yang saudara lakukan di sekolah yang mungkin tidak perlu?
4. Apa yang saudara lakukan di sekolah yang mungkin tidak sesuai?
5. Adakah peluang bagi saudara untuk meningkatkan efisiensi?
6. Adakah saat tertentu dimana kesenangan melampaui tugas yang diprioritaskan?
7. Kegiatan mana yang tidak berkontribusi untuk mencapai salah satu tujuan saudara?
Bagaimana merubahnya?

Bahas hasilnya dengan pengajar saudara.

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Guastavi, A. 2007. Quality building Smt 1. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. ILO, Geneva Swiss.



Latihan No.	: 11
Pokok bahasan	: Budaya mutu di tingkat personal, tempat kerja dan institusional
Judul praktik	: Perilaku mutu yang baik untuk bisa dipertahankan
No. Kurikulum	: 3.1.3
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu menjelaskan apa yang bisa dilakukan sebagai warga negara untuk meningkatkan perilaku mutu untuk bisa dipertahankan.

II. TEORI

Perilaku mutu lain yang perlu dipertahankan

Pengembangan berkelanjutan merujuk pada kemampuan produsen dan pabrik untuk memenuhi kebutuhan barang saat ini sekaligus melestarikan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan barang tersebut di masa depan. Secara khusus, tujuannya adalah untuk mengurangi tingkat penggunaan sumber daya alam, mengurangi jumlah polusi yang dihasilkan, dan menyediakan cukup banyak produk seperti makanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Konsep keberlanjutan memperhatikan sifat ekonomi, lingkungan dan masyarakat yang saling tergantung. Hasilnya, usaha-usaha pengembangan berkelanjutan dilakukan oleh semua sektor masyarakat, termasuk konsumen, pemerintah, dan industri.

Praktek kewarga negaraan yang baik dan sederhana

Sebagai warga negara dalam kehidupan sehari-hari kita juga perlu melakukan perilaku mutu untuk bisa berkelanjutan. Hal ini sederhana saja, kita hanya membutuhkan sejumlah tekad kuat dan usaha untuk menyelamatkan dan melestarikan lingkungan. Beberapa perilaku mutu yang baik dan berkaitan dengan kita semua adalah :

- Pengelolaan limbah;
- Penghematan energi;
- Mengurangi polusi;
- Menggunakan fasilitas umum dengan hati-hati.

Pengelolaan limbah

Pengelolaan limbah menjadi masalah besar baik di negara berkembang maupun negara maju. Tempat pembuangan akhir harus diciptakan untuk mengubur limbah-limbah (sampah) yang kita hasilkan sehari-hari.



Pengurangan, pendaur ulangan, penggunaan ulang

Perlu diingat bahwa proses daur ulang juga membutuhkan energi dan sumber daya lainnya. Jauh lebih ramah lingkungan jika kita tidak memproduksi limbah (kurangi pemakaian atau gunakan sedikit saja) sejak awal atau barang-barang yang telah dipakai, dipakai lagi (penggunaan ulang) : buatlah sesuatu yang bisa digunakan lagi.

Penghematan energi

Kita hanya perlu menggunakan sedikit perilaku mutu yang baik untuk mengurangi pemakaian energi. Sejauh energi itu berhubungan dengan listrik dan air, kita harus:

- Mematikan lampu secara teratur kapanpun kita tidak membutuhkannya dan mencabut peralatan listrik rumah tangga yang tidak sedang dipakai;
- Jika ada anggota keluarga kita perlu memperbaharui peralatan rumah tangga, sarankan untuk memilih solusi ekologi yang meskipun lebih mahal saat membelinya tapi mengkonsumsi listrik dan air yang lebih sedikit. Untuk jangka panjang saling menguntungkan merupakan strategi untuk kita dan planet;
- Belilah bohlam yang memakan listrik sedikit, yang bisa bertahan 10 kali lebih lama dari bohlam biasa dan menggunakan listrik 5 kali lebih sedikit;
- Hindari mandi berlama-lama (dengan berendam seperti yang umum dilakukan di Amerika dan Eropa) dan pilihlah mandi menggunakan shower yang menggunakan air lebih sedikit;
- Waspada! kebocoran pipa air dan jika terjadi hentikan segera untuk menghindari terbuang sia-sia.

Mengurangi polusi

Untuk berkontribusi dalam mengurangi jumlah CO₂ di lingkungan kita, kita tentu harus mengurangi emisi gas yang jadi penyebab polusi dan pemanasan iklim, seperti beli dan pakailah produk-produk biologis yang menggunakan bahan alami dan bebas pestisida (yang produksinya membutuhkan banyak energi);

Menggunakan fasilitas umum dengan hati-hati

Apa fasilitas umum itu? Fasilitas umum adalah semua infrastruktur yang dibuat oleh pemerintah pusat dan / atau pemerintah daerah untuk digunakan oleh warga negara untuk meningkatkan dan membantu kehidupan sehari-hari mereka, seperti : transportasi umum, sekolah, rumah sakit, jalan raya, bandara, air, listrik dan gas. Untuk menyediakan layanan-layanan ini, pemerintah memungut pajak dari tiap barang yang dijual. Sangat sering tindakan kekerasan/vandalisme yang dilakukan oleh warga negara merusak fasilitas umum sehingga harus diperbaiki lagi oleh pihak berwenang menggunakan dana yang didapat dari



pajak yang seharusnya bisa digunakan dengan lebih efektif untuk memedahkan masalah yang lebih mendesak seperti mengentaskan kemiskinan, atau untuk membiayai proyek penelitian dan pengembangan (Litbang) untuk mengurangi polusi dan menggunakan sumber energi baru yang diperbarui. Dengan alasan-alasan tersebut, menggunakan fasilitas umum dengan hati-hati adalah perilaku mutu yang baik dari seluruh warga negara.

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN

1. Selama kunjungan lapangan, saudara harus meneliti empat masalah berikut :
 - Pengelolaan limbah
 - Penghematan energi
 - Pengurangan polusi
 - Penggunaan fasilitas umum
2. Sebagai panduan saudara dalam misi mencari fakta, saudara bisa mengikuti petunjuk berikut :

Pengelolaan limbah membuat inventaris jenis sampah yang ditemukan di sekitar area sekolah :

 - Jenis sampah apa yang saudara temukan yang bisa digunakan kembali atau di daur ulang?
 - Apakah kaleng aluminium didaur ulang di masyarakat saudara? Apa saja manfaat daur ulang ini?
 - Bagaimana pengelolaan limbah di komunitas saudara? Penghematan energi
3. Temukan bagaimana energi digunakan di kelas atau di lingkungan saudara Apa manfaat penghematan energi?
4. Pengurangan polusi

Berapa banyak peserta didik yang memakai sepeda atau berjalan kaki ke sekolah?



5. Penggunaan fasilitas umum dengan hati-hati
Selama kunjungan lapangan, buatlah daftar fasilitas umum di daerah saudara dan periksalah apakah fasilitas-fasilitas tersebut digunakan dengan hati-hati.
6. Jika tidak, buatlah daftar fasilitas umum yang, menurut saudara, membutuhkan perbaikan atau penggantian. Coba juga mengetahui siapa yang merusak fasilitas umum tersebut.
7. Menurut saudara, adilkah kita membayar pajak? Mengapa?
8. Mengapa fasilitas umum harus digunakan dengan hati-hati?
9. Berdasarkan temuan saudara, siapkan laporan untuk disajikan minggu depan. Untuk tiap masalah yang ditemui, berikan usulan solusi.

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Guastavi, A. 2007. Quality building Smt 1. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. ILO, Geneva Swiss.



Latihan No.	: 12
Pokok bahasan	: Pemahaman organisasi
Judul praktik	: Mengapa ornigram itu penting?
No. Kurikulum	: 4.1.1
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu menjelaskan keutamaan organigram.

II. TEORI

Mengapa organisasi itu penting?

Setiap orang punya kebutuhan dan harus terpuaskan dalam kehidupannya. Pada awalnya setiap orang menghabiskan waktunya untuk mencari makan, mencari tempat berlindung dan berpakaian. 'Organisasi' yang pertama mungkin terbentuk ketika orang-orang melakukan kerjasama dan membagi tugas diantara mereka sendiri, sehingga akan ditemukan sesuatu yang dibutuhkan mereka dengan lebih mudah. Saat ini, hidup tanpa organisasi sulit untuk dibayangkan. Barang-barang kebutuhan kita dibuat, diangkut dan dijual oleh organisasi. Tanpa organisasi kita tidak akan mendapat pelayanan, pendidikan, pemerintahan, telepon, listrik atau pelayanan lainnya yang kita anggap penting. Apa yang dilakukan PBB; apa yang dilakukan oleh tim sepak bola dan apa yang dimiliki perusahaan pada umumnya? Mereka mempunyai tujuan yang sangat berbeda, walaupun semuanya sama-sama merupakan sebuah organisasi; dimana individu-individu bergabung bersama untuk mencapai suatu tujuan dengan bekerjasama dan membagi tugas diantara mereka.

Secara umum organisasi punya tiga karakter:

1.	Pekerjaan, kekuatan, dan tanggung jawab komunikasi dibagi diantara para anggota untuk membantu organisasi mencapai visi, misi dan tujuannya. Sebagai contoh, tim sepak bola, setiap pemain punya tugas tertentu untuk dipertontonkan, pelatih punya kekuasaan untuk memutuskan siapa yang akan menjadi pemain dari tim dan permainan apa yang akan dipelajari dan dipraktikkan.
2.	"Pusat kekuasaan" timbul di suatu organisasi untuk mengarahkan mereka menghadapi tujuan-tujuan mereka. Dalam organisasi bisnis, pusat kekuasaan berada pada dewan direktur yang memutuskan bagaimana uang akan digunakan dan produk apa yang akan dibuat, siapa yang menetapkan gaji yang memuaskan dan situasi bekerja; manager sumber daya manusia, siapa yang memutuskan standar dan kriteria seleksi untuk merekrut pekerja.
3.	Organisasi akan menempatkan stafnya pada posisi yang sesuai dengan kompetensinya. Sebagai contoh, jika seseorang bekerja terlalu lambat dan tidak sesuai dengan standard, karyawan itu mungkin akan dipindahkan ke departemen lain sesuai dengan kompetensi dimana kecepatan bekerja tidak diperlukan. Orang



lain yang bekerja cukup cepat akan ditempatkan di tempat tersebut.

Karakter organisasi prima

- Jujur dan dapat diterima.
- Mengenal dan menghargai karyawan yang baik.
- Memberi sesuai kemampuan bukan karena disukai atau karena ada hubungan.
- Pembayaran di atas rata-rata.
- Peduli terhadap kesulitan perorangan dan masalah karyawan.
- Memberi kepercayaan dalam pegembangan karyawan terutama dalam hal pendidikan dan pelatihan.
- Mendukung perintah dan kebersihan Berusaha keras untuk melindungi karyawan sendiri menghindari kecelakaan dan semacamnya.
- Menyapa tiap-tiap karyawan sebagai "bagian dari keluarga"
- Menyediakan bantuan berarti untuk kesehatan dan usia tua
- Menyediakan liburan tahunan dan waktu istirahat yang wajar
- Menyediakan kesempatan untuk belajar dan pelatihan untuk tugas pekerjaan yang baru
- Mengevaluasi/penilaian regular terhadap kemajuan pekerjaan karyawan

Pengalaman memberi indikasi bahwa ada tiga tipe karyawan :

- Mereka yang membuat sesuatu berhasil,
- Mereka yang menonton sesuatu berhasil, dan
- Mereka yang tidak tahu apa yang sedang terjadi.

Karyawan yang berhasil menetapkan keputusan dan diterapkan pada suatu organisasi cenderung memperlihatkan karakter-karakter berikut :

- Mereka sudah tahu apa yang harus dilakukan dalam mendukung kegiatan organisasi.
- Mereka dapat membangun tujuan dan batasan waktu yang jelas untuk menyelesaikan sesuatu tujuan.
- Mereka mampu menggambarkan pemikiran dan pengalaman lain pada organisasi untuk memutuskan bagaimana menerapkan suatu keputusan.
- Mereka tegas, antusias, dalam menentukan dan bersedia mengambil resiko untuk membuat sesuatu berhasil sesuai aturan organisasi.
- Mereka bekerja keras mencapai standar tinggi dalam perbuatan dan mengharapakan orang lain berbuat hal yang sama di organisasi.
- Mereka percaya bahwa ada ruang untuk memperbaiki sikapnya pada organisasi.



Struktur organisasi

Penentuan struktur organisasi secara alami dan kebutuhan prinsip-prinsip dasar perancangan sangat penting untuk pemahaman peran kunci kinerja organisasi. Keberadaan format organisasi dan prinsip-prinsip perancangannya telah diuji melalui sejarah pengembangan organisasi yang modern. Beberapa penulis telah menunjukkan beberapa hal penting berkaitan dengan struktur organisasi dan hubungannya antara ukuran organisasi, strategi, teknologi, lingkungan dan budaya. Apabila sebuah organisasi mencapai kinerja maksimum, maka strukturnya perlu disesuaikan dengan atau harus sepadan dengan perubahan lingkungan. Oleh karena itu, budaya organisasi mempunyai keterkaitan yang kuat dengan rancangan, struktur dan format baru yang dibutuhkan. Perancangan merupakan struktur yang tidak nyata namun bisa membawa organisasi hidup dan kehidupan organisasi. Lebih lanjut lagi, struktur organisasi dan rancangannya saling berkaitan sehubungan dengan beberapa aspek seperti manajemen sumber daya manusia. Oleh karena itu struktur organisasi mempunyai peranan penting dalam penentuan jumlah sumber daya manusia pada organisasi. Apabila struktur sebuah organisasi tidak tepat dengan tujuan inti dan lingkungannya, maka sulit untuk bertahan dengan sukses.

Struktur organisasi dapat diuraikan sebagai model keterkaitan antara peran bagian berbeda di dalam organisasi. Berdasarkan struktur organisasi memungkinkan bagi manajer untuk melakukan perencanaan, menentukan, mengorganisir dan mengendalikan seluruh aktifitas organisasi. Kelihatan atau tidak, aktifitas organisasi yang ada hubungannya satu dengan yang lain merupakan fungsi yang komplit dan merupakan entitas dinamik yang sempurna. Sebuah contoh sederhana sering disampaikan sebagai organigram.

Struktur organisasi memperlihatkan hubungan yang formal antara orang-orang yang membentuk suatu organisasi. Suatu studi dalam gambaran organisasi juga membantu kita memahami hubungan antara aturan bekerja dalam suatu organisasi atau suatu perusahaan bisnis. Dalam suatu organisasi orang digambarkan sebagai pekerja dalam posisi staf atau posisi yang sejajar. Seorang pekerja dalam posisi yang sejajar bertanggung jawab atas kegiatan-kegiatan yang berkontribusi langsung terhadap tujuan-tujuan organisasi. Seorang pekerja dalam posisi staf tidak berkontribusi langsung terhadap tujuan-tujuan organisasi. Sebagai contoh, dalam perusahaan manufaktur, pekerja perakitan akan berada dalam posisi yang sejajar; direktur keselamatan kerja akan menjadi seorang posisi staf. Ketika orang memutuskan untuk bekerja pada suatu organisasi, mereka mungkin sadar posisi pekerjaan mereka sendiri atau departemen mereka pada organisasi. Memiliki gambaran keseluruhan dari struktur organisasi memberikan pekerja suatu ide yang baik bagaimana mereka



menyesuaikan diri di dalamnya, dan mereka dapat memahami lebih baik bagaimana pekerjaan mereka memberi kontribusi terhadap tujuan organisasi.

Umumnya tabel organisasi memperlihatkan bagian-bagian yang berbeda (divisi atau departemen) dari suatu organisasi dan bagaimana mereka menyesuaikan diri bersama Siapa yang diharapkan menjadi bos mereka atau supervisor. Umumnya tabel organisasi tidak memperlihatkan organisasi yang tidak formal; perbedaan yang benar antara staf dan yang berkedudukan sejajar; semua garis komunikasi; seberapa besar kekuasaan dari suatu pekerjaan yang dia pegang.

Pada awal abad ke dua puluh Frederick Taylor mengemukakan teori manajemen ilmiah, yang mengetengahkan bagaimana tugas-tugas yang ada diukur dan dianalisa serta diturunkan menjadi tugas-tugas beberapa bagian terkait. Hal ini dipertimbangkan karena lebih efektif dalam operasional proses produksi dan metodenya berhasil mencapai titik kulminasi di perusahaan Ford pada proses lini produksi. Oleh karena itu, struktur dasar beberapa organisasi besar pada abad 20 dibuat secara lini, segmentasi, dirancang dengan prinsip hirarchi. Makin besar organisasi, makin besar juga strukturnya serta makin banyak sub divisinya.

Budaya organisasi terbentuk oleh kelompok orang secara kolektif (bukan individual) yang secara bersama-sama berdasarkan pengalamannya, dari hari ke hari di dalam lingkungan kerja, akan membangun gambaran apa itu organisasi secara keseluruhan, bagaimana menentukan tujuan dan melalui gambaran ini dibangun melalui pembelajaran bagaimana berperilaku agar mampu bertahan dan melakukan progress. Budaya organisasi merupakan lanjutan dari tidakan tidak sadar pada tindakan sadar, dari interpretasi menjadi perilaku, dari tidak mampu akses menjadi mampu akses.

Orang-Orang yang bekerja bersama-sama dalam organisasi diberi sejumlah kepastian, wewenang dan tanggung jawab tertentu. Wewenang adalah hak membuat keputusan untuk bertindak, dan mengarahkan para pekerja untuk bertindak. Tanggung Jawab adalah kewajiban para pekerja dalam menampilkan pekerjaan yang memuaskan sesuai tugas-tugas yang dilimpahkan kepada mereka. Bentuk formal wewenang sering ditunjukkan dalam struktur organisasi. Suatu struktur organisasi memperlihatkan siapa mengawasi siapa dan nama jabatan dari setiap posisi. Dengan mempelajari tabel struktur organisasi, para pekerja dapat memperoleh suatu pemahaman kepada mereka, dimana dan departemen mereka cocok dengan kebutuhan organisasi secara total. Dengan mempelajari organigram kita akan mengetahui bagaimana garis formal suatu wewenang akan membantu



organisasi berjalan dengan lancar. Kita juga akan mendapat suatu harapan bagaimana setiap posisi disesuaikan dengan organisasi atau perusahaan bisnis.

Kita dapat menemukan apa tanggung jawab dan pekerjaan kita serta wewenang apa yang terkait dalam suatu pekerjaan baru dengan dua cara yang mendasar :

1. Jika uraian kerja formal mencukupi, ini akan membantu mereka
2. Jika tidak, kita dapat menulis uraian kerja sendiri berdasarkan informasi yang diperoleh selama pelatihan dan dengan mengajukan pertanyaan.

Hal ini penting untuk setiap karyawan untuk memiliki gagasan yang jelas tentang tanggung jawab mereka dan wewenang. Suatu deskripsi tugas formal akan memberi informasi tentang tanggung jawab dan wewenang. Pengetahuan mengenai wewenang terhadap pekerjaan dan tanggung jawab dapat mengurangi kesalahan dan membantu karyawan baru menjadi pekerja yang lebih baik. Jika suatu uraian kerja formal tidak tersedia, ada kebijakan untuk pekerja menulisnya berdasarkan informasi yang dikumpulkan.

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN

- Diskusikan pertanyaan-pertanyaan berikut dengan anggota kelompok kita :
 1. Jika kita sedang bekerja di suatu perusahaan yang tidak memiliki tabel organisasi. Bagaimana kita dapat garis formal wewenang? (Sebagai contoh, nama posisi, siapa yang mensupersi siapa, siapa melapor kepada siapa, dan sebagainya).
 2. Bagaimana tabel organisasi dapat membantu pekerja memahami pekerjaan mereka? (Sebagai contoh, memahami dimana mereka cocok dalam gambaran tersebut – lebih peduli dengan posisi mereka. Untuk tujuan kemajuan masa depan,mengetahui bagaimana untuk tidak membuat kesan yang tidak baik dan sebagainya).



3. Apa pendapat kita tentang tujuan dari struktur wewenang formal dengan organisasi? (Sebagai contoh, mengurangi kebingungan sehubungan dengan tugas dan tanggung jawab; memperkuat batas tanggung jawab terhadap perbuatan, dan sebagainya).
4. Misalnya seseorang dalam organisasi melakukan suatu pekerjaan yang tidak baik, Siapakah dalam organisasi itu yang akan dipengaruhi?
 - Pilihlah seorang ketua dalam kelompok kita untuk mempresentasikan hasil diskusi kita kepada pengajar dan anggota kelompok lainnya.

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Colona, S. B. 2007. Quality building Smt 2. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. DELTA ILO, Turin Italy.



Latihan No.	: 13
Pokok bahasan	: Pemahaman organisasi
Judul praktik	: Permainan kelangsungan hidup
No. Kurikulum	: 4.1.2
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu mengambil kesimpulan dari permainan kelangsungan hidup.

II. TEORI

Karakteristik dari kepercayaan organisasi

Kepercayaan dapat dijelaskan sebagai memiliki rahasia, atau keyakinan, kepercayaan penuh, kemampuan atau kejujuran dari seseorang atau sesuatu. Ketidakpercayaan adalah tidak memiliki keyakinan di dalam atau mencurigai suatu motif, maksud, atau perbuatan lainnya. Meningkatnya kepercayaan merupakan kunci utama untuk menjadi organisasi yang baik. Kepercayaan mempunyai hubungan langsung dengan kinerja pekerjaan, kualitas layanan atau produk, kepuasan pelanggan dan / atau keuntungan. Organisasi dan manajer akan mencari suatu kewajiban moral, loyalitas, dan komitmen dari staf mereka.

Daftar berikut ini termasuk karakter organisasi dengan kepercayaan yang tinggi atau rendah.

Kepercayaan Tinggi	Kepercayaan Rendah
Mendelegasi wewenang	Delegasi wewenang yang sedikit
Kultur organisasi membangun hubungan	Terikat dengan politik organisasi
Keterbukaan adalah norma	Sedikit informasi yang tertutup
Mengizinkan karyawan mengambil resiko	Pengendalian yang tidak baik
Mempromosikan kejujuran dan ketulusan	Menyalahkan orang lain adalah norma
Demonstrasi terpadu	Terpadu bukanlah suatu norma
Mendorong kebebasan pribadi	Kesempatan kecil untuk bertanggung jawab
Menghasilkan akuntabilitas yang lebih besar	Tantangan rendah
Promosi melalui membagi informasi	Menawarkan variasi terbatas dalam pekerjaan
Memberi penilaian	Tidak memberi pengakuan dan harapan
Memberikan pujian	Peluang kemajuan sedikit
Mendorong untuk mengembangkan diri	Kepercayaan yg rendah
Menghasilkan rasa memiliki	Tidak mempunyai tujuan
Stimulasi penghargaan pd orang lain	Mencegah untuk berpartisipasi
Menunjukkan kompetensi manajemen	Manajemen kaku



Ciri-ciri organisasi yang bisa dipercaya

Salah satu faktor penting yang biasanya muncul pada organisasi prima adalah sejumlah kepercayaan yang dirancang agar mampu mengembangkan konsep dan pencapaian organisasi prima. Nilai-nilai dasar ini termasuk menempatkan kepentingan yang tinggi terhadap tujuan keuangan, tetapi tujuan semacam itu hampir selalu dinyatakan kualitatif dan tidak dinyatakan dalam kuantitatif. Keuntungan rupanya menjadi suatu hasil sampingan akibat melakukan sesuatu dengan baik, dan bukan merupakan hasil akhir dari suatu kegiatan bagi mereka yang ada di level tinggi organisasi prima. Pada organisasi semacam itu ada filosofi yang jelas bahwa tiap orang dalam organisasi, mulai presiden sampai portir dapat mengungkapkan perasaan mereka dalam kata-kata, mendemonstrasikan bahwa tiap orang dalam organisasi mempunyai satu pegangan berupa filosofi dan nilai-nilai organisasi.

Berikut ini sepuluh dasar kepercayaan atau nilai yang ditemukan bagi ciri khas suatu organisasi yang dikenal secara keseluruhan dan sepanjang masa:

1. Percaya menjadi yang terbaik bagi sesuatu yang dilakukan organisasi;
2. Percaya merupakan keutamaan dengan memperhatikan hal-hal kecil dalam melakukan pekerjaan apapun
3. Percaya bagi kepentingan orang, sebagai individu, dan penghargaan tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya
4. Percaya terhadap produk berkualitas unggul dan layanannya;
5. Percaya bahwa orang-orang sebaiknya berinovasi dan mengambil resiko tanpa merasakan bahwa mereka akan dihukum jika tidak melakukan ini;
6. Percaya terhadap kepentingan komunikasi informal dan terbuka secara keseluruhan pada organisasi, tidak untuk kepentingan sendiri tetapi untuk menjadikan pekerjaan lebih efektif;
7. Percaya terhadap kepentingan indikator-indikator ekonomi (kesesuaian dana, pertumbuhan, keuntungan, rasio modal, berhasil memperoleh dana pinjaman dan sebagainya).
8. percaya terhadap kepentingan manajemen yang ditangani langsung. Ada konsep bahwa manager harus menjadi pelaku bukan hanya sebagai perencana dan administrator;
9. Percaya terhadap kepentingan dari suatu pengenalan dan pengembangan filosofi dan didukung oleh level top manager;
10. Percaya terhadap keutamaan dari menikmati pekerjaan seseorang; Apakah budaya bisa diubah?



Bila kita percaya bahwa budaya merupakan akar sebuah organisasi maka akan dipercaya bahwa tidak memungkinkan budaya berubah yang telah dikembangkan sejak organisasi berdiri dan berlalu dari satu generasi ke generasi yang lain. Perubahan budaya akan terjadi, tetapi lambat dan hanya melalui ratusan pemaksaan yang digerakan oleh semua pelaku. Perubahan budaya tidak dapat ditentukan sejak awal. Sebagai contoh, kepercayaan agama tentang bagaimana seseorang diperlakukan atau apakah ini benar atau salah, atau sikap orang terhadap ras yang lain, hal-hal tadi merupakan keaneka ragaman nilai sikap sosial eksternal dan percaya bahwa pegawai membawanya ke tempat kerja. Namun demikian, peneliti menempatkan tekanan secara signifikan pada pandangan manajemen secara terpusat dan pendekatan budaya untuk tujuan akhir manajemen. Kita dapat mengumpamakan organisasi sebagai mesin, lalu yang sewenang-wenang dan yang dominan dikurangi untuk mengurangi setiap perbedaan opini. Kalau tidak kita dapat menganggap organisasi sebagai panggung teater dimana pada intinya diasumsikan dapat datang mewakili semua individu untuk membawa ke dalam kehidupan dan pengembangannya. Misalnya mereka harus mengimplikasikan nilai intrinsik secara individu.

Kebanyakan peneliti menunjukkan bahwa sekarang kebutuhan mengubah budaya selalu terburu-buru terhadap beberapa perubahan yang signifikan, termasuk hal yang kritis, perubahan lingkungan luar. Oleh karena itu budaya organisasi dapat diubah dan perubahan semacam itu berkenaan dengan moral. Perubahan budaya melalui aksi dan sikap pemimpin dalam arti melakukan kegiatan yang menciptakan lingkungan dan iklim yang benar. Hasilnya layanan unggul pada pelanggan, inovasi yang konstan dan menggunakan seluruh kemampuan setiap karyawan di perusahaan.

Kegiatan-kegiatan yang mengubah budaya

- Konsensus membangun dasar dalam berbagi peran;
- Mengembangkan kepercayaan yang tinggi antar individu;
- Mengijinkan waktu kepada orang untuk berubah;
- Menentukan arah tetapi mengijinkan staf untuk mengerjakan detailnya ('memberdayakan pada termin harian);
- Menyediakan pelatihan untuk mengembangkan keterampilan baru yang dibutuhkan.

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas group yang beranggotakan 25 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

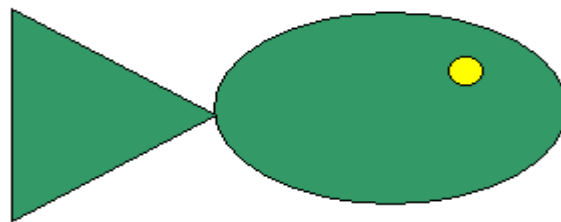


IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, 6 buah penggaris, 7 buah pensil, 3 buah gunting, 3 buah spidol permanent, 2 buah stapler dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas singkap, coloured paper, spidol whiteboard dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN

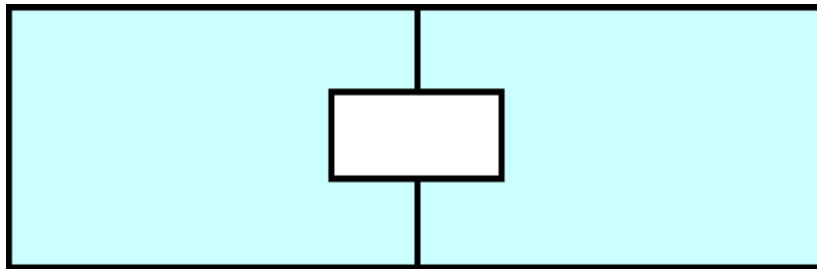
1. Berikut adalah kisah tentang permainan yang simulasi, yang menyoroti manfaat bekerja dalam organisasi untuk mencapai tujuan kerja.
2. Adegan untuk simulasi adalah sebagai berikut :
Bayangkan bahwa peserta telah hilang di sebuah pulau dengan sedikit harapan penyelamatan. Untuk bertahan hidup, masing-masing dari mereka harus memenuhi kebutuhan dasar mereka untuk makanan, pakaian, dan tempat tinggal. Jadi untuk "bertahan hidup", setiap peserta harus membuat satu ikan (Gambar 1), satu igloo (Gambar 2), dan satu ponco (Gambar 3).
3. Barang yang mereka buat harus seperti gambar.
4. Peserta harus menulis nama mereka di bagian belakang setiap item yang mereka buat.
5. Peserta hanya diizinkan untuk hanya menggunakan sumber yang disebutkan di atas.



Gambar 1. Ikan ini akan dipotong dari kertas berwarna (coloured paper)



Gambar 2. Igloo (pondok/rumah) dari kertas singkap yang dipotong dipotong.



Gambar 3. Poncho adalah terbuat dari dua potong kertas distapler bersama-sama.

1. Putaran Pertama.

Semua bahan dan peralatan berada dalam satu tumpukan di tengah ruangan. Para peserta diberitahu bahwa tugas mereka harus diselesaikan dalam 30 menit. Setelah Satu Putaran telah dimulai, peserta mencoba untuk bekerja keras untuk "bertahan hidup". Karena ada beberapa alat yang dapat menyebabkan cedera, tidak ada praktek kasar diperbolehkan. Mereka yang berhasil memproduksi barang-barang selama Putaran Pertama dicatat. Pada beberapa kesempatan, seluruh putaran pertama rusak, frustrasi sebagai peserta menjadi sadar bahwa mereka tidak memiliki harapan untuk menyelesaikan semua tugas. Jika ini terjadi, babak pertama selesai. Tujuan dari babak pertama adalah untuk melihat apakah anda mengalami kesulitan memproduksi secara individual dalam jumlah besar barang dengan sumber daya yang terbatas dalam waktu terbatas. Mari kita meninjau hasil dari putaran pertama. Apakah setiap peserta "bertahan?". Peserta menghadapi banyak masalah ketika mencoba untuk menghasilkan tiga item.

2. Putaran Dua.

Peserta akan mendapatkan kesempatan kedua untuk melakukan lebih baik di bawah kondisi yang sama. Mereka akan diberi jumlah waktu yang sama dan peralatan dan sumber daya yang sama. Kali ini mereka akan memiliki kesempatan sebelum mereka memulai aktivitas untuk membahas secara singkat masalahnya di dalam kelompok secara keseluruhan untuk melihat apakah mereka dapat bekerja di luar cara yang lebih baik dalam mendekati masalah.

Mari kita meninjau hasil dari seluruh permainan.

Masalah apa yang dihadapi peserta selama putaran pertama simulasi? Jumlah kertas, alat, dan waktu terbatas dan ada rebutan untuk memproduksinya agar bisa "bertahan hidup." Apa masalah dasar yang mereka coba untuk pecahkan selama periode perencanaan



sebelum Putaran Dua? Peserta harus memutuskan bagaimana menggunakan sumber daya mereka dan mengorganisir diri untuk memproduksi barang-barang yang diperlukan untuk "bertahan hidup". Berapa banyak peserta bertahan di Putaran Dua dibandingkan dengan Putaran Satu? Apakah semua peserta selamat di Putaran Dua? Apa keuntungan dari bekerja di sebuah organisasi bukan bekerja secara individual? Orang dapat berbagi kepentingan bersama. Orang dapat memiliki waktu luang. Orang dapat mengkhususkan diri dalam melakukan hal-hal yang mereka memiliki bakat atau keterampilan.

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Colona, S. B. 2007. Quality building Smt 2. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. DELTA ILO, Turin Italy.



Latihan No.	: 14
Pokok bahasan	: Inisiatif dan inovatif
Judul praktik	: Mengubah tujuan saya ke dalam realita
No. Kurikulum	: 5.1.1
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu mengambil suatu pendekatan proaktif untuk mengubah tujuan menjadi kenyataan.

II. TEORI

Kebutuhan individu manusia

Ketika kita menyadari kebutuhan kita, kita akan mengambil inisiatif melakukan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan ini. Sebagai contoh jika kita merasa lapar (butuh makanan) kita sepertinya melakukan sesuatu (pergi ke restoran atau membuat sandwich) yang memungkinkan kita bisa makan, untuk memenuhi kebutuhan. Kita semua istimewa karena kita berbeda satu dan yang lain. Meskipun demikian kita mempunyai kebutuhan dasar yang pasti dan kita semua mencoba memenuhi kebutuhan ini dengan berbagai cara. Suatu catatan psikologi membuat penelitian melalui kebutuhan dasar orang-orang. Ia mengidentifikasi lima tipe kebutuhan dasar manusia. Kebutuhan ini akan didiskusikan dalam paragraf berikut.

Kebutuhan rasa aman

Kebutuhan rasa aman termasuk melindungi diri dari kerusakan atau kecelakaan. Kita mencoba membuat hidup kita seaman mungkin. Sebagai contoh, anak-anak belajar lebih awal apa itu bahaya. Kita belajar menghindari kecelakaan mobil, untuk itu kita harus menyetir secara baik dan aman. Informasi pertama membantu kita mengetahui apa yang akan dilakukan dalam keadaan mendesak. Beberapa pekerjaan dirancang untuk meyakinkan keselamatan manusia. Sebagai contoh, penyelamat hidup membantu meyakinkan bahwa orang akan selamat ketika berenang. Polisi melindungi warga Negara dari kejahatan dan bahaya lainnya. Dua kebutuhan dari tipe pertama kadang-kadang disebut sebagai "kebutuhan ekonomi", karena kita akan memenuhi banyak kebutuhan melalui uang, kita bebas dari kelaparan dan merasa aman karena ada uang, maka kita menjadi sadar dengan kebutuhan lainnya.

Kebutuhan sosial



Kita semua mempunyai kebutuhan memiliki dan diterima oleh beragam kelompok. Kita mengalami perasaan kita dari rasa memiliki dalam keluarga. Sebagian besar orang juga membutuhkan rasa memiliki kelompok lain selain keluarga. Diterima oleh orang lain membantu kita memenuhi kebutuhan kita untuk mencintai dan persahabatan. Sebagian besar orang tidak bahagia apabila harus hidup sendiri. Kita perlu berhubungan dengan orang lain. Kita perlu orang lain untuk mengawasi kita, menyukai kita, dan menerima kita. Menjadi anggota dari suatu tim, kelas, atau klub dapat membantu kita memenuhi kebutuhan sosial kita, keluarga sendiri seperti memiliki asosiasi, klub, dsbnya. Rasa memiliki memberi kita perasaan senang karena disukai dan diterima.

Kebutuhan harga diri dan penghargaan

Kita perlu merasa baik terhadap diri sendiri. Kita perlu saat berharga. Ketika kita merasa baik dengan diri sendiri, kita mungkin merasa tidak terlalu berharga. Kita juga merasa ide-ide kita tidak begitu penting. Kesehatan, kebahagiaan orang, mencoba mengukur dengan standar yang mereka tentukan untuk diri mereka sendiri. Menghargai diri sendiri seringkali datang dari perasaan bahwa kita dapat melakukannya dengan baik, dan karena itu kita dapat mengatasi masalah kita sendiri. Sebagai contoh, seseorang berhasil menggunakan komputer akan menemukan kepuasan dalam pemenuhan ini. Siswa yang dapat menyelesaikan tugasnya terhadap kepuasan mereka dan kepuasan pengajar mereka akan memiliki perasaan berharga.

Kebutuhan untuk diri sendiri

Memenuhi kebutuhan sendiri berarti melanjutkan pengembangan diri. Kita tumbuh ketika kita berkembang dan menggunakan talenta kita dalam pekerjaan dan situasi tidak bekerja. Kebutuhan diri kita terpenuhi ketika kita mengembangkan minat baru dan mencari pengalaman baru. Memenuhi kebutuhan kita berarti berlanjutnya meningkatkan diri sendiri dan menemukan arti yang menarik dalam hidup kita. Beberapa cara dapat kita temukan dalam kepuasan diri:

- Membaca, mendengar dan berbicara untuk menggapai pengetahuan dan pemahaman
- Mengembangkan ketrampilan baru dan talenta, memperbaiki yang sebelumnya
- Bekerja mengejar tujuan dan memperluas minat kita.

Ketika kita memenuhi satu tingkat dari kebutuhan kita, kita akan mengambil inisiatif untuk meningkatkan kebutuhan kita ke tingkat yang lebih tinggi. Sebagai contoh, kita tidak berurusan dengan kebutuhan sosial sampai kebutuhan fisik dan rasa aman kita terpenuhi. Kita biasanya lebih bahagia, lebih efektif dan lebih berisi ketika kita dapat memenuhi kebutuhan pribadi kita. Karena itu inisiatif individu mempunyai aturan utama dalam



menaikkan satu tingkat kebutuhan manusia ke tingkat yang lebih tinggi. Kebutuhan kita akan mempengaruhi tindakan. Kita termotivasi ketika kita bertindak memenuhi kebutuhan kita.

Mengidentifikasi Inisiatif Bekerja

Bekerja adalah kegiatan utama manusia untuk memenuhi kebutuhan dan menggapai pemenuhan kebutuhannya, paling tidak, banyak orang menerimanya sebagai suatu kebosanan dan mengalami kebosanan yang dapat menyeret kita pada masalah dan kepada pemberi pekerjaan. Karyawan dapat mengambil inisiatif dalam mengerjakan pekerjaan mereka agar mendapatkan hasil lebih memuaskan seperti menemukan penghargaan untuk mereka sendiri sebagaimana pula untuk organisasi mereka .

Perhatikan ke 12 kebutuhan pada daftar berikut dimana orang-orang yang berbeda dapat memenuhinya dengan bekerja:

- **Keamanan finansial** – kebutuhan mendapat uang yang cukup sebagai dasar untuk melanjutkan hidup.
- **Penghargaan dan persetujuan** – Kebutuhan memiliki pengetahuan yang lain dan menghargai diri sendiri dan menyetujui apa yang kita lakukan
- **Penguasaan ilmu dan prestasi** – kebutuhan untuk tampil baik (sesuai dalam pikiran kita sendiri)
- **Dominasi** – kebutuhan memiliki beberapa kekuatan mempengaruhi dan mengontrol terhadap orang lain.
- **Status** – kebutuhan untuk memperoleh dan memperbaiki standard tertentu dari kehidupan dan penghargaan dari yang lainnya.
- **Aktualisasi diri sendiri** – kebutuhan mencurahkan perasaan sendiri dan kepribadian dalam pekerjaan yang kita lakukan.
- **Persahabatan** – kebutuhan disukai orang lain dan diterima orang lain.
- **Etika moral** – kebutuhan merasakan bahwa apa yang kita lakukan adalah benar dan kita adalah orang yang baik.
- **Tidak mandiri** – kebutuhan untuk diarahkan orang lain untuk menghindari perasaan menyendiri.
- **Mandiri** – Kebutuhan diarahkan oleh tingkah laku sendiri dan mempunyai kendali atas apa yang anda lakukan
- **Kesejahteraan social** - membantu orang lain atau melakukan sesuatu yang bermanfaat untuk orang lain



- **Kreatifitas dan tantangan**—Kebutuhan menemui permasalahan baru dan menghasilkan pekerjaan yang baru—asli

Inisiatif bekerja

Ada tiga tipe motivasi bekerja:

- Pemotivasi ekonomi dihubungkan dengan sesuatu.
- Pemotivasi sosial dihubungkan dengan orang lain
- Pemotivator psikologis dihubungkan dengan pribadi / diri sendiri

Motivasi-motivasi ini adalah inisiatif untuk bekerja

1) INISIATIF EKONOMI

- Pembayaran :
- Barang yang sudah jadi;
- Keamanan.

2) INISIATIF SOSIAL

- Hubungan baik;
- Pesahabatan.

3) INISIATIF PSIKOLOGIS

- Tugas dan pekerjaan;
- Kepuasan;
- Pertumbuhan kepribadian

Mengapa orang bekerja

Beberapa ahli percaya bahwa uang bukanlah prakarsa utama membuat orang bekerja lebih baik – meskipun hal ini mungkin menjadi sangat penting karena sebagai alat untuk mencapai sesuatu yang memberi motivasi, seperti prestasi dan terkenal. Keamanan bukanlah inisiatif utama bahkan bukanlah sesuatu yang cemerlang, menyenangkan di tempat kerja. Manajer mempunyai dua faktor untuk menanggapi hubungan dengan pekerja : inisiatif dan pemeliharaan. Dua macam faktor ini benar-benar membereskan pekerjaan dan meskipun mereka harus mempertimbangkannya secara terpisah, faktor-faktor ini tidak berhubungan langsung.

Menentukan tujuan-tujuan

Sesuatu yang terbaik dan berprakarsa yang dilakukan kepada orang lain adalah menolong mereka untuk menentukan tujuan. Tujuan-tujuan yang gaib dan menakjubkan : mereka menolong seseorang pergi dari mana dan akan kemana seperti yang dia inginkan. Tanpa tujuan-tujuan, setiap orang secara terus menerus perlu bantuan motivasi dari orang



lain. Tetapi ketika seseorang punya prakarsa membangun tujuan dia selalu dapat memotivasi dirinya.

Langkah-langkah untuk mengambil prakarsa dan tujuan antara lain:

- Menganalisa, sedang berada dimanakah kita sekarang?
- Membuat suatu daftar keinginan yang menarik dengan maksud mengidentifikasi tujuan mana yang sungguh-sungguh ingin dicapai dalam jangka pendek dan panjang.
- Hapus tujuan yang tidak realistis dari daftar atau aktifitas yang tidak suka kita kerjakan untuk mencapai tujuan.
- Urutkan tujuan-tujuan kita sesuai prioritas dalam jangka waktu dan keutamaan dari pencapaian.
- Tulis kembali tujuan-tujuan kita sebagai pernyataan positif dalam ketentuan kita mau menjadi apa. Sebagai contoh: "saya akan mengidentifikasi lima pelanggan baru setiap minggu."
- Lihat lebih dekat atau tujuan setiap hari yang paling penting. Kemudian bertindaklah jika kita sudah siap mencapai tujuan.
- Tinjau ulang secara berkala kita sedang dimana dan mau kemana kita akan menuju sehubungan dengan tujuan kita. Pikirkan sepuluh tindakan yang dapat menolong kita untuk mencapai tujuan. Beri umpan balik pada diri kita untuk memastikan kita berada ditempat yang benar.

Karakter inisiatif

- Inisiatif harus jadi besar
- Inisiatif harus menjadi jangkauan panjang
- Inisiatif harus menjadi yang biasa
- Inisiatif harus menjadi spesifik

Mengambil inisiatif untuk mengubah tujuan menjadi realitas

- Bekerja keras untuk membereskan tujuan kita.
- Berkaca pada diri kita sendiri dalam mencapai tujuan kita.
- Simpan tujuan kita dan diingat sepanjang waktu.
- Ambil beberapa menit setiap pagi hari untuk merencanakan pekerjaan kita untuk menuju tujuan kita hari itu.
- Meninjau kembali tujuan kita bila perlu.
- Tentukan tujuan-tujuan baru seperti halnya kita meraih tujuan-tujuan itu.



Apakah ada perbedaan diantara reaksi dan pendekatan proaktif terhadap kehidupan

Yang semakin jelas adalah tujuan kita semakin menguatkan motivasi kita untuk menyelesaikannya. Jika tujuan kita jelas kita akan lebih memfokuskan energi kita menuju penyelesaian mereka. Mereka yang kurang penjelasan dan motivasi hanya bersedia bereaksi terhadap pengaruh luar dan kejadian-kejadian. Mereka mengambil pendekatan untuk hidup. Orang-orang yang proaktif sebaliknya, tahu apa yang mereka inginkan dan bermotivasi untuk mendapatkannya. Pendirian untuk proaktif menempatkan kita dalam beban kehidupan kita, kita dapat memanipulasi tekanan dan kejadian-kejadian seperti cara yang kita ubah menjadi kenyataan.

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN

Secara individu setiap siswa akan:

- Memikirkan tentang rencana kehidupan: ialah apa yang suka kita lakukan ketika kita masuk di dunia kerja? (sebagai contoh menjadi seorang entrepreneur atau seorang yang kerja mandiri, bekerja sendiri atau dalam suatu kelompok, dengan interaksi social yang kuat atau dengan perlatatan dan mesin, berpergian atau tidak, dengan tanggung jawab yang besar atau pekerjaan yang terencana dengan baik, berdagang atau memproduksi, dalam sektor mana, dan sebagainya)
- Apa minat dan kekuatan saudara?
- Bagaimana kita mencapai tujuan-tujuan ini?
- Kesempatan apa yang bisa kita lihat disekitar kita atau dimanapun?
- Bantuan semacam apa yang dapat kita peroleh dari lingkungan sekolah, keluarga, komunitas?);



- Apakah ada ancaman? Apa faktor eksternal yang mungkin mengurangi kesempatan saudara? (Sebagai contoh, dalam kasus ini ada suatu ancaman timbul mungkin karena kita
- salah memilih karir yang sudah ada dipasar dan banyak siswa yang mengikuti arah yang sama tetapi tidak dapat menemukan suatu pekerjaan karena sudah terlalu banyak saingan).
- Apa langkah-langkah yang akan saudara ambil untuk mengubah tujuan menjadi kenyataan?
- Siapkan suatu rencana kegiatan yang sudah direncanakan apakah yang akan kita lakukan untuk membuat mimpi kita menjadi kenyataan.

Presentasikan dan diskusikan rencana tindakan dengan pengajar saudara.

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Colona, S. B. 2007. Quality building Smt 2. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. DELTA ILO, Turin Italy.



Latihan No.	: 15
Pokok bahasan	: Inisiatif dan inovatif
Judul praktik	: Proses kreatif
No. Kurikulum	: 5.1.2
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu menganalisa perbedaan elemen-elemen yang masuk dalam arena proses kreatif dengan maksud untuk menerapkannya kedalam kehidupan yang nyata

II. TEORI

Inovasi dapat didefinisikan sebagai mampu melakukan pembaharuan; Mengubah atau mengganti sesuatu dengan memperkenalkan sesuatu yang baru; dengan pemikiran selalu melihat metode baru untuk memperbaiki pekerjaan menjadi lebih praktis dan/atau memperbaiki kualitas produk.

Hubungan antara inovasi dan kreatifitas

Untuk memperkenalkan suatu **inovasi** membutuhkan **inisiatif** dan **kreatifitas** artinya suatu inovasi sering kali merupakan hasil dari suatu **kreatifitas inisiatif**. Setiap manusia dilahirkan dengan tingkat kreatifitas yang pasti. Seorang individu dapat menjadi lebih kreatif dibandingkan dengan yang lainnya tetapi tidak ada seorang pun yang tidak kreatif sama sekali. Orang-orang muda lebih suka terbuka dan kreatif. Tapi sayangnya, banyak orang dewasa tidak memberi kesempatan dan tidak mendorong orang-orang muda mengembangkan kreatifitas mereka. Hal ini penting untuk dicatat bahwa kemampuan berkreatif berubah dalam umur dan waktu.

Definisi kreatifitas

Para ahli berdebat panjang terhadap definisi dan fungsi kreatifitas dengan sesuatu yang bermakna dan rangka kerja pendidikan yang relevan. Perjanjian universal atas apa sebenarnya yang dinamakan kreatifitas diluar jangkauan. Bagaimanapun kita akan **mendefinisikan kreativitas sebagai suatu proses membuat suatu produk menjadi ada yang asli dan berdaya cipta**. Apa yang dimaksudkan dengan itu? Apa yang kita maksud bahwa seseorang tidak perlu menjadi yang pertama di dunia untuk menghasilkan atau menemukan sesuatu: tetapi seseorang yang secara terus-menerus dalam pencarian ide-ide baru.



Seseorang yang memanfaatkan inisiatif dapat membuat pilihan dan keputusan serta dapat mengatasi masalahnya sendiri. Seseorang yang memanfaatkan inisiatif tidak perlu khawatir mencoba hal baru, memanfaatkan imajinasinya dan memunculkan ide-ide baru.

Seseorang yang kreatif suka membuat sesuatu atau melukis dengan caranya sendiri dan menempatkan objek dan konsep-konsep pada cara yang baru untuk mencari sesuatu yang baru. Dia mampu memikirkan ide-ide yang berbeda-beda dengan cara melakukannya yang sama. Rasa ingin tahu dan imajinasi merupakan hal yang penting dalam mengembangkan inisiatif dan kreatifitas. Bagaimanapun, jika orang-orang tidak mengikuti perkembangan dan mengambil beberapa 'risiko' mereka akan menjadi pasif. Manfaat dari kreatifitas Rasa ingin tahu adalah awal dari semua pembelajaran. Orang-orang muda ingin mengekspresikan diri mereka secara terbuka. Ide-ide dan pengalaman baru menjaga orang-orang muda tetap bertahan.

Orang-orang muda yang kreatif akan belajar bagaimana:

- Memanfaatkan imajinasi mereka;
- Membangun rasa individualitas mereka
- Memikirkan ide-ide yang berbeda dan cara-cara baru melakukan sesuatu yang sama
- Memanfaatkan ide-ide mereka dan imajinasi dengan cara mereka membuat sesuatu
- Merasa baik dengan diri mereka sendiri
- Menghargai yang baik dan yang indah

Orang-orang muda menjadi kreatif ketika mereka memanfaatkan ide mereka sendiri dan mengekspresikan pikiran mereka sendiri. Mereka tidak menjadi kreatif ketika mereka meniru sesuatu dan sikap.

Dalam rangka menghargai kedua-duanya yaitu lingkungan dan seni, manfaat dari yang dirasakan menjadi hal yang mendesak. Pengalaman dengan perasaan mulai ketika kita membangun suatu kepedulian objek dalam suatu lingkungan. Untuk hal ini kita membutuhkan hal-hal sebagai berikut:

- Melihat sekeliling dengan cerdas untuk membedakan yang alami dan objek-objek buatan manusia, dan dapat membedakan hal-hal ini terhadap bentuk, ukuran, warna dan format.
- Menyentuh sesuatu dibawah, merasakan kualitas permukaan dan memahami perbedaan sifat-sifat mereka.
- Mendengar dengan baik terhadap perbedaan suara-suara yang memoles lingkungan saudara.

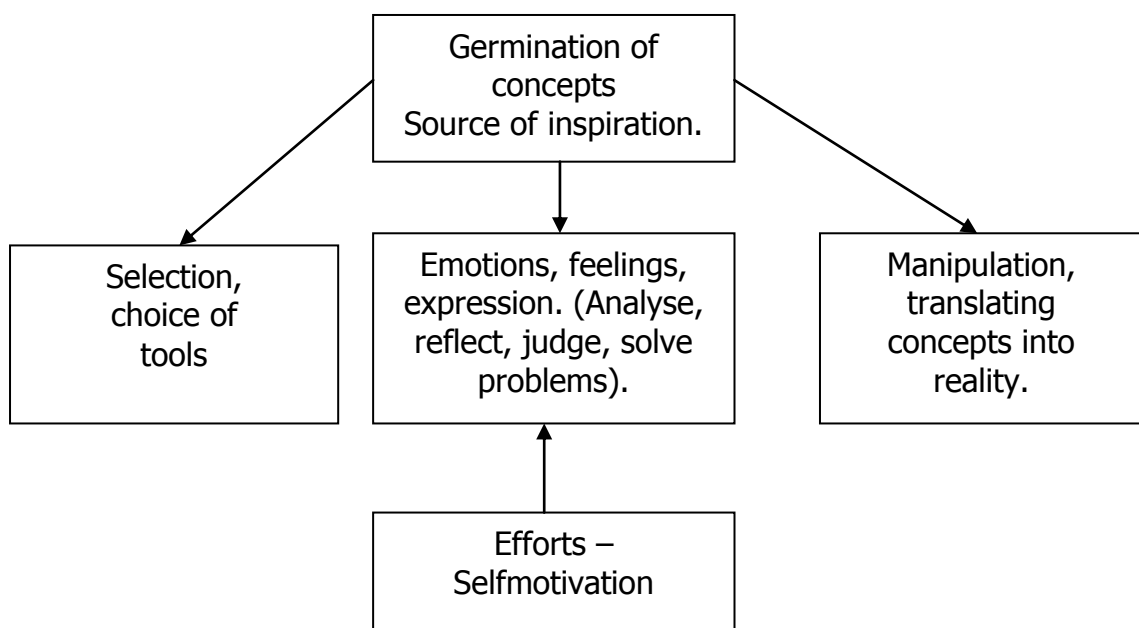


- Mencium dan mengenali perbedaan aroma yang datang dari berbagai tanaman di sekitar kita seperti daun kering, bau rumput segar, laut, bunga, dan sebagainya.
- Mencicipi sesuatu agar mampu mengembangkan suatu rasa untuk beragam makanan.

Namun demikian pengembangan perasaan tidak membutuhkan kita untuk melihat, menyentuh, mendengarkan, dengarkan dan hanya mencium, dengan kata lain kita sudah mengasah rasa maka dapat melihat dan membedakan sesuatu secara analisis. Hal itu hanyalah agar kita dapat membedakan sesuatu yang menyenangkan dan tidak menyenangkan, indah dan membosankan.

Perasa memberi kontribusi untuk merasakan lingkungan sekitar, menganalisisnya dalam konteks, tercermin terhadap semua elemen dan menjadi lebih kritis terhadap element-elemen ini. Pengembangan perasa juga timbul ketika kita dalam proses membuat suatu seni. Setiap material yang kita rasakan dan manipulasi memberi suatu perbedaan yang sensasi. Sebagai contoh, ketika kita memanipulasi dan merasakan tanah liat, kita akan mengalami suatu sensasi yang berbeda apabila tanah liat kita ganti dengan adonan terigu. Selain daripada itu, sensasi yang berbeda ini seringkali memanipulasi kita memiliki dan bertindak dengan cara berbeda.

Proses kreatif





III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah gunting, kuas, pisau cutter, tenda, meja, kursi, alat-alat tulis dan alat lem tembak. Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas karton, cat semprot, cat kaleng, lem tembak, spidol, kertas semen, dan kain.

V. PELAKSANAAN

1. Kerja kelompok akan didahului dengan kegiatan praktek: "Mengorganisasi suatu peristiwa yang kreatif"

Tentukan waktu untuk suatu pameran di ruang kelas. Dengan agenda tersebut (1 atau maksimum 2 minggu) setiap siswa bekerja sendiri, dan akan menghasilkan sesuatu yang dapat mengekspresikan kreatifitasnya: suatu sajak, objek seni, peralatan mekanik, sesuatu

yang ada di fashion atau memasak, atau bahkan suatu lagu. Organisasikan pameran ini. Mungkin kita akan memberi suatu hadiah kepada contoh kreatifitas yang paling baik.

2. Tiap kelompok mendiskusikan sebagai berikut ini:
 - Pikirkan tentang cara bagaimana kita mengorganisasikan sendiri: apa langkah-langkah utama yang akan diambil supaya kreatif? Silahkan menguraikannya.
 - Apa sumber inspirasi saudara? Bagaimana kita mengorganisasinya sendiri?
 - Adakah otonomi dalam menghasilkan output atau kita harus diberitahu bagaimana melakukannya?
 - Peralatan atau sumber-sumber apa saja yang kita gunakan?
 - Bagaimana kita menganalisa masalah?
 - Bagaimana kita menterjemahkan konsep-konsep ke dalam suatu realita?
 - Bagaimana kita menggambarkan dan menilai apa yang sudah kita hasilkan?
3. Setiap kelompok akan mempresentasikan hasil dari diskusi kelompok dengan anggota kelompok dan kepada pengajar saudara.



VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Colona, S. B. 2007. Quality building Smt 2. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. DELTA ILO, Turin Italy.



Latihan No.	: 16
Pokok bahasan	: Inisiatif dan inovatif
Judul praktik	: Inovasi dan perubahan
No. Kurikulum	: 5.1.3
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu menganalisa implikasi-implikasi dalam mengatasinya dengan inovasi dan perubahan

II. TEORI

Perubahan Pengelolaan

Kita ada pada era percepatan perubahan. Seringkali suatu perusahaan berhasil, dengan tidak bergantung pada kemampuan tekniknya, atau struktur biayanya, atau produknya yang baru atau pelayanan, atau perencanaannya. Hal ini bergantung pada fleksibilitas dari masing-masing orang menjadi inovatif dan senang melakukan perubahan.

Definisi perubahan

Perubahan adalah suatu dasar hukum alam dan fragmen karena tidak ada yang permanent dalam kehidupan. Perubahan adalah suatu fenomena yang terjadi dimana-mana di seluruh dunia. Hal ini mungkin dikendalikan eksternal atau internal. Perubahan itu tidak permanen tetapi perlu waktu. Hal ini mempengaruhi kreativitas, pembelajaran, pertumbuhan dan keberhasilan yang bergantung pada kapasitas orang-orang yang menerima, mengadaptasi dan berinisiasi untuk berubah.

Mengapa orang tahan terhadap perubahan?

Kita semua menghadapi inovasi dan perubahan. Inovasi mungkin buah pikiran yang positif; perubahan, bagaimanapun, sering kali dipikir dalam suatu pikiran yang negatif.

Pada umumnya orang-orang tahan terhadap perubahan karena perubahan:

- Menyebabkan ketakutan akibat ketidak-tahuan;
- Dapat berdampak terhadap kekuasaan/otoritas yang menyenangkan pada masa lalu;
- Mempertanyakan praktek-praktek yang telah dibentuk
- Dikenakan secara eksternal

Ada beberapa alasan yang merangsang ketahanan terhadap perubahan:

- Tujuan dari perubahan itu tidak jelas;
- Kita tidak dapat memberikan bukti-bukti dari kebutuhan untuk suatu perubahan;



- Stakeholder tidak dilibatkan dari awal dalam proses perubahan;
- Alasan perubahan tidak dikomunikasikan secara baik dengan stakeholder;
- Ketua tidak menginginkan mengambil risiko terlibat dengan perubahan;
- Perubahan mungkin menghambat pekerjaan keamanan.

Dengan kata lain perubahan merupakan hal yang tidak permanen dan memberidampak ke setiap orang, perubahan melibatkan terutama perasaan dan sikap, perubahan dapat diinisiasi secara internal atau eksternal, orang-orang beraksiberbeda terhadap perubahan bahkan perubahan adalah dasar untuk diperjuangkan.

Proses dari perubahan

Tanpa inovasi dan perubahan, kita berhenti tumbuh. Manajemen dari perubahan mengisyaratkan:

- Perencanaan kebutuhan perubahan yang terindifikasi untuk memutuskan suatu rutinitas
- Pengidentifikasi stakeholder
- Pengorganisiran
- Pendelegasian
- Pengawasan dan memonitor.

Untuk menginisiasi suatu proses perubahan kita harus sadar bahwa ada beberapa pengukuran pokok yang bisa diambil dalam perhitungan inisiasi proses perubahan.

Berikut di bawah ini daftar beberapa karakter orang berdasarkan pada manajemen perubahan :

- Mereka mengetahui secara jelas apa yang mereka ingin dicapai.
- Mereka dapat menterjemahkan tujuan-tujuan terhadap tindakan-tindakan.
- Mereka dapat melihat perubahan yang diusulkan tidak hanya dari pandangan mereka tetapi dari yang lain juga.
- Mereka tidak ditakuti oleh kemunduran.
- Mereka mempromosikan keadaan untuk menerapkan perubahan.
- Mereka dengan jelas menjelaskan perubahan.
- Mereka melibatkan staf mereka dalam manajemen perubahan dan melindungi keamanan pekerjaan mereka.
- Mereka menyajikan perubahan sebagai keputusan perubahan yang rasional.
- Mereka membuat perubahan pribadi sebagai penghargaan kepada orang-orang, kapan saja bila memungkinkan.
- Mereka membagi informasi sebanyak mungkin untuk hasil yang memungkinkan.



- Mereka memperlihatkan bahwa perubahan berhubungan dengan “bisnis”.
- Mereka punya suatu sejarah perubahan yang berhasil dibelakang mereka.

Karyawan harus menyesuaikan keterampilan sesuai tuntutan di tempat kerja baru. Jika kita menghadapi inovasi perubahan, apakah dengan memilih atau tidak, ada sesuatu yang dapat dilakukan untuk menolong membuatnya sebagai pengalaman positif dan akan mendapat keuntungan dari itu. Merasa lebih yakin dengan inovasi dan perubahan, kita boleh mulai dengan membuat perubahan jangka pendek, atau perubahan yang dapat dengan mudah diganti. Kemudian , ketika kita menjadi lebih percaya diri terhadap kemampuan diri untuk melakukan penyesuaian, kita dapat bergerak ke perubahan jangka panjang yang lebih besar.

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN

1. Setiap kelompok akan membaca studi kasus berikut dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sudah disediakan berikut ini :

Dino berumur 50 tahun dan bekerja di suatu perusahaan manufaktur yang besar selama 32 tahun. Ia telah mulai bekerja untuk suatu perusahaan di luar sekolah. Ia telah bekerja dalam banyak kapasitas di lapangan selama 12 tahun sebelum bekerja di kantor. Ia sudah membuat jadwal produksi untuk selama 7 tahun yang lalu. Dino mengetahui setiap aspek perencanaan dan sudah melihat banyak perubahan bertahun-tahun lamanya di lapangan. Dino selalu bersama-sama dengan pekerja dari semua posisi yang sudah dia pegang dalam perusahaan. Enam bulan yang lalu, Manager Perencanaan perusahaan, yang sudah berada disana sejak DINO mulai bekerja di perusahaan, dipindahkan ke bagian yang lain. Manager yang baru, Andy 15 tahun lebih muda dari Dino. Ia bekerja di lapangan dengan banyak ide-ide baru untuk meningkatkan produktivitas di lapangan. Manager baru, Andy, memberitahu Dino mengenai program baru yang akan ditambahkan pada Komputer dan departemen pencatan yang akan



mengatur jadwal untuk dia. Dino sangat kecewa dengan Andy, Dia rasa program komputer baru tidak dapat melakukan pekerjaannya sebaik yang dia lakukan. Ia juga mengetahui bahwa kepegawaian telah memberi informasi yang salah. Kesalahan apapun yang tidak dia tangkap dengan baik akan berdampak secara drastik terhadap produksi di Departemen pencatan. Dino mengetahui bahwa manager baru manapun akan mempunyai ide-ide baru untuk menginovasi di lapangan, tetapi dia tidak merasa bahwa suatu program baru untuk pekerjaannya sebagai suatu ide yang baik.

2. Pertanyaan untuk diskusi:

- Apakah Dino takut kehilangan pekerjaannya karena inovasi komputer?
- Bagaimana Dino dapat diyakinkan dengan diberikannya informasi kedalam program komputer adalah akurat?
- Haruskah Dino mendiskusikan yang dia rasakan dengan manajer yang baru?
- Apakah Dino menentang perubahan karena hal itu mempengaruhinya secara pribadi?
- Bagaimana mungkin Dino mendapatkan manfaat dari perubahan?
- Tidak apa-apa bukan seseorang yang lebih muda menjadi atasan saudara?

3. Pilih ketua kelompok untuk kelompok kita dan presentasikan hasil diskusi dari kelompok diskusi kepada pengajar kita dan anggota kelompok lainnya.

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Colona, S. B. 2007. Quality building Smt 2. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. DELTA ILO, Turin Italy.



Latihan No.	: 17
Pokok bahasan	: Berkomunikasi yang efektif dan efisien
Judul praktik	: Lingkaran komunikasi, hambatan dan rintangan
No. Kurikulum	: 6.1.1
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu menganalisis distorsi dalam proses komunikasi
- Mahasiswa mampu menjelaskan hambatan dan rintangan pribadi terhadap komunikasi efektif.

II. TEORI

Sifat-sifat Komunikasi

Inti dari sarana komunikasi manusia adalah mampu menampilkan realitas dengan berbahasa. Maka bahasa adalah sistem simbolik yang kita transformasikan menjadi obyek yang benar seperti apel, atau imajinasi segi-tiga, draf, pola dan kemudian konsep. Selanjutnya manusia merupakan seni, ilmu pengetahuan, budaya dan sejarah; kita tidak hanya hidup untuk saat ini tetapi kita semua sudah menentukan komitmen untuk masa depan dalam perjanjian kolektif; kita mempunyai masyarakat, peraturan dan perundang-undangan, sekolah dan organisasi pembelajaran. Semua fakta ini memerlukan bahasa sebagai kunci dari realitas sosial dimana kita tinggal seperti ikan-ikan di laut.

Defenisi Komunikasi

Kata "komunikasi" berasal dari kata latin "communis" berarti membagi pengalaman, memiliki sesuatu yang khusus yang memfasilitasi proses komunikasi (sebagai contoh, memiliki budaya yang sama, memiliki pengalaman khusus, berbagi dengan teman yang sama dan sebagainya), bagaimanapun komunikasi tidak dapat diartikan melalui suatu defenisi tunggal. Orang-orang yang berbeda merasakan cara berbeda dalam konteks yang berbeda pula. Sebagai contoh kamus oxford menjelaskan komunikasi sebagai "memindahkan dari maksud/arti", peneliti lain mendefinisikan sebagai "Perpindahan dari stimulus (Colin Cherry), "pikiran seseorang mempengaruhi yang lain (Claude Shannon), "Mekanisme melalui hubungan manusia timbul dan berkembang, atau membagi pengalaman berdasarkan umum (Wilburn Schramm).

Komunikasi: interpretasi dari arti



Tetapi apa yang diperlukan komunikasi? Komunikasi bergantung pada representasi, karena kita akan mempresentasikan sesuatu tanpa mengharapkan berkomunikasi, tetapi kita tidak dapat berkomunikasi apapun tanpa mempresentasikannya.

Fungsi Komunikasi

Komunikasi adalah akar dari semua kegiatan dan interaksi sosial karena sebagai suatu alat untuk menciptakan pengertian dan memudahkan kehidupan kolektif.

Beberapa fungsi komunikasi dalam suatu sistem sosial sebagai berikut :

- **Informasi:** Pelayanan informasi sebagai suatu sumber sosio budaya dan pembangunan ekonomi. Komunikasi menyediakan informasi (yang lalu dan kini) tentang lingkungan untuk pemanfaatan yang lebih luas untuk orang-orang. Akses terhadap informasi memungkinkan orang berpartisipasi dan membuat keputusan terhadap isu-isu sosial begitu pula melindungi keinginan mereka. Sebagai contoh bagaimana kita mengakses informasi? Koran mana yang kita baca dan atau apakah tersedia di keluarga kita dan atau di sekolah? Apakah kita membaca Koran nasional, Koran lokal secara regular? Jika ya yang mana dan mengapa kita telah memilihnya? Apakah kita punya akses di sekolah atau Website di rumah sebagai internet.
- **Pendidikan:** komunikasi bertindak sebagai suatu alat yang mendidik dan memberi sosialisasi pada anggota masyarakat pada semua tingkat kehidupan. Komunikasi menyiapkan untuk orang-orang suatu jumlah ilmu pengetahuan, pengalaman dan keahlian untuk dapat menjadi anggota masyarakat yang berguna. Selain itu menciptakan kepedulian, pendidikan yang akan membimbing orang dan menyediakan kesempatan untuk berpartisipasi dalam kehidupan publik yang efektif.
- **Hiburan:** dunia hiburan memainkan peranan penting dalam kehidupan manusia dengan merevitalisasi mereka. Komunikasi dalam bentuk gambar, film, musik, drama, dansa, literature, olahraga, dan permainan mengajarkan suatu pengaruh besar mengenai kehidupan manusia bahkan menghibur mereka.
- **Persuasi:** persuasi membantu pencapaian keputusan terhadap kehidupan sosial, isu-isu atau kebijakan ekonomi. Seni persuasi banyak menyelamatkan banyak kehidupan ketika digunakan secara konstruktif. Iklan, penjualan, negosiasi dalam media masa, perdamaian dibicarakan di tingkat internasional adalah contoh dari komunikasi persuasi.
- **Debat dan diskusi:** hal-hal ini memberikan pandangan yang berbeda terhadap isu-isu kepentingan publik dan membantu suatu kesepakatan terhadap masalah-masalah terkait. Dalam suatu debat yang sehat setiap peserta mempunyai hak untuk mengekspresikan pandangannya dan tidak seorangpun yang terpaksa menerima suatu kepastian.



- **Promosi Budaya:** komunikasi digunakan untuk memindahkan budaya kepada generasi yang menerima dan berpromosi. Hal ini dapat dilakukan melalui cara komunikasi tradisional begitu pula melalui mas media sebagai contoh pertunjukan wayang golek Indonesia.
- **Integrasi:** dengan menyediakan pengetahuan/informasi individu, kelompok atau budaya pada satu atau lainnya, komunikasi akan membantu mereka dalam memahami dan menghargai cara hidup masing-masing. Hal ini mengembangkan toleransi terhadap satu sama yang lain, namun demikian jika digunakan secara negatif komunikasi juga dapat menjadi alat disintegrasi yang besar. Sebagai contoh kurang informasi tentang persetujuan tertentu, kasta atau agama akan mengarahkan gesekan dan ketidakpercayaan dalam masyarakat.

Tipe-tipe komunikasi

Komunikasi terdiri dari empat tipe, yaitu :

- Komunikasi intrapersonal
- Komunikasi interpersonal
- Komunikasi kelompok
- Komunikasi masa

Setiap tipe mempunyai ciri-ciri yang berbeda. Karena mereka semua hampir sama dalam pemikiran, Seseorang masuk kedalam suatu hubungan yang bermakna dengan dirinya sendiri atau orang lain.

Komunikasi Intrapersonal: mengacu pada komunikasi dengan seseorang. Seperti berbicara pada diri sendiri, mendengarkan diri sendiri dan berhubungan dengan diri sendiri. Komunikasi intrapersonal penting dalam perenungan, mengkonsep, memformulasi pikiran atau ide-ide kita sebelum kita benar-benar tiba pada suatu keputusan atau menginisiasi komunikasi dengan yang lain.

Komunikasi Interpersonal : Bentuk komunikasi ini berlangsung diantara dua orang. Bisa formal atau tidak formal dan dapat berlangsung dimana saja dengan berkata-kata, bersuara, ekspresi wajah dan isyarat dan bahasa tubuh. Dalam komunikasi interpersonal, interaksi berhadapan muka diantara dua orang melibatkan pengirim dan penerima pesan. Hal ini dianggap sebagai situasi komunikasi yang ideal dan efektif karena seseorang akan segera memperoleh timbal balik dan mungkin kesimpulan-kesimpulan yang dapat diklarifikasi dan ditekankan melalui ekspresi bahasa isyarat dan suara. Hal ini lebih mudah mempengaruhi seseorang dan membujuk menerima suatu pandangan-pandangan.

Kedekatan diantara pengirim dan penerima dalam komunikasi interpersonal memiliki ikatan emosi juga. Ini dapat memotivasi, meningkatkan dan mengkoordinasi pekerjaan lebih efektif



daripada bentuk komunikasi lain. Bagaimanapun tipe komunikasi sekarang juga dapat berlangsung dalam jarak jauh melalui video konferensi dan internet : pertukaran e-mail, chatting, komputer telekonferes dan sebagainya.

Komunikasi dalam Grup: adalah suatu perluasan komunikasi interpersonal dimana lebih dua individu terlibat dalam pertukaran ide, keterampilan dan keinginan. Kelompok-kelompok menyediakan suatu kesempatan kepada orang untuk datang bersama mendiskusikan dan bertukar pandangan seperti yang anda lakukan dalam kerja kelompok. Kelompok komunikasi dianggap efektif karena menyediakan suatu kesempatan untuk berinteraksi langsung dengan antar anggota-anggota dari kelompok; hal ini akan membawa perubahan dalam sikap dan keyakinan. Kelompok organisasi punya hambatan juga, karena waktu dan kurang efektif terutama dalam keadaan mendesak.

Komunikasi masa : memerlukan komunikasi dengan penonton dalam jumlah besar. Peralatan komunikasi masa dimanfaatkan untuk menggandakan pesan yang disampaikan dan untuk diperhatikan oleh sejumlah besar orang secara terus menerus. Saluran melalui semacam komunikasi ini lebih disukai sebagai media masa. Media melalui pesan disampaikan termasuk radio, TV. Koran, majalah dan multi media (Video, suara dan teks).

Mendefenisikan proses komunikasi

Proses komunikasi sesungguhnya adalah suatu pidato, misalnya tindakan mengirim suatu pesan kepada satu penerima atau lebih. Ketika menganalisa proses kita sebaiknya mengikutkan lima pertanyaan dasar dalam pikiran :

- Siapa yang mengatakan
- Apa yang dikatakan
- pada saluran yang mana
- Kepada siapa
- dengan dampak apa

Elemen-elemen dari proses komunikasi

Komunikasi adalah suatu proses dinamis melibatkan interaksi aktif antar pengirim dan penerima pesan dan beragam input. Berikut ini adalah elemen –elemen penting dalam hal proses komunikasi antara lain:

- Sumber atau pengirim
- Pesan
- Saluran
- penerima
- Umpan balik.



Mari kita menganalisisnya satu persatu :

Sumber atau pengirim : Pertama, informasi muncul dalam pikiran pengirim sebagai sesuatu penampilan. Hal ini dapat berupa suatu konsep, suatu gagasan, suatu informasi, atau perasaan. Yang memberi kode maksud dari komunikasi dalam bentuk pesan, mengirimkannya pada penerima dan juga memutuskan sarana atau saluran mana yang digunakan untuk berkomunikasi.

Pesan : Seperti yang sudah kita ketahui suatu pesan dapat berupa gagasan, informasi atau suatu sikap. Suatu pesan boleh memiliki suatu tujuan khusus atau tidak. Sebagai contoh seorang pengajar menyampaikan pesan yang sudah dicek untuk membiarkan peserta didik mencapai tujuan perilaku khusus yang mempunyai suatu makna. Pesan tanpa perhatian khusus akan mempengaruhi tingkah laku seseorang untuk tidak memiliki suatu makna khusus. Sebagai contoh mengucapkan selamat kepada seseorang, atau berbicara mengenai cuaca dan lain

sebagainya. Komunikasi yang efektif pesan sebaiknya dibuat pendek, tepat dan terstruktur dalam bahasa yang sederhana. Kejelasan suatu pesan dan gaya presentasi dapat meningkatkan komunikasi yang efektif. Jangan lupa selama mentransper suatu pesan, ketiga proses ini akan masuk ke dalam arena : isi, saluran dan konteks.

Isi : Isi adalah kata-kata atau symbol yang dikenal sebagai pesan bahasa. Kata-kata dikombinasi dalam perasa yang membuat bahasa semantik bisa diterima. Kita semua menggunakan dan menginterpretasi arti dari kata-kata berbeda, bahkan pesan sederhana dapat menjadi salah mengerti. Dan masih banyak kata-kata mempunyai arti berbeda-beda yang membingungkan isu-isu bahkan lebih dari itu.

Saluran : Saluran adalah alat pengantar pesan, dalam kata lain adalah media, pembawa informasi dari sumber ke penerima dan sebaliknya. Ini bisa verbal atau non verbal, tertulis dicetak, visual, dan sebagainya. Contohnya TV, radio, Koran dan sebagainya. Digunakan sebagai alat komunikasi masa. Saluran bisa juga formal atau non formal. Saluran komunikasi lisan termasuk telepon, pertemuan dan transaksi berhadapan langsung.

Saluran komunikasi verbal bermanfaat karena :

- Pesan yang wajar berhubungan dengan presentasi lisan.
- Diperlukan umpan balik yang cepat.
- Banyak kesalahpahaman dalam pesan
- Pesan mungkin akan ditolak oleh penerima

Saluran komunikasi tertulis termasuk surat, laporan, memo, faks, e-mail dan lainnya.

Saluran tertulis bermanfaat karena :



- Ada kebutuhan memiliki catatan pesan untuk referensi masa depan
- Mungkin seperti ada sesuatu perselisihan atas apa yang sudah dikomunikasikan secara aktual
- Mengkonfirmasi pesan yang sudah disampaikan secara lisan.
- Diperlukan ketelitian dari pesan
- Ada elemen ketidakpercayaan antar sumber dan penerima pesan.
- Karena penerima pesan lebih suka pesan tertulis.

Kontekstual : Kita sungguh tidak tahu bagaimana konteks mempengaruhi cara kita berkomunikasi. Aturan pertama dari komunikasi adalah jelas dan menyenangkan, tetapi kita selalu banyak asumsi yang bergantung pada:

- Pengatahuan sebelumnya
- Latarbelakang kemampuan

Maka arti dari kata-kata kita dipengaruhi secara terus menerus oleh contoh tulisan dimana kita ikut menggunakannya dan kita harus menyadari fakta ini. Warisan budaya kita adalah bagian dari latar belakang ini yang memfilter/menyaring komunikasi secara terus menerus. Kadang-kadang kita merasa salah paham atau salah mengerti pada pesan-pesan karena kita tidak memperhatikan contoh tulisan dimana pesan disampaikan.

Suara : Suara adalah rangka untuk mengidentifikasi faktor fisik atau mental yang menciptakan batasan untuk berkomunikasi. Kita akan menganalisa aspek ini lebih teliti dan menjelaskan hubungan batasan yang sudah ditentukan.

Penerima pesan : Penerima pesan adalah orang yang menerima pesan. Penerima pesan adalah individu (atau individu-individu) kepada siapa pesan disampaikan. Pengertian penerima pesan dan memenuhinya dengan pesan yang dipengaruhi oleh banyak faktor termasuk:

- Kesiediaan untuk mengerti pesan
- Kredibilitas dari sumber
- Pengetahuan dari suatu subjek hasil diskusi diskusi sebelumnya
- Benar-benar memahami arti pesan (kapasitas intelektual)
- Persepsi dari pesan

Persepsi dari pesan : Persepsi adalah suatu pandangan nyata dari individu. Persepsi dipengaruhi oleh sikap seseorang terhadap diri sendiri, pesan dan sumber, begitu pula dengan kompetensi seseorang dalam menerima keterampilan, yaitu membaca dan mendengarkan. Satu hal dalam media masa, pembaca, penonton dan pendengar adalah penerima pesan.



Umpan balik : Umpan balik adalah respon penerima terhadap pesan yang ia kirim kembali kepada pengirim. Umpan balik bisa verbal atau non verbal, segera atau tertunda, positif atau negatif. Umpan balik diperoleh segera dalam berkomunikasi tatap muka langsung dan bisa verbal atau non verbal. Umpan balik penerima terhadap komunikator menjadi suatu stimulus untuknya. Hal ini memberi suatu kesempatan mengukur efektifitas komunikasi langsung dan membantu memperbaiki kualitas komunikasi lebih lanjut bila diperlukan. Bagaimana Kita mengetahuinya jika suatu pesan sudah diterima dengan baik? Dengan berkomunikasi dua arah atau dengan umpan balik. Umpan balik ini memberitahu pengirim bahwa penerima pesan sudah memahami pesan, setiap tingkat penting, dan apa yang harus dilakukan dengan itu. Komunikasi adalah suatu perubahan, tidak hanya memberi, karena semua pihak harus berpartisipasi memenuhi perubahan informasi.

Batasan untuk komunikasi

Seperti yang kita ketahui sebelumnya ada banyak elemen komunikasi dan suatu pesan sudah disampaikan melalui beragam tingkat dari sumber kepada penerima dan sebaliknya. Hal ini mungkin menyebabkan sejumlah interupsi dan distorsi dalam cara berkomunikasi secara efektif. Ada dua tipe batasan yang selalu mendistorsi alur komunikasi dan mereka adalah:

- Batasan sehubungan dengan pengirim dan penerima
- Batasan Sehubungan faktor-faktor eksternal

Batasan sehubungan dengan pengirim dan penerima: tindakan komunikasi antara pengirim dan penerima mungkin terganggu karena kurangnya pengertian diantara satu sama yang lain, tujuan komunikasi diartikan tidak baik, kegagalan menyimpulkan bahasa yang digunakan oleh kedua belah pihak pengirim dan penerima. Penerima mungkin tidak memahami pesan seperti yang dimaksud oleh pengirim dengan cara yang sama, bertahan atau berkelakuan kaku, situasi salah paham, tidak menemukan kepastian dan sebagainya. Adalah beberapa faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi. Karakter pribadi seperti tingkah-laku , sikap, minat, motivasi dan pengalaman seorang individu juga mempengaruhi efektifitas komunikasi. Batasan lainnya terhadap komunikasi yang efektif dapat berupa perilaku yang tidak berbeda dari penerima dan kurang motivasi karena beragam variabel yang mempengaruhi seperti:

Perbedaan persepsi

Karena persepsi kita unik, gagasan kita ingin diekspresikan berbeda dari gagasan orang lain bahkan ketika dua orang mengalami kejadian yang sama, imajinasi dari kejadian itu tidak akan terindifikasi. Sebagai pengirim, kita memilih hal-hal kecil yang mungkin



penting dan memusatkan perhatian kita terhadap relevansi yang paling tinggi dan umum, suatu proses dikenal sebagai persepsi yang selektif. Sebagai penerima, kita mencoba menyesuaikan hal-hal kecil baru kedalam pola teladan kita. Jika hal-hal kecil tidak sesuai, kita dipaksa mendistorsi informasi daripada mengatur kembali pola itu.

Penyaringan yang tidak betul

Penyaringan adalah disaring keluar sebelum pesan disampaikan kepada seseorang lain. Dalam bisnis, filter diantara kita dan penerima pesan kita banyak; sekertaris, asisten, resepsionis, mesin penjawab, dsb. Untuk mengatasi batasan filter, cobalah membangun lebih dari satu saluran komunikasi, menghilangkan sebanyak mungkin perantara, dan mengurangi distorsi dengan memadatkan informasi pesan terhadap esensi yang kosong

Masalah bahasa

Ketika kita memilih kata-kata untuk menulis pesan kita, kita memberi sinyal bahwa kita adalah seorang anggota dari suatu budaya tertentu atau bagian dari budaya dan bahwa kita mengetahui kode. Sifat kode kita yang alami memaksa batasan itu sendiri ke pesan kita. Batasan juga ada karena kata-kata dapat diinterpretasi lebih dari satu cara. Untuk mengatasi batasan-batasan, gunakan secara khusus dan kata-kata seakurat mungkin. Selalu mencoba menggunakan kata-kata sehingga pendengar mengerti. Meningkatkan keakuratan pesan kita dengan menggunakan bahasa yang jelas daripada menilai dan dengan mengobservasi fakta, peristiwa-peristiwa dan keadaan.

Mendengar yang kurang baik

Mungkin batasan yang paling umum untuk menerima adalah menyederhanakan kurangnya perhatian pada bagian penerima. Kita semua akan membiarkan pikiran kita mengambang sekarang dan kemudian, dengan mengabaikan betapa beratnya kita mencoba berkonsentrasi. Beberapa dari kita rupanya termasuk bukan pendengar yang baik! Untuk mengatasi batasan, tafsiran apa yang sudah dipahami, dengan melihat situasi melalui mata pembicara lain dan menolak kesimpulan yang diberikan. Klarifikasi maksud dengan cara bertanya yang memojokkan, dan mendengar tanpa memotong pernyataan.

Membedakan pernyataan yang emosional

Setiap pesan mengandung maksud dan isi, yang berhubungan dengan subyek pesan dan arti dari suatu hubungan, dan menyarankan interaksi yang alami antara pengirim dan penerima pesan. Komunikasi dapat diputus ketika penerima pesan memberi reaksi negatif terhadap arti dari maksud komunikasi. Jika anda marah, orang yang marah cenderung membantah atau mendistorsi apa yang dikatakan orang lain dan seringkali tidak dapat memperlihatkan perasaan dan gagasan yang efektif. Hal ini tidak boleh dikatakan bahwa kita



sebaiknya menghindari komunikasi ketika kita emosi, tetapi sebaiknya bertahan terhadap kesalahpahaman yang berpotensi besar. Yang paling penting bertahan terhadap kesalahpahaman yang berpotensi menjadi besar yang akan menimbulkan pesan yang emosional.

Perbedaan latar belakang

Perbedaan dalam latar belakang dapat menjadi salah satu dari batasan komunikasi paling keras untuk diatasi. Umur, pendidikan, gender, status sosial, posisi ekonomi, latar belakang budaya, temperamen, kesehatan, kecantikan, popularitas, agama, kepercayaan politis, bahkan suasana emosi yang telah berlalu dapat memisahkan seseorang dari yang lainnya dan membuat pemahaman jadi sulit. Untuk mengatasi batasan asosiasi dengan latar belakang berbeda, menghindari proyeksi latar belakang kita atau budaya terhadap lainnya. Klarifikasi diri sendiri untuk memahami latar belakang orang lain, serangkaian pengetahuan, personalitas dan persepsi tidak menyimpulkan perilaku tertentu, artinya sesuatu sama terhadap persepsi setiap orang.

Batasan yang berhubungan dengan faktor-faktor eksternal

Faktor-faktor eksternal tertentu seperti beragam tipe suara disebabkan oleh pesan yang rumit, transport mobil, dokumen yang memberi kesan yang tidak baik, dan lain sebagainya, memungkinkan terjadi mendistorsi komunikasi antara pengirim dan penerima. Teknik-teknik interupsi juga akan menciptakan proses distorsi dalam proses komunikasi. Perawatan yang kurang baik pada peralatan di bawah standard dan lain sebagainya. Mungkin menghalangi komunikasi yang efektif. Pada waktunya, sulit untuk menghindari batasan antara sumber dan penerima pesan. Bagaimanapun hal ini dapat dikurangi dengan memberi perhatian khusus pada tahap perencanaan dan pengiriman pesan.

Bagaimana mengurangi batasan

Komunikasi dapat menjadi aktif jika :

- Kedua belah pihak dilibatkan untuk mengetahui bahwa komunikasi perlu diperhatikan juga. Kedua belah pihak mengambil inisiatif membagi informasi.
- Kedua pihak mengenali sinyal komunikasi lainnya, mereka sebaiknya mengerti setiap bahasa orang lain.
- Kedua belah pihak sebaiknya diikat dalam suatu komunikasi yang penuh arti bertindak.
- Informasi harus berhasil dibagi maka suatu outcome terukur dapat ditampilkan

Banyak batasan akan muncul pada tingkat pengirim pesan yang mungkin mencegah perkembangan suatu pesan yang efektif :



- Pengirim pesan mungkin kurang pengetahuan sehubungan dengan kekuatan dan kekurangan dari komunikasi;
- Pengirim pesan mungkin tidak mempunyai informasi tambahan untuk mengirimkannya kepada penerima pesan (informasi di bawah beban)
- Pengirim pesan mungkin mempunyai banyak informasi yang ia presentasikan dengan suatu cara yang membingungkan penerima
- Pengirim pesan kurang kompeten dalam keterampilan presentasi (berbicara dan menulis)
- Mungkin tidak ada yang disukai diantara pengirim dan penerima pesan, maka terjadilah komunikasi yang kurang baik diantara mereka.
- Pengirim pesan mungkin tidak mengenal penerima pesan maka dia gagal menyampaikan pesan dalam tingkat bahasa dia dan mengalami tingkatan

Batasan komunikasi timbul selama transmisi. Sebagai contoh :

- suara membuat sulit penerima mendengar apa yang dikatakan ;
- Statis pada hubungan telepon menyebabkan masalah dalam komunikasi;
- Pesan harus dikirim melalui banyak hubungan sebelum mencapai tujuannya;
- Pesan adalah subyek untuk didistorsi sehungan dengan multiinterpretasi;
- Suatu pesan diulang melalui saluran komunikasi berbeda dapat mengarahkan kepada suatu komunikasi terputus;

Seorang penerima pesan juga dapat menjadi suatu batasan terhadap komunikasi jika;

- Yang bersangkutan bukan seorang pendengar, karena itu ia gagal memahamipesan;
- Penerima diancam oleh pesan atau kontradiksinya apa dia sudah mengetahui atau hal itu membuat penerima pesan tidak nyaman. banyak pesan yang tidak dimengerti jika mereka memperhitungkan pengalaman masa lalu kita.
- Minat pribadi penerima pesan dibantah oleh pengirim pesan ketika berkomunikasi;
- Penerima pesan tidak sabar dan tidak akan memperhatikan proses komunikasi;
- Penerima pesan mempunyai sikap negatif terhadap diri sendiri, terhadap pesan atau pengirim pesan;
- Phisik yang lemah dari penerima pesan menghambat dia dalam pemahaman;
- Penerima pesan kurang ketrampilan, misalnya dalam ketrampilan membaca dan mendengar;
- Penerima pesan tidak memahami istilah yang digunakan dalam pesan;



Ketika umpan balik timbul, penerima pesan menjadi pengirim dan pengirim pesan asli menjadi penerima, memberi komunikasi bentuk siklusnya sendiri. Ada batasan terhadap komunikasi pada tingkat umpan balik ketika:

- Umpan balik tidak ditampilkan karena tidak memungkinkan untuk mengetahui pengaruhnya, mungkin penerima pesan sudah memiliki komunikasi;
- Umpan balik yang lambat juga akan menyebabkan komunikasi bermasalah karena tindakan tidak dapat diambil tepat waktu, tidak mampu memberikan alternatif atau tindakan perlu diteliti;
- Umpan balik adalah suatu penilaian dan evaluasi mungkin akan menyebabkan suatu komunikasi terganggu karena penerima mungkin memberi respon melebihi apa yang dilakukan terhadap kekaguman dirinya dibandingkan terhadap apa yang dikatakan / dilakukan.

Menentukan batasan-batasan

Ketika komunikasi bertujuan untuk mengatasi hambatan dan batasan-batasan, kadang-kadang suatu batasan yang adil akan membatasi tujuan dari pesan kita untuk mencegah kesalahpahaman. Batasan adalah segala sesuatu yang menandai suatu batas. Kita semua mempunyai batas-batas dari beragam perbedaan pada waktu yang berbeda-beda. Batasan ditentukan dengan cara mempertimbangkan kebutuhan orang lain, meskipun hal itu tidak selalu mengakomodasi kebutuhan mereka. Batasan yang telah ditentukan selalu mempertimbangkan kebutuhan diri sendiri dalam tanggung jawab dan bersandar pada kejujuran dan komunikasi langsung.

Ini adalah beberapa saran untuk menentukan batasan kita sendiri :

- Memelihara sesuatu perasaan yang sehat terhadap diri sendiri
- Memutuskan apa prioritas kita yang paling tinggi
- Mempunyai keberanian untuk berkata tidak terhadap sesuatu yang lain
- Pikirkan "menang-menang": misalnya memiliki "yes" yang lebih besar membakar didalam.
- Mengingat bahwa musuh yang paling "baik" adalah sering kali "yang baik"

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.



IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN

1. Para peserta didik diminta membentuk lingkaran.
2. Kemudian pengajar membisikkan sebuah pesan pada peserta didik pertama di lingkaran tersebut yang diminta meneruskannya ke peserta didik berikutnya.
3. Tiap peserta didik akan menyampaikan pesan tersebut ke peserta didik di sebelahnya.
4. Setelah semuanya dibisiki pesan, pengajar kemudian meminta peserta didik terakhir di lingkaran tersebut untuk menjelaskan pesan yang diterimanya untuk menyesuainya dengan pesan asli yang disampaikan pengajar tersebut.
5. Kemudian pengajar yang bersangkutan akan mengomentari distorsi (penyimpangan) yang muncul dari pesan asli yang disampaikan dan menjelaskan penyebab-penyebab distorsi tersebut.
6. Kelas akan mendiskusikan proses komunikasi secara bersama-sama dan sekaligus hambatan-hambatan terhadap komunikasi efektif.
7. Tiap kelompok akan:

Membaca jenis-jenis hambatan berikut ini secara terpisah dan tiap anggota kelompok akan menilai diri mereka sendiri.

JENIS-JENIS HAMBATAN DAN RINTANGAN	NILAI (1-10)
Mengancam: "Kalau kau tidak mampu bekerja tepat waktu, kita terpaksa meninjau ulang posisimu disini."	
Memerintah: "Jangan tanya alasannya, lakukan saja."	
Mengkritik: "Kau selalu saja mengeluh"	
Menyarankan: "Kalau kau membereskan mejamu, kau pasti tidak akan panik seperti ini."	
Memanipulasi: "Kau sangat berbakat dalam bidang laporan tertulis, aku ingin kau mengerjakan laporan berikutnya ya."	
Menafsirkan: "Itu terjadi karena kau ingin..."	
Merendahkan orang lain: "Hanya orang idiot yang berkata seperti itu."	
Mengubah topik pembicaraan: "Aku sudah bilang belum aku melamar pekerjaan baru."	
Memotong pembicaraan: "Ah, tapi sebelum kau bercerita lebih lanjut ..."	



8. Apakah anda membangun jembatan atau penghalang?
9. Tunjuk seorang ketua untuk kelompokmu untuk menyajikan hasil diskusi kalian di depan kelas.

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Colona, S. B. 2007. Quality building Smt 2. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. DELTA ILO, Turin Italy.



Latihan No.	: 18
Pokok bahasan	: Berkomunikasi yang efektif dan efisien
Judul praktik	: Analisis public speaking
No. Kurikulum	: 6.1.2
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu menganalisa efektifitas *public speaking* (kemampuan berbicara di depan umum)

II. TEORI

Komunikasi lisan

Percakapan yang efektif

Apakah percakapan dalam pertemuan/rapat atau di kantor seorang manager harus dapat berkomunikasi yang efektif dalam bahasa lisan. Supaya menjadi seorang pembicara yang baik, secara sadar atau tidak, saudara perlu mengikuti beberapa panduan prinsip.

Tujuan secara khusus dikenal dengan kata kerja : membujuk, memperkenalkan, mendoakan, memberitahu, mengilustrasi, mengintrograsi, mengutarakan, menyimpulkan, menyangkal, mengingatkan, memaafkan dan menganalisa

Bersiaplah

Persiapan termasuk membuat suatu rencana. Setiap pembicaraan sebaiknya ada awal, tengah dan akhir. Suatu struktur dasar atau rangka kerja penting untuk mencegah kita bertanya-tanya, dan untuk mempunyai rencana mengembangkan tema.

Menjadi jelas

Penjelasan adalah suatu fungsi atau karakter dari pikiran yang sebaiknya timbul melalui kata yang diucapkan. Seringkali bahasa atau gaya bicara tidak transparan. Maka kita tidak dapat melihat melalui bicara atau memahami maksudnya. Seorang pembicara yang sesungguhnya akan menjelaskan suatu situasi yang kompleks dengan mengagumkan dan menyimpulkan suatu latihan yang panjang tanpa menggunakan catatan. Ia melihat langsung pada mata hadirin ketika berbicara. Ia mempunyai suatu bakat yang luar biasa untuk menyimpulkan inti sari dari suatu masalah, dan mengidentifikasi jalan keluarnya dengan kagum/jelas.

Menjadi sederhana

Kemampuan berbicara sederhana tentang subjek yang sulit tanpa penyederhanaan yang berlebihan, merupakan salah satu tanda dari pembicara yang efektif. Kita sebaiknya tidak



terperangkap dan menyamakan kesederhanaan dengan kedangkalan. Hal ini sangat mungkin untuk menyederhanakan kedalaman namun gaya menarik menjadi hilang. Hasil dari komunikasi yang diinginkan adalah tindakan, semakin sederhana suatu instruksi, semakin gampang untuk mengingatnya dan dengan mudah kita bisa mengajak yang lain. Seorang komunikator yang baik, sebaiknya menyadari kesulitan yang sedang dikerjakan sampai ke inti permasalahan.

Dengan visual

Ketika kita harus berbicara kepada hadirin mengingat pokok pembicaraan yang ingin disampaikan dengan cara visual. Untuk mendukung alasan abstrak kita dengan pemetaan pikiran merupakan alat yang menyediakan organisasi pemikiran yang visual, yang membantu kita mengingat dan mengembangkan konsep yang sulit dengan memecahkannya dalam komponen yang sederhana.

Secara alami

Hindari perilaku dan sikap yang tidak biasa, seringkali kita dihadapakan pada situasi penuh ketakutan. Adalah penting untuk menjadi diri sendiri, dan membiarkan kepribadian kita secara alami memberi warna pada pesan yang kita kirim. Idealnya seorang pembicara, melupakan seluruhnya tentang diri sendiri dan berpikir hanya tentang apa yang dia katakan dan kepada orang-orang dengan siapa ia berbicara. Melalui bicara yang efektif kita dapat menjalankan tugas penting organisasi yang lebih bermanfaat bersama dengan orang-orang yang bekerja dengan kita, ini merupakan suatu aspek dari pekerjaan manager yang menghasilkan kepuasan dan pantas dipertimbangkan.

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN PRAKTIKUM



1. Tiap kelompok akan memilih seorang pembicara yang harus menyampaikan pidato singkat dengan durasi sekitar 10 menit dengan topic yang terkait dengan komitmen pada kualitas.
2. Tiap kelompok akan mendengarkan pidato tersebut dan akan membahas hal-hal berikut secara berkelompok :
 - a. Isi
 - Apakah isinya jelas?
 - Apakah subjek yang dibahas jelas dan menarik?
 - Apakah pidato tersebut terlalu panjang atau terlalu pendek?
 - Apakah pidato tersebut mengikuti aturan urutan pidato sederhana?
 - b. Kontak dengan Hadirin
 - Memandang semua hadirin saat berpidato
 - Memandang mata para hadirin
 - Tidak melirik ke lantai, meja, langit-langit, dinding, atau keluar jendela.
 - c. Penyampaian

Suara. Apakah suaranya cukup keras atau agak menggumam? Apakah intonasinya antusias atau datar dan monoton?
 - d. Kecepatan Berbicara

Apakah terlalu cepat atau terlalu lambat? Apakah kecepatannya bervariasi untuk menarik perhatian dan menekankan poin-poin tertentu?
 - e. Sikap

Penggunaan tangan. Apakah ada penggunaan tangan? Apakah penggunaan tangan tersebut membantu atau memecah perhatian? Apakah penggunaan tersebut tampak disengaja untuk membantu komunikasi atau merupakan gerak refleks yang tidak disadari?

Sikap Fisik. Mendengus, batuk, bergidik, menggigit bibir, menggaruk telinga, memainkan rambut, dan sebagainya.

Sikap verbal. "Intinya adalah..." "sehubungan dengan hal ini..." "Kalau kalian mengerti yang kumaksud" "dan semua hal demikian..." "mmm" "er" dan sebagainya.
 - f. Komentar-komentar Lain?

Tunjuk seorang ketua untuk kelompokmu untuk menyajikan hasil diskusi kalian di depan kelas.

VI. TABEL PENGAMATAN



**POLITEKNIK PERTANIAN
NEGERI PAYAKUMBUH**

**BUKU KERJA PRAKTEK
MAHASISWA**



SUMBER PUSTAKA

Colona, S. B. 2007. Quality building Smt 2. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. DELTA ILO, Turin Italy.



Latihan No.	: 19
Pokok bahasan	: Berkomunikasi yang efektif dan efisien
Judul praktik	: Tulisan formal atau non formal
No. Kurikulum	: 6.1.3
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai gaya tulisan yang berbeda.

II. TEORI

Komunikasi Tertulis

Tulisan yang efektif

Ketika kita menulis nada dan gaya menulis dapat mengatakan sebanyak mungkin tentang kita sendiri sebagai topik pembicaraan. Cara kita menulis sesuatu dapat menjadi sama penting dengan apa yang kita tulis. Dalam rangka meningkatkan efektifitas kita baik sebagai pembaca dan penulis, kita harus memberi perhatian dan menjawab pertanyaan berikut di bawah ini:

- Bagaimana keinginan kita untuk menghadirkan diri kita sendiri dalam tulisan?
- Ditujukan kepada siapa? Bagaimana seseorang menghasilkan gagasan?
- Adakah standard format yang diikuti?

Pertama, kita sebaiknya mulai dengan informasi yang sudah kita ketahui alasan menulis: Apa yang ingin kita penuhi? Menjual? Memberitahu? Mengilhami? Mengambil tindakankah? Pertama kali katakan dengan jelas alasan mengapa kita menulis, proses itu sendiri membantu kita untuk jangka panjang.

Membentuk/merangsang gagasan kita

Apakah kita menggunakan komputer atau tidak, langkah pertama adalah menulis pada daftar apa yang kita inginkan untuk memenuhinya dengan selebar yang sedang kita tulis. Jadilah yang spesifik. Jadilah yang biasa. Pikirlah sebanyak mungkin yang kita bisa brainstorming? Mereka dapat berupa daftar atau gagasan acak. Jangan bosan menempatkannya tersusun. Jangan bosan dengan mengeja atau memberi tanda baca atau tata bahasa. Hanya menggagaskan gagasan sebanyak yang kita bisa. Jangan berhenti menuliskan suatu gagasan karena kita mungkin "kedengarannya bodoh" atau kita khawatir seseorang lain akan mentertawakannya. Tidak ada seorangpun melihat daftar ini kecuali kita sendiri. Orang seringkali membuang gagasan yang baik karena mereka pikir, mereka terlalu nyata atau



terlalu bodoh atau bahwa seseorang lain mungkin memikirkan mereka. Jangan merendahkan diri atau kita akan kehilangan beberapa gagasan yang baik. Sekali kita mempunyai ide-ide yang bisa kita pikirkan (dan ingat, kita selalu dapat menambahkan sesuatu setelah ide-ide didapat), waktunya untuk membuat daftar yang lain.

Mengorganisasi pikiran

Sekarang sudah waktunya mengorganisir pikiran. Salah satu tulisan yang paling penting adalah menyalahkan orang yang membuat perhatian orang pecah dan informasi yang tidak fokus. Mengorganisir informasi tidak hanya menyelesaikan kedua masalah pada saat bersamaan ini akan membantu kita menemukan fokus yang memberi tulisan kita suatu struktur/bentuk. Tempatkan item pertama yang paling penting, selanjutnya kerjakan sampai sekecil-kecilnya. Kita dapat mengerjakannya secara visual dengan menarik item-item ini ke atas atau ke bawah pada daftar (beri tanda dengan tambah/+ atau tanda kurang/-). Sekarang kita sudah menciptakan struktur dokumen kita , rangka, kita sudah memiliki kop judul, kita hanya perlu mengisi tempat yang kosong, tulislah tiap-tiap topik di bawah kop judul. Jangan merendahkan diri sendiri. Hanya menulis. Jika kita tidak menulis apa yang kita katakan, selanjutnya hanya terus menulis. Kita dapat menambahkannya atau menggantinya kemudian. Tulis sebanyak mungkin atau sesedikit mungkin seperti yang kita inginkan. Semakin banyak kita menulis semakin banyak yang kita kerjakan, tetapi lebih lama tidak lebih baik. Kita ingin mencapai sasaran kita ditempat lain dan ketika kita memenuhinya, berhentilah menulis. Karena kita mengisi di tempat yang kosong, mungkin kita merasa perlu untuk menggantinya atau menyusunnya kembali garis-garis besar yang sudah ditulis, dipersilahkan memperbaikinya.

Revisi: Menyempurnakan presentasi

Sekarang kita sudah menulis, sekarang saatnya untuk menuliskan kembali. Hal ini merupakan bagian paling tidak disukai orang, karena mereka berpikir apa yang mereka tulis sudah sempurna. Biasanya tidak demikian, bahkan seorang profesional pun banyak menghabiskan waktu untuk menulis. Semua tulisan berkaitan dengan uji dan coba. Kita harus mengedit pekerjaan kita, baik dalam pikiran ketika kita menulis ataupun pada halaman kertas atau monitor komputer setelah kita menulis konsep awal. Kita harus tahu apa yang ingin dipenuhi; mampu mengenal apakah iya atau tidak bahwa kita telah mencapai tujuan. Kita menulis kembali, apa-apa yang telah kita tulis, kita harus menyesuaikan bahasa untuk efek yang optimum dan secara tetap meyakinkan kita dari konsistensi, berkesinambungan, dan presentasi yang sempurna. Bila memungkinkan, buanglah segala sesuatu yang bukan inti. Kita ingin membuat kertas kerja kita dengan ringkas dan jelas. kalimat-kalimat ringkas



lebih baik dari pada kalimat yang panjang-panjang Sederhana, kata-kata yang umum lebih baik dibandingkan kata-kata yang panjang, seperti biasanya.

Komunikasi formal dan tidak formal

Suatu kenyataan, bahwa penulisan kita berbeda dalam situasi yang berbeda pula. Menulis suatu tugas sangat berbeda dengan menulis suatu catatan untuk tukang susu, atau surat cinta, atau post card kepada seorang teman. Dalam semua ragam cara penulisan, kita menggunakan gaya yang kedengarannya betul untuk suatu situasi. Banyak perbedaan diantara gaya yang dilakukan dalam komunikasi formal dan tidak formal. Kita dapat mengatakan bahwa suatu post card untuk seorang teman merupakan komunikasi 'informal' akhir dari spektrum, dan sesuatu seperti dokumen legal merupakan komunikasi yang 'formal'/'resmi'. Ada dua bait dari menulis untuk mengilustrasikan perbedaan antara yang formal/resmi dan gaya yang tidak formal/tidak resmi.

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN PRAKTIKUM

1. Berikut ini adalah daftar sejumlah fitur gaya tulisan, tentukan apakah gaya tulisan tersebut formal atau informal

FITUR GAYA	FORMAL	INFORMAL
PENEKANAN		
KATA-KATA PENDEK		
KATA-KATA PANJANG		
PENGGUNAAN "SAYA" DAN "KAMI"		
PENGGUNAAN PERTANYAAN		
PENEKANAN MENGGUNAKAN TANDA SERU (!)		
SAPAAN INDIVIDU		
KALIMAT-KALIMAT PANJANG		



KATA-KATA SEPERTI "BAIKLAH" DI AWAL KALIMAT		
KATA-KATA EVALUATIF (PENILAI) YANG SAMAR SEPERTI "MENYEDIHKAN"		
PENGGUNAAN BENTUK PASIF		
GENERALISASI		
KATA <i>SLANG</i>		
PENGGUNAAN PERBANDINGAN KONTRAS		
PENGGUNAAN SUBBAGIAN		
ISTILAH-ISTILAH TEKNIS		

2. Tunjuk seorang ketua untuk kelompok saudara untuk menyajikan hasil diskusi kalian di depan kelas.

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Colona, S. B. 2007. Quality building Smt 2. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. DELTA ILO, Turin Italy.



Latihan No.	: 20
Pokok bahasan	: Berkomunikasi yang efektif dan efisien
Judul praktik	: Jendela Joari
No. Kurikulum	: 6.1.4
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu mengungkap keyakinan, nilai dan sikap pribadi anda serta menerima umpan balik tentang bagaimana orang lain memandang diri anda.

II. TEORI

Faktor-faktor yang mengarahkan komunikasi efektif.

Terdapat banyak faktor yang mengarahkan komunikasi efektif. Pertama, kita akan memperkenalkan kedua faktor yang berhubungan dengan orang yang berkomunikasi, unsur-unsur manusia dari proses komunikasi. Faktor-faktor ini adalah:

- Pengetahuan sendiri
- Memahami orang lain

Pengetahuan sendiri

Karena kita sudah melihat dari bab sebelumnya, saran pertama dalam menentukan batasan adalah suatu dugaan yang sehat dari diri sendiri. Dalam bab ini kita berhubungan dengan pengetahuan sendiri sebagai langkah awal berkomunikasi yang efektif. Memahami diri sendiri merupakan kesadaran akan kekurangan pengetahuan kita. Hal ini perlu diikuti dengan cara membatasi diri termasuk bagaimana anda mempunyai inisiatif dan respon dalam berkomunikasi pada situasi yang berbeda.

Memahami orang lain

Menjadi seorang komunikator yang efektif, pemahaman diri berhubungan erat dengan pemahaman sasaran komunikasi kita: bagaimana mereka menerima dan mengirim pesan; latar belakang pengetahuannya tentang pokok permasalahan; disposisi mereka terhadap itu; dan meningkatkan kemana pesan itu berorientasi. Pada kesempatan apa penerima pesan mendapat umpan balik dan mendapat informasi tentang penggunaan umpan balik ini dipakai dimana? Supaya menjadi komunikator yang efektif kita harus mengikuti beberapa prinsip panduan:

- Menjelajah keinginan dan perasaan: Membuka pertanyaan adalah mengundang berbicara lebih banyak sekitar subjek.



- Tafsiran/ringkasan: Orang yang mengulang kembali ringkasan bicara dengan cara baru dari apa yang ia dengar dan berefek kembali kepada pembicara, dalam efek untuk mengecek ketelitian. Hal ini untuk menghindari kesalahpahaman dan membiarkan pembicara mengetahuinya bahwa ia sudah didengar.
- Meningkatkan partisipasi: Komunikator efektif membuat orang merasa seperti anggota dari tim dengan dapat diakses oleh mereka, dan memperlihatkan, bukan hanya dengan kata-kata, dimana mereka peduli dengan diri sendiri. Karena mereka tahu bahwa suatu tim tidak dapat dibangun diluar orang-orang yang merasa tidak sama.
- Tes untuk konsensus: Test untuk memastikan orang-orang sungguhsungguh menyetujui hal-hal yang esensi.
- Menjadi pro aktif: menciptakan kesempatan sendiri dan mengarahkan alur dari pilihan kita, menentukan tujuan dan bekerja untuk mencapainya.
- Menghindari kurang percaya diri dalam berbicara: Kepercayaan diri orang menginspirasi kepercayaan diri terhadap yang lain: Pendengar mereka, keompok mereka, bos mereka, pelanggan mereka, dan teman mereka. Untuk mendapatkan keparcayaan diri dari yang lain adalah salah satu kunci jalan dimana kepercayaan diri orang menemukan keberhasilan.

Maka komunikasi adalah berbeda dengan berbicara. Jika kita ingin berkomunikasi secara efektif dengan orang lain kita perlu memikirkan tentang kebutuhan, pandangan, perasaan, pengetahuan dan memahami orang lain yang akan dibawa kedalam pembicaraan. Mereka mungkin berbeda dengan pandangan kita. Komunikasi efektif membutuhkan pengetahuan dan memahami kebutuhan orang lain, keinginan orang lain dan maksud orang lain.

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.



V. PELAKSANAAN

1. Para peserta didik akan dikelompokkan berpasangan. Mereka akan melihat jendela Joari yang digambarkan di bawah ini.
2. Setelah membaca penjelasannya, tiap peserta didik melengkapi tiap jendela dengan 3 frase sederhana.
3. Bentuklah pasangan dengan anggota kelompokmu dan ceritakan apa yang nyaman anda ceritakan pada rekan anda.
4. Tiap pasang dalam satu kelompok harus mengikuti petunjuk berikut:



Petunjuk: Keempat jendela di atas menggambarkan hal-hal berikut:

Buka: Jendela yang terbuka merupakan bagian dari kesadaran diri kita sendiri, sikap, perilaku, motivasi, nilai, dan cara hidup kita yang kita sadari dan diketahui oleh orang lain. Kita bergerak dalam daerah ini dengan bebas. Kita adalah "buku yang terbuka".

Buta: Ada hal-hal tentang diri kita yang tidak kita ketahui, tapi bisa dilihat oleh orang lain dengan lebih jelas; atau hal-hal yang dalam bayangan kita benar-benar ada dalam diri kita dengan berbagai alasan, namun sama sekali tidak bisa dilihat oleh orang lain. Saat orang lain mengatakan apa yang mereka lihat (umpan balik), dengan cara yang bertanggung jawab dan mendukung, dan kita bisa mendengarnya; dengan cara itulah kita bisa menguji kebenaran siapa diri kita dan bisa berkembang.

Tersembunyi: Daerah kita yang tersembunyi tidak bisa diketahui oleh orang lain kecuali jika kita membukanya. Ada hal-hal yang menurut kita lebih baik dan nyaman jika kita simpan untuk diri kita sendiri, dan juga ada hal-hal yang takut kita



ungkapkan. Tingkat sampai mana kita membagi diri kita dengan orang lain (membuka diri) adalah tingkat sampai mana kita bisa dikenal.

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Colona, S. B. 2007. Quality building Smt 2. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. DELTA ILO, Turin Italy.



Latihan No.	: 21
Pokok bahasan	: Hubungan interpersonal
Judul praktik	: Studi kasus : membangun hubungan
No. Kurikulum	: 7.1.1
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu memahami hubungan baik manusia dengan pembantu pekerja lainnya.

II. TEORI

Berinteraksi dengan orang lain

Belajar mengenal dan mengutarakan perasaan adalah suatu langkah penting dalam membangun hubungan baik antara pribadi. Karena orang tidak mengutarakan perasaan mereka, situasi tidak menyenangkan akan menyebabkan perasaan yang tidak menyenangkan cenderung terbentuk dan di keluarkan dengan "ledakan kemarahan" atau penyakit psikis seperti sakit kepala dan sakit perut. Karena itu mengutarakan perasaan dapat menjadi risiko bisnis jika tidak hati-hati atau tidak bijaksana. Suatu fakta untuk mengingatkan persahabatan dengan orang lain bahwa orang lain juga berperasaan. Ketika orang menyembunyikan perasaan, mungkin kita sulit memahami mereka. Dapat mengenali perasaan orang lain merupakan hal yang penting dan bermanfaat. Jika orang bersedia "mendengarkan" perasaan orang disekitar mereka, mereka akan memperbaiki hubungan. Dengan mengenal perasaan orang lain, pekerja juga akan menghindari situasi dimana perasaan mencapai "titik panas".

"Supaya berhasil dalam pekerjaan orang harus berkompetensi dalam dua aspek di pekerjaan. Satu diantaranya adalah kemampuan teknik dari pekerjaan itu sendiri dan yang lainnya hubungan antar pribadi".

Beberapa orang diantara kita memiliki keterampilan teknik yang bagus, mempunyai kesulitan dengan ketrampilan sosial mereka. Mereka bekerja dengan baik dan mengerjakan pekerjaan mereka dengan serius, mereka juga memberi jaminan kepada orang-orang yang bekerja. Hasilnya 85% orang-orang yang kehilangan pekerjaan, bukan karena mereka kurang keterampilan dasar, tetapi mereka tidak bisa bekerjasama dengan orang. Ketika



orang menjadi terganggu atau marah dengan yang lainnya, mungkin mereka tidak akan mengatakan apapun. Tentu saja dalam situasi tertentu orang sebaiknya tidak mengutarakan perasaan mereka. Oleh karena itu orang dapat mengutarakan perasaannya dengan beberapa cara yang tidak menghina atau “menjatuhkan orang lain”. Dalam prakteknya, orang dapat mengutarakan perasaannya dengan caranya masing-masing yang menguntungkan kedua belah pihak. Beberapa masalah dalam hubungan antar pribadi dihasilkan dari orang yang tidak melihat “mata ke mata”, atau karena persepsi yang berbeda-beda. Terjadi banyak kesalahpahaman ketika orang menganggap hanya ada satu cara melihat suatu problem atau situasi. Pekerja menganggap orang lain seperti yang mempunyai hubungan baik dengan orang lain.

Jika pekerja dapat “memadamkan” perasaan mereka ditempat kerja, mungkin tidak perlu lagi mempelajari tentang hubungan antar pribadi. Bagaimanapun orang pasti punya perasaan sepanjang waktu, yang mempengaruhi bagaimana mereka bersikap. Beberapa orang mendapat kesulitan menguasai perasaan mereka sendiri. Karena itu untuk mengendalikan perasaan ada cara tertentu untuk dimunculkan dengan cepat atau lambat: misalnya suasana hati yang tidak enak, sakit kepala, atau kemarahan yang muncul tiba-tiba karena suatu masalah yang kecil. Sebagian orang bisa lebih mudah mengerti terhadap perasaannya oleh karena itu dia mampu mengenali dan mengutarakan perasaannya. Perasaan tertentu seperti marah dan frustrasi mungkin sulit diatasi di tempat kerja. Orang yang belajar mengutarakan perasaan negatif dengan cara yang konstruktif seperti mereka lebih mudah memiliki hubungan yang baik dengan orang lain. Memahami perasaan orang adalah penting untuk mengetahui bahwa kita bukanlah satu-satunya yang memiliki perasaan. Kita harus peduli terhadap perasaan orang lain. Orang yang dapat memahami perasaan orang lain dapat menghindari konflik dan dapat memberi kemudahan kepada mereka ketika konflik muncul. Mengenal perasaan orang lain merupakan suatu ketrampilan berharga yang dapat menolong karyawan bekerja dengan orang lain lebih efektif.

Belajar mendengarkan sesuatu dan mengenal orang lain.

Orang tidak selalu mengutarakan emosi yang dirasakan mereka sebenarnya. Kadang-kadang orang mengatakan sesuatu yang sesungguhnya tidak mereka maksudkan. Jika beberapa diantara mereka merasa tidak baik tentang mereka sendiri, sering kali terjadi, kita dapat menolong mereka merasa lebih baik.

Belajar bagaimana dan kapan mengutarakan perasaan.

Adalah mudah memahami seseorang ketika kita tahu bagaimana yang dia rasakan. Pekerja yang mengutarakan perasaannya secara bijaksana, biasanya akrab dengan orang lain.



Kadang-kadang lebih baik diam dengan perasaan kita, sebagai contoh kita boleh marah terhadap sesuatu di rumah dan di luar melemparkan kemarahan kepada orang lain misalnya: di tempat kerja karena mereka penolong. Kadangkadang juga bijaksana bila sedikit bicara dan menunggu bagaimana teman kerja kita bereaksi terhadap apa yang kita katakan. Bagaimanapun jika kita merasa perlu mengutarakan perasaan terhadap sesuatu, utarakanlah selalu dengan jujur.

Ingatlah selalu bahwa perasaan dapat berubah.

Belajar terus tentang sesuatu dapat membantu kita untuk mengubah perasaan kita. Kadangkadang kita berfikir bahwa kita mempunyai perasaan "jelek", oleh karena itu kita takut mengubahnya. Tetapi kita lebih baik dapat mengendalikannya dengan cara mengubah perasaan kita.

Petunjuk dapat menolong kita mengenal perasaan yang berbeda.

Ketrampilan ini disebut "mendengarkan perasaan". Adalah suatu kemampuan mendengar perasaan diluar kata-kata. Faktanya adalah seseorang tidak dapat mengekspresikan perasaannya dengan kata-kata, namun tidak berarti orang itu tidak memiliki perasaan. Carilah petunjuk berikut yang dapat menolong kita memahami kita orang lain:

- Ekspresi wajah
- Kata-kata
- Nada suara
- Gerakan tubuh/isyarat
- Postur tubuh

Buktinya kita tidak dapat selalu melakukan sesuatu terhadap penyebab perasaan yang tidak bermasalah. Yang penting adalah mendengar perasaan. Ini dapat membantu seseorang dengan cara mengetahui orang itu memahami masalahnya sendiri. Orang yang menyembunyikan perasaan mereka dan tidak mengutarakannya perlu belajar cara mengekspresikan perasaannya. Masalah bagi orang yang tidak mengutarakan perasaannya seringkali diabaikan orang lain, sebab mereka tidak peduli akan perasaan orang lain.

Mempersedikit masalah

Ketika orang bekerja bersama mereka terikat dengan beberapa masalah. Ketika orang mendiskusikan permasalahan secara terbuka, dengan bijaksana, mereka sepertinya memiliki hubungan yang baik. Orang yang akrab satu dengan yang lain akan lebih bahagia dalam pekerjaan mereka dan bekerja lebih efektif.

Cara menghindari masalah:



1. **Jangan mengambil orang sebagai jaminan.** Setiap karyawan sebaiknya diberi perhatian. Usaha dari setiap karyawan sebaiknya diketahui. Organisasi sebaiknya juga menghargai setiap usaha sesuai dengan kebutuhan setiap karyawan.
1. **Pengaruh persepsi terhadap hubungan antar pribadi.** Apa itu persepsi? Persepsi adalah cara kita melihat, mendengar dan mengerti sesuatu kejadian atau orang. Hubungan kita dengan orang lain berpengaruh besar dengan bagaimana kita "melihat atau "mendengar" Kadang-kadang kita bermasalah melihat orang lain dengan apa yang ada pada mereka. Hal ini memberi pengaruh bagaimana kita berhubungan dengan mereka. Ketika seseorang melihat sesuatu berbeda, mereka mungkin salah mengerti satu sama lainnya. Untuk menghindari konflik di tempat kerja, penting untuk memahami fakta-fakta berikut tentang persepsi.
 - **Persepsi itu unik.** Kita melihat sesuatu secara berbeda. Tidak ada dua orang yang sama.
 - **Persepsi itu pribadi.** Kita melihat sesuatu sebagai apa yang kita lihat menurut diri kita. Kita kadang-kadang hanya melihat apa yang kita ingin lihat. Perasaan kita dan prasangka kita membedakan bagaimana kita melihat sesuatu.
 - **Persepsi dihubungkan dengan pengalaman kita.** Orang tua kita, pengajar kita dan teman kita mengajarkan kepada kita melihat sesuatu dengan cara yang benar. Kadang-kadang kita melihat sesuatu dengan cara yang salah karena pengalaman masa lalu kita.
 - **Persepsi itu selektif.** Kita seringkali hanya melihat sebagian dari masalah dari suatu situasi. Sebagai contoh, jika beberapa hal terjadi, kita sepertinya tidak banyak mengingat yang pertama dan yang terakhir.
 - **Bagaimana kita menjelaskan sesuatu persepsi, apa yang kita lakukan.** Sebagai contoh kita memutuskan bagaimana bertindak terhadap seseorang berdasarkan kesan kita kepadanya.
 - **Persepsi akan berubah.** Kita melihat sesuatu berbeda pada waktu yang berbeda, bergantung pada perasaan kita, dimana dan dengan siapa kita. Kita juga belajar persepsi baru dan membentuk pengalaman baru kita.
2. **Memberi dan menerima umpan balik.** Sebaiknya kita tahu dan menghargai keutamaan memberi dan menerima umpan balik. Umpan balik sebaiknya dihargai dan diberikan pada waktu tertentu secara regular. Umpan balik yang lambat mungkin tidak ada nilainya buat seseorang. Kurang umpan balik akan merusak hubungan antar pribadi dan bertentangan dengan efisien pekerjaan.



Menggunakan pesan "saya"

Ketika kita tidak menyukai apa yang dilakukan seseorang, merupakan hal yang mudah untuk mengatakan sesuatu dan menghina dirinya atau merendahkannya. Kita sering mendengar dan mengatakan: "Kamu bodoh", "Berhenti melakukan itu", "Kamu membuat saya gila!" Ada cara lain untuk mendapatkan nilai sendiri tanpa merendahkan orang lain. Cara ini disebut pesan "saya". Ada tiga bagian:

1. Apa yang dilakukan orang yang membosankanmu
2. Kita sedang merasakannya
3. Bagaimana kelakuan orang mempengaruhi saudara

Pesan "saya" adalah suatu teknik komunikasi dimana pusat perhatian adalah pada orang yang memberikan umpan balik. Pendekatan ini bermanfaat khususnya untuk menyampaikan pesan negatif. Kita akan menggunakan sedikit contoh untuk mengulas teknik ini:

1. Katakan: Ketika saudara berbicara terlalu cepat saya frustrasi, karena saya tidak mengerti apa yang saudara katakan.

Jangan mengatakan: Anda berbicara terlalu cepat. Perlahan-lahanlah.

2. Katakan: Ketika saudara tidak mendengar instruksi saya, saya menjadi tidak sabar, karena saya merasa menghabiskan waktu memberitahumu.

Jangan katakan: saudara tidak pernah mendengar. saudara lebih baik mendengar yang baik saat ini.

3. Katakan: Ketika saudara tidak melakukan pekerjaan saudara, saya jadi marah, karena hal ini telah membuat pekerjaan kita bertambah banyak.

Jangankatakan: saudara malas! Saudara tidak pernah melakukan pekerjaan sebanyak yang kami kerjakan.

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.



V. PELAKSANAAN

1. Baca studi kasus berikut dan jawab pertanyaan yang tercantum di bawah ini.

Studi Kasus A

Ketika Wawan memulai pekerjaan barunya, ia seorang yang ramah, terbuka dan tidak sedikitpun diintimidasi oleh superior. Wawan berdedikasi, banyak waktu untuk membangun hubungannya dengan pekerja lain. Hasilnya? Atasannya terkesan dengan ketrampilan kemanusiaannya dan kontribusi yang dibuat terhadap anggota dari tim. Itu terbayar kembali satu tahun kemudian ketika wawan dipromosikan menjabat supervisor ditempat lain. Namun demikian Wawan berkonsentrasi dalam pengembangan hubungan dengan pekerja lain. Itu tidak berarti dia mengabaikan yang lainnya. Ia membuat semuanya memungkinkan untuk menjaga hubungan yang baik dengan supervisor langsungnya. Ia memberitahu dan selalu membuat kepastian bahwa ia telah bersedia mengikuti melalui proyek-proyeknya. Ia hanya membiarkan keterampilannya membangun hubungan yang positif dengan orang lain yang berbicara untuknya.

Pertanyaan untuk diskusi :

- Apa yang kita pikirkan tentang perilaku Wawan?
- Bagaimana pikiran kita tentang keterampilan kemanusiaan akan berdampak dalam membangun suatu zona yang menyenangkan di dalam lingkungan pekerjaan saudara?

Studi Kasus B

Ketika Yogi mendapat pekerjaan yang pertamanya dia berkonsentrasi hampir semua perhatiannya dalam keakuratan dan jumlah pekerjaannya. Segera tingkat produktifitasnya lebih tinggi dibandingkan setiap enam pekerja pembantunya dan ia membuat tidak ada rahasia terhadap lainnya. Apakah Yogi menerima penghargaan dari supervisornya? Ya, tetapi bersamaan dengan itu, ia secara keras diingatkan bahwa ia adalah bagian dari satu tim dan "menyebarkan" outputnya menyebabkan penolakan dan mengecewakan produktifitas orang lain. Selain dari pada itu keterampilan yang baik sekali yang ditunjukkan Yogi, ia tidak belajar terhadap keseimbangan antara kompetensi teknik dengan hubungan kemanusiaan yang baik. Ia tidak belajar bahwa usaha dedikasinya terhadap pencapaian tujuan personal dapat mempunyai dampak negatif dalam produktifitas orang lain. Ia buta terhadap "gambar besar" yang melibatkan gedung dan menjaga hubungan yang baik dengan antara pembantu kerja dengan superiornya.

Pertanyaan untuk diskusi :



- Jika kita adalah Yogi, bagaimana kita dapat mengelola kemampuan keterampilan kita tanpa merusak produktifitas orang lain?
 - Bagaimana kompetensi individu menjadi diseimbangkan dalam rangka menjadi alat yang bermanfaat untuk anggota-anggota dari suatu organisasi?
3. Presentasikan hasil dari diskusi kita kepada pengajar dan anggota kelompok lainnya.

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Colona, S. B. 2007. Quality building Smt 2. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. DELTA ILO, Turin Italy.



Latihan No.	: 22
Pokok bahasan	: Hubungan interpersonal
Judul praktik	: Keterampilan belajar bekerja sama
No. Kurikulum	: 7.1.2
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu menganalisis praktek bekerjasama.

II. TEORI

Menjaga hubungan interpersonal dan belajar

Keutamaan dari keakraban dan membantu pekerjaan orang lain tidak bisa disepelekan. Tidak seorangpun sungguh-sungguh berhasil sempurna karena dirinya sendiri. Orang harus mau memberikan dan menerima bantuan untuk mencapai tujuan dari kelompok dan menyelesaikan tugas individu. Ketika orang menolak memberi bantuan kepada orang lain, akan sulit bagi kelompok untuk mencapai tujuan dan menyelesaikan tugas individu. Orang mungkin tidak bisa menyelesaikan tugas pribadi mereka tanpa bantuan orang lain. Orang mendapat pengetahuan lebih dan kepercayaan diri ketika mereka bekerja sama, dari pada bersaing satu sama yang lain. Seperti pembuat keputusan yang aktif, karyawan mendapat penghargaan yang lebih besar, memperlihatkan semangat yang lebih besar pada pekerjaan mereka, dan lebih menginvestasikan pekerjaan mereka sebagai sesuatu yang mereka nilai, dari pada sesuatu yang mereka kerjakan hanya untuk perusahaan. Dengan bekerjasama, mereka melihat satu sama lain untuk kesepakatan dan belajar memberi dukungan.

Keterampilan bekerja sama

Bekerja sama tidak hanya suatu semangat; ini adalah suatu ketrampilan yang dapat kita pelajari. Proses ini perlu waktu. Hal ini mungkin mengulangi penentuan tujuan, menyelenggarakan diskusi, dan membuat banyak start baru. Kita tahu dari studi akhir-akhir ini, bagaimanapun usaha awal ini berharga untuk waktu yang telah dipakai. Bekerjasama menempatkan suatu sikap yang menunjukkan kepuasan atas pekerjaan yang dilakukan



dengan baik. Pada sisi yang praktis ketrampilan bekerja sama tidak muncul lebih alami dari pada keterampilan membaca; mereka perlu diajari dan mempraktekannya. Kegiatan berikut akan memberi kita kesempatan praktek dengan membantu dan bekerja dengan orang lain.

Banyak orang secara teknis pintar, tetapi hubungan antar manusia kurang, karena mereka tidak menyadari bahwa hanya dengan mengetahui bagaimana melakukan suatu pekerjaan bukanlah suatu kunci keberhasilan. Untuk memproduksi hasil, banyak diantara kita bergantung pada orang lain dan memerlukan pengetahuan bagaimana bekerja dengan orang lain. Sebelum sesuatu dapat dikerjakan dengan baik ada beberapa hubungan antar pribadi yang perlu di pelajari dan dipraktekan.

Beberapa individu meremehkan miskinnya mendapatkan hubungan antar personal. Mereka tetap ada dan berkonsentrasi pada produktifitas personal serta mengingkari fakta bahwa mereka adalah bagian dari struktur "kerja kelompok", yang hanya dapat menjalankannya dengan efisien karena karena memberi lebih banyak perhatian hubungan manusia. Mempraktekan hubungan yang baik, adalah hal yang penting untuk memperbaiki hubungan kerjasama dengan semua anggota suatu organisasi, dari wakil ke atasan. Komunikasi harus terbuka dan sehat. Kualitas hubungan apapun akan mempengaruhi produktifitas individu tersebut.

Hal berikut mungkin memberi penekanan pada keutamaan kerjasama untuk memenuhi tujuan kelompok :

- Setiap orang perlu memahami permasalahan secara total
- Setiap individu perlu memahami bagaimana dia mengatasi permasalahan.
- Setiap individu perlu menyadari bagaimana yang lain dapat mengatasi permasalahan.
- Setiap orang perlu mengenali permasalahan orang lain untuk membantu mereka membuat kontribusi mereka yang terbaik.
- Orang harus mau memberi dan menerima bantuan untuk mencapai tujuan kelompok dan tugas perorangan mereka
- Ketika mereka menolak memberi bantuan kepada orang lain, akan lebih sulit mencapai tujuan kelompok dan menyelesaikan tugas individu.
- Orang-orang mungkin tidak bisa menyelesaikan tugas individu mereka tanpa bantuan dari orang lain.

Panduan untuk memperbaiki hubungan antar pribadi

Perlakukan orang lain seperti kita memperlakukan kepada diri sendiri :

- Jangan bergosip
- Bergembiralah



- Hindari sarkasme dalam menilai orang lain
- Jadilah seorang pendengar yang baik
- Mempraktekkan sikap yang baik
- Hindari sikap kasar
- Jagalah kesehatan
- Mengatasi masalah antar pribadi

Dalam rangka memecahkan masalah antar pribadi kita harus menekankan hal-hal sebagai berikut:

- Perasaan seperti marah yang tidak ada selesainya ketika perasaan tidak diekspresikan. Mereka mungkin mulai emosi dan ledakan kemarahannya datang belakangan.
- Orang yang menjaga perasaan mereka dengan tidak mengutarakannya perlu belajar beberapa cara untuk dapat mengutarakan perasaannya.
- Permasalahan dari orang yang tidak mengutarakan perasaannya seringkali diabaikan orang lain, hanya karena mereka tidak peduli kepada mereka.
- Keterampilan ini disebut "mendengarkan perasaan". Ini adalah kemampuan mendengarkan perasaan dengan luar biasa.
- Fakta bahwa kita tidak selalu melakukan sesuatu tentang penyebab perasaan yang tidak ada artinya. Hal penting adalah dapat mendengarkan perasaan. Hal ini dapat membantu seseorang hanya untuk mengetahui seseorang lain untuk mengerti.

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN

1. Tiap kelompok akan menganalisa situasi berikut dan menjawab pertanyaan berikut:
"Bayangkan bahwa satu dari teman sekolah kita sakit dan tidak dapat hadir di sekolah untuk beberapa waktu. Kita telah merencanakan menyiapkan laporan bersama yang



sedang ditunggu pengajar dalam rangka memberi lampu hijau untuk persiapan pekerjaan diploma untuk dikerjakan pada akhir semester.

- Apakah kita bersedia membantu atau menolak karena kita pikir hal ini bukan urusan saudara?
 - Bagaimana kita secara individu membantu memecahkan masalah?
 - Bagaimana seluruh kelompok membantu memecahkan masalah?
2. Pikirkan contoh lainnya bagaimana memberi dan menerima bantuan yang diperlukan dalam pekerjaan yang kita pegang di luar sekolah atau di perkumpulan siswa.
 3. Pikirkan contoh lain dimana penolakan seseorang memberi atau menerima bantuan dalam suatu situasi yang menghasilkan kegagalan untuk mencapai tujuan individu dan/tujuan sekolah.
 4. Presentasikan hasil dari diskusi kepada pengajar saudara dan anggota kelompok lainnya.

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Colona, S. B. 2007. Quality building Smt 2. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. DELTA ILO, Turin Italy.



Latihan No.	: 23
Pokok bahasan	: Hubungan interpersonal
Judul praktik	: Mari kita menyetujui ketidaksetujuan
No. Kurikulum	: 7.1.3
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu menjelaskan bagaimana mengurangi ketidaksetujuan.

II. TEORI

Membuat yang terbaik dalam berhubungan

Kita sudah berinteraksi dengan orang-orang seperti: keluarga, teman, pengajar, tetangga, pegawai, pelanggan, supervisor, asisten, dan orang-orang pemasaran, orang yang emosi dan intelek. Kita perlu talenta mereka. Kita perlu kerjasama mereka. Kita perlu dukungan emosi dan mereka perlu kita untuk alasan yang sama. Beberapa orang memanfaatkan dan mengeksploitasi orang lain. Mereka tidak memberi apapun kepada mereka sendiri sebagai balasannya. Kita perlu menghargai orang dan apa yang mereka lakukan untuk memperkaya kehidupan mereka. Ketika kita membuat hubungan menjadi lebih baik, maka kita akan memahami arti keberhasilan yang sesungguhnya.

Ketika komunikasi dilakukan dengan kata-kata, sebagian besar dari kita dilakukan secara non verbal. Tindakan kita, postur tubuh, bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan nada suara berkomunikasi dengan orang lain. Seringkali, pesan ini tidak konsisten dengan kata-kata yang kita gunakan. Dan biasanya, pesan non verbal diberlakukan. Maka ketika seseorang mengatakan, "Saya akan menelepon anda minggu depan" dan tidak pernah menelpon, atau "saya akan mengirimmu beberapa informasi" dan kita tidak pernah mengirimnya. Maka kita tidak akan menjadi orang yang dipercaya (kita bisa menganalisa aspek-aspek tersebut lebih mendalam pada "komunikasi efektif dan efisien"). Berkomunikasi dengan baik merupakan hal yang penting untuk membangun hubungan yang efektif. Lanjutkan kata-kata kita dengan tindakan. Dan melanjutkan tindakan kita dengan kata-kata yang sesuai.



Memberi perhatian untuk mendapatkan perhatian

Memperhatikan diri sendiri dan orang lain adalah penting untuk membangun hubungan yang baik antar pribadi dengan orang lain di dalam kelompok kerja kita. Perhatian adalah proses dua arah. Ketika kita memperhatikan orang lain, mereka akan memperhatikan kita pula. Ketika kita memperhatikan seseorang, ini berarti kita ikhlas memberi kesempatan berpikir untuk kedua kalinya. Ini berarti kita menerima orang tersebut sebagai seseorang yang unik (persis seperti saudara) dengan perasaan, sikap, dan gagasan yang penting.

Tunjukkan perhatian kita untuk orang lain dalam kelompok kerja kita dengan :

- Beri mereka waktu dan perhatian,
- Sensitif terhadap kebutuhan mereka untuk didengarkan dan mengenal keunikan mereka
- Berempati

Karena latar belakang, kepribadian dan pengalaman mereka, mereka mempunyai interpretasi sendiri terhadap setiap situasi. Kita harus menerima nilai-nilai dan pendapat yang berbeda dari diri sendiri dengan mencoba "menyesuaikan diri dengan mereka". Ketika kita memberi perhatian, kita akan mengatakan bahwa setiap orang mempunyai sesuatu yang bermanfaat untuk diberikan. Kita bantu membangun rasa harga diri mereka. Mereka sebaliknya, saling memberi. Ketika orang lain mendengar kita dan memberi kita kesempatan berpikir untuk kedua kalinya, kita mengembangkan kepercayaan diri dan rasa harga diri yang lebih besar.

Hubungan permasalahan

Konflik sering dicirikan dan dihubungkan dengan masalah, termasuk :

- **Hal negatif dari sejarah.** Pihak-pihak yang berkonflik seringkali memiliki sejarah dalam berinteraksi.
- **Emosi yang kuat.** Perasaan diungkapkan pada kondisi sekarang dan sebagai peringatan dari kejadian yang lalu.
- **Salah persepsi.** Salah persepsi tentang orang lain dapat berdampak pada keinginan dan kemampuan kita memecahkan masalah secara kolaborasi.
- **Cara berkomunikasi yang lemah dan salah komunikasi.** Gagal mengutarakan buah pikiran kita dan perasaan kepada orang lain, atau berbicara secara baik, berbicara tanpa mempertimbangkan dampak kata-kata kita pada orang lain atau memilih waktu yang tidak tepat, lokasi atau bentuk dari komunikasi.
- **Hal negatif, mengulang perilaku negatif.** Hal yang kita lakukan, sering kali secara tidak sadar, membuat orang lain tidak senang, misalnya, membiarkan pengulangan interupsi atau gelisah.



- **Hal-hal lain yang berbeda.** Budaya, bahasa, gender, umur dan perbedaan lainnya dapat juga berkontribusi terhadap masalah hubungan personal.

Menganalisa, memecahkan dan mencegah masalah. Sekali sebuah masalah tidak dapat diatasi, maka selanjutnya kita akan menemukan penyebabnya. Menyatukan semua fakta-fakta yang ada hubungannya dengan masalah kemudian menganalisisnya untuk melihat apakah pecahan-pecahan masalah yang ditemukan cocok satu sama lainnya.

Untuk itu gunakan pertanyaan-pertanyaan berikut:

- Apa yang sedang terjadi?
- Siapa yang terlibat?
- Dimana lokasi masalah ditemukan?
- Kapan masalah terjadi?
- Mengapa hal itu menjadi satu masalah?
- Bagaimana masalah itu dapat dipecahkan dan dikontrol?

Memecahkan masalah

Segera setelah detail masalah diketahui kemudian tentukan strategi yang sesuai untuk digunakan mencari satu solusi. Jika kita dapat memecahkan masalah kemudian kita harus melangkah maju dan mengerjakannya, tetapi jika kita tidak dapat melakukannya, kemudian kita sebaiknya membandingkannya dengan orang lain yang dapat memecahkannya.

Masalah dapat dicegah

Karyawan merusak hubungannya dengan atasannya dan karyawan lainnya melalui keterlambatan dan ketidakhadiran.

- Kehadiran karyawan yang kurang baik akan menciptakan suatu gap kredibilitas dengan supervisor
- Sering lari dari tanggung jawab menyebabkan pekerja lain melakukan pekerjaan ekstra untuk pekerja yang tidak hadir
- Catatan yang menunjukkan banyaknya ketidak hadiran dan keterlambatan yang tercantum dalam data memungkinkan untuk dievaluasi oleh manager untuk meninjau ulang calon-calon yang akan dipromosikan.
- Jika ada pemberhentian sementara, pengurangan jumlah orang, atau ditugaskan kembali, pekerja dengan catatan yang kurang baik yang pertama dikeluarkan.

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.



- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN

1. Tiap kelompok akan mendiskusikan dan menjawab pertanyaan berikut dalam suatu cara yang jujur :
 - Bagaimana rasanya ketika seseorang tidak setuju dengan saudara?
 - Apakah kita memberi kritik yang konstruktif dan cara tidak agresif yang tidak membuat kita merasa takut atau menyerang?
 - Apakah anggota kelompok kita memperlakukan satu sama lain dengan hormat?
 - Sebaik apa kelompok kita dipasangkan dengan satu sama lain atau adakah ketegangan, diskriminasi?
 - Dalam hal ketidaksetujuan antara para anggota kelompok saudara, bagaimana kita tiba pada suatu perselisihan paham yang dibudayakan?
 - Apakah anggota kelompok kita melakukan secepatnya untuk meyakinkan bahwa perselisihan paham diminimalis?
2. Presentasikan hasil dari diskusi kita kepada pengajar kita dan anggota kelompok lainnya.

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Colona, S. B. 2007. Quality building Smt 2. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. DELTA ILO, Turin Italy.



Latihan No.	: 24
Pokok bahasan	: Pengembangan tim dan tim kerja
Judul praktik	: Apakah kita anggota tim yang partisipatif?
No. Kurikulum	: 8.1.1
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu menjelaskan pentingnya partisipasi dan kontribusi aktif dan bermanfaat bagi tim.

II. TEORI

Pengembangan tim kerja

Baik di dalam kelas maupun di tempat kerja, butuh waktu untuk membuat tim bersatu. Ada proses pengembangan alami yang harus dilalui oleh tiap tim. Memperhatikan evolusi (perubahan) ini berguna sehingga sebagai anggota tim kita bisa mempersiapkan diri untuk bekerja dengan efektif dalam tim tersebut.

Tahapan-tahapan pengembangan tim : **forming, storming, norming, performing**

Tahap Satu : Forming / Pembentukan

Ini adalah tahap untuk mengenal satu sama lain dan untuk membentuk komitmen individu pada tugas atau proyek yang akan dikerjakan. Situasi intinya adalah situasi yang tidak aman dan berhati-hati, dengan menunjukkan sikap aktif dan pasif, misalnya sikap aktif terlihat saat mencari peran dalam kelompok. Penghargaan terhadap peran ini yang dilakukan oleh anggota lain dalam kelompok tersebut dikenali dari kehadiran seseorang dan penerimaan terhadapnya dalam kelompok itu. Tahap ini mencakup pengujian untuk mengetahui batasan perilaku interpersonal (antar anggota kelompok) dan batasan perilaku terhadap tugas yang dihadapi. Pengujian hubungan interpersonal adalah pembangunan hubungan ketergantungan pada pemimpin atau anggota lain dalam kelompok.

Tahap Dua : Storming stage / Tahap Curah Gagasan

Setelah tim bekerja bersama selama beberapa waktu, kelompok tersebut akan meninggalkan tahap pembentukan dan memasuki tahap Curah Gagasan. Ini adalah tahap yang sulit dilalui oleh kelompok tersebut, tapi penting bagi kesehatan pengembangan kelompok.



Tahap curah gagasan dicirikan oleh perilaku-perilaku berikut :

- Para anggota kelompok mulai menunjukkan gaya aslinya.
- Ketidak-sabaran yang terus meningkat akan muncul ke permukaan akibat sedikitnya kemajuan yang dicapai.
- Para anggota akan saling masuk ke daerah anggota lain, dan hal ini akan mengganggu.
- Akan muncul ketidak-sepakatan umum tentang proses, tugas dan tujuan keseluruhan tim tersebut.

Tahap Tiga : Norming / Penormaan

Saat anggota kelompok mengetahui perbedaan-perbedaan mereka dan telah mengatasinya, mereka maju ke tahap pembentukan norma, tahap dimana mereka bertanya, "Hei, apa yang akan kita lakukan untuk menyelesaikan tugas kita?" Setelah melewati kesopanan dan kegugupan tahap Pembentukan dan mengatasi masalah ditahap Curah Gagasan, tim akan menginginkan pengkajian ulang tentang kemajuan dan fungsi yang mereka kerjakan. Karena anggota tim telah belajar mengatasi perbedaan diantara mereka dan konflik emosional sudah diredam, mereka akan punya lebih banyak waktu dan energi untuk fokus pada tujuan mereka. Para anggota kelompok mencari konsensus. Penggabungan pendapat dan masukan dari tiap individu mulai terjadi. Akhirnya, perbedaan-perbedaan antar individu diterima dan aturan baru untuk bekerja mulai disusun.

Tahap Empat : Performing / Bekerja—Tahap Aksi

Pembentukan, Curah gagasan, Penormaan dan kemudian Bekerja, tahap akhir dalam pengembangan tim. Tim yang bekerja adalah tim unit yang sangat efektif dalam memecahkan masalah, yang bisa meraih solusi dengan cepat dan bahkan bisa mendahului memecahkan isu-isu sebelum berubah menjadi masalah. Tahap ini hanya bisa dimulai ketika kelompok sudah merasa dan berpikir bahwa beberapa hal bisa diprediksikan, bahwa aturan hubungan antar anggota kelompok telah disetujui dan bahwa kelompok tersebut tidak perlu menegosiasikan apa yang sudah dibangun.

Sebuah tim dalam tahap bekerja akan :

- Bersikap produktif: tugas-tugas akan diselesaikan, dan tim akan mencari lebih banyak hal untuk dilakukan.
- Bersikap proaktif, dan tidak selalu menunggu arahan dari pihak manajemen.
- Menunjukkan kesetiaan pada kelompok, dan menghargai perselisihan pribadi.
- Mendorong pelajaran dan perkembangan personal.
- Peduli pada kesejahteraan dan perkembangan anggota tim

Proses pembentukan tim



Perkembangan melalui keempat tahap itu terjadi dengan jangka waktu yang berbeda untuk tim yang berbeda dan bisa terjadi sangat cepat atau sangat lambat. Ada tim yang tidak mengalami kemajuan, apalagi saat terjadi pergantian personel. Durasi dan intensitas tahap-tahap ini bervariasi dari satu tim ke tim lainnya. Mungkin membutuhkan waktu bulanan bagi sebuah tim untuk mencapai tahap bekerja, sementara tim lainnya hanya butuh waktu beberapa minggu saja. Dengan mengetahui bahwa hal ini adalah hal yang wajar untuk dilalui oleh tim, maka akan membantu tim kita dalam memahami dan mengantisipasi proses tersebut, dan mengambil tindakan untuk membangun hubungan kerja yang lebih produktif.

Kerja tim

Perkembangan kelompok kerja dalam organisasi berkaitan dengan bukti bahwa organisasi tersebut jauh lebih efektif jika diatur dalam cara yang partisipatif. Para pekerja perlu dilibatkan dalam proses pembuatan keputusan, yang hasilnya akan berdampak pada mereka. Keterlibatan pekerja tidak hanya mempengaruhi perasaan puas mereka, tapi juga membantu memastikan bahwa implementasinya bisa berjalan lebih mulus dibanding jika partisipasi mereka sangat sedikit atau tidak ada sama sekali.

Bekerja sama dengan yang lainnya

Organisasi adalah sekelompok individu yang bergabung bersama untuk mencapai tujuan bersama dengan bekerja sama dan membagi tugas diantara mereka. Untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan, seseorang harus menyelesaikan tugas individunya. Jarang sekali ada yang bisa menyelesaikan tugas individunya tanpa bantuan dari anggota yang lain; maka, tiap pekerja harus memberi dan menerima bantuan. Orang yang berhasil selalu mau menerima bantuan dari orang lain dalam bentuk saran, kritik, atau yang lainnya dalam menyelesaikan sebuah tugas. Orang yang berhasil juga selalu mau memberikan bantuan dalam bentuk ide dan saran.

Kolaborasi vs. *Kerjasama*

Meskipun dalam bahasa sehari-hari kita menggunakan kedua istilah ini dengan maksud yang sama, disini bisa dibedakan. Kolaborasi (=bekerja bersama) berarti membagi kerja, mungkin melakukan satu hal dengan paralel (bersama-sama mengerjakan satu hal tertentu). Kerja sama (= bersama-sama bekerja) lebih berarti melakukan pekerjaan yang berbeda untuk mencapai tujuan yang sama. Dalam tim manapun, tiap anggota tim mengerjakan pekerjaan tertentu, yang semuanya diperlukan untuk mencapai tujuan bersama.

Kelompok kerja



Kelompok kerja adalah hal mendasar dalam sejarah manusia dan masyarakat, karena ini merupakan cara yang paling masuk akal untuk melakukan tugas yang terlalu besar untuk dikerjakan sendiri. Sekarang, kelompok kerja semakin menjadi fakta dalam kehidupan organisasi. Saat ini, kita menemukan kelompok kerja yang relatif permanen di tempat kerja, seperti departemen, dewan perwakilan, dan kelompok kerja yang dibangun dengan basis sementara, misalnya tim untuk proyek tertentu dan komite pemecahan masalah. Ada banyak kelompok tidak resmi atau kelompok sosial juga didalam organisasi kerja. Bekerja di sebagian besar organisasi saat ini berarti bekerja dalam kelompok. Untuk menjadi manajer yang efektif, perlu mengetahui pentingnya bekerja melalui dan dalam kelompok. Alasan kenapa organisasi semakin mengandalkan metode operasi berdasarkan kelompok, karena kerumitan alami kegiatan organisasi. Sangat tidak mungkin seorang individu mengatasi, dengan memuaskan, banyak masalah dan keputusan bisnis yang harus di pecahkan. Orang-orang perlu bekerja dalam kelompok untuk menggabungkan pengetahuan dan kemampuan mereka untuk memecahkan masalah yang kompleks dan membutuhkan sejumlah kemampuan.

Alasan kenapa organisasi semakin mengandalkan metode operasi berdasarkan kelompok, karena kerumitan alami kegiatan organisasi. Sangat tidak mungkin seorang individu mengatasi, dengan memuaskan, banyak masalah dan keputusan bisnis yang harus di pecahkan. Orang-orang perlu bekerja dalam kelompok untuk menggabungkan pengetahuan dan kemampuan mereka untuk memecahkan masalah yang kompleks dan membutuhkan sejumlah kemampuan.

Kelompok kerja dan manajer

Kelompok kerja semakin menjadi fakta kehidupan organisasi karena :

- Masalah-masalah yang dihadapi oleh organisasi tersebut menjadi semakin kompleks dan membutuhkan gabungan pengetahuan, kemampuan dan sikap, dengan kata lain kompetensi kelompok kerja untuk mengatasi masalah dengan memuaskan.
- Meyakini nilai-nilai, kebutuhan dan pendekatan partisipatif pada manajemen.

Manajer harus bekerja:

- Melalui kelompok dalam peran sebagai pemimpin dan
- Dalam kelompok sebagai anggota

Semua pekerja harus:

- Meningkatkan pemahaman tentang bagaimana kelompok bekerja;
- Mengembangkan kemampuan untuk membantu membuat kelompok jadi lebih efektif;
- Mengembangkan kemampuan untuk menjadi anggota kelompok yang efektif.



III. ORGANISASI

- Setiap mahasiswa melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN

1. Tiap mahasiswa harus menjawab pertanyaan-pertanyaan di bawah berdasarkan skenario berikut : "Bayangkan kita akan diwawancarai untuk menjadi anggota tim." Untuk mempersiapkan wawancara tersebut, jawablah pertanyaan berikut, apakah kita :
 - Secara aktif berbagi tanggung jawab demi efektifitas tim?
 - Menyiapkan diri dengan efektif untuk rapat tim?
 - Menyelesaikan semua tugas yang diberikan tepat waktu?
 - Memotong saat orang lain sedang berbicara?
 - Menyumbangkan ide dalam diskusi tim?
 - menerapkan "mendengarkan aktif"?
 - Mengetahui dan membuat komentar tentang orang lain?
 - Berkontribusi dalam menyusun tujuan tim?
 - Mengikuti perkembangan?
 - Berpartisipasi dalam acara sosial?
2. Tiap siswa menyajikan hasil penilaian dirinya di depan kelas.

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Colona, S. B. 2007. Quality building Smt 2. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. DELTA ILO, Turin Italy.



Latihan No.	: 25
Pokok bahasan	: Pengembangan tim dan tim kerja
Judul praktik	: Tim pengantar
No. Kurikulum	: 8.1.2
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu menjelaskan pentingnya bagi tim untuk menilai apakah mereka sudah memiliki tujuan, sasaran dan rencana jelas yang disepakati bersama sebelum mulai bekerja.

II. TEORI

TQM dan kerja tim

TQM merupakan perbaikan dari cara tradisional melakukan bisnis. Teknik ini sudah terbukti bisa menjamin kemampuan bertahan dalam kompetisi tingkat dunia. Hanya dengan mengubah tindakan manajemenlah budaya dan aksi keseluruhan organisasi diubah. TQM adalah yang paling masuk akal.

Dengan menganalisis ketiga kata, kita mendapatkan hasil :

- *Total*—perubahan keseluruhan;
- *Quality*—tingkat tanggapan pelanggan terhadap barang atau jasa yang dibeli.
- *Management*—tindakan, seni, atau bagaimana mengatasi, mengontrol, mengarahkan, dan sebagainya.

Maka, TQM adalah seni mengatur keseluruhan tanggapan terhadap pemenuhan harapan yang diberikan.

Untuk berhasil dalam bisnis, kerja tim adalah elemen utama TQM. Dengan penggunaan tim, perusahaan bisa mendapatkan solusi yang lebih baik dan dengan lebih cepat untuk mengatasi masalah yang muncul. Tim juga memberikan peningkatan proses dan operasi yang lebih permanen. Dalam tim, orang-orang merasa lebih nyaman mengemukakan masalah yang mungkin terjadi, dan bisa mendapat bantuan dari pekerja lainnya dan menemukan solusi serta menerapkannya. Kerja tim adalah salah satu konsep utama manajemen baru dan kerja tim ini dititikberatkan pada prinsip dasar: tidak ada yang sempurna termasuk pemimpin tim dan semua orang bisa ditingkatkan kemampuannya. Saat rangkaian tujuan dan tindakan spesifik diturunkan dari pucuk pimpinan ke setiap



departemen/bagian sampai akhirnya ke setiap individu, mereka tahu pasti apa yang harus mereka capai dan masing-masing terlibat dalam memutuskan peran dan bagiannya sendiri.

Semakin banyak jumlah anggota tim, semakin besar pula jumlah kemungkinan hubungan yang menyebabkan semakin besarnya kemungkinan seseorang memiliki bantuan dari hubungan tersebut, sehingga semakin memuaskan pula hasil penyelesaian tugas yang memiliki kerumitan tertentu itu. Apa yang dipelajari oleh anggota tim dari anggota lain, dan apa yang dipelajari tim dari tim lain? Tim-tim yang ada bisa saling bertukar ide dan contoh untuk meningkatkan performa/kinerja tim dan individu di dalamnya.

Bentuk dasar kerja tim adalah alat yang sangat berguna dalam bisnis dewasa ini, tidak ada alternatif keberhasilan. Dengan mendorong sistem dan struktur manajemen terdesentralisasi, berorientasi pada mutu, berbasiskan produk, dan berdasarkan tim, kerja tim telah mendapatkan konsep yang lebih luas—konsep dimana keseluruhan perusahaan ingin bekerja sebagai sebuah tim kolektif yang lebih besar, dengan tiap unsurnya bekerja bahu-membahu untuk mencapai tujuan bersama.

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN

1. Tiap kelompok merefleksikan dan mendiskusikan pertanyaan-pertanyaan berikut dengan jujur :
 - Apakah kita selalu memiliki tujuan, sasaran dan rencana yang jelas sebelum kita mulai bekerja?
 - Apakah tim sudah menyetujui rencana kegiatan sebelum proyek dimulai?
 - Apakah tiap anggota tim bekerja sesuai rencana?
 - Apakah anggota tim ditanyai saat rencana itu dibuat?
2. Sekarang pertimbangkan kenapa kelompok kita kadang mengantar barang dengan efektif, dan jawab pertanyaan berikut dengan jujur :



- Adakah tugas-tugas tertentu saat kelompok kita mengantarkan dengan efektif dan adakah tugas-tugas tertentu yang tidak diantar dengan efektif?
 - Apa perbedaan kedua kelompok pertanyaan ini?
 - Apakah kita bekerja dengan lebih baik jika anggota tim berkesempatan menyusun tujuan dan setuju dengan rencana?
 - Apakah semua anggota tim berkontribusi dengan efektif?
 - Apakah anggota tim yang berbeda bekerja sama dengan baik?
 - Apakah anggota tim yang berbeda tidak bekerja sama dengan baik? Apa dampak dari hal ini?
3. Tiap kelompok menyajikan hasil diskusi kelompoknya: masalah utama dan perbedaan, kemungkinan peningkatan kinerja kelompok di masa depan berdasarkan hal ini?
 4. Tiap siswa menyajikan hasil penilaian dirinya sendiri.

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Colona, S. B. 2007. Quality building Smt 2. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. DELTA ILO, Turin Italy.



Latihan No.	: 26
Pokok bahasan	: Pengembangan tim dan tim kerja
Judul praktik	: Pengungkapan peran tim
No. Kurikulum	: 8.1.3
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu menjelaskan bagaimana peran bervariasi dan tidak selalu pasti, memastikan penggunaan bakat individu.

II. TEORI

Peran Tim

Kegunaan peran tim

Peran tim membantu kita melihat rentang isu-isu penting yang dihadapi oleh tim yang efektif. Kita semua cenderung kuat sebagai individu di beberapa peran dan kurang mampu di beberapa peran lain. Tidak ada peran tim yang lebih baik atau lebih penting dari peran lain. Masalahnya adalah apakah tim mendapatkan input dari sejumlah besar peran yang ada, dan apakah profil umum tim sesuai dengan kebutuhan untuk mengerjakan tugas tersebut, atau tidak.

“Orang-orang yang berguna yang harus dimiliki sebuah tim adalah orang-orang yang memiliki kelebihan atau karakteristik yang memenuhi kebutuhan tanpa menggandakan yang sudah ada. Tim adalah masalah keseimbangan. Yang dibutuhkan bukanlah individu yang sangat seimbang, melainkan individu yang menyeimbangkan individu-individu lain dalam kelompok. Dengan demikian, kelemahan tiap individu bisa ditekan dan kelebihannya bisa digunakan dengan maksimal.” (R. Meredith Belbin, *Management Teams: Why They Succeed or Fail*, 2nd edition, 2004).

Tim terbaik tersusun dari orang-orang yang memiliki berbagai peran dalam tim. Peran tim adalah salah satu aspek keberagaman tim yang melengkapi keberagaman lain seperti gender, budaya dan bahasa. Ada penelitian penting yang mengkonfirmasi bahwa tim heterogen atau beragam yang diatur dengan baik dan menerima serta memanfaatkan keberagaman jauh lebih baik dari tim yang homogen. Peran manajer adalah untuk memobilisasi keberagaman dan membantu tim memanfaatkannya dan menggali cara baru untuk bekerja serta memunculkan ide dan memecahkan masalah.



Apa peran tim itu?

Peran tim sebagaimana definisi Dr Meredith Belbin adalah : "Kecenderungan untuk bersikap, berkontribusi, dan saling terkait dengan orang lain dengan cara tertentu." Definisi peran tim Belbin menjelaskan satu pola perilaku yang mencirikan (menjadi karakter) perilaku seseorang dalam hubungannya dengan orang lain dalam memfasilitasi kemajuan sebuah tim. Nilai teori peran tim ada dalam kemampuannya untuk memungkinkan seorang individu atau sebuah tim mengambil keuntungan dari pengetahuan diri dan menyesuaikan diri dengan tuntutan yang dibuat oleh situasi eksternal. Jumlah ideal untuk tim manajemen bervariasi sesuai situasi yang membutuhkannya meskipun, jika kita menyimpulkan dari klasifikasi peran tim Belbin, kita akan mendapatkan tujuh tim. Ketujuh peran tersebut adalah :

- plant
- coordinator
- monitor evaluator
- implementer
- completer finisher
- resource investigator
- shaper
- team worker
- specialist

Sebenarnya, jika kita bisa mengaturnya, kita bisa membuat tim dengan orang yang lebih sedikit, karena satu orang bisa memegang dua peran (atau bahkan tiga peran). Meskipun tujuan utama adalah bahwa semua fungsi harus diisi oleh seseorang. Sebagai catatan bahwa fungsi tidak termasuk dalam '*leader*'. Tim perlu seorang *leader*, tetapi tidak berarti (karena dalam praktek sering terjadi) membatalkan semua tujuh fungsi kepada satu orang. Itu merupakan peniadaan tim kerja yang benar. Sebagian besar peran kepemimpinan adalah meyakinkan bahwa semua fungsi yang diperlukan akan dilatih secara baik, dan mengajak mereka bersama-sama, maka tim akan berfungsi dengan benar karena satu unit.

1. Plant

Karakter

Penggagas dan pendiri kelompok biasanya sangat kreatif. Orang-orang ini menyediakan bibit dan pemikiran yang akan memunculkan perkembangan besar. Biasanya mereka lebih suka beroperasi sendirian di tempat yang jauh dari anggota lain dalam kelompoknya, menggunakan imajinasi mereka dan sering kali bekerja dengan cara yang ortodoks. Mereka cenderung tertutup dan bereaksi keras terhadap kritik dan pujian. Ide-ide



mereka sering bersifat radikal dan kurang memiliki batasan praktis. Mereka tidak tergantung pada orang lain, pintar dan orisinil, mungkin lemah dalam berkomunikasi dengan orang lain yang tidak sepemikiran.

Fungsi

Fungsi utama adalah untuk menghasilkan proposal baru dan memecahkan masalah yang kompleks. sering dibutuhkan di tahap awal sebuah proyek atau saat proyek tersebut mandeg. Biasanya menegaskan bahwa dirinya adalah pendiri sebuah perusahaan atau sebagai pemilik ide awal sebuah produk. Terlalu banyak di satu perusahaan bisa tidak produktif, karena mereka cenderung menghabiskan waktunya untuk memaksakan ide mereka sendiri dan melibatkan yang lainnya dalam perselisihan.

2. Coordinator

Karakter

Ciri seorang Koordinator yang mudah dilihat adalah kemampuan mereka untuk menyuruh orang-orang bekerja mencapai tujuan bersama. Dewasa, dipercaya dan percaya diri, mereka bisa melakukan ini dengan siap. Dalam hubungan antar personal mereka cepat tanggap dengan bakat individu dan cepat menggunakannya untuk mencapai tujuan kelompok. Meskipun Koordinator tidak selalu yang terpintar dalam tim, mereka memiliki pandangan yang luas dan mendunia dan umumnya dihormati.

Fungsi

Ditempatkan dengan tepat jika diminta bertanggung jawab di dalam tim yang terdiri dari orang-orang dengan keberagaman kemampuan dan karakteristik personal. Kinerja mereka lebih baik dalam menangani rekan kerja yang berkedudukan sama atau hampir sama dibanding saat menangani bawahan. Moto mereka biasanya 'konsultasi dengan kendali' dan mereka biasanya meyakini penanganan masalah dengan tenang. Dalam situasi yang sama, cenderung berselisih dengan penggagas karena gaya manajemen mereka yang bertolak belakang.

3. Monitor evaluator

Karakter

Pengawasan dan pengevaluasi berpikiran serius, berhati-hati dan memiliki imunitas dalam dirinya untuk tidak bersikap terlalu antusias. Mereka lambat dalam mengambil keputusan, karena lebih suka memikirkan dan mempertimbangkan sesuatu lebih dari sekali. Biasanya memiliki kemampuan berpikir kritis yang tinggi serta memiliki kapasitas yang bagus untuk memberi penilaian yang membutuhkan pertimbangan atas semua faktor. Seorang pengevaluasi pengawasan yang baik jarang salah.



Fungsi

Paling cocok ditempatkan untuk menganalisa masalah dan mengevaluasi ide-ide dan saran-saran. Mereka sangat ahli dalam mempertimbangkan pro dan kontra sebuah pilihan. Bagi banyak orang luar, mungkin tampak sebagai orang yang kering/tidak bisa diajak bercanda, membosankan atau bahkan terlalu kritis. Sejumlah orang mungkin heran bagaimana dia bisa menjadi manajer. Namun, banyak Pengevaluasi Pengawasan yang menempati posisi strategis dan berada di jajaran tinggi perusahaan. Dalam sejumlah pekerjaan, keberhasilan dan kegagalan kadang ditentukan oleh satu pilihan. Ini adalah teritori ideal bagi Pengevaluasi Pengawasan; bagi orang yang tidak pernah salah yang selalu menang pada akhirnya.

4. Implementer

Karakter

Pelaksana memiliki pemikiran praktis dan sejumlah besar kontrol diri dan disiplin. Mereka menyukai kerja keras dan menangani masalah dengan cara yang sistematis. Dilihat dari pandangan orang banyak, Pelaksana adalah jenis orang yang setia dan minatnya ada di perusahaan dan tidak peduli dengan kepentingan pribadi. Namun, Pelaksana mungkin kurang spontan dan menunjukkan tanda kekerasan diri.

Fungsi

Berguna bagi sebuah organisasi karena kebertanggung jawaban dan kapasitas mereka untuk penerapan. Mereka berhasil karena efisien dan memiliki pemikiran tentang apa yang bisa dicapai dan apa yang relevan. Dikatakan bahwa banyak eksekutif yang hanya melakukan apa yang ingin dia lakukan dan menolak tugas yang tidak menyenangkan mereka. Pelaksana yang baik sering melaju ke posisi manajemen tingkat tinggi dengan bantuan dari kemampuan organisasi dan kompetensi dalam melaksanakan tugas yang diperlukan.

5. Completer finisher

Karakter

Penyelesai pelengkap memiliki kapasitas besar untuk mengikuti dan memperhatikan detail. Mereka tidak mungkin memulai sesuatu yang tidak bisa mereka selesaikan. Mereka termotivasi oleh kecemasan internal, namun dari luar mereka tetap tampak tidak terganggu. Biasanya, mereka bersifat introvert dan membutuhkan sedikit sekali pendorong eksternal atau insentif. Penyelesai Pelengkap bisa bersikap tidak toleran pada orang-orang yang berpembawaan kasual. Mereka jarang tertarik pada pendelegasian tugas dan lebih senang menyelesaikan segalanya sendiri.



Fungsi

Biasanya tidak bisa dikalahkan jika tugas yang ada membutuhkan konsentrasi tertutup dan tingkat akurasi tinggi. Mereka menimbulkan perasaan mendesak dalam tim dan sangat bagus dalam hal menepati jadwal. Dalam manajemen, mereka menyelesaikan sesuatu dengan standar tinggi yang membuat mereka dikagumi, dan dengan perhatian mereka pada ketepatan presisi, perhatian pada detail dan dengan teratur.

6. Resource investigator

Karakter

Pencari Sumberdaya seringkali bersifat ekstrovert antusias dan bisa cepat melewati batas. Mereka pintar dalam berkomunikasi dengan orang-orang baik di dalam maupun di luar perusahaan. Mereka adalah negosiator alami dan andal dalam menelusuri peluang baru dan membangun kontak. Meskipun bukan sumber utama ide orisinal, Pencari Sumberdaya bekerja dengan efektif saat harus mengambil ide orang lain dan mengembangkannya. Seperti yang digambarkan oleh namanya, mereka ahli dalam menemukan siapa yang bisa bekerja dan apa yang bisa dikerjakannya. Mereka biasanya menerima sambutan hangat dari orang-orang karena mereka sendiri hangat dan mudah bergaul. Pencari Sumberdaya memiliki kepribadian yang santai dengan rasa ingin tahu dan kesiapan yang besar untuk melihat peluang dari segala sesuatu yang baru. Namun, jika mereka tidak terus menerus didorong oleh orang lain, antusiasme mereka cepat menghilang.

Fungsi

Pencari Sumberdaya pintar mengeksplorasi dan melaporkan kembali ide-ide, perkembangan, atau sumber daya di luar kelompok. Mereka adalah orang yang secara alami diciptakan untuk membangun kontak eksternal dan untuk melakukan negosiasi apapun. Mereka memiliki kemampuan untuk berpikir sambil berjalan dan menggali informasi dari orang lain.

7. Shaper

Karakter

Para Pembentuk adalah orang-orang yang sangat termotivasi dan memiliki energi besar dan memerlukan pencapaian. Biasanya mereka bersifat ekstrovert agresif dan memiliki dorongan kuat. Para Pembentuk senang menantang orang lain dan keinginan mereka adalah memenangkan tantangan tersebut. Keras kepala dan tegas, mereka cenderung menunjukkan respon emosional yang kuat pada segala bentuk kekecewaan atau frustrasi. Para Pembentuk sangat pemaksa dan senang berdebat dan mungkin kurang memiliki sensitifitas antar personal. Peran mereka adalah peran yang paling kompetitif.



Fungsi

Para Pembentuk umumnya bisa dijadikan manajer yang baik karena mereka menghasilkan tindakan dibawah tekanan. Mereka bisa memunculkan semangat dalam tim dan sangat berguna bagi kelompok dimana komplikasi politis memperlambat segala sesuatu; para Pembentuk bisa dikatakan besar dari masalah-masalah seperti ini dan akan maju terus tanpa pikir panjang. Mereka sangat cocok untuk membuat perubahan yang penting dan tidak segan mengambil keputusan yang tidak disukai. Seperti namanya, mereka mencoba memberi sebuah bentuk atau pola pada diskusi atau kegiatan kelompok. Mereka mungkin adalah anggota tim yang paling efektif dalam memastikan adanya kegiatan positif.

8. Team worker

Karakter

Para Pekerja Tim adalah anggota tim yang paling mendukung. Mereka bersifat lembut, mudah bersosialisasi dan perhatian pada orang lain. Mereka memiliki kapasitas besar untuk fleksibilitas dan beradaptasi pada berbagai situasi dan berbagai orang. Para Pekerja Tim cerdik dan diplomatis. Mereka adalah pendengar yang baik dan umumnya populer di kalangan anggota kelompok. Mereka bekerja dengan sensitifitas, tapi tetap tegar dalam situasi sulit.

Fungsi

Peran Pekerja Tim adalah untuk mencegah masalah interpersonal muncul di dalam tim, sehingga memungkinkan semua anggota tim untuk berkontribusi dengan efektif. Karena tidak menyukai pergesekan, mereka akan melakukan apa saja untuk menghindarinya. Sangat umum Pekerja Tim menjadi manajer senior, terutama jika garis manajemennya di dominasi oleh Pembentuk. Ini akan menciptakan iklim dimana kecerdikan dan kemampuan diplomasi Pekerja Tim menjadi aset nyata, khususnya di bawah rezim manajerial yang menyebabkan konflik mudah mencuat atau ditekan diam-diam. Para Pekerja Tim yang menjadi Manajer dianggap tidak berbahaya bagi seorang pun dan dengan demikian paling diterima dan disukai orang. Para Pekerja Tim memiliki efek pelumas (lubrikasi) pada tim. Moral tim menjadi lebih baik dan orang-orang tampaknya bekerja sama dengan lebih baik saat ada mereka.

9. Specialist

Karakter

Spesialis adalah orang-orang berdedikasi yang bangga akan kemampuan teknis dan pengetahuan khususnya. Prioritas mereka terpusat pada mempertahankan standar profesional dan memperluas dan mempertahankan bidang mereka sendiri. Meskipun mereka



menunjukkan kebanggaan besar akan bidang keahlian mereka, mereka tidak terlalu tertarik pada orang lain. Pada akhirnya, Spesialis menjadi ahli dengan terus berkomitmen di garis depan. Ada sedikit orang yang entah memang benar-benar berniat atau memilih menjadi Spesialis kelas satu.

Fungsi

Para Spesialis memiliki bagian yang tidak bisa dihilangkan di dalam tim, karena mereka menyediakan kemampuan yang sulit di dapat yang menjadi dasar produksi barang atau jasa perusahaan tersebut. Sebagai manajer, mereka mendapatkan dukungan baik sukarela maupun terpaksa karena mereka mengetahui bidang mereka jauh lebih baik dibanding siapapun dan biasanya dipanggil untuk membuat keputusan yang berdasarkan pengalaman matang.

Peran-peran di atas dikelompokkan menjadi tiga kategori :



Memperhatikan gabungan peran dalam tim bisa membuat tim menganalisa cara mereka bekerja dengan lebih baik dan bisa membuat mereka melihat perbedaan dan kesulitan yang mungkin terjadi dengan lebih objektif. Ini juga membantu menegaskan pesan bahwa tim paling baik dan paling efektif pasti dibentuk oleh orang-orang yang memainkan peran berbeda yang bekerja bersama untuk menciptakan keseimbangan bagi semuanya. Dengan mencapai keseimbangan peran, tim tersebut bisa melingkupi sejumlah pendekatan. Meski tiap individu mungkin cenderung berfokus pada aspek-aspek tugas dan proses yang berbeda, dengan bersama-sama, para individu tersebut akan menciptakan tim kerja yang



sangat efektif. Yang menarik adalah bahwa tidak satu peran pun yang negatif dan tidak ada satu pun cara “terbaik” untuk menentukan pilihan peran tim kita. Semakin sadar kita akan perilaku kita, semakin besar kemungkinan kita bisa menyesuaikan dan menentukan pilihan perilaku kita untuk meningkatkan hubungan kerja kita.

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap mahasiswa melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN

1. Tiap siswa harus merujuk pada klasifikasi peran tim yang telah diberikan, temukan dua peran tim yang paling cocok buat kita
2. Dengan berpasangan siswa harus :
 - Bentuk pasangan dengan orang yang dikenal baik, kelompok beranggotakan tiga orang juga boleh. Melalui diskusi yang jujur, penilaian diri tiap anggota tim harus dikonfirmasi oleh temannya.
 - Tuliskan peran tim untuk tiap anggota di tabel atau tiap anggota tim bisa menuliskannya di kartu dengan tulisan besar dan meletakkannya di depan mereka.
3. Pengajar akan :
 - Memeriksa apakah semua peran ada. Peran apa yang tidak ada? Peran apa yang ganda—apa dampaknya pada tim?
 - Diskusikan apakah para siswa bisa melakukan peran yang menurut mereka paling cocok untuk mereka? Apa dampaknya?
 - Diskusikan apakah para siswa menyadari bahwa kadang mereka mengambil peran berbeda tergantung tugas yang mereka kerjakan? Apa dampaknya?
4. Dalam kelompok beranggotakan 5-6 orang pada siswa akan mendiskusikan :
 - Isu apa yang diidentifikasi oleh tim terkait dengan peran tim?
 - Kenapa isu peran penting bagi tim?



- Tindakan apa yang bisa dilakukan oleh tim untuk menggunakan keberagaman peran mereka untuk meningkatkan efektifitas tim?
5. Ketua kelompok akan menyajikan hasil diskusi kelompok di depan kelas.

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Colona, S. B. 2007. Quality building Smt 2. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. DELTA ILO, Turin Italy.



Latihan No.	: 27
Pokok bahasan	: Mengatasi permasalahan
Judul praktik	: Penjelajahan bulan
No. Kurikulum	: 9.1.1
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu memahami kemampuan anggota tim untuk memecahkan masalah dan mengambil keputusan dan membangun partisipasi dan komunikasi terbuka.

II. TEORI

Apa pemecahan masalah itu

Selain untuk membantu menghadapi isu-isu yang ada, pemecahan masalah juga merupakan kemampuan hidup. Kita pasti harus belajar bagaimana cara menjadi pemecah masalah yang efektif dengan menggunakan pemikiran kreatif, kritis dan logis pada sejumlah masalah. Kita bisa terlibat dalam pemecahan masalah, jika kita ingin mencapai tujuan dan mengatasi hambatan-hambatan di perjalanan. Sebagai pelajar, tujuan kita pastilah banyak dan beragam. Kita mungkin ingin bisa menulis dengan lebih efektif, menambah teman, mendapat pekerjaan, jadi melek komputer, meningkatkan kebugaran. Jadi tidak mungkin dalam bekerja mencapai tujuan, kita tidak menemui hambatan. Agar bisa menjadi pemecah masalah yang efektif, kita harus terlebih dulu mengenali masalah sebelum mencoba memecahkannya.

Langkah-langkah dasar pemecahan masalah

Ada berbagai pola pemecahan masalah yang bisa digunakan. Salah satu dari yang paling sering digunakan terdiri dari serangkaian langkah, yang mencakup pengenalan masalah, mencari pilihan dan melaksanakan kemungkinan solusi. Adalah bermanfaat melihat pemecahan masalah sebagai sebuah siklus karena, kadang-kadang, sebuah masalah membutuhkan beberapa usaha untuk memecahkannya, atau masalahnya berubah.

Proses pemecahan masalah terdiri dari empat langkah utama:

1. Pencarian fakta
2. Pencarian ide/Pemunculan alternatif solusi
3. Pencarian solusi/Evaluasi
4. Penerapan dan tindak lanjut solusi



Pencarian fakta

Pencarian fakta melibatkan pengumpulan semua fakta dan informasi yang terkait dengan masalah yang diteliti dan dijelaskannya sejelas mungkin. Tahap ini merupakan komponen yang sangat penting dalam siklus pemecahan masalah yang memiliki serangkaian masalah sendiri serta peluang untuk meningkatkan kekonstruktifan proses pemecahan masalah. Fakta adalah potongan informasi tentang dunia yang bisa secara bebas diverifikasi oleh metode penelitian yang diterima secara umum sebagai informasi yang bisa dipercaya dan bisa dijadikan dasar untuk pengambilan keputusan. Dalam beberapa kasus, pertanyaan-pertanyaan faktual bisa dijawab dengan kepastian mutlak. Meskipun beberapa ketidakpastian ini bisa dikurangi melalui usaha pencarian fakta mutu tinggi, seringkali ada sejumlah ketidakpastian lain yang tidak bisa dihilangkan oleh analisis sebanyak apapun. Jika demikian, keputusan harus diambil dan masalah dipecahkan berdasarkan informasi yang tidak lengkap. Ini berarti bahwa pihak-pihak pengambil keputusan tidak akan tahu pasti apa yang akan terjadi jika mereka mengambil keputusan tertentu. Tujuan usaha pencarian fakta adalah untuk memasukkan sebanyak mungkin informasi yang bisa dipertanggung jawabkan ke dalam proses pemecahan masalah. Jika langkah ini ditinggalkan, masalah itu akan jadi semakin sulit dipecahkan.

Pencarian ide

Di tahap ini, intinya adalah memunculkan sebanyak mungkin ide. Cara melakukannya bervariasi mulai dari menanyakan pendapat orang lain, melalui alat kreatifitas terprogram seperti teknik berpikir lateral 1 (teknik berpikir menyimpang) dan curah gagasan. Tiap anggota kelompok harus mengungkapkan semua idenya untuk memecahkan masalah. Setelah curah gagasan, kelompok tersebut bisa menggabungkan atau menindak lanjuti ide manapun. Kemudian, anggota kelompok bisa memilih ide terbaik untuk pemecahan masalah untuk diteliti lebih lanjut. Sisi baik dan buruk tiap ide harus diteliti. Curah gagasan berarti memunculkan sebanyak mungkin ide yang radikal dan berguna. Curah gagasan adalah perangkat yang terkenal dan berguna yang bisa digunakan untuk menciptakan solusi yang sangat kreatif untuk memecahkan masalah. Jangan mengevaluasi/menilai ide di tahap ini, berkonsentrasilah hanya pada memunculkan sebanyak mungkin ide. Ide yang buruk biasanya memacu munculnya ide yang bagus.

Curah gagasan Individual

Saat melakukan curah gagasan sendirian, kita akan cenderung menghasilkan rentang ide yang lebih luas dibanding jika bersama kelompok. Kita tidak perlu memikirkan ego atau pendapat orang lain, dan dengan demikian bisa lebih kreatif. Namun, kita mungkin tidak



mengembangkan ide dengan efektif karena kita tidak memiliki pengalaman kelompok yang bisa membantu. (Banyak kepala lebih baik daripada satu kepala).

Curah Gagasan Kelompok

Curah gagasan kelompok bisa sangat efektif karena memanfaatkan pengalaman dan kreatifitas semua anggota kelompok. Saat seorang anggota kelompok mencapai batasan idenya, kreatifitas dan pengalaman anggota lain akan membawa ide ini ke tahap berikutnya. Maka, curah gagasan kelompok cenderung memunculkan ide yang lebih dalam dari curah gagasan individual. Curah gagasan dalam satu kelompok mungkin beresiko bagi para individu. Usul yang bernilai tapi aneh mungkin tampak tidak relevan jika dilihat sekilas. Karena itu, kita perlu melakukan sesi curah gagasan dengan ketat agar orang yang tidak kreatif tidak menghancurkan ide-ide ini dan membuat anggota kelompok merasa frustrasi. Untuk melakukan latihan curah gagasan kelompok dengan efektif untuk memecahkan masalah, kita bisa mempertimbangkan hal-hal berikut:

- Tentukan masalah yang ingin dipecahkan dengan jelas, dan tentukan kriteria-kriteria yang harus dipenuhi;
- Jaga agar diskusi tetap terfokus pada masalah itu;
- Pastikan tidak ada yang mengkritik atau mengevaluasi ide dalam tahap ini. Kritik menimbulkan unsur resiko pada anggota kelompok saat mengajukan sebuah ide. Hal ini menggoyahkan kreatifitas dan merusak sifat alami diskusi curah gagasan yang baik yaitu mengalir bebas.
- Menimbulkan sikap antusias, dan tidak mengkritik diantara anggota kelompok. Cobalah membuat semua orang menyumbangkan dan mengembangkan ide, termasuk anggota kelompok yang paling pendiam;
- Biarkan orang-orang merasakan senangnya melakukan curah gagasan. Dorong mereka untuk memunculkan sebanyak mungkin ide, mulai dari yang praktis dan jelas sampai ke yang paling tidak praktis. Sambutlah kreatifitas;
- Pastikan tidak ada rangkaian pikiran yang diikuti terlalu lama;
- Dorong orang untuk mengembangkan ide orang lain, atau menggunakan satu ide untuk menciptakan ide baru; dan
- Tunjuk satu orang untuk mencatat semua ide yang keluar di sesi ini. Salah satu cara yang baik untuk melakukannya adalah dengan menggunakan diagram yang bisa dipindahkan. Ide-ide ini harus dianalisis dan dievaluasi setelah diskusi.

Pencarian solusi/Evaluasi

Pencarian solusi memiliki dua bagian:



- Memutuskan sebuah solusi dan
- Mengerjakan solusi tersebut.

Memutuskan sebuah solusi yang tampak bisa memecahkan masalah dengan cara terbaik melibatkan pemikiran atau pertimbangan tentang semua kemungkinan hasil solusi tersebut. Mengerjakan solusi berarti menemukan dengan jelas bagaimana cara melakukan solusi tersebut. Hasil dari solusi juga sangat penting. Jika solusi itu memecahkan masalah dan tidak menciptakan masalah baru, proses pemecahan masalah selesai. Jika solusi itu tidak memecahkan masalah atau malah menyebabkan masalah baru, kita harus memutuskan apakah solusi itu perlu diubah atau tidak. Jika solusi yang dipakai tidak berhasil, kita harus mencari tahu kenapa:

- Apakah masalahnya didefinisikan dengan tepat?
- Adakah ide yang lebih baik yang terlewatkan?
- Apakah solusi itu menyebabkan sejumlah hasil yang tidak diduga atau diinginkan?
- Apakah solusi itu dijalankan dengan benar?

Jika solusi tidak berhasil, pemecah masalah harus mengulangi proses itu dari awal lagi. Memang tampak melelahkan karena ada banyak masalah. Namun, orang yang memiliki kemampuan memecahkan masalah yang baik akan memandang masalah dengan percaya diri. Mengembangkan kemampuan memecahkan masalah memerlukan latihan. Kadang kadang bahkan keputusan yang baik untuk memecahkan masalah tidak berjalan. Inilah sebabnya evaluasi merupakan langkah penting dalam memecahkan masalah.

Di tahap ini, kita harus menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut :

- a. Apakah keputusan itu memecahkan masalah? Jika tidak, kenapa?
- b. Apakah keputusan itu menimbulkan masalah baru? Jika ya, apa saja?
- c. Langkah apa saja yang harus diambil sekarang untuk memecahkan masalah yang baru ini?

Sangat penting untuk merencanakan tindakan yang akan diambil. Orang bisa menghindari menciptakan masalah dengan merencanakan tindakan mereka untuk memecahkan masalah dengan hati-hati.

Penerapan dan tindak lanjut solusi

Setelah kita memilih kemungkinan solusi, kita sudah siap untuk menerapkannya kedalam tindakan. Kita akan memerlukan energi dan motivasi untuk melakukan ini karena penerapan solusi membutuhkan waktu dan usaha yang tidak sedikit. (Jika solusi tersebut mudah ditemukan dan dilakukan, pasti sudah kita lakukan tanpa berlama-lama membahasnya.) Kita bisa mempersiapkan diri untuk menerapkan solusi dengan



merencanakan kapan dan bagaimana kita akan melakukannya, apakah kita membicarakannya dengan orang lain atau tidak, dan hadiah apa yang kita berikan pada diri sendiri setelah melakukannya. Bagian proses ini adalah saat kita menuliskan apa yang akan dilakukan selanjutnya. Sekarang setelah kita memiliki solusi (atau beberapa solusi) yang potensial kita harus memutuskan bagaimana kita akan mewujudkan solusi tersebut. Ini akan melibatkan orang-orang yang melakukan berbagai hal dalam berbagai waktu dan kesempatan di masa depan dan kemudian mengkonfirmasi bahwa mereka sudah melakukannya sesuai rencana.

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN

1. Tiap anggota kelompok membaca masalah Penjelajahan Bulan berikut.
"Kita adalah kru pesawat yang seharusnya dijadwalkan menemui kapal induk di permukaan bulan. Namun, karena masalah mekanis, kapal kita terpaksa mendarat di titik sejauh 300km dari titik pertemuan. Selama pendaratan, sebagian besar perlengkapan dan peralatan di kapal rusak berat. Karena bertahan hidup tergantung pada kemampuan mencapai kapal induk, pilihan berbahaya yang tersedia yang harus dipilih adalah berjalan sejauh 300 km."
2. Berikut ini ada 15 barang yang tetap utuh dan tidak rusak setelah pendaratan, tugas kita adalah mencapai tempat pertemuan.
3. Tempatkan nomor satu dengan barang yang paling penting, dan seterusnya sampai nomor 15, barang yang paling tidak penting.
4. Pastikan jawaban individu kita tidak berubah selama diskusi kelompok setelah itu.
5. Ketua kelompok akan meminta anggota kelompok menyusun ke 15 item tersebut sesuai prioritas yang mereka pilih (Mereka tidak boleh membahasnya dengan orang lain).



6. Berikutnya ketua kelompok meminta seluruh anggota kelompok mendiskusikan penyusunan individu dan menyetujui penyusunan yang dilakukan oleh kelompok.

		Penyusunan Individu	Konsensus kelompok
A.	sekotak korek api		
B.	konsentrat makanan		
C.	20 meter tali nilon		
D.	parasut sutra		
E.	alat pemanas portabel		
F.	sekotak susu		
G.	dua tangki oksigen 50 kg		
H.	peta bintang		
I.	jaket penyelamat		
J.	kompas magnet		
K.	20 liter air		
L.	obor sinyal		
M.	perleng. P3K dan jarum		
N.	HT bertenaga surya		

7. Tiap kelompok mempresentasikan hasil diskusi kelompok di depan kelas.

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Colona, S. B. 2007. Quality building Smt 2. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. DELTA ILO, Turin Italy.



Latihan No.	: 28
Pokok bahasan	: Mengatasi permasalahan
Judul praktik	: Menggunakan format evaluasi
No. Kurikulum	: 9.1.2
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu menggunakan format evaluasi sebagai alat mengambil keputusan.

II. TEORI

Teknik Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan yang baik merupakan kemampuan penting bagi kesuksesan karir secara umum, khususnya bagi kerja tim yang efektif. Jika kita bisa belajar membuat keputusan yang berdasarkan waktu (terjadwal) dan yang dipertimbangkan dengan matang, maka biasanya kita akan bisa membawa tim mencapai keberhasilan yang memang pantas didapatkan. Namun, jika kita membuat keputusan yang buruk, tim kita beresiko gagal dan waktu anda sebagai rekan se-tim akan sangat singkat. Teknik yang dibahas di bagian ini membantu kita untuk membuat keputusan terbaik yang paling mungkin dengan informasi yang tersedia. Teknik-teknik ini membantu kita memetakan kemungkinan-kemungkinan konsekuensi keputusan, menentukan pentingnya faktor individu dan memilih tindakan terbaik yang akan dilakukan untuk memenuhi pendekatan rasional pemecahan masalah.

Menggunakan diagram pengambilan keputusan

Diagram Pengambilan Keputusan adalah cara tradisional untuk mengevaluasi alternatif solusi untuk memecahkan situasi bermasalah. Manfaat utama penggunaan Diagram Pengambilan Keputusan adalah membuat seseorang bisa membandingkan berbagai alternatif solusi dalam hubungannya dengan potensi manfaat dan potensi kerugian. Membuat daftar potensi keuntungan/manfaat akan menggambarkan bagaimana masing-masing solusi potensial bisa menguntungkan. Potensi kerugian akan menggambarkan bagaimana potensi solusi tidak akan menguntungkan. Dalam sejumlah contoh, mungkin ada kesamaan keuntungan dan kerugian dari dua atau lebih alternatif solusi.

Setelah alternatif solusi dan potensi keuntungan serta kerugian didaftar, kita bisa mengevaluasi solusi yang ada berdasarkan pertanyaan-pertanyaan berikut :



- Apakah solusi itu logis?
- Apakah potensi keuntungannya lebih besar dari potensi kerugian?
- Mungkinkah menerapkan solusi itu menjadi tindakan?
- Masalah tambahan apa yang mungkin diciptakan oleh solusi tersebut?

Konsekuensi-konsekuensi potensial harus diketahui dan akan menjadi hasil dari analisis potensi keuntungan dan kerugian dan harus menyamai hasil bersih potensi jika menerapkan keputusan tertentu.

Diagram Pengambilan Keputusan

Alternatif Keputusan	Potensi Keuntungan	Potensi Kerugian
-----------------------------	---------------------------	-------------------------

Prosedur lain untuk menganalisis potensi solusi dalam Diagram Pengambilan Keputusan adalah dengan mengetahui alasan "mendukung" dan alasan "menentang" tiap potensi solusi. Format Evaluasi Pengambilan Keputusan bisa digunakan untuk mengevaluasi tiap potensi solusi.

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN

1. Tiap kelompok membaca studi kasus dibawah dan menyatakan masalah dalam kasus tersebut.

"Anggap kita seorang wiraswastawan dalam usaha kecil yang mempekerjakan orang, 2 penuh waktu, 2 paruh waktu. Semua pegawai bisa dikatakan patuh kecuali satu orang pegawai penuh waktu yang sering telat dan sering meminta jatah cuti ekstra yang menimbulkan masalah moral bagi pegawai lain".



2. Kami telah mendata beberapa prosedur panduan yang bisa membantu kita dalam mengisi Format Evaluasi Pengambilan Keputusan
- Tuliskan deskripsi singkat masalah di bagian atas formulir.
 - Tuliskan deskripsi singkat solusi kita terhadap masalah tersebut
 - Dibawah kolom "Alasan mendukung", tuliskan faktor-faktor penting yang akan mendukung penerapan solusi yang diajukan.
 - Dibawah kolom "Alasan Menentang", tuliskan faktor-faktor penting untuk tidak menerapkan usulan solusi.
 - Nilai tiap faktor sesuai tingkat kepentingannya bagi kita . Nilai numerik bisa berupa angka 1,2,3,4,5 dimana nilai tertendah 1 menunjukkan bahwa faktor itu hanya sedikit mempengaruhi masalah dan nilai 5 mengindikasikan faktor itu sangat penting dalam pengambilan keputusan. Tiap faktor di kolom "Alasan mendukung" dan tiap faktor di kolom "Alasan menentang" akan mendapat nilai.
 - Tambahkan nilai di tiap kolom "Nilai Numerik". Kolom dengan jumlah total paling besar mengindikasikan potensi solusi tertentu. Jika ada perbedaan besar antara kedua jumlah total tersebut, kita bisa merasa lebih aman menggunakan teknik ini untuk mengambil keputusan. Jika ada sedikit perbedaan di antara kedua kolom jumlah total tersebut, hal itu mungkin mengindikasikan bahwa kita membutuhkan informasi tambahan mengenai masalah tersebut. Kita juga mungkin ingin mencari alternatif solusi lain.
 - Kita mungkin ingin menggunakan Format Evaluasi Pengambilan Keputusan untuk dua atau tiga solusi teratas yang di dapat dari Diagram Pengambilan Keputusan. Membandingkan hasilnya mungkin bisa mempermudah pengambilan keputusan

Format Evaluasi Pengambilan Keputusan

DESKRIPSI MASALAH

SOLUSI MASALAH

Nilai Numerik	Alasan Mendukung	Alasan Menentang	Nilai Numerik



--	--	--	--

3. Tunjuk seorang ketua kelompok dan presentasikan hasil diskusi kita di depan kelas.

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Colona, S. B. 2007. Quality building Smt 2. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. DELTA ILO, Turin Italy.



Latihan No.	: 29
Pokok bahasan	: Mengatasi permasalahan
Judul praktik	: Terdampar di gurun
No. Kurikulum	: 9.1.3
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu menerapkan pendekatan sistem untuk pemecahan masalah.

II. TEORI

Pemikiran Sistem

Sistem adalah pengelompokan objek atau proses yang saling terkait. Biasanya bisa dipecah menjadi berbagai subsistem, interaksi antara sistem dan subsistem ini dijabarkan dalam istilah input, output dan umpan balik. Sistem membentuk bagian-bagian dari hierarki atau dari sistem lain. Pengamat, yang ingin menganalisa sebuah sistem, memilih tingkat yang tepat dari sistem yang diteliti dan menentukan batasan-batasan sistemnya. Tingkat yang lebih rendah dalam hierarki menjadi subsistem, tingkat yang lebih tinggi menjadi lingkungan sistem. Sistem-sistem berinteraksi dengan lingkungannya, ini dianggap sebagai tujuan atau sasaran sistem tersebut. Ini merupakan tujuan sistem yang membuatnya pantas diteliti. Pendekatan sistem Apa sebenarnya pendekatan sistem itu? Pendekatan sistem adalah dua hal yang muncul bersamaan.

Pertama, pendekatan sistem adalah **sikap dasar pikiran untuk memecahkan masalah**. Kekukuhan pada yang pertama ini mengambil “keseluruhan” sudut pandang, bukan sekedar “potongan-potongan kecil” pendekatan yang biasa digunakan.

Kedua, pendekatan sistem adalah metodologi yang dilahirkan (dengan pengaturan sistem) untuk desain, instalasi dan sistem kendali, yang telah dengan sukses diterapkan pada hampir semua jenis proyek baru, termasuk proyek manajemen, pendidikan dan produksi industri.

Mari melihat lebih seksama pendekatan sistem ini.

Pertama, kita perlu mengembangkan sikap dasar, sudut pandang “keseluruhan sistem”. Ini adalah sudut pandang konduktor/dirigen terhadap orkestra yang harus mengontrol dan



mengkoordinasi semua kontribusi yang masuk untuk menghindari kurangnya koordinasi. Sekarang mari kita lihat metodologinya. Pendekatan sistem, apapun bidang penerapannya mengikuti empat tahap dasar. Namun, cara pengembangan keempat tahap ini berbeda-beda sesuai dengan jenis penerapannya.

Keempat tahap itu adalah :

- sistem analisis;
- sistem desain, kadang disebut sintesis;
- sistem instalasi (atau implementasi);
- sistem manajemen yang melibatkan perencanaan, kontrol, dan evaluasi.

Meskipun menyenangkan jika memikirkan tentang keempat tahap terpisah ini, pada kenyataannya, keempatnya saling melangkahi dan saling memberi umpan balik satu sama lain.

Pendekatan pemikiran sistem untuk memecahkan masalah

Kebanyakan orang meyakini bahwa dirinya adalah pemecah masalah yang baik, tapi banyak individu yang berlebihan memandang kemampuannya. Ada berbagai tingkat kemampuan memecahkan masalah, dan tiap individu tidak pernah bisa lebih tinggi dari tingkat kemampuan terendah. Dengan latihan, dan memahami kemana kita ingin pergi (tujuan yang ingin dicapai), kita bisa meningkatkan kemampuan memecahkan masalah. Bagaimana kita menentukan tujuan dan bagaimana kita memandang masalah yang kita hadapi akan sangat mempengaruhi cara kita mendekati penelitian kita dan apa yang akan kita capai.

Definisi masalah

Kapanpun kita harus memecahkan masalah, **definisi masalah** yang kita pakai akan mempengaruhi solusi yang kita temukan, bahkan mungkin akan menentukan solusi tersebut. Saat kita harus memecahkan masalah, masalah itu mungkin akan didefinisikan secara samar. Langkah pertama yang harus diambil adalah mempelajari istilah dasar pemecahan masalah yang bisa digunakan. Jika kita tidak melakukannya dengan seksama, kita tidak akan bisa maju.

Tujuan

Definisi masalah ditentukan dengan tujuan: jika kita mengingat berbagai tujuan, kita akan bisa melihat situasi yang sama dengan cara yang berbeda. Maka, untuk mengidentifikasi masalah, kita harus mengidentifikasi tujuan kita. Tujuan adalah apa yang ingin kita lakukan atau apa yang ingin kita capai. Tanpa tujuan yang jelas kita tidak bisa memikirkan masalah.

Situasi



Situasi adalah kondisi sekitar/kondisi lingkungan. Situasi tidak bagus dan juga tidak jelek. Kita harus memahami situasi seobjektif mungkin. Biasanya hampir semua situasi bukan masalah. Tapi sejumlah pemecah masalah menganggap semua situasi adalah masalah. Sebelum kita mengenali masalah, kita harus mengangkap situasi dengan jelas tanpa melabelinya dengan masalah atau bukan masalah. Tanpa memandang situasi dengan objektif, Pemecahan Masalah akan berpandangan sempit, karena pemecah masalah memandangnya dengan prasangka.

Masalah

Masalah adalah bagian dari situasi, yang tidak bisa menyadari tujuannya. Karena para pemecah masalah sering mengabaikan perbedaan tujuan, mereka tidak bisa menangkap masalah sebenarnya. Jika tujuannya berbeda, situasi yang sama bisa jadi masalah atau tidak sama sekali.

Penyebab

Penyebab adalah apa yang menimbulkan masalah. Sejumlah pemecah masalah tidak membedakan penyebab dari masalah. Tapi karena masalah adalah bagian dari situasi, masalah bersifat lebih umum dari penyebab. Dengan kata lain, penyebab adalah fakta yang lebih spesifik, yang menimbulkan masalah. Tanpa membedakan sebab dari masalah, Pemecahan Masalah tidak akan spesifik. Pencarian fakta spesifik yang menyebabkan masalah adalah langkah penting dalam Pemecahan Masalah.

Penyebab yang bisa dipecahkan

Penyebab yang bisa dipecahkan adalah bagian dari penyebab. Saat kita memecahkan masalah, kita harus fokus pada penyebab yang bisa dipecahkan. Menemukan penyebab yang bisa dipecahkan adalah langkah penting lain dalam Pemecahan Masalah. Tapi pemecah masalah seringkali tidak mengeluarkan penyebab yang bisa dipecahkan dari penyebab keseluruhan. Jika kita mencoba memecahkan penyebab yang tak terpecahkan, kita membuang waktu. Mengeluarkan penyebab yang bisa dipecahkan adalah langkah berguna untuk membuat Pemecahan Masalah jadi efisien.

Isu

Isu adalah ekspresi berlawanan sebuah masalah. Jika masalah adalah kita tidak punya uang, maka isunya adalah (bagaimana cara) kita mendapatkan uang. Sejumlah pemecah masalah tidak mengetahui apa isu itu. Mereka menganggap "kita tidak punya uang" sebagai isu. Yang paling parah, mereka mencampur adukkan isu dengan masalah, yang harusnya berbentuk ungkapan negatif dan isu berbentuk ungkapan positif.

Solusi



Solusi adalah tindakan khusus untuk memecahkan masalah, yang sama dengan tindakan khusus untuk menyadari isu. Sejumlah pemecah masalah tidak mengubah isu menjadi tindakan yang lebih spesifik lagi. Isu bukan solusi. Pemecah masalah harus mewujudkan isu menjadi tindakan spesifik.

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN

1. Tiap kelompok membaca skenario "Terdampar di Gurun" berikut ini dan menerapkan pendekatan sistem untuk memecahkan masalah.
2. Tiap kelompok harus memiliki kesepakatan siapa yang harus diselamatkan dan alasannya.

"Kalian bertamasya keliling gurun dengan mobil 4WD. Tiba-tiba kalian melihat pesawat jatuh. Kalian segera menuju lokasi dan menemukan 11 orang yang selamat dari kecelakaan itu. Ajaibnya, kesebelas orang ini hanya luka ringan. Kalian hanya bisa memuat empat orang lagi di mobil kalian dan kalian tidak punya alat dan cara meminta bantuan. Karena butuh waktu tiga hari untuk mencapai desa terdekat, kalian beranggapan bahwa siapapun yang ditinggal akan meninggal (kalian tidak punya makanan dan minuman lebih untuk dibagikan). Kalian harus memilih, sesuai prioritas, siapa saja keempat orang yang akan dibawa".

Korban Selamat:

- a) Seorang wanita yang terluka berumur 30-an.
- b) Anak laki-laki berumur sebelas tahun.
- c) Seorang pria tua berumur 60-an (tetua desa).
- d) Istrinya (sebaya)
- e) Seorang dokter pria usia 30-an
- f) Pemimpin agama yang dihormati banyak orang dan sudah tua.



- g) Seorang guru usia 40-an.
 - h) Anak laki-laki presiden negara itu (pemerintahan militer).
 - i) Gadis 16 tahun yang secara fisik agak cacat.
 - j) Menteri pemerintahan senior negara itu yang memberikan lebih dari sepertiga bantuan luar negeri.
 - k) Industrialis kaya yang memimpin komunitas bisnis negara itu yang berkembang dengan cepat.
3. Ketua tiap kelompok mempresentasikan hasil diskusi kelompok di depan kelas.

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Colona, S. B. 2007. Quality building Smt 2. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. DELTA ILO, Turin Italy.



Latihan No.	: 30
Pokok bahasan	: Layanan pelanggan
Judul praktik	: Menanggapi harapan pelanggan
No. Kurikulum	: 10.1.1
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai cara untuk memenuhi harapan pelanggan atau tidak sama sekali.

II. TEORI

Menentukan Pelanggan

Definisi mutu

Saat ungkapan "mutu" digunakan, biasanya kita berfikir tentang kesempurnaan produk atau jasa terhadap pemenuhan atau melebihi yang diharapkan. Hal ini merupakan sesuatu yang sulit dan tergantung pada persepsi seseorang. Apabila suatu mutu produk melebihi harapan kita dianggap "bermutu baik". Tetapi hal ini masih merupakan sudut pandang pribadi, sulit untuk dijadikan ukuran objektif.

Agar bisa lebih objektif, mutu bisa digambarkan sebagai berikut :

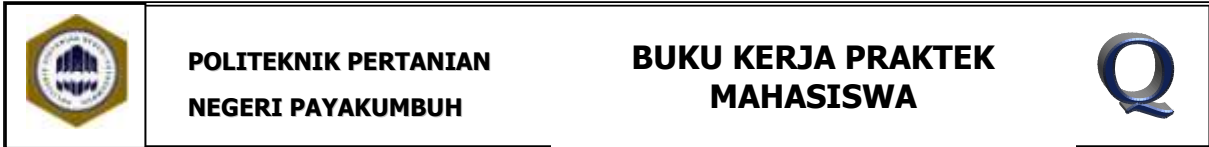
$$Q = P/E$$

Dimana : Q = mutu

P = kinerja forma

E = ekspektasi (harapan)

Apa maksudnya? Mutu didapat saat kinerja sama dengan ekspektasi atau harapan. Bahkan kinerja yang buruk (barang yang jelek) bisa dianggap bermutu jika memenuhi ekspektasi yang sama jeleknya! Saat Q lebih besar dari 1,0 (berarti P lebih besar dari E) pelanggan memiliki perasaan "bermutu tinggi", "mutu bagus". Sebaliknya jika barang atau jasa tidak memenuhi harapan, pelanggan merasa tidak puas.



Definisi mutu berdasarkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 adalah : “tingkat dimana serangkaian karakteristik yang melekat memenuhi persyaratan”. Sekarang mari uraikan definisi tersebut menjadi bagian-bagian sederhana:

- *Tingkat* berarti mutu bisa digunakan dengan kata sifat seperti buruk, bagus, sangat bagus.
- *Melekat* berarti ada didalam sesuatu sebagai karakteristik/ciri permanen.
- *Karakteristik* bisa bersifat kuantitatif atau kualitatif.
- *Persyaratan* adalah kebutuhan atau harapan yang dinyatakan oleh organisasi, pelanggannya, dan pihak lain yang berkepentingan.

Mutu bisa dinilai berdasarkan sembilan dimensi berbeda. Di tabel di bawah ini kita akan menemukan kesembilan dimensi mutu beserta makna dan penjelasannya.

Dimensi mutu

Dimensi	Deskripsi
Kinerja	Karakteristik utama produk, misalnya efektifitas mixer.
Fitur	Karakteristik kedua, fitur tambahan, misalnya remote kontrol.
Kesesuaian	Memenuhi spesifikasi atau standar industri.
Bisa dipertanggung jawabkan	Konsistensi kinerja setelah rentang waktu tertentu dan dalam mematuhi peraturan keamanan.
Durasi	Waktu kegunaan produk, termasuk setelah perbaikan.
Layanan	Resolusi masalah dan keluhan.
Tanggapan	Pertemuan antar manusia, misalnya sopan santun dealer
Estetika	Karakteristik sensoris, penyelesaian eksterior, misalnya bentuk, warna, kilap.
Reputasi	Kinerja di masa lalu dan sifat-sifat lainnya, misalnya jadi nomor satu.

Dimensi-dimensi ini tidak saling terkait; maka, sebuah produk bisa saja sangat bagus dilihat dari satu dimensi tapi biasa saja buruk dari dimensi lain. Sangat jarang produk sangat bagus di kesembilan dimensi itu sekaligus. Maka, produk bermutu bisa ditentukan menggunakan sejumlah dimensi mutu.

Pentingnya pelanggan

Mengadopsi pendekatan proses ketika mengembangkan, mengimplementasi dan meningkatkan efektivitas dari Sistem Manajemen Mutu diarahkan untuk memperkuat kepuasan pelanggan untuk memenuhi tuntutan pelanggan. Setiap **kegiatan** menggunakan



sumber dan dikelola untuk memungkinkan transformasi input ke output bisa dipertimbangkan sebagai **suatu proses**. Layanan pelanggan adalah jasa untuk pelanggan yang berfungsi untuk menjaring pelanggan baru, memberikan kepuasan pelanggan superior, dan menumbuhkan kesetiaan pelanggan.

Mutu juga dinilai oleh pelanggan. Semua karakteristik (ciri) barang dan jasa yang menyumbangkan nilai bagi pelanggan dan memicu kepuasan pelanggan, kesukaan pelanggan, dan ingatan pelanggan harus difokuskan pada sistem manajemen mutu organisasi. Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang dimiliki oleh pelanggan tentang perusahaan saat harapan mereka terpenuhi atau terlewat oleh kinerja suatu barang atau jasa. Pencapaian kepuasan pelanggan bisa menyebabkan kesetiaan pada perusahaan tersebut dan barangnya dibeli lagi. Ada sejumlah implikasi penting dari definisi ini. Kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang subjektif, bukan bersifat kuantitatif, pengukurannya tidak akan bisa pasti dan membutuhkan sampling dan analisis statistik. Pengukuran kepuasan pelanggan harus dilakukan dengan memahami jarak antara harapan pelanggan dengan persepsi atribut kinerja. Harus ada sejumlah koneksi atau hubungan antara pengukuran kepuasan pelanggan dengan hasil akhirnya.

“Kepuasan” itu sendiri bisa merujuk ke sejumlah fakta berbeda dari hubungan dengan pelanggan. Misalnya, kepuasan bisa merujuk ke salah satu atau semua hal berikut:

- Kepuasan terhadap mutu barang atau jasa tertentu
- Kepuasan terhadap hubungan bisnis yang terjalin.
- Kepuasan terhadap rasio kinerja banding harga barang atau jasa
- Kepuasan karena barang/jasa memenuhi atau melebihi harapan pelanggan

Variabel pengukuran kepuasan akan bervariasi tergantung jenis kepuasan apa yang diteliti. Misalnya, pembuat barang/jasa biasanya menginginkan pengantaran (dalam layanan pesan antar) yang tepat waktu dan ketaatan pada spesifikasi, sehingga pengukuran kepuasan yang dilakukan oleh pemasok harus mencakup kedua variabel penting ini. Menentukan dan memahami kepuasan pelanggan bisa membantu perusahaan manapun untuk mengidentifikasi peluang inovasi barang dan jasa dan menjadi dasar sistem hadiah dan penghargaan kinerja. Hal itu juga bisa dijadikan dasar program penelitian kepuasan pelanggan yang bisa memastikan bahwa usaha peningkatan mutu difokuskan dengan tepat pada isu yang paling penting bagi pelanggan. Jika mutu berdasarkan persepsi adalah sesuatu yang tidak nyata, model Kano adalah alat untuk menganalisa tuntutan pelanggan. Model mengatakan bahwa tuntutan pelanggan di kelompokkan dalam tiga kelompok :

- Kepuasan (atribut – satu dimensi)



- Ketidakpuasan (seharusnya atribut)
- Penggembira (atribut menarik)

Kepuasan adalah tuntutan pelanggan yang biasanya dinyatakan jika mereka meminta kepuasan. Derajat kepuasan meningkat, maka kepuasan pelanggan pun meningkat. Suatu contoh adalah kapasitas komputer atau kecepatannya.

Ketidakpuasan adalah tuntutan pelanggan yang tidak disebutkan, karena tanpa disebut pun mereka tetap akan kecewa. Mereka dijamin. Sebagai contoh, kapasitas memory komputer tidak memuaskan, karena tuntutan tidak diucapkan mempunyai potensi untuk menciptakan ketidakpuasan pelanggan yang besar jika tidak sepaham.

Penggembira atau penggairah tidak pernah berimajinasi, karena jika mereka diminta, pelanggan akan berdebar. Mereka adalah fitur-fitur khusus yang membuat pelanggan berkata, "wow!". Komputer yang tidak perlu password bisa sebagai contoh karena bisa membaca sidik jari atau suara. Tanpa penggembira, pelanggan akan puas. Setelah itu, pelanggan tidak pernah memimpikan fitur itu lagi! Tetapi ketika fitur diadakan lagi, kepuasan pelanggan akan meningkat secara dramatis.

Pelanggan eksternal dan internal

Pelanggan eksternal adalah klien perusahaan. Mereka adalah orang-orang yang membeli produk yang diproduksi oleh perusahaan. Orang-orang ini sangat penting bagi organisasi. Pelanggan eksternal adalah orang yang paling penting bagi sebuah organisasi. Tanpa orang-orang ini datang ke toko dan membeli barang, sebuah bisnis tidak akan berhasil. Jika pelanggan merasa dia dikecewakan oleh staf, maka lain kali dia akan berbelanja di tempat lain, yang hanya akan menyebabkan kehilangan penjualan bagi organisasi. Sangat penting membuat pelanggan eksternal merasa dihargai di semua tahap penjualan; tahap sebelum penjualan, selama penjualan dan setelah penjualan. Jika pelanggan menikmati pengalaman belanjanya, dan senang saat dilayani oleh staf toko, maka pelanggan itu pasti akan kembali berbelanja di sana lagi.

Ada juga pelanggan internal. Mereka juga memainkan peran penting dalam keberhasilan organisasi. Pelanggan internal adalah para staf yang dipekerjakan oleh perusahaan. Pelanggan internal akan sangat diuntungkan oleh layanan pelanggan yang baik. Manajemen yang semakin efektif akan memicu tenaga kerja yang lebih termotivasi. Hal itu juga akan meningkatkan kerjasama antar departemen. Para staf akan menyambut fakta menghabiskan waktu yang berharga dan uang di dalam departemen tersebut baik sebagai individu maupun sebagai tim, dan akan memiliki keamanan kerja yang lebih.

Apa layanan pelanggan bermutu itu?



Layanan pelanggan adalah sentuhan khusus yang membuat kita merasa diperhatikan Untuk menyediakan layanan pelanggan bermutu, kita harus mengingat lima faktor yang mempengaruhi kesetiaan pelanggan, yaitu :

- **Terpercaya:** kapabilitas untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cara yang bisa diandalkan dan akurat.
- **Tanggap:** kecekatan membantu pelanggan dan mengantar layanan yang dipesan
- **Jaminan:** kemampuan untuk memecahkan masalah dengan percaya diri dan menimbulkan kepercayaan.
- **Nyata:** ada gedung, fasilitas, perlengkapan, peralatan dan alat komunikasi.
- **Empati:** perhatian, memperhatikan secara individu, dan tertarik membangun hubungan dengan pelanggan.

Faktor-faktor ini adalah bagian dari hirarki kebutuhan pelanggan, termasuk kebutuhan penting (memberikan apa yang dijanjikan) dan juga kebutuhan yang lebih tinggi (mengirimkan dengan hati-hati).

Persamaan layanan yang fantastis

Penelitian dan pengamatan bertahun-tahun tentang kebutuhan pelanggan telah menghasilkan sebuah Persamaan Layanan yang Fantastis yang mempraktekkan pengetahuan teoritis. Persamaan ini memberikan kerangka kerja untuk layanan tertentu baik bagi pelanggan eksternal maupun internal setiap saat, dan memberikan cara sederhana untuk mengingat inti pelayanan yang baik, seperti yang bisa dilihat di grafik berikut :

$$\begin{array}{c}
 \text{Menyapa Pelanggan} \\
 + \\
 \text{Menentukan Kebutuhan} \\
 + \\
 \text{Memenuhi kebutuhan} \\
 + \\
 \text{Membuat saat itu pantas diingat} \\
 + \\
 \text{Memeriksa hasil} \\
 + \\
 \text{Membiarkan pintu tetap terbuka} \\
 = \\
 \text{LAYANAN PRIMA}
 \end{array}$$



Menyapa pelanggan

Pelanggan mengharapkan sapaan yang ramah, dilengkapi dengan kontak mata, senyum, dan bahasa tubuh menerima. Sapaan mengakui nilai seseorang dan membangun hubungan.

Menentukan Kebutuhan

Mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan menentukan sisa interaksi. Mendengar dan menjawab pertanyaan adalah hal yang mendasar untuk bagian persamaan ini. Mendengar bisa membantu penjualan, mendapatkan perhatian pelanggan, dan memecahkan masalah. Mendengar dengan proaktif merupakan bahan utama dalam memberikan tanggapan dan layanan empati. Saat kita mendengarkan, berikan perhatian dan rasa hormat yang tak terbagi pada pelanggan. Mendengar proaktif melibatkan konsentrasi, parafrase, dan memahami pikiran dan perasaan.

Memenuhi kebutuhan

Setelah kebutuhan ditentukan dan diketahui, saatnya beraksi. Menanggapi dengan efektif membutuhkan tindakan cepat penuh percaya diri, dan mengetahui apa yang bisa dilakukan untuk membahagiakan pelanggan. Hal ini termasuk :

- Memberi pelanggan apa yang dijanjikan
- Mengetahui informasi
- Mengantarkan barang atau jasa tepat waktu
- Siap menjawab pertanyaan atau mengangkat telepon,
- Memandu pelanggan menuju ke solusi

Membuat momen itu pantas diingat

Disini kita melakukan sesuatu yang spesial yang membuat pelanggan merasa nyaman. Disinilah kreatifitas kita bermain. Momen yang dikenang adalah saat yang tepat untuk bertindak dan menunjukkan cara kita sendiri untuk mengatur hubungan dengan orang lain.

Memeriksa hasil

Memeriksa hasil membantu memperkokoh hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan citra organisasi kita dimata pelanggan. Respon yang diberikan tidak selalu positif. Namun, keluhan adalah kesempatan untuk memberikan layanan yang lebih baik dan meningkatkan layanan yang sudah ada.

Membiarkan pintu tetap terbuka

Membiarkan pintu tetap terbuka adalah salah satu cara mengakui nilai dan dukungan pelanggan. Ada banyak cara untuk mendorong pelanggan kembali ke tempat kita.

Kita bisa berkata:

- “Terima kasih atas kunjungannya”



- "Hubungi saya secara pribadi jika masih ada yang ingin ditanyakan"
- "Saya akan menantikan saat bertemu anda lagi saat anda kembali membawa informasi yang kita bicarakan tadi."

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN

1. Kelas dibagi jadi tiga kelompok : pelanggan, kantor komplain "yang bagus" dan kantor komplain "yang buruk"
2. Pelanggan : tiap anggota kelompok memilih komplain yang akan diajukan ke kantor komplain
3. Permainan peran :
 - a. Seorang pelanggan menyatakan komplainnya.
 - b. Tiap kelompok berkonsultasi selama dua menit
 - c. Kelompok "kantor komplain bagus" memberi kemungkinan jawaban terbaik dan membuat pelanggan tersebut senang dan setia pada perusahaan.
 - d. Kelompok "kantor komplain buruk" memberikan kemungkinan jawaban terburuk dan membuat pelanggan marah serta membuatnya tidak mau lagi membeli produk perusahaan tersebut.
4. Teruskan sampai semua klien mendapat jawaban. Lalu pilih jawaban "yang terbaik dari yang terbaik" dan "yang terbaik dari yang terburuk".

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Colona, S. B. 2007. Quality building Smt 2. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. DELTA ILO, Turin Italy.



Latihan No.	: 31
Pokok bahasan	: Layanan pelanggan
Judul praktik	: Pelanggan sulit
No. Kurikulum	: 10.1.2
Kegiatan	: Praktikum Laboratorium
Tempat	: Ruang kuliah
Alokasi Waktu	: 2 x 50 menit
Dosen	:

I. CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu mengidentifikasi pelanggan yang sulit dan menemukan cara mengatasi keluhan pelanggan.

II. TEORI

Prosedur untuk mengembangkan jasa layanan pelanggan yang berhasil

Untuk mengembangkan jasa layanan pelanggan yang berhasil kita perlu mengikuti sejumlah panduan prosedur yaitu :

- **Komitmen Manajemen Pemilik:** keberhasilan sistem layanan pelanggan tergantung pada komitmen total pemilik perusahaan. Para pekerja akan mengikuti contoh yang diberikan oleh pemilik.
- **Mengenal Pelanggan secara Personal :** keberhasilan layanan pelanggan didasarkan pada pengetahuan tentang pelanggan tersebut, misalnya. Siapa mereka, apa yang mereka butuhkan, apa yang memotivasi mereka untuk membeli, dan apa yang harus dilakukan untuk memuaskan mereka.
- **Mempekerjakan, Melatih, dan Memberi Kompensasi pada Staf yang Baik :** layanan hanya akan baik jika orang yang memberikannya juga baik. Latih mereka, bayar mereka dengan baik dan izinkan mereka membuat keputusan dan melakukan hal yang benar untuk memuaskan pelanggan.
- **Tetap Dekat dengan Pelanggan:** lakukan segalanya untuk tetap dekat dengan pelanggan. Kunjungi mereka, kirim surat/kartu ucapan. Pelajari tentang kebutuhan dan keinginan mereka yang terus berubah.
- **Bekerja untuk Terus Meningkatkan:** karena tidak ada sistem yang sempurna, maka kita harus terus menerus bekerja untuk meningkatkan layanan pelanggan kita dan mutu kinerja. Pelanggan menghargai usaha untuk mempertahankan layanan pelanggan bermutu.



- **Mengembangkan Standar Kinerja Mutu Layanan (ISO)** : layanan bermutu dan kepuasan hanya ada di pikiran pelanggan. Kembangkan Standar dan Sistem Pengukuran untuk memenuhi persepsi mereka.

Pengembangan Standar Layanan dan Sistem Pengukuran khususnya penting untuk menyusun Sistem Manajemen Mutu di dalam organisasi dan perusahaan bisnis.

Apa yang kita maksud dengan Standar?

Organisasi Standarisasi Internasional (ISO) adalah pembuat standar terbesar di dunia. Meskipun kegiatan utama ISO adalah mengembangkan standar teknis, standar ISO juga memiliki repercusi ekonomi dan sosial yang penting. Standar ISO membuat perbedaan positif, bukan hanya bagi insinyur dan pabrik yang menjadi sasaran pemecahan masalah dasar produksi dan distribusi, tapi juga pada masyarakat secara keseluruhan.

Standar ISO berkontribusi untuk membuat pengembangan, pembuatan dan suplai barang dan jasa lebih efisien, aman, dan bersih. Standar-standar itu membuat perdagangan antar bangsa lebih mudah dan adil. Standar-standar tersebut menyediakan dasar teknis kesehatan, keamanan dan peraturan lingkungan bagi pemerintah. Mereka membantu mentransfer teknologi bagi negara berkembang. Standar ISO juga menjadi penjaga konsumen, dan pengguna secara umum, barang dan jasa—sekaligus membuat hidup mereka lebih sederhana. Saat segala hal berjalan baik—misalnya, saat sistem, permesinan dan peralatan berjalan dengan baik dan aman—hal itu dikarenakan mereka sesuai standar.

Apa yang kita maksud dengan Sistem Pengukuran?

Sistem pengukuran ditentukan oleh analisis sistem pengukuran (Measurement System Analysis/ MSA) yaitu sebuah pendekatan yang dirancang khusus untuk mengakses keterpercayaan (pertanggung jawaban) pengukuran dan kontrol variannya. Seperti halnya proses yang memproduksi bermacam-macam barang, proses mendapatkan pengukuran dan data juga bermacam-macam dan bisa menghasilkan cacat. MSA mengevaluasi keseluruhan proses mendapatkan ukuran untuk memastikan data yang nantinya digunakan untuk analisis mutu terpercaya dan terintegritasi serta untuk memahami implikasi kesalahan pengukuran pada keputusan yang diambil tentang sebuah produk atau proses.

MSA menganalisis koleksi perlengkapan, operasi, prosedur, perangkat lunak dan personel yang mempengaruhi tugas sejumlah karakteristik atau mempengaruhi pengukurannya.

Analisis Sistem Pengukuran menyangkut hal-hal berikut :

- Memilih pengukuran dan pendekatan yang tepat,
- Menilai peralatan pengukuran,
- Menilai prosedur dan operator,



- Menilai interaksi pengukuran, dan
- Menghitung ukuran ketidakpastian dari sebuah alat pengukuran dan/atau sistem pengukuran.

Beban karena mutu buruk

Implementasi dan pemeliharaan sistem bermutu memang memakan biaya. Tapi biaya (beban) TIDAK memiliki sistem bermutu lebih besar. Menghitung biaya yang ditimbulkan oleh mutu yang rendah memungkinkan organisasi untuk menentukan sampai batas mana sumber daya organisasi digunakan untuk kegiatan yang hanya ada sebagai hasil defisiensi yang terjadi dalam prosesnya. Memiliki informasi tersebut memungkinkan organisasi menentukan potensi penghematan yang bisa didapat dengan cara implementasi peningkatan proses. Mari kita lihat biaya karena layanan yang jelek dan mutu buruk. Ingatlah bahwa penghitungan ini melibatkan lebih dari sekedar kerugian kehilangan pelanggan saat ini dan dimasa depan. Penghitungan ini mencakup :

- **Beban kinerja**, beban untuk melakukannya dengan benar pertama kali. Kinerja bebas kesalahan.
- **Beban kegagalan atau pengerjaan ulang**, beban untuk mengulangi pekerjaan atau untuk memperbaiki kesalahan.
- **Beban deteksi**, biaya inspeksi dan biaya lain yang terkait dengan pendeteksian masalah.
- **Biaya pencegahan**, biaya untuk mengidentifikasi cacat mutu sebelum terjadi.
- **Beban pelanggan**, waktu, usaha, dan uang yang dihabiskan oleh pelanggan yang tidak puas.
- **Beban citra korporasi**, kehilangan reputasi, sulit didapat kembali; kehilangan pasar, investasi yang lebih tinggi untuk iklan.

Manfaat menyediakan barang dan jasa mutu tinggi

Menyediakan barang dan jasa bermutu tinggi adalah yang paling penting bagi keberlangsungan hidup organisasi dan perusahaan bisnis.

- **Harga**, kita bisa memberi harga yang lebih mahal karena barang dan jasa kita bermutu lebih tinggi.
- **Kemungkinan untung**, mutu sejati berarti melakukannya dengan benar sejak pertama kali. Pendekatan ini akan bisa mengurangi biaya dan meningkatkan keuntungan.
- **Pembagian pasar**, lebih banyak orang akan membeli dari kita karena mereka tahu mereka mendapat sesuatu yang senilai dengan uang yang mereka bayar.



- **Beban**, meningkatkan mutu bisa mengurangi beban produksi.
- **Pemasaran**, beban relatif pemasaran dan pengiklanan akan menurun dengan meningkatnya penjualan, karena keduanya berbanding terbalik.

Apa hubungan antara Layanan Bermutu dengan Kepuasan Pelanggan?

Ada perbedaan hubungan antara mutu, layanan pelanggan, dan kepuasan pelanggan. Jika kita memberikan dua hal pertama sesuai dengan harapan pelanggan, kepuasan pelanggan pasti terjamin. Selain itu, pelanggan yang puas akan membawakan pelanggan lain, yang akan membawa pelanggan lain lagi, dan siklus rujukan itu terus berlanjut.

Kenapa hubungan pelanggan bermutu penting?

Kesempurnaan yang didorong oleh pelanggan memiliki komponen saat ini dan masa depan: memahami minat pelanggan dan penawaran pasar saat ini sekaligus inovasi masa depan. Nilai dan kepuasan mungkin dipengaruhi oleh banyak faktor melalui keseluruhan pembelian oleh pelanggan, kepemilikan dan pengalaman melayani. Faktor-faktor ini mencakup hubungan organisasi dengan pelanggan yang membantu membangun rasa percaya, percaya diri dan kesetiaan. Konsep mutu ini mencakup tidak hanya karakteristik barang dan jasa yang memenuhi persyaratan pelanggan, tapi juga fitur-fitur dan karakteristik-karakteristik yang membedakannya dari para pesaing :

- **Perkembangan industri jasa.** Perkembangan bisnis yang terkait dengan pelayanan/jasa diperkirakan berlanjut.
- **Persaingan.** Hubungan Pelanggan Bermutu memberikan keuntungan kompetitif bagi pemilik bisnis.
- **Pemahaman akan pelanggan.** Pelanggan ingin dipahami dan diperlakukan dengan baik. Mereka akan mengulangi bisnis dimana hubungan pelanggan ditekankan.
- **Ekonomi bisnis.** Mayoritas pendapatan perusahaan manapun didasarkan pada pengulangan bisnis. Hubungan pelanggan bermutu bisa membantu pengulangan ini.

Menangani dan memecahkan keluhan pelanggan

Keluhan adalah momen yang pantas dikenang yang ditunggu kedatangannya. Penelitian menunjukkan bahwa pelanggan yang mengeluh dan keluhan mereka diselesaikan dengan memuaskan sebenarnya lebih setia dibanding jika mereka tidak memiliki keluhan sama sekali. Tujuan sistem mutu adalah salah satu hal yang utama untuk memperkecil keluhan pelanggan. Karena tidak ada yang sempurna, keluhan tetap terjadi dan harus dipandang sebagai sesuatu yang bernilai: keluhan membantu kita fokus pada masalah yang ada yang akan jadi bahaya jika tersembunyi. Sebaliknya, masalah yang jelas adalah indikator kuat dimana dan apa yang harus ditingkatkan. Saat kita bekerja dengan pelanggan bisa saja tiba-



tiba seorang tamu menghampiri kita dengan wajah jelas terlihat marah dan kecewa dan menuntut tindakan segera. Apa yang harus dikatakan pada tamu ini dan bagaimana cara mengatasi situasi tersebut? Masing-masing dari kita sudah akrab dengan peran pelanggan dalam kehidupan sehari-hari, maka, kita semua tahu bagaimana kita membereskan masalah kita, misalnya pentingnya untuk tetap sabar dan bersikap empati pada pelanggan tersebut.

Setiap keluhan penting!

Keluhan tidak selalu jelek. Orang-orang yang mengajukan keluhan ingin dipuaskan; dan jika kita melakukannya dengan benar, orang yang barusan mengajukan komplain pada kita, akan kembali lagi. Akomodasi adalah strategi terbaik untuk mengetahui masalahnya dan memberi apa yang dia inginkan atau kemungkinan alternatifnya. Proses penyembuhan keluhan, yaitu proses yang diasosiasikan dengan pemecahan masalah yang dikeluhkan, adalah kunci untuk bertahan dalam bisnis. Proses ini harus secara konstan di kaji untuk perbaikan. Jika pelanggan memainkan peran aktif dalam mengevaluasi proses kita, akan lebih mudah untuk memecahkan keluhan pada panggilan pertama. Dengan proses yang memenangkan, pelanggan akan lebih bahagia, yang pada gilirannya akan membuat bisnis kita berhasil.

Hak pelanggan

Pelanggan memiliki hak untuk mendapatkan :

- Layanan yang ramah dan sesuai pesanan.
- Perhatian penuh dari kita saat pelanggan melakukan bisnis dengan kita.
- Barang dan jasa yang bermutu
- Pemenuhan kebutuhan dan dengan harapan pelayanan tertentu.
- Staf yang kompeten, berpengetahuan dan terlatih.
- Perhatian pada tiap detail tiap kali dia menjadi pelanggan potensial.
- Manfaat dari semua sumber daya kita, kerja tim dan jaringan kerja kita untuk memberikan layanan jangka panjang superior.
- Komunikasi terbuka beserta umpan balik, komplain atau pujian.
- Harga yang pantas untuk barang dan jasa yang dijual.
- Penghargaan dari kita dan staf kita untuk bisnis di masa lalu dan masa depan.
- Sub kelompok bisa dibuat untuk bekerja lebih cepat.
- Pengakuan dan penyelesaian konflik.

Langkah-langkah menangani komplain

Untuk menangani komplain pelanggan, kita harus memperhatikan saran-saran berikut :

- **Jangan menganggap masalah itu sebagai masalah pribadi.** Pelanggan tidak menyerang kita sebagai pribadi.



- **Tetap tenang.** Dengarkan dengan baik. Ambil nafas panjang dan susun kata-kata dengan seksama. Parafrasekan apa yang mereka katakan; pastikan anda mendengar mereka dengan jelas.
- **Ulangi** keluhan itu dan pastikan pelanggan tersebut mengkonfirmasi bahwa kita mendengarnya dengan benar.
- **Minta maaf** pada pelanggan tersebut.
- **Kenali** perasaan pelanggan tersebut.
- **Jelaskan** tindakan apa yang akan kita ambil untuk memperbaiki masalah itu.
- **Ucapkan terima kasih** pada pelanggan tersebut karena telah memberitahukan masalah tersebut.

Jenis pelanggan yang sulit

• Sabar tapi argumentatif	• Pembicara tanpa henti
• Berbadan besar atau berandalan	• Orang yang bimbang
• Orang yang panas tapi pendiam	• Orang nyentrik
• Klien yang suka menuntut	• Tamu yang mabuk
• Pengkritik konstan	• Pelanggan yang pemarah

Kenapa orang-orang ini sulit?

Kebanyakan orang ini merasa tidak aman. Mereka perlu dimengerti, merasa diterima, nyaman dan dianggap penting. Orang-orang yang sulit seringkali menunjukkan kebutuhan, meskipun mereka memilih cara yang tidak pantas dan tidak sopan untuk mengkomunikasikan kebutuhannya. **Orang-orang seringkali sulit karena alasan pribadi, bukan karena masalah.**

Berikut ini sejumlah alasan umum kenapa pelanggan jadi sulit. Bisakah saudara mengenali salah satu alasan ini pada pelanggan?

- Kelelahan atau frustrasi
- Bingung atau terbawa situasi
- Membela ego atau harga diri
- Belum pernah berada di situasi yang sama
- Merasa diabaikan. Tidak ada yang mendengarkan
- Sedang mabuk
- Tidak menggunakan bahasa yang dipakai dengan baik
- Belum pernah diperlakukan buruk dalam lingkungan yang sama
- Sedang dalam mood yang jelek
- Terburu-buru atau telah menunggu terlalu lama.



Ada lagi yang lainnya? Saat pertama mendapatkan diri berhadapan dengan situasi yang sulit yang kita tidak tahu bagaimana menanganinya, libatkan bantuan peekerja lain atau siapapun yang lebih bisa memecahkan masalah tersebut.

Mempertahankan layanan pelanggan superior

Berikut ini sepuluh faktor penting layanan pelanggan superior. Bahas tiap item dengan rekan dan pikirkan contoh untuk tiap item.

- Pelanggan adalah orang yang paling penting dalam bisnis.
- Pelanggan tidak tergantung pada kita. Kita yang tergantung pada pelanggan. Kita bekerja untuk pelanggan.
- Pelanggan adalah tujuan utama kita bekerja.
- Jangan melayani pelanggan yang bukan selernya.
- Pelanggan membantu kita dengan datang ke bisnis kita. Kita tidak membantu mereka dengan melayani.
- Pelanggan adalah bagian paling penting dari bisnis kita.
- Pelanggan bukan statistik. Mereka punya perasaan dan emosi, sama seperti kita. Perlakukan pelanggan lebih baik dari yang kita ingin dilakukan pada kita
- Jangan berdebat dengan pelanggan
- Tugas kita adalah untuk memuaskan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dan memecahkan masalah dan komplain mereka.
- Berikan pelanggan pelayanan yang paling ramah, menyenangkan dan profesional yang kita bisa
- Pelanggan penting bagi bisnis kita. Ingat, tanpa pelanggan kita tidak punya bisnis. Kita bekerja untuk pelanggan

Apa yang perlu dilakukan perusahaan untuk memastikan kesetiaan pelanggan jangka panjang?

Tips untuk mempertahankan pelanggan

- Sapa tiap pelanggan dengan namanya
- Dengarkan dengan seksama apa yang dikatakan pelanggan
- Perlakukan tiap pelanggan sebagai individu.
- Bersikaplah ramah pada pelanggan
- Tanggapi tiap kebutuhan pelanggan
- Kenali sejarah belanja dan motivasi belanja tiap pelanggan
- Habiskan waktu yang cukup dengan pelanggan
- Libatkan pelanggan dalam bisnis, mintai saran dan usul mereka



- Pelanggan harus merasa penting, yakinkan mereka.

III. ORGANISASI

- Mahasiswa dibagi atas beberapa group dimana setiap group dibagi lagi atas kelompok-kelompok kecil yang beranggotakan 5-6 orang.
- Setiap group melakukan kegiatan praktikum sesuai dengan petunjuk yang ada dalam BKPM (Buku Kerja Praktek Mahasiswa) dan arahan dosen pembimbing.

IV. ALAT DAN BAHAN

Alat-alat yang digunakan pada praktikum ini adalah Laptop, LCD, alat-alat tulis, flipchart dan papan tulis (whiteboard). Sedangkan bahan-bahan yang digunakan adalah kertas double folio bergaris, spidol whiteboard, kertas singkap dan penghapus papan tulis.

V. PELAKSANAAN

1. Pilih minimal 3 pasangan dalam kelompok, tiap pasangan memainkan peran pelanggan dan orang yang bertanggung-jawab menangani komplain.
2. Pasangan tersebut akan menyepakati komplain yang diajukan, Si pelanggan—dengan rahasia—memilih satu jenis “pelanggan sulit” dan satu bentuk “alasan pelanggan tersebut sulit”.
3. Permainan peran dimulai: pelanggan berdasarkan tipe yang dipilih dan alasannya; penanggung jawab melakukan semua yang disarankan “langkah menangani komplain” dan “tips mempertahankan pelanggan”
4. Di akhir permainan peran, keseluruhan kelompok akan :
 - Untuk pelanggan, mengenali tipe pelanggan dan alasan kenapa tipe itu dipilih;
 - Untuk penanggung jawab, menentukan apakah semua langkah dan tips yang diberikan telah dilaksanakan dengan benar.
5. Ulangi permainan peran dan kelompok membahas tiga pasangan yang akan melakukannya.
6. Lakukan diskusi kelompok untuk menentukan pasangan mana yang menampilkan permainan peran terbaik dan jelaskan kenapa.

VI. TABEL PENGAMATAN

SUMBER PUSTAKA

Colona, S. B. 2007. Quality building Smt 2. Training of Trainers Entrepreneurship Skills Development Program. DELTA ILO, Turin Italy.



**BUKU KERJA PRAKTEK MAHASISWA
(BKPM)
BUDAYA DAN KOMITMEN MUTU**

OLEH

**Dr. Eka Susila N, SP.,MP
Sari Rukmana Okta Sagita Chan, S.ST.,M.P
Nahda Kanara, SP.MP**

**Menyetujui :
Ketua Jurusan Budidaya Taaman Pangan
Poieknik Pertanian Negeri Payakumbuh**

**Sentot Wahono,SP. MSi
NIP. 197107282003121001**

Terdafatar Pada Perpustakaan
Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh

**Pada Tanggal :
Nomor :**

**Kepala UT Perpustakaan
Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh**

**Abdi Wijaya, SI,Ptk
NIP. 197305012005110**



**POLITEKNIK PERTANIAN
NEGERI PAYAKUMBUH**

**BUKU KERJA PRAKTEK
MAHASISWA**

