

TEKNIK KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN PRIMA

**Penyusun
RINA RIFQIE MARIANA**

**Editor
TIM KONSULTAN FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGRI MALANG**

**BAGIAN PROYEK PENGEMBANGAN KURIKULUM
DIREKTORAT PENDIDIKAN MENENGAH KEJURUAN
DIREKTORAT PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
2003**

KATA PENGANTAR

Modul yang berjudul Komunikasi Dalam Pelayanan Prima pada salon kecantikan ini, adalah suatu upaya pengadaan bahan ajar untuk mata diklat Komunikasi Dalam Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) jurusan Tata Kecantikan, yang diberikan di kelas 1, semester pertama.

Sajian materi yang ada pada modul ini, masih merupakan rambu-rambu dan panduan untuk mendukung mata kuliah tersebut, dan masih disarankan untuk mencari referensi lain yang mendukung.

Penulis menyadari, bahwa mungkin sekali masih terdapat kekurangan atau kesalahan baik dalam penyajian, tata bahasa, atau materinya. Untuk itu kritik dan saran dalam rangka perbaikan kualitas modul ini, sangat diharapkan. Dan semoga tulisan ini dapat memberikan masukan khususnya siswa/siswi SMK yang mengikuti mata diklat Komunikasi Dalam Pelayanan Prima

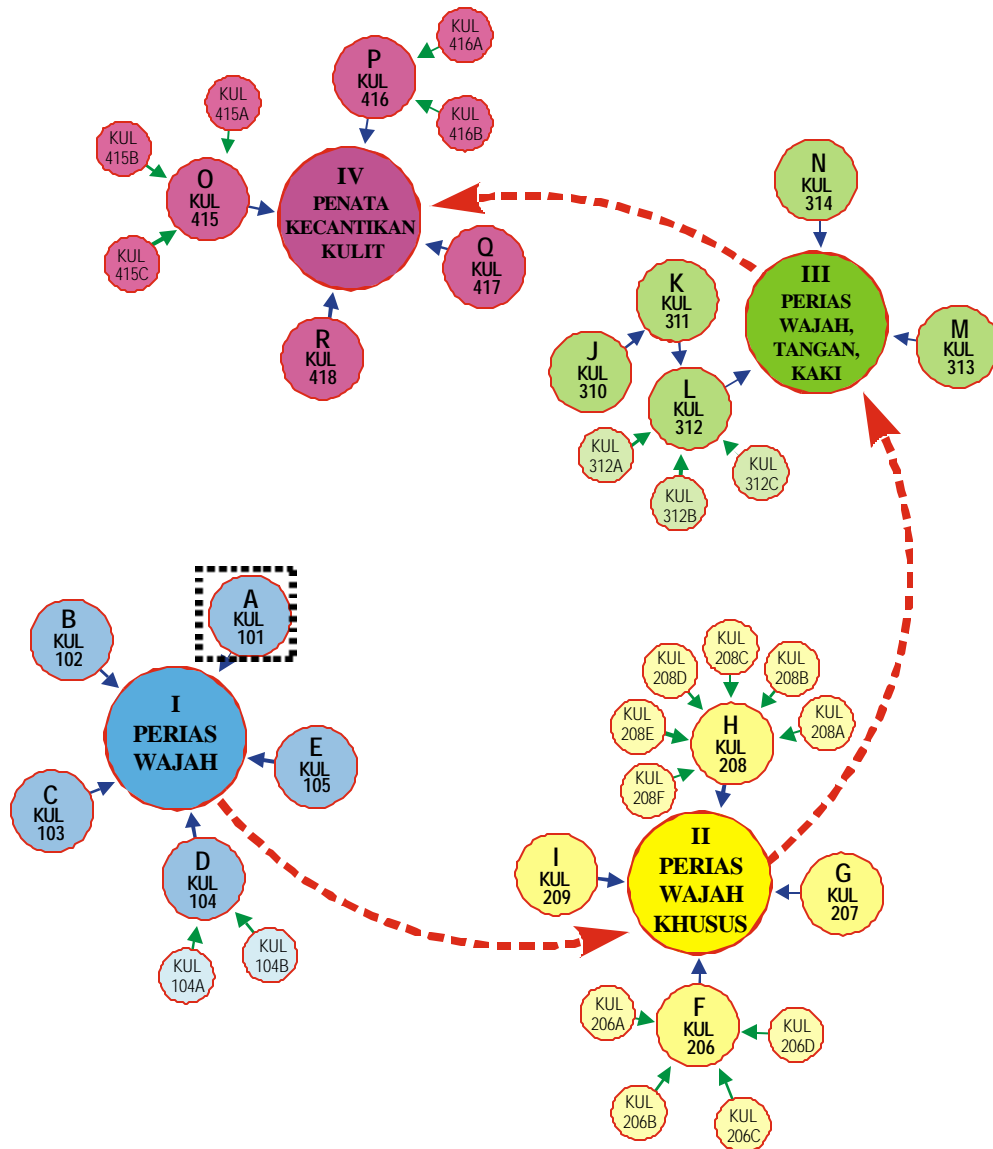
Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesainya modul ini, terutama kepada Bagian Proyek Pengembangan Kurikulum Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan Departemen Pendidikan Nasional, yang telah memberikan kesempatan dan pendanaannya.

Harapan penulis, semoga modul ini dapat berarti dan bermanfaat bagi semua pihak yang berkenan mempelajarinya.

DISKRIPSI JUDUL

Materi Modul ini berisi tentang ; a) higiene sanitasi ; pribadi, lingkungan dan perusahaan. b) Kesehatan Kerja yang meliputi :Definisi tentang penyakit akibat kerja, penyakit -penyakit menular, kesehatan tenaga kerja wanita. c) Keselamatan Kerja yang meliputi ;pengertian istilah, tujuan keselamatan kerja, keselamatan kerja dan perlindungan tenaga kerja, kecelakaan akibat kerja dan pencegahannya,dan kebijakan keselamatan dan kesehatan kerja.

PETA KEDUDUKAN MODUL TATA KECANTIKAN KULIT



KETERANGAN PETA KEDUDUKAN MODUL TATA KECANTIKAN KULIT

Mata Diklat : A. Teknik Komunikasi dalam Pelayanan Prima		
No	Kode Modul	Judul Modul
1	KUL-101	Teknik Komunikasi dalam Pelayanan Prima
Mata Diklat : B. Hygiene Sanitasi dan K3		
No	Kode Modul	Judul Modul
2	KUL-102	Hygiene Sanitasi dan K3 di Salon Kecantikan
Mata Diklat : C. Merias Muka Sehari-hari		
No	Kode Modul	Judul Modul
3	KUL-103	Merias Muka Sehari-hari
Mata Diklat : D. Merias Kuku		
No	Kode Modul	Judul Modul
4	KUL-104A	Merias Kuku
	KUL-104B	Merias Kuku Fantasi
Mata Diklat : E. Merias Wajah Sikatri dan Geriatri		
No	Kode Modul	Judul Modul
5	KUL-105	Merias Wajah Sikatri dan Geriatri
Mata Diklat : F. Merias Wajah Panggung		
No	Kode Modul	Judul Modul
6	KUL-206A	Merias Wajah Panggung
	KUL-206B	Merias Wajah Penari
	KUL-206C	Merias Wajah Wayang Orang
	KUL-206D	Merias Wajah Teater
Mata Diklat : G. Merias Wajah Foto dan Film		
No	Kode Modul	Judul Modul
7	KUL-207	Merias Wajah Foto dan Film

Mata Diklat : H.. Merias Wajah Pengantin Barat dan Daerah Setempat		
No	Kode Modul	Judul Modul
8	KUL-208A	Merias Wajah Pengantin Barat dan Daerah Setempat (Malang)
	KUL-208B	Merias Wajah Pengantin Barat dan Daerah Setempat (Solo Putri)
	KUL-208C	Merias Wajah Pengantin Barat dan Daerah Setempat (Solo Basahan)
	KUL-208D	Merias Wajah Pengantin Barat dan Daerah Setempat (Cirebon Kebesaran)
	KUL-208E	Merias Wajah Pengantin Barat dan Daerah Setempat (Yogya Putri)
	KUL-208F	Merias Wajah Pengantin Barat dan Daerah Setempat (Yogya Kebesaran)
Mata Diklat : I. Merias Wajah Fantasi, Karakter dan Fancy		
No	Kode Modul	Judul Modul
9	KUL-209	Merias Wajah Fantasi, Karakter dan Fancy
Mata Diklat : J. Anatomi dan Fisiologi Kulit dan Rambut		
No	Kode Modul	Judul Modul
10	KUL-310	Anatomi dan Fisiologi Kulit dan Rambut
Mata Diklat : K.. Merawat Kulit Wajah Tidak Bermasalah		
No	Kode Modul	Judul Modul
11	KUL-311	Merawat Kulit Wajah Tidak Bermasalah
Mata Diklat : L. Merawat Kulit Wajah Bermasalah secara Manual		
No	Kode Modul	Judul Modul
12	KUL-312A	Merawat Kulit Wajah Bermasalah secara Manual (Berjerawat)
	KUL-312B	Merawat Kulit Wajah Bermasalah secara Manual (Berkomedo)
	KUL-312C	Merawat Kulit Wajah Bermasalah secara Manual (Dehidrasi)

Mata Diklat : M. Depilasi		
No	Kode Modul	Judul Modul
13	KUL-313	Depilasi
Mata Diklat : N. Merawat Kuku, Tangan dan Kaki		
No	Kode Modul	Judul Modul
14	KUL-314	Merawat Kuku, Tangan dan Kaki
Mata Diklat : O. Merawat Wajah Bermasalah secara Elektrik		
No	Kode Modul	Judul Modul
15	KUL-415A	Merawat Wajah Bermasalah secara Elektrik (Berjerawat)
	KUL-415B	Merawat Wajah Bermasalah secara Elektrik (Berkomedo)
	KUL-415C	Merawat Wajah Bermasalah secara Elektrik (Dehidrasi)
Mata Diklat : P. Merawat Tubuh secara Tradisional dan Modern		
No	Kode Modul	Judul Modul
16	KUL-416A	Merawat Tubuh secara Tradisional
	KUL-416B	Merawat Tubuh secara Modern
Mata Diklat : Q. Merawat Payudara		
No	Kode Modul	Judul Modul
17	KUL-417	Merawat Payudara
Mata Diklat : R. Merias Wajah Inovasi-Trend		
No	Kode Modul	Judul Modul
18	KUL-418	Merias Wajah Inovasi-Trend

PRASYARAT

Tidak ada prasyarat

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DESKRIPSIJUDUL	iii
PETA KEDUDUKAN MODUL	iv
KETERANGAN PETA KEDUDUKAN MODUL	v
PRASYARAT	vii
DAFTAR ISI	ix
PERISTILAHAN / GLOSSARY.....	1
PETUNJUK PENGGUNAAN MODUL	2
TUJUAN	3
KEGIATAN BELAJAR I: KOMUNIKASI	4
A. Lembar Informasi.....	4
B. Lembar Latihan	19
KEGIATAN BELAJAR II: PELAYANAN PRIMA	21
A. Lembar Informasi	21
B. Lembar Latihan	26
KEGIATAN BELAJAR III: POTENSI DIRI DAN PENERAPAN DASAR PENAMPILAN DIRI	28
A. Lembar Informasi	28
B. Lembar Latihan	34
LEMBAR EVALUASI	36
LEMBAR KUNCI JAWABAN	37
DAFTAR PUSTAKA	40

PERISTILAHAN

- Reseptor* : Adalah Orang yang menerima lambang atau pesan
- Saluran pesan* : Adalah Kemampuan alat indra kita dalam menyampaikan pesan
- Customer care* : Pelayanan Prima
- Customer Satisfaction* : Adalah cara memuaskan pelanggan
- Listenin* : Adalah mendengarkan dan memahami pelanggan
- Observing* : Adalah mengamati apa yang menjadi keinginan pelanggan
- Thinking* : Adalah berfikir dan mengira apa yang menjadi keinginan Pelanggan

PETUNJUK PENGGUNAAN MODUL

1. Modul Komunikasi Dalam Pelayanan Prima ini adalah modul pertama dari 9 modul yang ada pada pada Jurusan Tata Kecantikan Kulit tahun pertama, dan disajikan pada semester pertama
2. Modul ini terdiri dari 3 kegiatan belajar, dengan waktu pembelajaran selama 150 jam, dengan rincian sebagai berikut :
Kegiatan Belajar 1 : membahas tentang Komunikasi dengan alokasi waktu 60 jam.
Kegiatan Belajar II : membahas tentang Pelayanan Prima dengan alokasi waktu 60 jam
Kegiatan Belajar III : membahas tentang potensi diri dan Penerapan dasar Penampilan diri dengan alokasi waktu 30 jam.
3. Pelajarilah modul ini secara cermat, fahami setiap sajian konsep yang disajikan dalam setiap kegiatan.
4. Jika ada informasi yang kurang jelas atau mengalami kesulitan dalam pembahasannya segera tanyakan dan konsultasikan kepada guru anda.
5. Pelajarilah juga refensi yang lain yang berkaitan dengan isi modul ini. Untuk memantapkan dan menambah wawasan anda.
6. Untuk membantu anda di dalam mengerti isi sajian yang terdapat dalam tiap - tiap unit, anda diminta mengerjakan semua pertanyaan-pertanyaan yang diberikan dalam setiap unit kegiatan, dan diskusikan dengan teman anda untuk memperoleh jawaban yang tepat.
7. Kerjakan soal evaluasi tanpa melihat uraian pada modul, setelah selesai dikerjakan, cocokkan jawaban anda dengan kunci jawaban
8. Anda baru dapat meneruskan pembelajaran ini setelah kegiatan belajar sebelumnya dapat difahami, dan semua tugas sudah selesai dikerjakan.

TUJUAN

A. Tujuan Akhir

Setelah modul “Komunikasi Dalam Pelayanan Prima” ini dipelajari, diharapkan siswa memahami dan dapat mempraktekannya dalam kehidupan sehari-hari tentang; bagaimana berkomunikasi yang baik, melaksanakan pelayanan prima pada salon kecantikan, dan memahami potensi diri dan penerapan potensi diri dalam melakukan pelayanan prima

B. Tujuan Antara

Tujuan antara adalah tujuan yang dapat dicapai peserta diklat pada setiap akhir kegiatan, yakni:

1. Setelah selesai mempelajari kegiatan belajar I, diharapkan siswa dapat memahami tentang tujuan komunikasi, komponen-komponen dalam komunikasi, bagaimana agar terjadi komunikasi yang efektif, bagaimana berbicara efektif, bagaimana berkomunikasi melalui telepon, bagaimana berkomunikasi melalui surat.
2. Setelah selesai mempelajari Kegiatan Belajar II, diharapkan siswa dapat memahami pengertian dan pentingnya pelayanan prima di salon kecantikan, harapan pelanggan dalam pelayanan, pentingnya pelanggan, pelayanan pelanggan dalam penampilan diri, pelayanan pelanggan dengan berfikir positif, perhatian pada pelanggan, menghadapi bermacam-macam pelanggan.
3. Setelah selesai mempelajari Kegiatan Belajar III, diharapkan siswa dapat memahami tentang ; potensi diri, penampilan diri, dan tata krama dalam pergaulan.

KEGIATAN BELAJAR I

KOMUNIKASI

A. Lembar Informasi

Agar dapat melakukan komunikasi yang baik dan efektif ada 7 hal yang harus diketahui dan dilatih secara seksama yang meliputi :

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
7. Bagaimana berkomunikasi melalui surat

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

Aristoteles mendefinisikan komunikasi sebagai semua cara yang dapat dilaksanakan untuk membujuk (*persuasi*). Tujuan komunikasi menurutnya 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 :

- (1) *informative* (yang berhubungan dengan pikiran),
- (2) *persuasive* (yang berhubungan dengan jiwa),
- (3) 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. Dengan demikian tujuan pokok dalam berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi orang lain atau mempengaruhi lingkungan fisik kita, dan menjadikan diri kita menjadi suatu yang kita mau. Dengan singkat, kita berkomunikasi untuk mempengaruhi dengan suatu maksud tertentu. Sehingga dalam mencoba memperbaiki kemampuan kita untuk berkomunikasi. Pertanyaan pertama yang perlu diajukan adalah; apakah yang

diinginkan oleh komunikator sebagai sebagai hasil dari penyampaian pesan?.

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 ;

- (1) Menyadari bahwa komunikasi yang berhasil, berlawanan dengan yang diyakini orang pada umumnya, memang bukan sesuatu yang mudah.
- (2) 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 merintangi tercapainya tujuan komunikasi, dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1.: Kesulitan yang Merintanginya Tercapainya Tujuan Komunikasi

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

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 (komunikan)** : komunikan 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 :

- a. Identifikasi peserta presentasi; dalam hal ini perlu diketahui alasan diadakannya presentasi, sampai kita memahami permasalahan pokok yang harus disampaikan.
- b. Buatlah daftar pokok pikiran presentasi, bagi pembicara pemula selain daftar pokok pikiran presentasi, juga perlu dilengkapi uraian secara singkat, agar tidak terjadi kekeliruan pada saat berbicara.
- c. Tulis teks pidato secara lengkap, bagi pembicara pemula, beri tanda tertentu pada persoalan pokok dan hal-hal yang penting dibicarakan.
- d. Persiapkan catatan, atau kartu-kartu yang memuat catatan-catatan penting yang akan digunakan dalam pembicaraan kita.
- e. 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 ;

- a. Bagian awal, mencakup ucapan selamat datang, perkenalan diri, tujuan presentasi, dll.
- b. Bagian tengah, mencakup ucapan awal topik pembicaraan, pemaparan isi dengan memperhatikan bagian-bagian penting, dan rangkuman atau kesimpulan.
- c. 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:

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

d. Mengahiri Pembicaraan

Pelayanan telpon yang ceroboh dan sembrono, kasar, tidak sopan, akan selalu 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.

7. Bagaimana Berkomunikasi Melalui Surat.

Ada beberapa alasan orang menulis surat. Alasan pertama ialah karena ia ingin berkomunikasi dengan pihak lain yang berada di tempat yang berbeda dengan jarak yang relatif jauh. Kedua, alasan biaya, untuk bertatap muka dan berbicara langsung dibutuhkan biaya perjalanan.

Karena pelaku bisnis mengandalkan surat dalam berkomunikasi dengan *audience*, surat yang dikirim harus mampu membangun kesan yang positif untuk pihak yang membacanya, baik tentang pribadi penulis maupun perusahaan atau lembaga pengirimnya. Oleh karena itu surat bisnis mempunyai peranan penting dalam menyampaikan itikad baik. Karena banyak orang yang menerima surat bisnis belum pernah mengenal apa dan siapa lembaga pengirim surat.

a. Format Surat Bisnis

Korespondensi dalam dunia bisnis memerlukan atau bentuk penulisan surat sesuai dengan standar yang berlaku. Dalam korespondensi bisnis dikenal 6 gaya penulisan surat. Dua diantaranya merupakan yang sering digunakan yakni; *block style* yang pengetikannya dimulai pada tepi sebelah kiri. Dan *semi block style*, yang setiap awal baris dimulai dari tepi sebelah kiri kecuali penulisan tanggal, *complementary close* (salam penutup), dan *the signature line*. Berikut contoh penulisan 2 format tersebut.

- **Block Form**

SALON TIARA KUSUMA INDONESIA Jln. Gunung Buring no.47 MALANG	
	12 Januari 2003
Kepada Yth. Saudara Abdul Gani Jalan Kahuripan No.26 Jakarta.	
Dengan Hormat,	
Membalas surat saudara tertanggal 8 Januari 2003 dengan senang hati saya berikan penjelasan kepada saudara tentang penulisan surat dalam <i>gaya block</i> .	
Sebagaimana saudara ketahui, setiap paragraf dimulai dari tepi sebelah kiri sehingga membentuk garis lurus ke bawah. Tanggal, salam penutup, dan tanda tangan di tulis di tepi kanan	
Jika relasi atau teman sejawat saudara ingin mengetahui lebih banyak tentang <i>gaya block</i> , mereka dapat menghubungi say	
Salam,	
Rindi Antika	

- **Semiblock Form**

<p>SALON TIARA KUSUMA INDONESIA Jln. Gunung Buring no.47 MALANG</p>	
<p>Kepada Yth. Saudara Abdul Gani Jalan Kahuripan No.26 Jakarta.</p> <p>Dengan Hormat,</p> <p>Membalas surat saudara tertanggal 8 Januari 2003 dengan senang hati saya berikan penjelasan kepada saudara tentang penulisan surat dalam <i>gaya semi block</i>.</p> <p>Sebagaimana saudara ketahui, setiap paragraf ditulis dengan jarak lima ketukan dari tepi sebelah kiri. Tanggal, salam penutup, dan tanda tangan di tulis di tepi kanan.</p> <p>Jika relasi atau teman sejawat saudara ingin mengetahui lebih banyak tentang <i>gaya block</i>, mereka dapat menghubungi saya</p>	<p>12 Januari 2003</p> <p>Salam,</p> <p>Rindi Antika</p>

Surat Bisnis Indonesia

Korespondensi bisnis yang digunakan di antara satu perusahaan atau lembaga bisnis dengan perusahaan lain di dalam negeri pada umumnya menggunakan bahasa Indonesia sebagai pengantar.

Surat digunakan sebagai sarana komunikasi antar lembaga perusahaan. Untuk komunikasi internal, antar bagian, atau antar personil. Berikut beberapa contoh surat bisnis dengan menggunakan bahasa Indonesia.

Surat Keterangan

PT COSMETOLOGI TIARA KUSUMA
Jalan Kahuripan no. 26 Jakarta

SURAT KETERANGAN

Nomor : 328/A/AJM/2003

Direktur PT Cosmetologi Tiara Kusuma menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Dwi Astuti, S.E.
NIP : 167/P
Jabatan : Penata rambut

Sejak tahun 1989 hingga tahun 2003 telah bekerja pada perusahaan kami. Selama mengabdikan dirinya sebagai penata rambut, dia telah menunjukkan prestasi kerja yang baik dan mampu menjaga reputasi perusahaan dengan disiplin kerja yang, kejujuran, dan rasa tanggung jawab atas semua tugas yang dibebankan kepadanya

Demikian keterangan kami agar dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan

Malang, 11 Januari 2003

Abdul Gani, S.E.

Surat Referensi

BANK JATI PUTRA JAKARTA JAKARTA

SURAT REFERENSI

No :.....

Direktur Bank Mandiri, dengan ini menerangkan bahwa perusahaan Cosmetologi Tiara Kusuma adalah nasabah kami yang baik, termasuk perusahaan yang bonafide dan selalu dapat menyelesaikan pembayaran dengan baik.

Demikian surat referensi ini kami berikan tanpa ada suatu ikatan apapun pada kami.

Malang, 11 Januari 2003
BANK MANDIRI JAKARTA

Sugiharto, S.E.
Direktur

Surat Tugas

SURAT TUGAS No. 346/Tgs/V/2003

Dengan ini kami menugaskan kepada

Nama : Dwi Astuti,S.E.
Jabatan : Penata Rias Rambut
Tugas : Mengikuti Pelatihan penataan Rias Penganten
Waktu : 13 Januari s.d. 25 Januari 2003

Diharap tugas ini dilaksanakan sebaik-baiknya.

Malang, 11 januari 2003
Manager Personalia,

Hety Kus Endang

Surat Undangan

PT COSMETOLOGI TIARA KUSUMA
Jl. Kahuripan No. 26
JAKARTA

Undangan

No. 678/V/SM/2003

11 Januari 2003

Yth. Dwi Astuti,S.E.
Penata Rias Rambut
PT Tiara Kusuma Malang
Malang

Mengharap kehadiran saudara pada rapat penyusunan laporan kegiatan Pagelaran Busana PT Cosmetologi Tiara Kusuma Jakarta, yang akan kami selenggarakan

Hari : Senin
Tanggal : 16 Januari2003
Pukul : 09.00 – 12.00
Tempat : Ruang pertemuan Lantai 2
Acara : Penyusunan laporan Pagelaran Busana.

Mengingat pentingnya acara tersebut mohon saudara dapat hadir tepat pada waktunya

Atas perhatian dan kesediaan saudara, kami ucapkan terima kasih.

Direktur Utama,,

Sugiharto,S.E.

B. Lembar Latihan

Kerjakan tugas modul ini pada tempat yang telah disediakan

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 ?

Sebelum melanjutkan pada kegiatan berikutnya, cocokkanlah terlebih dahulu jawaban anda dengan lembar jawaban

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

2. 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.
3. 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.

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.
Peragakan pidato tersebut oleh salah satu anggota yang tertunjuk, dan anggota lainnya diharapkan memberi catatan tentang kelebihan dan kekurangan penyampaian pidato temannya.

Lanjutkan pembahasan modul ini pada kegiatan belajar 2 setelah anda memahami dan menyelesaikan tugas kegiatan belajar 1 dengan baik.

KEGIATAN BELAJAR II PELAYANAN PRIMA

A. Lembar Informasi

Agar dapat melakukan Pelayanan prima khususnya yang berkaitan dengan pelanggan (*customer*), dan pelayanan prima secara umum di salon kecantikan ada beberapa hal yang perlu dipelajari dan difahami, meliputi

1. Pengertian Pelayanan prima
2. Harapan Pelanggan Dalam Pelayanan
3. Pentingnya pelanggan
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 macam Pelanggan.

Berikut Penjelasannya.

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 menghargai 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 dengan 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 konsentrasi 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, berbunga-bunga, dan sebagainya.

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.

B. Lembar Latihan

Kerjakan tugas modul ini pada tempat yang telah disediakan.

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*.

Sebelum melanjutkan pada kegiatan berikutnya, cocokkanlah terlebih dahulu jawaban anda pada lembar jawaban, pelajari kembali kegiatan belajar ini, carilah referensi lain untuk menambah wawasan anda.

Tugas Observasi.

- a. Bentuk kelompok masing-masing beranggotakan 4-5 orang.
- b. Datanglah anda pada sebuah salon kecantikan, 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 salon atau pemilik salaon.
- c. Buatlah catatan, semua yang sempat anda lihat dan anda dengar.
- d. Buat laporan observasi, sekaligus buatlah analisa hasil observasi anda.
- e. Masing-masing mempresentasikan hasil pengamatan
- f. Buat laporan hasil pengamatan yang telah disempurnakan berdasarkan masukan dari teman-teman yang lain dan guru anda.

KEGIATAN BELAJAR III POTENSI DIRI DAN PENERAPAN DASAR PENAMPILAN DIRI

A. Lembar Informasi

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. Misalnya ada 2 anak satu sekolah dan satu kelas di SMK tata rias yang menuntut mereka untuk memiliki keterampilan di bidang rias. Satu anak menunjukkan hasil dan kreativitas yang tinggi terhadap segala sesuatu yang diberikan oleh guru yang berkaitan dengan masalah keterampilan rias (misalnya merias wajah). 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.

Hanya masalahnya, banyak individu/ seseorang yang tidak menyadari bahwa dia memiliki potensi yang luar biasa dalam dirinya yang berkaitan dengan sesuatu hal. Sehingga masalahnya banyak individu/ seseorang yang tidak menyadari bahwa dia memiliki potensi yang luar biasa dalam dirinya yang berkaitan dengan sesuatu hal sehingga dalam menjalankan kehidupannya, di rumah, di sekolah atau di tempat

bekerja, dia juga tidak dapat menunjukkan prestasinya secara maksimal. Berikut adalah beberapa hal yang perlu diketahui bagaimana usaha kita dalam membangkitkan potensi diri.

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

Setiap 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, belajarlal 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, belajarlal sampai anda bisa.

b. Kompetisi/ Persaingan (*Competition*)

Kompetisi ini ada 2 macam, yaitu: (1) Kompetisi dengan prestasi sendiri. Dalam pengertian individu itu harus mengetahui

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 :

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

Dalam kaitannya dengan hal tersebut, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, diantaranya adalah:

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.

1) Keadaan Muka

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

2) 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.

3) 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. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan kaitannya dengan kebersihan dan kesehatan badan, antara lain :

(1) Cara dan Manfaat Mandi

Kebiasaan mandi 2 kali sehari yang biasa dilakukan oleh masyarakat Indonesia pada umumnya, seringkali dianggap sesuatu yang biasa, tidak memiliki makna dan dilakukan begitu saja, cukup dengan waktu kurang dari 5 – 10 menit saja. Bisakah mandi dilakukan dengan waktu sesingkat itu?. Untuk menjaga agar keadaan tubuh kita tetap terpelihara, sebetulnya mandi yang baik dan benar memerlukan waktu yang relatif lama, karena seluruh bagian tubuh dari ujung kepala sampai kaki memerlukan perhatian yang cukup. Untuk memperlancar peredaran darah kita dapat menepuk-nepuk kulit kita dengan pelan dan menggosokkan sabun dengan merata.

(2) Membersihkan kulit dan Mencegah Bau Badan.

Setiap orang memiliki cara tersendiri dalam membersihkan kulit badan, terutama bagi mereka yang memiliki kulit sensitive dan kering perlu waktu khusus untuk perawatannya. Seringkali hal ini diabaikan oleh wanita pekerja karena waktu mereka tersita di tempat kerja. Sehingga tanpa disadarinya lama-lama kondisi kulitnya memburuk dan tidak menarik. Khususnya bagi mereka yang berkerja sebagai pegawai salon kecantikan yang ditempatkan di bagian apapun, menjadi suatu keharusan karena kebersihan badan pegawainya akan berdampak langsung kepada kepercayaan para pelanggannya.

Begitu juga yang berkaitan dengan bau badan/ bau keringat. Sering kali kita menemukan seseorang menebar bau keringat tanpa dia sadari. Hal ini akan menjadi sangat berbahaya jika terjadi pada seorang karyawan/ pegawai salon kecantikan. Walaupun kita memberikan keramahan, sikap yang baik,

senyuman, tetapi jika kebersihan si pegawai tidak terjaga tetap akan berpengaruh pada citra baik sebuah perusahaan dalam hal ini “salon kecantikan”.

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 berlainan 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 memperlambat kelemahan anda.

B. Lembar Latihan

Jawablah pertanyaan berikut pada lembar yang telah disediakan.

1. Apa yang dimaksud dengan potensi diri?

2. Mengapa penampilan merupakan sesuatu yang penting bagi seorang pegawai di salon kecantikan.

Sebelum melanjutkan pada kegiatan berikutnya, cocokkanlah terlebih dahulu jawaban anda pada lembar kunci jawaban

Lakukan Simulasi di Kelas.

1. Bentuklah kelompok masing-masing 3 orang.
2. Buatlah satu konsep atau *scenario* percakapan antara pelanggan dan pegawai yang berkaitan dengan pelayanan jasa di sebuah salon kecantikan.
3. Majulah anda ke depan kelas, masing-masing memainkan peran sebagai pramuniaga, pemilik salon, dan pelanggan.

4. Siswa yang lainnya membuat catatan dan menilai penampilan temannya yang menyangkut ; cara berkomunikasi, sopan santun, dan kebersihan kebersihannya terutama bagi mereka yang memerankan sebagai pramuniaga dan pemilik salon.
5. Guru mengamati proses tersebut. Dan pada ahir tugas guru menjelaskan kembali mengenai hal tersebut secara konprehensif.

Sudah puaskah anda dengan jawaban-jawaban anda? Jika belum pelajarilah kembali. Baca buku penunjang lainnya . Terapkan teori ini dalam kehidupan anda sehari-hari untuk membiasakan “tata cara” hidup yang baik, sehingga anda tidak kaku lagi jika menghadapi dunia kerja nyata sebagai pegawai salon.

LEMBAR EVALUASI

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan singkat dan tepat

1. Apakah yang menjadi hakekat dalam komunikasi ?
2. Sebutkan dan jelaskan, bagaimana agar dapat berbicara di depan umum dengan efektif ?
3. Sebutkan 3 prinsip *customer care* dengan konsep 3 A
4. Apa yang dimaksud dengan : a) *listening*, b) *observing* c) *Thinking*
5. Hal apa sajakah yang perlu kita perhatikan dalam sikap tubuh pada saat kita menghadapi pelanggan ?

LEMBAR KUNCI JAWABAN

a. Kunci Jawaban Latihan Kegiatan Belajar I

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.

Aspek Jawaban Bagian 2

- a. Ketepatan Jawaban
- b. Keterlibatan anggota kelompok dalam berdiskusi
- c. Cara menyampaikan buah fikiran pada saat berdiskusi (penilaian individu)

Aspek Penilaian Bagian 3 :

- a. Ketepatan pemilihan thema naskah
- b. Keterampilan komunikasi dalam berpidato

b. Lembar Kunci Jawaban Latihan kegiatan Belajar II

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 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.

Aspek Penilaian Bagian 2

- a. Kelengkapan hasil observasi
- b. cara penyampaian hasil observasi di muka kelas.
- c. Laporan hasil observasi

e. Lembar Kunci Jawaban Latihan Kegiatan Belajar III

1. Potensi Diri adalah merupakan kualitas individu yang menunjukkan tingkat perbedaan antara individu yang satu dengan individu yang lainnya
2. Seorang pegawai salon selalu berhubungan dengan pasien salon (pelanggan), sehingga penampilan merupakan suatu hal yang utama karena penampilan dan kebersihan pegawai dapat menimbulkan suatu kepercayaan keandalan perusahaan

f. Kunci Jawaban Lembar Evaluasi.

1. Yang menjadi hakekat dalam komunikasi adalah membagi bersama informasi atau pesan. Artinya pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat dimiliki oleh penerima pesan.
2. a. Latihan : semakin banyak kita latihan, akan semakin meningkat rasa percaya diri kita dalam berbicara.
d. Topik pembicaraan harus betul-betul dapat difahami, lengkap dengan fakta dan ilustrasi yang baik.
e. Kenali pendengar; siapa mereka, bagaimana pemahaman pendengar, dan lain-lain
f. Ketahui tujuan; sebagai pembicara kita harus memahami tujuan dari pembicaraan kita.
g. Persiapan; persiapkan semua hal apa yang akan kita bicarakan.
3. a. *Attitude* (harus menyajikan sikap)
b. *Attention* (harus memberikan perhatian)
c. *Action* (pelanggan mencari tindakan)
- 4 a. *Listening* adalah mendengar dan memahami dan konsentrasi penuh terhadap keinginan pelanggan
b. *Observing* adalah mengamati apa yang diinginkan pelanggan.
c. *Thinking* adalah berfikir ; dapat mendengar, memahami, dan mengamati apa yang menjadi keinginan pelanggan
5. a. pandangan mata yang sopan
b. Keadaan muka cerah dan penuh senyum
c. Sikap berdiri (keadaan kaki dan tangan)

DAFTAR PUSTAKA

Anonimous, *Pelayanan Prima (Customer Care)*, Jakarta: Yayasan Palapa Nusantara.

R.I Suhartini, 1989, *Prinsip-Prinsip Dan Teknik Berkomunikasi*, Jakarta: Bhrata Karya Aksara.

R.S. Pratomo, 1999. *Pelayanan Prima Untuk SMK Bidang Keahlian Bisnis*, Bandung: Angkasa

Oshada Takashi, 1995; *Sikap Kerja*, Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.

Phil. Astrid S. Susanto, *Komunikasi Dalam Teori Dan Praktek*, Jakarta: Bina Cipta Jakarta