

**MODUL AJAR**  
**PENGEMBANGAN KEPERIBADIAN**



**PROGRAM STUDI D3 KEPERAWATAN**  
**STIKES KUSUMA HUSADA SURAKARTA**  
**2018**

Modul Ajar Pengembangan Kepribadian ini merupakan Modul Pembelajaran yang memuat naskah konsep di bidang Ilmu Keperawatan, yang disusun oleh dosen Prodi D3 Keperawatan STIKes Kusuma Husada Surakarta.

- Pelindung : Ketua STIKes  
Wahyu Rima Agustin, S.Kep.,Ns,M.Kep
- Penanggung Jawab : Ketua Lembaga Penjamin Mutu  
Tresia Umarianti, SST.,M.Kes
- Pemimpin Umum : Meri Oktariani, S.Kep.,Ns,M.Kep
- Pemimpin Redaksi : Erlina Windyastuti, S.Kep.,Ns, M.Kep
- Sekretaris Redaksi : Mellia Silvy Irdianty, S.Kep.,Ns, MPH
- Sidang Redaksi : Maula Mar'atus, S.Kep.,Ns, M.Kep  
Nur Rahmawati, S.Kep.,Ns, M.Kep  
Siti Mardiyah, S.Kep.,Ns, M.Kep  
Fakhrudin Nasrul Sani, S.Kep.,Ns, M.Kep  
Febriana Sartika Sari, S.Kep.,Ns, M.Kep  
Nurul Devi Ardiani, S.Kep.,Ns, M.Kep  
Erlina Windyastuti, S.Kep.,Ns, M.Kep
- Penyusun : Febriana Sartika Sari, S.Kep, Ns, M.Kep

Penerbit : Prodi D3 Keperawatan STIKes Kusuma Husada  
Surakarta

Alamat Redaksi : Jl. Jaya Wijaya No. 11 Kadipiro, Bnajarsari, Surakarta,  
Telp. 0271-857724

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat dan karunianya modul ajar ini dapat diselesaikan dan diterbitkan. Modul ini menjelaskan tentang proses pembelajaran dari mata kuliah Pengembangan Kepribadian yang ada pada Kurikulum Pendidikan DIII Keperawatan tahun 2014, sebagai pegangan bagi dosen dan mahasiswa dalam melaksanakan proses pembelajaran baik dikelas, maupun diklinik/lapangan, sesuai dengan capaian pembelajaran yang telah ditetapkan, sehingga diharapkan konten pembelajaran yang dibahas selama proses belajar terstandar untuk semua dosen pada Pendidikan DIII Keperawatan.

Penyusunan modul ini dilakukan untuk memfasilitas pendidik dan peserta didik dalam proses belajar mengajar dikarenakan hasil evaluasi terhadap implementasi kurikulum, masih beragam dalam pelaksanaannya, terutama dari segi kedalaman dan keluasan materi pembelajaran serta strategi pembelajaran belum sepenuhnya melaksanakan pendekatan “*Student Center Learning*” (SCL).

Dengan diterbitkannya modul ini diharapkan agar semua dosen dapat melaksanakan pembelajaran dengan terarah, mudah, berorientasi pada pendekatan SCL dan terutama mempunyai kesamaan dalam keluasan dan kedalaman materi pembelajaran, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pembelajaran dan menghantar mahasiswa untuk berhasil dengan baik pada ujian akhir ataupun uji kompetensi.

Terima kasih kepada Tim penyusun, editor, dan semua pihak yang telah berkontribusi sampai terbitnya modul ini. Semoga modul ini dapat bermanfaat bagi dosen maupun mahasiswa program D III Keperawatan.

Surakarta, Oktober 2018

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
TINJAUAN MATA KULIAH .....	vi
<b>BAB I KONSEP PENGEMBANGAN KEPRIBADIAN</b>	
1. Definisi Pengembangan Kepribadian.....	1
2. Tipologi Perkembangan Kepribadian .....	8
3. Tahap Perkembangan Kepribadian .....	11
4. Pengembangan Konsep Diri.....	17
5. Kepribadian Plus .....	20
<b>BAB 2 PENGENALAN PENGEMBANGAN DIRI DAN LINGKUNGAN</b>	
1. Pengertian Pengenalan Diri .....	28
2. Mengembangkan Potensi Diri .....	31
3. Pengukuran Potensi Diri.....	35
4. Citra Diri Sebagai Inti Kepribadian.....	38
5. Bakat, Kemampuan, Dan Prestasi .....	42
<b>BAB 3 <i>QUANTUM TEACHING &amp; QUANTUM LEARNING</i></b>	
1. <i>Quantum Teaching</i> .....	47
2. Model Pembelajaran <i>Quantum</i> .....	56
3. Keunggulan Dan Kelemahan Model Pembelajaran Quantum .....	57
4. Prinsip <i>Quantum Learning</i> .....	58
5. Model-Model Pembelajaran <i>Quantum Learning</i> .....	59
<b>BAB 4 <i>CUSTOMER SERVICE EXCELLENT</i></b>	
1. Konsep Dasar Pelayanan Prima .....	67
2. Karakteristik Kualitas Dari Pelayanan Prima .....	68
3. Dimensi Pelayanan Prima ( <i>Service Excellence</i> ) .....	69
4. Proses Dan Tahapan Pelayanan Prima ( <i>Service Excellence</i> ).....	70
5. Strategi Pelayanan Prima .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	75

## **PENDAHULUAN**

Modul ajar ini merupakan modul yang mempelajari mata kuliah Pengembangan Kepribadian. Modul ini disusun dengan tujuan untuk memudahkan mahasiswa dalam memahami materi terkait dengan mata kuliah Pengembangan Kepribadian yang akan sangat dibutuhkan oleh mahasiswa keperawatan untuk mengetahui tentang dasar Pengembangan Kepribadian manusia.

Secara terperinci mata kuliah ini membahas tentang Pengembangan Kepribadian manusia, yang mana terdapat beberapa cabang ilmu psikologi dalam modul ini. Modul ajar Pengembangan Kepribadian ini berisi tentang :

**BAB I :KONSEP PENGEMBANGAN KEPERIBADIAN**

**BAB II :PENGENALAN PENGEMBANGAN DIRI DAN LINGKUNGAN**

**BAB III :*QUANTUM TEACHING & QUANTUM LEARNING***

**BAB IV :*CUSTOMER SERVICE EXCELLENT***

## BAB I KONSEP PENGEMBANGAN KEPRIBADIAN

### I. PENGERTIAN KEPRIBADIAN

**Kepribadian** bahasa Inggrisnya “*personality*”, yang berasal dari bahasa Yunani “*per*” dan “*sonare*” yang berarti topeng, tetapi juga berasal dari kata “*personae*” yang berarti pemain sandiwara, yaitu pemain yang memakai topeng tersebut. Sehubungan dengan kedua asal kata tersebut, Rose Stagner (1961), mengartikan **kepribadian** dalam dua istilah. Pertama, **kepribadian** sebagai topeng (*mask personality*), yaitu **kepribadian** yang berpura-pura, yang dibuat-buat, yang semu atau mengandung kepalsuan. Kedua, **kepribadian** sejati (*real personality*), yaitu kepribadian yang sesungguhnya atau yang asli. Memang sangat sulit bagi kita, apalagi pada pertemuan pertama untuk menentukan apakah yang diperlihatkan oleh seseorang itu kepribadian sejati ataukah hanya sebatas **kepribadian semu**. **Kepribadian semu** bisa berbeda dari suatu saat ke saat yang lain, dari suatu situasi ke situasi yang lain, dan penampilan kepribadian seperti itu pasti ada maksudnya. Kepribadian sejati bersifat menetap, menunjukkan ciri-ciri yang lebih permanen, tetapi karena kepribadian juga bersifat dinamis sehingga perbedaan-perbedaan atau perubahan pasti ada yang disesuaikan dengan situasi, tetapi perubahannya tidak mendasar. Begitu banyaknya definisi mengenai kepribadian sehingga ada yang mendefinisikan kepribadian sebagai keterpaduan antara aspek-aspek kepribadian, yaitu aspek psikis seperti aku (*self*), kecerdasan, bakat, sikap, motif, minat, kemampuan, moral, dan aspek jasmaniah seperti postur tubuh, tinggi dan berat badan, indra dll. Diantara aspek-aspek tersebut aku atau diri (*self*) seringkali ditempatkan sebagai pusat atau inti kepribadian, seperti yang dapat dilihat dalam gambar berikut:

#### **Gambaran Konsep Diri**

Karena banyaknya teori dan aliran dalam psikologi maka sebanyak itu pula rumusan atau definisi tentang kepribadian. Sebagai bahan ilustrasi dan perbandingan dibawah ini dikemukakan beberapa **definisi kepribadian**.

Dalam pengertian yang sangat lama, seperti menurut Morton Prince (1924),

*“Personality is the sum total of all the biological innate disposition, impulses, tendencies, appetities and instinct of the individual, and the acquired dispositions and tendencies”*. Di sini Prince masih melihat kepribadian sebagai penjumlahan dari aspek-aspek dan ciri-ciri kepribadian.

Floyd Allport (1924), melihat **kepribadian** sebagai suatu yang terjalin dalam hubungan sosial, *“Personality is the individual characteristic reactions to social stimuli and the quality of his adaptation to the social features of his*

*environment*". Yang lain yaitu May (1929) mengemukakan rumusan yang sejalandengan Allport, bahwa "*Personality is the social stimulus value of his individuals*".

Hampir sejalan dengan kedua pendapat ahli di atas, tetapi lebih jauh Gutrie (1944) menekankan sifat yang menetap pada kepribadian. Menurut dia "*Personality is those habits and habits system of social importance that are stable and resistance to change*".

Beberapa ahli yang kemudian, melihat unsur yang sangat penting dalam kepribadian yaitu keterpaduan. Menurut Mc Clelland (1951), kepribadian adalah "... *the most adequate conceptualization of a person's behavior in all detail* ", sedang menurut Guilford (1959), kepribadian adalah "... *a person's unique pattern of traits*".

Gordon Allport (1961), mengemukakan rumusan yang lebih menyeluruh dan tegas, bahwa kepribadian adalah "... *the dynamic organization within the individual of those psychophysical systems that determine his unique adjustment with the environment*". Sejalan dengan pendapat Gordon Allport adalah rumusan yang diberikan oleh Walter Mischel (1981), bahwa "*Personality usually refers to the distinctive pattern of behavior (including thoughts and emotions) that characterize each individual's adaptation to the situations of his or her life*".

Rumusan mana yang paling sesuai dengan pendapat pembaca silahkan mengkajinya sendiri karena barang kali Anda memiliki alasan-alasan tertentu terkait hal ini. Dengan tidak bermaksud memaksakan pendapat, menurut Prof. Dr. Nana Syaodih Sukmadinata yang merupakan seorang Psikolog Pendidikan dan Bimbingan Konseling Universitas Pendidikan Indonesia, rumusan dari Gordon Allport yang lebih diperkuat oleh Walter Mischel, mempunyai makna yang lebih luas, tegas dan realistik.

Marilah kita melihat beberapa makna dari rumusan kepribadian menurut Allport.

### **1. Kepribadian merupakan suatu organisasi.**

Pengertian organisasi menunjuk kepada sesuatu kondisi atau keadaan yang kompleks, mengandung banyak aspek, banyak hal yang harus diorganisasi. Organisasi juga punya makna, bahwa sesuatu yang diorganisasi itu memiliki sesuatu cara atau sistem pengaturan, yang menunjukkan sesuatu pola hubungan yang fungsional. Di dalam organisasi kepribadian cara pengaturan atau pola hubungan tersebut adalah cara and pola tingkah laku. Keseluruhan pola tingkah laku individu membentuk satu aturan atau sistem tertentu yang harmonis.

### **2. Kepribadian bersifat dinamis.**

Kepribadian individu bukan sesuatu yang statis, menetap, tidak berubah, tetapi kepribadian tersebut berkembang secara dinamis. Perkembangan manusia berbeda dengan binatang yang statis, yang mengikuti lingkaran tertutup. Sedangkan, perkembangan manusia bersifat dinamis yang membentuk suatu lingkaran terbuka atau spiral. Meskipun pola-pola umumnya sama tetapi selalu terbuka kesempatan untuk pola-pola khusus yang baru. Dinamika kepribadian individu ini, bukan saja dilatarbelakangi

oleh potensi-potensi yang dimilikinya, tetapi sebagai makhluk sosial, manusia berinteraksi dengan lingkungannya begitu juga dengan manusia lainnya. Lingkaran manusia juga selalu berada dalam perubahan dan perkembangan.

**3. Kepribadian meliputi aspek jasmaniah dan rohaniah.**

Kepribadian adalah suatu sistem psikofisik, yaitu suatu kesatuan antara aspek-aspek fisik dengan psikis. Kepribadian bukan hanya terdiri atas aspek fisik, juga bukan hanya terdiri atas aspek psikis, tetapi keduanya membentuk suatu kesatuan. Kalau individu berjalan, maka proses berjalannya bukan hanya dengan kakinya tetapi dengan seluruh aspek kepribadiannya. Bukan kaki yang berjalan tetapi individu. Demikian juga kalau individu berbicara, berpikir, melamun dsb, yang melakukan semua perbuatan itu adalah individu.

**4. Kepribadian individu selalu dalam penyesuaian diri yang unik dengan lingkungannya.**

Kepribadian individu bukan sesuatu yang berdiri sendiri, lepas dari lingkungannya, tetapi selalu dalam interaksi dan penyesuaian diri dengan lingkungannya. Ia adalah bagian dari lingkungannya dan berkembang bersama-sama dengan lingkungannya. Interaksi atau penyesuaian diri individu dengan lingkungannya bersifat unik, atau khas, berbeda antara seorang individu dengan individu lainnya.

**Unsur-unsur dari kepribadian**

Unsur-unsur kepribadian, diantaranya meliputi:

**1) Pengetahuan**

Pengetahuan yaitu merupakan suatu unsur yang mengisi akal dan juga alam jiwa orang yang sadar. Di dalam alam sekitar manusia mempunyai/terdapat berbagai macam hal-hal yang diterimanya lewat panca inderanya yang masuk kedalam berbagai sel-sel pada bagian tertentu dari otaknya. Serta didalam otak itu semuanya diproses menjadi susunan-susunan yang dipancarkan oleh individu kealam sekitar, yang dikenal dengan sebutan "persepsi" yaitu: "seluruh proses akal manusia yang sadar". Ada kalanya suatu persepsi dapat diproyeksikan kembali menjadi suatu penggambaran yang berfokus tentang lingkungan yang mengandung bagian-bagian.

Penggambaran yang terfokus dengan secara lebih intensif yang terjadi sebab pemusatan secara lebih intensif di dalam pandangan psikologi biasanya disebut sebagai "Pengamatan". Penggambaran mengenai lingkungan dengan fokus kepada bagian-bagian yang paling menarik perhatiannya seringkali diolah dengan satu proses dalam akalnya yang menghubungkannya dengan berbagai macam penggambaran lain yang sejenisnya, sebelumnya pernah diterima & diproyeksikan oleh akalnya, dan lalu muncul kembali sebagai kenangan. Dan juga penggambaran yang baru dengan pengertian yang baru dalam istilah psikologi sering disebut "Apersepsi". Penggabungan & membandingkan-bandingkan bagian dari suatu penggambaran dengan



bagian-bagian dari berbagai penggambaran lain yang sejenis secara konsisten berdasarkan dengan asas-asas tertentu.

Dengan proses-proses kemampuan untuk membentuk suatu penggambaran baru yang abstrak, yang dalam kenyataannya tak mirip dengan salah satu dari sekian macam-macam bahan konkret dari penggambaran yang baru. Demikian manusia dapat membuat suatu penggambaran mengenai tempat-tempat tertentu di muka bumi, padahal ia tidak pernah melihat ataupun mempersepsikan tempat-tempat itu. Penggambaran abstrak yang tadi dalam ilmu sosial sering disebut dengan “Konsep”. Cara-cara pengamatan yang menyebabkan bahwa penggambaran tentang lingkungan mungkin ada yang ditambah-tambah ataupun dibesar-besarkan, tapi ada pula yang dikurangi atau diperkecil pada bagian-bagian tertentu. Serta ada pula yang digabung dengan penggambaran-penggambaran yang lain sehingga menjadi penggambaran yang baru sama sekali, yang sebenarnya tak nyata. Dan penggambaran baru yang seringkali tak realistis dalam Psikologi sering disebut dengan “Fantasi”.

## 2) Perasaan

Selain pengetahuan, alam kesadaran manusia juga mengandung berbagai macam-macam perasaan. Sebaliknya, dapat juga digambarkan seorang individu yang melihat suatu hal yang buruk/mendengar suara yang tidak menyenangkan. Persepsi-persepsi tersebut dapat menimbulkan dalam alam kesadarannya perasaan negatif. Perasaan, disamping segala macam-macam pengetahuan agaknya juga mengisi alam kesadaran manusia setiap saat dalam hidupnya. Perasaan yaitu suatu keadaan dalam kesadaran manusia yang karena pengetahuannya dinilai sebagai keadaan yang positif/negatif.

## 3) Dorongan Naluri

Kesadaran manusia mengandung berbagai perasaan-perasaan lain yang tak ditimbulkan karena diperanguhi dengan pengetahuannya, tapi karena memang sudah terkandung di dalam organismenya, khususnya di dalam gennya, sebagai naluri. Kemauan yang sudah merupakan naluri sering disebut dengan “Dorongan”.

### **Teori – Teori Dasar Pengembangan Kepribadian**

Menurut Locke & Hume (1981), manusia memiliki beberapa sifat dasar, yaitu :

1. Manusia sebagai robot yang pasif yang digerakkan oleh daya yang berasal dari luar dirinya. Artinya sifat manusia merupakan *stimulus-responst*, yaitu tingkah laku baru akan berubah jika adanya stimulus atau rangsangan dari luar
2. Manusia bersifat aktif, pribadi yang utuh terorganisir (*gestalt*) dan selalu berubah dari satu arah yang lain secara kontinou dan teratur (Leibniz ; 1716)
3. Manusia hanya dapat dipahami dalam konteksnya. Manusia tidak independen, melainkan merupakan bagian dari lingkungannya atau sebagai makhluk social (*person-in-context*)

Ada beberapa teori – teori pengembangan kepribadian, sbb :

a. *Teori Psikodinamik.*

Teori ini berusaha menjelaskan hakikat dan pengembangan kepribadian dengan mengasumsikan bahwa kepribadian berkembang ketika terjadi konflik-konflik dari aspek psikologis yang umumnya terjadi selama masa kanak-kanak. Teori ini menyebutkan bahwa manusia sangat aktif dan dinamis yang sangat dipengaruhi oleh dorongan-dorongan atau impuls-impuls individual yang dibawa sejak lahir serta pengalaman sosial dan emosional secara pribadi.

b. *Teori Psikoseksual Freud*

Menurut teori ini disebutkan bahwa kepribadian manusia memiliki memiliki tiga struktur penting, yaitu *id*, *ego*, dan *superego*. *Id* merupakan struktur kepribadian yang asli, yang berisi segala sesuatu yang secara psikologis telah ada sejak lahir, termasuk insting-insting. *Ego* adalah struktur kepribadian yang berurusan dengan tuntutan realistis, karena *ego* membuat keputusan-keputusan yang bersifat rasional. Sedangkan *superego* adalah kepribadian yang merupakan badan moral kepribadian. *Superego* yang memutuskan apakah sesuatu itu benar atau salah, sehingga individu tersebut dapat bertindak sesuai dengan norma-norma moral yang diakui masyarakat.

Dengan demikian bahwa *id*, *ego* dan *superego* adalah suatu konsep yang dikembangkan untuk menjelaskan komponen-komponen perkembangan biologis (*id*), psikologis (*ego*), dan sosial (*superego*). Ketiga komponen kepribadian ini berkembang melalui tahap-tahap pengembangan psikoseksual.

Tahap-tahap Pengembangan Psikoseksual Freud

TAHAP	USIA / TAHUN	CIRI-CIRI PENGEMBANGAN
Oral	0-1	Bayi merasakan kenikmatan pada daerah mulut. Mengguyah, menggigit, dan menghisap adalah sumber utama kenikmatan
Anal	1-3	Kenikmatan terbesar anak terdapat disekitar lubang anus. Rangsangan pada daerah anus ini berkaitan erat dengan kegiatan BAB
Phalic	3-6	Kenikmatan berfokus pada alat kelamin, ketika anak menemukan bahwa manipulasi diri dapat memberikan kenikmatan. Anak mulai menaruh perhatian pada perbedaan-perbedaan anatomic antara laki-laki dan perempuan, terhadap asal-usul bayi dan terhadap kegiatan seksualitas
Latency	6-12	Anak menekan semua minat terhadap seks dan mengembangkan ketrampilan social dan intelektual. Kegiatan ini bersifat aman secara emosional dan menolong anak melupakan konflik

		yang menekan (tahap phallic)
Genital	12-dws	Dorongan-dorongan seks yang ada pada tahap phallic kembali berkembang, setelah berada dalam keadaan tenang selama tahap latency. Kematangan fisiologis ketika anak memasuki masa remaja, mempengaruhi timbulnya daerah-daerah erogen pada alat kelamin sebagai sumber kenikmatan

c. *Teori Kognitif*

Teori Kognitif didasarkan pada asumsi bahwa kemampuan kognitif merupakan hal yang fundamental dan yang membimbing tingkah laku anak. Dengan kemampuan kognitif ini, maka anak biasanya dipandang sebagai individu yang secara aktif membangun sendiri pengetahuan mereka tentang dunia. Teori ini berusaha menjelaskan bagaimana anak beradaptasi dengan dan mengintegrasikan objek dan kejadian disekitarnya.

Teori ini mengatakan bahwa anak memainkan peran aktif di dalam menyusun pengetahuannya mengenai realitas. Anak tidak pasif menerima informasi. Walaupun proses berpikir dan konsepsi anak mengenai realitas telah dimodifikasi oleh pengalamannya dengan dunia disekitar dia, namun anak juga berperan aktif dalam menginterpretasikan informasi yang ia peroleh dari pengalaman serta, serta dlm mengadaptasikannya pada pengetahuan dan konsepsi mengenai dunia yang ia telah punyai

Tahap Pengembangan Kognitif (Piaget : 1975)

TAHAP	USIA / TAHUN	GAMBARAN
Sensorimotor	0-2	Bayi bergerak dari tindakan reflex instinktif pada saat lahir sampai dengan permulaan pemikiran simbolis. Bayi membangun suatu pemahaman tentang dunia melalui pengkoordinasian pengalaman-pengalaman sensor dengan tindakan fisik
Preoperational	2-7	Anak mulai mempresentasikan dunia dengan kata dan gambar. Kata dan gambar ini menunjukkan adanya peningkatan pemikiran simbolis dan melampaui hubungan informasi sensor dan tindakan fisik
Concrete Operational	7-11	Pada saat ini anak dapat berpikir secara logis mengenai peristiwa yang konkrit dan mengklasifikasikan benda-benda kedalam bentuk-bentuk yang berbeda.

Formal Operational	11-15	Anak remaja berpikir dengan cara yang lebih abstrak dan logis. Pemikirannya lebih idealistic.

Teori Kognitif ini menjelaskan bahwa setiap organisme yang ingin mengadakan penyesuaian (adaptasi) dengan lingkungannya harus mencapai keseimbangan (equilibrium), yaitu antara aktivitas individu terhadap lingkungan (asimilasi) dan aktivitas lingkungan terhadap individu (akomodasi). Ini berarti, ketika individu bereaksi terhadap lingkungan, dia menggabungkan stimulus dunia luar dengan struktur yang sudah ada, dan inilah *asimilasi*. Pada saat yang sama, ketika lingkungan bereaksi terhadap individu, dan individu mengubah supaya sesuai dengan stimulus dunia luar, maka inilah yang disebut *akomodasi*. Agar terjadi ekuilibrasi antara diri individu dengan lingkungan, maka peristiwa-peristiwa asimilasi dan akomodasi harus terjadi secara terpadu, bersama-sama dan komplementer.

d. *Teori Kontekstual*

Teori ini memandang perkembangan sebagai proses yang terbentuk dari transaksi timbal balik antara anak dan konteks perkembangan sistem fisik, sosial, kultural dan historis di mana interaksi tersebut terjadi. Teori ini juga menggambarkan empat kondisi lingkungan dimana pengembangan terjadi, yaitu mikrosistem, mesosistem, ekosistem, dan makrosistem. Keempat lingkungan yang menjadi landasan perkembangan manusia menurut teori ini diuraikan sebagai berikut :

1. Mikrosistem, menunjukkan situasi dimana individu hidup dan berhubungan dengan orang lain. Kontek ini meliputi keluarga, teman sebaya, sekolah dan lingkungan sosial lainnya. Dalam mikrosistem inilah terjadinya interaksi yang paling langsung dengan agen-agen sosial.
2. Mesosistem, menunjukkan hubungan anantara dua atau lebih mikrosistem atau hubungan beberapa konteks. Sebagai contoh adalah hubungan antara rumah dan sekolah, rumah dan masjid, sekolah dan lingkungan, rumah dan tempat kerja.
3. Ekosistem, terdiri dari setting sosial dimana individu tidak berpartisipasi aktif, tetapi keputusan penting yang diambil mempunyai dampak terhadap orang-orang yang berhubungan langsung dengannya. Contohnya, tempat kerja orang tua, dewan sekolah, pemerintah lokal, dan orang tua kelompok teman sebaya.
4. Makrosistem, meliputi pembentukan sosial dan kebudayaan untuk menjelaskan dan mengorganisir institusi kehidupan. Makrosistem direfleksikan dlm pola lingkaran mikrosistem, mesosistem & ekosistem yg dicirikan dari sebuah subkultur, kultur atau konteks sosial lainnya yang lebih luas. Contohnya, asumsidan ideologi.

e. *Teori Perilaku (Behaviour) dan Belajar Sosial*

Behaviorisme menekankan studi ilmiah tentang respons perilaku yang dapat diamati dan determinan lingkungan. Dalam teori behavior (B.F. Skinner),

pikiran, sadar atau tidak sadar, tidak diperlukan untuk menjelaskan perilaku dan pengembangan. Bagi Skinner, pengembangan adalah perilaku. Oleh karena itu teori ini yakin bahwa pengembangan dipelajari dan sering berubah sesuai dengan pengalaman-pengalaman lingkungan.

Sedangkan Teori Belajar Sosial adalah sebuah teori perluasan dari behaviorisme yang menekankan pentingnya perilaku, lingkungan dan kognisi sebagai faktor kunci dalam pengembangan. Teori Belajar Sosial (Albert Bandura) ada 4 komponen penting :

1. attention (memperhatikan)
2. retention (menyimpan/mencamkan)
3. motor reproduction (memproduksi gerak motorik)
4. vicarious-reinforcement and motivational (ulangan- penguatan dan motivasi)

## II. TIPOLOGI PERKEMBANGAN KEPERIBADIAN PADA MANUSIA

**Keperibadian** merupakan suatu kesatuan yang menyeluruh dan kompleks. Setiap orang memiliki keperibadian tersendiri. Walaupun demikian para ahli tetap berusaha untuk menyederhanakannya dengan cara melihat satu atau beberapa faktor determinan, atau cirri utama, atau melihat beberapa kesamaan. Atas dasar itu maka sejak lama para ahli mengadakan pengelompokan keperibadian atau tipologi keperibadian.

**Tipologi keperibadian** yang tertua adalah yang bersifat jasmaniah, yaitu berdasarkan cairan- cairan badan (*biochemical type*). Hippocrates (400 SM), yang kemudian diperkuat oleh Galenus (150 SM), mengembangkan suatu teori tipe tipologi keperibadian berdasarkan cairan tubuh yang menentukan tempramen (kehidupan emosi) seseorang. Menurut kedua ahli tersebut, ada empat cairan tubuh yang menentukan tempramen seseorang, yaitu empedu hitam, empedu kuning, lender, dan darah. Berdasarkan dominasi atau kekuatan sesuatu cairan pada seseorang, maka ada empat tipe keperibadian, yaitu:

1. *Choleric* (*cholera* adalah empedu kuning). Yang dominan pada orang tersebut adalah empedu kuning. Seseorang *choleric* memiliki tempramen yang cepat marah, mudah tersinggung, tidak sabar dsb.
2. *Melancholic* (*melas* dan *cholera* adalah empedu hitam). Yang dominan pada orang yang *melancholic* adalah empedu hitam, dia memiliki tempramen pemurung, penduka, mudah sedih, pesimis dan mudah putus asa.
3. *Phlegmatic* (*phlegm* adalah lender). Seorang yang *phlegmatic* yang didominasi oleh lender dalam tubuhnya, memiliki tempramen yang serba lamban, pasif, malas, dan apatis.
4. *Sanguinic* (*sanguine* adalah darah). Yang dominan pada orang ini adalah darah, ia memiliki sifat- sifat periang, aktif, dinamis, cekatan.

Tipologi itu didasarkan atas teori yang lahir dari pemikiran filosofis, dan bukan penelitian empiris. Meskipun bersifat kimiawi, tetapi cairan- cairan tersebut

sukar untuk dibuktikan secara kimiawi, apalagi pengaruhnya terhadap perilaku seseorang, namun adanya orang bertempramen demikian tentu mudah kita dapatkan dalam kehidupan yang nyata ini.

Tipologi lain yang juga masih bersifat jasmaniah adalah dari Kretchmer. Berdasarkan hasil penelitian empiris dengan sejumlah pasien yang mengalami gangguan psikis, Kretchmer pada tahun 1925 menyimpulkan adanya empat tipe kepribadian individu yang digolongkan berdasarkan bentuk tubuh.

- a. *Asthenicus* atau *Lptosome*, yaitu orang-orang yang berperawakan tinggi kurus. Orang yang berperawakan tinggi kurus, dada sempit, lengan kecil panjang, otot-otot kecil, dagu sempit, perut kempis, muka cekung, kekurangan darah, memiliki sifat kritis, memiliki kemampuan berpikir abstrak, suka melamun, sensitif.
- b. *Pycknicus*, seseorang yang berperawakan tinggi gemuk, tubuh bulat, muka bulat, lengan lembut bulat, dada kembung, perut gendut. Mereka memiliki sifat-sifat periang, suka humor, populer, hubungan sosial luas, banyak kawan, suka makan.
- c. *Athleticus*, seorang yang bertubuh tinggi besar, berbadan kukuh, otot-otot besar, dada bidang, dagu tebal. Seseorang *athleticus* senang pada pekerjaan yang membutuhkan kekuatan fisik, mereka adalah pemberani, agresif, mudah menyesuaikan diri, berpendirian teguh.

Menurut Kretchmer, ketiga tipe tersebut adalah tipe yang ekstrim. Di samping itu ada orang yang perkembangannya berada diantaranya. Kretchmer mengistilahkan sebagai tipe campuran atau *dysplastic type*. Telah disebutkan di muka bahwa studi Kretchmer dilakukan kepada para pasien yang mengalami gangguan psikis. Banyak ahli yang berpendapat bahwa tipologi tersebut hanya berlaku bagi mereka yang mengalami gangguan psikis, tetapi menurut Kretchmer tipologinya berlaku juga bagi orang yang sehat. Gangguan psikis yang diderita seorang *asthenicus* adalah *schizophrenia*, sedangkan *pycknicus* adalah *manic depressive*. Seorang *asthenicus* sendirian *cylothyme*.

Hampir sejalan dengan tipologi Kretchmer adalah tipologi dari Sheldon (1940). Berdasarkan penelitian empiris terhadap unsur-unsur jaringan tubuh dalam embrio, Sheldon menyimpulkan adanya tiga tipe khas manusia berdasarkan bentuk tubuh, yaitu:

- a. *Endomorphic*, berbadan pendek gemuk dengan cirri-cirri kepribadian yang disebutnya sebagai *Viscetotonia*, yaitu: senang makan, hidup mudah, tak banyak yang dipikirkan, rasa kasih sayang, senang bergaul, toleran, rileks.
- b. *Mesomorphic*, berbadan tinggi besar dengan cirri kepribadian *Somatonia*, yaitu senang akan kekuatan jasmaniah, aktif, agresif, energik.
- c. *Ectomorphic*, berbadan tinggi kurus dengan cirri kepribadian *Cerebtonia*, yaitu suka berpikir, melamun, senang menyendiri, pesimis, mudah terharu.

Tipologi Sheldon mendekati mirip dengan tipologi dari Kretchmer, kelebihanannya Sheldon menambahkan cirri kepribadian utama dari masing-masing tipe, dengan sifat-sifat yang juga tidak banyak berbeda dengan Kretchmer.

Sesungguhnya setiap orang memiliki ketiga ciri kepribadian yang dikemukakan oleh Sheldon, hanya pada orang tertentu suatu ciri lebih menonjol dibandingkan dengan yang lainnya. Tipologi lain diberikan oleh Carl Gustav Jung, seorang psikiater dari Swiss. Kalau ketiga tipologi yang telah diuraikan di muka merupakan tipologi berdasarkan ciri- ciri jasmaniah, maka tipologi Jung berdasarkan ciri- ciri psikis.

Berdasarkan kecenderungan hubungannya, maka Jung membedakan dua tipe manusia, yaitu tipe **Ekstrovert** dan **Introvert**. Seseorang yang bertipe **Ekstrovert**, mempunyai ciri- ciri keputusan dan reaksi- reaksinya ditentukan oleh hubungan objektif, bukan oleh hubungan subjektif. Perhatiannya lebih banyak tertuju ke luar, yaitu kepada lingkungan, lebih mendahulukan kepentingan lingkungannya daripada kepentingan dirinya, pribadinya terbuka, bersikap objektif dan nyata. Seorang **Introvert** perhatiannya lebih tertuju ke dalam dirinya, lebih banyak dikuasai oleh nilai- nilai subjektif. Apa yang dilakukannya banyak didasari oleh cita- cita dan pemikirannya sendiri yang bersifat absolute dan disesuaikan dengan nilai- nilai dirinya.

Selanjutnya Jung juga menambahkan bahwa ada empat fungsi dasar pada individu, yaitu fungsi: berpikir, perasaan, penginderaan dan intuisi. Kalau dikombinasikan dengan kedua tipe di atas, maka ada **Ekstrovert** pemikir, perasa, pengindra, dan intuisi; juga **Introvert** pemikir, perasa, pengindra, dan intuisi. Orang yang benar-benar **Ekstrovert** atau **Introvert** jumlahnya tidak banyak, kebanyakan bersifat diantaranya yaitu **Ambivert**.

Tipologi lain dikembangkan oleh Spranger, seorang filsuf Jerman. Spranger mengelompokkan individu atas dasar kecenderungan akan nilai- nilai dalam kehidupan. Menurut Spranger ada enam tipe kepribadian atas dasar kecenderungan akan nilai.

- a. **Theoretic** atau manusia teoretis, mereka yang mendasarkan tindakan-tindakannya atas dasar nilai-nilai teoretis atau ilmu pengetahuan. Tipe ini memiliki dorongan yang besar untuk meneliti, mencari kebenaran, brasa ingin tahu, pandangan yang objektif tentang dirinya dan dunia luar.
- b. **Economic**, mendasarkan aktivitasnya atas dasar nilai- nilai ekonomi, yaitu prinsip untung rugi. Perilakunya selalu diwarnai oleh dorongan- dorongan ekonomi, melihat sesuatu benda bagi kehidupan, segala sesuatu dilihat dari manfaat atau kegunaannya terutama untuk dirinya.
- c. **Aesthetic**, yaitu mereka yang menjadikan nilai- nilai keindahan (estetika) sebagai dasar dari pola hidupnya. Sifat-sifat individu dari tipe ini adalah senang akan keindahan, bentuk- bentuk simetris, harmonis, segala sesuatu dipandang dari sudut keindahan.
- d. **Sociatic**, mereka yang lebih mengutamakan nilai- nilai sosial atau hubungan dengan orang lain sebagai pola hidupnya. Beberapa sifat dari tipe ini, menyayangi orang lain, simpatik, baik, meninjau persoalan dari hubungan antar sesama manusia.
- e. **Politic**, yaitu mereka yang menjadikan nilai-nilai politik sebagai pola hidupnya. Ia memiliki dorongan untuk menguasai orang lain, menjadi manusia terpenting dalam kelompoknya.

- f. **Religious**, mengutamakan nilai- nilai spiritual hubungan dengan Tuhan. Perilakunya didasari oleh nilai-nilai keagamaan, keimanan yang teguh, penyerahan diri kepada Tuhan.

Erich Fromm membagi manusia atas dua tipe berdasarkan orientasi dirinya, yaitu yang Berorientasi Produktif (*Productive Orientation*) dan yang Berorientasi Tidak Produktif (*Unproductive Orientation*). Individu yang memiliki Orientasi Produktif, adalah yang memiliki pandangan realistik, mampu melihat segala sesuatu secara objektif dengan kelebihan dan kekurangannya. Ia beranggapan bahwa dirinya mempunyai kekuatan, kemampuan, tetapi juga kekurangan- kekurangan, demikian juga halo rang lain ada kelebihan dan kekurangannya. Untuk mengatasi segala persoalan yang dihadapi dalam hidupnya diperlukan suatu kerjasama. Setiap individu wajib mengembangkan kemampuan yang ada pada dirinya, serta wajib berusaha untuk mencapai apa yang dicita-citakannya.

Individu yang memiliki Orientasi Tidak Produktif, ada beberapa bentuknya:

- a. **Receptive** atau penerima, tipe ini mempunyai asumsi bahwa sumber kekuatan ada di luar dirinya, dia tidak bisa apa- apa, yang bisa dia lakukan adalah menerima apa yang dibuat dan dihasilkan oleh orang lain.
- b. **Exploitative** atau pemeras. Tipe ini hampir sama dengan tipe pertama, ahwa sumber kekuatan ada di luar dirinya, tetapi cara menguasainya bukan dengan cara menerima tetapi harus merebutnya. Semboyan orang dari tipe ini adalah “mangga curian lebih enak dari yang ditanam sendiri”.
- c. **Hoarding** atau tertutup. Individu yang bertipe ini punya anggapan bahwa sumber kekuatan ada pada dirinya. Karena dia merasa kuat dan mampu sendiri, maka ia tidak membutuhkan saran, pendapat ataupun kerjasama dengan orang lain, dirinya tertutup untuk dunia luar.
- d. **Marketing Personality** atau pribadi pasar. Tipe ini bertolak dari anggapan yang sama dengan tipe tiga, bahwa sumber kekuatan ada dalam dirinya, tetapi caranya adalah menjual atau memasarkan apa yang dimilikinya. Pribadi pasaran ini, seperti halnya pedagang ia berusaha menjual apa yang laku di pasaran dengan harga tinggi. Jadi pribadinya berubah-ubah sesuai dengan pasaran atau situasi kondisi yang memintanya.

Apa yang dikemukakan oleh Erick Fromm bukan sekedar tipe- tipe kepribadian, tetapi juga pemisahan mana pribadi yang sehat dan mana yang tidak sehat. Orientasi diri yang produktif menunjukkan pribadi yang sehat, sedangkan orientasi yang tidak produktif menunjukkan pribadi yang tidak sehat.

### III. TAHAP-TAHAP PERKEMBANGAN KEPRIBADIAN PADA MANUSIA

Perkembangan pribadi manusia meliputi beberapa aspek perkembangan, antara lain perkembangan fisiologis, perkembangan sosial, dan perkembangan didaktis/pedagogis. Tahap-



tahap perkembangan untuk tiap-tiap aspek tersebut tidaklah sama. Berikut ini dikemukakan tahap-tahap perkembangan pada tiap-tiap aspek secara umum.

**a. Tahap-Tahap Perkembangan Fisiologis**

Perkembangan fisiologis merupakan perubahan kualitatif terhadap struktur dan fungsi-fungsi fisiologis. Dengan adanya berbagai penelitian tentang pertumbuhan dan perkembangan biologis manusia, akhirnya orang pun dapat menemukan pengetahuan tentang tahap-tahap perkembangan fisiologis manusia secara agak mendetail.

Menurut Sigmund Freud seorang psikoanalisis dengan pandangannya menekankan, bahwa kehidupan pribadi manusia pada dasarnya adalah “*libido seksualis*” mengemukakan pendapat bahwa pribadi manusia mengalami perkembangan dengan dinamika yang tidak stabil sejak manusiadilahirkan sampai usia 20 tahun. Perkembangan dari lahir sampai usia 20 tahun ini menurut Freud menentukan bagi pembentukan pribadi seseorang.

Freud mengemukakan adanya enam tahapan perkembangan fisiologis manusia yang meliputi:

1. *Tahap Oral*; (umur 0 sampai sekitar 1 tahun). Dalam tahap ini mulut bayi merupakan daerah utama daripada aktivitas yang dinamis pada manusia.
2. *Tahap Anal*; (antara umur 1 sampai 3 tahun). Dalam tahap ini dorongan dan aktivitas gerak individu lebih banyak terpusat pada fungsi pembuangan kotoran.
3. *Tahap Falish*; (antara umur 3 sampai sekitar 5 tahun). Dalam tahap ini, alat-alat kelamin merupakan daerah perhatian yang penting, dan pendorong aktivitas.
4. *Tahap Latent*; (antara umur 5 sampai 12 dan 13 tahun). Dalam tahap ini, dorongan-dorongan aktivitas dan pertumbuhan cenderung bertahan dan seperti istirahat dalam arti tidak meningkatkan kecepatan pertumbuhan.
5. *Tahap Pubertas*; (antara umur 12/13 sampai 20 tahun). Dalam tahap ini, dorongan-dorongan aktif kembali, kelenjar-kelenjar indoktrin tumbuh pesat dan berfungsi mempercepat pertumbuhan ke arah kematangan.
6. *Tahap Genital*; (setelah umur 20 tahun dan seterusnya). Dalam tahap ini, pertumbuhan genital merupakan dorongan penting bagi tingkah laku seseorang.

Pentahapan seperti yang dikemukakan oleh Freud di atas kurang begitu menjelaskan secara menyeluruh mengenai pertumbuhan dan perkembangan fisiologis, hal ini barangkali disebabkan karena titik tinjau Freud tentang perkembangan pribadi lebih terjurus pada sudut pandang seksualitas. Berikut ini dikemukakan tahap-tahap perkembangan fisiologis yang cukup terperinci sesuai dengan hasil penelitian Gesell dan Amatruda yang

dilaporkan dalam buku: “*Developmental Diagnosis*” New York Hoeber Medical Division, Harper & Row, Publisher. Inc.

Gesell dan Amatruda mengemukakan tahap-tahap sikunsial daripada perkembangan fisiologis manusia dari awal prenatal (konsepsi) sampai umur 5 tahun.

#### **Tahap-Tahap Perkembangan Fisiologis :**

- a. *Tahap Konsepsi*; (dalam seminggu sesudah pembuahan). Dalam tahap ini sperma memasuki ovum dan dalam proses pertumbuhannya terjadi pula pengorganisasian sel-sel “*germinal*”.
- b. *Tahap Embrionik*; (1minggu sesudah konsepsi sampai umur 8 minggu). Dalam tahap ini setelah ovum dimasuki oleh saraf dari ibu, terjadilah pertumbuhan sistem saraf. Dalam proses pertumbuhan sistem saraf ini terjadi pula pembentukan fungsi *preneural*.
- c. *Tahap Fetal*; (umur 2 bulan sampai dengan 2,5 bulan). Dalam tahap ini terjadi pembentukan fungsi informasi dan komunikasi dengan *sensitivitas oral*.
- d. *Tahap Perluasan Fetal*; (umur 2,5 bulan sampai dengan 3,5 bulan). Dalam tahap ini terjadi perluasan pembentukan fungsi fetal dengan berkembangnya sistem saraf dan jaringan otak di kepala.
- e. *Tahap Perkembangan Reflek-Reflek*; (umur 3,5 bulan sampai dengan 4 bulan kandungan). Dalam tahap ini fungsi reflek mulai berkembang.
- f. *Tahap Perkembangan Alat Pernafasan*; (umur 4 bulan sampai dengan 4,5 bulan). Dalam tahap ini terjadi perkembangan fungsi pernafasan pada bayi *prenatal*.
- g. *Tahap Perkembangan Fungsi Tangan*; (umur 4,5 bulan sampai dengan 5 bulan). Dalam tahap ini, tangan dan jari-jarinya mulai dapat bergerak-gerak.
- h. *Tahap Perkembangan Fungsi Leher*; (umur 5 bulan sampai 6 bulan). Dalam tahap ini terjadi percepatan gerakan dan reflek pada leher.
- i. *Tahap Perkembangan Fungsi Otonomik*; (umur 6 bulan sampai lahir). Dengan semakin lengkapnya pertumbuhan materil tubuh bayi, maka dalam tahap ini berkembanglah fungsi sistem otonomik dengan pengendalian psikokimiawi.
- j. *Tahap Kelahiran*; (umur 9 bulan sampai dengan 10 bulan). Dalam tahap ini terjadi perkembangan pesat pada fungsi-fungsi *vegetatif*.
- k. *Tahap Perkembangan Fungsi Penglihatan*; (umur 1 bulan dan berlangsung sampai umur 4 bulan). Bayi dapat melihat benda-benda di alam sekitarnya.
- l. *Tahap Keseimbangan Kepala*; (umur 4 bulan sampai dengan 7 bulan). Dalam tahap ini gerakan-gerakan kepala semakin seimbang.
- m. *Tahap Perkembangan Fungsi Tangan*; (umur 7 bulan sampai dengan 10 bulan). Dalam tahap ini gerakan-gerakan tangan anak semakin terarah dan semakin kuat, sehingga anak cakap memegang dan menangkap sesuatu dengan tangannya.
- n. *Tahap Perkembangan Fungsi Otot dan Anggota Badan*; (umur 10 bulan sampai dengan 1 tahun). Dalam tahap ini anak mengalami perkembangan berangsur-angsur dalam hal duduk, merayap, merangkak dan merambat.

- o. *Tahap Perkembangan Fungsi Kaki*; (umur 1 tahun sampai dengan 1,5 tahun). Dalam tahap ini anak mulai dapat berdiri dan belajar berjalan.
- p. *Tahap Perkembangan Fungsi Verbal*; (umur 1,5 tahun sampai 2 tahun). Dalam tahap ini anak mulai dapat menirukan dan mengucapkan kata-kata, dan kemudian memunculkan pertanyaan-pertanyaan singkat.
- q. *Tahap Perkembangan Toilet*; (umur 2 tahun sampai 3 tahun). Dalam tahap ini anak sudah mulai dapat belajar kencing dan buang air besar tanpa bantuan orang lain.
- r. *Tahap Perkembangan Fungsi Bicara*; (umur 3 tahun sampai 4 tahun). Dalam tahap ini anak mulai berbicara secara jelas dan berarti. Kalimat-kalimat yang diucapkan anak semakin baik.
- s. *Tahap Belajar Matematik*; (umur 4 tahun sampai 5 tahun). dalam tahap ini anak mulai dapat belajar matematik sederhana misalnya menyebutkan bilangan, menghitung urutan bilangan, dan penguasaan jumlah kecil dari benda-benda.
- t. *Tahap Sosialisasi*; (umur 5 sampai menjelang umur 7 tahun). Dalam tahap ini anak mulai dapat belajar bergaul dengan teman-teman sebayanya. Dalam umur ini anak siap mengikuti pendidikan kanak-kanak. Perkembangan pribadi yang dikemukakan Gesell dan Amatruda di atas terbatas selama masa sejak konsepsi sampai anak berumur 5 tahun. Untuk tahap-tahap perkembangan berikutnya, dapatlah dikemukakan sebagai berikut:
- u. *Tahap Intelektual*; (umur 7 tahun sampai 12 tahun). Dalam tahap ini fungsi-fungsi ingatan imajinasi dan pikiran pada anak mulai berkembang. Anak mulai mampu mengenal sesuatu secara objektif. Anak juga mulai mampu berpikir kritis.
- v. *Tahap Pubertas*; (umur 12 sampai 17 tahun). Dalam tahap ini, pertumbuhan dan perkembangan fungsi kelenjar indoktrin terjadi secara pesat. Perkembangan fungsi kelenjar-kelenjar indoktrin terutama kelenjar sel-sel germinal sangat mempengaruhi perkembangan tingkah laku manusia.
- w. *Tahap Pematangan Fisiologis*; (17 tahun sampai 20 tahun). Dalam tahap ini, pertumbuhan fisik anak menuju ke arah kematangan fisiologisnya. Semua fungsi jasmaniahnya berkembang menjadi seimbang. Keseimbangan fungsi fisiologis memungkinkan pribadi manusia berkembang secara positif sehingga manusia semakin mampu bertingkah laku sesuai dengan tuntutan sosial, moral serta intelektual.

### **Tahap-Tahap Perkembangan Psikologis :**

Perkembangan psikologis pribadi manusia di mulai sejak masa bayi hingga masa dewasa. Seperti halnya pada perkembangan fisiologis, maka perkembangan psikologis melalui pentahapan tertentu yang berbeda dengan pentahapan perkembangan fisiologis. Mengenai perkembangan psikologis manusia ini sudah banyak dibahas oleh para ahli. Diantara mereka telah ada usaha untuk menemukan tahap-tahap perkembangan jiwa, seperti menurut Jean Jacques Rousseau (1712-1778), perkembangan fungsi dan kapasitas kejiwaan manusia berlangsung dalam lima tahapan sebagai berikut:

- a. *Tahap Perkembangan Masa Bayi*; (sejak lahir sampai umur 2 tahun). Dalam tahap ini, perkembangan pribadi lebih didominasi oleh perasaan. Perasaan-perasaan senang ataupun tidak senang menguasai diri anak bayi, sehingga setiap perkembangan fungsi pribadi dan tingkah laku bayi sangat dipengaruhi oleh perasaannya. Perasaan itu sendiri tidak tumbuh dengan sendirinya, melainkan berkembang sebagai akibat dari adanya reaksi-reaksi bayi terhadap stimuli lingkungannya.
- b. *Tahap Perkembangan Masa Kanak-Kanak*; (2 tahun sampai 12 tahun). Dalam tahap ini, perkembangan pribadi anak di mulai dengan makin berkembangnya fungsi-fungsi indra anak untuk mengadakan pengamatan. Perkembangan fungsi ini memperkuat perkembangan fungsi pengamatan pada anak. Bahkan dapat dikatakan bahwa perkembangan setiap aspek kejiwaan anak pada masa ini didominasi oleh pengamatannya.
- c. *Tahap Perkembangan pada masa Preadolesen*; (12 tahun sampai 15 tahun). Dalam tahap ini, perkembangan fungsi penalaran intelektual pada anak sangat dominan. Dengan adanya pertumbuhan sistem saraf serta fungsi pikirannya, anak mulai kritis dalam menanggapi sesuatu idea atau pengetahuan dari orang lain. Kekuatan intelektual kuat, energi fisik kuat, sedangkan kemauan kurang keras. Dengan pikirannya yang berkembang, anak mulai belajar menemukan tujuan-tujuan serta keinginan-keinginan yang dianggap sesuai baginya untuk memperoleh kebahagiaan.
- d. *Perkembangan pada Masa Adolense*; (15 tahun sampai 20 tahun). Dalam tahap perkembangan ini, kualitas kehidupan manusia diwarnai oleh dorongan seksual yang kuat. Keadaan ini membuat orang mulai tertarik kepada orang lain yang berlainan jenis kelamin. Di samping itu, orang mulai mengembangkan pengertian tentang kenyataan hidup serta mulai memikirkan pola tingkah laku yang bernilai moral. Ia juga mulai belajar memikirkan kepentingan sosial serta kepentingan pribadinya. Berhubung dengan berkembangnya keinginan dan emosi yang dominan dalam pribadi orang dalam masa ini, maka orang dalam masa ini sering mengalami kegoncangan serta ketegangan dalam jiwanya.
- e. *Masa Pematangan Diri*; (setelah umur 20 tahun). Dalam tahap ini, perkembangan fungsi kehendak mulai dominan. Orang mulai dapat membedakan adanya tiga macam tujuan hidup pribadi, yaitu pemuasan keinginan pribadi, pemuasan keinginan kelompok, dan pemuasan keinginan masyarakat. Semua ini akan direalisasikan oleh individu dengan belajar mengandalkan daya kehendaknya. Dengan kemauannya, orang melatih diri untuk memilih keinginan-keinginan yang akan direalisasikan dalam tindakan-tindakannya. Realisasi setiap keinginan ini menggunakan fungsi penalaran, sehingga orang dalam masa perkembangan ini mulai mampu melakukan “*self direction*” dan “*self controle*”. Dengan kemampuan “*self direction*” dan “*self controle*” itu, maka manusia tumbuh dan berkembang menuju kematangan untuk hidup berdiri sendiri dan bertanggung jawab.

**Tahap-Tahap Perkembangan Secara Pedagogis :**

Tahap-tahap perkembangan pribadi manusia secara pedagogis dapat dikemukakan di sini menurut dua sudut tinjauan, yaitu dari sudut tinjauan teknis umum penyelenggaraan pendidikan dan dari sudut tinjauan teknis khusus perlakuan pendidikan.

Mengenai pentahapan perkembangan pribadi manusia dari sudut tinjauan teknis umum penyelenggaraan pendidikan dapat dikemukakan berdasarkan pendapat John Amos Comenius (1952), mengenai perkembangan pribadi manusia terdiri atas lima tahap, yaitu:

- a. *Tahap Enam Tahun Pertama*; tahap perkembangan fungsi penginderaan yang memungkinkan anak mulai mampu untuk mengenal lingkungannya.
- b. *Tahap Enam Tahun Kedua*; tahap perkembangan fungsi ingatan dan imajinasi individu yang memungkinkan anak mulai mampu menggunakan fungsi intelektualnya dalam usaha mengenal dan menganalisis lingkungannya.
- c. *Tahap Enam Tahun Ketiga*; tahap perkembangan fungsi intelektual yang memungkinkan anak mulai mampu mengevaluasi sifat-sifat serta menemukan hubungan-hubungan antar variabel di dalam lingkungannya.
- d. *Tahap Enam Tahun Keempat*; tahap perkembangan fungsi kemampuan berdirikari, “*self-direction*” dan “*self-controle*”.
- e. *Tahap Kematangan Pribadi*; tahap di mana intelektual memimpin perkembangan semua aspek kepribadian menuju kematangan pribadi di mana manusia berkemampuan mengasihi Allah dan sesama manusia.

Mengenai tahap-tahap perkembangan pribadi dari sudut tinjauan teknis khusus perlakuan pendidikan, secara otomatis dapat kita ambil pentahapan perkembangan psikologis yang baru saja dikemukakan di atas. Di sini kita tinggal membicarakan tentang perlakuan-perlakuan yang diperlukan dalam pendidikan yang sesuai dengan tingkah-tingkah perkembangan anak didik. Berikut ini dikemukakan secara garis besar tentang perlakuan-perlakuan pendidikan menurut tingkat-tingkat perkembangan psikologis anak didik.

**Untuk tahap kematangan prenatal;**

- a. Penjagaan kesehatan lingkungan fisiologis ibu
- b. Pemeliharaan makanan (gizi, protein, vitamin)
- c. Pemeliharaan tingkah laku orang tua terutama ibu yang tengah mengandungnya untuk menghindari sifat-sifat hereditas yang mengganggu perkembangan fungsi fisiologis bayi.
- d. Pengendalian perangai dan sikap-sikap yang negative pada diri ibu kandung.

**Untuk anak dalam tahap perkembangan vital;**

- a. Pemeliharaan makanan dan gizi bagi anak
- b. Pembiasaan (*dresseur*) untuk dapat hidup teratur misalnya dalam hal makan, tidur dan buang air

**Untuk anak dalam tahap perkembangan ingatan;**

- a. Latihan indra
- b. Latihan perhatian
- c. Latihan ingatan

**Untuk anak dalam tahap perkembangan keakuan;**

- a. Menghindari perlakuan memanjakan

- b. Menghindari perlakuan yang bersifat hukuman
- c. Membimbing penyesuaian diri pada anak dengan lingkungannya.

**Untuk anak dalam tahap perkembangan pengamatan;**

- a. Menciptakan lingkungan yang sehat dan pedagogis
- b. Melatih fungsi pengamatan
- c. Memberi teladan-teladan hidup yang positif
- d. Memberikan stimuli dan informasi yang objektif

**Untuk anak dalam tahap perkembangan intelektual;**

- a. Memberi latihan berpikir
- b. Memberi pengalaman langsung
- c. Memberikan motivasi intrinsik agar anak mau belajar secara otonom-aktif
- d. Menggunakan evaluasi sebagai sarana motivasi belajar
- e. Memberikan bimbingan secara psikologis, adil dan fleksibel

**Untuk anak dalam tahap perkembangan pra-remaja;**

- a. Hindarilah sikap menunggu/membiarkan tingkah laku negatif anak pra-remaja
- b. Mendekati anak dengan penuh persahabatan
- c. Memberikan petunjuk dan pengarahan secara simpatik dengan menumbuhkan kepercayaan kepada anak terhadap pendidik.
- d. Jangan mengekang, tetapi juga jangan membiarkan

**Untuk anak dalam perkembangan remaja;**

- a. Memberikan kepercayaan kepada anak untuk melaksanakan tugas-tugas.
- b. Mengevaluasi dan mengarahkan belajar anak secara bijaksana
- c. Membimbing penemuan pandangan hidup yang sesuai dengan pribadi dan lingkungannya.
- d. Menanamkan semangat patriotik/kecintaan kepada bangsa dan tanah air
- e. Memupuk jiwa dan semangat wiraswasta di berbagai bidang

**Untuk anak didik dalam tahap pematangan pribadi/kedewasaan;**

- a. Memupuk rasa tanggung jawab dan pengabdian
- b. Membimbing pengenalan tentang makna hidup
- c. Memberi bekal guna mendapatkan pekerjaan
- d. Memberi bekal hidup berkeluarga dan bermasyarakat

**IV. PENGEMBANGAN (*SELF CONCEPT*) KONSEP DIRI TERHADAP PERKEMBANGAN KEPERIBADIAN**

Manusia yang diyakini sebagai makhluk yang begitu istimewa, selain karena memiliki kemampuan yang jauh mengungguli kelebihan daripada makhluk lainnya, ia juga memiliki apa yang disebut “aku/diri” atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah “*self*” atau “*ego*”. Karena manusia memiliki “aku” ini, ia dapat berdialog dengan orang lain yang juga memiliki “aku”. Dan dalam integrasinya, “aku” ini bisa berperan sebagai subjek dan juga bisa berperan sebagai objek. Dan perlu dipahami bahwa *Aku* atau *self* meliputi segala kepercayaan, sikap, perasaan, dan cita-cita, baik yang disadari maupun tidak disadari oleh individu tentang dirinya. *Aku* yang disadari oleh individu disebut *self picture* atau gambaran *aku* yang berhubungan dengan penghayatan tentang apa, siapa, dan bagaimana

sebenarnya dia itu menurut anggapannya, sedangkan aku yang tidak disadari disebut *unconscious aspect of the self* atau aku tidak sadar. Di mana ada tiga kemungkinan mengapa kita memiliki anggapan dan perasaan-perasaan tentang diri kita sendiri yang tidak disadari.

- a. Pertama, mungkin kita memang benar-benar tidak dapat menyadari beberapa bagian daripadanya.
- b. Kedua, beberapa faktor tentang kita mungkin sedemikian rumitnya bagi kita, sehingga sukar/tidak mungkin bagi kita untuk mempercayai/mengetahuinya.
- c. Ketiga, beberapa faktor tentang kita tidak layak/tidak sesuai bagi *self* *figure* kita, atau berada di luar dari apa yang kita kehendaki untuk dipercaya, sehingga dengan demikian kita menekankannya ke dalam ketidaksadaran kita (represi).

James dalam postulasinya menyebutkan bahwa sebenarnya inti dari suatu kepribadian manusia ialah yang mengarah pada kebersatuan dengan “diri”. Lalu kemudian, diistilahkan oleh Freud bahwa konsep diri merupakan suatu “*ego*” sementara Sullivan menyebutkannya dalam frase “sistem diri”. Dengan demikian, menurut James, diri seseorang merupakan totalitas jumlah sesuatu yang disebut orang tentang dirinya.

Allport telah mendeskripsikan konsep diri dalam ungkapan berikut, “Diri merupakan sesuatu yang segera disadari oleh kita. Kita memandang diri sebagai pusat dan daerah khusus dalam kehidupan. Hal itu memainkan peranan penting dalam kesadaran kita (konsep yang lebih luas daripada kesadaran), dalam kepribadian kita (konsep yang luas daripada diri), dan dalam organisme kita (konsep yang lebih luas daripada kepribadian). Jadi, konsep diri ini merupakan bagian penting dalam kehidupan kita.

Istilah “*Self-Concept*” ini dideskripsikan pula oleh Jersild, bahwa “diri” merupakan dunia dalam seseorang. Di mana “diri” ini tersusun dari pikiran dan perasaan seseorang, perjuangan dan harapannya, ketakutan dan fantasi, pandangan dia terhadap dirinya, cita-citanya, serta sikap-sikap untuk mempertahankan harga dirinya. Sejalan dengan pemikiran Jersild, dikemukakan oleh Atwater (1987) sebagaimana yang dikutip oleh Desmita dalam buku Psikologi Perkembangan hal. 180, bahwa konsep diri adalah keseluruhan gambar diri, yang meliputi persepsi seseorang tentang diri, perasaan, keyakinan, dan nilai-nilai yang berhubungan dengan dirinya yang mana sesuai dengan argumentasinya memberikan pengidentifikasian konsep diri atas tiga bentuk. *Pertama*, “*Body Image*”, kesadaran tentang tubuhnya yaitu bagaimana seseorang melihat dirinya sendiri. *Kedua*, “*Ideal-Self*”, yaitu bagaimana cita-cita dan harapan-harapan seseorang mengenai dirinya. *Ketiga*, “*Social-Self*”, yaitu bagaimana orang lain melihat dirinya. Begitu luas pemahaman tentang *Self-Concept* ini, namun inti sebenarnya dari pemahaman tentang *self-concept* ini menurut Seifert dan Hoffnung yakni suatu pemahaman mengenai diri atau ide tentang diri sendiri.

Pentingnya konsep diri dalam pola kepribadian dibuktikan oleh label-label yang selalu diberikan padanya. Konsep diri ini disebut sebagai inti atau

pusat kecenderungan diri atau sebagai “kunci kepribadian”. Begitu pentingnya konsep diri ini akan dapat membendung pengaruh yang berlebihan pada perilaku seseorang dan cara penyesuaian diri terhadap situasi kehidupan. Sehingga dinukilkan oleh Lewin bahwa dengan konsep diri ini memberikan “konsistensi” pada kepribadian.

James sebagai orang yang pertama kali memberikan pandangan bahwa seseorang mempunyai banyak “diri”. “Diri yang real” contohnya adalah hal-hal yang dipercayai oleh orang secara real mengenai dirinya. Adapun “diri ideal” adalah hal-hal yang ia cita-citakan, sedangkan “diri sosial” adalah kepercayaan seseorang terhadap orang lain bahwa orang lain memikirkannya dan cara mereka menerima dirinya.

Disebutkan pula oleh Berk, 1994 dalam buku *Educational Psychology; Windows on Classroom* karya Paul Eggen & Don Kauchak hal. 85, bahwa dengan pengenalan terhadap “diri”, proses untuk mendefinisikan “diri atau keberakuan” ini telah dimulai. Dalam penafsirannya terkait hal ini, di mana anak-anak telah mulai membedakan sesuatu yang ditinjau berdasarkan perspektif antara “*The Ideal-Self*” (diri ideal) dengan “*The Real-Self*” (diri yang sejati). Lebih lanjut Berk, menyebutkan bahwa diri ideal tiada lain merupakan apa-apa saja yang diinginkan manusia terkait akan dirinya, misalnya mereka ingin menjadi sosok yang kuat, berani, cerdas, dan menjadi pribadi diri yang menarik dsb. Sedangkan, diri yang sejati merupakan persepsi orang tentang siapa sebenarnya “ia”. Sebab pengembangan penghargaan terhadap diri orang-orang merupakan bentuk evaluasi terhadap diri mereka yang berawal dari proses perbandingan antara perspektif diri ideal dengan diri yang nyata (Berk, 1994).

Adapun beberapa tinjauan analisis yang berhubungan dengan persoalan “*Self-Concept*” yang penting untuk diketahui berdasarkan kajian dalam buku *Educational Psychology; Windows on Classroom* karya Paul Eggen & Don Kauchak hal. 85, antara lain:

- a. *Sources of Self-Concept* (Sumber Lahirnya Konsep Diri)  
mengarui konsep diri mereka. Anak (usia 3-5 tahun) posisi tersulitnya menekankan pada interaksinya dengan lingkungannya (Berk, 1994). Hal ini berdasarkan sudut pandang pengamatan Piaget bahwa skema perkembangan anak tergantung pada pengalaman langsung dan pola interaksinya dengan lingkungannya. Sementara anak yang mengarah pada masa pendewasaan, interaksi dengan orang lain menjadi semakin penting. Sehingga dikatakan bahwa konsep diri sudah mulai terbentuk dengan baik sejak memasuki jenjang awal pendidikan, di mana anak datang ke sekolah mengharapkan dirinya dapat menjadi pribadi yang bisa berhasil dan mampu melakukan pekerjaannya dengan baik (Stipek, 1993. Tentu kemajuan anak melalui pendidikan sekolah dan interaksinya dengan teman sebayanya menjadi sesuatu yang amat penting (Berk, 1994).
- b. *Self-Concept and Achievement* (Konsep Diri dan Pencapaian Prestasi)  
Antara konsep diri dengan pencapaian prestasi umumnya memiliki hubungan yang positif namun kedudukannya dianggap begitu lemah (Walberg, 1984). Dalam upaya untuk mengetahui mengapa, para peneliti



mendalilkan bahwa kaitannya dengan konsep diri setidaknya memiliki tiga sub komponen seperti akademik, sosial, dan fisik (Marsh, 1989). Akan tetapi, kaitannya konsep diri dan juga fisik hampir tidak menunjukkan keterhubungan dengan prestasi akademik (Byrne, 1984; Marsh & Shavelson, 1985). Ini dikarenakan bahwa pencapaian prestasi akademik tergantung usaha yang dilakukan meskipun keterdukungan fisik sangat menunjang didalamnya.

c. *Academic Self-Concept* (Konsep Diri Kaitannya dengan Persoalan Akademisi)

Komponen yang paling penting dari konsep diri yakni yang berhubungan dengan akademisi. Sebab antara konsep diri dan kinerja sekolah saling menjaling interaksi di mana anak-anak masuk sekolah mengharapkan agar mereka dapat dididik sehingga kelak mereka dapat melakukan pekerjaannya dengan baik (Stipek, 1993). Sehingga dikatakan bahwa ketika pengalaman belajarnya terjalin secara positif, maka konsep dirinya mengalami peningkatan. Sementara, ketika pengalaman belajarnya terjalin secara negatif, maka konsep dirinya akan mengalami penderitaan, tentu hal ini saling berkorelasi yang mengandung unsure kausalitas atau mengandung unsur sebab akibat.

## V. KEPERIBADIAN PLUS

### 1. MAKNA BEKERJA

Secara sederhana bekerja dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan manusia untuk mendapatkan penghasilan demi memenuhi tujuan tertentu. Tujuan tersebut dapat berupa pemenuhan kebutuhan makan, tempat tinggal, atau kebutuhan hidup lainnya. Seperti yang diungkapkan oleh Dr. Franz Von Magnis (dalam Anogara, 1998) yang mengatakan bahwa kerja merupakan sesuatu yang dikeluarkan oleh seseorang sebagai profesi, sengaja dilakukan untuk mendapatkan penghasilan serta pengeluaran energi untuk kegiatan yang dibutuhkan oleh seseorang untuk mencapai tujuan tertentu.

Selain tujuan pokok bekerja tersebut, dalam dunia kerja (work-life), bekerja memiliki tujuan tersendiri dalam mewujudkan rasa kemanusiannya. Tujuan tersebut adalah makna kerja. Makna kerja adalah sekumpulan nilainilai, keyakinan-keyakinan, sikap dan harapan yang orang-orang miliki dalam hubungan dengan kerja (Siti, 2013). Mengenai pengertian makna kerja para ahli telah mengemukakan beberapa pendapat, diantaranya:

Menurut Singh (dalam Herudiati, 2013) mendefinisikan makna kerja merupakan penghayatan individu dalam memenuhi kebutuhan ekonomi dengan melakukan bekerja dalam sebuah lingkungan kerja. Sementara itu, Chalofsky (dalam Herudiati, 2013) mengartikan makna kerja sebagai suatu kontribusi yang signifikan untuk menemukan tujuan hidup seseorang. Kondisi ini mendukung untuk melaksanakan pekerjaan dengan semangat kerja dan pandangan yang menjadi dasar spiritual seorang dalam bekerja.

Hal ini kesesuaian tugas dengan motivasi diri dalam bekerja yang bertujuan untuk mendapatkan penghargaan atas hasil kerja.

Seturut dengan Singh dan Chalofsky, Wrzesniewski (2003) mendefinisikan makna kerja sebagai pemahaman pekerja terhadap konten atau isi di tempat kerja dan nilai-nilai dari bekerja sebagai hasil kelanjutan dari perbuatan senang (sense making). Dari beberapa pengertian makna kerja di atas, bisa dikatakan bahwa makna kerja adalah penghayatan dan pemahaman individu dalam sebuah pekerjaan dalam bentuk nilai-nilai yang bertujuan memenuhi kebutuhan dan kebahagiaan hidup.

#### **Aspek-Aspek Makna Kerja**

Untuk dapat memahami makna kerja seorang pekerja, ada beberapa teori yang bisa digunakan, di antaranya: dimensi makna kerja, aspek makna kerja dan sumber makna kerja. Berikut akan dijelaskan ketiga teori tersebut: Dimensi Makna Kerja Makna kerja terdiri dari beberapa dimensi. Harpaz (2002) menggambarkan makna kerja dalam beberapa dimensi, yaitu:

- a. Sentralisasi Kerja, adalah dimensi yang paling mendasar, dominan, dan paling penting dalam kehidupan manusia. Kegiatan bekerja memiliki porsi yang lebih banyak dalam kehidupan seseorang dibanding yang lainnya. Individu dengan sentralisasi kerja yang tinggi juga memiliki komitmen kerja yang tinggi pula. Hal ini dilakukan demi mencapai tujuan dan kepuasan dari pekerjaan mereka
- b. Hak dan Kewajiban, norma hak adalah Individu memiliki hak dasar dan tanggungjawab pribadi dan sosial terhadap komitmen kerja sesuai dengan jenis pekerjaan. Sebaliknya, norma kewajiban merupakan tugas individu untuk ikut ambil bagian dalam memberikan kontribusi pada organisasi dan masyarakat. Tampaknya bahwa jika masyarakat umumnya memegang norma dan sikap terhadap kerja yang positif, maka pekerjaan akan cenderung menjadi pusat dan sangat dihargai.
- c. Orientasi Instrumental, konsep ini mengasumsikan bahwa orang bekerja terutama termotivasi untuk memperoleh kepentingan dari segi ekonomi dari konteks pekerjaan mereka. Ini adalah peran paling penting dari pekerjaan di mana orang mengidentifikasi bahwa memberikan penghasilan untuk menopang kehidupan dan pemenuhan kebutuhan. Dengan demikian, tampaknya bahwa orang-orang dengan kecenderungan tinggi terhadap nilai-nilai ekonomi yang menganggap pekerjaan sebagai alat utama untuk memberikan pendapatan. Dengan adanya penghargaan, ini bisa menjadi sebuah alat untuk meningkatkan motivasi kerja individu.
- d. Orientasi Intrinsik, konsep ini menekankan kebutuhan individu, termasuk evaluasi kompetensi individu dan ketertarikan terhadap pekerjaan yang memiliki tingkat kesulitan tinggi dimotivasi oleh perasaan ingin mengaktualisasikan diri.
- e. Relasi Interpersonal, manusia adalah makhluk sosial dan adanya interaksi antar manusia bisa menjadi penting untuk peningkatan

kesehatan mental mereka dan meningkatkan makna hidup dalam diri mereka.

Dari dimensi makna kerja yang sudah tercantum diatas, dapat disimpulkan bahwa dimensi yang mendasari individu dalam memaknai pekerjaannya yaitu bagaimana individu menganggap pentingnya sebuah pekerjaan dilihat dari orientasi dan tujuan serta penghayatan dalam melakukan pekerjaannya. Selain itu pekerjaan bisa dilihat dari dimensi kerja, bahwa bekerja sebagai alat untuk membangun relasi sosial, pekerjaan memiliki porsi yang besar dalam diri seseorang, sebagai alat pemenuhan pada segi ekonomi, dan sebagai alat untuk aktualisasi diri, peningkatkan makna hidup seseorang, dan kerja dipandang sebagai pemenuhan hak dan kewajiban sebagai manusia.

## 2. MOTIVASI SUKSES

Motivasi adalah sesuatu kekuatan yang mampu menggerakkan batin untuk bertindak. Jadi motivasi lah yang menyebabkan kita mau bertindak. Seperti ketika kita membutuhkan air untuk minum karena haus atau ketika ingin mendapatkan uang untuk mencukupi kebutuhan keluarga. *Pengertian* tentang *motivasi* sering dipakai sebagai cara untuk memulai suatu tindakan. Jadi, motivasi merupakan suatu proses atau langkah awal untuk memulai kerja. Adanya motivasi karena disebabkan oleh adanya keinginan kemauan dalam hidup, disebabkan oleh kondisi dan situasi yang sedang terjadi. Setiap motivasi melibatkan perasaan ingin atau butuh, yang bisa mengaktifkan perilaku untuk bertindak. Jadi, pengertian motivasi bisa diartikan sebagai suatu sebab mengapa seseorang melakukan tindakan. Karena motivasi adalah satu kekuatan yang mampu menggerakkan batin untuk kerja atau bertindak.

### Sumber Motivasi

Sumber motivasi berasal dari hal-hal seperti : sosial, fisiologis dan perilaku. Biasanya, awal terciptanya motivasi dalam hal perilaku adalah dorongan dasar untuk mendapatkan kesejahteraan, mengurangi atau menghilangkan rasa sakit pada fisik, dan memaksimalkan kesenangan. Seseorang akan menjadi sangat termotivasi dalam hal perilaku, disebabkan oleh kebutuhan fisik tertentu seperti makan, minum, istirahat dan mendapatkan kesenangan dari pasangan hidup.

### **Faktor-faktor yang menyebabkan motivasi**

Faktor penyebab motivasi bisa dikategorikan menjadi 2, adalah faktor dari dalam diri kita sendiri dan faktor dari luar. Contoh motivasi dari dalam diri sendiri, seperti : ingin mencapai cita-cita. Contoh motivasi dari luar, seperti : ingin membahagiakan keluarga dan orang lain.

### **Cara-cara Motivasi Agar Menjadi efektif**

Berikut ini adalah 4 faktor pendukung agar setiap motivasi bisa efektif,

- a. Memiliki tujuan yang jelas dan masuk akal, jadikanlah niat dan kata-kata sebagai langkah motivasi.
- b. Memulai, memulai usaha biasanya yang paling sulit karena kita dihadapkan dengan rasa malas dari diri kita sendiri. Ingat pepatah, "sekali merangkuh dayung, dua, tiga pulau terlampaui".
- c. Fokus pada usaha, maksud fokus disini adalah sangat serius pada setiap usaha.
- d. Ketekunan, tekun adalah upaya terus menerus yang mengarah pada tujuan. walaupun terkadang ada banyak sekali tantangan ditemui. Ketekunan biasanya akan membantu kita menemukan metode atau cara efektif dan efisien dalam kerja.

### **Jenis-jenis motivasi manusia**

Motivasi yang timbul dalam diri seseorang dibedakan menjadi dua yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Kedua motivasi ini bisa menimbulkan seseorang menjadi lebih baik dan menciptakan apa yang mereka ingin kan menjadi kenyataan. Sumber kekuatan dalam diri seseorang adalah motivasi, maka motivasi bisa dijadikan kekuatan yang membuat mereka lebih baik dari sebelumnya.

#### **a. Motivasi intrinsik**

Motivasi intrinsik merupakan motivasi yang timbul dari diri seseorang, tidak perlu adanya rangsangan dari luar. Dari dalam diri seseorang sudah ada dorongan yang menimbulkan mereka untuk melakukan sesuatu. Sebagai contoh mereka yang senang mendengarkan lagu, membaca dan menggambar, tanpa disuruh pun mereka akan melakukan apa yang seharusnya mereka lakukan. Mereka akan mencari lagu atau buku yang akan dibaca tanpa harus disuruh orang atau mendapatkan dorongan dari orang lain. Motivasi intrinsik timbul karena keinginan diri sendiri, karena hobi atau karena kesadaran diri sendiri.

Motivasi intrinsik juga didorong dari tujuan kegiatan yang dilakukan. Sebagai contoh adalah kegiatan belajar. Belajar tentu memiliki tujuan yaitu ingin pandai dan mendapatkan nilai yang lebih baik. Seorang siswa yang belajar dengan sungguh-sungguh karena mereka ingin mendapatkan ilmu dan pengetahuan. Motivasi intrinsik bisa dikatakan sebagai bentuk motivasi yang di mulai dari dorongan dari dalam diri untuk mendapatkan sesuai yang penting dari kegiatan belajar tersebut.

#### **b. Motivasi ekstrinsik**

Berbeda dari motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang datang dari luar atau dari orang lain. Motivasi memang terlihat

mudah namun seseorang akan bangkit dengan motivasi dari orang lain yang lebih pandai atau lebih tua dari mereka. Namun motivasi juga bisa muncul dari orang yang lebih muda atau sebaya dengan orang tersebut. Motivasi ekstrinsik merupakan motivasi yang berasal dari luar atau rangsangan yang didapatkan seseorang dari luar. Motivasi ini muncul karena seseorang yang ingin mendapatkan sesuatu karena perintah orang lain. Misalnya saja seorang siswa harus belajar lebih giat untuk mendapatkan nilai bagus karena akan mengikuti ujian. Mereka terdorong untuk belajar bukan karena keinginan mendapatkan ilmu namun karena keinginan untuk mendapatkan nilai yang bagus. Keinginan untuk mendapatkan nilai yang bagus, keinginan untuk mendapatkan pujian dari orang lain atau keinginan untuk mendapatkan hadiah merupakan motivasi yang bersifat ekstrinsik. Dorongan dari luar tersebut akan memotivasi seseorang agar keinginan mereka tercapai sekalipun dalam diri mereka tidak begitu antusias dengan apa yang dilakukan. Motivasi dari luar lebih banyak hasilnya untuk mengubah seseorang.

### **3. CITRA PROFESIONAL**

Menurut Tjerk Hooghiemstra, profesional adalah mereka yang memiliki kompetensi-kompetensi tertentu yang mendasari kinerjanya. Kompetensi menurut Tjerk Hooghiemstra, Hay group, The Netherlands pada tulisannya yang berjudul *Integrated Management of Human Resources*, kompetensi adalah karakteristik pokok seseorang yang berhubungan dengan unjuk kerja yang efektif pada jabatan tertentu.

#### **Orang yang profesional adalah:**

- a. Orang yang tahu akan keterampilan dan keahliannya.
- b. Meluangkan seluruh waktunya untuk pekerjaan atau kegiatan itu
- c. Hidup dari kegiatan yang dilakukan tersebut.
- d. Bangga akan pekerjaan tersebut.

Sedangkan image (citra) adalah gambaran atau potret diri Anda dimana image yang Anda tampilkan akan mencerminkan perusahaan Anda. Image (citra) adalah alat komunikasi, bagian dari paket ketrampilan Anda, dan papan untuk mengiklankan siapa Anda, apa yang Anda kerjakan, dan seberapa baik Anda mengerjakannya.

#### **Citra Profesional Anda merupakan gabungan tiga persepsi :**

- a. Cara Anda memandang diri sendiri dari dalam, memandang ke luar
- b. Cara Orang lain memandang Anda dari luar, memandang ke dalam
- c. Cara Anda ingin memandang diri sendiri dan di pandang.

Seorang yang memiliki professional image adalah seseorang yang memiliki keahlian dan ketrampilan, juga sikap mental dan tingkah laku yang terpuji. Segala sesuatu yang dihasilkan dari perbuatan dan pekerjaannya dijamin berada dalam kondisi terbaik dan mendapat penilaian yang objektif dari semua pihak.

#### 4. PERCAYA DIRI DAN BERDOA

Percaya diri adalah yakin pada kemampuan-kemampuan sendiri, yakin pada tujuan hidupnya, dan percaya bahwa dengan akal budi orang akan mampu melaksanakan apa yang mereka inginkan. Orang yang percaya diri mempunyai harapan-harapan yang realistis, dan mampu menerima diri serta tetap positif meskipun sebagian dari harapan-harapan itu tidak terpenuhi. Pendapat di atas diperkuat dengan definisi rasa percaya diri yang dikemukakan oleh Barbara, yaitu sesuatu yang harus mampu menyalurkan segala yang kita ketahui dan segala yang kita kerjakan. Dalam pengertian ini rasa percaya diri karena kemampuan dalam melakukan atau mengerjakan sesuatu.

Menurut seorang psikolog Miskell mendefinisikan percaya diri, menurutnya percaya diri adalah **penilaian yang relatif tetap tentang diri sendiri**, mengenai kemampuan, bakat, kepemimpinan, inisiatif dan sifat-sifat lain, serta kondisi-kondisi yang mewarnai perasaan manusia. Percaya diri adalah kepercayaan akan kemampuan sendiri yang memadai dan menyadari kemampuan yang dimiliki, serta dapat memanfaatkannya secara tepat.

Rini mengatakan bahwa rasa percaya diri adalah **sikap positif seorang individu yang memampukan dirinya** untuk mengembangkan penilaian positif baik terhadap diri sendiri maupun terhadap lingkungan atau situasi yang dihadapinya.

Menurut Martini dan Adiyati percaya diri diartikan sebagai suatu **keyakinan seseorang untuk mampu berperilaku sesuai dengan yang diharapkan dan diinginkan**. Apabila seseorang tidak memiliki kepercayaan diri maka banyak masalah akan timbul karena kepercayaan diri merupakan aspek kepribadian dari seseorang yang berfungsi penting untuk mengaktualisasikan potensi yang dimilikinya

Menurut George dan Cristian kepercayaan pada diri sendiri adalah **kemampuan berfikir rasional** (*Rational belief*) berupa keyakinan-keyakinan, ide-ide dan proses berfikir yang tidak mengandung unsur keharusan yang menuntut individu sehingga menghambat proses perkembangan dan ketika menghadapi problem atau persoalan mampu berfikir, menilai, menimbang, menganalisa, memutuskan dan melakukan.

Rasa Percaya diri (Self-confidence) adalah dimensi *evaluative* yang menyeluruh dari diri. **Rasa percaya diri juga disebut sebagai harga diri atau gambaran diri.** Percayaan diri merupakan suatu sikap atau perasaan yakin atas kemampuan sendiri sehingga individu yang bersangkutan tidak terlalu cemas dalam setiap tindakan, dapat bebas melakukan hal-hal yang disukai dan bertanggung jawab atas segala perbuatan yang dilakukan, hangat dan sopan dalam berinteraksi dengan orang lain, dapat menerima dan menghargai orang lain, memiliki dorongan berprestasi serta dapat mengenal kelebihan dan kekurangan diri.

Percaya diri adalah kepercayaan terhadap kemampuan, kapasitas serta pengambilan keputusan (judgement) yang terdapat dalam dirinya sendiri. Berdasar definisi-definisi yang telah dikemukakan maka dapat disimpulkan percaya diri merupakan suatu sikap atau perasaan yakin atas kemampuan sendiri sehingga individu yang bersangkutan tidak terlalu cemas dalam setiap tindakan, dapat bebas melakukan hal-hal yang disukai dan bertanggung jawab atas segala perbuatan yang dilakukan.

Rasa percaya diri adalah **dimensi evaluatif yang menyeluruh dari diri.** Rasa percaya diri juga disebut sebagai harga diri atau gambaran diri. Sebagai contoh, seorang remaja bisa mengerti bahwa dia tidak hanya seseorang, tetapi ia juga seseorang yang baik. Tentu saja tidak semua remaja memiliki gambaran positif yang menyeluruh tentang diri mereka. Menurut Aswi percaya diri adalah sikap positif seorang individu yang memampukan dirinya untuk mengembangkan penilaian positif baik terhadap diri sendiri maupun terhadap lingkungan/situasi yang dihadapinya.

Hal ini bukan berarti bahwa individu tersebut mampu dan kompeten melakukan segala sesuatu seorang diri. Rasa percaya diri yang tinggi sebenarnya hanya merujuk pada adanya beberapa aspek dari kehidupan individu tersebut dimana ia memiliki kompetensi, yakin, mampu dan percaya bahwa dia bisa karena didukung oleh pengalaman, potensi aktual, prestasi serta harapan yang realistis terhadap diri sendiri.

## 5. **LEARNING PROCESS**

Proses pembelajaran merupakan tahapan-tahapan yang dilalui dalam mengembangkan kemampuan kognitif, afektif, dan psikomotorik seseorang, dalam hal ini adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh siswa atau peserta didik. Salah satu peran yang dimiliki oleh seorang guru untuk melalui tahap-tahap ini adalah sebagai fasilitator. Untuk menjadi fasilitator yang baik guru harus berupaya dengan optimal mempersiapkan rancangan pembelajaran yang sesuai dengan karakteristik anak didik, demi mencapai tujuan pembelajaran.

Kualitas pembelajaran atau pembentukan kompetensi dapat dilihat dari segi proses dan segi hasil. Segi proses, pembelajaran atau pembentukan kompetensi dikatakan berhasil dan berkualitas apabila

seluruhnya atau setidaknya- tidaknya sebagian besar tujuh puluh lima persen peserta didik terlibat secara aktif, di samping menunjukkan kegairahan belajar yang tinggi, semangat belajar yang besar, dan rasa percaya pada diri sendiri. Sedangkan dari segi hasil, proses pembelajaran dikatakan berhasil apabila terjadi perubahan perilaku yang positif pada diri peserta didik seluruhnya atau setidaknya- tidaknya sebagian besar tujuh puluh lima persen (Mulyasa, dalam Siswidyawati 2009: 24).



## BAB II

### PENGENALAN PENGEMBANGAN DIRI DAN LINGKUNGAN

#### A. Pengertian Pengenalan Diri

Menurut John Robert Powers (1977), konsep diri adalah '*kesadaran dan pemahaman terhadap dirinya sendiri yang meliputi; siapa aku, apa kemampuanku, apa kekuranganku, apa kelebihanku, apa perananku, dan apa keinginanku*' Konsep diri menjadi dasar perilaku hidup sehari-hari yang disadari. Kesadaran dan pemahaman akan dirinya semakin mencerminkan prinsip hidup dan kehidupannya.

#### Proses Pembentukan Konsep Diri :

1. Ketika lahir seseorang belum memiliki konsep diri, namun konsep diri mulai berkembang sejak lahir dengan melalui proses penginderaan (*sensation*) dan perasaan (*feelings*) yang datang dari dalam diri atau dari lingkungan. Pengalaman dini terhadap rasa senang, sakit, disenangi, atau ditolak membentuk konsep dasar bagi perkembangan konsep diri dimasa yang akan datang.
2. Pengetahuan, harapan, dan penilaian yang membentuk konsep diri terutama hasil interaksi dengan orang lain. Orang tua merupakan figur yang paling berperan dalam pembentukan konsep diri seseorang. Adapun teman sebaya merupakan figur kedua setelah orangtua yang mempengaruhi terhadap konsep diri dan masyarakat yang juga berperan dalam pembentukan konsep diri.
3. Faktor yang penting dalam pembentukan konsep diri adalah melalui belajar. Karena konsep diri merupakan produk belajar, permasalahan yang timbul selama proses belajar dapat mengganggu perkembangan konsep diri. Permasalahan umum yang muncul yaitu, mendapat umpan balik yang tidak tepat dan umpan balik yang tidak konsisten.

#### Konsep diri mencakup 3 aspek, yaitu :

- (1) pengetahuan,
- (2) harapan diri,
- (3) penilaian diri.

#### **Pengetahuan :**

Adalah apa yang kita ketahui tentang diri kita, mencakup :

1. Identitas formal
2. Kualitas pribadi
3. Merupakan perbandingan antara kita dengan orang lain
4. Ekspresi verbalnya 'saya adalah .....

#### **Harapan :**

1. Merupakan idealisme mengenai diri seseorang
2. Karakteristik pribadi
3. Merupakan tujuan dari proses pembentukan jati diri seseorang

4. Ekspresi verbalnya 'saya seharusnya dapat menjadi .....'.

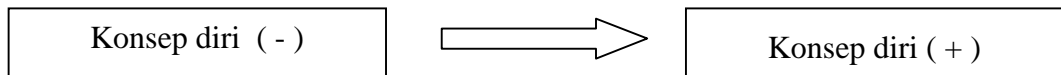
**Penilaian diri :**

Merupakan proses perbandingan atau pengukuran antara 'saya saat ini' dengan harapan tentang 'diri saya yang akan datang'. Hasil perbandingan ini menjadi gambaran atas penghargaan diri sendiri :

1. Semakin besar perbedaan antara 'saya saat ini' dengan 'saya seharusnya menjadi apa', berarti semakin rendah penghargaan terhadap dirinya.
2. Semakin seseorang merasa dapat mencapai standar atau harapan-harapannya, ia akan merasa nyaman dan menyukai dirinya, maka semakin tinggi penghargaan terhadap diri sendiri.

**Konsep Diri Negatif Dan Positif**

Pandangan seseorang terhadap dirinya sendiri bisa berada diantara 2 titik, yaitu ; konsep diri negatif sampai konsep diri positif. Dengan mengetahui posisinya, seseorang dapat menilai konsep dirinya mengarah kemana.



**Konsep diri negatif :**

Seseorang dikatakan memiliki konsep diri negatif, apabila :

1. Tidak memiliki pengetahuan yang menyeluruh tentang dirinya, ia kurang memahami siapa dirinya, apa kelebihan dan kelemahan yang dimilikinya.
2. Memiliki pandangan tentang dirinya yang terlalu kaku (tidak dapat berubah) atau terlalu tinggi/berlebihan. Menolak informasi yang baru (terutama yang negatif) tentang dirinya, sehingga orang tersebut sulit untuk mengubah konsep diri yang sudah dianggap 'betul'.
3. Lebih banyak melihat aspek-aspek kekurangan/kelemahannya dalam dirinya daripada aspek-aspek kelebihan/kekuatan yang ia miliki.

Konsep diri negatif dapat menimbulkan penilaian diri yang negatif pula, dimana seseorang merasa sebagai pribadi yang 'baik'. Dengan demikian ciri konsep diri negatif adalah : kurang pengetahuan tentang diri sendiri, harapan-harapan yang tidak realistis dan terlalu tinggi, dan rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri.

**Konsep diri positif :**

Seseorang dapat dikatakan mempunyai konsep diri positif apabila :

1. Memiliki pengetahuan menyeluruh mengenai dirinya, mencakup kelebihan dan kelemahan dirinya
2. Menerima diri apa adanya, apabila ia mempunyai kelebihan ia tidak sombong dan apabila ia mempunyai kelemahan tidak kecewa
3. Memiliki kesadaran yang besar untuk mengubah atau mengurangi aspek dari dirinya yang dianggap merugikan.

Ciri konsep diri positif adalah : memiliki pengetahuan yang cukup luas tentang dirinya, mempunyai harapan yang realistis dan *self esteem* yang tinggi atau penghargaan diri yang sehat.

## **Perubahan Konsep Diri dan Penerapannya Dalam Kehidupan Sehari-hari**

### **Perubahan konsep diri :**

Seperti telah diuraikan di atas, konsep diri merupakan informasi tentang diri seseorang, dan lebih bersifat subyektif. Dalam konsep diri memuat perkiraan mengenai apa yang akan terjadi dimasa mendatang, dan berusaha untuk bisa mewujudkannya. Perkiraan tersebut sebenarnya bisa negatif atau kurang tepat, dan seseorang dapat mengubahnya sehingga menghasilkan konsep diri yang baru dan menyenangkan.

Tahapan untuk mengubah konsep diri sebagai berikut :

1. Tetapkan perubahan yang akan dicapai
2. Dapatkan umpan balik dari orang lain
3. Perbaiki cara pandang terhadap diri sendiri
4. Perbaiki cara berbicara terhadap diri sendiri

### **Penerapan konsep diri dalam kehidupan sehari-hari :**

Dalam bermasyarakat kita menghadapi berbagai sikap dan perilaku yang berbeda-beda. Penerapan konsep diri tergantung kepada dirinya sendiri, antara lain :

1. Dapat menyadari kelemahan dan kekurangannya
2. Pandai mengendalikan diri
3. Tenggang rasa
4. Berusaha jujur terhadap diri sendiri serta menyadari peranannya

Contoh :

1. Mengambil keputusan tanpa mempelajari dan mempertimbangkan kenyataan yang sesungguhnya akan berakibat keputusan yang diambil kurang tepat. Dengan kata lain orang yang mempunyai konsep diri positif akan mengambil keputusan tanpa emosional.
2. Orang yang mempunyai sifat 'mau menang sendiri' (egois) tidak mau merubah diri untuk tidak egois. Orang tersebut tidak mampu merubah dirinya atau merubah konsep dirinya yang negatif.

Jadi konsep diri terbentuk melalui proses dimana seseorang telah dapat menemukan jati diri, mengetahui kekuatan dan kelemahan dirinya. Kemudian mampu menerima dirinya sebagai suatu kenyataan. Dengan kesadaran dan penerimaan ini seseorang mampu memperbaiki kekurangan sehingga mempunyai konsep diri yang positif. Untuk mendukung konsep diri tersebut, seseorang perlu memiliki sikap percaya diri. Sikap percaya diri merupakan sikap seseorang yang memiliki keyakinan teguh akan tindakannya, mampu menyatakan perasaan dan pendapatnya tanpa menyakiti perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain.

Seseorang yang bersikap percaya diri mengakui dua hal, yaitu ; (1) dirinya mempunyai hak dan perasaan, (2) orang lain juga mempunyai hak dan perasaan. Menyadari kedua hal tersebut, seseorang tidak boleh menyakiti perasaan orang lain atau melanggar hak

orang lain. Sifat percaya diri mudah dikatakan namun sulit dilaksanakan karena umumnya individu kurang yakin pada dirinya masing-masing. Sikap tersebut

sudah berakar sehingga membutuhkan waktu dan tekad untuk merubahnya. Kita harus berani menyatakan perasaan dan pendapat sepanjang tidak menyakiti orang lain. Pendapat mungkin salah, namun lebih baik dikemukakan untuk kemudian dibicarakan dan diperbaiki. Seseorang yang memiliki percaya diri : *lebih baik bertindak meskipun kemungkinan salah yang kemudian diselesaikan, daripada diam menerimanya dengan bersungut-sungut di belakang (ngomel).*

## **B. MENGEMBANGKAN POTENSI DIRI**

Sesungguhnya Manusia diciptakan oleh Tuhan yang Maha kuasa ini diberi kelebihan yang banyak, untuk itu manusia perlu sekali mensyukurinya yaitu dengan memanfaatkan semua yang ada dalam diri kita untuk dapat dikembangkannya yang berupa Potensi. Dengan memiliki potensi dalam dirinya manusia selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya . Potensi menurut Yung ( 2003: 23 ) adalah kemampuan manusia yang belum digunakan secara maksimal. Potensi sangat berkaitan dengan hakekat manusia yaitu sebagai makhluk bertaqwa , sebagai makhluk sosial, sebagai makhluk berpotensi yang merupakan anugerah dan rahmat yang memiliki nilai lebih bila dibandingkan Makhluk lainnya.

### **PENGENALAN POTENSI DIRI**

Manusia diciptakan dengan memiliki potensi dalam dirinya berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya . Potensi menurut Yung ( 2003: 23 ) adalah kemampuan manusia yang belum digunakan secara maksimal. Potensi sangat berkaitan dengan hakekat manusia yaitu sebagai makhluk bertaqwa , sebagai makhluk sosial, sebagai makhluk berpotensi .

Potensi diri adalah kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud, yang dimiliki seseorang, tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal oleh seseorang. Potensi diri juga dapat diartikan sebagai kemampuan dasar yang dimiliki manusia yang masih terpendam didalam dirinya yang menunggu untuk diwujudkan menjadi suatu manfaat nyata dalam kehidupan diri manusia.

Pengertian Potensi Diri Menurut Para Ahli :

1. Endra K Pihadhi (2004:6)

Menurut Endra K Pihadhi, Potensi bisa disebut sebagai kekuatan, energi, atau kemampuan yang terpendam yang dimiliki dan belum dimanfaatkan secara optimal. Potensi diri yang dimaksud yaitu suatu kekuatan yang masih terpendam yang berupa fisik, karakter, minat, bakat, kecerdasan dan nilai yang terkandung dalam diri tetapi belum dimanfaatkan dan diolah.

2. Sri Habsari (2005:2)

Menurut Sri Habsari, Potensi diri adalah kemampuan dan kekuatan yang dimiliki oleh seseorang baik fisik maupun mental dan mempunyai kemungkinan untuk dikembangkan bila dilatih dan ditunjang dengan sarana yang baik. Sedangkan diri adalah seperangkat proses atau ciri-ciri proses fisik, perilaku dan psikologis yang dimiliki.

Suprpti dkk ( 2001 : 3 ) membagi potensi diri sebagai berikut :

- a. Kemampuan dasar seperti tingkat intelegensia, kemampuan abstraksi, logika, daya tangkap.
- b. Sikap kerja seperti ketekunan, ketelitian, tempo kerja, dan daya tahan terhadap stres.
- c. Keperibadian, yaitu pola menyeluruh semua kemampuan, perbuatan serta kebiasaan seseorang baik jasmaniah , mental, rohani, emosional, sosial , yang terwujud dalam bentuk tingkah laku.

Zainun ( 1993 ) mengatakan bahwa potensi dapat bersifat positif dan negatif . Potensi positif misalnya kejujuran, ketegasan, kesucian, keimanan, kesetiaan, kerapian, kematangan, kedewasaan, kecerdikan, keramahtamahan, dan lain lain. Potensi negatif adalah kebalikan dari potensi positif.

Menjadi pertanyaan apakah potensi itu harus sesuai dengan latar belakang pendidikan?. Jawabannya tidak. Saya berikan contoh, dai kondang Agym adalah tamatan D3 elektronika, Bung Karno adalah sarjana sipil dari ITB, sastrawan terkenal urang awak Asrul Sani dan taufiq Ismail adalah tamatan Fakultas Kedokteran Hewan IPB. Ada dokter gigi yang menjadi bintang film. Ada beberapa orang Bupati berlatar belakang pendidikan dokter. Presenter televisi Lula Kamal adalah dokter umum. Irfan presenter televisi ternyata alumni IAIN. Jadi, pengembangan potensi akan sangat tergantung bagaimana seseorang mengenal kemampuannya, lalu mengembangkannya. Pengembangan potensi diri adalah tindakan mengurangi kekurangan dan memperbesar kekuatannya.

### **TEORI MASLOW**

Maslow ( 1954 ) dalam bukunya yang terkenal Motivation and Personality mengatakan bahwa manusia dengan potensinya akan memenuhi kebutuhan hidup yang terdiri atas lima tahapan. Tahapan itu sebagai berikut :

1. Physiological Need  
Kebutuhan fisik misalnya kebutuhan akan sandang, papan, pangan, seks, udara, air.
2. Security Need  
Kebutuhan rasa aman misalnya ketenteraman, kepastian, keteraturan, keselamatan kerja , asuransi, perasaan ingin dekat dengan orang kuat.
3. Social Need  
Sebagai mahluk sosial membutuhkan bantuan orang lain.
4. Esteem Need  
Kebutuhan akan penghargaan atas prestasi, kekuatan, kebebasan, kepintaran seseorang. .
5. Self Actualization  
Kemampuan seseorang untuk menunjukkan potensi dirinya . Tetapi tidak semua orang dapat melakukan hal ini. Orang sukses adalah orang yang mampu menunjukkan potensinya.

Sondang P. Siagian ( 1984 : 19 ) mengaplikasi teori Maslow di kantor dengan jelas. Dikatakan bahwa pada tahap pertama manusia membutuhkan kebutuhan fisiologis sandang, papan, pangan. Namun kebutuhan itu tergantung kepada usia, peningkatan kemampuan untuk memenuhinya, serta adanya " *demonstration efect* " .

Pada tahap kedua, rasa aman diwujudkan misalnya keamanan pulang pergi kantor, keamanan barang pribadi di kantor. Dari aspek kejiwaan misalnya tidak ada rasa takut menghadapi atasan, bawahan. Tidak adanya tekanan dalam pekerjaan. Rasa saling percaya sesama rekan kerja, rela menerima kritik , mengkritik bukan untuk menjatuhkan.

Pada tahap ketiga, kebutuhan sosial diwujudkan masuknya kita ke dalam organisasi kemasyarakatan atau organsasi kedinasan di kantor.

Kebutuhan ini dirinci menjadi kebutuhan :

1. *Sense of belonging* , setiap orang ingin diperlakukan secara wajar
2. *Sense of participation*, mengikutertakan staf dalam membuat kebijakan
3. *Sense of importance*, memberikan perasaan setiap orang dipentingkan
4. *Sense of achievement* , setiap orang perlu bangkit dari kegagalan

Pada tahap keempat, *estem need* merupakan harga diri. Setiap orang ingin membuktikan keberhasilan dengan menggunakan simbol simbol seperti tinggal di rumah elit, merk kendaraan, merk jam tangan, penggunaan gelar.

Pada tahap ke lima, *self actualization* adalah kesempatan menggali dan mengembangkan potensi yang terpendam. Tidak banyak orang yang mampu merealisasikan potensinya menjadi kenyataan.

Maslow mengemukakan ciri ciri orang mengaktualisasikan diri sebagai berikut :

- a. Melihat hidup secara jernih apa adanya , tidak emosional
- b. Mampu meramal apa yang akan terjadi dengan jitu
- c. Rendah hati , sabar
- d. Membaktikan dri pada tugas dengan bekerja keras
- e. Kreatif , produktif , fleksibel, berani , spontan

### **Jenis-Jenis Potensi Diri**

Terdapat beberapa jenis potensi diri, diantaranya yaitu:

#### **Potensi Berfikir**

Manusia mempunyai potensi berfikir. Seringkali Allah swt menyuruh manusia untuk berfikir, maka berfikir. Logikanya orang hanya disuruh berfikir karena ia memiliki potensi berfikir. Maka, bisa dikatakan bahwa setiap manusia memiliki potensi untuk belajar informasi-informasi baru, menghubungkan berbagai informasi, serta menghasilkan pemikiran baru.

#### **Potensi Emosi**

Setiap manusia memiliki potensi cita rasa yang dengannya manusia bisa memahami orang lain, memahami suara alam, ingin mencintai dan dicintai, memperhatikan dan diperhatikan, menghargai dan dihargai, cenderung kepada keindahan.

### **Potensi Fisik**

Adakalanya manusia memiliki potensi yang luar biasa untuk membuat gerakan fisik yang efektif dan efisien serta memiliki kekuatan fisik yang tangguh. Orang yang berbakat dalam bidang fisik mampu mempelajari olah raga dengan cepat dan selalu menunjukkan permainan yang baik.

### **Potensi Sosial**

Pemilik potensi sosial yang besar memiliki kapasitas menyesuaikan diri dan mempengaruhi orang lain. Kemampuan menyesuaikan diri dan mempengaruhi orang lain didasari kemampuan belajarnya, baik dalam dataran pengetahuan maupun ketrampilan.

### **Ciri-Ciri Orang Yang Memahami Potensi Dirinya L**

Menurut La Rose (Sugiharso dkk, 2009:126-127), ciri-ciri orang berpotensi diantaranya yaitu:

- a. Suka belajar dan mau melihat kekurangan dirinya
- b. Memiliki sikap yang luwes
- c. Berani melakukan perubahan secara total untuk perbaikan
- d. Tidak mau menyalahkan orang lain maupun keadaan
- e. Memiliki sikap yang tulus bukan kelicikan
- f. Memiliki rasa tanggung jawab
- g. Menerima kritik saran dari luar
- h. Berjiwa optimis dan tidak mudah putus asa.

### **Cara Mengenali Potensi Diri**

Adapun cara yang bisa dilakukan seseorang untuk mengenali dirinya, diataranya yaitu:

1. Kenali aktivitas favorit kalian
2. Cari tahu kepandaian yang kalian miliki
3. Bertanya pada orang lain
4. Kenali potensi pominan yang ada pada diri kalian, misalnya memasak dan lain sebagainya.
5. Jangan takut berbeda dengan orang lain untuk mengembangkan potensi yang kalian miliki selama hal tersebut positif.
6. Menghargai diri sendiri bisa membantu kalian untuk menemukan siapa diri kalian dan jati diri kalian. Potensi diri baru bisa diketahui jika kalian menghargai dan mendengarkan apa yang sebenarnya kalian inginkan atau bisa menghargai diri sendiri.
7. Dengarkan orang lain, dengan mendengar kalian akan tahu bagaimana mengetahui apa potensi diri sendiri, juga kalian bisa melakukan evaluasi diri yang jarang dilakukan diri sendiri tanpa kesadaran tinggi.

## **Cara Mengembangkan Potensi Diri**

Sebelum melakukan pengembangan diri dalam rangka menggunakan dan mengoptimalkan seluruh kemampuannya untuk mencapai kinerja yang unggul, ada beberapa cara yang bisa dilakukan seseorang untuk mengetahui, menilai atau mengukur dengan akurat kelebihan dan kelemahan yang dimilikinya, berikut caranya:

### **1. Introspeksi diri (pengukuran individual)**

Individu meluangkan waktu untuk mengevaluasi apa yang telah dilakukannya, apa yang telah dicapai dan apa yang ia miliki sebagai suatu kelebihan yang bisa mendukung dan apa yang ia miliki sebagai suatu kekurangan yang menghambat tercapainya prestasi tinggi. Cara ini efektif jika individu bersikap jujur, terbuka pada dirinya sendiri, mau dengan sungguh-sungguh memperhatikan kata hati.

### **2. Feedback dari orang lain**

Dalam cara ini, seseorang meminta masukan berupa informasi atau data penilaian mengenai dirinya dari orang lain. Masukan berupa umpan balik (feedback) ini meliputi segala sesuatu mengenai sikap dan perilaku seseorang yang tampak, dipersepsi oleh orang lain yang bertemu dan berinteraksi dengannya. Cara ini bertujuan untuk membantu seseorang menelaah dan memperbaiki dirinya.

### **3. Tes Psikologi**

Tes Psikologi yang mengukur potensi psikologis individu bisa memberi gambaran kekuatan dan kelemahan individu pada berbagai aspek psikologis seperti kecerdasan/kemampuan intelektual (kemampuan analisa, logika berpikir, berpikir kreatif, berpikir numerikal), potensi kerja (vitalitas, sumber energi kerja, motivasi, ketahanan terhadap stress kerja), kemampuan sosiabilitas (stabilitas emosi, kepekaan perasaan, kemampuan membina relasi sosial) dan potensi kepemimpinan tingkah laku.

## **C. PENGUKURAN POTENSI DIRI**

Salah satu cara mengenal diri adalah dengan mengukur potensi diri. Teknik pengukuran diri dapat dilakukan dengan mempedomani buku Pengenalan dan Pengukuran Potensi Diri yang diterbitkan LAN ( 2001 ) dimana telah disediakan instrumen untuk mengukur tes keperibadian yang meliputi :

1. Kepercayaan pada diri sendiri
2. Tingkat kehati – hatian
3. Daya tahan terhadap cobaan
4. Tingkat toleransi
5. Pengukuran ambisi

Dari ke lima tes diatas yang sangat penting saya bahas di sini adalah kepercayaan diri sendiri. Tanpa percaya diri yang tinggi tidak mungkin seseorang akan mengaktualisasikan dirinya.



## **KEPERCAYAAN PADA DIRI SENDIRI**

Ebed Kadarusman dalam siaran radio Australia tahun 1999 mengatakan kebutuhan hidup manusia yang paling penting adalah kebutuhan akan kepercayaan diri. Orang yang kurang percaya diri akan merasa rendah diri. Rasa rendah diri akan terlihat seperti malu, kebingungan, rendah hati berlebihan, suka pamer, keinginan besar untuk dipuji. Sebaliknya, orang yang terlalu percaya diri tidak hati-hati terkesan seenaknya. Tingkah lakunya sering menyebabkan konflik dengan orang lain.

Kepercayaan kepada diri sendiri akan timbul kalau setiap halangan dapat diatasi dengan sukses. Sukses akan membawa kegembiraan dan akan menimbulkan percaya diri dan rasa optimisme dalam hidupnya. Problema yang datang akan dihadapi dengan tenang, sehingga penganalisaan terhadap situasi dapat dilakukan dengan baik.

Bila orang sering gagal dalam hidupnya akan kecil hati, kecewa, frustrasi, lama kelamaan akan mengurangi kepercayaan diri sendiri. Ia pesimis, takut menghadapi kesukaran, karena setiap ada persoalan sudah terbayang kegagalannya.

Frustrasi timbul karena tidak mempunyainya seseorang menanggapi situasi dan hal ini disebabkan kurangnya kepercayaan kepada diri sendiri.

Orang yang kurang percaya diri sangat peka akan situasi yang menekan. Setiap tekanan dirasakan sebagai ancaman terhadap dirinya. Sebenarnya menunjukkan bagaimana dia bereaksi terhadap situasi yang mengancam itu.

Dalam buku Pengenalan dan Pengukuran Potensi Diri yang biasa diajarkan oleh para ilmuwan dan motivator Dijelaskan ada lima tingkat skoring yaitu tingkat kepercayaan diri :

1. Sangat kuat
2. Kuat
3. Rata sampai kuat
4. Rata sampai lemah
5. Lemah

Dalam Ilmu pengetahuan kita bisa melakukan survei berapa banyak yang memiliki rasa percaya sangat kuat dan berapa yang lemah. Pembinaan perlu dilakukan terhadap peserta yang memiliki rasa percaya diri yang lemah. Misalnya mereka harus selalu ditampilkan dalam diskusi, didorong berbicara, memimpin rapat dan sebagainya.

Goble ( 1987 : 250 ) mengemukakan bahwa teknik paling produktif dalam meningkatkan percaya diri yaitu dengan memberikan tekanan kepada peserta bukan menekankan kepada kelemahan, tapi pada kekuatan mereka. Jadi menurut saya sangat penting menekankan apa yang menjadi kekuatan agar mereka terdorong untuk lebih maju .

Untuk itu kita perlu Motivasi dalam manajemen tantangan agar mereka bereaksi mengatasi tantangan (Matindas dkk, 2002 ) Tantangan bukan hambatan, tantangan adalah kesempatan, tantangan mengandung resiko.

Manfaat tantangan adalah membuat orang lebih giat, usaha lebih terarah, membantu pengembangan diri, sehingga hidup mereka menjadi bermakna.

Bagaimana caranya menciptakan tantangan .

Untuk itu perlu diajukan pertanyaan :

1. Adakah cara lain mengerjakan tugas sehingga hasilnya lebih baik
2. Adakah kebiasaan buruk yang perlu dirubah
3. Adakah potensi yang belum dikembangkan
4. Apa saja keinginan yang belum dicapai

Tantangan harus dirumuskan dengan terukur dan jelas. Penggunaan teori SMART ( specific, measurable, attainable, realistic, time bound ) akan membantu .

Selanjutnya perlu juga dipelajari konsekwensi yang ditimbulkan oleh sebuah tantangan. Untuk itu perlu diajukan pertanyaan :

1. Apa yang harus dikorbankan mencapai tantangan itu
2. Relakah saya berkorban untuk itu
3. Akibat apa saja yang mungkin timbul
4. Siapkah saya menanggung akibatnya

Akhirnya yang perlu dilakukan adalah membuat rencana dan alternatifnya. Tentukan hal hal yang harus dikerjakan. Lalu analisis hasilnya.

Suprapti ( 2001 : 20 ) mengemukakan beberapa tips memperbaiki kepercayaan diri yaitu

1. Mencari sebab mengapa kurang percaya diri
2. Atasi dengan kemauan yang kuat.
3. Bahagialah dengan suatu kemampuan yang kita miliki
4. Kembangkan bakat melalui hobi
5. Tumbuhkan optimisme terhadap pekerjaan sulit

Untuk menumbuhkan percaya diri perlu ditumbuhkan kreatifitas yaitu dengan jalan ( Martindas, 2002):

1. Buat peserta berani mengungkapkan rasa ingin tahu mereka
2. Dorong yang lain untuk mencari cara yang lebih baik
3. Jangan hukum peserta yang punya fikiran aneh
4. Dorong peserta lain mencari jawaban

### **TEHNIK DALAM USAHA UNTUK PENGEMBANGAN DIRI**

La Rose dalam Suprapti (2001 : 42) memberikan beberapa tips dalam mengembangkan diri :

1. Bergaul dengan orang berbeda profesi, dengan demikian akan timbul peluang dan tantangan
2. Pilih teman yang bisa diajak berdiskusi (tidak mudah tersinggung, mau memberikan saran
3. Bersikap positif
4. Biasakan mengucapkan terima kasih
5. Menghargai orang lain
6. Berbicara efektif

### **HAMBATAN PENGEMBANGAN DIRI**

John Robert dalam Suprpti (2001 : 41) memberikan beberapa hal yang dapat menghambat pengembangan diri yaitu :

1. Tujuan hidup tak jelas
2. Kurang motivasi
3. Enggan mengenal diri sendiri
4. Tidak mau menerima feedback
5. Kurang percaya diri
6. Cuek
7. Negative thinking

### **RENCANA PENGEMBANGAN DIRI**

Pengembangan diri harus dimulai dengan rencana pengembangan diri. Rencana tersebut meliputi :

1. Tentukan sasaran dengan jelas ( SMART )
2. Tentukan cara menilai keberhasilan
3. Berani ambil resiko
4. Manfaatkan setiap kesempatan
5. Belajar dengan orang sukses
6. Jangan bicara saja, tapi kerjakan ( NATO )

### **POTENSI DIRI DAN GAYA KEPEMIMPINAN**

Wahyusoemidjo ( 1984 : 74 ) mengatakan ada hubungan erat antara potensi dan gaya kepemimpinan. Secara umum dikatakan bahwa potensi negatif akan melahirkan gaya kepemimpinan kurang efektif misalnya gaya deserter, missonary, autocrat, compro miser. Potensi positif akan melahirkan gaya kepemimpinan birokrat, developer, benevolent autocrat, executif . Meskipun tidak gaya yang terbaik, namun gaya eksekutif adalah paling efektif dalam menggerakkan orang lain .

1. Citra Diri Sebagai Inti Kepribadian
2. Citra Diri Sebagai Sebagai Penilaian Subjektif
3. Mengetahui Citra Diri
4. Bakat, Kemampuan, Dan Prestasi

### **D. CITRA DIRI SEBAGAI INTI KEPERIBADIAN**

Citra diri adalah gambaran tentang siapakah diri kita menurut pendapat kita sendiri. Citra diri ini membentuk kepribadian kita bagaimana kita berperilaku, penampilan, mengambil keputusan, termasuk menghargai kondisi tubuh. Mungkin citra diri tidak sama dengan kenyataan yang terjadi, tetapi kita berusaha untuk menyakininya.

Kepribadian sendiri dibentuk oleh 2 komponen besar yaitu:

1. Citra diri
2. Watak seseorang

Kepribadian ini adalah citra diri itu karena watak kita dipengaruhi oleh citra diri itu sendiri.

Citra diri dapat digolongkan menjadi 2 golongan besar yaitu citra diri positif dan citra diri negatif. Citra diri positif akan mempunyai watak atau sikap percaya diri yang tinggi, menghargai diri sendiri, dan dapat menerima diri apa adanya serta memiliki watak yang baik dalam pergaulan sosial. Bagi seseorang yang memiliki citra diri negatif mempunyai watak atau sikap yang rendah diri, sombong, pemalu, peragu, pergaulannya terhambat.

Apakah kita bisa merubah citra diri?

Seperti diuraikan bahwa citra diri itu menunjukkan kepribadian kita yang sebenarnya yang dilihat oleh orang lain, bukan berdasarkan penilaian kita sendiri. Walaupun penilaian ini secara subyektif, tanpa mempertimbangkan kenyataan yang ada maka hal itu dapat dirubah. Jadi penilaian atas citra diri ini hanya berdasarkan perasaan kita sendiri saja, pada hal sesungguhnya lain dari itu. Oleh karena itu sulit diidentifikasi untuk melakukan perubahan, apa lagi hanya merupakan reaksi emosional belaka. Perlu dibuat daftar hal-hal positif pada diri kita dan daftar hal-hal negatif yang kita miliki. Secara sadar dan jujur mengakui kekurangan maupun kelemahan kita, sehingga tepat mengambil solusinya. Kita menilai diri kita secara subyektif mungkin bukan lagi berdasarkan perasaan kita. Banyak orang tidak sadar atas citra diri ini bermanfaat dalam pergaulan sosial sehari-hari karena merupakan kepribadian kita yang sebenarnya. Tetapi ada pula orang yang menilai diri secara berlebihan sehingga kelihatan seperti orang sombong, angkuh atau merasa pintar pada hal sebaliknya. Cara penilaian diatas dapat menemukan kepribadian kita secara obyektif walaupun menurut perasaan kita tidak sesuai atau berbeda dengannya. Dengan kepribadian yang baik kita mempunyai karakter yang pasti dan berguna dalam kehidupan sehari-hari. Orang lain akan cepat mengetahui sifat maupun keadaan kita sehingga mudah ditebak oleh orang lain. Orang demikian dikatakan mempunyai prinsip hidup atau karakter yang kuat sehingga bermanfaat bagi diri sendiri maupun orang lain.

### **Membangun Citra Diri**

Citra diri merupakan salah satu unsur penting untuk menunjukkan siapa diri kita sebenarnya. Ia juga merupakan konsep diri tentang individu (Maxwell Maltz dalam Ranjit Singh Malhi, 2005, *Enhancing Personal Quality*). Citra diri seseorang terbentuk dari perjalanan pengalaman masa lalu, keberhasilan dan kegagalan, pengetahuan yang dimilikinya, dan bagaimana orang lain telah menilainya secara obyektif. Kita sering melihat diri kita seperti orang lain melihat kita.

Menurut Mahali (2005), riset menunjukkan bahwa kepribadian kita merupakan manifestasi sisi luar dari citra diri kita. Semua kegiatan dan perasaan selalu taatas dengan hal itu. Ia semacam pilot dan sistem bimbingan otomatis yang mengendalikan dan memprogramkan kita apakah akan berhasil atau gagal mencapai tujuan tertentu. Citra diri sangat dipengaruhi oleh performa kita sendiri. Sementara citra diri memengaruhi perilaku dan perilaku memengaruhi performa. Citra diri dapat membatasi prestasi kita; apa yang dapat dan tidak dapat dilakukan. Dengan kata lain kita dibatasi hanya oleh keterbatasan citra diri.

Citra diri positif seseorang membuat dirinya berharga di mata orang lain. Contohnya antara lain citra tentang kejujuran, ketegasan, wibawa, dan sikap tanpa kompromi dengan ketidakadilan. Orang yang memiliki citra diri seperti itu relatif mudah untuk mencapai tujuan yang diinginkannya. Simpati orang lain selalu tertuju padanya. Akibat lanjutannya citra diri memacu antusias hidup yang bersangkutan.

Sementara itu banyak dari kita yang gagal mencapai keberhasilan hidup yang lebih baik karena lemahnya (negatif) citra diri kita. Jadi bukannya karena faktor kurangnya kemampuan dan bakat. Citra diri yang lemah akan berakibat lanjut pada harga diri yang lemah. Mereka yang tergolong seperti ini selalu merasa dirinya tidak bernilai dalam mengarungi kehidupan. Motivasi dan semangat hidupnya pun rendah. Selalu dikungkung perasaan gagal. Mereka merasa menjadi korban masa lalu yang tidak sukses. Dan tidak jarang orang lain bakal menegurnya, "mengapa anda selalu merasa canggung berhadapan dengan orang lain"?

Untuk mengembalikan citra diri yang rendah, yang pertama sebaiknya kita rajin mengevaluasi diri. Pahami unsur-unsur penting yang membentuk diri kita sebenarnya. Apa kekuatan dan kelemahan diri kita? Seberapa jauh kita meyakini diri kita sendiri. Kemudian "lawanlah" setiap citra diri kita yang lemah. Kurangilah aspek-aspek yang menyebabkan citra diri kita lemah dengan cara memahami mana perilaku baik dan mana yang buruk. Ubahlah citra diri lemah menjadi citra yang kuat lewat upaya berpikir sukses ketimbang berpikir gagal. Dengan kata lain jangan rendah diri. Tidak ada salahnya kita membuat daftar pemikiran negatif dan positif yang ditulis dalam kartu. Lalu secara periodik tengok dan renungkanlah makna setiap isi daftar tersebut dari perspektif yang baru. Tentunya untuk membangun citra diri dalam kehidupan nyata. Pada gilirannya jadikanlah diri kita sebagai sahabat terbaik bagi semua orang.

### **Pengertian Citra Diri**

Gambaran umum tentang diri kita. Mirip kumpulan foto dalam berbagai Situasi (saat sendiri, bersama orang lain, dahulu dan sekarang). Citra Diri juga merupakan Kesimpulan dari pandangan kita dalam berbagai peran (sebagai anak, Mahasiswa, staff, manager) atau merupakan Pandangan kita tentang watak kepribadian yang kita rasa ada pada kita (setia, jujur, bersahabat, judes, dll).

CITRA DIRI = Pandangan yang kita buat tentang diri kita sendiri

### **Konsep Diri dan Nilai Diri**

Nilai diri adalah pandangan kita tentang harga atau kewajaran kita sebagaipribadi. Nilai diri melibatkan penilaian dan evaluasi diri. Misalnya sukses atau tidak, kompeten atau tidak. Nilai diri ibarat PAPAN NAMA yang kita pampang di diri kita, sehingga orang lain bisa melihatnya, sebab nilai diri memantul pada sikap tubuh, ekspresi wajah, nada suara, dan perilaku kita. Orang lain akan menilai dan memperlakukan diri kita sesuai dengan kita sendiri menilai diri kita. Orang lain akan menghargai diri kita sejauh kita menghargai diri kita sendiri.

### **Tanda-Tanda Nilai Diri yang Rendah**

1. Rasa Kepekaan yang berlebihan
2. Rasa kebencian yang membara
3. Obsesi bekerja keras, tanpa mempedulikan orang lain
4. Menutupi perasaan, baik negatif maupun positif
5. Perfeksionis, maunya serba sempurna
6. Keinginan berlebih untuk menyenangkan orang lain
7. Kaku (tidak fleksibel)
8. Suka marah – marah
9. Depresif (perasaan marah terhadap diri sendiri)

**Unsur – unsur yang membentuk Citra Diri :**

1. Keluarga, dari orang tua, kita menerima pengaruh keturunan terhadap kepribadian misalnya : tubuh, kecerdasan, watak, pola pendidikan
2. Masyarakat, media-media yg menyediakan berbagai macam informasi serta norma yg berlaku di masyarakat umum mempengaruhi pola pikir dan perilaku kita yang berdampak pada pembentukan konsep diri
3. Teman Sebaya, ungkapan-ungkapan yg digunakan yg digunakan, perlakuan & penilaian oleh teman menjadi acuan dlm menilai diri sendiri. Perbedaan-perbedaan antar pertemanan sering menjadi tolak ukur yg penting dlm membangun konsep diri
4. Pengalaman dalam kehidupan selanjutnya, mis : pengalaman berhasil atau gagal, dicintai atau dijauhi orang.

Pembentukan citra diri merupakan gabungan dari potensi diri yang dirumuskan dalam IQ, EQ, dan SQ (Intuitive Ability dan Value ) yang dipengaruhi oleh latar belakang (motif dan citra) juga dipengaruhi oleh dimensi waktu yang nantinya akan menghasilkan Visi (Wisdom dan Irfan). Secara sederhana pembentukan citra diri dan konsep diri dapat digambarkan sebagai berikut:

Citra diri pada awalnya merupakan konsep diri yang digabungkan dengan peran sosial seseorang. Dari konsep diri inilah, kemudian terbentuk sikap dan perilaku diri seseorang. Hasil pembentukan citra diri ini secara kasat mata dapat dilihat dari pola perilaku atau kebiasaan kita yang merupakan gabungan dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap. Konsep gabungan ini yang kemudian dikenal dengan kompetensi.

Konsep pola perilaku ini secara signifikan ditentukan oleh apa yang seseorang pikirkan mengenai pikiran orang lain terhadapnya. Jadi penekanannya adalah pentingnya respon orang lain yang diinterpretasikan secara subjektif sebagai sumber data primer mengenai diri sendiri.

Perwujudan dan pembentukan citra diri dilakukan untuk bisa mengenali diri sendiri dan membedakannya dengan orang lain. Kesadaran seperti ini tidak hanya berlaku secara individual saja tetapi dalam wujud kelompok, baik kelompok besar maupun kelompok kecil, selalu mempunyai identitas kelompok yang berbeda dengan crowd (kerumunan). Sebagai contoh, satu bangsa misalnya Indonesia mempunyai lambang-lambang kenegaraan, bendera merah putih yang

membedakannya dengan bangsa lain, Lagu Indonesia Raya, Burung Garuda, dan sebagainya yang kesemuanya merupakan atau menandakan identitas diri.

Salah satu tolak ukur dalam konsep diri adalah penghargaan diri yaitu perasaan anda mengenai nilai diri (self worth). Penghargaan diri dapat dikaitkan dengan penampilan fisik, kecerdasan, sifat, dan sebagainya dalam keanggotaan kelompok yang kesemuanya bersifat subjektif. Boleh jadi tidak ada kaitan sama sekali antara keadaan sesungguhnya dengan perasaan mengenai nilai diri sendiri (Sternberg dan Kolligian, 1990).

Jika kita yakin diri kita bernilai dan berharga, maka cara membawa diri, putusan yang kita buat, harapan-harapan kita, akan mencerminkan penilaian tersebut dan orang lain pun cenderung melihat kita dengan cara yang sama. Jika kita berhasil memiliki keyakinan yang kuat terhadap kemampuan kita, kita tidak akan membiarkannya jatuh sekalipun orang lain meragukan kemampuan kita. Kita akan menggunakan setiap kesempatan untuk memperbaiki diri dan tidak akan membiarkan orang lain menjatuhkannya. Orang yang percaya diri sendiri mengetahui betul keterbatasan dirinya dan bekerja sebatas kemampuannya. Mereka mempelajari cara-cara yang dapat digunakan untuk memperbaiki kelemahan tanpa harus terpuruk ke dalamnya.

#### **E. BAKAT, KEMAMPUAN, DAN PRESTASI**

Ada beberapa definisi bakat yang dikemukakan oleh para ahli diantaranya adalah:

1. Bingham (1986) menjelaskan bakat adalah suatu kondisi atau serangkaian karakteristik atau kemampuan seseorang yang dengan suatu latihan khusus memungkinkannya mencapai suatu kecakapan, pengetahuan dan ketrampilan khusus, misalnya kemampuan berbahasa, kemampuan bermain music dan lain-lain.
2. Crow & Crow dalam bukunya *General Psychology* sebagaimana dikutip oleh Nurkencana (1993 : 191), mengatakan bahwa :Bakat adalah suatu kualitas yang nampak pada tingkah laku manusia pada suatu lapangan keahlian tertentu seperti music, seni mengarang, kecakapan dalam matematika, keahlian dalam bidang mesin, atau keahlian-keahlian lainnya.
3. Stamboel Muanandir dan Munandar (1987:2) Mendefinisikan, bakat adalah kemampuan alamiah untuk memperoleh pengetahuan atau ketrampilan, yang relative bisa bersifat umum.
4. Munandir ((2001:15-16) mengatakan, bahwa bakat sering dikatakan merupakan kemampuan yang dibawa sejak lahir, dengan kata lain bersifat keturunan. Pandangan ini sering kita dengar secara umum sebagaimana para ahli dan orang awam.
5. Suzuki (1993:1-2) mempunyai pandangan yang menarik tentang bakat. Ia beranggapan kata sejak lahir digunakan secara ceroboh didalam pernyataan sejak lahir ketika kita mengatakan anak mempunyai bakat sejak lahir sebenarnya telah berusia lima atau enam tahun. Ketika kita melihat bayi yang baru lahir tentu kita tidak akan pernah bisa memastikan apakah bayi tersebut nantinya jadi pemain bola yang baik, pemain music ataukah menjadi seorang sasatrawan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa bakat adalah kemampuan yang dibawa sejak lahir yang dengan latihan-latihan tertentu akan memperoleh berbagai macam pengetahuan dan ketrampilan khusus.

### **HUBUNGAN ANTARA BAKAT, KEMAMPUAN DAN PRESTASI**

Utami Munandar Menyatakan erwujudan nyata dari bakat dan kemampuan adalah prestasi (Muhammad ali, dkk, 2005 ;80) kerana bakat dan kemampuan sangat menentukan prestasi seseorang. Orang yang memiliki bakat matematika diprediksikan mampu mencapai prestasi yang menonjol dalam bidang matematika.

Perlu ditekankan bahwa karena bakat masih bersifat potensial, seseorang yang berbakat belum tentu mampu mencapai prestasi yang tinggi dalam bidangnya jika tidak mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan bakatnya secara maksimal. Bakat khusus yang memperoleh kesempatan maksimal dan dikembangkan sejak dini serta didukung oleh fasilitas dan motifasi yang tinggi, akan dapat terealisasikan dalam bentuk prestasi unggul.

#### **Dimensi bakat**

Guildford (Sunaryo, 2004) mengemukakan bahwa terdapat tiga dimensi yang terkandung dalam bakat, yaitu sebagai berikut :

1. Dimensi perseptual, yaitu kemampuan di dalam melakukan persepsi yang mencakup kepekaan indra, perhatian, orientasi ruang dan waktu serta kecepatan persepsi.
2. Dimensi psikomotor, mencakup kekuatan, impuls, kecepatan gerak, kecermatan dan kordinasi.
3. Dimensi intelektual, mencakup ingatan, pengenalan, berpikir dan evaluatif.

#### **Jenis-Jenis bakat khusus**

Bakat khusus atau talent adalah kemampuan bawaan berupa potensi khusus dan jika memperoleh kesempatan berkembang dengan baik, akan muncul sebagai kemampuan khusus dalam bidang tertentu sesuai potensinya.

Conny Setiawan dan Utami Munanadar (1987) mengklasifikasikan jenis-jenis bakat khusus, baik yang masih berupa potensi maupun yang sudah terwujud menjadi lima bidang, yaitu :

1. Bakat akademik khusus
2. Bakat kreatif produktif
3. Bakat seni
4. Bakat Kinestik/Psikomotor
5. Bakat sosial

#### **Hal-hal yang Mempengaruhi Bakat**

1. Faktor internal.
  - a. Minat, minat merupakan motif asli yang muncul dari dalam diri individu itu sendiri.  
Motif Berprestasi, anak-anak yang mempunyai keinginan yang kuat menjadi seseorang yang berprestasi maka dengan dorongan dan latihan maka anak



tersebut dapat mengoptimalkan bakat yang dia miliki. Sebaliknya meskipun anak tersebut mendapat dukungan dan latihan tanpa ada motif berprestasi maka pengembangan bakat yang ia miliki tidak akan maksimal. Keberanian mengambil resiko, resiko adalah hal yang biasa dalam menjalankan suatu hal. Resiko bentuknya bermacam-macam. Contoh kita punya bakat dalam hal bela diri tapi kita takut mengambil resiko seperti patah tangan, bibir sobek kena pukul, dan sebagainya maka tidak akan pernah mungkin kita bisa jadi pesilat atau petarung yang baik.

Keuletan menghadapi tantangan, Ulet artinya pantang menyerah dan tidak takut gagal. Seseorang yang bisa menganggap bahwa kegagalan itu adalah hal yang biasa maka ia akan punya jiwa yang kuat untuk menghadapi segala masalah yang akan muncul.

Pengaruh unsur genetik, khususnya yang berkaitan dengan fungsi otak bila dominan otak sebelah kiri, bakatnya sangat berhubungan dengan masalah verbal, intelektual, teratur, dan logis dan bila dominan dengan otak kanan berhubungan dengan masalah spasial, non verbal, estetik, artistik serta atletis

## 2. Faktor eksternal

- a. Latihan: Bakat adalah sesuatu yang sudah dimiliki secara alamiah, yang mutlak memerlukan latihan untuk membangkitkan dan mengembangkannya.
- b. Kesempatan maksimal untuk mengembangkan diri  
tidak semua orang didunia ini bisa punya kesempatan untuk mengembangkan diri. Jika kita mau melihat sebenarnya banyak sekali anak-anak disekeliling kita yang berbakat dalam suatu hal, mereka juga memiliki minat dan motifasi yang kuat tapi tetap saja tidak jadi apa-apa. Salah satu hal yang menyebabkan itu terjadi karena tidak ada kesempatan atau tidak pernah mereka diberi kesempatan untuk mencoba
- c. Sarana dan Prasarana
- d. Dukungan dan dorongan dari keluarga.
- e. Lingkungan tempat tinggal
- f. Pola asuh orang tua

### **Langkah-langkah Untuk Mengembangkan Bakat**

1. Menumbuhkan keberanian : berani memulai, berani gagal, berani berkorban (perasaan, waktu, tenaga, pikiran, dsb), berani bertarung. Keberanian akan membuat kita melihat jalan keluar berhadapan dengan berbagai kendala
2. Perlu didukung latihan : bakat perlu selalu diasah, latihan adalah kunci keberhasilan
3. Perlu didukung lingkungan : lingkungan disini termasuk manusia, fasilitas, biaya, dan kondisi sosial yang turut berperan dalam usaha pengembangan bakat
4. Perlu memahami hambatan dan mengatasinya : maksudnya disini perlu mengidentifikasi dengan baik kendala-kendala yang ada, kemudian dicari jalan keluar untuk mengatasinya
5. Mengembangkan situasi dan kondisi yang memberikan kesempatan bagi anak untuk mengembangkan bakat khususnya dengan mengusahakan dukungan baik psikologis maupun fisik.

6. Mengembangkan program pendidikan berdeferensi disekolah dengan kurikulum berdeferensi pula guna memberikan pelayanan secara lebih efektif kepada anak yang memiliki bakat khusus.

### **Tujuan Mengetahui Bakat**

Tes bakat dilakukan dengan tujuan sebagai berikut, yaitu:

1. **Diagnosis.** Tujuannya adalah untuk mengetahui bakat seseorang sehingga akan lebih mudah memahami potensi yang ada. Dengan demikian, dapat membantu untuk menganalisis permasalahan yang dihadapi testi di masa kini secara lebih cermat.
2. **Prediksi.** Pada dasarnya, prediksi adalah mempertemukan potensi seseorang dengan persyaratan yang dituntut oleh lembaga sehingga dapat diperkirakan atau diprediksikan kemungkinan kesuksesan atau kegagalan seseorang dalam bidang tertentu di masa depan. Prediksi meliputi seleksi, penempatan dan klasifikasi

### **Cara pengukuran Bakat**

Ada dua jenis tes yang sering digunakan dalam layanan bimbingan konseling disekolah

1. **Tes Bakum (bakat umum)**  
Thurstone mengemukakan ada tujuh factor kemampuan mental primer yang diteliti:
  - a. *Verbal comprehension* (Kemampuan verbal)
  - b. *Word Fluency* (Kefasihan kata-kata)
  - c. *Number facility* (Kecakapan menghitung)
  - d. *Space Relation* (Penguasaan ruang)
  - e. *Assosiative memory*(Kemampuan mengingat)
  - f. *Perseptual speed* (Kecepatan persepsi)
  - g. *Induction atau reasoning* (Kemampuan penalaran)
2. **Tes DAT (*differensial aptitude test*)**  
Terdiri dari delapan sub tes
  - a. *Verbal reasoning* (penalaran verbal)
  - b. *Numerical Ability* (kemampuan angka)
  - c. *Abstract reasoning* (oenalaran abstrak)
  - d. *Space relation* (tilikan ruang)
  - e. *Mechanical reasoning* (Penalaran mekanis)
  - f. *Clerical Speed and accuracy*
  - g. *Language usage : spalling and Grammer* (pemakaian bahasa)
  - h. *Scholastic aptitude*

Pemanfaatan Hasil Pengukuran Bakat dalam bimbingan dan Konseling

Bagi guru pembimbing :

- a. Pemahaman diri individu secara positif dan dinamis
- b. Memahami kekurangan dan kelebihan individu
- c. Penempatan dan penyaluran
- d. Lanjutan studi dan pekerjaan

Bagi peserta didik :

- a. Untuk mengetahui potensi diri, dengan mengetahui bakat yang dimiliki, kita jadi tahu potensi kita dan bisa dikembangkan
- b. Untuk merencanakan masa depan, dengan mengetahui bakat yang dimiliki, kita bisa merencanakan mengembangkannya dengan demikian juga turut merencanakan masa depan
- c. Untuk menentukan tugas atau kegiatan, dengan mengetahui bakat yang dimiliki, kita bisa memilih kegiatan apa yang akan kita lakukan sesuai dengan bakat yang kita miliki

**BAB III**  
***QUANTUM TEACHING & QUANTUM LEARNING***

## **A. QUANTUM TEACHING**

### **1. Model Quantum Teaching**

#### **a) Pengertian Model Quantum Teaching**

Munculnya berbagai masalah dalam setiap proses pembelajaran, telah mendorong beberapa praktisi pendidikan untuk menciptakan berbagai model pembelajaran. Salah satu model pembelajaran tersebut adalah model pembelajaran kuantum atau quantum teaching. Menurut Wena (2013: 160) model quantum teaching merupakan cara baru yang memudahkan proses belajar, yang memadukan unsur seni dan pencapaian terarah untuk segala mata pelajaran dengan menggabungkan keistimewaan-keistimewaan belajar menuju bentuk perencanaan pengajaran yang akan melejitkan prestasi siswa.

Sejalan dengan pendapat De Potter (2005: 8-9) model quantum teaching adalah perubahan belajar yang meriah dengan segala nuansanya yang menyertakan segala kaitan, interaksi, dan perbedaan yang memaksimalkan momen belajar serta berfokus pada hubungan dinamis dalam lingkungan kelas interaksi yang mendirikan landasan dalam rangka untuk belajar.

Model pembelajaran kuantum (quantum teaching) dibedakan menjadi dua kategori yaitu konteks dan isi.

Kategori konteks meliputi :

- a. lingkungan yang mendukung;
- b. suasana yang memberdayakan;
- c. landasan yang kukuh; dan
- d. rancangan belajar yang dinamis.

Sedangkan dalam kategori isi meliputi :

- a. penyajian yang prima; fasilitas yang luwes;
- b. keterampilan belajar untuk belajar; dan
- c. keterampilan hidup.

Selanjutnya, Wena (2013: 163-164) menjelaskan kategori konteks model quantum teaching dalam tabel sebagai berikut.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa model quantum teaching merupakan suatu perencanaan pembelajaran terarah yang membuat

Tabel 2.1 Kategori konteks model *quantum teaching*

No.	Model konteks	Penerapan dalam PBM
1	Lingkungan	Hal ini berkaitan dengan penataan ruang kelas seperti penataan meja kursi belajar, pencahayaan, penataan media pembelajaran, gambar /poster pada dinding kelas, tanaman di kelas, penataan alat bantu mengajar (media audiovisual). Semua yang ada di dalam kelas harus ditata sedemikian rupa sehingga mampu menumbuhkan dan merangsang suasana belajar yang menyenangkan dan kondusif.
2	Suasana	Hal ini terkait dengan penciptaan suasana batin siswa saat belajar. Lingkungan fisik kelas yang menyenangkan belum tentu bisa menumbuhkan dan merangsang suasana belajar yang menyenangkan dan kondusif. Oleh karena itu, seorang guru harus mampu menciptakan suasana kelas yang menyenangkan.
3	Landasan	Merupakan kerangka kerja yang harus dibangun dan disepakati bersama antar guru dan murid. Landasan ini mencakup (1) tujuan yang sama, (2) prinsip-prinsip dan nilai-nilai yang sama, (3) keyakinan kuat mengenai belajar dan mengajar, dan (4) kesepakatan, kebijakan prosedur dan peraturan yang jelas.
4	Rancangan	Hal ini terkait dengan kemampuan guru untuk menumbuhkan dan meningkatkan minat dan motivasi belajar siswa. Menumbuhkan dan meningkatkan minat dan motivasi belajar siswa dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti penggunaan media dalam pembelajaran.

nuansa belajar menyenangkan dengan memadukan unsur seni, sehingga menimbulkan interaksi pembelajaran yang dinamis untuk menciptakan prestasi belajar yang tinggi.

## 2. Karakteristik Model Quantum Teaching

Pembelajaran kuantum atau quantum teaching memiliki karakteristik umum yang dapat memantapkan dan menguatkan sosoknya. Menurut Hamdayama (2013: 71) beberapa karakteristik umum yang tampak membentuk sosok pembelajaran kuantum atau quantum teaching sebagai berikut.

- a. Model quantum teaching berpangkal pada psikologi kognitif, bukan fisika kuantum.
- b. Model quantum teaching lebih bersifat humanistik, bukan positivistic-empiris, hewanistik, dan nativistis.
- c. Model quantum teaching lebih bersifat konstruktivistis, bukan positivistic-empiris, behavioristik, dan naturasionistik.
- d. Model quantum teaching berupaya memadukan (mengintegrasikan), menyinergikan, dan mengkolaborasikan faktor potensi diri manusia selaku pembelajar dengan lingkungan (fisik dan mental) sebagai konteks pembelajaran.
- e. Model quantum teaching memusatkan perhatian pada interaksi yang bermutu dan bermakna, bukan sekedar transaksi makna.
- f. Model quantum teaching sangat menekankan pada pemercepatan pembelajaran dengan taraf keberhasilan tinggi.
- g. Model quantum teaching menekankan kealamiah dan kewajaran proses pembelajaran, bukan keartifisial atau keadaan yang dibuat-buat.
- h. Model quantum teaching menekankan kebermaknaan dan kebermutuan proses pembelajaran.
- i. Model quantum teaching memadukan konteks dan isi pembelajaran.
- j. Model quantum teaching memusatkan perhatian pada pembentukan keterampilan
- k. Model quantum teaching menempatkan nilai dan keyakinan sebagai bagian penting proses pembelajaran.
- l. Model quantum teaching mengutamakan keberagaman dan kebebasan, bukan keseragaman dan ketertiban.
- m. Model quantum teaching mengintegrasikan totalitas tubuh dan pikiran dalam proses pembelajaran akademis, keterampilan dalam hidup, prestasi fisik atau material.

Sejalan dengan pendapat Sugiyanto (2009: 74-78) karakteristik model pembelajaran quantum teaching sebagai berikut :

- a. Memusatkan perhatian pada interaksi yang bermutu dan bermakna. Dalam proses pembelajaran dipandang sebagai penciptaan interaksi-interaksi bermutu dan bermakna yang dapat mengubah energi kemampuan pikiran dan bakat alamiah pembelajar menjadi cahaya yang bermanfaat bagi keberhasilan pembelajar.

- b. Menekankan pada pemercepatan pembelajaran dengan taraf keberhasilan tinggi. Dalam prosesnya menyingkirkan hambatan dan halangan sehingga menimbulkan hal-hal seperti: suasana yang menyenangkan, lingkungan yang nyaman, penataan tempat duduk yang rileks, dan lain-lain.
- c. Menekankan kealamiah dan kewajaran proses pembelajaran. Dengan kealamiah dan kewajaran menimbulkan suasana nyaman, segar sehat, rileks, santai, dan menyenangkan serta tidak membosankan.
- d. Menekankan kebermaknaan dan kebermutuan proses pembelajaran. Dengan kebermaknaan dan kebermutuan akan menghadirkan pengalaman yang dapat dimengerti dan berarti bagi pembelajar, terutama pengalaman perlu diakomodasi secara memadai.
- e. Memiliki model yang memadukan konteks dan isi pembelajaran. Konteks pembelajaran meliputi suasana yang memberdayakan, landasan yang kukuh, lingkungan yang mendukung, dan rancangan yang dinamis. Sedangkan isi pembelajaran meliputi: penyajian yang prima, pemfasilitasan yang fleksibel, keterampilan belajar untuk belajar dan keterampilan hidup
- f. Menanamkan nilai dan keyakinan yang positif dalam diri pembelajar. Ini mengandung arti bahwa suatu kesalahan tidak dianggapnya suatu kegagalan atau akhir dari segalanya. Dalam proses pembelajarannya dikembangkan nilai dan keyakinan bahwa hukuman dan hadiah tidak diperlukan karena setiap usaha harus diakui dan dihargai.
- g. Mengutamakan keberagaman dan kebebasan sebagai kunci interaksi. Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa karakteristik model quantum teaching yaitu :
  - 1) proses pembelajaran yang berpangkal pada psikologi kognitif;
  - 2) bersifat humanistik, dan konstruktivistis;
  - 3) memadukan, menyinergi dan mengkolaborasi faktor potensi diri manusia;
  - 4) memusatkan perhatian pada interaksi bermutu dan bermakna;
  - 5) menekankan pada pemercepatan pembelajaran taraf keberhasilan tinggi
  - 6) menekankan kealamiah dan kewajaran proses pembelajaran;
  - 7) menekankan kebermaknaan dan kebermutuan proses pembelajaran
  - 8) memadukan konteks dan isi pembelajaran;
  - 9) menempatkan nilai dan keyakinan sebagai bagian penting proses pembelajaran
  - 10) mengutamakan keberagaman dan kebebasan; dan
  - 11) mengintegrasikan totalitas tubuh dan pikiran dalam proses pembelajaran. ya pengakuan keragaman gaya belajar siswa dan pembelajar.

### 3. Prinsip-prinsip Model *Quantum Teaching*

Prinsip merupakan suatu pernyataan fundamental atau kebenaran yang menjadi pokok berpikir dan bertindak. Menurut De Potter (2005: 7- 8) model quantum teaching memiliki lima prinsip yang mempengaruhi seluruh aspek quantum teaching.

Prinsip-prinsip model quantum teaching meliputi:

- a. segalanya berbicara;
- b. segalanya bertujuan;
- c. pengalaman sebelum pemberian nama;
- d. akui setiap usaha;
- e. jika layak dipelajari, maka layak pula dirayakan.

Sejalan dengan pendapat Wena (2013: 161-162) prinsip-prinsip model quantum teaching dalam tabel sebagai berikut.



Tabel 2.2 Prinsip-prinsip model *quantum teaching*

No.	Prinsip	Penerapan di kelas
1	Segalanya berbicara: segalanya dari lingkungan kelas hingga bahasa tubuh guru, dari kertas yang dibagikan hingga rancangan pembelajaran semuanya mengirim pesan tentang belajar.	Dalam hal ini guru dituntut untuk mampu merancang/ mendesain segala aspek yang ada di lingkungan kelas maupun sekolah sebagai sumber belajar bagi siswa.
2	Segalanya bertujuan: semuanya terjadi dalam kegiatan pembelajaran mempunyai tujuan.	Dalam hal ini setiap kegiatan belajar harus jelas tujuannya. Tujuan pembelajaran ini harus dijelaskan kepada siswa.
3	Pengalaman sebelum pemberian nama: proses pembelajaran paling baik terjadi ketika siswa telah mengalami informasi sebelum memperoleh nama untuk apa yang mereka pelajari.	Dalam pembelajaran sesuatu (konsep, rumus, teori, dan sebagainya) harus dilakukan dengan cara memberi siswa tugas (pengalaman /eksperimen) terlebih dahulu. Dengan tugas tersebut akhirnya siswa mampu menyimpulkan sendiri konsep, rumus, dan teori tersebut. Dalam hal ini harus menciptakan simulasi konsep agar siswa memperoleh pengalaman.
4	Akui setiap usaha: dalam setiap proses pembelajaran siswa patut mendapatkan pengakuan atas prestasi dan kepercayaan dirinya.	Guru harus mampu memberi penghargaan atau pengakuan pada setiap usaha siswa. Jika usaha siswa jelas salah, guru harus mampu memberi pengakuan atau penghargaan walaupun usaha siswa salah, dan secara perlahan membetulkan jawaban siswa yang salah. Jangan mematikan semangat siswa untuk belajar.
5	Jika layak dipelajari maka layak pula dirayakan : perayaan dapat memberi umpan balik mengenai kemajuan dan meningkatkan asosiasi positif dengan belajar.	Dalam hal ini guru harus memiliki strategi untuk memberi umpan balik ( <i>feedback</i> ) positif yang dapat mendorong semangat belajar siswa. Baik secara berkelompok maupun secara individu.

#### 4. Kelebihan dan Kekurangan Model Quantum Teaching

Setiap model pembelajaran selalu memiliki kelebihan dan kekurangan, sama halnya dengan model *quantum teaching* memiliki kelebihan dan kekurangan sebagai berikut:

Menurut Sunandar (2012), menyatakan kelebihan dan kekurangan model *quantum teaching* sebagai berikut:

Kelebihan model *quantum teaching*

- a. Selalu berpusat pada apa yang masuk akal manusia.
  - b. Menumbuhkan antusiasme siswa
  - c. Adanya kerjasama.
  - d. Menawarkan ide dan proses cemerlang dalam bentuk yang enak dipahami siswa.
  - e. Menciptakan tingkah laku dan kepercayaan dalam diri sendiri.
  - f. Belajar terasa menyenangkan
  - g. Ketenangan psikologi.
  - h. Adanya kebebasan dalam berekspresi.
- Kekurangan model quantum teaching :
- a. Memerlukan persiapan yang matang bagi guru dan lingkungan yang mendukung.
  - b. Memerlukan fasilitas yang memadai.
  - c. Model ini banyak dilakukan di luar negeri sehingga kurang beradaptasi dengan kehidupan di Indonesia
  - d. Kurang dapat mengontrol siswa.

Sejalan dengan pendapat Susanto (2013), menyatakan kelebihan dan kekurangan model quantum teaching sebagai berikut:

Kelebihan model quantum teaching :

- a. Model pembelajaran quantum teaching dapat membuat siswa merasa nyaman dan gembira dalam belajar, karena model ini menuntut setiap siswa untuk selalu aktif dalam proses belajar
- b. Dengan adanya kesempatan bagi siswa untuk menunjukkan kemampuannya pada fase “Demonstrasi” akan memudahkan guru dalam mengontrol sejauh mana pemerolehan siswa dalam belajar
- c. Proses belajar siswa lebih terarah pada materi yang sedang dipelajari karena dikaitkan dengan pengalaman-pengalaman siswa.
- d. Diharapkan dengan kenyamanan yang diperoleh siswa dalam belajar maka hasil belajarnya pun meningkat.

Kekurangan model quantum teaching :

- a. Model quantum teaching menuntut profesionalisme yang tinggi dari seorang guru
- b. Banyaknya media & fasilitas yang digunakan sehingga model ini dinilai kurang ekonomis.
- c. Kesulitan yang dihadapi dalam menggunakan model quantum teaching akan terjadi dalam situasi dan kondisi belajar yang kurang kondusif sehingga menuntut penguasaan kelas yang baik.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa kelebihan model quantum teaching yaitu mampu menciptakan suasana belajar yang menyenangkan sehingga mampu menciptakan ketenangan psikologi siswa, memiliki kepercayaan diri ikut serta aktif dalam pembelajaran, dan proses belajar siswa lebih terarah pada materi yang sedang dipelajari karena dikaitkan dengan pengalaman-pengalaman siswa. Sedangkan, kekurangan model quantum teaching menuntut profesionalisme yang tinggi dari seorang guru, memerlukan modal dan fasilitas yang cukup banyak, serta menuntut penguasaan kelas yang baik.

**Langkah-langkah Model *Quantum Teaching*:**

Quantum teaching bersandar pada suatu konsep yang berbunyi bawalah dunia siswa ke dunia guru, dan antarkan dunia guru ke dunia siswa. Inilah asas utama alasan dasar dibalik segala strategi, model, dan keyakinan quantum teaching. Segala hal yang dilakukan dalam kerangka quantum teaching, setiap interaksi dengan siswa, rancangan kurikulum, dan metode instruksional dibangun berdasarkan asas utama.

Asas utama model quantum teaching mengingatkan pentingnya memasuki dunia siswa sebagai langkah pertama. Tindakan ini akan memberikan peluang atau izin pada guru untuk memimpin, menuntun, dan memudahkan kegiatan siswa dalam proses belajar mengajar. Kegiatan ini dilakukan dengan cara mengaitkan apa yang diajarkan guru dengan sebuah peristiwa, pikiran atau perasaan yang diperoleh dari kehidupan rumah, sosial, atletik, musik, seni, rekreasi, dan akademis siswa. Setelah kaitan itu terbentuk, siswa dapat dibawa ke dunia guru dan memberi siswa pemahaman tentang isi pembelajaran. Pada tahap ini, rincian belajar dijabarkan (De Potter, 2005: 6-7).

Berdasarkan asas utama tersebut, tercipta rancangan langkah-langkah model quantum teaching dikenal dengan singkatan TANDUR yang merupakan kepanjangan dari tumbuhkan, alami, namai, demonstrasikan, ulangi dan rayakan. Unsur-unsur tersebut membentuk basis struktural keseluruhan yang melandasi model quantum teaching (De Potter, 2005: 9). Penjelasan lebih lanjut dipaparkan oleh Wena (2013: 165-166) dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 2.3 Langkah-langkah model *quantum teaching*

No.	Rancangan	Penerapan dalam PBM
1	Tumbuhkan	Tumbuhkan mengandung makna bahwa pada awal kegiatan pembelajaran pengajar harus berusaha menumbuhkan/mengembangkan minat siswa untuk belajar. Dengan tumbuhnya minat, siswa akan sadar manfaatnya kegiatan pembelajaran bagi dirinya dan kehidupannya.
2	Alami	Alami mengandung makna bahwa proses pembelajaran akan lebih bermakna jika siswa mengalami secara langsung atau nyata materi yang diajarkan. Demikian pula pengalaman siswa sebelumnya, akan bermakna bagi guru dalam mengajarkan konsep-konsep yang berkaitan.
3	Namai	Namai mengandung makna bahwa panamaan adalah saatnya untuk mengajarkan konsep, keterampilan berpikir, dan strategi belajar. Penamaan mampu memuaskan hasrat alami otak untuk memberi identitas, mengurutkan, dan mendefinisikan.
4	Demonstrasi	Demonstrasikan berarti bahwa memberi peluang pada siswa untuk menerjemahkan dan menerapkan pengetahuan siswa ke dalam pembelajaran lain atau ke dalam kehidupan siswa. Kegiatan ini akan dapat meningkatkan hasil belajar siswa.
5	Ulangi	Ulangi berarti bahwa proses pengulangan dalam kegiatan pembelajaran dapat memperkuat koneksi saraf dan menumbuhkan rasa tahu yakin terhadap kemampuan siswa. Pengulangan harus dilakukan secara multimedialitas, dan multikecerdasan.
6	Rayakan	Rayakan mengandung makna pemberian penghormatan kepada siswa atas usaha, ketekunan, dan kesuksesannya. Dengan kata lain perayaan berarti pemberian umpan balik yang positif kepada siswa atas keberhasilannya, baik berupa pujian, pemberian hadiah, atau bentuk lainnya.

Berdasarkan teori-teori yang dikemukakan para pakar tersebut, maka yang dimaksud dengan model quantum teaching pada penelitian ini adalah suatu model pembelajaran yang menyenangkan dengan memadukan unsur seni, menata lingkungan kelas sehingga tercipta suasana belajar menyenangkan dan kondusif. Adapun langkah-langkah dalam penerapan model quantum teaching yaitu :

- a. menumbuhkan minat belajar siswa untuk mengikuti pembelajaran (tumbuhkan);
- b. memfasilitasi siswa untuk mendapatkan pengalaman belajar dengan percobaan (alami)
- c. membimbing siswa untuk menarik kesimpulan berdasarkan informasi, fakta atau rumus yang ditemukan (namai);
- d. memberi kesempatan kepada siswa untuk memaparkan hasil percobaan yang telah dilakukan (demonstrasi)
- e. mengarahkan siswa untuk mengulangi pengetahuan yang telah dimiliki ke dalam suatu persoalan supaya memperkuat koneksi saraf dalam pemahaman konsep (ulangi);

## **B. MODEL PEMBELAJARAN QUANTUM (*QUANTUM LEARNING*)**

Quantum learning merupakan kiat, petunjuk, strategi dan seluruh proses belajar yang dapat mempertajam pemahaman dan daya ingat, serta membuat belajar sebagai suatu proses yang menyenangkan dan bermanfaat. Quantum learning ini berakar dari upaya Georgi Lozanov, pendidik berkebangsaan Bulgaria. Ia melakukan eksperimen yang disebutnya suggestology. Prinsipnya adalah bahwa sugesti dapat dan pasti mempengaruhi hasil situasi belajar, dan setiap detil apapun memberikan sugesti positif atau negatif.

Tokoh utama di balik Quantum Learning adalah Bobbi DePorter. Dia perintis, pencetus dan pengembang utama Quantum Learning. Sejak tahun 1982 DePorter memantapkan dan mengembangkan gagasan Quantum Learning di SuperCamp. Dengan dibantu oleh teman-temannya, terutama Eric Jansen, Greg Simmons, Mike Hernacki, Mark Reardon dan Sarah Singer Nouric, DePorter secara terprogram dan terencana mengujicoba gagasan-gagasan Quantum Learning kepada para remaja di SuperCamp selama tahun awal 1980-an. DePorter menjelaskan bahwa metode ini dibangun berdasarkan pengalaman dan penelitian terhadap 2.500 siswa dan sinergi pendapat ratusan guru di SuperCamp. Prinsip-prinsip dan metode-metode Quantum Learning ini dibentuk di SuperCamp.

Pada tahap awal perkembangannya, Quantum Learning dimaksudkan untuk membantu meningkatkan keberhasilan hidup dan karier para remaja dirumah tetapi lama kelamaan orang menginginkan DePorter untuk mengadakan program-



program Quantum Learning bagi orang tua siswa. Hal ini menunjukkan bahwa falsafah dan metodologi pembelajaran yang bersifat umum, tidak secara khusus diperuntukkan bagi pengajaran di sekolah.

### **TUJUAN MODEL PEMBELAJARAN QUANTUM (*QUANTUM LEARNING*)**

1. Untuk menciptakan lingkungan belajar yang efektif
2. Untuk menciptakan proses belajar yang menyenangkan
3. Untuk menyesuaikan kemampuan otak dengan apa yang dibutuhkan oleh otak
4. Untuk membantu meningkatkan keberhasilan hidup dan karir
5. Untuk membantu mempercepat dalam pembelajaran

### **C. KEUNGGULAN DAN KELEMAHAN MODEL PEMBELAJARAN QUANTUM (*QUANTUM LEARNING*)**

#### **KEUNGGULAN:**

1. Pembelajaran kuantum berpangkal pada psikologi kognitif, bukan fisika kuantum meskipun serba sedikit istilah dan konsep kuantum dipakai.
2. Pembelajaran kuantum lebih bersifat humanistik, bukan positivistic-empiris, "hewan-istik", dan atau nativistic.
3. Pembelajaran kuantum lebih konstruktivistis, bukan positivistic-empiris, behavioristic.
4. Pembelajaran kuantum memusatkan perhatian pada interaksi yang bermutu dan bermakna, bukan sekedar transaksi makna.
5. Pembelajaran kuantum sangat menekankan pada pemercepatan pembelajaran dengan taraf keberhasilan tinggi.
6. Pembelajaran kuantum sangat menentukan kealamiah dan kewajaran proses pembelajaran, bukan keartifisial atau keadaan yang dibuat-buat.
7. Pembelajaran kuantum sangat menekankan kebermaknaan dan kebermutuan proses pembelajaran.
8. Pembelajaran kuantum memiliki model yang memadukan konteks dan isi pembelajaran.
9. Pembelajaran kuantum memusatkan perhatian pada pembentukan ketrampilan akademis, ketrampilan (dalam) hidup, dan prestasi fisik atau material.
10. Pembelajaran kuantum menempatkan nilai dan keyakinan sebagai bagian penting proses pembelajaran.
11. Pembelajaran kuantum mengutamakan keberagaman dan kebebasan, bukan keseragaman dan ketertiban.
12. Pembelajaran kuantum mengintegrasikan totalitas tubuh dan pikiran dalam proses pembelajaran.

#### **7 kunci keunggulan quantum learning :**

1. Integritas: Bersikaplah jujur, tulus dan menyeluruh. Selaraskan dengan nilai-nilai yang ada pada diri kita.

2. Kegagalan awal kesuksesan: Pahami bahwa kegagalan hanyalah memberikan informasi yang anda butuhkan untuk sukses.
3. Bicaralah dengan niatan baik: Berbicaralah dengan pengertian positif dan bertanggungjawablah untuk berkomunikasi yang jujur dan lurus.
4. Komitmen: Penuhilah janji dan kewajiban, laksanakan visi dan lakukan apa yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan.
5. Tanggungjawab: Bertanggungjawablah atas tindakan anda.
6. Sikap fleksibel: Bersikap terbuka terhadap perubahan baru yang dapat membantu kita memperoleh hasil yang kita inginkan.
7. Keseimbangan: Jaga keselarasan pikiran, tubuh dan jiwa. Sisihkan waktu untuk membangun dan memelihara ketiganya.

**KELEMAHAN :**

1. Membutuhkan pengalaman yang nyata
2. Waktu yang cukup lama untuk menumbuhkan motivasi dalam belajar
3. Kesulitan mengidentifikasi ketrampilan siswa

**D. PRINSIP QUANTUM LEARNING**

- a. Prinsip utama pembelajaran kuantum berbunyi: Bawalah Dunia Mereka (Pembelajar) ke dalam Dunia Kita (Pengajar), dan Antarkan Dunia Kita (Pengajar) ke dalam Dunia Mereka (Pembelajar).
- b. Dalam pembelajaran kuantum juga berlaku prinsip bahwa proses pembelajaran merupakan permainan orchestra simfoni.

Prinsip-prinsip dasar ini ada lima macam berikut ini.

1. Ketahuilah bahwa segalanya berbicara: Dalam pembelajaran kuantum, segala sesuatu mulai lingkungan pembelajaran sampai dengan bahasa tubuh pengajar, penataan ruang sampai guru, mulai kertas yang dibagikan oleh pengajar sampai dengan rancangan pembelajaran, semuanya mengirim pesan tentang pembelajaran.
2. Ketahuilah bahwa segalanya bertujuan: Semua yang terjadi dalam proses perubahan energy menjadi cahaya mempunyai tujuan.
3. Sadarilah bahwa pengalaman mendahului penamaan: Proses pembelajaran paling baik terjadi ketika pembelajar telah mengalami informasi sebelum mereka memperoleh makna untuk apa yang mereka pelajari.
4. Akuilah setiap usaha yang dilakukan dalam pembelajaran: Pembelajaran atau belajar selalu mengandung risiko besar.
5. Sadarilah bahwa sesuatu yang layak dipelajari layak pula dirayakan: Segala sesuatu dipelajari sudah pasti layak pula dirayakan keberhasilannya.
- c. Dalam pembelajaran kuantum juga berlaku prinsip bahwa pembelajaran lurus berdampak bagi terbentuknya keunggulan. Dengan kata lain pembelajaran perlu

diartikan sebagai pembentukan keunggulan. Oleh karena itu, keunggulan ini bahkan telah dipandang sebagai jantung fondasi pembelajaran kuantum. Ada 8 prinsip keunggulan, yang juga disebut 8 kunci keunggulan yang diyakini dalam pembelajaran kuantum.

Delapan kunci keunggulan itu sebagai berikut:

1. Teraplah Hidup dalam Integritas: Dalam pembelajaran, bersikaplah apa adanya, tulus, dan menyeluruh yang lahir ketika nilai-nilai dan perilaku kita menyatu.
2. Akuilah Kegagalan Dapat Membawa Kesuksesan: Dalam pembelajaran, kita harus mengerti dan mengakui bahwa kesalahan atau kegagalan dapat memberikan informasi kepada kita yang diperlukan untuk belajar lebih lanjut sehingga kita dapat berhasil.
3. Berbicaralah dengan Niat Baik: Dalam pembelajan, perlu dikembangkan ketrampilan berbicara dalam arti positif dan bertanggung jawab atas komunikasi yang jujur dan langsung.
4. Tegaskanlah Komitmen: Dalam pembelajaran, baik pengajar maupun pembelajar harus mengikuti visi-misi tanpa ragu-ragu, tetap pada rel yang telah ditetapkan.
5. Jadilah Pemilik: Dalam pembelajaran harus ada tanggung jawab. Tanpa tanggung jawab tidak mungkin terjadi pembelajaran yang bermakna dan bermutu.
6. Tetaplah Lentur: Dalam pembelajaran, pertahanan kemampuan untuk mengubah yang sedang dilakukan untuk memperoleh hasil yang diinginkan. Pembelajar lebih-lebih, harus pandai-pandai membaca lingkungan dan suasana, dan harus pandai-pandai mengubah lingkungan dan suasana bilamana diperlukan.
7. Pertahankanlah Keseimbangan: Dalam pembelajaran, pertahanan jiwa, tubuh, emosi, dan semangat dalam satu kesatuan dan kesejajaran agar proses dan hasil pembelajaran efektif dan optimal.

## **MANFAAT QUANTUM LEARNING**

Manfaat yang diperoleh dari quantum learning adalah:

1. Sikap positif
2. Motivasi
3. Ketrampilan belajar seumur hidup
4. Kepercayaan diri
5. Sukses

## **E. MODEL-MODEL PEMBELAJARAN QUANTUM LEARNING**



## 1. Peta konsep

Peta konsep sebagai teknik belajar efektif. Peta konsep disini lebih menunjukkan pada keuangan ide-ide pikiran sebagai catatan dalam grafis sebagai salah satu teknik belajar efektif. Peta konsep berupa ide pemikiran yang di tuangkan dalam bentuk gambaran atau grafik.

menurut Nancy Murgilulier yang dikutip Rose dan Nicholl sebelum belajar kita memvisualisasikan gambar dengan pikiran kita dan mengkaitkannya dengan konsep-konsep.

Langkah-langkah tehnik penggunaan peta menurut Rose dan Nicholl :

1. Mulai dengan topik di tengah halaman: Tulislah gagasan utama di tengah-tengah halaman kerertas dan lingkupilah dengan segitiga atau bentuk-bentuk lain ,sehingga kita terdorong untuk mendefinisikan gagasan inti subjek yang dipelajari sebagai titik awal yang efektif.
2. Buat cabang-cabangnya: Tambahkan cabang keluar untuk setiap poin atas gagasan utama antrara lima atau tuju cabang jangan terlalu banyak.
3. Gunakan kata-kata kunci: Kata kunci adalah kata yang menyampaikan isi sebuah gagasan dan memudahkan memicu ingatan kita. Misal:
  - a. Tambahkan symbol-simbol dan ilustrasi mendapatkan ingatan yang lebih baik
  - b. Gunakan huruf kapital
  - c. Tulis gagasan penting dengan huruf yang lebih besar
  - d. Hidupkanlah peta pikiran anda dengan hal-hal yang menarik
  - e. Garis bawah kata-kata itu \gunakan huruf miring atau tebal
  - f. Siaplah kreatif dan berani
4. Lakukan sendiri dan jangan takut salah atau jelek , gunakan sebanyak mungkin gambar yang memang membantu pemahaman anda sendiri
  - a. Gunakan bentuk-bentuki acak untuk gagasan sendiri
  - b. Buatlah peta konsep secara horizontal,agar dapat ruang bagi gagasan anda

### **Cara membelajarkan peta konsep dan secara klasikal:**

- a. Cara pembelajaran dengan konsep ini perlu di sajikan dengan metode tugas kerja kelompok . Adapun contoh langkah –langkahnya adalah sebagai berikut:
- b. Guru melakukan apresiasi dengan pertanyaan pada materi model-model pembelajaran
- c. Gunakan pertanyaan tentang dimensi-dimensi atau cakupan materi dari model-model pembelajaran

- d. Sambil bertanya guru mencoba mentranfer jawaban siswa dalam bentuk peta konsep
- e. Perbaiki peta konsep yang belum terstruktur
- f. Setelah gambar peta jadi di papan tulis , guru meminta siswa untuk membuat peta konsep secara berkelompok berdasarkan sub-sub materi yang ada
- g. Guru membagi siswa menjadi beberapa kelompok, kemudian siswa kerja kelompok untuk membuat peta konsep. Untuk itu di berikan batas waktu misalnya 10-15 menit. Jika siswa sudah terbiasa membuat peta konsep siswa sudah dapat ditugaskan secara individu atau kelompok kecil per dua orang
- h. Selama siswa menyusun peta konsep guru keliling untuk memberikan penjelasan jika ada kelompok yang bertanya
- i. Guru meminta siswa untuk membuat matrik konsep pengelompokan dan atributnya
- j. Setelah selesai wakil-wakil kelompok disuruh maju untuk mempresentasikan. Sementara kelompok lain diberikan kesempatan untuk menanggapi dan masukan
- k. Jika diperlukan guru memberikan penjelasan kepada materi yang belum dapat dipahami siswa
- l. Berikan masukan terhadap hasil pekerjaan siswa
- m. Lakukan posttest tentang konsep yang diluasai
- n. Berikan siswa untuk memberikan masukan terhadap cara pembelajaran guru sebagai evaluasi untuk pembelajaran pada pertemuan selanjutnya

#### Teknik Memori

1. Teknik memori adalah teknik memasukkan informasi ke dalam otak sesuai dengan cara kerja otak (brain-based technique). Dalam teknik ini perlu meningkatkan efektifitas dan efisiensi otak dalam menyerap dan menyimpan informasi. Daya ingat kita dapat ditingkatkan dan menurut Gunawan (2004) otak suka dengan hal yang bersifat:
  - a. Ekstrem berlebihan/tidak masuk akal
  - b. Penuh warna
  - c. Multi sensor
  - d. Lucu
  - e. Melibatkan emosi
  - f. Melibatkan irama atau musik
  - g. Tindakan aktif
  - h. Gambar tiga dimensi dan hidup/aktif
  - i. Menggunakan asosiasi
  - j. Imajinasi
  - k. Humor
  - l. Simbol

m. Nomor dan urutan

2. Teknik memori memiliki hambatan yaitu orang tua atau guru menganggap konyol jika kita berfikir tidak masuk akal. Namun cara ini sangat efektif karena otak kita menyimpan gambar dan makna.

a) Melatih Imajinasi : Sekarang coba anda melakukan satu hal. Sambil menutup mata, coba bayangkan dalam pikiran anda hal-hal berikut ini:

1. Bayangkan sebuah baju kaos tanpa kerah, berwarna merah, mempunyai satu saku di bagian tengah.
2. Sekarang bayangkan baju kaos ini membesar sampai 5 kali dari ukuran semula.
3. Bayangkan baju kaos ini mempunyai kepala, kaki dan tangan.
4. Bayangkan baju kaos ini mengajak anda berbicara, berkenalan dengan anda.
5. Bayangkan anda mendengar baju kaos itu berkata, “Hi... Bu guru apa kabar hari ini? Senang berkenalan dengan anda. Siapa nama anda?” apa anda hari ini senang mengikuti PLPG? Seriuskah anda? Mengapa anda ngantuk seperti muridmu? Apa anda ndak malu dengan pengajarnya kalau ngantuk? Kalau ngantuk makan dulu saja. kika kita dapat melatih imajinasi berarti otak kanan kita aktif dengan baik. Untuk mencapai hasil maksimal kita perlu memberdayakan dan menyeimbangkan penggunaan otak kiri dan kanan.

b) Teknik Rantai Kata

Teknik ini menggunakan cara menyambung atau merantai kata menjadi cerita yang mudah kita hafalkan. Syarat yang harus dilakukan dalam membuat cerita pendek ada pada 14 poin yang tersebut sebelumnya dan ada pula syarat tambahan yaitu:

- a) Buatlah cerita yang berisi aksi atau tindakan
- b) Hindari perubahan bentuk karena akan mengacaukan urutan kata yang dihafal dan kurang menarik bagi otak.
- c) Jangan menambah objek lain.
- d) Buat cerita yang sependek mungkin karena akan semakin baik dan efektif.
- e) Bayangkan gambar dari objek cerita

Teknik ini adalah melatih merangkai membuat kalimat/cerita dari kata-kata yang sudah ada.

Contoh :

- a) Semesta
- b) Variabel

- c) Konstanta
- d) Fungsi
- e) Persamaan

c) Teknik Plesetan Kata : Teknik plesetan kata yaitu menggantikan kata sulit yang ingin kita hafal dengan kata lain yang bunyinya mirip atau lucu

d) Sistem Pasak Lokasi

sistem pasak lokasi yaitu teknik mengakses dan mengaktifkan memori semantik dan episodik. Saat kita berusaha menghafal, kita mengaktifkan memori semantik. Informasi yang kita dapat kemudian dicantolkan pada lokasi yang berarti mengaktifkan memori episodik. Dalam memilih lokasi sefarusnya lokasinya sudah kita kenal agar kita tidak salah mengingat apa yang masuk dalam memasukkan memori. Jumlah lokasi tergantung pada kata yang ingin dihafal. Untuk menentukan kekuatan informasi pada memori tergantung pada dua hal yaitu:

1. Seberapa baik kita menentukan alur lokasi (harus urut)
2. Seberapa baik visualisasi yang dilakukan

Misalnya anda diminta untuk menghafal cerita nama hewan yang dilindungi di Indonesia seperti di bawah ini

- 1) Bangau Hitam
- 2) Biawak Pohon
- 3) Burung Udang
- 4) Harimau Sumatra
- 5) Monyet Hitam
- 6) Kakak Tua Raja
- 7) Orang Hutan Kalimantan
- 8) Jalak putih

Karena ada delapan data, maka kita membutuhkan delapan lokasi Kita ambil rumah anda sebagai contoh. Sekarang kita tentukan lokasinya.

- a) Jalan di depan rumah anda
- b) Pintu pagar rumah anda
- c) Halaman depan rumah
- d) Pintu masuk utama
- e) Ruang tamu
- f) Tembok di ruang tamu
- g) Ruang keluarga
- h) Lemari es (yang ada di ruang makan)

Untuk itu anda harus melakukan atau membayangkan hal berikut ini sewaktu anda pulang ke rumah. Dalam proses anda masuk ke rumah, anda melihat hal berikut ini :

- 1) Bayangkan ada seekor bangau hitam yang berdiri di jalan di depan rumah anda.
- 2) Pada pintu pagar rumah anda ada seekor biawak yang menggigit sebatang pohon (biawak pohon).
- 3) Di halaman didepan rumah anda hinggap seekor burung yang membawa udang diparuhnya (burung udang)
- 4) Saat mau mau masuk ke rumah, pintu dijaga oleh seekor harimau Sumatra yang sedang mengaum

#### 5. Teknik Akrostik (Jembatan Keledai)

Teknik akrostik adalah teknik menghafal dengan mengambil huruf depan dari materi yang ingin diingat dan kemudian digabungkan hingga menjadi singkatan atau kata/kalimat lucu.

Contoh:

- 1) Mejikuhibiniu (Merah, Jingga, Kuning, Hijau, Biru, Nila, Ungu),
- 2) Hari libur naik kuda, rabu kamis free (singkatan dari unsur kimia golongan IA: H, Li, Natrium, K, Cs, Fr)
- 3) Cewek sinting genit senang plembungan (singkatan dari unsur kimia golongan IV A: C, Si, Gn, Sn, Pb)

#### **KERANGKA RANCANGAN BELAJAR *QUANTUM LEARNING***

Tumbuhkan: Tumbuhkan minat, motivasi, empati, simpati dan harga diri dengan memuaskan “Apakah Manfaat BagiKU” (AMBAK), dan manfaatkan kehidupan siswa.

Alami: Hadirkan pengalaman umum yang dapat di mengerti dan dipahami semua pelajar.

Namai: Sediakan kata kunci, konsep,model, rumus, strategi sebuah masukan.

Demonstrasikan: Sediakan kesempatan bagi siswa untuk menunjukkan bahwa mereka tahu dan ingat setiap siswa memiliki cara yang berbeda dalam menyelesaikan pekerjaan.

Ulangi: Tunjukkan siswa cara-cara mengulang materi dan menegaskan “Aku tahu dan memang tahu ini”. Sekaligus berikan kesimpulan.

Rayakan: Pengakuan untuk penyelesaian, partisipasi, dan pemerolehan ketrampilan dan ilmu pengetahuan.

## **BAB IV**

### ***CUSTOMER SERVICE EXCELLENT***

Pelayanan sangat penting bagi perusahaan atau penjual, dalam mendatangkan pelanggan/konsumen. Dengan pelayanana yang baik maka pelanggan pun akan merasa betah, dan merasa diperhatikan. Sehingga mereka membeli produk barang dan jasa yang ditawarkan dan dijual oleh perusahaan. Dengan banyaknya pelanggan yang membeli produk/jasa dari suatu perusahaan, maka akan mendatangkan keuntungan yang maksimal. Tak heran bila setiap perusahaan akan selalu menggunakan pelayanan prima dalam memberi rasa puas, pada para pelanggannya.

Excellent service atau disebut juga Pelayanan Prima adalah melakukan pelayanan dengan sebaik mungkin pada setiap pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas. Definisi dari pelayanan prima yaitu melakukan pelayanan sebaik mungkin pada para pelanggan/konsumen sehingga mereka merasa puas. Pada umumnya tujuan dari pelayanan prima adalah memberi pelayanan, sehingga dapat memenuhi dan memuaskan para pelanggan dan perusahaan pun mendapat keuntungan yang maksimal. Manfaat dari pelayanan prima ini salah satunya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan atau pemerintah pada pelanggan/masyarakat, dan bisa menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Standar pelayanan ini bisa berarti tolak ukur atau patokan yang digunakan untuk melakukan pelayanan, dan sebagai acuan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Pelayanan disebut juga prima bila pelanggan sudah merasa puas dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadidalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesinsecara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Barata, 2003; 30). DalamKamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayanikebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan(mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan Prima adalah kitemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan (Suwithi, 1999; 4) Pelayanan prima (Service Excellent) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat (Maddy, 2009; 8)

## **Tujuan Pelayanan Prima**

Ada beberapa tujuan dari pelayanan prima, diantaranya yaitu :

1. Memberi pelayanan yang berkualitas pada setiap pelanggan.
2. Membantu pelanggan dalam mengambil keputusan agar membeli barang/jasa yang ditawarkan.
3. Menumbuhkan rasa percaya pelanggan pada barang/jasa yang ditawarkan oleh penjual.
4. Menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan pada setiap pelanggan.
5. Mengindari terjadinya tuntutan/aduan dari pelanggan pada penjual pada produk barang/jasa yang dijual.
6. Agar konsumen/pelanggan merasa diperhatikan dan diperlakukan dengan baik
7. Untuk menumbuhkan dan mempertahankan loyalitas konsumen, agar tetap membeli barang/jasa yang dijual.

## **Fungsi Pelayanan Prima**

Pelayanan prima juga memiliki beberapa fungsi seperti :

1. Untuk melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat, sehingga pelanggan merasa puas.
2. Untuk menciptakan suasana dimana konsumen merasa diperhatikan dan dianggap sangat penting bagi perusahaan.
3. Untuk menciptakan pangsa pasar yang lebih baik lagi terhadap produk ataupun jasa yang di jual.
4. Untuk memuaskan pelanggan, supaya tetap menggunakan produk maupun jasa perusahaan.
5. Untuk menempatkan para pelanggan sebagai mitra bisnis.
6. Untuk dapat memenangkan persaingan pasar.
7. Dan untuk memberikan keuntungan yang maksimal.

### **A. Konsep Dasar Pelayanan Prima**

Ada tiga macam konsep dari pelayanan prima. Diantaranya yaitu :

1. **Konsep Sikap / Attitude** Adalah sikap yang harus dimiliki misalnya sikap yang ramah, penuh perhatian dan memiliki rasa bangga pada perusahaan. Diharapkan juga pegawai di suatu perusahaan harus mencerminkan citra dari perusahaan itu sendiri. Karena pegawai yang melayani pelanggan akan mencerminkan citra dari perusahaan tersebut. Para pelanggan juga akan memberi kesan pertama saat berhubungan langsung dengan orang yang terlibat di dalam perusahaan itu, salah satunya yaitu pegawai yang memberi pelayanan. Kesuksesan pada suatu perusahaan jasa pelayanan akan bergantung pada orang-orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Beberapa sikap yang diharapkan adalah sikap yang bangga pada pekerjaan yang dilakukan,

mengabdikan pada pekerjaan yang dilakukan, dan selalu menjaga citra perusahaan, dan lain sebagainya. Tentu terdapat konsep sikap pada pegawai pelayanan ini, yaitu harus memiliki pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaannya, memiliki kemampuan atau keterampilan yang sesuai dengan pekerjaannya, dan bisa berkomunikasi dengan baik. Yang harus diperhatikan juga yaitu pegawai yang berpenampilan menarik dan sopan, sesuai dengan aturan di perusahaan.

2. **Konsep Perhatian / Attention** adalah Ketika melakukan pelayanan pada konsumen, maka harus memerhatikan dan mencermati keinginan dari konsumennya. Bila konsumen sudah menunjukkan niat untuk membeli barang/jasa yang ditawarkan, maka segera ditangani dan tawarkan bantuan yang ia butuhkan sehingga konsumen akan merasa diperhatikan dan keinginannya pun bisa terpenuhi. Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam konsep ini misalnya seperti mengucapkan salam saat memulai pembicaraan, bertanya apa saja yang diinginkan konsumen, memahami keinginan konsumen, melakukan pelayanan dengan ramah, tepat dan cepat serta harus menempatkan kepentingan konsumen menjadi yang paling utama, karena konsumen adalah raja.
3. **Konsep tindakan / Action**, Pada konsep ini contohnya seorang pegawai di bagian pelayanan harus selalu memerhatikan dan mencermati apa yang menjadi keinginan dari konsumennya. Bila pelanggan sudah menunjukkan niat untuk membeli barang/jasa yang ditawarkan, maka segera ditangani dan tawarkan bantuan yang ia butuhkan sehingga konsumen akan merasa diperhatikan dan keinginannya pun bisa terpenuhi. Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam konsep ini misalnya seperti mencatat pesanan yang diinginkan pelanggan, menegaskan atau mengecek kembali yang di pesan pelanggan, menyelesaikan transaksi pesanan pelanggan, dan bisanya jika sudah melayani mengucapkan terimakasih kepada pelanggan.

Pendapat lain dari konsep pelayanan prima adalah :

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 (Barata, 2003; 31), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Sikap (Attitude), Perhatian (Attention), Tindakan (Action), Kemampuan (Ability), Penampilan (Appearance), dan Tanggung jawab (Accountability).

- a. Sikap (Attitude) Sikap (Attitude) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.
- b. Perhatian (Attention) Perhatian (Attention) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.



- c. Tindakan (Action) Tindakan (Action) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para 17 pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.
- d. Kemampuan (Ability) Kemampuan (Ability) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan
- e. Penampilan (Appearance) Penampilan (Appearance) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
- f. Tanggung Jawab (Accountability) Tanggung Jawab (Accountability) adalah suatu sikap berperilaku kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Pendapat lain menyatakan bahwa konsep pribadi pelayanan prima meliputi unsur-unsur kepribadian, penampilan, perilaku, komunikasi, pengetahuan, dan penyampaian.

Konsep layanan prima tersebut terdiri dari hal-hal berikut ini (Pendit, 2004; 51):

- a. Pribadi prima tampil
- b. Pribadi prima tampil sopan
- c. Pribadi prima tampil yakin
- d. Pribadi prima tampil rapi
- e. Pribadi prima tampil ceria
- f. Pribadi prima senang memaafkan
- g. Pribadi prima senang bergaul
- h. Pribadi prima tampil belajar dari orang lain
- i. Pribadi prima senang dalam kewajaran
- j. Pribadi prima senang menyenangkan orang lain

## **B. Karakteristik Kualitas Dari Pelayanan Prima**

Berikut ini beberapa karakteristik dari pelayanan prima, diantaranya yaitu :

- 1. Penampilan : Penampilan sangat dibutuhkan untuk melakukan pelayanan prima pada para pelanggannya, karena dengan penampilan yang baik maka bisa meyakinkan pelanggan saat membeli. Contohnya sebagai seorang resepsionis harus memiliki tutur kata yang baik, berpenampilan yang menarik, memiliki tubuh yang proporsional, dan lain sebagainya.

2. Kesopanan Dan Ramah : Seorang pegawai yang melayani masyarakat/pelanggan membutuhkan sikap sopan santun, sabar dan tidak egois karena masyarakat pengguna jasa pelayanan biasanya berasal dari kalangan yang baik. Dengan perbedaan tingkat ekonomi atau tingkat status sosial.
3. Kesiediaan Melayani : Pegawai juga harus profesional atau harus benar-benar bisa melayani pelanggannya, sebagaimana tugasnya yang harus selalu siap untuk melayani pelanggan yang membutuhkan.
4. Pengetahuan Dan Keahlian : Agar bisa melayani dengan baik, maka pegawai harus mempunyai pengetahuan serta keahlian dalam bidang yang dilakukannya. Contohnya petugas pelayanan yang mempunyai tingkat pendidikan/pelatihan tertentu, maka jabatannya harus disesuaikan dengan keahliannya.
5. Tepat Waktu Dan Janji : Di dalam pelayanan prima, pegawai juga harus membuat janji dengan pelanggan melalui perhitungan yang tepat. Misalnya apakah waktu dan janji itu bisa ditepati. Contohnya mengadakan pertemuan dengan pelanggan dalam kurun waktu tiga hari harus bisa terpenuhi.
6. Kejujuran Dan Kepercayaan : Dalam melakukan pelayanan juga harus mempunyai aspek kejujuran dalam setiap hal, baik jujur dalam bentuk aturan, pembiayaan, atau menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Bila bersikap jujur maka petugas pelayanan bisa dipercaya dalam berbagai aspek. Contohnya dari segi perkataannya, sikapnya, dalam melakukan bekerja, dan lain sebagainya.
7. Efisien : Pelayanan pada masyarakat/pelanggan harus efisien dan juga efektif, karena pelanggan akan menuntut hal-hal itu. Sehingga bisa menghasilkan biaya yang murah, waktu singkat dan tepat, serta hasil dari pelayanan yang berkualitas. Oleh sebab itu, efektif dan efisien adalah hal yang harus diwujudkan dan harus menjadi perhatian yang serius dalam melakukan pelayanan tersebut.
8. Kepastian Hukum : Bila hasil dari pelayanan yang dilakukan para pelanggan berupa keputusan, maka harus memiliki kepastian hukum. Bila tak memiliki kepastian hukum yang jelas maka nantinya akan berpengaruh pada sikap masyarakat. Misalnya dalam pelayanan mengurus surat berharga, bila ditemukan ketidakpastian hukum maka akan berpengaruh pada kredibilitas perusahaan/pelayanan itu sendiri.
9. Keterbukaan : Setiap urusan/kegiatan yang memberlakukan izin, harus dilakukan keterbukaan. Sikap keterbukaan ini akan berpengaruh pada kejelasan informasi pada masyarakat/pelanggan.
10. Biaya : Dalam pelayanan dibutuhkan penentuan pembiayaan yang wajar. Sehingga biaya harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat, harus transparan dan sesuai dengan aturan.
11. Tidak Rasial : Dalam melakukan pelayanan juga tak boleh membedakan ras, suku, agama, dan politik sehingga harus melayani secara merata.
12. Kesederhanaan : Prosedur atau tata cara pelayanan pada pelanggan harus dipermudah dan tak berbelit-belit dalam pelaksanaannya.

### **C. DIMENSI PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*)**

incent Gerspertz menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses
2. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau kepetatan pelayanan
3. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis
4. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan
5. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya
6. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan,
7. tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya.
8. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas music, AC, alat komunikasi, dan lain-lain. (Maddy,2009; 10).

#### **D. PROSES DAN TAHAPAN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*)**

Proses dan tahapan pelayanan prima (Juduari, 2010; 106):

1. Pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain/pelanggan. Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).
2. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan. Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).
3. Aplikasi diri pengidentifikasian kebutuhan pelanggan. Langkah: ambil inisiatif untuk memperluas tanggung jawab, berkomunikasi dengan jelas/asertif, pengertian, pelanggan disambut dengan baik, membantu mereka merasa penting, memberikan lingkungan yang menyenangkan
4. Ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang anda layani. Langkah: tuntaskan semua kebutuhan pelanggan, ambil langkah ekstra bagi pelayanan, beri sikap yang menjadikan pelanggan berada di pihak anda.

#### **PENTINGNYA PELAYANAN PRIMA**

Ada beberapa alasan mengapa pelayanan prima penting bagi suatu perusahaan (Rahmayanty, 2013; 3-7):

1. Pelayanan prima memiliki makna ekonomi

Pelanggan adalah kunci meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan perusahaan, meraih pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan

pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial, dan sebagainya. Bila membina hubungan dan mempertahankan pelanggan yang sudah lama dengan memberikan pelayanan yang sangat baik dan konsisten, bila mereka puas ada kemungkinan menunjukkan loyalitasnya dengan memberikan informasi kepada orang lain dan tingkat kepercayaan melalui testimony (ucapan seseorang) lebih tinggi dan efektif selain biaya yang dikeluarkan lebih rendah.

## 2. Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan

Perusahaan bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah mereka bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dengan memadukan semua kegiatan yang akan mempengaruhi pelanggan dan menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

## 3. Persaingan yang semakin maju

Terus membesarnya kegiatan bisnis, semakin kompetisi serta rendahnya atau turunnya pangsa pasar dikarenakan semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.

## 4. Pemahaman yang semakin baik terhadap pelanggan

Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha di tengah iklim persaingan yang semakin ketat. Memahami sudut pandang pelanggan menyadari kepuasan pelanggan tak sekedar membeli produk, melainkan juga memenuhi berbagai unsur emosi dan afeksi, seperti gaya hidup, jati diri, petualangan, cinta dan persahabatan, kedamaian serta kepercayaan.

Kemudian dalam Majid (2011; 61) menjelaskan lebih spesifik betapa pentingnya service excellence kepada pelanggan karena beberapa alasan, yaitu:

1. Pelanggan menilai efisiensi perusahaan melalui karyawan yang ditemui
2. Kesan pertama (positive first impression) sangat penting. Sungguh sulit mengatasi kesan pertama yang negatif
3. Perusahaan memiliki harapan dan standar yang tinggi dari para pekerja
4. Pelanggan percaya kepada perusahaan dan akan terus senang dilayani jika ia diperlakukan dengan baik
5. Salah satu bentuk promosi yang paling efektif dari periklanan adalah “Word of Mouth” (promosi dari mulut ke mulut). Jika pelanggan senang, dia akan memberitahukan kepada orang lain.

6. Kita merasa senang dan bangga akan diri kita sendiri jika memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan
7. Pelanggan mempercayakan kita sebagai sumber informasi dan bantuan utama

## **E. STRATEGI PELAYANAN PRIMA**

Secara etimologi, Kata "strategi" adalah turunan dari kata dalam bahasa Yunani, *strategos*. Adapun *strategos* dapat diterjemahkan sebagai 'komandan militer' pada zaman demokrasi Athena. Secara terminologi, strategi berasal dari kata Yunani *stratageia* (*stratos* = militer; dan *ag* = memimpin), yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Konsep ini relevan dengan dengan situasi pada zaman dulu yang sering perang, dimana jenderal dibutuhkan untuk memimpin suatu angkatan perang agar dapat selalu memenangkan perang.

Strategi adalah langkah-langkah yang harus dijalankan oleh suatu perusahaan untuk mencapaitujuan. Seringkali kali, strategi diucapkan atau diidentikan dengan taktik. Apa yang terjadi itu tidak mutlak salah mengingat batasan perbedaan antara keduanya memang samar. Hanya saja, secara teoritis dan teks book, keduanya dibedakan yaitu strategi memiliki ruang lingkup yang lebih luas dan waktu yang lebih lama. Adapun mengenai batasan pengertian strategi itu sendiri, terdapat beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya:

Stephen Robbins (1990) mendefinisikan strategi sebagai penentu tujuan jangka panjang perusahaan dan memutuskan arah tindakan serta mendapat sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Berfikir strategis meliputi tindakan memperkirakan atau membangun tujuan masa depan yang diinginkan, menentukan kekuatan-kekuatan yang akan membantu atau yang akan menghalangi tercapainya tujuan serta merumuskan rencana untuk mencapai keadaan yang diinginkan. Alfred Chandler memandang strategi sebagai penetapan sasaran dan tujuan panjang suatu perusahaan dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan itu. Sementara Benjamin Tregoe dan John William Zimmerwan mendefinisikan strategi sebagai kerangka yang membimbing dan mengendalikan pilihan-pilihan yang menetapkan arah serta karakteristik suatu organisasi. Sebagaimana dikatakan oleh Robert Ernest Wood, Ketua Dewan Komisaris Sears, Roebuck & Co, dalam satu segi, bisnis atau usaha merupakan medan pertempuran. Dalam pengertian kekinian, strategi terkait erat dengan bagaimana manajemen puncak suatu organisasi atau perusahaan yang harus mengatur siasat sedemikian rupa sehingga persaingan yang ketat mampu dimenangkan. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan strategi adalah langkah-langkah tertentu yang harus dijalankan oleh suatu organisasi ataupun perusahaan untuk mencapai sasaran dan tujuan dalam penentu jangka panjang.

## **TINGKATAN STRATEGI**

Ditinjau dari hierarki pengambilan keputusan manajerial, strategi terbagi atas tiga tingkatan: yakni strategi ditingkat perusahaan (corporete level), strategi tingkat unit usaha (bussines level), dan yang yang paling rendah adalah strategi di tingkat fungsional (fungsional level). Ketiganya memiliki kekhususan dan rentang kendali yang berbeda satu dengan yang lainnya.

1. Strategi di Tingkat Perusahaan Pada tingkat perusahaan, perumusan strategi dan pengambilan keputusan pelaksanaannya dilakukan oleh dewan direksi (board of directors), direktur utama (president director), dewan komisaris (board of komissionaries), atau pejabat pelaksana kepala (chief eksekutif of ficer) keputusan yang diambil lebih berorientasi pada nilai (value oriented) dan bersifat konseptual. Mereka bertanggung jawab atas upaya untuk membangun citra perusahaan, memunculkan dan memperlihatkan kepedulian sosial perusahaan, mengeksploitasi kemampuan khusus perusahaan dan mengembangkan rencana jangka panjang.
2. Strategi di Tingkat Unit Usaha Pada tingkat usaha, pengambilan keputusan dilakukan oleh manajer pengelola usaha. Para manajer harus menjadi jembatan penghubung antara pelaku ditingkat perusahaan dengan tingkat fungsional. Mereka dituntut untuk dapat menerjemahkan sedemikian rupa sehingga strategi yang dijalankan pada tingkatan perusahaan mampu direspon oleh pelaksana ditingkat fungsional. Konon, keputusan yang mereka tentukan lebih berisiko namun juga cepat memberikan keuntungan. Keputusan strategi yang dirumuskan oleh manajer usaha antara lain adalah dimana perusahaan akan memasarkan produknya, segmen yang dipilih, serta bagaimana harus meningkatkan pangsa pasar yang ada
3. Strategi di Tingkat Fungsional Pada tingkat fungsional terdiri atas manajer keuangan dan akuntansi, sumber daya manusia, pemasaran, atau penelitian dan pengembangan. Mereka harus mengembangkan rencana tahunan dan strategi jangka pendek dibidangnya. Hal tersebut mencakup pula juga pemberian nama produk, penelitian untuk pengembangan pasar, dan penentuan peralatan produksi yang akan dibeli. Merekalah pelaksana strategi perusahaan yang lebih bersifat visioner, sehingga strategi mampu diterjemahkan dalam langkah yang bersifat operasional.

## **MODEL STRATEGI**

Chaffee menguraikan tiga model strategi, berdasarkan sintesis dari literatur manajemen umum diantaranya: linear, adaptif, dan interpretif.

1. Strategi di Tingkat Linear Pemimpin organisasi merencanakan, bagaimana mereka menghadapi pesaing untuk mencapai tujuan organisasinya (metode, pengarahan, rangkaian tindakan yang terlibat pada perencanaan)
2. Strategi di Tingkat Adaptif Organisasi dan bagian-bagiannya berubah, secara proaktif atau reaktif, untuk diluruskan dengan kesukaan konsumen (pengkajian keadaan internal dan eksternal, menimbulkan “penyesuaian organisasi atau

lingkungan yang relevan” yang akan menimbulkan penajaran kesempatan lingkungan dan ancaman dengan kemampuan dan sumber-sumber organisasi)

3. Strategi di Tingkat yang Interpretif Wakil organisasi menyampaikan pengertian yang dimaksudkan untuk memotivasi pemegang saham dalam hal menyokong organisasi. Pada strategi interpretif, yang masih mempunyai parameter yang tidak jelas dan dimana permintaan organisasi “menghadapi lingkup melalui komunikasi dan tindakan simbolik”

## Daftar Pustaka

1. Davies, Philippa. 2004. Meningkatkan Rasa Percaya Diri. Jogjakarta: Torrent Books.
2. Barbara. 2005. Percaya Diri. Jakarta: PT. Gramedia.
3. Rini, Jasinta F, 2002. Memupuk Rasa Percaya Diri.
4. Alsa, Asmadi. 2006. Hubungan Antara Dukungan Sosial Orang Tua Dengan Kepercayaan Diri Remaja Penyandang Cacat Fisik. Semarang. Jurnal Psikologi.
5. Afiatin, Tina & Budi Andayani.1996. Konsep Diri, Harga Diri, Dan Kepercayaan Diri Remaja.
6. Jurnal Psikologi Universitas Gajah Mada.
7. Santrock. John. W. 2003 Adolescence Perkembangan Remaja. Jakarta. Erlangga,
8. Jurjis, Malak. 2004. Cara Mengatasi Gejolak Emosi Anak (Panduan Islam Dalam Mendidik Anak Supaya Percaya Diri), Jakarta: PT Mizan Publika,
9. Santrock. W. Jhon. 2003 Adolescence Perkembangan Remaja. Jakarta. Erlangga,
10. Aswi. Mastuti. Indari. 2008. 50 Kiat Percaya Diri, Jakarta: Hi-Fest Publishing.
11. Shelley H. Carson & Ellen J. Langer (2006). Mindfulness And Self-Acceptance. Harvard University, USA.
12. Hurlock.E. Adolescent Development, (4th ed.), (Internal Student Edition).1979.
13. **Conny Semiawan**, 1987, *Konsep Diri Wanita sebagai Pimpinan dalam peranan*
14. *Manajemen*, Jakarta.
15. **John Robert Powers**, 1977, *Pelatihan Program Pengembangan Pribadi*, Departemen
16. Kesehatan RI, Jakarta.
17. **Kantor Menteri Negara UPW**, 1993, *Modul Latihan Manajemen dan Kepemimpinan Wanita-Unit I*, Jakarta.
18. Hutagalung, Inge. 2007. Pengembangan Kepribadian Tinjauan Praktis Menuju Pribadi Positif. Jakarta: PT Indeks
19. Hariyanto. “ Peranan Konsep Diri Dalam Menentukan Perilaku”. <http://belajarpsikologi.com/pengertian-konsep-diri/>.
20. Hariyanto. “Jenis – Jenis Konsep Diri”. 10 April 2016. <http://belajarpsikologi.com/jenis-jenis-konsep-diri/>.
21. Djelantik.” Citra Diri”. 10 April 2016. <https://djelantik.wordpress.com/2014/01/20/citra-diri/>.
22. Agustiani, Hendriati. 2006. Psikologi Perkembangan: Pendekatan Ekologi Kaitannya dengan Konsep Diri dan Penyesuaian Diri pada Remaja. Bandung: PT Refika Aditama.
23. Agustiani, Hendriati. 2009. Psikologi Perkembangan. Bandung: PT Refika Aditama.
24. Baron, R.A & Byrne, D. 1994. Social Psychology: Understanding Human Interaction. Boston: Allyn & Bacon.
25. Budyatna, Muhammad & Leila Mona Ganiem. Teori Komunikasi Antarpribadi. Jakarta: Prenada Media Group.
26. Burnett, Paul C., Craven, Rhonda G., Marsh, Herbert W. 1999. Enhancing students’ self-concepts and related constructs: The need for a critical longitudinal



- analysis capitalising on and combining promising enhancement techniques for educational settings. <http://www.aare.edu.au>
27. Burns, R. B. 1993. *Konsep Diri: Teori, Pengukuran, Perkembangan, dan Perilaku*. (Alih bahasa: Eddy). Jakarta: Arcan.
  28. Burns, Robert. B. 1993. *Konsep Diri (Teori Pengukuran dan Perilaku)*. Alih Bahasa: Eddy. Jakarta: Arcan.
  29. Calhoun, J.F. & Acocella, J.R. 1990. *Psikologi Tentang Penyesuaian dan Hubungan Kemanusiaan*. Semarang: IKIP Semarang
  30. Calhoun, James F. and Acocella, Joan R. 1995. *Psikologi Tentang Penyesuaian dan Hubungan Kemanusiaan*. Diterjemahkan oleh Satmoko, R.S. Semarang: IKIP Press.
  31. Centi, P.J. 1993. *Mengapa Rendah Diri?*. Yogyakarta: Kanisius. Universitas Sumatera Utara
  32. Chaplin, J. P. 2006. *Kamus Lengkap Psikologi*. Penerjemah: Kartini Kartono. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
  33. DeVito, Joseph A. 1997. *Komunikasi Antarmanusia*. Jakarta: Profesional Books
  34. DeVito, Joseph A. 2009. *The Interpersonel Communication Book*. London: Pearson Education
  35. Durkin, K. 1995. *Developmental Social Psychology*. Massachusetts: Blackwell Publisher Inc.
  36. Gage, N.L. & Berliner, D.C. 1990. *Educational Psychology (4th edition)*. Boston: Houghtlon Mifflin Company.
  37. Hardy & Heyes. 1988. *Pengantar Psikologi*. Jakarta: Erlangga
  38. Harjasuganda, Djukanda. 2008. *Pengembangan Konsep Diri yang Positif pada Siswa SD Sebagai Dampak Penerapan Umpan Balik (Feedback) dalam Proses Pembelajaran Penjas*. *Jurnal Pendidikan Dasar (No.9)*.
  39. Hidayat A. Aziz Alimul. 2006 *Pengantar Ilmu Keperawatan Anak* Jakarta: Salemba Medika
  40. Huitt, W. 2004. *Self-Concept and Self-esteem Citation: . Self-concept and self-esteem. Educational Psychology Interactive*. <http://www.chiom.valdesta.edu/>.
  41. Hurlock, Elizabeth B. 1994. *Psikologi Perkembangan (Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan)*. Edisi V. Jakarta: Erlangga.
  42. Hurlock, Elizabeth B. 2010. *Perkembangan Anak*. Edisi Keenam: Jilid 2. (Alih bahasa: Med. Meitasari Tjandrasa). Jakarta: Erlangga.
  43. Malhi, R.S. 1998. *Enhancing Self Concept, Reengineering Yourself For Success*. Kuala Lumpur.