

# **MODUL PRAKTIKUM PENGEMBANGAN KEPERIBADIAN**



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

Modul Praktikum Pengembangan Kepribadian ini merupakan Modul Pembelajaran yang memuat naskah konsep pembelajaran 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 : Irna Kartina, S.Kep.,Ns,SAN  
Febriana Sartika Sari, S.Kep.,Ns, M.Kep  
Dedep Nugraha, S.Kep.,Ns, M.Kep  
Anissa Cindy, S.Kep.,Ns, M.Kep

Penyusun : Anissa Cindy, 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**

Segala puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat karuniaNya, Modul Praktikum Pengembangan Kepribadian ini dapat disusun dan diselesaikan.

Modul Praktikum Pengembangan Kepribadian ini menjelaskan tentang proses pembelajaran praktikum dari mata kuliah Pengembangan Kepribadian yang ada pada Kurikulum Pendidikan D3 Keperawatan, sebagai pegangan bagi dosen dan mahasiswa dalam melaksanakan proses pembelajaran di dalam laboratorium, sesuai dengan capaian pembelajaran yang telah ditetapkan. Sehingga diharapkan konten pembelajaran yang dibahas selama proses belajar terstandar untuk semua dosen pada Pendidikan D3 Keperawatan.

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 seluruh pihak yang berkontribusi dalam penyusunan modul ini. Modul ini tentunya masih banyak memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kami mengharapkan saran dan masukan yang positif demi perbaikan modul ini. Besar harapan kami modul ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Semoga modul ini dapat bermanfaat bagi dosen maupun mahasiswa program D3 Keperawatan.

Surakarta, Oktober 2018

Penyusun

## DAFTAR ISI

Halaman Depan .....		i	
Halaman Pengesahan .....		ii	
Kata Pengantar .....		iii	
Daftar Isi .....		iv	
Tinjauan Mata Kuliah .....		viii	
Modul 1: Praktikum Pengenalan dan Pengembangan Diri.....		1	
Pendahuluan .....		2	
Kegiatan Praktikum	1	Praktikum Potensi Diri dan Penerapan Dasar	
		Dalam Penampilan Diri.....	4
		Uraian Materi .....	4
		Latihan .....	9
		Rangkuman .....	9
		Pre Test-Post Test 1 .....	10
		Uji Keterampilan .....	10
		Umpan Balik Dan Tindak Lanjut.....	11
Kegiatan Praktikum	2	PraktikumPengendalian Diri Dalam	
		Pengembangan Diri.....	12
		Uraian Materi .....	12
		Latihan .....	14
		Rangkuman .....	15
		Pre Test-Post Test 2 .....	15
		Uji Keterampilan .....	15
		Umpan Balik Dan Tindak Lanjut.....	17
Kunci Jawaban .....		18	
Daftar Pustaka .....		19	
Modul 2: Praktikum <i>Publik Speaking</i> .....		20	
Pendahuluan .....		21	
Kegiatan Praktikum	1	Praktikum Menumbuhkan Percaya Diri.....	22
		Uraian Materi .....	22
		Latihan .....	25

		Rangkuman .....	28
		Pre Test-Post Test 1 .....	28
		Uji Keterampilan .....	28
		Umpan Balik Dan Tindak Lanjut.....	29
Kegiatan Praktikum	2	Praktikum Melatih Variasi Suara.....	30
		Uraian Materi .....	30
		Latihan .....	33
		Rangkuman .....	35
		Pre Test-Post Test 2 .....	35
		Uji Keterampilan .....	35
		Umpan Balik Dan Tindak Lanjut.....	36
Kegiatan Praktikum	3	Praktikum Gerakan Tubuh Sebagai	
		Publik Speaker .....	38
		Uraian Materi .....	38
		Latihan .....	42
		Rangkuman .....	44
		Pre Test-Post Test 3 .....	45
		Uji Keterampilan .....	45
		Umpan Balik Dan Tindak Lanjut.....	46
Kunci Jawaban		.....	46
Daftar Pustaka		.....	49
Modul 3: Praktikum <i>Services Excellent</i> .....			50
Pendahuluan .....			51
Kegiatan Praktikum	1	Praktikum Pelayanan Prima.....	53
		Uraian Materi .....	53
		Latihan .....	60
		Rangkuman .....	61
		Pre Test-Post Test 1 .....	61
		Uji Keterampilan .....	61
		Umpan Balik Dan Tindak Lanjut.....	62
Kegiatan Praktikum	2	Praktikum Komunikasi Efektif Dalam	

	Pelayanan Prima.....	63
	Uraian Materi .....	63
	Latihan .....	70
	Rangkuman .....	71
	Pre Test-Post Test 2 .....	71
	Uji Keterampilan .....	71
	Umpan Balik Dan Tindak Lanjut.....	72
Kunci Jawaban	.....	73
Daftar Pustaka	.....	74
Modul 4: Praktikum Performa Prima .....		75
Pendahuluan	.....	76
Kegiatan Praktikum	1 Praktikum Memberikan Kesan Positif.....	77
	Uraian Materi .....	77
	Latihan .....	80
	Rangkuman .....	81
	Pre Test-Post Test 1 .....	82
	Uji Keterampilan .....	82
	Umpan Balik Dan Tindak Lanjut.....	82
Kegiatan Praktikum	2 Praktikum Menjadi Pribadi Yang Menarik Dan Menyenangkan .....	83
	Uraian Materi .....	83
	Latihan .....	86
	Rangkuman .....	87
	Pre Test-Post Test 2 .....	88
	Uji Keterampilan .....	88
	Umpan Balik Dan Tindak Lanjut.....	89
Kunci Jawaban	.....	90
Daftar Pustaka	.....	91
PENUTUP	.....	92
LAMPIRAN	.....	93

## TINJAUAN MATA KULIAH

Saat ini Anda sedang mempelajari Modul Praktikum Mata kuliah Pengembangan Kepribadian. Mata Kuliah ini mempunyai bobot kredit 2 sks yang dikemas dalam 2 modul meliputi 1 modul teori ajar dan 1 modul praktikum laboratorium. Mata kuliah ini mengharapkan mahasiswa Mampu bekerjasama dan memiliki kepekaan sosial serta kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan, Menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri dan Menunjukkan sikap percaya diri (confident), mandiri, mempunyai adaptasi yang tinggi, inisiatif, kreatif tanggung jawab dan disiplin sehingga dapat menjadi provider yang kompeten dalam memberikan pelayanan kesehatan/ keperawatan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*Customer service Excellent*).

Pada modul praktikum Pengembangan Kepribadian ini, secara terperinci akan membahas mengenai kepribadian manusia khususnya pengantar ilmu kepribadian, peran kepribadian bagi perawat, personality development, penampilan, komunikasi, aplikasi kepribadian dalam keperawatan.

Modul Prkatikum Pengembangan Kepribadian ini terdiri dari 4 modul, yaitu:

1. MODUL 1     Praktikum Pengenalan dan Pengembangan Diri
2. MODUL 3     Praktikum *Public Speaking*
3. MODUL 4     Praktikum *Services Excellent*
4. MODUL 5     Praktikum Performa Prima

Setelah mempelajari modul Praktikum Pengembangan Kepribadian ini, mahasiswa diharapkan mampu mampu mempraktikan latihan pengendalian diri dalam pengembangan diri, meningkatkan motivasi diri, melakukan latihan *public speaking* dan komunikasi efektif, dan memberikan pelayanan prima (*services excellent*) di lingkungan kampus, rumah dan tempat kerja nantinya.

Untuk memudahkan Anda mengikuti proses pembelajaran dalam modul ini, maka Akan lebih mudah bagi Anda untuk mengikuti langkah-langkah belajar sebagai berikut:

1. Pelajari secara berurutan modul Teori Pengembangan Kepribadian.
2. Kemudian pelajari modul praktikum Pengembangan Kepribadian berurutan.
3. Bacalah dengan seksama materi yang disampaikan dalam setiap kegiatan belajar.

4. Kerjakan latihan-latihan terkait materi yang dibahas dan diskusikan dengan teman Anda atau dosen pengampu pada saat kegiatan tatap muka.
5. Buat ringkasan dari materi yang dibahas untuk memudahkan Anda mengingat.
6. Kerjakan test formatif sebagai evaluasi proses pembelajaran untuk setiap materi yang dibahas dan cocokkan jawaban Anda dengan kunci yang disediakan pada halaman terakhir modul.
7. Jika Anda mengalami kesulitan diskusikan dengan teman Anda dan konsultasikan kepada dosen pengampu.
8. Keberhasilan proses belajar Anda dalam mempelajari materi dalam modul ini tergantung dari kesungguhan Anda dalam mengerjakan latihan. Untuk itu belajar dan berlatihlah secara mandiri atau berkelompok dengan teman sejawat Anda.

Kami berharap, anda dapat mengikuti keseluruhan modul dan kegiatan belajardalam modul ini dengan baik.

**"SELAMAT BELAJAR DAN SUKSES BUAT ANDA"**



# **MODUL 1**

## **PRAKTIKUM**

### **PENGENALAN DAN PENGEMBANGAN DIRI**



**Penulis**  
**Anissa Cindy Nurul Afni**

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

## MODUL 1

### PRAKTIKUM PENGENALAN DAN PENGEMBANGAN DIRI

Saat ini Anda sedang mempelajari modul 1 praktikum Pengembangan Kepribadian. Modul ini akan membahas tentang bagaimana mengenal dan mengembangkan diri. Praktikum *didesign* dalam laboratorium dengan menggunakan ilustrasi kasus. Anda akan diminta untuk menjelaskan cara-cara mengenal diri sendiri dan mengembangkan diri. Anda juga diharapkan dapat mendemonstrasikan cara mengenal diri dan mengembangkan diri.

Fokus pembahasan pada modul 1 ini adalah bagaimana mahasiswa mampu mengenal diri sendiri dan mengembangkan potensi diri, yang dibagi menjadi dua (2) Kegiatan Praktik sebagai berikut:

1. Kegiatan Praktikum 1 (Unit 1): Praktikum Potensi diri dan Penerapan Dasar  
Penampilan Diri
2. Kegiatan Praktikum 2 (Unit 2): Praktikum Pengendalian Diri dalam  
Pengembangan Diri

Modul ini berbentuk petunjuk praktikum yang penting digunakan saat Anda mencoba mempraktikkan atau mendemonstrasikan latihan mengenal potensi diri dan pengendalian diri dalam pengembangan diri. Modul ini berisi Petunjuk Praktik yang akan disajikan berdasarkan langkah-langkah dari setiap tindakan yang dilakukan sehingga akan memberikan pengalaman kepada Anda dalam melakukan tindakan.

Adapun hal-hal yang harus Anda persiapkan sebelum melakukan praktikum adalah:

1. Pahami tujuan pembelajaran sebagai target yang akan dicapai
2. Pelajari kasus latihan yang tersedia dan pastikan bahwa Anda telah memahami.
3. Baca petunjuk pratikum dengan teliti
4. Baca setiap langkah yang tercantum dalam instruksi kerja atau prosedur pelaksanaan.
5. Siapkan peralatan dan bahan sesuai kebutuhan untuk setiap tindakan/keterampilan yang akan dipraktikkan.

6. Perhatikan demonstrasi dari tutor dengan baik
7. Praktikkan / demonstrasikan setiap tindakan sesuai dengan prosedur.
8. Catat kesulitan yang Anda alami dan diskusikan dengan teman atau tutor.

Kami berharap, Anda dapat mengikuti keseluruhan kegiatan praktik dalam modul ini dengan baik.

**“SELAMAT BELAJAR DAN SUKSES BUAT ANDA”**

**KEGIATAN PRAKTIKUM 1**  
**PRAKTIKUM POTENSI DIRI DAN PENERAPAN DASAR**  
**PENAMPILAN DIRI**

Sebelum mengikuti kegiatan praktikum ini, pastikan bahwa Anda telah memahami konsep Pengembangan Kepribadian, pengenalan dan pengembangan diri dan lingkungan yang sudah dipelajari pada modul teori Pengembangan Kepribadian. Kegiatan praktikum 1 ini akan memberikan pengalaman kepada Anda bagaimana mengenal dan mengembangkan potensi diri dan mengetahui pentingnya penampilan bagi seseorang.

Setelah mempelajari kegiatan praktikum 1 (unit 1) ini, diharapkan Anda dapat:

1. Mengetahui potensi diri
2. Menjelaskan pentingnya penampilan

**URAIAN MATERI**

**1. Potensi Diri**

Potensi diri yang dimiliki oleh setiap manusia tidaklah sama, manusia tidak dilahirkan dengan sikap, pandangan, bakat, perasaan, dan kecakapan yang sama. Mereka dilahirkan dengan memiliki kecakapan khusus (*special ability/ special capacity*). Potensi diri merupakan kualitas yang dimiliki individu yang menunjukkan tingkat perbedaan tingkatan antara individu yang satu dengan individu yang lain dalam suatu bidang tertentu. Potensi diri juga merupakan kemampuan individu untuk mengembangkan kecakapan tertentu.

Satu anak menunjukkan hasil dan kreativitas yang tinggi terhadap segala sesuatu pekerjaan yang diberikan oleh atasan, sementara anak yang satunya walaupun selalu terjadi proses pengulangan, tetap menunjukkan hasil yang tidak maksimal. Dia baru menunjukkan kreativitas yang tinggi pada saat dia dihadapkan pada keterampilan yang lainnya yang tidak terlalu membutuhkan ketelitian dan kreatifitas seni. Hal tersebut menunjukkan bahwa selain proses belajar yang berpengaruh terhadap suatu prestasi seseorang, faktor bakat, minat seseorang akan sangat menentukan terhadap keberhasilan seseorang dalam menjalani kehidupannya.

Sudah dijelaskan di muka, bahwa potensi diri mempunyai peranan yang penting dalam kegiatan individu. Agar kegiatan individu itu memberikan hasil yang efektif maka perlu adanya motivasi yang kuat untuk membangkitkan potensi diri. Ada beberapa langkah yang perlu dilakukan antara lain:

a. Kenali Diri Sendiri

Setap saat kita harus belajar mengenali diri sendiri, memahami dimana letak kelebihan dan kekurangan kita, sekaligus memanfaatkan semua titik lebih dan lemah kita untuk sesuatu hal yang menguntungkan potensi diri. Contoh jika anda menyadari bahwa anda potensi di bidang seni, pupuklah, belajarlaha sehingga anda menjadi orang yang “ahli di bidang seni”, dan jika Anda menyadari Anda tidak punya bakat menjahit, padahal tuntutan pekerjaan anda menuntut anda bisa menjahit, belajarlaha sampai Anda bisa.

b. Menentukan Tujuan Hidup

Dengan kita memiliki tujuan hidup yang jelas kita dapat mengoptimalkan potensi yang kita miliki. Dan kita lebih termotifasi untuk lebih maju.

c. Percaya Diri

Dengan kepercayaan diri kita dapat melakukan suatu pekerjaan dengan optimal. Dan dengan sikap percaya diri kita akan lebih tergalia.

d. Menghilangkan Pikiran Negatif

Menghilangkan pikiran-pikiran negatif perlu sekali kita lakukan karena pikiran pikiran negatif tersebut biasanya akan menghambat kita untuk mencapai tujuan atau cita-cita kita dan setiap kita mengalami suatu kegagalan atau hambatan maka kita harus dapat berfikir secara dewasa. Dengan suatu kegagalan kita akan dapat berfikir dan bertindak lebih hati-hati. Kegagalan itu biasanya terjadi karena pikiran negatif kita.

e. Tidak Cepat Merasa Puas

Dengan tidak cepat puas diri dapat menjadikan kita peka akan masukkan dari orang lain yang bisa membuat karya kita jauh lebih baik lagi. sesuatu hal yang ingin kita lakukan itu baiknya disertai dengan kemauan yang keras dan berfikir positif bahwa pekerjaan itu dapat kita lakukan sesuai dengan kemampuan kita dan apabila kita cepat, merasa puas kita akan hanya terhenti didalam titikitu saja kita tidak akan menjadi lebih maju lagi.

## 2. Penampilan Diri

### a. Sikap Tubuh

Sebagai langkah pertama dalam usaha kita mendapatkan kesan baik di mata orang lain ialah belajar menentukan dan mencari sikap yang tepat, baik, berkesan, dengan tetap berpegang pada kebudayaan timur dan kebudayaan leluhur kita bangsa Indonesia. Bagaimana kita menentukan sikap, ada baiknya terlebih dahulu kita memperhatikan hal-hal berikut :

- 1) siapa yang kita hadapi
- 2) berapa usia yang kita hadapi, lebih tua atau lebih muda
- 3) bagaimana kedudukannya dalam masyarakat (Jabatannya, kebangsaannya, kedudukannya, usianya, dan lain-lain)
- 4) lihat situasi dan lingkungan

### b. Pandangan Mata

Pada saat kita menghadapi orang yang lebih tua dari kita baik laki-laki ataupun perempuan, janganlah sekali-kali kita menatap matanya, sebaiknya kita menunduk atau menatap ke bawah dagu. Lain halnya apabila kita berhadapan dengan orang asing, sebaiknya pada waktu berhadapan dan berbicara 90 % mata kita menatap mata yang kita ajak bicara.

### c. Keadaan Muka

Dalam menghadapi siapapun, terutama pelanggan/konsumen, muka kita menampilkan wajah yang cerah, cerah dalam arti tidak terlalu serius/tegang, disertai dengan senyuman.

### d. Keadaan kedua kaki dan kedua tangan

Berdirilah secara santai, tetapi kedua kaki tetap diam, tegak dan santai, sedangkan kedua tangan kita saling menggenggam satu sama lain dengan punggung tangan kiri di bawah telapak tangan kanan, di bawah pusar. Demikian pula pada waktu bercakap-cakap.

Menghadapi orang-orang sebaya, sikap kita akan berlainan dengan jika kita berhadapan dengan orang yang lebih tua, kecuali jika yang kita hadapi mempunyai kedudukan yang lebih tinggi dari pada kita dalam masyarakat walaupun usianya lebih muda dari kita.

e. Kebersihan Dan Kesehatan

Kebersihan badan bagi seorang pegawai dan bagi siapapun mutlak keberadaannya, terutama bagi mereka yang bekerja di salon kecantikan. Kepercayaan pelanggan/ konsumen akan menurun jika ada salah satu pegawainya terlihat kumal dan tidak bersih badannya.

### 3. Tata Krama Dalam Pergaulan

Pernahkan anda mendengar semboyan “Berlakulah pada orang lain sebagaimana Anda ingin diperlakukan?”. Semboyan ini sebaiknya menjadi pegangan kita dalam pergaulan dimanapun. Manusia yang selalu hidup berkelompok dan saling membutuhkan, begitu juga di lingkungan tempatnya dimana sebenarnya sebagian waktu hidupnya dipergunakan.

a. Prilaku Pada Umumnya

Bagaimana bergaul dengan teman-teman?. Kita hendaknya berlaku sopan dan saling menolong. Tetapi bila kita diperlakukan tidak pada tempatnya, kita harus bertindak. Tidak perlu mengubah sikap secara drastis, tetapi sebaliknya kita menyatakan tegas-tegas bahwa kita menolak sikap mereka. Ini merupakan sikap yang paling ampuh. Semakin tegas kita bertindak, semakin baik efeknya. Tetapi kadang-kadang sikap diplomatis pun tidak ada salahnya, karena kita juga tidak selalu bias bersikap sebagai orang yang simpatik bagi setiap orang. Kita pun bias melakukan kesalahan-kesalahan. Sopan santun diperlukan dalam pergaulan. Umumnya sopan santun diperlukan ketika Anda menghadap atasan, juga diperlukan pada saat memperlakukan bawahan atau rekan kerja. Apakah sebenarnya sopan santun itu? Dimana dan bagaimana kita mempelajarinya? Sopan santun adalah seni untuk selalu bereaksi tepat, tidak menyakiti siapapun dan bersikap selalu ramah. Setiap manusia ingin diperlakukan secara baik, lewat kesalahan kita sendiri maupun kesalahan orang lain. Jadi motto bersikap sopan santun dalam pergaulan adalah “menyenangkan orang lain”.

b. Bergaul Dengan Bawahan

Hendaknya jangan meremehkan atau menganggap enteng mereka yang derajatnya lebih rendah, tetapi tetaplah bersikap biasa-biasa. Jangan lupa

bahwa mereka pun sama-sama manusia yang berakhlak baik, hanya nasib saja yang berbeda. Walaupun demikian, tidak perlu anda memaksakan diri bergaul terlalu dekat dengan mereka bila memang terlalu jauh perbedaannya, karena tanpa disadari akan menimbulkan rasa iri. Anda yang derajatnya terlalu tinggi sebaiknya tidak menyombongkan diri, hindari kata-kata atau kalimat yang menyatakan kelebihan atau perbedaan anda. Bisakah anda bayangkan hidup mereka?. Karena bagaimanapun kita tetap memerlukan mereka para pekerja untuk mengerjakan banyak hal yang tidak dapat kita lakukan sendiri.

c. Bergaul Dengan warga asing

Warga asing dimana saja mengalami cukup banyak kesulitan dalam hal menyesuaikan diri dengan lingkungan karena kesulitan bahasa, atau karena kurang dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan karena perbedaan budaya. Siapapun mereka adanya, kita harus sedapat mungkin perlu mengerti dan bertoleransi pada mereka. Memberi kesempatan kepada mereka untuk memahami kita, kebiasaan, dan kebudayaan kita bangsa Indonesia. Tidak semua orang asing datang untuk menetap di negara kita, banyak pula yang hanya belajar atau berusaha di sini. Mereka adalah tamu-tamu kita, jadi janganlah kita bertindak yang memalukan bangsa sendiri. Salah satu jalan untuk menghadapi mereka adalah dengan menunjukkan perhatian serta rasa hormat terhadap kebudayaan mereka yang berbeda.

d. Bergaul Dengan Rekan sejawat, Teman, Dan Kenalan

Rekan sekerja yang biasa disebut dengan istilah kolega. Hubungan dengan rekan sekerja tentu saja hanya seputar urusan pekerjaan di kantor saja. Buatlah batasan, dengan rekan sekerja hindari pembicaraan yang sifatnya terlalu pribadi. Demi rasa hormat kerja terhadap anda pribadi, jangan biarkan mereka mengetahui kelemahan-kelemahan anda. Selalu ada kemungkinan seorang rekan menghambat naiknya karier anda dengan memperalat kelemahan anda



## LATIHAN

### **Latihan 1 : Mengenal Potensi Diri**

#### **Ilustrasi kasus:**

Anda sebagai mahasiswa D3 Keperawatan STIKes Kusuma Husada Surakarta. Anda dicalonkan menjadi ketua kelas oleh teman-teman Anda.

#### **Tugas:**

1. Buatlah kelompok berpasangan dua orang.
2. Sebutkan 5 kelebihan dan 5 kekurangan Anda sebagai bentuk Anda mengenal potensi yang Anda miliki!
3. Sampaikan kepada pasangan kelompok Anda apa saja yang sudah Anda tulis mengenai Potensi Anda.

#### **Persiapan Lingkungan**

1. Bentuklah kelompok saling berpasangan (dua orang) untuk dapat menilai hasil kinerja temannya masing-masing!
2. Duduklah saling berhadapan!
3. Fasilitator melakukan pendampingan pada kegiatan yang dilakukan mahasiswa.

#### **Petunjuk Evaluasi Latihan**

- a. Fasilitator akan memberikan feedback pada mahasiswa.
- b. Tanyakan skor yang Anda peroleh, apakah Anda puas dengan hasil yang dicapai? Ulangi jika penilaian Anda masih kurang.

## RANGKUMAN

Potensi adalah kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud, yang dimiliki seseorang tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal. Dengan potensi yang kita miliki kita dapat melakukan suatu hal yang sesuai dengan kemampuan minat bakat dan mungkin hobi kita. Dan dengan potensi yang kita miliki kita dapat memanfaatkan potensi kita ini sebagai sumber penghasilan bagi kita. Namun untuk ini kita harus memahami potensi yang kita miliki.

## PRETEST-POSTEST 1

1. Apa yang dimaksud dengan potensi diri?
2. Mengapa penampilan merupakan sesuatu yang penting bagi seorang pegawai

## UJI KETERAMPILAN

### Ilustrasi kasus:

Anda bertugas sebagai perawat di klinik STIKes Kusuma Husada Surakarta. Ada mahasiswa yang datang untuk melakukan pemeriksaan karena mengeluh sakit kepala.

### Tugas:

1. Bentuklah kelompok masing-masing 4 orang.
2. Buatlah satu konsep atau *scenario* percakapan antara perawat 1, perawat 2, pasien (mahasiswa), dan pengantar pasien, yang berkaitan dengan pelayanan jasa.
3. Majulah Anda ke depan kelas, untuk menampilkan skenario yang telah dibuat.
4. Mahasiswa yang lainnya membuat catatan dan menilai penampilan temannya yang menyangkut; cara berkomunikasi, sopan santun, dan kebersihan kebersihan nya terutama bagi mereka yang memerankan perawat 1 dan perawat 2. Format di bawah ini:

Komponen	Perawat 1	Perawat 2	Catatan
Cara berkomunikasi			
Sopan santun			
Keramahan			
Sikap tubuh			
Pandangan mata			
Keadaan muka			
Keadaan kedua kaki dan tangan			
Kebersihan			

\*Keterangan Nilai:

Berikan penilaian dari 10-100

5. Mahasiswa lain memberikan komentar berdasarkan catatn yang telah dibuat.

### **Persiapan Lingkungan**

1. Bentuklah kelompok 4 orang.
2. Buatlah setting tempat seperti di dalam klinik dengan ada meja penerimaan pasien dan tempat tidur.
3. Fasilitator melakukan pendampingan pada kegiatan yang dilakukan mahasiswa.

### **Petunjuk Evaluasi Latihan**

1. Fasilitator akan memberikan feedback pada mahasiswa.
2. Tanyakan skor yang Anda peroleh, apakah Anda puas dengan hasil yang dicapai? Ulangi jika penilaian Anda masih kurang.

### **UMPAN BALIK DAN TINDAK LANJUT**

1. Cocokkan jawaban Anda dengan kunci jawaban pre test dan post test 1 yang terletak pada bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban Benar selanjutnya berikanlah penilaian dengan menggunakan rumus untuk mengetahui tingkat kemampuan Anda pada kegiatan praktik 1.

$$\text{Tingkat Pengetahuan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

## **KEGIATAN PRAKTIKUM 2**

### **PRAKTIKUM PENGENDALIAN DIRI DALAM PENGEMBANGAN DIRI**

Sebelum mengikuti kegiatan praktikum ini, pastikan bahwa Anda telah memahami konsep Pengembangan Kepribadian, pengenalan dan pengembangan diri dan lingkungan yang sudah dipelajari pada modul teori Pengembangan Kepribadian. Bab ini akan membantu Anda untuk memahami upaya pengendalian diri dalam pengembangan diri sebagai pendukung kepribadian, menjadi semakin memahami dan mampu menerapkan materi pengembangan kepribadian.

Setelah mempelajari kegiatan praktikum 2 (unit 2) ini, diharapkan Anda dapat:

1. Menjelaskan cara mengendalikan diri dan mengelola kepribadian diri
2. mempraktikkan pengendalian diri dengan rekan, atasan, bawahan, serta pasien.

#### **URAIAN MATERI**

Proses pengembangan kepribadian artinya adalah kemauan diri sendiri untuk menata aspek sikap batin, dan aspek perilaku eksternal diri, yaitu cara Anda menampilkan diri atau tampak sisi luar diri di persepsi orang lain. Untuk itu Anda harus mampu mengendalikan diri dan bersikap proaktif untuk meningkatkan kesadaran diri, pengetahuan diri, kecerdasan diri, identitas diri, bakat dan potensi diri. Selain itu, kualitas diri, serta memenuhi mimpi dan tujuan hidup dengan visi yang jelas.

Dengan demikian manusia harus mampu bersikap aktif dan dinamis untuk meningkatkan kesadaran diri, pengetahuan diri, kecerdasan diri, identitas diri, bakat dan potensi diri, kualitas diri, serta memenuhi cita-cita, keinginan dan tujuan hidup yang diinginkannya. Keadaan ini akan membangun kepribadian yang unggul dalam mengambil tanggungjawab atas kesehatan diri, karir, keuangan, hubungan, emosi, kebiasaan dan keyakinan terhadap nilai-nilai kehidupan yang akan diperjuangkan. Kepribadian merupakan salah satu faktor dominan yang menentukan sikap dan perilaku manusia. Sebagai seorang karyawan perusahaan/rumah sakit, kepribadian yang baik perlu dimiliki agar individu dapat mengatur bagaimana berhubungan dengan orang lain, bekerja sama secara efektif dan saling menguntungkan serta membentuk citra positif bagi RS atau tempat kerja.

Dalam kehidupan sehari-hari, kata kepribadian digunakan untuk menggambarkan identitas diri, jati diri seseorang, kesan seseorang tentang diri Anda atau orang lain, dan fungsi-fungsi kepribadian yang sehat atau bermasalah, seperti “dia baik” atau “dia pendendam”. Beberapa istilah dalam teori psikologi kepribadian diberi makna yang berbeda-beda. Istilah yang berdekatan maknanya anatara lain:

- a. *Personality* (kepribadian); penggambaran tingkah laku secara deskriptif tanpa memberi nilai (devaluative)
- b. *Character* (karakter); penggambaran tingkah laku dengan menonjolkan nilai (benar-salah, baik-buruk) baik secara eksplisit maupun implisit.
- c. *Disposition* (watak); karakter yang telah lama dimiliki dan sampai sekarang belum berubah.
- d. *Temperamen* (temperamen); kepribadian yang berkaitan erat dengan determinan biologik atau fisiologik, disposisi hereditas.
- e. *Traits* (sifat); respon yang senada (sama) terhadap sekelompok stimuli yang mirip, berlangsung dalam kurun waktu yang relatif lama.
- f. *Type-attribute* (ciri); mirip dengan sifat, namun dalam kelompok stimuli yang lebih terbatas.
- g. *Habit*; kebiasaan respon yang sama cenderung berulang untuk stimulus yang sama pula.

Berikut ini merupakan wawasan yang dapat menjadi dasar sebagai bagian yang mendukung dalam proses seseorang berlatih pengendalian diri dalam pengembangan kepribadian, yaitu:

- a. Belajar tentang bicara  
Meningkatkan rasa percaya diri dan berhenti menjadi rendah diri ketika dihadapkan dengan situasi yang baru.
- b. Belajar tentang cara perilaku  
Saat berinteraksi dengan orang lain dan peran bahasa tubuh yang ideal untuk memproyeksikan kehadiran dalam interaksi.
- c. Belajar tentang cara menampilkan kepribadian luar yang diinginkan dan mengesankan orang lain dengan karisma diri yang luar biasa.

- d. Belajar tentang cara meningkatkan keterampilan mendengarkan, cara menggunakan kata yang tepat dan cara mengontrol nada suara untuk hasil terbaik.
- e. Belajar tentang cara meningkatkan kualitas penampilan diri dan komunikasi yang lebih efektif untuk membangun hubungan baik dengan setiap orang.
- f. Belajar tentang cara memiliki kecerdasan emosional dan ketahanan emosional untuk menghadapi kehidupan yang penuh dengan tantangan.

## LATIHAN

### LATIHAN 1 : Pengendalian Diri

Ilustrasi :

Pada kegiatan latihan ini mahasiswa diharapkan mampu mencoba membuat latihan pengendalian diri dengan cara refleksi diri berdasarkan kenyataan sehari-hari yang terjadi pada diri seseorang.

Tugas:

1. Buatlah minimal 5 pengalaman tentang upaya-upaya yang telah Anda lakukan sebagai bentuk pengendalian diri Anda dalam kehidupan sehari-hari.
2. Anda boleh mengisi dengan menggunakan format-format di bawah ini sebagai panduan berpikir Anda.
3. Contoh pengisian format dan pembuatan situasi sbb.

No	Uraian kegiatan harian	Bentuk pengendalian diri	Pembahasan
1	Contoh: hari ini saya tidak puas dengan kebijakan pimpinan yang menurut saya sangat merugikan, saya akan mengajukan protes langsung ke pimpinan atas ketidakpuasan saya	Contoh: upaya pengendalian diri: saya berusaha mempertimbangkan lagi dengan mencari teman berdiskusi, dan dari diskusi tersebut ternyata membuat saya mengurungkan niat protes saya ke pimpinan	Contoh: dengan kejadian tersebut saya mendapatkan pelajaran berharga, karena semakin ingin tahu kelebihan dan kekurangan kebijakan pimpinan yang bermanfaat bagi orang lain.
2	Lanjutkan seperti contoh		
3	dst		

### **Petunjuk Evaluasi Latihan**

1. Fasilitator akan memberikan feedback pada mahasiswa.
2. Tanyakan skor yang Anda peroleh, apakah Anda puas dengan hasil yang dicapai? Ulangi jika penilaian Anda masih kurang.

$$\text{Kemampuan} = \frac{\text{frekuensi}}{\text{jumlah item}} \times 100\%$$

### **RANGKUMAN**

Pengembangan kepribadian disini merupakan kemauan individu manusia untuk menata sistem dalam diri dan perilaku. Artinya seseorang akan menampilkan sesuatu untuk dipersepsikan oleh orang lain. Perkembangan self control pada dasarnya sejalan dengan bertambahnya usia seseorang. Semakin dewasa diharapkan mempunyai self control yang lebih baik dibanding saat remaja dan anak-anak. Dalam pengertian yang umum pengendalian diri lebih menekankan pada pilihan tindakan yang akan memberikan manfaat dan keuntungan yang lebih luas, tidak melakukan perbuatan yang akan merugikan dirinya di masa kini maupun masa yang akan datang dengan cara menunda kepuasan sesaat.

### **PRETEST - POSTEST 2**

1. Apakah pengertian dari pengendalian diri dalam pengembangan kepribadian?
2. Apakah Anda telah menemukan bagaimana caranya mengendalikan diri?
3. Jelaskan manfaat pengendalian diri, jelaskan keuntungan dan kerugiannya!

### **UJI KETRAMPILAN**

Ilustrasi :

1. Keluarga pasien dan pasien menerima perlakuan tidak menyenangkan dari oknum perawat. Menurut pengakuan salah satu anggota keluarga pasien, para perawat yang berada di lantai 2 rumah sakit tersebut kerap membentak-bentak pasien di rawat inap. Mereka juga berlaku tak sopan dengan para pasien maupun keluarga pasien.

2. Lima orang perawat di Rumah Sakit melakukan tindakan yang tak pantas kepada seorang pasien di ruang operasi. Lima orang perawat terlihat sedang asik berjoget-joget seolah sedang mengejek seorang pasien pria yang sedang terbaring tak berdaya di meja operasi.

Tugas:

1. Berikanlah analisa Anda mengenai kepribadian perawat tersebut pada kasus satu dan dua!
2. Apakah perawat tersebut memiliki kemampuan mengendalikan diri?

Petunjuk untuk tutor/pembimbing:

1. Tutor mendampingi mahasiswa bekerja menyusun tulisan dalam bentuk situasi-situasi dengan waktu belajar yang tertentu
2. Tutor memberikan feedback dan masukan atas kerja mahasiswa
3. Tutor memberikan penilaian atas pekerjaan mahasiswa.

**Tabel: Pedoman Evaluasi Praktikum**

No	Komponen yang dinilai	Bobot	Score
1	Kesiapan mahasiswa mengikuti praktikum: a. Mahasiswa hadir tepat waktu saat pertemuan b. Mahasiswa telah mempunyai bahan kajian diskusi	15	
2	Ketersediaan bahan praktikum: a. Alat dan bahan jika ada b. Buku sumber/materi	20	
3	Keaktifan selama proses pelaksanaan praktikum: a. Mahasiswa antusias mencoba dan mempraktikan sesuai petunjuk praktikum b. Mahasiswa mengerjakan lembar kerja yang tersedia	25	
4	Kemampuan mengisi lembar kerja mahasiswa: a. Isian sesuai dengan teori yang ada b. Narasi terisi lengkap sesuai buku sumber c. Terdapat ide kreatifitas dalam narasi	25	
5	Sikap selama praktikum: - Sopan - Hadir tepat waktu - Aktif dalam kegiatan - Tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas tepat waktu	15	



## UMPAN BALIK DAN TINDAK LANJUT

Cocokkan jawaban Anda dengan kunci jawaban pre test dan post test 2 yang terletak pada bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban Benar selanjutnya berikanlah penilaian dengan menggunakan rumus untuk mengetahui tingkat kemampuan Anda.

$$\text{Tingkat Pengetahuan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

## KUNCI JAWABAN

### JAWABAN PRETEST-POSTTES 1

1. Potensi diri merupakan kualitas yang dimiliki individu yang menunjukkan tingkat perbedaan tingkatan antara individu yang satu dengan individu yang lain dalam suatu bidang tertentu.
2. Karena penampilan meningkatkan kepercayaan diri, menunjukkan profesionalism kita, menunjukkan tipe kepribadian kita, memberikan kenyamanan di tempat kerja untuk diri dan orang lain, menaikkan kesempatan untuk meningkatkan karir.

### JAWABAN PRETEST-POSTTES 2

1. Pengendalian diri sebagai suatu kemampuan untuk menyusun, membimbing, mengatur dan mengarahkan bentuk perilaku yang dapat membawa individu kearah konsekuensi positif.
2. Caranya mengendalikan diri?
  - a. Cara pertama adalah mengendalikan diri dengan menggunakan prinsip kemoralan. Seperti menjaga sikap, ucapan, maupun menjaga dari pikiran-pikiran negative terhadap apapun yang dihadapi.
  - b. Cara kedua pengendalian diri adalah dengan menggunakan kesadaran. Kita sadar saat suatu bentuk pikiran atau perasaan yang negatif muncul.
  - c. Cara ketiga yaitu dengan perenungan.
  - d. Cara keempat adalah dengan menggunakan kesabaran.
3. Jelaskan manfaat pengendalian diri, jelaskan keuntungan dan kerugiannya!
  - a. *Pertama*, kontrol diri berperan penting dalam hubungan seseorang dengan orang lain (interaksi social). Hal ini dikarenakan kita senantiasa hidup dalam kelompok atau masyarakat dan tidakbisa hidup sendirian.
  - b. *Kedua*, Kontrol diri memiliki peran dalam menunjukkan siapa diri kita (nilai diri).
  - c. *Ketiga*, kontrol diri berperan dalam pencapaian tujuan pribadi. Pengendalian diri dipercaya dapat membantu seseorang dalam mencapai tujuan hidup seseorang.

## DAFTAR PUSTAKA

Euis Winarti. (2009). Pengembangan Kepribadian. Jakarta: Graha Ilmu

Feist, J. & Feist, G.J. (2010). Teori Kepribadian Buku 2 Edisi 7. Jakarta: Salemba Humanika

# **MODUL 2**

## **PRAKTIKUM *PUBLIC SPEAKING***



**Penulis**  
**Anissa Cindy Nurul Afni**

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

## **MODUL 2**

### **PRAKTIKUM *PUBLIC SPEAKING***

Saat ini Anda sedang mempelajari modul 2 praktikum Pengembangan Kepribadian. Modul ini akan membahas tentang bagaimana meningkatkan kemampuan berbicara didepan umum. Praktikum *didesign* dalam laboratorium dengan menggunakan ilustrasi kasus.

Fokus pembahasan pada modul 2 ini adalah bagaimana mahasiswa mempraktikkan sebagai *public speaker* yang dibagi menjadi dua (3) Kegiatan Praktik sebagai berikut:

1. Kegiatan Praktikum 1 (Unit 1): Praktikum Menumbuhkan Percaya Diri
2. Kegiatan Praktikum 2 (Unit 2): Praktikum Melatih Variasi Suara
3. Kegiatan Praktikum 3 (Unit 3): Praktikum Melatih Gerakan Tubuh

Modul ini berbentuk petunjuk praktikum yang penting digunakan saat Anda mencoba mempraktikkan atau mendemonstrasikan kemampuan diri sebagai *public speaker*.

Adapun hal-hal yang harus Anda persiapkan sebelum melakukan praktik adalah:

1. Pahami tujuan pembelajaran sebagai target yang akan dicapai
2. Baca petunjuk praktikum dengan teliti
3. Baca setiap langkah yang tercantum dalam instruksi kerja atau prosedur pelaksanaan.
4. Siapkan peralatan dan bahan sesuai kebutuhan untuk setiap tindakan/keterampilan yang akan dipraktikkan.
5. Praktikkan / demonstrasikan setiap tindakan sesuai dengan prosedur.
6. Catat kesulitan yang Anda alami dan diskusikan dengan teman atau tutor.

Kami berharap, anda dapat mengikuti keseluruhan kegiatan praktikum dalam modul ini dengan baik.

**“SELAMAT BELAJAR DAN SUKSES BUAT ANDA”**

## KEGIATAN PRAKTIKUM 1 PRAKTIKUM MENUMBUHKAN PERCAYA DIRI

Sebelum mengikuti kegiatan praktikum ini, pastikan bahwa Anda telah memahami konsep Pengembangan Kepribadian yang sudah dipelajari pada modul Ajar Pengembangan Kepribadian. Kegiatan praktik 1 modul 2 ini akan memberikan pengalaman kepada Anda bagaimana menumbuhkan percaya diri dan mengatasi kecemasan dan peningkatan kepercayaan diri.

Setelah mempelajari kegiatan praktik 1 (unit 1) ini, diharapkan Anda dapat:

1. Menyebutkan persiapan menjadi Pembicara Publik
2. Menyebutkan Problem yang dihadapi *Publik Spekaer*
3. Mendemonstrasikan cara mengendalikan kecemasan

### URAIAN MATERI

#### 1. Persiapan Menjadi Pembicara Publik

Percaya diri sangat diperlukan dalam *Public Speaking*, karena hal ini akan mempengaruhi kesuksesan dan kelancaran berbicara didepan umum. Beberapa pengalaman menyebutkan, bahwa untuk membuat kita percaya diri berbicara didepan *public*, maka *public speaker* berusaha untuk menghafal terlebih dahulu isi materi maupun hal-hal terikat susunan acara yang akan dibawakan. Namun ternyata, menghafalkan saja tidak cukup membuat seseorang dapat menghilangkan rasa cemas saat didepan *public/audiens*.

Tanda-tanda kecemasan bisa bervariasi contohnya demam panggung, kecemasan berbicara, merasa tertekan, takut dinilai dan diawasi orang lain. Salah satu penyebab kecemasan, dan kegelisahan itu adalah rasa tidak percaya diri untuk berbicara didepan umum. Hal ini tidak hanya terjadi pada *public speaker* pemula namun juga sangat mungkin terjadi pada orang terlatih sekalipun. Jika dia memang mengalami ketidaksiapan dalam berbicara di depan umum. Ada beberapa hal yang dapat mengurangi kecemasan dan meningkatkan rasa percaya diri, salah satunya adalah dengan memperhatikan penampilan/*performance* baik itu *outlook* maupun *innerlook*.

Untuk itu, menjadi perlu untuk Anda berlatih cara menguasai demam panggung, sekaligus meningkatkan rasa percaya diri sebelum untuk berbicara di depan umum. Sehingga hal-hal pendukung yang dapat mengganggu konsentrasi pada saat berbicara dapat diminimalisir.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan rasa percaya diri dalam persiapan berbicara di depan umum, diantaranya adalah :

- a. Kesiapan *performance outlook* (make up, dress up, accessories)
- b. Kesiapan *first impression* (cara jalan, perkenalan, *facial expression* )

Setiap orang akan memperhatikan apa yang Anda katakan di awal-awal pembicaraan, khususnya pada menit pertama hingga ketiga. Jika di awal pembicaraan Anda tidak memberikan kesan pertama yang menggoda, maka hampir bisa dipastikan mereka tidak akan tertarik untuk mendengarkan penjelasan lebih lanjut. Untuk itu mulailah berlatih di keseharian hidup Anda. Ajaklah teman Anda dipagi hari untuk memulai percakapan yang sedang hangat di media, jika mereka tertarik, berarti Anda sudah cukup mampu untuk memberikan kesan pertama yang memukau. Hal ini dapat dilatih setiap harinya

- c. Kesiapan dan penguasaan alat-alat dan media pendukung *public speaking* (mik, sound, LCD, layar, materi dan pengenalan tempat)

Dengan menguasai materi, tempat dan media yang akan digunakan, akan meningkatkan kesiapan kita untuk tampil di depan umum.

- d. Penguasaan *audiens* (identifikasi lingkungan, identifikasi *audiens* identifikasi pihak-pihak terkait).

Audiens tidak harus selalu orang banyak. Anda tidak harus mengenal mereka secara pribadi, Anda bisa mengenali dari latar belakang pendidikan sehingga Anda dapat menyiapkan materi untuk dipresentasikan.

- e. Pakaian dan perawatan diri

Pada dasarnya tidak ada pakaian yang cocok untuk semua kesempatan, maka kita harus mengenakan pakaian yang sesuai dengan tema acara yang sedang kita bawakan. Demikian juga dengan sepatu yang kita kenakan haruslah nyaman untuk dipakai, karena kita akan bergerak di depan umum, sebaiknya sepatu juga tidak menimbulkan bunyi yang terlalu keras karena akan

mengganggu. Demikian halnya dengan tatanan rambut, harusnya disesuaikan dengan pakaian yang kita kenakan serta acara yang kita bawakan, walaupun sangat mungkin selera pribadi juga berperan di dalamnya.

Dibawah ini adalah contoh *accessories* yang dapat mendukung penampilan seorang *public speaker*:

- a. Kerah baju, tinggi atau rendah
- b. Rambut , dikucir, diikat, disanggul, atau disisir biasa,
- c. Topi
- d. Sepatu berhak tinggi dan rendah
- e. Warna rambut
- f. Kacamata
- g. Syal disekitar leher
- h. Pilihan warna

## 2. Problem yang Dihadapi Publik Speaker

Tidak sedikit pembicara publik yang mempunyai masalah ketika akan tampil di depan audiens, rata-rata dari mereka akan mengalami hal yang sama diantaranya:

### a. Gugup/*nervous*

Sikap ini biasanya timbul ketika jam terbang pembicara yang tidak terlalu banyak. Sehingga menimbulkan rasa ketakutan yang berlebihan. Untuk menghindari ini dapat dilakukan trik pemanasan di awal seperti senam muka, meminum air putih yang cukup agar otak merasakan fresh, ketika sudah tampil hal ini dapat diatasi dengan mengambil nafas dalam-dalam lalu mengeluarkannya dalam beberpa detik.

### b. Blank

Ini merupakan efek dari gugup, kurang latihan, dan kurang tenag. Untuk mengatasinya bisa dilakukan dengan cara banyak latihan di awal sebelum tampil, bersikap tenang.

### c. Tidak diperhatikan

Biasanya audiens akan malas memperhatikan ketika pembicara membicarakan hal-hal yang tidak penting untuk audiens atau audiens merasa bosan dengan materi yang disampaikan. Untuk menghindari itu



cobalah mencari ilustrasi yang menarik atau humor ringan untuk menyegarkan suasana.

d. Slide presentasi yang Tidak menarik

Slide presentasi menjadi salah satu sarana baik untuk membantu pembicara dalam menjelaskan ide yang akan disampaikan dalam bentuk visual, sehingga akan mudah audiens untuk memahami ide yang disampaikan oleh pembicara. Maka dari itu perlu membuat slide yang baik dan menarik.

e. Memaksakan mengisi pembicaraan

Ketika seseorang blank, umumnya akan memaksakan untuk berbicara padahal isi materi yang akan disampaikan lupa. Sehingga menghasilkan kesan kata-kata yang tidak ada hubungannya dengan materi yang seharusnya dibahas. Untuk itu jika mengalami blank, bersikaplah dengan wajar, santai, dan ambillah break sejenak untuk mengembalikan ingatan.

## LATIHAN

### **Latihan 1 : Praktik Meningkatkan Percaya Diri dan Mengendalikan Kecemasan**

#### **Tujuan**

1. Memberikan ketrampilan mahasiswa tentang cara mempersiapkan diri untuk lebih percaya diri
2. Memberikan pengarahan kepada mahasiswa tentang mix and match dalam berpenampilan untuk meningkatkan percaya diri
3. Memberikan pembekalan kepada mahasiswa untuk memperhatikan detail performan sebagai public speaker
4. Memberikan ketrampilan kepada mahasiswa tentang pentingnya memperhatikan hal-hal terkait atribut dan asesoris penunjang untuk tampil menjadi public speaker
5. Melatih mahasiswa mengendalikan rasa cemas, demam panggung sebelum berbicara di depan umum dengan tanpa merisaukan performance.

#### **Output dan hasil yang diharapkan:**

1. Mahasiswa memahami tentang cara mempersiapkan diri untuk lebih percaya diri
2. Mahasiswa mampu mengelola mikrofon dalam berbicara

3. Mahasiswa mampu berpenampilan untuk meningkatkan percaya diri
4. Mahasiswa memperhatikan detail *performance* sebagai public speaker
5. Mahasiswa terampil mengatur dan memilih atribut dan asesoris penunjang untuk tampil menjadi *public speaker*. Mahasiswa terlatih mengendalikan rasa cemas, demam panggung sebelum berbicara didepan umum.

**Bahan dan alat:**

1. Seperangkat alat make up/beauty kit
2. Cermin seluruh badan
3. Sepatu high Heel (5 - 10 cm)
4. Sepatu formal
5. Dasi, jas

**Alat yang diperlukan :**

1. Mikrofon
2. Pengeras suara
3. Cermin besar

**Prosedur Praktikum**

1. Mahasiswa diminta untuk melakukan persiapan terkait penyiapan *performance public speaker*
2. Berlatih untuk memperkenalkan diri dan mengawali pembawaan acara contoh
3. Mahasiswa diminta untuk bermake up yang disesuaikan dengan tema dan jenis acara yang dipandu
4. Mahasiswa diminta untuk saling membantu dalam persiapan *performance*
5. Mahasiswa laki-laki diminta untuk berlatih memasang dasi dan jas secara tepat
6. Mahasiswa diminta untuk berlatih berjalan dengan menggunakan sepatu *high heel* dan stelan jas formal
7. Cermin adalah juri dalam menilai *performance* yang diharapkan oleh *audiens* dan oleh *public speaker* sendiri
8. Masing-masing mahasiswa diminta untuk berlatih berjalan menuju depan *audiens*

9. Masing-masing mahasiswa diminta untuk memperkenalkan diri satu persatu dengan gaya dan ciri khas masing-masing disesuaikan dengan jenis acara yang sedang dibawakan.

**Hasil Latihan:**

Setiap siswa akan melakukan refleksi untuk menuliskan mengenai:

1. Perasaan saat tampil di depan umum.
2. Hambatan saat tampil di depan umum.
3. Kekurangan dan kelebihan saat tampil di depan umum.
4. Trik mengatasi hambatan dan kekurangan saat tampil didepan umum.

**Petunjuk Evaluasi Latihan**

- a. Hitung skor yang Anda peroleh, apakah Anda puas dengan hasil yang dicapai?  
Ulangi jika penilaian Anda masih kurang.

**Tabel: Intrumen penilaian latihan *public speaker***

No	Aspek yang dinilai	Bobot	Nilai		Catatan
			1	2	
<b>1</b>	<b>Kesiapan <i>performance outlook</i></b>				
a	Make up	8			
b	Aksesoris	7			
c	Dress up	8			
<b>2</b>	<b>Kesiapan <i>first Impression</i></b>				
a	Kata-kata pembuka	9			
b	Perkenalan	9			
c	Cara jalan	9			
d	Ekspresi wajah	8			
<b>3</b>	<b>Lain-lain</b>				
a	Penguasaan materi	9			
b	Penguasaan media	9			
c	Penguasaan lingkungan	8			
d	Penguasaan audiens	8			
e	Kebersihan penampilan	8			
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>			

\*Nilai akhir =  $\frac{\text{bobot} \times \text{nilai}}{2}$

## RANGKUMAN

*Public speaker* adalah setiap orang yang berani berbicara di depan umum tanpa dipaksa, tetapi dengan kesadaran sendiri. Tampil di depan umum membutuhkan keberanian dan rasa percaya diri dari seseorang. Percaya diri bisa ditumbuhkan dan ditingkatkan. *Publik speaker* yang percaya diri adalah pembicara publik yang tampil dengan meyakinkan, membujuk dan menciptakan kesan yang sangat mendalam bagi audiens pendengarnya. *Publik speaker* yang percaya diri adalah yang berhasil menciptakan performa maksimal yang memberikan manfaat, keuntungan dan kebahagiaan kepada pendengarnya.

## PRETEST-POSTEST

1. Apa yang dimaksud dengan *publik speaker*?
2. Apa yang dimaksud dengan *publik speaker* yang percaya diri?
3. Sebutkan beberapa hal yang dapat dipersiapkan untuk meningkatkan percaya diri sebagai *publik speaker*!
4. Bagaimana jika kita mengalami gugup saat berbicara di depan umum?

## UJI KETRAMPILAN

### Ilustrasi Kasus:

Sebentar lagi akan diadakan seminar untuk mahasiswa dengan Tema “Yang Muda yang Berkarya”. Panitia mengumumkan membutuhkan 2 orang untuk menjadi MC, 1 orang untuk menjadi moderator, 2 orang untuk menjadi pembicara.

### Tugas:

1. Buatlah kelompok dengan anggota 8-10 orang, yang diantaranya akan bertugas menjadi MC, moderator dan pembicara, sisanya akan menjadi audiens.
2. Buatlah roleplay untuk pertemuan berikutnya.
3. Siapkan naskah untuk kegiatan tersebut.
4. Saat role play berlangsung, kelompok lain akan memberikan komentar mengenai performa kelompok dan masing-masing anggota kelompok yang berperan. Komponen penilaian menyesuaikan format penilaian role play yang tersedia.

## UMPAN BALIK DAN TINDAK LANJUT

1. Kelompok lain dan fasilitator akan memberikan penilaian.
2. Jika penilaian yang diberikan tidak memuaskan, maka kelompok dapat mengulang role play yang telah disajikan dalam bentuk video.

**Tabel: Instrumen penilaian role play**

NO	ASPEK YANG DINILAI	Bobot	0	1	2
<b>A.</b>	<b>PERSIAPAN</b>				
1.	Membuat skenario yang menarik sesuai dengan tema/kasus yang diberikan	5			
2.	Menggunakan sumber/referensi pengetahuan yang sesuai	5			
3.	Menyiapkan skenario yang sistematis, ringkas dan akurat	5			
4.	Menyiapkan media yang digunakan sesuai skenario	5			
5.	Menyiapkan tempat/setting tempat sesuai skenario	5			
<b>B.</b>	<b>PELAKSANAAN</b>				
1.	Jalannya role play sesuai skenario	20			
2.	Masing-masing anggota berperan sesuai skenario	20			
3.	Ketepatan dalam waktu sesuai skenario	5			
<b>C.</b>	<b>EVALUASI</b>				
1.	Tercapainya tujuan sesuai skenario	10			
<b>D.</b>	<b>LAIN-LAIN</b>				
1.	Melibatkan seluruh anggota kelompok	6			
2.	Kreatifitas kelompok	7			
3.	Kerjasama dalam kelompok	7			
	<b>TOTAL NILAI</b>	<b>100</b>			

\*Nilai akhir =  $\frac{\text{bobot} \times \text{nilai}}{2}$

2

## KEGIATAN PRAKTIKUM 2 PRAKTIKUM MELATIH VARIASI SUARA

Sebelum mengikuti kegiatan praktikum ini, pastikan bahwa Anda telah memahami konsep Pengembangan Kepribadian yang sudah dipelajari pada modul Ajar Pengembangan Kepribadian. Kegiatan praktikum 2 modul 2 ini akan memberikan pengalaman kepada Anda bagaimana melatih variasi suara sebagai *public speaker*.

Setelah mempelajari kegiatan praktikum 2 (unit 2) ini, diharapkan Anda dapat:

1. Menyebutkan tehnik melatih suara
4. Mendemonstrasikan tehnik melatih suara sebagai *public speaker*

### URAIAN MATERI

Suara adalah modal utama seorang *public speaker*, karena dengan suara juga kita dapat memberikan *image*; smart, tegas, menghibur, relax, formal, dan lain sebagainya. Untuk itu mengatur dan mengelola volume suara, nada suara dan intonasi suara menjadi kebutuhan seorang *public speaker*. Bakat dan bawaan sejak lahir jenis suara Anda, sangat mungkin bias menjadi modal seorang *public speaker*, sehingga yang perlu dilakukan berikutnya adalah mengaturnya agar suara tersebut lebih indah dan mempesona audiens.

Berbicara dengan suara rendah lebih banyak untungnya daripada berbicara dengan suara tinggi, karena jika kita salah mengatur suara lengkingan akan terdengar parau dan terengah-engah. Namun suara yang rendah juga berbahaya karena audiens harus mendengarkan ekstra suara rendah, yang terjadi pesan anda tidak akan sampai ke audien karena tidak terdengar.

Kemampuan untuk berbicara didepan umum adalah hal yang bisa dilatihkan, untuk itu dengan mengenal jenis suaranya seorang *public speaker* dapat kemudian mengolah acara-acara yang dibawakan sehingga sesuai dengan ide acara dan keinginan audiens. Dengan sering latihan membaca kemudian direkam anda akan tahu tinggi rendah suara anda, sehingga anda bisa mengaturnya agar terdengar lebih indah.

#### a. Resonansi

Rongga dada, kerongkongan, sinus adalah ruang yang menghubungkan rongga hidung dengan batok kepala. Kesemuanya disebut dengan resonator.

Resonator manusia dapat berubah-ubah disesuaikan dengan setiap ketinggian nada suara yang dihasilkan. Untuk menghasilkan kualitas suara yang baik, jangan memikirkan tali suara, namun perhatikan kepada resonator yang anda miliki, salah satunya adalah, rongga mulut. Suara yang tidak sempurna dapat disebabkan suatu hambatan pada pergerakan lidah, otot-otot kerongkongan yang kaku, ataupun penyakit rongga. Untuk mengatasinya dapat melakukan beberapa latihan. Salah satu latihan resonator adalah pengaturan nafas, karena hal ini akan mempengaruhi kemampuan anda untuk berbicara dalam kecepatan yang diperlukan.

Dan yang lebih penting adalah menghilangkan perasaan takut, cemas, dan demam panggung yang dapat mempengaruhi kualitas suara dan pemapasan anda. Seringkali kita dapati pembicara yang meniru gaya bicara seseorang yang terkenal, sehingga tanpa disadari cara dan gaya berbicaranya pun akan menyerupai gaya presenter atau idolanya tersebut. Untuk itu mengenali karakter suara sendiri menjadi sangat penting agar memiliki ciri khas dan kekhususan dalam berbicara.

b. Tempo

Tempo adalah kecepatan, agar tidak membosankan maka sebaiknya berbicara dengan tempo yang berbeda-beda. Misalkan akan berbeda tempo yang digunakan untuk pembangkit semangat atau pemberi pujian, anda bertutur dengan nada cepat disertai tekanan kata yang keras. Untuk menawarkan, ajakan bicara dengan nada tinggi tapi tidak terkesan marah.

c. Jeda

Jeda dalam pembicaraan adalah elemen penting dalam irama bicara. Pada saat jeda *public speaker* dituntut untuk mengamati para audiens, karena sebenarnya mereka sedang menunggu Anda melanjutkan bicara. Selain itu Jeda juga berfungsi untuk membuat diri kita lebih tenang, karena pada saat jeda paru-paru kita juga beristirahat dan kita bisa sejenak mengambil nafas lebih teratur. Jeda dapat dilakukan pada saat public speaker memasuki ide baru dalam pidatonya atau pembicaraannya. Bahkan, seharusnya jeda ditampilkan dengan sangat jelas sampai audiens mengenali bahwa kita sedang melakukan jeda, bukan berhenti karena lupa.

d. *Pitch*

Kecepatan tinggi rendah suara sangat penting untuk diatur oleh *public speaker*, karena kecepatan tinggi rendah suara dapat mempertegas makna dalam pesan yang disampaikan. Dengan berdiri tegak maka *pitch* dapat terkontrol dengan baik, dengan cara mengitung 1-10 dari nada terendah sampai tertinggi dan sebaliknya, maka *public speaker* dapat melatih kemampuan nada dalam suaranya ketika berbicara.

e. Nada

Nada adalah cara mengolah suara terkait tinggi rendahnya dan tempo juga terkait didalam pengaturannya. Pada kalimat-kalimat tertentu harus diucapkan dengan nada tinggi, misalkan kalimat Tanya, ajakan berbuat sesuatu, sedangkan nada lemah lembut sifatnya mengharukan dan sentimental.

f. *Colour* (kualitas suara)

Masing-masing orang punya warna suara yang berbeda, ada yang serag, ada ringan, ada yang berbass. Dalam setiap penyampian pesan perasaan kadang juga ikut terlibat, misalkan senang, sedih, marah, atau gembira dan hal ini akan mempengaruhi warna suara yang dikeluarkan oleh *public speaker*.

Dari penjelasan diatas, intinya pada waktu berbicara konsentrasilah pada pikiran untuk mendapatkan ide yang akan diungkapkan, bukan pada mekanisme vokalnya. Semakin jelas ide yang akan Anda sampaikan. sebenarnya akan semakin bebas anda mengatur vocal dan mental anda.

## LATIHAN

### LATIHAN 1 : PRAKTIK MELATIH SUARA

#### Prosedur

#### Latihan Pertama :

- a. Ambil cermin kecil
- b. Bukalah mulut lebar-lebar dengan pertolongan cahaya untuk dipantulkan kecermin, lihatlah apakah bagian mulut anda membentuk lengkungan yang sempurna.



- c. Jika pembukaan kurang lebar maka perlu berlatih untuk memperkuat otot-otot penyangga "soft palate".
- d. Lakukan secara konsisten
- e. Buka mulut lebar-lebar bernapaslah terengah-engah Latihlah untuk suara "NG" dan "N"s

## **Latihan Kedua**

### **Contoh Pitch :**

- a. Mahasiswa diminta untuk mengucapkan sebuah kalimat dengan bergantian :  
*"Saya berpikir bahwa anda akan sependapat dengan saya tentang hal ini".*
- b. Meminta mahasiswa untuk mengucapkan kalimat ini dengan berbisik pelan.  
*"Saya berpikir bahwa anda akan sependapat dengan saya tentang hal ini".*
- c. Mahasiswa diminta untuk mengucapkan kalimat ini dengan berbisik keras bergantian.  
*"Saya berpikir bahwa anda akan sependapat dengan saya tentang hal ini".*
- 1. Mahasiswa diminta untuk mengucapkan kalimat ini dengan nada pelan terus keras.  
*"Saya berpikir bahwa anda akan sependapat dengan saya tentang hal ini".*
- 2. Mahasiswa diminta untuk mengucapkan kalimat ini dari keras terus pelan bergantian  
*"Saya berpikir bahwa anda akan sependapat dengan saya tentang hal ini".*

### **Contoh Jeda :**

Saat saya tiba, (jeda) ternyata acara sudah selesai Semua sudah diupayakan, (jeda) hasilnya kita tunggu Frida wajahnya sangay cantik, (jeda) ia seorang pemalu Disaat-saat sulit seperti sekarang ini kita membutuhkan tindakan tegas (jeda) yakni aturan yang je/as.

### **Contoh Pitch :**

Saya pernah kesana; Saya pernah kesana; Saya pernah kesana  
Nada rendah ----- Nada tinggi

### Kalimat berlatih *colour* :

Ucapkan kalimat dibawah dengan menggunakan perasaan yang sesuai.

Mahasiswa :

Aku merasa beruntung hari ini

Sungguh melelahkan pengalamanku

Siapa kamu, berbicara seperti itu padaku

Aku sudah earl kemana-mana

Aku sangat menyayangimu

Tolonglah, tunjukan jalannya padaku

Bukan aku, kok

Kapan, ya , dia akan tiba?

### Petunjuk Evaluasi Latihan

1. Untuk melakukan evaluasi dari praktikum yang telah Anda lakukan, gunakan format yang telah disediakan
2. Lihat pencapaian Anda dalam latihan, apakah Anda puas dengan hasil yang dicapai? Ulangi jika penilaian anda masih kurang.

**Tabel: Format penilaian praktikum Melatih suara**

No	Aspek yang dinilai	Bobot	Nilai		Catatan
			1	2	
1	Resonansi	16			
2	Tempo	17			
3	Jeda	17			
4	Pitch	17			
5	Nada	17			
6	Colour	16			
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>			

$$*\text{Nilai akhir} = \frac{\text{bobot} \times \text{nilai}}{2}$$

## RANGKUMAN

Menjadi pembicara publik yang baik dan menarik tidak bisa didapatkan dengan cara instan tanpa berlatih. Kemampuan mengolah suara membutuhkan latihan berulang-ulang sehingga kita bisa menemukan tata bahasa, intonasi, pitch, kualitas suara yang tepat saat bicara di depan publik.

## PRETEST-POSTTES PRAKTIKUM

1. Bagaimana cara melatih dan mengatur resonansi suara?
2. Apa fungsi mengatur “jeda” saat berbicara?

## UJI KETRAMPILAN

### Ilustrasi:

Dua orang dari Anda diminta untuk menjadi MC dalam sebuah acara wisuda. Anda harus mempersiapkan diri untuk acara tersebut.

### Tujuan Praktikum

1. Melatih mahasiswa agar dapat mengenali jenis suaranya masing-masing
2. Melatih mahasiswa mengatur tone suara
3. Melatih mahasiswa mengartikulasikan secara benar kata-kata dalam *public speaking*
4. Melatih mahasiswa mengatur tinggi rendah volume suara
5. Melatih mahasiswa menarik perhatian audiens dengan pola suara

### Prosedur:

1. Buatlah kelompok beranggotakan 4 orang, dua orang menjadi MC dan lainnya merekam kegiatan
2. Buatlah video saat Anda menjadi MC.
3. Video dikumpulkan pada pertemuan berikutnya.

## Alat dan bahan

Alat yang dibutuhkan dalam praktikum kali ini adalah :

1. Ruang kedap suara
2. Mikrofoni, Sound system

## Bahan yang harus disiapkan adalah :

Naskah/manuscript pembawa acara

### UMPAN BALIK DAN TINDAK LANJUT

Mintalah penilaian dari fasilitator dari video yang telah kelompok Anda kumpulkan. Lihatlah hasil Kemampuan Anda.

1. Penilaian pertama dilakukan kepada penampilan MC dalam video
2. Penilaian kedua dilakukan pada video pembelajaran yang telah dibuat oleh kelompok.

**Tabel: Instrumen penilaian video pembelajaran**

NO	ASPEK YANG DINILAI	Bobot	0	1	2
<b>A.</b>	<b>SUARA</b>				
1.	Suara narator terdengar dengan jelas	5			
2.	Suara narator dalam video artikulasinya jelas	5			
3.	Video menggunakan istilah yang umum dan bersifat instruksional	5			
4.	Penggunaan kata-kata dalam video sesuai dengan tingkat pemahaman peserta didik.	5			
5.	Bahasa yang digunakan bersifat komunikatif	5			
<b>B.</b>	<b>MUSIK</b>				
1.	Musik pengiring (bcaksound) yang digunakan pada program yaitu musik instrument	10			
2.	Musik pengiring (bcaksound) yang digunakan menggunakan volume yang rendah	10			
3.	Musik pengiring (bcaksound) yang digunakan sesuai dengan tema	5			
<b>C.</b>	<b>ISI</b>				
1.	Isi pesan yang disampaikan dalam video jelas dan ringkas	30			
<b>D.</b>	<b>LAIN-LAIN</b>				
1.	Gambar yang ditampilkan menarik dan jelas	6			
2.	Kreatifitas kelompok	7			
3.	Kerjasama dalam kelompok	7			
	<b>TOTAL NILAI</b>	<b>100</b>			

\*Nilai akhir =  $\frac{\text{bobot} \times \text{nilai}}{2}$

2

Penilaian kedua didapatkan dari Instrumen penilaian MC dalam video pembelajaran.

**Tabel: Format penilaian**

No	Aspek yang dinilai	Bobot	Nilai			Catatan
			0	1	2	
1	Resonansi	16				
2	Tempo	17				
3	Jeda	17				
4	Pitch	17				
5	Nada	17				
6	<i>Colour</i>	16				
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>				

$$*Nilai\ akhir = \frac{bobot \times nilai}{2}$$

Penilaian akhir Uji Keterampilan didapatkan dari kedua nilai video pembelajaran dan nilai penampilan MC dalam video pembelajaran.

<b>TOTAL NILAI AKHIR = <math>\frac{Nilai\ video + Nilai\ MC}{2}</math></b>
--

## KEGIATAN PRAKTIKUM 3 PRAKTIKUM GERAKAN TUBUH PUBLIK SPEAKER

Sebelum mengikuti kegiatan praktikum ini, pastikan bahwa Anda telah memahami konsep Pengembangan Kepribadian yang sudah dipelajari pada modul Ajar Pengembangan Kepribadian. Kegiatan praktikum 3 modul 2 ini akan memberikan pengalaman kepada Anda bagaimana melatih gerakan tubuh sebagai *public speaker*.

Setelah mempelajari kegiatan praktikum 3 (unit 3) ini, diharapkan Anda dapat:

1. Menyebutkan tehnik melatih gerakan tubuh
2. Mendemonstrasikan tehnik gerakan tubuh

### URAIAN MATERI

Audiens saat ini sangat kritis, mereka tidak hanya memperhatikan pesan-pesan verbal yang kita sampaikan tetapi juga mengindahkan pesan-pesan secara visual yang tertangkap oleh indera mereka. Untuk itu menjadi sebuah kebutuhan untuk memberikan warna dalam strategi berbicara kita, yang hal ini dimaksudkan untuk membantu penyampaian pesan kepada audiens agar lebih baik, sekaligus berfungsi untuk menarik perhatian audiens.

Salah satu *non verbal communication* yang bisa kita latihkan dalam *public speaking* adalah bahasa tubuh (*body language*) terkait dengan gerak fisik, *facial expression*, kontak mata, gerakan tangan, posisi berdiri (postur), cara berjalan dan sebagainya. Melihat hasil penelitian tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa komunikasi *nonverbal* menjadi hal penting untuk mendukung keberhasilan *public speaker* berkomunikasi dipodium maupun diforum-forum terbuka dengan audiens.

*Body language* merupakan komunikasi yang (umumnya) tidak disadari. Menunjukkan internal reality seseorang yang “keluar” mendahului verbal. *Body language* sangat berpengaruh dan perlu dioptimalkan sesuai tujuan komunikasi. Jika berlawanan dengan bahasa verbal, akan mengurangi kekuatan komunikasi. Sedangkan *Body language* yang selaras dengan bahas verbal akan meningkatkan kekuatan komunikasi.

Dalam *public speaking*, seluruh gerakan tubuh kita merupakan perangkat pendukung yang efektif membantu kita presentasi didepan *public*, namun tentu saja

dengan cara mengelola dan mengaturnya agar menarik perhatian dan mengambil simpati para audiens.

Penggunaan yang tepat bahkan mampu membuat audiens menghargai dan memberikan nilai positif pada kita, karena pesan verbal kita akan dimaknai dengan lebih baik. Saat kita berbicara maka perhatian seluruh audiens akan tertuju pada kita, maka gerakan yang berlebihan atau tidak penting dapat mengganggu kemenarikan *performance* kita.

Bahasa tubuh dalam *public speaking* memiliki manfaat, dimana gerak tubuh membantu kita untuk menjelaskan atau mengklarifikasi arti. Misalkan saja menaikkan alis, memonyongkan mulut, mengedipkan mata, mengangkat bahu, yang dapat bermakna lebih dari pada kita mengatakan secara verbal bahwa kita marah, tidak tahu atau lainnya.

*Facial expression* termasuk dalam bahasa tubuh yang perlu untuk dikelola, dalam berpidatapun seseorang dapat menggunakan bahasa tubuhnya untuk mendukung penyampaian pesannya agar lebih efektif. Selain itu gerakan tubuh ternyata juga mampu mengurangi demam panggung dan ketegangan saat berbicara. Namun sangat mungkin bahwa gerakan tubuh kita tidak terkontrol, karena adrenalin yang meningkat maka kita jadi kecenderungan tidak konsentrasi dan focus terhadap diri kita melainkan pada kecemasan hati dan kegugupan kita. Untuk itu tubuh yang cemas dan gugup ini bisa kemudian melakukan pernafasan pendek-pendek dan ini sebaiknya diperhatikan.

Selain itu, manfaat lain dalam mempelajari *Body language* yaitu:

1. Manfaat mengamati *Body language* lawan bicara, contohnya:
  - a. Mengerti apa yang tidak terkatakan, dan dipikiran lawan bicara.
  - b. Mengenali tanda kebohongan, tanda kebosanan dan lainnya.
2. Manfaat memperbaiki *Body language* kita sendiri, contohnya:
  - a. Membangun hubungan dengan lebih cepat
  - b. Memperkuat pengaruh komunikasi
  - c. Menghindari kesalahpahaman dan missinformas

Untuk menghindari tubuh kita tidak terkontrol maka diperlukan latihan untuk mengelola bahasa nonverbal kita agar lebih efektif. *Body language* tidak bersifat universal sepenuhnya. Tidak semua bangsa memiliki arti yang sama untuk sebuah bahasa nonverbal tertentu. Contohnya, Orang India mengangguk artinya tidak

setuju, bergeleng artinya setuju. Sedangkan bangsa lain melakukan sebaliknya. Contoh kedua yaitu; yaitu tangan mengacung dengan jari telunjuk dan jempol membentuk lingkaran, bagi orang Perancis artinya nol, bagi orang Yunani artinya penghinaan, dan bagi Orang Amerika artinya bagus.

Berikut merupakan beberapa gerakan tubuh (*Body language*) yang dapat kita pelajari artinya, yaitu:

1. *Personal space*/jarak berdiri antara 2 orang

Menandakan; wilayah geografis yang dipersepsikan sebagai teritori pribadi. Jarak yang menunjukkan jauh dekatnya suatu hubungan antara 2 orang. Manfaat jarak ini memacu kekaraban, Anda dapat melakukan dengan sengaja perdekatan jarak secara gradual saat berkenalan atau melobby seseorang.

2. Senyum

Senyum menandakan; perasaan orang sedang senang hati, nyaman, setuju. Manfaat tersenyum lebih dahulu untuk merangsang orang match dengan Anda. Anda bisa menggabungkan senyum dengan anggukan sehingga membuat orang lain lebih tertarik dan memperhatikan Anda.

3. Ekspresi muka

Menandakan; kondisi pikiran seseorang. Manfaat ekspresi muka adalah berdampak sangat besar pada pembentukan persepsi. Ada orang yang ekspresi mukanya selalu nampak miss match (baawan lahir) maupun habituasi (*controlled face, poker face, wallface*)

4. *Open posture*

Menandakan; seseorang merasa terbuka, percaya diri. Manfaatnya yaitu; membuat orang lain merasa Anda yakini. Hindari kegiatan menyilangkan tangan, memasukkan tangan ke dalam saku atau meletakkan tangan di belakang. Hindari juga kegiatan memeluk barang secara defensif (tas wanita, dompet, dll).

5. *Forward Lean* (tubuh condong ke depan ke arah lawan bicara)

Menandakan lawan bicara tertarik kepada pembicaraan kita. Manfaat melatih ini adalah membuat lawan bicara merasa nyaman, condongkan tubuh Anda, posisikan menghadap lawan bicara. Bila posisi Anda disampingnya, lakukan dengan agak miring.



6. *Touch*

Menandakan orang merasa mulai akrab. Manfaat memberikan gerakan tubuh ini adalah mempercepat keakraban, misalnya memberikan sentuhan berupa jabat tangan di awal pertemuan. Lakukan sentuhan sepanjang dilakukan dengan sopan dan memungkinkan. Sentuhan dianggap “netral” di punggung tangan. Lakukan selama mungkin, tidak kelihatan nafsu atau menyengaja.

7. *Eye Contac (soft and warm)*

Menandakan keterbukaan, apa adanya, terus terang. Manfaat Anda melatih ini adalah meningkatkan kepercayaan lawan bicara pada kita dengan cara selalu bertatapapan dengan lawan bicara secara hangat (senyum). Tatapan di sekitar daerah area mata dan hidung. Jangan main mata ke daerah erogen.

8. Anggukan kepala

Menandakan persetujuan, afirmasi, akrab, suka, terkecuali pada orang India. Manfaat Anda melatih ini adalah pada saat mendengarkan lawan bicara, anggukan kepala dengan halus dan sinkron. Saat terbaik adalah setiap jeda kata lawan bicara, atau saat kalimat mereka memerlukan persetujuan. Saat mengucapkan kalimat dan membutuhkan persetujuan (termasuk kalimat perintah), maka anggukan kepala Anda sendiri.

9. Meletakkan tangan seperti bertopang dagu/menelpon dengan kepala dan badan tegak. Menandakan: kondisi seseorang sedang menganalisa/menimbang pembicaraan orang lain. Manfaat; hindari meletakkan tangan seperti itu saat mendengarkan lawan bicara.

10. Mengangkat satu kaki dan kedua tangan di belakang kepala

Menunjukkan seseorang tengah merasa dominan, menantang, berkuasa. Manfaat mengetahui ini adalah untuk menghindari bersifat seperti ini.

11. Menggaruk belakang kepala/leher

Menandakan kesan bohong atau ragu, kesan lebih kuat jika muka dialihkan dari lawan bicara. Manfaat mengetahui ini adalah menghindari bersifat seperti ini.

12. Menjulurkan tangan kepada lawan bicara dengan telapak tangan di atas

Memiliki kesan terus terang. Manfaatnya adalah saat mengatakan sesuatu fakta atau menanggapi tuduhan yang tidak benar, lakukan hal ini dengan disertai senyum datar.

13. Memukul tubuh sendiri (kepala, dahi, paha)

Sedang kelupaan atau menyalahkan dirisendiri. Jika lawan bicara melakukan hal itu, terima saja jangan disalahkan lagi, gunakan sebagai *face saving*.

14. Tangan membentuk piramid

Menandakan sikap percaya diri, punya pendapat yang diyakini. Manfaatnya yaitu dapat Anda lakukan disaat diperlukan.

15. Menguasai gerakan tangan (menggambarkan sesuai dengan perkataan)

Menandakan pembicara adalah orang yang berfikir secara visual. Manfaat Anda melatih ini adalah untuk meningkatkan impresi kata-kata, gerakan tangan mengikuti kata yang aAnda jelaskan. Akan lebih mudah diingat.

## LATIHAN

### LATIHAN: MELATIH *BODY LANGUAGE*

#### Tujuan Praktikum

1. Melatih mahasiswa mengelola gerakan tubuhnya dalam berbicara agar dapat mendukung komunikasi verbal
2. Melatih mahasiswa mampu mengatur atau mengelola gerakan tangan dan kaki yang menarik perhatian audiens
3. Melatih mahasiswa alam berekpresi lewat facial expression yang tepat disaat berbicara didepan umum sehingga dapat menimbulkan kesan ramah, relax, dan menarik
4. Memberikan pelatihan pada mahasiswa mengenai bahasa tubuh yang tepat pada situasi-situasi pembawaan acara yang berbeda-beda.

#### Output dan basil yang diharapkan

1. Mahasiswa terlatih gerakan tubuhnya dalam berbicara agar dapat mendukung komunikasi verbal
2. Mahasiswa mampu mengatur atau mengelola gerakan tangan dan kaki yang menarik perhatian audiens
3. Mahasiswa dapat berekpresi lewat *facial expression* yang tepat disaat berbicara didepan umum sehingga dapat menimbulkan kesan ramah, relax, dan menarik.

**Tugas Mahasiswa:**

1. Mengikuti peran yang telah ditentukan oleh fasilitator.
2. Mendemonstrasikan dan menerapkan tehnik gerakan tubuh selama demonstrasi.

**Tugas Fasilitator:**

1. Menyiapkan skenario naskah pembawa acara, audiens, dan komunikasi.
2. Mahasiswa diminta untuk memerankan sesuai naskah.
3. Minta mahasiswa lain untuk melakukan penilaian *body language* yang ditampilkan (format *observasi body language*)
4. Memberikan *feedback* atas apa yang ditampilkan mahasiswa.

**FORMAT OBSERVASI BODY LANGUAGE**

Subjek yang diamati :

Pekerjaan subjek :

Tgl pengamatan :

Lokasi pengamatan :

No	Aspek yang dinilai	Bobot	Nilai			Catatan
			0	1	2	
1	Ekspresi wajah	10				
2	Kontak mata	10				
3	Senyum	10				
4	Anggukan kepala	10				
5	Mengatur jarak	10				
6	<i>Forward lean</i>	10				
7	<i>Open posture</i>	10				
8	<i>Touch</i>	10				
9	Memberikan perhatian/empati	10				
10	Tidak ada gerakan tubuh lain yang tidak berguna	10				
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>				

\*Nilai akhir =  $\frac{\text{bobot} \times \text{nilai}}{2}$

**Kesan akhir dari hasil pengamatan:**

.....

.....

.....

.....

### Petunjuk Evaluasi Latihan

1. Untuk melakukan evaluasi dari praktik yang telah anda lakukan, gunakan format penilaian yang telah disediakan.
2. Hitung skor yang anda peroleh, apakah anda puas dengan hasil yang dicapai? Ulangi jika penilaian anda masih kurang.

$$\text{Kemampuan} = \frac{\text{frekuensi}}{\text{jumlah item}} \times 100\%$$

### FORMAT PENILAIAN KINERJA DAN LAPORAN

Nama : Tgl :

NIM : Tema :

No	Aspek yang dinilai	Bobot	Nilai		
			0	1	2
1	Lokasi yang digunakan sesuai instruksi	10			
2	Membuat laporan sesuai dengan tema	10			
3	Laporan disertai catatan hasil akhir kesimpulan analisa	20			
4	Laporan dibuat lengkap, ringkas dan terstruktur	15			
5	Dokumentasi disertakan (video/foto)	15			
6	Laporan dikumpulkan tepat waktu	10			
7	Analisa kesimpulan yang dibuat tepat dan lengkap disertai dasar teori.	20			
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>			

\*Nilai akhir =  $\frac{\text{bobot} \times \text{nilai}}{2}$

### RANGKUMAN

Setiap aktivitas kita akan berhadapan dengan orang lain. Mulai dari menjalin kontak baru dengan seseorang, pertemuan, hearing, negosiasi, presentasi, dialog, pidato, menghadapi pasien hingga turun langsung ke masyarakat. Semuanya memerlukan keterampilan berkomunikasi. Komunikasi yang baik dengan ditunjang bahasa tubuh yang tepat akan mendukung setiap penampilan kita. Penegtahuan bahasa tubuh berguna saat kita berkenalan dengan orang baru sehingga mempercepat keakraban, bahkan dapat memperlancar pekerjaan dan hubungan kita dengan ornag lain.

### PRETEST-POSTTES PRAKTIKUM 3

1. Sebutkan manfaat gerakan tubuh saat *publik speaking*!
2. Apa arti dari gerakan tubuh berikut ini:
  - a. Senyum
  - b. *Open posture*
  - c. *Forward Lean* (tubuh condong ke depan ke arah lawan bicara)
  - d. Meletakkan tangan seperti bertopang dagu/menelpon dengan kepala dan badan tegak.
  - e. Mengangkat satu kaki dan kedua tangan di belakang kepala
  - f. Menggaruk belakang kepala/leher

### UJI KETRAMPILAN

**Tugas:**

1. Datanglah Anda ke sebuah klinik atau Poli rumah sakit.
2. Amati setiap kegiatan petugas di rumah sakit yang Anda jumpai dengan format di bawah ini (format *observasi body language*).
3. Buatlah analisa dari masing-masing personal yang Anda lihat.

#### FORMAT OBSERVASI *BODY LANGUAGE*

Subjek yang diamati :

Pekerjaan subjek :

Tgl pengamatan :

Lokasi pengamatan :

No	Aspek yang dinilai	Bobot	Nilai			Catatan
			0	1	2	
1	Ekspresi wajah	10				
2	Kontak mata	10				
3	Senyum	10				
4	Anggukan kepala	10				
5	Mengatur jarak	10				
6	<i>Forward lean</i>	10				
7	<i>Open posture</i>	10				
8	<i>Touch</i>	10				
9	Memberikan perhatian/empati	10				
10	Tidak ada gerakan tubuh lain yang tidak berguna	10				
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>				

\*Nilai akhir =  $\frac{\text{bobot} \times \text{nilai}}{2}$

**Kesan akhir dari hasil pengamatan:**

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

### UMPAN BALIK DAN TINDAK LANJUT

Cocokkan jawaban Anda dengan kunci jawaban pre test dan post test 3 yang terletak pada bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban Benar selanjutnya berikanlah penilaian dengan menggunakan rumus untuk mengetahui tingkat kemampuan Anda.

$$\text{Tingkat Pengetahuan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

### KUNCI JAWABAN

#### JAWABAN PRETES-POSTES 1:

1. *Public speaker* adalah setiap orang yang berani berbicara di depan umum tanpa dipaksa, tetapi dengan kesadaran sendiri.
2. *Publik speaker* yang percaya diri adalah pembicara publik yang tampil dengan meyakinkan, membujuk dan menciptakan kesan yang sangat mendalam bagi audiens pendengarnya. *Publik speaker* yang percaya diri adalah yang berhasil menciptakan performa maksimal yang memberikan manfaat, keuntungan dan kebahagiaan kepada pendengarnya.
3. Cara meningkatkan percaya diri:
  - a. Kesiapan *performance outlook* (make up, dress up, assecories)
  - b. Kesiapan *first impression* (cara jalan, perkenalan, *facial expression*)
  - c. Kesiapan dan penguasaan alat-alat dan media pendukung *public speaking* (mik, sound, LCD, layar)

- d. Penguasaan *audiens* (identifikasi lingkungan, identifikasi *audiens* identifikasi pihak-pihak terkait).
  - e. Pakaian dan perawatan diri
4. Untuk menghindari ini dapat dilakukan trik pemanasan di awal seperti senam muka, meminum air putih yang cukup agar otak merasakan fresh, ketika sudah tampil hal ini dapat diatasi dengan mengambil nafas dalam-dalam lalu mengeluarkannya dalam beberapa detik.

### **JAWABAN UJI KETERAMPILAN PRAKTIKUM 1**

1. Kemampuan kelompok dalam melakukan role play, hasil observasi akan disesuaikan dengan format yang ada.

### **JAWABAN PRETEST-POSTEST 2**

1. Untuk mengatasinya dapat melakukan beberapa latihan resonator yaitu pengaturan nafas, karena hal ini akan mempengaruhi kemampuan Anda untuk berbicara dalam kecepatan yang diperlukan dan berusaha tenang.
2. Jeda dalam pembicaraan adalah elemen penting dalam irama bicara. Pada saat jeda *public speaker* dituntut untuk mengamati para audiens, karena sebenarnya mereka sedang menunggu Anda melanjutkan bicara. Selain itu Jeda juga berfungsi untuk membuat diri kita lebih tenang, karena pada saat jeda paru-paru kita juga beristirahat dan kita bisa sejenak mengambil nafas lebih teratur.

### **JAWABAN UJI KETERAMPILAN PRAKTIKUM 2**

1. Penilaian keberhasilan video yang dibuat oleh kelompok dapat diobservasi menggunakan format yang telah disediakan.

### **JAWABAN PRETEST-POSTEST 3**

1. Manfaat gerakan tubuh saat publik speaking
  - a. Manfaat mengamati *Body language* lawan bicara, contohnya:
    - o Mengerti apa yang tidak dikatakan, dan dipikirkan lawan bicara.
    - o Mengenali tanda kebohongan, tanda kebosanan dan lainnya.
  - b. Manfaat memperbaiki *Body language* kita sendiri, contohnya:

- Membangun hubungan dengan lebih cepat
- Memperkuat pengaruh komunikasi
- Menghindari kesalahpahaman dan missinformas

2. Arti dari gerakan tubuh berikut ini:

a. Senyum

Senyum menandakan; perasaan orang sedang senang hati, nyaman, setuju. Manfaat tersenyum lebih dahulu untuk merangsang orang match dengan Anda. Anda bisa menggabungkan senyum dengan anggukan sehingga membuat orang lain lebih tertarik dan memperhatikan Anda.

b. *Open posture*

Menandakan; seseorang merasa terbuka, percaya diri. Manfaatnya yaitu; membuat orang lain merasa Anda yakini. Hindari kegiatan menyilangkan tangan, memasukkan tangan ke dalam saku atau meletakkan tangan di belakang. Hindari juga kegiatan memeluk barang secara defensif (tas wanita, dompet, dll).

c. *Forward Lean* (tubuh condong ke depan ke arah lawan bicara)

Menandakan lawan bicara tertarik kepada pembicaraan kita. Manfaat melatih ini adalah membuat lawan bicara merasa nyaman, condongkan tubuh Anda, posisikan menghadap lawan bicara. Bila posisi Anda disampingnya, lakukan dengan agak miring.

d. Meletakkan tangan seperti bertopang dagu/menelpon dengan kepala dan badan tegak. Menandakan: kondisi seseorang sedang menganalisa/menimbang pembicaraan orang lain. Manfaat; hindari meletakkan tangan seperti itu saat mendengarkan lawan bicara.

e. Mengangkat satu kaki dan kedua tangan di belakang kepala

Menunjukkan seseorang tengah merasa dominan, menantang, berkuasa. Manfaat mengetahui ini adalah untuk menghindari bersifat seperti ini.

f. Menggaruk belakang kepala/leher

Menandakan kesan bohong atau ragu, kesan lebih kuat jika muka dialihkan dari lawan bicara. Manfaat mengetahui ini adalah menghindari bersifat seperti ini.



## DAFTAR PUSTAKA

Clayton Peter. (2003). Bahasa Tubuh dalam Pergaulan Sehari-hari. London: Part of Octopus Publishing Group Ltd.

Charles Bonar Slrait. (2007). *The Power of Public Speaking: Kiat Sukses berbicara di depan public*. Pt. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta

Helena Olih. (2007). Publik Speaking PT. macanan Jaya Cemerlang

Morissa, M.d. (2010). Teori Komunikasi Massa. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nikitina Arina. (2011). Successful Public Speaking. Academic transfer.

# **MODUL 3**

## **PRAKTIKUM *SERVICES EXCELLENT***



**Penulis**  
**Anissa Cindy Nurul Afni**

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

## **MODUL 3**

### **PRAKTIKUM SERVICES EXCELLENT**

Saat ini Anda sedang mempelajari modul 3 praktikum Pengembangan Kepribadian. Modul ini akan membahas tentang bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Modul ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap Anda mengenai pengertian, tujuan dan manfaat pelayanan prima, prinsip-prinsip pelayanan prima, standar, dan komunikasi efektif dalam pelayanan prima. Setelah mempelajari modul ini Anda juga diharapkan dapat mendemonstrasikan cara memberikan pelayanan prima dan komunikasi efektif dalam pelayanan prima.

Fokus pembahasan pada modul 3 ini adalah bagaimana mahasiswa mempraktikkan pemberian pelayanan prima dan komunikasi efektif dalam pelayanan prima, yang dibagi menjadi dua (2) Kegiatan Praktik sebagai berikut:

1. Kegiatan Praktikum 1 (Unit 1): Praktikum Pelayanan Prima
2. Kegiatan Praktikum 2 (Unit 2): Praktikum Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Prima

Modul ini berbentuk petunjuk praktikum yang penting digunakan saat Anda mencoba mempraktikkan atau mendemonstrasikan tindakan pelayanan prima.

Adapun hal-hal yang harus Anda persiapkan sebelum melakukan praktik adalah:

1. Pahami tujuan pembelajaran sebagai target yang akan dicapai
2. Pelajari kasus yang tersedia dan pastikan bahwa Anda telah memahami.
3. Baca petunjuk praktikum dengan teliti
4. Baca setiap langkah yang tercantum dalam instruksi kerja atau prosedur pelaksanaan.
5. Siapkan peralatan dan bahan sesuai kebutuhan untuk setiap tindakan/keterampilan yang akan dipraktikkan.
6. Perhatikan demonstrasi dari tutor dengan baik
7. Praktikkan / demonstrasikan setiap tindakan sesuai dengan prosedur.

8. Catat kesulitan yang Anda alami dan diskusikan dengan teman atau tutor.

Kami berharap, Anda dapat mengikuti keseluruhan kegiatan praktik dalam modul ini dengan baik.

**“SELAMAT BELAJAR DAN SUKSES BUAT ANDA”**

## **KEGIATAN PRAKTIKUM 1 PRAKTIKUM PELAYANAN PRIMA**

Sebelum mengikuti kegiatan praktik ini, pastikan bahwa Anda telah memahami konsep pelayanan prima (*services excellent*) yang sudah dipelajari pada modul Teori Pengembangan Kepribadian. Kegiatan praktikum 1 modul 3 ini akan memberikan pengalaman kepada Anda bagaimana pengertian pelayanan prima, tujuan dan manfaat pelayanan

Setelah mempelajari kegiatan praktikum 1 (unit 1) ini, diharapkan Anda dapat:

1. Pengertian Pelayanan prima
2. Harapan Pelanggan Dalam Pelayanan
3. Pentingnya pelayanan
4. Pelayanan Pelanggan Berdasarkan Penampilan diri.
5. Pelayanan Pelanggan Dengan Berfikir Positif
6. Pelayanan Pelanggan Dengan Sikap Menghargai
7. Perhatian Pada Pelanggan
8. Menghadapi Berbagai Pelanggan.

### **URAIAN MATERI**

#### **1. Pengertian Pelayanan Prima (*Customer Care*)**

Pelayanan Prima (*Customer Care*) merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan kelangsungan hidup suatu perusahaan yang berorientasi profit ataupun non profit. *Customer care* berkaitan dengan kepuasan pelanggan, sehingga pelanggan dipuaskan dengan pelayanan yang diberikan. Dapat diyakini bahwa pelanggan anda akan tetap menjadi pelanggan setia meskipun persaingan bisnis yang begitu tajam menyamping pelanggan merasa puas.

Jika dilihat dari asal katanya *customer* berarti pelanggan, jadi yang dimaksud dengan *customer care* (pelayanan prima) adalah “kepedulian terhadap pelanggan”. *Customer care* pada dasarnya adalah kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan (*profit oriented*) atau organisasi yang berorientasi sosial (*non profit*) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap,

perhatian dan tindakan nyata sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan kita.

Terdapat tiga prinsip *customer care* yang dikenal dengan konsep 3A. Ketiga konsep tersebut harus diterapkan dengan benar dalam pelayanan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Prinsip yang dimaksud adalah:

- a. Harus menyajikan sikap (*Attitude*) yang benar.
- b. Harus memberikan perhatian (*Attention*) yang tidak terbagi
- c. Diatas semuanya pelanggan mencari tindakan (*Action*).

## **2. Harapan Pelanggan Dalam Pelayanan**

Pelanggan memiliki harapan yang begitu besar terhadap pelayanan perusahaan. Sebagai produsen atau sebagai penyedia jasa kita harus mampu memberikan layanan prima kepada pelanggan bukan hanya sekedar layanan yang baik. Akan tetapi mampu memuaskan pelanggan (*customer satisfaction*).

Perlu kita sadari bahwa tidak semua pelanggan memiliki sifat dan karakter yang sama. Mereka memiliki nilai-nilai tertentu yang diyakininya, oleh karena itu layanan yang diberikan kepada pelanggan harus disesuaikan dengan sifat dan karakter pelanggan, meski hal itu sangat sulit untuk dilakukan.

## **3. Pentingnya Pelanggan**

Keberhasilan dalam melakukan suatu bisnis akan sangat tergantung pada pelanggan, baik pelanggan dalam perusahaan atau pelanggan dari luar perusahaan. Pelangganlah yang sesungguhnya menghidupi kita. Bisnis akan hancur tanpa pelanggan. Itulah sebabnya kita harus memberikan layanan prima kepada pelanggan terlebih pada era persaingan seperti sekarang ini.

## **4. Pelayanan Pelanggan Berdasarkan Penampilan Diri**

Dalam bisnis jasa seperti salon kecantikan, penampilan memegang peranan yang sangat penting. Penampilan di sini mencakup bukan saja penampilan yang bersifat fisik, seperti busana, asesoris, dan tata rias, tetapi juga yang menyangkut non fisik, seperti ekspresi wajah. Penampilan semua anggota organisasi bisnis atau perusahaan (mulai dari level manager puncak sampai karyawan operasional) yang serasi sangat penting. Dengan penampilan yang serasi, akan mampu meningkatkan citra perusahaan, yang pada gilirannya

mampu menarik perhatian pelanggan terhadap produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan, dan bahkan dapat menjadi pelanggan yang memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan.

Dalam melayani pelanggan sebaiknya karyawan (pegawai) mengenakan busana yang serasi, busana yang serasi adalah yang berkaitan dengan postur tubuh, warna, model, dan asesoris lainnya. Warna busana harus diperhatikan, sebab tidak semua warna cocok dan serasi dengan kulit si pemakai.

Pemakaian asesoris busana yang cocok akan menambah keserasian dalam penampilan, tetapi pemakaian asesoris yang berlebihan juga akan mengundang tertawaan dan efek yang kurang baik. Begitu juga tata rias wajah dan tata rias rambut yang serasi bagi seorang karyawan dan seluruh unsur yang berada di salon kecantikan merupakan suatu hal yang sangat penting, karena kepercayaan pelanggan terhadap kualitas kerja sebuah salon kecantikan akan sangat tergantung dari apa yang mereka lihat dari kualitas penampilan para karyawannya.

## **5. Pelayanan Pelanggan Dengan Berfikiran Positif**

Sikap positif terhadap pelanggan harus diterapkan dalam melayani pelanggan, meski kita sebagai pribadi mungkin sedang dalam situasi kondisi yang kurang menyenangkan. Hilangkan sikap negatif/apriori, dan bahkan mencari dan memanfaatkan kelemahan pelanggan.

Manakala kita berfikiran negatif, maka sikap terhadap pelanggan akan menjadi kaku, begitu juga bila kita mencurigai secara berlebihan yang ditunjukkan dengan tutur kata yang menurut ukuran umum tidak etis. Hal ini akan berdampak pada perilaku anda dalam melayani pelanggan. Jika sikap positif terhadap pelanggan tidak dikembangkan dan tidak direalisasikan, akan berdampak bukan saja pada peningkatan penjualan, tetapi juga pada citra perusahaan (*corporate image*)

## **6. Pelayanan Pelanggan Dengan Sikap Menghargai**

Setiap manusia selalu ingin dihargai. Ini bukan berarti harus dengan penghormatan yang berlebihan. Perlu kita sadari, bahwa menghargai orang lain

pada dasarnya menghagai diri sendiri. Dalam melayani pelanggan, kita harus dapat bersikap menghargai, seperti suatu falsafah yang menyebutkan “Pembeli adalah raja”. Jika falsafah itu dipegang, maka kita harus mampu melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga tidak mengecewakannya. Sikap ramah, tutur kata yang baik dan senyuman yang simpatik akan menambah kehangatan hubungan kita dengan pelanggan. Sikap positif yang kita tunjukkan akan dapat menarik minat pelanggan.

## **7. Perhatian Pada Pelanggan**

Lingkup perhatian dalam kaitannya dengan pelayanan prima (customer care) kepada pelanggan mencakup tiga hal, yang disingkat kengan LOT, yaitu *Listening* (mendengar dan memahami) *Observing* (mengamati), dan *Thinking* (berfikir dan mengira). Secara singkat masing-masing dapat dikaji pada uraian-uraian berikut :

### **a. *Listening* (mendengar dan memahami)**

Yang dimaksud dengan mendengar efektif adalah berkonsentrasi penuh kepada pelanggan mengenai apa yang disampaikan/ dikatakan pelanggan. Akan tetapi dalam praktek *listening*, gangguan atau perasaan-perasaan tertentu sering mengganggu jalannya *listening* yang efektif. *Listening* yang efektif sangat memerlukan konsentarsi penuh dan tidak ada gangguan atau sentuhan- sentuhan lainnya. Apabila kita berbicara dengan pelanggan, kita harus menaruh perhatian pada kebiasaan-kebiasaan pelanggan dalam berbicara dan bahasa yang digunakannya. Sebab pesan yang disampaikan/ diucapkan sangat bergantung pada cara mengatakan/enyampaikannya. Oleh karena itu kita harus mampu memahami dan memperhatikan pelanggan mengenai :

- 1) Tekanan suara, nada suara, ketidak pastian, marah, dan sebagainya.
- 2) Kecepatan dalam penyampaian (cepat, sedang atau lambat)
- 3) Memilih kata-kata sederhana, emosional, tidak formal, enak didengar
- 4) berbunga-bunga, dan sebagainya.



- 5) Untuk menjamin bahwa kita mendengar dan memahami secara benar apa yang disampaikan pelanggan, kita perlu membuat catatan-catatan mengenai apa (inti) yang dikatakan pelanggan.

**b. *Observing* (mengamati)**

Pengamatan adalah kesan-kesan yang diterima, ketika perangsang (*stimulus*) mengenai indra (perangsangnya masih ada). Dalam pengertian sempit, pengamatan merupakan proses menginterpretasikan sesuatu dengan jalan mengenai tanda-tanda sebagai alatnya, dan pengertian-pengertian tertentu sebagai tujuan pengamatan.

Dalam pertemuan tatap muka, kita dapat memperoleh informasi mengenai pelanggan dari bahasa tubuh (*body language*), gerakan-gerakan tangan, kepala, wajah, dan sebagainya. Jadi, bahasa tubuh merupakan isyarat atau sinyal yang mempunyai arti sangat luas dalam komunikasi non verbal.

- c. *Thinking* (berfikir)** Agar kita mampu memberikan perhatian yang penuh kepada pelanggan, kita perlu mendengar dan memahami apa yang dikatakan pelanggan, serta melakukan pengamatan terhadap bahasa tubuh. Ini saja belum cukup untuk menjadi pemerhati atau orang yang mampu memberi perhatian secara penuh kepada pelanggan. Oleh karena itu agar kita mampu memberikan perhatian

## **8. Menghadapi Berbagai Macam Pelanggan**

Secara garis besar terdapat dua macam pelanggan, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah seluruh pelanggan yang berasal dari dalam perusahaan atau organisasi itu sendiri. Sedangkan eksternal adalah seluruh pelanggan yang berasal dari luar perusahaan atau organisasi.

Untuk menghadapi berbagai macam pelanggan tidaklah mudah, karena setiap pelanggan pada umumnya memiliki sistem nilai, kepribadian, karakter/watak, gaya hidup, kebiasaan dan sebagainya yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya. Dalam menghadapi pelanggan, sikap kita pada pelanggan amat berpengaruh terhadap keputusan pelanggan. Sikap terhadap

kontrol pelanggan, bagaimana kita melakukan pendekatan pada orang tersebut. Untuk menghadapi pelanggan, ada tiga cara utama yang dapat dilakukan, yaitu dengan tatap muka, melalui telepon, dan melalui surat.

Cara meningkatkan citra positif di mata pelanggan. Cara untuk meningkatkan citra positif di mata pelanggan adalah dengan mengenal karakter pelanggan.

a. Pelanggan yang pendiam:

Beberapa faktor yang menyebabkan seorang pelanggan pendiam:

- 1) Adanya rasa malu pada diri pelanggan, sehingga ia tidak memiliki keberanian untuk menyatakan pendapatnya dengan jelas;
- 2) Pelanggan tidak mau atau segan berbicara karena sedang memikirkan sesuatu;
- 3) Berdasarkan perkiraan, pelanggan yang pendiam memiliki kelainan psikis;

Cara menghadapi pelanggan yang pendiam, antara lain sebagai berikut: Pelanggan yang pendiam dan cenderung pemalu akan merasa tenteram jika dihadapi dengan ramah tamah dan penuh perhatian; Jika pelanggan seolah-olah sedang memikirkan sesuatu, sebaiknya petugas jangan mengajak berbicara tetapi cukup melontarkan pertanyaan-pertanyaan yang dapat menarik perhatian pada produk-produk yang ditawarkan; Jika menemui pelanggan yang kesulitan dalam bicara (gagap) petugas hendaknya jangan terpaku pada keadaan tersebut dan hendaknya bersikap biasa saja.

b. Pelanggan yang tidak sabar

Cara menghadapi pelanggan yang tidak sabar dapat dilakukan hal berikut:

- 1) Mengenali pelanggan yang tidak sabar melalui sikapnya, lalu meminta maaf kepadanya atas tertundanya pelayanan;
- 2) Mengatakan kepadanya bahwa dia akan dibantu semaksimal mungkin dan sesegera mungkin;
- 3) Secara cepat dan efisien menangani situasi tersebut dan bila perlu menenangkan pelanggan tersebut;

- 4) Mengucapkan terima kasih bahwa pelanggan tersebut masih bersedia menunggu;
- 5) Mengucapkan terima kasih sekali lagi kepada pelanggan tersebut dan memint maaf sekali lagi atas ketidaknyamanan dalam pelayanan.

c. Pelanggan yang tidak banyak bicara.

Cara menghadapi pelanggan yang tidak banyak bicara:

- 1) Mengenali kedatangan pelanggan dengan mengucapkan salam
- 2) Menawarkan bantuan yang diperlukan pelanggan tersebut;
- 3) Bila pelanggan masih terus berbicara petugas mengalihkan perhatiannya pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasan yang cukup;
- 4) Menawarkan bantuan dan memuji kehebatannya berbicara;
- 5) Bila perlu bergabung dalam pembicaraan tersebut sambil sekali-sekali memberikan pujian;
- 6) Bila mendapatkan banyak pujian tampaknya berhasil, petugas menawarkan produk yang ditawarkan;
- 7) Meminta alamat dan nomor teleponnya.
- 8) Pelanggan jenis ini senang sekali jika mendapat perhatian.

d. Pelanggan yang senang mendebat/berdebat.

Cara menghadapi pelanggan pendebat:

- 1) Tidak menunjukkan reaksi apabila pelanggan tersebut berada pada pihak yang salah, sebab jika kita menunjukkan reaksi, akan timbul diskusi yang berkepanjangan.
- 2) Bersikap tenang, tidak gugup dan tidak terpancing untuk marah.
- 3) Membatasi percakapan pada masalah yang sedang dihadapi, tidak menyimpang dari pokok pembicaraan.
- 4) Mengemukakan argument yang masuk akal, agar pelanggan menghargai anda. Apabila pelanggan sudah tenang, anda mulai memberikan pelayanan.
- 5) Mengulangi argument anda sekedar untuk mengingatkannya apabila pelanggan kembali bersikeras dengan pendapatnya;

- 6) Mencari kelemahan dari argument pelanggan dan menunjukkan kekeliruannya agar pelanggan tenang;
  - 7) Apabila anda dapat menguasai keadaan, pelanggan akan lunak.
- e. Pelanggan yang memiliki banyak permintaan
- Cara menghadapi pelanggan seperti ini:
- 1) Mengucapkan salam bila ia datang kepada anda. Bila melalui telepon, anda harus menggunakan cara bertelepon yang baik.
  - 2) Mendengarkan permintaannya; jika memungkinkan membuat ringkasan atas permintaan tersebut. Permintaan tersebut bisa dipenuhi bisa tidak, tergantung kebijaksanaan perusahaan;
  - 3) Sesegera memenuhi permintaan pelanggan, jika memungkinkan, dan tidak melakukan kesalahan dalam melayani, karena ia akan terus mengejar anda jika ada kesalahan sedikit saja;
  - 4) Meminta maaf dan menyarankan alternatif lain jika pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan;
  - 5) Segera memberitahu *supervisor* sambil menyebutkan permintaan pelanggan jika anda tidak mampu melayani pelanggan tersebut;
  - 6) Tersenyum setiap saat, meskipun merasa jengkel.

## LATIHAN

### Latihan 1 : Praktik Pelayanan Prima

#### Tugas Observasi.

1. Bentuk kelompok masing-masing beranggotakan 4-5 orang.
2. Perhatikan video yang diberikan oleh fasilitator dan lakukan observasi
3. Buatlah catatan, semua yang sempat anda lihat dan anda dengar.
4. Buat laporan observasi, sekaligus buatlah analisa hasil observasi anda
5. Masing-masing mempresentasikan hasil pengamatan
6. Buat laporan hasil pengamatan yang telah disempurnakan berdasarkan masukan dari teman-teman yang lain dan fasilitator anda.

### **Petunjuk Evaluasi Latihan**

- a. Untuk melakukan evaluasi dari praktik yang telah Anda lakukan, gunakan format penilaian yang telah disediakan.
- b. Hitung skor yang Anda peroleh, apakah Anda puas dengan hasil yang dicapai? Ulangi jika penilaian Anda masih kurang.

$$\text{Kemampuan} = \frac{\text{frekuensi}}{\text{jumlah item}} \times 100\%$$

### **RANGKUMAN**

Pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Adapun standar Pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan Prima kepada masyarakat didasarkan pada tekad bahwa pelayanan adalah pemberdayaan. Pelanggan adalah siapa saja yang terkena dampak dari produk atau proses pelayanan. Pelanggan dibedakan menjadi dua yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan adalah siapa saja yang berkepentingan dengan produk layanan kita, oleh karena itu pelanggan dapat berupa individu, kolektif maupun masyarakat dalam arti luas

### **PRETEST-POSTEST 1**

1. Apa yang dimaksud dengan pelayanan prima?
2. Mengapa konsep perhatian, menjadi begitu penting dalam melayani pelanggan?
3. Apa yang dimaksud dengan *listening*, *observing* dan *thinking*?

### **UJI KETRAMPILAN**

#### **Tugas Observasi.**

1. Bentuk kelompok masing-masing beranggotakan 4-5 orang.
2. Datanglah Anda pada sebuah rumah sakit, untuk melakukan observasi dan sesungguhnya berperan sebagai pelanggan. Selama anda menunggu di tempat

itu, lakukan pengamatan terhadap sikap pelanggan yang ada pada saat itu sekaligus sikap/prilaku pegawai.

3. Buatlah catatan, semua yang sempat anda lihat dan anda dengar.
4. Buat laporan observasi, sekaligus buatlah analisa hasil observasi anda
5. Masing-masing mempresentasikan hasil pengamatan
6. Buat laporan hasil pengamatan yang telah disempurnakan berdasarkan masukan dari teman-teman yang lain dan fasilitator anda.

### UMPAN BALIK DAN TINDAK LANJUT

1. Cocokkan jawaban Anda dengan kunci jawaban pre test dan post test 1 yang terletak pada bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban Benar selanjutnya berikanlah penilaian dengan menggunakan rumus untuk mengetahui tingkat kemampuan Anda pada kegiatan praktik 1.
2. Penilaian laporan uji keterampilan akan diberikan menggunakan format terlampir.

$$\text{Tingkat Pengetahuan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

### FORMAT PENILAIAN KINERJA DAN LAPORAN

**Nama :** \_\_\_\_\_ **Tgl :** \_\_\_\_\_  
**NIM :** \_\_\_\_\_ **Tema :** \_\_\_\_\_

No	Aspek yang dinilai	Bobot	Nilai		
			0	1	2
1	Lokasi yang digunakan sesuai instruksi	10			
2	Membuat laporan observasi sesuai dengan tema	10			
3	Laporan disertai catatan hasil akhir kesimpulan analisa	20			
4	Laporan dibuat lengkap, ringkas dan terstruktur	15			
5	Dokumentasi disertakan (video/foto)	15			
6	Laporan dikumpulkan tepat waktu	10			
7	Analisa kesimpulan yang dibuat tepat dan lengkap disertai dasar teori.	20			
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>			

\*Nilai akhir =  $\frac{\text{bobot} \times \text{nilai}}{2}$

## KEGIATAN PRAKTIKUM 2 PRAKTIKUM KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM PELAYANAN PRIMA

Sebelum mengikuti kegiatan praktik ini, pastikan bahwa Anda telah memahami konsep pelayanan prima (*services excellent*) yang sudah dipelajari pada modul Teori Pengembangan Kepribadian. Kegiatan praktikum 2 modul 3 ini akan memberikan pengalaman kepada Anda bagaimana pengertian komunikasi efektif dalam pelayanan prima, tujuan dan komponen serta bagaimana cara berkomunikasi efektif.

Setelah mempelajari kegiatan praktik 2 (unit 2) ini, diharapkan Anda dapat:

1. Pengertian komunikasi
2. Tujuan komunikasi
3. Komponen-komponen dalam komunikasi
4. Bagaimana agar terjadi komunikasi yang efektif
5. Bagaimana berbicara efektif
6. Bagaimana berkomunikasi melalui telepon

### URAIAN MATERI

#### 1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan kegiatan manusia satu sama lain yang demikian otomatis keadaannya, sehingga sering tidak kita sadari bahwa keterampilan berkomunikasi adalah merupakan hasil kegiatan belajar manusia. Keinginan untuk berhubungan satu sama lain adalah karena pada hakekatnya manusia mempunyai naluri untuk selalu ingin hidup berkawan atau berkelompok. Dengan adanya naluri tersebut, maka komunikasi dapat dikatakan sebagai bagian yang hakiki dari kehidupan manusia yang senantiasa bermasyarakat itu. Dengan kata lain, manusia akan kehilangan hakikatnya sebagai manusia apabila dijauhkan dari melakukan kegiatan komunikasi dengan sesamanya.

Pengertian komunikasi berasal dari istilah latin *comunicare* yang berarti memberitahukan, berpartisipasi, menjadi milik bersama. Apabila dirumuskan secara luas maka komunikasi mengandung pengertian-pengertian memberitahukan, menyebarkan informasi, pesan, pengetahuan, pikiran, nilai-nilai, dengan maksud agar

menggugah partisipasi dengan harapan agar hal-hal yang diberitahukan tersebut menjadi milik bersama antara orang yang menyampaikan informasi (komunikator) dan yang menerima informasi (komunikan).

## 2. Tujuan Komunikasi

Tujuan komunikasi adalah persuasi yaitu suatu usaha membawa orang lain ke sudut pandangan pembicara. Satu tujuan komunikasi dihubungkan dengan hakekat aspek intelektual (kognitif); satu tujuan lainnya lagi adalah dihubungkan dengan aspek emosional (kejiwaan). Berdasarkan pengaruh psikologi tersebut, tujuan komunikasi dapat dibedakan dalam tiga aspek :

- a. *informative* (yang berhubungan dengan pikiran)
- b. *persuasive* (yang berhubungan dengan jiwa),
- c. hiburan (berhubungan dengan jiwa)

Tujuan pokok dalam kita berkomunikasi adalah untuk mengubah hubungan asli antara diri kita dengan lingkungan tempat dimana kita berada. Secara lebih spesifik, tujuan pokok kita adalah untuk mengurangi kemungkinan bahwa kita hanyalah menjadi sasaran dari kekuatan-kekuatan dari luar, dan meningkatkan kemungkinan bahwa kita dapat menggunakan kekuatan diri kita sendiri untuk mempengaruhi lingkungan kita.

Untuk lebih jelasnya, tujuan dari pada komunikator menyampaikan pesannya kepada komunikan adalah menginginkan komunikan (pendengar) untuk:

- a. Mendengar, yang kita katakan (atau melihat apa yang kita tunjukkan)
- b. Memahami, yang kita maksudkan
- c. Menyetujui yang telah mereka dengar
- d. Bertindak sesuai dengan keseluruhan tujuan kita.

Masalah pokok komunikasi adalah:

- a. Menyadari bahwa komunikasi yang berhasil, berlawanan dengan yang diyakini orang pada umumnya, memang bukan sesuatu yang mudah.
- b. Menerima kenyataan bahwa tanggung jawab berhasilnya komunikasi adalah bukan hanya merupakan tanggung jawab pendengar saja, tetapi juga tanggung jawab pembicara itu juga. Beberapa macam kesulitan yang



dapat merintanginya tercapainya tujuan komunikasi, dapat dilihat pada tabel berikut.

No.	Tujuan	Kesulitan
1	Mendengar atau melihat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Orang sulit memutuskan perhatian baik pada kata yang tertulis maupun yang terucap untuk waktu yang lama</li> <li>2. Orang kurang memiliki perhatian pada sesuatu yang kurang penting bagi mereka</li> </ol>
2	Memahami	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Orang memiliki sumsi berdasarkan pengalaman masa lalunya</li> <li>2. Orang sering tidak memahami jenis bahasa yang dipakai pembicara</li> <li>3. Orang lebih mudah salah mengerti saat mereka mendengar tanpa melihat</li> <li>4. Orang sering menarik kesimpulan pada pembicaraan yang belum selesai</li> </ol>
3	Menyetujui	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Orang sering merasa curiga terhadap orang lain yang sedang membujuk mereka</li> <li>2. Orang tidak suka jika dibuktikan bersalah</li> </ol>
4	Bertindak	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mudah bagi banyak orang untuk mengubah kebiasaan mereka</li> <li>2. Orang merasa takut akan akibat dari pengambilan tindakan yang keliru</li> <li>3. Banyak orang tidak suka mengambil keputusan</li> </ol>
5	Umpan balik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beberapa orang sering dengan sengaja menyembunyikan reaksi dan apa yang sesungguhnya mereka pikirkan</li> <li>2. Penampilan dapat bersifat memperdayai anggukan kepala, mungkin tidak selalu berarti tanda setuju dan mengerti, karena bisa digunakan untuk menutupi ketidaktahuan atau ragu-ragu.</li> </ol>

### 3. Komponen-Komponen Dalam Komunikasi.

Dalam proses komunikasi, ada 4 faktor yang berperan. Faktor-faktor tersebut yang sering juga menggunakan istilah kata komponen, adalah:

- a. Komunikator; yang dimaksud dengan komunikator adalah tempat berasalnya sumber pengertian yang dikomunikasikan, atau seseorang yang menyampaikan berita.
- b. Berita; adalah lambang-lambang berupa gerakan, sinar, suara, bahasa (bahasa lisan atau tulisan).
- c. Saluran. Yang dimaksud adalah dihubungkan dengan 5 alat indra kita. Hal ini didasarkan kepada kenyataan bahwa dalam proses berkomunikasi, pesan tidak

dapat dihubungkan dengan penerima bila tidak ditangkap dengan alat indra penerima.

- d. Receptor (penerima), adalah orang yang menerima lambang / pesan.

#### **4. Bagaimana agar terjadi komunikasi yang efektif.**

Keberhasilan/ efektifitas komunikasi dipengaruhi oleh :

- a. Faktor Komunikator, komunikator harus memiliki kecakapan berbicara dan menguasai cara menyampaikan buah pikirannya. Yang meliputi:
  - 1) menguasai teknik berbicara dan teknik menulis
  - 2) cakap memilih simbol/ lambang yang tepat
  - 3) cakap membangkitkan minat pendengar & pembaca
  - 4) pandai menarik perhatian (jelas, agar mudah ditangkap)
  - 5) pandai memberikan ilustrasi/ contoh perbandingan
  - 6) sikap komunikator (tidak sombong atau angkuh, makin baik hubungan kemanusiaan maka komunikasipun akan semakin lancar)
  - 7) pengetahuan komunikator (rajin membaca)
- b. Sistem lapisan sosial, yang meliputi :
  - 1) Sistem sosial formal (dalam organisasi)
  - 2) Sistem sosial informal (susunan masyarakat biasa)
- c. Saluran, yaitu :kemampuan alat indra kita dala menyampaikan pesan seperti ucapan yang jelas, tangan yang sehat, gigi tidak ompong, mata yang terang.
- d. Reseptor (komunikasi) : komunikasi harus memiliki kecakapan dalam
  - 1) menguasai teknik mendengarkan
  - 2) cakap memusatkan perhatian
  - 3) cakap mengambil intisari
  - 4) dapat membedakan mana yang pokok, mana penjelasan penunjang
  - 5) bersifat kritis
  - 6) memiliki wawasan yang baik

#### **5. Bagaimana Berbicara Efektif**

Dalam kegiatan sehari-hari, seringkali kita dituntut untuk harus berbicara di depan umum yang sifatnya formal, terlebih untuk seseorang yang kebetulan

memiliki profesi yang menuntut keterampilan berbicara karena menyangkut keberlangsungan suatu perusahaan.

Berikut adalah beberapa saran, bagaimana kita dapat mengatasi kegugupan yang seringkali muncul pada saat kita berbicara :

- a. Latihan; semakin kita banyak latihan, dan dapat senantiasa memanfaatkan moment-moment tertentu untuk berlatih berbicara, maka akan semakin meningkat rasa percaya diri kita untuk berbicara.
- b. Pahami topik, topik yang dibicarakan harus difahami, lengkap dengan fakta, contoh, dan ilustrasi yang perlu disampaikan.
- c. Kenali pendengar, Dengan mengenali dan memahami pendengar, diharapkan tidak akan terjadi kekeliruan pemahaman oleh pendengar mengenai apa yang akan dibicarakan.
- d. Ketahui tujuan. Sebagai pembicara kita harus tahu apa yang menjadi tujuan pembicaraan kita.
- e. Persiapan; Siapkan secara baik apa yang akan dibicarakan, yang menyangkut topik pembicaraan, poin-poin yang akan dibicarakan termasuk media yang akan dipergunakan. Agar kita mampu berbicara di depan umum ada beberapa hal yang perlu dipersiapkan, seperti yang disampaikan oleh Katz (1989) persiapan untuk berbicara di depan umum diantaranya :
  - 1) Identifikasi peserta presentasi; dalam hal ini perlu diketahui alasan diadakannya presentasi, sampai kita memahami permasalahan pokok yang harus disampaikan.
  - 2) Buatlah daftar pokok pikiran presentasi, bagi pembicara pemula selain daftar pokok pikiran presentasi, juga perlu dilengkapiuraian secara singkat, agar tidak terjadi kekeliruan pada saat berbicara.
  - 3) Tulis teks pidato secara lengkap, bagi pembicara pemula, beri tanda tertentu pada persoalan pokok dan hal-hal yang penting dibicarakan.
  - 4) Persiapkan catatan, atau kartu-kartu yang memuat catatan-catatan penting yang akan digunakan dalai pembicaraan kita.
  - 5) Persiapkan alat Bantu Visual. Agar pendengar mampu menyerap lebih banyak pesan yang disampaikan , seperti *slide*, *over head projector*, LCD dan lain-lain.

Agar memudahkan pembicaraan yang dapat difahami oleh pendengar, perlu kita gunakan format sederhana yang meliputi;

- 1) Bagian awal, mencakup ucapan selamat datang, perkenalan diri, tujuan presentasi, dll.
- 2) Bagian tengah, mencakup ucapan awal topik pembicaraan, pemaparan isi dengan memperhatikan bagian-bagian penting, dan rangkuman atau kesimpulan.
- 3) Bagian Akhir, mencakup ucapan terima kasih, penghargaan pada pendengar, dan salam penutup.

Dengan persiapan yang baik diharapkan presentasi akan berhasil baik pula. Namun penyampaian yang baik bergantung pada teknik dan cara tertentu yang berkaitan dengan sikap dan perilaku. Dalam pelaksanaan presentasi beberapa hal perlu mendapat perhatian diantaranya;

- 1) Suara, hendaknya menjangkau seluruh pendengar, perhatikan intonasi bicara, nada suara, sehingga pendengar bisa jelas mendengarkan setiap kata dan memahami setiap kalimat yang kita sampaikan.
- 2) Tarik nafas, merupakan hal yang baik jika dilakukan secara alami.
- 3) Pandangan mata pada pendengar, sangatlah penting untuk menunjukkan keseriusan pada mereka.
- 4) Berdiri secara alamiah dan tegak, dan jangan berjalan mondar-mandir.
- 5) Bersikaplah tenang dan penuh percaya diri. Tunjukkan kesungguhan dan keyakinan, sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik.

## **6. Bagaimana Berkomunikasi Melalui Telepon**

Pesawat telepon adalah alat yang menghubungkan dua orang yang berjauhan, hingga dua orang ini dapat berbicara. Pesawat telepon dipergunakan untuk urusan-urusan yang memerlukan penyelesaian secara cepat. Sewaktu menelepon, terutama jika hal ini dilakukan di tempat dimana kita bekerja untuk

kepentingan perusahaan misalnya, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, diantaranya:

**a. Bagaimana cara menghubungi**

Bicaralah dengan tenang dan jelas, jangan bicara terlalu keras atau terlalu dekat dengan alat telepon, karena suara kita akan pecah dan tidak dapat didengarkan dengan jelas. Setelah nomor yang kita kehendaki tersambung, maka katakan dengan sopan, misalnya; Hallo, selamat pagi, disini perusahaan X, apakah saya bicara dengan nomor X ? bisa saya bicara dengan ibu/bapak X ? dan seterusnya, dan setelah tersambung bicaralah dengan terang, sopan, dan secukupnya.

**b. Menerima telpon di kantor.**

Angkat telpon, sedapat mungkin sebelum bunyi yang ke dua, sebutkan nama dan kantor anda. Jangan sekali-kali kita mengatakan :”siapa ini?, atau siapa namanya?, hendaklan anda bertanya “ apakah boleh tahu nama bapak/tuan?. Jika pembicaraan akan selesai, sebaiknya yang menelpon terlebih dahulu menutupnya. Kecuali jika kita berbicara dengan orang yang pangkatnya lebih tinggi, atau usianya lebih tua, maka gagang telpon baru kita letakkan setelah lawan bicara kita menutup gagang telponnya.

**c. Suara dan Tata Krama**

Ingatlah bahwa saat menelpon kita hanya dapat mengandalkan suara dan tata krama saja untuk membangun suatu kesan, sebab memang tidak ada faktor lain yang berkaitan dengan kepribadian yang dapat dilihat. Beberapa saran yang dapat dilakukan:

- 1) berbicara sedikit lebih lambat dari biasanya
- 2) tersenyumlah. Gunakan nada suara yang bermanfaat
- 3) pastikan bahwa maksud anda jelas
- 4) selalu bersikap positif, Tidak bertele-tele
- 5) hindari istilah khusus yang kira kira tidak difahami oleh lawan bicara.
- 6) bersifat deskriptif dan bersikap wajar
- 7) jangan lupa untuk mendengar, jangan mendominasi pembicaraan
- 8) pusatkan perhatian anda dan jangan bereaksi berlebihan.

#### **d. Mengahiri Pembicaraan**

Pelayanan telpon yang ceroboh dan sembrono, kasar, tidak sopan, akanselalu diingat penelpon. Oleh karena itu sikap dalam bertelpon harus dipegang teguh. Berikan nama kita atau karyawan lain yang berwenang, sebab mencari orang yang tidak jelas identitasnya sangat memboroskan waktu. Menerima dan menjawab telpon dengan baik mencerminkan kualitas pelayanan perusahaan kepada pelanggan.

## **LATIHAN**

### **LATIHAN 1 : KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM PELAYANAN PRIMA**

#### **Latihan Diskusi**

1. Buatlah kelompok, masing-masing 3 orang, diskusikan hal-hal berikut. Tuliskan hasil diskusi Anda pada lembaran kerja, dan sampaikan hasil diskusi anda di muka kelas!
  - a. Dalam berkomunikasi, seringkali terjadi kesalah fahaman antara yang dimaksud oleh komunikator (sumber) dengan terjemahan yang diterima oleh komunikan (penerima berita), menurut anda mengapa hal itu bisa terjadi.
  - b. Pada saat kita memerankan sebagai “pendengar”, seringkali segala sesuatu yang sebenarnya kita dengar tidak dapat kita simak, dan kemudian berita tersebut bahkan sama sekali hilang dalam fikiran kita. Menurut anda apa yang menyebabkan hal itu bisa terjadi.

#### **Petunjuk Evaluasi Latihan**

- a. Untuk melakukan evaluasi dari praktik yang telah anda lakukan, gunakan format penilaian yang telah disediakan.
  - 1) Ketepatan Jawaban
  - 2) Keterlibatan anggota kelompok dalam berdiskusi
  - 3) Cara menyampaikan buah fikiran pada saat berdiskusi ( penilaian individu)
- 4) Hitung skor yang anda peroleh, apakah anda puas dengan hasil yang dicapai? Ulangi jika penilaian anda masih kurang.

## **RANGKUMAN**

Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. Komunikasi efektif adalah komunikasi yg pd prosesnya dapat menghasilkan persepsi, perilaku dan pemahaman yg berubah menjadi sama antara komunikator dan komunikan dapat diperoleh. 5 komponen penting dalam komunikasi yaitu Pengirim pesan (sender), Pesan yang dikirimkan (message), Bagaimana pesan tersebut dikirimkan (delivery channel atau media), Penerima pesan (receiver), Umpan balik (feedback).

## **PRETEST - POSTEST 2**

1. Keterampilan dan kemampuan berkomunikasi adalah merupakan sifat bawaan manusia sebagai makhluk sosial. Setujukah anda dengan pernyataan ini. Jelaskan menurut pendapat anda.
2. Jelaskan mengapa komunikasi merupakan bagian yang penting bagi kehidupan manusia.
3. Apakah yang menjadi hakekat komunikasi itu ?

## **UJI KETRAMPILAN**

### **Latihan Bicara Di Depan Umum**

1. Buatlah kelompok masing- masing kelompok beranggotakan 3- 4 orang.
2. Setiap anggota kelompok menyusun naskah untuk pidato sederhana dengan thema “Pentingnya pelayanan prima bagi keberlangsungan perusahaan”. Serahkan naskah tersebut kepada guru untuk dinilai.
3. Peragakan pidato tersebut oleh salah satu anggota yang tertunjuk, dan anggota lainnya diharapkan memberi catatan tentang kelebihan dan kekurangan penyampaian pidato temannya.
4. Gunakan format penilaian role play yang tersedia pada lampiran akhir modul ini.

## UMPAN BALIK DAN TINDAK LANJUT

Cocokkan jawaban Anda dengan kunci jawaban pre test dan post test 2 yang terletak pada bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban Benar selanjutnya berikanlah penilaian dengan menggunakan rumus untuk mengetahui tingkat kemampuan Anda.

$$\text{Tingkat Pengetahuan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$



## KUNCI JAWABAN

### Jawabn pretset post test 1

1. Yang dimaksud dengan pelayanan prima adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi *profit oriented* atau *non profit* terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan sikap, perhatian dan tindakan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan kita.
2. Konsep perhatian menjadi begitu penting, dalam melayani pelangga, karena pelanggan akan merasa dihargai, di dengar, diperhatikan, dengan demikian pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan kita, sehingga hal itu akan berdampak pada keterikatannya pada perusahaan kita
3. Yang di maksud dengan *listening* adalah; Usaha kita dalam mendengar, berkonsentrasi pada pelanggan terhadap apa yang disampaikan dan diinginkan pelanggan. Yang dimaksud dengan *observing* adalah, pengamatan terhadap seluruh gerak dan isyarat yang ditunjukkan oleh pelanggan, sehingga kita dapat memahami maksud dari gerakan dan lambang yang diberikan oleh pelanggan
4. Yang dimaksud dengan *Thinking* adalah bagaimana kita dapat berpikir logis dan jernih terhadap apa yang kita dengar, kita lihat, kita dapat memproses secara cermat apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.

### JAWABAN UJI KETERAMPILAN: (dilihat dilembar penilaian kinerja)

1. Kelengkapan hasil observasi
2. cara penyampaian hasil observasi di muka kelas.
3. Laporan hasil observasi

### JAWABAN PRETEST-POSTEST 2:

1. Tidak benar, keterampilan dan kemampuan berkomunikasi adalah merupakan hasil kegiatan belajar, sama seperti dengan keterampilan-keterampilan lainnya yang juga merupakan hasil belajar.
2. Sebab manusia mempunyai dorongan untuk selalu hidup berkelompok bermasyarakat). Tidak ada seorangpun dapat hidup sendiri. Manusia akan kehilangan kemanusiaannya bila harus dijauhkan dari kehidupan secara

berkelompok dengan sesamanya. Sebab itu komunikasi sangat penting bagi kehidupan manusia.

3. Hakekat komunikasi adalah membagi bersama informasi atau pesan yang disampaikan oleh komunikator dengan penerima pesan. Artinya, pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat dimiliki oleh penerima pesan.

### **Jawaban keterampilan praktikum 2: (format penilaian roleplay terlampir)**

1. Ketepatan pemilihan tema naskah
2. Keterampilan komunikasi dalam berpidato

## **DAFTAR PUSTAKA**

Sutopo dan Suryanto Adi. (2006). Pelayana prima; Modul pendidikan dan pelatihan prajabatan golongan I dan II. Lembaga Administrasi Negara. Republik Indonesia.

Barata Atep Adya. (2013). Dasar-dasar Pelayanan Prima: Persiapan membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Jakarta: Alex Media computindo.

# **MODUL 4**

## **PRAKTIKUM**

### **PERFORMA PRIMA**



**Penulis**  
**Anissa Cindy Nurul Afni**

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

## **MODUL 4**

### **PRAKTIKUM PERFORMA PRIMA**

Saat ini Anda sedang mempelajari modul 4 praktikum Pengembangan Kepribadian. Modul ini akan membahas tentang bagaimana memberikan performa prima kepada masyarakat. Modul ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap Anda mengenai cara memberikan kesan positif kepada orang lain dan meningkatkan diri menjadi pribadi yang menarik dan menyenangkan. Setelah mempelajari modul ini Anda juga diharapkan dapat mendemonstrasikan cara memberikan kesan positif dan menjadi pribadi yang menarik dan menyenangkan.

Fokus pembahasan pada modul 4 ini adalah bagaimana mahasiswa mempraktikkan cara memberikan performa prima, yang dibagi menjadi dua (2) Kegiatan Praktik sebagai berikut:

1. Kegiatan Praktikum 1 (Unit 1): Praktikum Memberikan Kesan Positif
2. Kegiatan Praktikum 2 (Unit 2): Praktikum Menjadi Pribadi Menarik dan Menyenangkan

Adapun hal-hal yang harus Anda persiapkan sebelum melakukan praktik adalah:

1. Pahami tujuan pembelajaran sebagai target yang akan dicapai
2. Baca petunjuk praktikum dengan teliti
3. Siapkan peralatan dan bahan sesuai kebutuhan untuk setiap tindakan/keterampilan yang akan dipraktikkan.
4. Perhatikan demonstrasi dari tutor dengan baik
5. Praktikkan / demonstrasikan setiap tindakan sesuai dengan prosedur.
6. Catat kesulitan yang Anda alami dan diskusikan dengan teman atau tutor.

Kami berharap, anda dapat mengikuti keseluruhan kegiatan praktik dalam modul ini dengan baik.

**“SELAMAT BELAJAR DAN SUKSES BUAT ANDA”**

## **KEGIATAN PRAKTIKUM 1**

### **PRAKTIKUM MEMBERIKAN KESAN POSITIF**

Sebelum mengikuti kegiatan praktik ini, pastikan bahwa Anda telah memahami konsep performa prima yang sudah dipelajari pada modul Teori Pengembangan Kepribadian. Kegiatan praktikum 1 modul 4 ini akan memberikan pengalaman kepada Anda bagaimana memberikan kesan positif kepada orang lain.

Setelah mempelajari kegiatan praktikum 1 (unit 1) ini, diharapkan Anda dapat:

1. Menjelaskan mengenai kesan positif
2. Mendemonstrasikan cara memberikan kesan positif

#### **URAIAN MATERI**

### **1. Pengertian Kesan Positif dan Hal-hal yang Harus Diperhatikan**

Memberikan kesan positif pada orang yang baru Anda kenal akan memberikan poin lebih pada diri Anda. Namun, tentu ini bukan hal yang mudah. Banyak faktor yang melatarbelakangi terciptanya kesan yang positif pada kenalan baru. Selain itu, diperlukan juga beberapa ketrampilan agar kesan positif itu dapat tersampaikan dengan baik pula. Oleh karena itu, ada beberapa hal yang perlu Anda ketahui agar mampu memberikan kesan yang positif.

Untuk dapat memberikan kesan pertama yang baik, harus ada beberapa hal yang kita perhatikan, yaitu:

#### **a. Gaya Berbicara (*Style Of Speaking*)**

Cara berbicara seseorang sangat berpengaruh dan berperan dalam memberi kesan terhadap penilaian orang lain kepada diri pribadi orang yang berbicara. Untuk mengetahuinya, disini akan dijelaskan dan dikemukakan 4 macam cara atau gaya bicara seseorang yang secara umum dapat kita kenali, yaitu sebagai berikut :

##### **1) Gaya Bicara Berpanjang-panjang (*Complicated Talking*)**

Orang dengan gaya bicara seperti ini menandakan bahwa orang tersebut tidak efisien karena tidak dapat langsung kepada inti atau pokok pembicaraan, sehingga tidak dapat memfokuskan pada permasalahan yang sebenarnya. (walaupun mungkin sangat efektif untuk mengelak atau menghindar).

2) Gaya bicara mengandung arti ganda (*Multiple Meaning Talking*)

Gaya bicara seperti ini sering kita jumpai pada para sastrawan, seniman maupun ahli filsafat (filosof). Gaya bicara seperti ini menimbulkan beberapa interpretasi yang berbeda, sehingga pemahaman atas keseluruhan kalimat juga menjadi bermacam-macam pengertian.

3) Gaya bicara dengan kata yang tepat (*using proper word talking*)

Gaya bicara dengan memakai kata-kata yang tepat pemakaiannya biasanya kita jumpai pada para ilmuwan (*scientist*), cendekiawan serta orang-orang yang tingkat intelektualitasnya tinggi. Orang-orang yang menggunakan gaya bicara ini adalah pribadi-pribadi yang menginginkan efisiensi dalam berbicara serta menginginkan tercapainya efektifitas dalam pencapaian tujuan pembicaraannya.

4) Gaya Bicara Efektif dan Efisien (*Effective and Efficient Talking*)

Gaya bicara ini merupakan kombinasi dari ketiga gaya bicara yang telah disebutkan di atas, yakni dengan cara melihat dan mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

- a) Siapa yang diajak bicara (*who is the communicatee*)
- b) Apa yang dibicarakan (*what is the topic*)
- c) Waktu dan saat pembicaraan (*time & duration*)
- d) Tempat pembicaraan (*place*)

**b. Ekspresi Wajah (*Mimic Expression*)**

Ekspresi wajah adalah raut/roman muka yang terlihat dan muncul pada saat menghadapi/dihadapkan pada situasi-situasi tertentu yang mengakibatkan berubahnya raut wajah seseorang.

**c. Sikap Tubuh (*Posture*)**

Sikap tubuh adalah gerak tubuh seseorang (bukan bahasa tubuh) ketika orang tersebut sedang melakukan sesuatu. Untuk menimbulkan citra atau kesan yang positif bagi diri kita, sikap tubuh ini hendaknya yang lumrah atau umum digunakan oleh sebagian besar (mayoritas) orang sehingga tidak menimbulkan kesalahafsiran (*mis-interpretation*) bagi orang lain yang kebetulan melihat atau memandangnya. Sehingga dengan demikian kita mengambil sikap tubuh yang dapat diterima secara umum (*generally accepted*).

#### **d. Gerakan Tangan (*Gesture*)**

*Gesture* adalah gerak gerik tangan ketika seseorang sedang melakukan sesuatu atau ketika ingin mengatakan sesuatu namun tidak dengan bahasa “verbal”, tetapi sebagai gantinya adalah dengan menggunakan gerakan tangan.

Contoh-contoh *gesture*, antara lain :

- 1) Mengacungkan jempol (ibu jari) ke atas, dapat berarti: memuji kehebatan seseorang, ingin mengatakan berhasil ataupun sukses.
- 2) Mengacungkan ibu jari namun ke arah bawah, berarti : Kebalikan dari gerakan ibu jari ke atas, mengejek/menghina, menganggap kecil/enteng seseorang, menganggap kecil/enteng sesuatu hal.
- 3) Menyilangkan telunjuk di dahi, berarti: Ingin mengatakan: “gila”, “tidak waras”, dll

#### **e. Bahasa Tubuh (*Body Language*)**

Bahasa tubuh merupakan gerakan gabungan yang terpadu antara ekspresi wajah, sikap tubuh dan gerakan tangan, yang menghasilkan suatu bahasa yang dapat ditangkap dan dimengerti oleh orang lain tanpa melakukan bahasa verbal atau bahasa lisan.

## **2. Tehnik Memberikan Kesan Positif**

Cara meninggalkan kesan positif saat berkenalan dengan orang baru, yaitu:

### **a. Ketahui berita terkini**

Selalu update berita terbaru akan membuat Anda fresh untuk membicarakan hal-hal yang uptodate. Jangan sampai obrolan Anda tidak sesuai lagi dengan keadaan terkini alias ketinggalan zaman. Orang akan terkesan dan betah ketika topik pembicaraannya memang sedang hangat di ruang publik. Perbarui informasi melalui media digital atau televisi yang sekarang sangat cepat perkembangannya.

### **b. Jadilah yang pertama tersenyum dan membuat kontak mata**

Tersenyum dan membuat kontak mata adalah wujud pendekatan pro-aktif yang harus dilakukan. Ketika seorang tersenyum kembali pada Anda, itu memberikan makna dia sangat terbuka untuk berkenalan dan mengenal Anda lebih jauh.

Balasan senyum dan kontak mata adalah signal dan lampu hijau untuk memulai pendekatan.

c. Buat perkenalan Anda begitu diingat

Ucapan perkenalan yang percaya diri, menarik serta sopan saat mengawali obrolan. Buat diri Anda mendapat sorotan dari lawan bicara melalui cara positif, baik jawaban atas pertanyaan yang memukau atau gestur tubuh yang ramah.

d. Berpura-pura Anda berbicara kepada lebih dari satu orang di ruangan tersebut.

Dengan menerapkan hal tersebut, Anda akan lebih berhati-hati terhadap setiap kata atau ucapan yang keluar dari bibir Anda. Pahami siapa lawan bicara Anda sehingga Anda bisa tahu bagaimana caranya bersikap.

e. Jujur dan membuka diri Anda

Subjek favorit yang bisa melancarkan proses perkenalan dan obrolan adalah dengan membicarakan hal yang menarik dari diri Anda di hadapan orang lain dengan cara wajar dan sopan. Bertanya secara terus menerus kepada lawan bicara hanya akan membuatnya bosan dan berpikir Anda usil. Optimis dan fokus pada obrolan positif mengenai kelebihan dan kekurangan diri dalam batas normal.

## LATIHAN

### Latihan 1 : Praktik Memberikan Kesan Positif Kepada Orang Lain

#### Ilustrasi:

Anda sebagai mahasiswa baru prodi D3 keperawatan STIKes Kusuma Husada Surakarta. Anda pertama kali masuk kelas. Dan Anda belum mengenal satu orang pun.

#### Tugas:

1. Buatalah kelompok dengan saling berpasangan (dua orang)
2. Lakukan roleplay seperti Anda baru mengenal teman sekelas Anda, dan bertemu dengan orang tersebut pertama kali.
3. Demonstrasikan cara Anda berkenalan dan mengajak orang tersebut bicara bercakap-cakap pertama kali.



4. Mahasiswa lain akan melakukan penilaian (observasi) dengan roleplay yang Anda tampilkan.

### Petunjuk Evaluasi Latihan

- Untuk melakukan evaluasi dari latihan yang telah Anda lakukan, gunakan hasil lembar observasi.
- Dengarkan hasil observasi dari teman Anda mengenai penampilan Anda. Ulangi jika penilaian Anda masih kurang.
- Lembar Observasi Kemampuan Memberikan Kesan positif

Nama :

NIM :

No	Aspek yang dinilai	Bobot	Nilai			Catatan
			0	1	2	
1	Gaya bicara	10				
2	Ekspresi wajah	10				
3	Sikap tubuh	10				
4	Tidak ada gerakan tubuh lain yang tidak berguna	10				
5	Bahas tubuh	10				
6	Kontak mata	10				
7	Senyum	10				
8	<i>Touch</i>	10				
9	Kemampuan memulai percakapan	10				
10	Membuka diri dan bersikap jujur	10				
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>				

$$*\text{Nilai akhir} = \frac{\text{bobot} \times \text{nilai}}{2}$$

### RANGKUMAN

Yang dilihat orang pertama kali adalah apa yang dianggap benar dan melekat di benaknya. Dibutuhkan upaya untuk memberikan kesan positif kepada orang lain terhadap diri Anda. Kesan positif dapat diperlihatkan melalui gaya bicara, ekspresi wajah, sikap tubuh dan gerakan tangan serta bahasa tubuh Anda saat berhubungan dengan orang lain.

## PRETEST-POSTEST 1

1. Sebutkan beberapa jenis gaya bicara!
2. Sikap tubuh seperti apa yang tepat untuk memberikan kesan positif kepada orang lain?
3. Sebutkan beberapa teknik memberikan kesan pertama yang positif kepada orang lain!

## UJI KETRAMPILAN

### Tugas :

1. Buatlah kelompok dengan anggota 4-5 orang.
2. Carilah sebuah video atau film mengenai interaksi.
3. Analisa dan perhatikan interaksi tokoh utama dengan tokoh-tokoh lain dalam film tersebut (3 tokoh dalam film atau video tersebut)
4. Gunakan format observasi Kemampuan Memberikan Kesan positif yang ada.
5. Buatlah laporan dari hasil analisa kelompok Anda.
6. Kumpulkan laporan satu minggu setelah pertemuan dan penugasan diberikan.

## UMPMAN BALIK DAN TINDAK LANJUT

Cocokkan jawaban Anda dengan kunci jawaban pre test dan post test 1 yang terletak pada bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban Benar selanjutnya berikanlah penilaian dengan menggunakan rumus untuk mengetahui tingkat kemampuan Anda pada kegiatan praktik 1. Penilaian uji keterampilan dapat dilakukan dengan format yang ada.

$$\text{Tingkat Pengetahuan} = \frac{\text{jumlah Jawaban Benar}}{\text{jumlah Soal}} \times 100\%$$

## **KEGIATAN PRAKTIKUM 2**

### **PRAKTIKUM MENJADI PRIBADI MENARIK DAN MENYENANGKAN**

Sebelum mengikuti kegiatan praktik ini, pastikan bahwa Anda telah memahami konsep performa prima yang sudah dipelajari pada modul Teori Pengembangan Kepribadian. Kegiatan praktikum 2 modul 4 ini akan memberikan pengalaman kepada Anda bagaimana menjadi pribadi yang menarik dan menyenangkan.

Setelah mempelajari kegiatan praktikum 2 (unit 1) ini, diharapkan Anda dapat:

1. Menjelaskan cara menjadi pribadi yang menarik dan menyenangkan
2. Mendemonstrasikan cara menjadi pribadi yang menarik dan menyenangkan

#### **URAIAN MATERI**

Masing masing manusia memiliki tipe kepribadian yang berbeda- beda. Tipe kepribadian yang paling banyak disukai oleh orang yaitu tipe pribadi yang menyenangkan. Arti menyenangkan bisa menjadi sangat luas. Menyenangkan memiliki arti dapat diterima oleh orang di sekitarnya dan disukai oleh orang lain. Menjadi orang dengan tipe pribadi yang menyenangkan akan memiliki banyak teman, banyak relasi, dan dimudahkan segala urusannya karena banyak orang yang bersedia membantu.

Orang dengan tipe menyenangkan pada umumnya supel, mudah bergaul, dan *easy going* atau sederhana. Orang dengan tipe ini memiliki kemampuan menjadi orang yang menyenangkan sudah dari bawaan, namun tidak ada salahnya apabila kita ingin belajar menjadi orang yang menyenangkan dan merubah kepribadian kita menjadi lebih baik.

Berikut ini adalah beberapa Cara Menjadi Pribadi yang Menyenangkan yang bisa Anda lakukan :

1. Tunjukkan Minat pada Orang Lain

Perhatikan hal hal kecil terkait lawan bicara Anda. Berikan komentar baik padanya seakan menunjukkan perhatian atau minat yang lebih padanya. Berikan respon dengan pertanyaan – pertanyaan singkat yang memancing cerita bagi lawan bicara yang sedang berbincang- bincang. Pasang ekspresi wajah dan

senyuman yang menunjukkan ketertarikan Anda untuk mendengarkan cerita dari lawan bicara. Gunakan nada yang antusias. Hindari sikap cuek dan tidak peduli.

2. Seringlah Memberikan Pujian

Semua orang suka dipuji yang baik- baik. Hargai usaha keras orang lain dan berikan pujian karena sudah berusaha. Setiap orang memiliki target hidup yang berbeda- beda dan belum tentu target Anda yang paling baik. Bersikaplah menghargai orang lain dan berikan pujian pada mereka sebagai ungkapan perhatian dan juga dukungan.

3. Jadilah Pendengar yang Baik

Menjadi pendengar yang baik lebih mulia daripada menjadi seorang yang aktif berbicara. Pendengar yang baik adalah sosok yang paling dibutuhkan oleh semua orang. Dengarkanlah cerita atau obrolan dengan lawan bicara dengan baik tanpa memotong pembicaraannya jika tidak perlu. Jangan memberikan penilaian atau nasehat jika tidak diminta.

4. Jadikan Orang Lain merasa Dirinya Penting

Tunjukkan sikap dan ucapan yang menghormati orang lain. Anggap orang lain sebagai orang penting yang Anda hormati setiap saat. Ucapkan maaf apabila Anda terlambat atau membuatnya menunggu terlalu lama. Tepatilah janji, berikan alasan yang pantas apabila Anda berhalangan untuk bertemu.

5. Selalu Menyapa Orang dengan Menyebutkan Namanya

Jika orang lain mengetahui dan memanggil nama, akan ada perasaan senang dan mengenal yang lebih dekat. Umumnya orang tidak suka namanya dipanggil dengan salah, sehingga hindari kemungkinan keliru. Tanyakan terlebih dahulu jika Anda ragu. Usahakan menyebutkan namanya ketika berinteraksi. Menyebutkan nama seseorang akan terdengar lebih baik daripada hanya dengan kata sapaan seperti ibu atau bapak saja.

6. Bersikap Ramah

Keramahan merupakan salah satu bagian dari sopan santun. Kita sudah diajarkan untuk menjadi orang yang ramah kepada orang lain. Orang juga akan sangat senang jika menerima keramahan dari orang lain. Keramahan membuat orang merasa betah berinteraksi dengan Anda.

#### 7. Lakukan Kontak Mata

Saat berkomunikasi atau berbincang dengan orang lain, salah satu cara agar lawan bicara merasa dihargai adalah dengan menatap matanya. Kontak mata menunjukkan ketulusan hati dan perhatian yang lebih terhadap lawan bicara, sehingga lawan bica menjadi lebih senang dan nyaman saat berinteraksi dengan Anda.

#### 8. Berempati dengan Tulus

Ketika ada yang sedang terkena musibah, sebaiknya Anda bersikap empati. Anda harus menunjukkan keinginan diri untuk menolong. Jangan merasa bahwa Anda tidak perlu menolong karena orang lain mungkin tidak membutuhkan pertolongan Anda.

#### 9. Hindari Penggunaan Kata- kata yang Mencela atau Mengkritik

Tidak ada orang yang suka diremehkan. Umumnya orang juga tidak suka kelemahannya diketahui banyak orang dan dipermalukan. Hal hal yang bersifat menurunkan harga diri seseorang akan berdampak negatif untuk Anda. Hal semacam itu juga bisa memunculkan pertengkaran antara kedua belah pihak.

#### 10. Bersikap Asertif

Setiap orang memiliki pemikirannya masing-masing dan tidak harus menuruti atau berjalan sesuai alur yang ada. Apabila ada suatu hal yang tidak cocok dengan diri Anda, boleh Anda mengucapkan tidak pada hal tersebut.

#### 11. Selalu Berfikir Positif

Berfikir positif dinyatakan dapat mengurangi tingkat stres. Menjadi orang yang selalu berfikir positif itu adalah sesuatu yang menyenangkan. Pikiran positif akan disertai dengan perbuatan positif pula. Orang- orang dengan pikiran positif juga akan lebih diterima dalam komunitasnya dan banyak teman.

#### 12. Sering Tersenyum

Menjadi orang yang murah senyum. Bukan berarti selalu tersenyum tanpa sebab, namun senyum yang menunjukkan keramahan dan kebaikan hati Anda. Selalu tersenyumlah pada orang yang Anda kenal, orang yang lebih tua. Tentu Anda juga harus mampu menggunakan senyum di waktu dan tempat yang tepat. Senyum membuatmu menjadi orang yang santai dan orang lain akan senang mendekati Anda.

### 13. Dapat Menjaga Rahasia dan Bisa Dipercaya

Menjadi seorang teman yang bisa dipercaya merupakan hal baik yang tidak semua orang bisa. Ketika seseorang bercerita tentang kisah hidupnya yang cukup rahasia dan meminta Anda untuk tidak menceritakannya ke siapapun, maka Anda harus bisa menepati janji dan menjaga rahasia tersebut.

### 14. Berteman dengan Semua Orang Tidak Pilih- pilih

Cara Menjadi Pribadi yang Menyenangkan yang lain adalah tidak pilih – pilih teman. Orang memang memiliki banyak karakter individu yang berbeda- beda. Tidak semua orang baik dan juga tidak semua orang buruk. Jangan pilih- pilih teman, bertemanlah dengan siapa saja asalkan orang tersebut baik dan tidak menularkan dampak buruk pada diri Anda. Orang baik juga akan dikelilingi oleh orang – orang baik juga. Jangan memilih teman hanya karena latar belakang keluarga, ekonomi, atau latar belakang lainnya. Asalkan orang tersebut baik, maka sebaiknya anda tidak pilih- pilih.

### 15. Humoris/ Suka Bercanda

Poin terakhir ini sangat membantu Anda menjadi orang yang menyenangkan. Orang yang menyenangkan akan lebih banyak bercanda dan tertawa lepas. Orang dengan banyak humor juga dianggap menyenangkan karena bisa membuat orang lain tertawa. Tidak semua orang memiliki bakat untuk melucu, namun Anda yang tidak memiliki bakat itu tidak perlu pesimis. Anda hanya perlu untuk merilekskan pikiran Anda dan tahu kapan harus serius dan kapan harus bercanda. Jangan enggan untuk tertawa bersama orang lain dengan lepas.

## LATIHAN

### **Latihan 1 : Praktikum Menjadi Pribadi yang Menarik dan Menyenangkan**

#### **Tugas:**

1. Lakukan refleksi diri atas kehidupan Anda selama umur yang sudah Anda lewati.
2. Gunakan format refleksi diri yang ada, mengenai hal-hal yang sudah Anda bisa lakukan untuk menjadi pribadi yang menarik dan menyenangkan.

### Instrumen Penilaian Menjadi Pribadi Menarik dan Menyenangkan

No	Aspek yang dinilai	Bobot	Nilai			Catatan
			0	1	2	
1	Menunjukkan minat pada orang lain	10				
2	Sering memberikan pujian	10				
3	Menjadi pendengar yang baik	10				
4	Menjadikan orang lain penting	10				
5	Selalu menyapa orang dengan menyebutkan nama	10				
6	Bersikap ramah	10				
7	Kontak mata	10				
8	Berempati dengan tulus	10				
9	Hindari Penggunaan Kata- kata yang Mencela atau Mengkritik	10				
10	Bersikap asertif	10				
11	Selalu berpikir positif					
12	Sering tersenyum					
13	Dapat menjaga rahasia dan bisa dipercaya					
14	Berteman dengan semua orang					
15	Humoris/suka bercanda					
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>				

**Kesimpulan:**

.....

.....

**Evaluasi Latihan:**

- a. Perhatikan hasil refleksi yang telah Anda lakukan. Apakah hasilnya memuaskan bagi Anda? Jika belum, Mulailah memperbaiki diri.

### RANGKUMAN

Menjadi orang yang menyenangkan tidak mudah, namun bukan hal yang sulit. Tidak semua orang memiliki karakteristik sebagai orang yang menyenangkan. Namun hal tersebut dapat dilatih dan melakukan intropeksi diri pada diri Anda terhadap apa yang dirasa kurang baik dan merubah sikap dan perilaku menjadi sosok yang menyenangkan. Banyak hal baik yang menguntungkan jika kita mampu menjadi orang yang menyenangkan untuk orang lain dsekitar kita.

## PRETEST-POSTEST 2

1. Sebutkan 15 cara menjadi pribadi yang menarik dan menyenangkan!

## UJI KETRAMPILAN 2

### Tugas:

1. Amatilah 2 teman Anda di kampus.
2. Gunakan format penilaian (Instrumen menjadi pribadi Menarik dan Menyenangkan) yang ada.
3. Amati selama satu minggu, semua kegiatan teman Anda selama berinteraksi dengan Anda secara pribadi dan dengan orang lain.

### Instrumen Penilaian Menjadi Pribadi Menarik dan Menyenangkan

No	Aspek yang dinilai	Bobot	Nilai			Catatan
			0	1	2	
1	Menunjukkan minat pada orang lain	10				
2	Sering memberikan pujian	10				
3	Menjadi pendengar yang baik	10				
4	Menjadikan orang lain penting	10				
5	Selalu menyapa orang dengan menyebutkan nama	10				
6	Bersikap ramah	10				
7	Kontak mata	10				
8	Berempati dengan tulus	10				
9	Hindari Penggunaan Kata-kata yang Mencela atau Mengkritik	10				
10	Bersikap asertif	10				
11	Selalu berpikir positif					
12	Sering tersenyum					
13	Dapat menjaga rahasia dan bisa dipercaya					
14	Berteman dengan semua orang					
15	Humoris/suka bercanda					
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>				

### Kesimpulan:

.....

.....

.....



## UMPAN BALIK DAN TINDAK LANJUT

1. Cocokkan jawaban Anda dengan kunci jawaban pre test dan post test 2 yang terletak pada bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban Benar selanjutnya berikanlah penilaian dengan menggunakan rumus untuk mengetahui tingkat kemampuan Anda pada kegiatan praktik 2.

$$\text{Tingkat Pengetahuan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

2. Mintalah penilaian uji keterampilan Anda pada fasilitator, menggunakan format penilaian kinerja laporan.

## KUNCI JAWABAN

### JAWABAN PRETEST-POSTTES 1

1. Jenis gaya bicara
  - a. Gaya Bicara Berpanjang-panjang (*Complicated Talking*)
  - b. Gaya bicara mengandung arti ganda (*Multiple Meaning Talking*)
  - c. Gaya bicara dengan kata yang tepat (*using proper word talking*)
  - d. Gaya Bicara Efektif dan Efisien (*Effective and Efficient Talking*)
2. Untuk menimbulkan citra atau kesan yang positif bagi diri kita, sikap tubuh ini hendaknya yang lumrah atau umum digunakan oleh sebagian besar (mayoritas) orang sehingga tidak menimbulkan kesalahartafiran (mis-interpretation) bagi orang lain yang kebetulan melihat atau memandangnya. Sehingga dengan demikian kita mengambil sikap tubuh yang dapat diterima secara umum (*generally accepted*).
3. Cara meninggalkan kesan positif saat berkenalan dengan orang baru, yaitu:
  - a. Ketahui berita terkini
  - b. Jadilah yang pertama tersenyum dan membuat kontak mata
  - c. Buat perkenalan Anda begitu diingat
  - d. Berpura-pura Anda berbicara kepada lebih dari satu orang di ruangan tersebut.
  - e. Jujur dan membuka diri Anda

### JAWABAN KETERAMPILAN PRAKTIKUM 1:

1. Penilaian dilihat dari kemampuan kelompok dalam menemukan video yang sesuai dengan tema
2. Kemampuan kelompok melakukan analisa dan menyimpulkan.

### JAWABAN PRETEST-POSTEST 2

1. Tunjukkan Minat pada Orang Lain
2. Seringlah Memberikan Pujian
3. Jadilah Pendengar yang Baik
4. Jadikan Orang Lain merasa Dirinya Penting
5. Selalu Menyapa Orang dengan Menyebutkan Namanya

6. Bersikap Ramah
7. Lakukan Kontak Mata
8. Berempati dengan Tulus
9. Hindari Penggunaan Kata- kata yang Mencela atau Mengkritik
10. Bersikap Asertif
11. Selalu Berfikir Positif
12. Sering Tersenyum
13. Dapat Menjaga Rahasia dan Bisa Dipercaya
14. Berteman dengan Semua Orang Tidak Pilih- pilih
15. Humoris/ Suka Bercanda

#### **JAWABAN KETERAMPILAN PRAKTIKUM 2:**

1. Penilaian dilihat dari kemampuan individu dalam menganalisa atau melakukan observasi.
2. Kemampuan individu dalam menyusun laporan
3. Ketepatan waktu dalam pengumpulan laporan

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Clayton Peter. (2003). Bahasa Tubuh dalam Pergaulan Sehari-hari. London: Part of Octopus Publishing Group Ltd.

Euis Winarti. (2009). Pengembangan Kepribadian. Jakarta: Graha Ilmu

Feist, J. &Feist, G.J. (2010). Teori Kepribadian Buku 2 Edisi 7. Jakarta: Salemba Humanika

## **A. PENUTUP**

**“Selamat, Anda telah berhasil menyelesaikan Modul Praktikum Ilmu Biomedik Dasar ini!”**

Dengan selesainya modul ini, berarti Anda telah menyelesaikan semua materi kegiatan belajar modul ini. Untuk mempertahankan kemampuan mengingat, dan memperdalam serta memperluas pemahaman mata kuliah ini, alangkah baiknya Anda dapat mencoba menerapkan mata pelajaran ini dalam praktek atau kehidupan sehari-hari. Semoga dengan pemahaman yang baik tentang ilmu anatomi dan fisiologi ini, Anda akan menjadi lebih mantap, percaya diri dan professional dalam melakukan aktivitas sehari – hari sesuai dengan profesi yang Anda tekuni. Untuk mengukur keberhasilan pencapaian tujuan mata kuliah ini, Anda akan mengikuti tes formatif maupun sumatif yang dilakukan oleh tutor Anda, untuk itu belajarlh terus!. Silahkan mencari informasi atau menghubungi tutor Anda untuk program berikutnya.

**“Sampai Berjumpa Pada Program Ujian Waktu Yang Akan Datang!”**

**FORMAT PENILAIAN ROLE PLAY**

TOPIK :  
 KELOMPOK :  
 HARI/TGL :  
 LAMA ROLE PLAY :

NO	ASPEK YANG DINILAI	Bobot	1	2
<b>A.</b>	<b>PERSIAPAN</b>			
1.	Membuat skenario yang menarik sesuai dengan tema/kasus yang diberikan	5		
2.	Menggunakan sumber/referensi pengetahuan yang sesuai	5		
3.	Menyiapkan skenario yang sistematis, ringkas dan akurat	5		
4.	Menyiapkan media yang digunakan sesuai skenario	5		
5.	Menyiapkan tempat/setting tempat sesuai skenario	5		
<b>B.</b>	<b>PELAKSANAAN</b>			
1.	Jalannya role play sesuai skenario	20		
2.	Masing-masing anggota berperan sesuai skenario	20		
3.	Ketepatan dalam waktu sesuai skenario	5		
<b>C.</b>	<b>EVALUASI</b>			
1.	Tercapainya tujuan sesuai skenario	10		
<b>D.</b>	<b>LAIN-LAIN</b>			
1.	Melibatkan seluruh anggota kelompok	6		
2.	Kreatifitas kelompok	7		
3.	Kerjasama dalam kelompok	7		
	<b>TOTAL NILAI</b>	<b>100</b>		

Nilai akhir =  $\frac{\text{bobot} \times \text{nilai}}{2}$

**Keterangan Penilaian:**

86-100 = A  
 78-85 = AB  
 71-77 = B  
 64-70 = BC  
 56-63 = C  
 41-55 = D  
 0-40 = E

## LAMPIRAN 2

### FORMAT PENILAIAN KINERJA DAN LAPORAN

Nama : Tgl :  
NIM : Tema :

No	Aspek yang dinilai	Bobot	Nilai		
			0	1	2
1	Laporan/video yang digunakan sesuai instruksi	10			
2	Membuat laporan observasi sesuai dengan tema	10			
3	Laporan disertai catatan hasil akhir kesimpulan analisa	20			
4	Laporan dibuat lengkap, ringkas dan terstruktur	15			
5	Dokumentasi disertakan (video/foto)	15			
6	Laporan dikumpulkan tepat waktu	10			
7	Analisa kesimpulan yang dibuat tepat dan lengkap disertai dasar teori.	20			
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>			

\*Nilai akhir =  $\frac{\text{bobot} \times \text{nilai}}{2}$

#### Keterangan Penilaian:

86-100 = A  
78-85 = AB  
71-77 = B  
64-70 = BC  
56-63 = C  
41-55 = D  
0-40 = E