

DOKUMEN KEGIATAN MGMP MANAJEMEN PERKANTORAN

SIMULASI MENGAJAR (PEER TEACHING) DENGAN PENDEKATAN DEEP LEARNING

A. IDENTITAS KEGIATAN

Nama Kegiatan	MGMP Manajemen Perkantoran
Topik	Simulasi Mengajar (Peer Teaching)
Pendekatan	Deep Learning / Pembelajaran Mendalam
Sasaran	Guru/Anggota MGMP Manajemen Perkantoran
Tempat	
Hari/Tanggal	
Narasumber/Fasilitator	

B. LATAR BELAKANG

Kegiatan MGMP Manajemen Perkantoran melalui simulasi mengajar (peer teaching) dilaksanakan sebagai wadah berbagi praktik baik dan meningkatkan kompetensi guru dalam merancang serta melaksanakan pembelajaran yang bermakna. Kegiatan ini menggunakan pendekatan deep learning yang menekankan pembelajaran berkesadaran (mindful), bermakna (meaningful), dan menggembirakan (joyful).

Melalui peer teaching, guru berkesempatan mempraktikkan strategi pembelajaran di depan rekan sejawat, memperoleh umpan balik, melakukan refleksi, dan memperbaiki praktik mengajarnya. Dengan demikian, kegiatan MGMP diharapkan dapat memperkuat kualitas pembelajaran Manajemen Perkantoran yang aktif, kontekstual, kolaboratif, dan berpusat pada peserta didik.

C. TUJUAN KEGIATAN

1. Meningkatkan kompetensi pedagogik dan profesional guru Manajemen Perkantoran.
2. Melatih guru menerapkan pendekatan deep learning dalam proses pembelajaran.
3. Mengembangkan kemampuan guru dalam memilih metode, media, dan asesmen yang sesuai.
4. Mendorong budaya berbagi praktik baik dan kolaborasi antarguru.
5. Memberikan kesempatan kepada guru untuk melakukan refleksi dan perbaikan pembelajaran berdasarkan umpan balik rekan sejawat.

D. HASIL YANG DIHARAPKAN

- Guru mampu menyusun pembelajaran yang berkesadaran, bermakna, dan menggembirakan.
- Guru mampu melaksanakan simulasi pembelajaran secara sistematis dan komunikatif.
- Guru memperoleh masukan konstruktif dari rekan sejawat.
- Tersusun contoh praktik baik pembelajaran Manajemen Perkantoran.
- Terbentuk budaya refleksi dan peningkatan kualitas pembelajaran secara berkelanjutan.

E. MATERI KEGIATAN

- Konsep pendekatan deep learning dalam pembelajaran.
- Perencanaan pembelajaran yang berpusat pada peserta didik.
- Strategi pembelajaran kontekstual pada mata pelajaran Manajemen Perkantoran.
- Simulasi mengajar (peer teaching).
- Observasi, umpan balik, dan refleksi pembelajaran.
- Perbaikan rancangan dan praktik pembelajaran.

F. LANGKAH-LANGKAH KEGIATAN PEER TEACHING

Tahap	Kegiatan	Fokus Deep Learning
Persiapan	Peserta menyiapkan tujuan pembelajaran, materi, modul/lembar ajar, media, aktivitas peserta didik, dan asesmen.	Mindful, meaningful, joyful; aktivitas aktif dan reflektif.
Pembukaan	Guru membuka pembelajaran, membangun suasana positif, mengaitkan materi dengan pengalaman atau konteks nyata, serta menyampaikan tujuan.	Mindful, meaningful, joyful; aktivitas aktif dan reflektif.
Kegiatan Inti	Guru memfasilitasi aktivitas yang mendorong peserta didik memahami konsep, menerapkan pengetahuan, berkolaborasi, memecahkan masalah, dan mengaitkan pembelajaran dengan situasi nyata.	Mindful, meaningful, joyful; aktivitas aktif dan reflektif.
Penutup	Guru bersama peserta didik menyimpulkan pembelajaran, melakukan refleksi, memberikan umpan balik, dan menyampaikan tindak lanjut.	Mindful, meaningful, joyful; aktivitas aktif dan reflektif.
Observasi	Rekan sejawat mengamati proses pembelajaran menggunakan lembar observasi yang telah disiapkan.	Mindful, meaningful, joyful; aktivitas aktif dan reflektif.
Umpan Balik	Observer memberikan apresiasi, saran perbaikan, dan pertanyaan reflektif secara konstruktif.	Mindful, meaningful, joyful; aktivitas aktif dan reflektif.
Refleksi	Guru yang melakukan simulasi mengidentifikasi kekuatan, kendala, dan rencana perbaikan pembelajaran.	Mindful, meaningful, joyful; aktivitas aktif dan reflektif.

G. CONTOH AKTIVITAS SIMULASI

Topik contoh: Pelayanan Kolega kepada Pelanggan. Guru dapat menghadirkan kasus pelayanan kepada pelanggan internal dan eksternal, kemudian meminta peserta didik menganalisis masalah,

melakukan role play pelayanan, memberikan solusi, dan merefleksikan sikap pelayanan yang tepat.

- Peserta didik mengamati kasus pelayanan.
- Peserta didik mengidentifikasi masalah dan kebutuhan pelanggan.
- Peserta didik berdiskusi dalam kelompok untuk menentukan solusi.
- Peserta didik melakukan role play sebagai petugas dan pelanggan.
- Kelompok lain memberikan umpan balik.
- Peserta didik melakukan refleksi terhadap pengalaman belajar.

H. INDIKATOR OBSERVASI PEER TEACHING

- ☐ Kejelasan tujuan pembelajaran.
- ☐ Kesesuaian materi dengan kebutuhan peserta didik.
- ☐ Keterlibatan aktif peserta didik.
- ☐ Penerapan aktivitas mindful, meaningful, dan joyful.
- ☐ Penggunaan metode/media pembelajaran.
- ☐ Kemampuan komunikasi dan pengelolaan kelas.
- ☐ Pemberian pertanyaan pemantik dan umpan balik.
- ☐ Pelaksanaan asesmen selama proses pembelajaran.
- ☐ Kegiatan refleksi dan tindak lanjut.

I. JADWAL KEGIATAN

Waktu	Kegiatan	Penanggung Jawab	Keterangan
.....	Pembukaan dan pengarahan	Panitia/Fasilitator	
.....	Penyampaian materi singkat	Narasumber	
.....	Simulasi peer teaching	Guru Peserta	
.....	Observasi dan umpan balik	Observer	
.....	Refleksi dan tindak lanjut	Fasilitator	

J. REFLEKSI PESERTA

Apa hal yang sudah berjalan baik dalam simulasi mengajar?

.....

.....

Bagian mana yang masih perlu diperbaiki?

.....
.....

Bagaimana penerapan mindful, meaningful, dan joyful terlihat dalam pembelajaran?

.....
.....

Apa strategi yang akan diterapkan pada pembelajaran berikutnya?

.....
.....

K. PENUTUP

Kegiatan MGMP Manajemen Perkantoran melalui simulasi mengajar (peer teaching) dengan pendekatan deep learning diharapkan menjadi sarana pengembangan profesional guru secara berkelanjutan. Melalui praktik, observasi, umpan balik, dan refleksi, guru dapat meningkatkan kualitas pembelajaran agar lebih berpusat pada peserta didik, relevan dengan dunia kerja, dan memberikan pengalaman belajar yang mendalam.

....., 2026

Ketua MGMP / Fasilitator

(.....)

MODUL AJAR DEEP LEARNING

MATA PELAJARAN : PELAYANAN KOLEGA KEPADA PELANGGAN

A. IDENTITAS MODUL

Nama Sekolah : SMK NEGERI 1 KUTACANE
Nama Penyusun : DINA APRILIA.SE
Mata Pelajaran : Pelayanan Kolega Kepada Pelanggan
Kelas / Fase /Semester : XI/ F / Ganjil
Alokasi Waktu : 6 Pertemuan (3 JP @ 45 menit)
Tahun Pelajaran : 2026/ 2027

B. IDENTIFIKASI KESIAPAN PESERTA DIDIK

Peserta didik di kelas XI mampu memahami konsep deep learning, menganalisis penerapannya dalam pelayanan pelanggan, serta merancang solusi sederhana berbasis teknologi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sesuai prinsip pelayanan prima

C. KARAKTERISTIK MATERI PELAJARAN

1. Berorientasi pada Kebutuhan Pelanggan

Seluruh isi materi berpusat pada pemahaman keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan, bukan hanya mengutamakan aturan perusahaan. Fokusnya adalah memberikan solusi yang tepat bagi pelanggan.

2. Menekankan Sikap & Perilaku Positif

Materi banyak membahas aspek sikap: ramah, sopan, tulus, sabar, empati, serta memiliki semangat membantu. Termasuk pengendalian emosi saat menghadapi berbagai tipe karakter pelanggan.

3. Menggabungkan Keterampilan Keras & Lunak

- Keterampilan lunak: Komunikasi efektif, bahasa tubuh, mendengarkan aktif, dan keramahan.

- Keterampilan keras: Penguasaan produk/jasa, prosedur layanan, dan penyelesaian masalah teknis.

4. Berbasis Standar Kualitas Layanan

Materi mengacu pada indikator kualitas layanan yang terukur, umumnya meliputi:

- Keandalan: Layanan sesuai janji dan akurat.
- Ketanggapan: Cepat merespons permintaan.
- Jaminan: Kompetensi dan kepercayaan yang diberikan.
- Empati: Memperlakukan pelanggan secara pribadi dan perhatian.
- Bukti Fisik: Kenyamanan tempat, penampilan, dan sarana pendukung.

5. Mengutamakan Penyelesaian Masalah & Keluhan

Materi memuat panduan menangani komplain, mengubah keluhan menjadi kepuasan, serta cara menebus kesalahan layanan agar pelanggan tetap loyal.

6. Bertujuan Kepuasan & Loyalitas Jangka Panjang

Tujuan akhirnya bukan hanya menyelesaikan transaksi sesaat, tapi menciptakan pengalaman positif agar pelanggan kembali lagi dan merekomendasikan kepada orang lain.

7. Dapat Diterapkan Secara Universal & Spesifik

Prinsip dasarnya berlaku untuk semua bidang usaha, namun bisa disesuaikan dengan karakteristik produk, jenis usaha, maupun segmen pelanggan yang dilayani.

8. Menekankan Pengembangan Diri Pemberi Layanan.

D DIMENSI PROFIL LULUSAN

1. Dimensi Sikap & Nilai Dasar

- Berorientasi pelanggan: Selalu mengutamakan kepentingan, kenyamanan, dan kepuasan pelanggan di atas segalanya.
- Etika & integritas: Jujur, bertanggung jawab, menjaga kerahasiaan, dan memegang prinsip kebenaran dalam setiap pelayanan.
- Sopan santun & keramahan: Menunjukkan sikap tulus, ramah, santun, dan menghargai setiap orang yang dilayani.
- Empati & pengendalian emosi: Mampu memahami perasaan pelanggan, tetap tenang, sabar, dan tidak terpancing emosi saat menghadapi situasi sulit.
- Profesionalisme: Disiplin, menjaga nama baik lembaga/perusahaan, dan berpenampilan rapi sesuai standar.

2. Dimensi Pengetahuan & Pemahaman

- Pemahaman produk/jasa: Menguasai secara lengkap jenis, spesifikasi, keunggulan, cara penggunaan, dan kebijakan terkait layanan yang diberikan.
- Pengetahuan prosedur & standar layanan: Memahami alur pelayanan, aturan perusahaan, serta standar kualitas pelayanan prima.
- Pemahaman karakter pelanggan: Mengenali berbagai tipe kebutuhan, harapan, dan perilaku pelanggan untuk menyesuaikan cara melayani.
- Pengetahuan komunikasi: Memahami prinsip berkomunikasi yang efektif, baik secara lisan maupun tulisan.

3. Dimensi Keterampilan (Hard Skill & Soft Skill)

- Keterampilan komunikasi: Berbicara jelas, mudah dipahami, menggunakan bahasa yang baik, serta mampu mendengarkan secara aktif.
- Keterampilan pemecahan masalah: Cepat menemukan solusi tepat, menangani keluhan dengan tenang, dan mengubah komplain menjadi kepuasan.
- Keterampilan kerjasama: Bekerja sama dengan tim maupun bagian lain demi kelancaran layanan kepada pelanggan.
- Keterampilan teknis: Mampu mengoperasikan peralatan/sistem pendukung layanan sesuai tugasnya.
- Keterampilan beradaptasi: Fleksibel menghadapi perubahan situasi, jenis permintaan, maupun karakter pelanggan yang beragam.

4. Dimensi Perilaku Kerja

- Ketanggapan: Cepat merespons sapaan, pertanyaan, maupun permintaan pelanggan tanpa menunda-nunda.
- Keandalan: Melayani sesuai janji, akurat, dan dapat dipercaya.
- Inisiatif: Proaktif membantu sebelum diminta, menawarkan informasi tambahan, dan mencari cara agar pelayanan lebih baik.
- Konsistensi: Memberikan kualitas layanan yang sama baiknya kepada siapa saja, kapan saja, tanpa membedakan.

5. Dimensi Hasil & Dampak

- kepuasan: Mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan.
- Membangun loyalitas: Menciptakan pengalaman positif sehingga pelanggan kembali dan merekomendasikan layanan kepada orang lain.

- Menjaga citra positif: Menjadi perwakilan yang baik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga/perusahaan.

DESAIN PEMBELAJARAN

A. CAPAIAN PEMBELAJARAN (CP) NOMOR : 32 TAHUN 2024

Pada akhir Fase F, Peserta didik di kelas XI mampu memahami konsep deep learning, menganalisis penerapannya dalam pelayanan pelanggan, serta merancang solusi sederhana berbasis teknologi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sesuai prinsip pelayanan prima. Fase F berdasarkan elemen adalah sebagai berikut.

Elemen	Capaian Pembelajaran
Aspek Sikap & Nila	Peserta didik diharapkan mampu: • Menunjukkan sikap ramah, sopan, santun, dan menghargai setiap pelanggan dengan tulus. • Mengutamakan kepentingan dan kenyamanan pelanggan di atas kepentingan pribadi. • Menjaga etika, integritas, dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas pelayanan. • Mengendalikan emosi, bersabar, dan bersikap empati saat menghadapi berbagai karakter maupun keluhan pelanggan. • - Menunjukkan kedisiplinan, kerapian, dan kebanggaan sebagai pemberi layanan.
Aspek Pengetahuan	Peserta didik diharapkan mampu: • Menjelaskan konsep, prinsip, dan pentingnya pelayanan prima bagi keberlangsungan usaha/lembaga. • Mengidentifikasi kebutuhan, harapan, dan berbagai tipe karakter pelanggan. • Menjelaskan standar kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik). • Menguraikan prosedur layanan, kebijakan, serta informasi lengkap produk/jasa yang ditawarkan. • Menjelaskan teknik komunikasi efektif dan langkah-langkah penanganan keluhan pelanggan.
Aspek Keterampilan	Peserta didik diharapkan mampu: 6. Berkomunikasi efektif: Berbicara jelas, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, mendengarkan secara aktif, dan menampilkan bahasa tubuh yang mendukung keramahan. 7. Melayani sesuai standar: Memberikan pelayanan yang cepat, tepat,

	akurat, dan konsisten sesuai prosedur. 8. Menangani keluhan & masalah: Merespons komplain dengan tenang, mencari solusi terbaik, dan menyelesaikan konflik agar pelanggan puas. 9. Beradaptasi: Menyesuaikan cara pelayanan dengan berbagai karakter dan situasi pelanggan yang beragam. 10. Membangun hubungan: Menciptakan interaksi positif yang membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan jangka panjang. 11. - Menampilkan citra diri: Berpenampilan rapi, bersih, dan berperilaku profesional sesuai standar perusahaan.
--	---

B. LINTAS DISIPLIN ILMU YANG RELEVAN

1. Ilmu Komunikasi

Paling utama dan mendasari:

1. Komunikasi efektif, verbal & non-verbal
2. Mendengarkan aktif, teknik bertanya
3. Komunikasi persuasif, negosiasi, dan penanganan konflik
4. Etika berbicara dan budaya komunikasi

2. Psikologi

Memahami sisi manusia dalam berinteraksi:

1. Psikologi pelanggan: Perilaku, kebutuhan, motivasi, dan emosi pelanggan
2. Psikologi kepribadian: Mengenali berbagai tipe karakter untuk menyesuaikan cara melayani
3. Pengendalian emosi: Mengelola stres, kesabaran, dan empati petugas layanan
4. Psikologi pelayanan: Cara menciptakan pengalaman positif dan rasa dihargai

3. Manajemen

Melihat pelayanan sebagai bagian dari sistem organisasi:

1. Manajemen pemasaran: Orientasi pelanggan, kepuasan, dan loyalitas
2. Manajemen kualitas: Standar layanan, prosedur baku, dan pengendalian mutu
3. Manajemen operasional: Alur proses layanan, kecepatan, dan efisiensi
4. Perilaku organisasi: Kerjasama tim dan budaya pelayanan di lingkungan kerja

4. Sosiologi & Antropologi

Pelayanan dalam konteks masyarakat dan perbedaan:

1. Nilai, norma, dan etika sosial dalam berinteraksi

2. Perbedaan budaya, adat istiadat, dan latar belakang pelanggan
3. Sikap toleransi dan penghargaan terhadap keberagaman
4. Hubungan sosial dan tata krama dalam bermasyarakat

5. Bahasa & Sastra

Mendukung kejelasan dan kesopanan berkomunikasi:

1. Penggunaan bahasa yang baik, benar, santun, dan mudah dipahami
2. Pemilihan kata yang tepat dan tidak menyinggung
3. Penulisan pesan layanan, surat, atau komunikasi tertulis yang efektif

6. Etika & Profesi

Menegakkan standar perilaku petugas

1. Kode etik profesi dan tanggung jawab moral
2. Integritas, kejujuran, dan kerahasiaan informasi
3. Tata krama, penampilan, dan sikap profesional

7. Matematika Dasar & Teknologi Informasi

Pendukung operasional layanan:

1. Perhitungan sederhana, ketelitian, dan keakuratan data transaksi
2. Penggunaan perangkat lunak, sistem informasi layanan, dan alat bantu komunikasi

8. Kesehatan & Kebugaran

Mendukung kinerja petugas layanan:

1. Kebersihan diri, kerapian, dan penampilan sehat
2. Manajemen stres dan stamina dalam bekerja melayani seharian

C. TUJUAN PEMBELAJARAN

1. Tujuan Umum

Peserta didik menguasai kompetensi utuh (sikap, pengetahuan, dan keterampilan) untuk melaksanakan pelayanan prima secara profesional, tulus, dan berkualitas guna menciptakan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

2. Tujuan Khusus

Setelah mengikuti proses pembelajaran, peserta didik mampu:

1. Aspek Sikap

1. Menunjukkan sikap ramah, sopan, tulus, dan menghargai pelanggan.
2. Mengutamakan kepentingan pelanggan serta menerapkan etika dan tanggung jawab kerja.
3. Mengendalikan emosi, bersikap sabar, dan empati dalam berbagai situasi pelayanan.

4. Menampilkan kedisiplinan dan kebanggaan sebagai petugas layanan.

2. Aspek Pengetahuan

1. Menjelaskan konsep, prinsip, dan standar kualitas pelayanan prima.
2. Mengidentifikasi kebutuhan, harapan, dan karakteristik berbagai tipe pelanggan.
3. Menguraikan informasi produk/jasa, prosedur layanan, dan teknik komunikasi efektif.
4. Menjelaskan langkah-langkah sistematis penanganan keluhan dan masalah pelanggan.

3. Aspek Keterampilan

1. mempraktikkan komunikasi lisan, tulisan, dan bahasa tubuh yang santun dan efektif.
2. Melaksanakan tahapan pelayanan sesuai standar dengan cepat, tepat, dan akurat.
3. Menerapkan cara menangani keluhan serta mencari solusi yang memuaskan pelanggan.
4. Menyesuaikan gaya pelayanan dengan keragaman karakter dan situasi pelanggan.
5. Menampilkan penampilan dan perilaku yang mendukung citra profesional organisasi.

6. Tujuan Akhir

Peserta didik dapat melaksanakan tugas pelayanan secara mandiri maupun berkelompok, menghasilkan pengalaman layanan yang memenuhi harapan pelanggan, serta menjaga citra positif lembaga/perusahaan.

D. TOPIK PEMBELAJARAN KONTEKSTUAL

1. Konsep Pelayanan Prima dalam Kehidupan Nyata

1. Pelayanan yang kita alami sehari-hari (di warung, pasar, sekolah, puskesmas, kantor pelayanan)
2. Perbedaan pelayanan biasa, kurang baik, dan pelayanan prima
3. Mengapa pelanggan pindah ke tempat lain dan memilih kembali
4. Peran kita sebagai "wajah" lembaga/perusahaan

2. Mengenali Siapa Pelanggan Kita

1. Pelanggan internal (rekan kerja, bagian lain) dan pelanggan eksternal (masyarakat, pembeli)
2. Mengetahui kebutuhan, harapan, dan keinginan pelanggan di lingkungan sekitar
3. Karakteristik pelanggan beragam: anak-anak, orang tua, orang asing, orang terburu-buru

4. Pelanggan dalam konteks budaya dan adat istiadat setempat
3. Sikap dan Etika Pelayanan Sesuai Nilai Lokal & Profesional
 1. Tata krama, sapaan, dan penghormatan sesuai budaya setempat
 2. Sikap tulus, ramah, sabar, dan menghargai tanpa membedakan
 3. Menjaga penampilan, kebersihan, dan kerapian di tempat kerja
 4. Integritas, kejujuran, dan tanggung jawab saat melayani
4. Komunikasi Efektif dalam Situasi Nyata
 1. Sapaan pembuka, penjelasan, dan penutup yang sopan sesuai situasi
 2. Komunikasi dengan orang tua, orang asing, maupun yang memiliki perbedaan latar belakang
 3. Mendengarkan keluhan dan pertanyaan tanpa memotong pembicaraan
 4. Bahasa tubuh yang mendukung keramahan (senyum, tatapan mata, sikap tubuh)
 5. Komunikasi melalui telepon, pesan singkat, atau media sosial
5. Standar Pelayanan dan Penerapannya
 1. Ciri layanan yang memuaskan: cepat, tepat, ramah, dan akurat
 2. Menjalankan prosedur layanan tanpa membuat pelanggan kesulitan
 3. Memberikan informasi produk/jasa yang jelas dan tidak menipu
 4. Menjaga keandalan dan janji yang disampaikan kepada pelanggan
6. Menangani Masalah dan Keluhan Pelanggan
 1. Menghadapi pelanggan yang marah, kecewa, atau menuntut
 2. Langkah menenangkan situasi dan mencari solusi yang adil
 3. Mengakui kesalahan, meminta maaf dengan tulus, dan memperbaikinya
 4. Mengubah keluhan menjadi kepercayaan kembali pelanggan
7. Beradaptasi dalam Berbagai Situasi Layanan
 1. Melayani saat jam sibuk, saat kurang tenaga, atau kondisi darurat
 2. Melayani pelanggan dengan kebutuhan khusus (lansia, penyandang disabilitas)
 3. Menyesuaikan cara bicara dan cara melayani sesuai karakter pelanggan
 4. Bekerja sama dengan rekan kerja untuk membantu pelanggan
8. Membangun Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan
 1. Hal-hal kecil yang membuat pelanggan merasa dihargai dan ingin kembali
 2. Cara memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan
 3. Menjaga hubungan baik dan memberikan kesan positif setelah transaksi selesai
 4. Dampak pelayanan baik bagi nama baik tempat kerja dan lingkungan sekitar
- Karakteristik Topik Kontekstual Ini:
 1. Menggunakan contoh kasus dari lingkungan sekitar, tempat umum, dan usaha di daerah setempat

2. Melibatkan nilai budaya, tata krama, dan kebiasaan masyarakat setempat
3. Mengarahkan peserta didik untuk mempraktikkan langsung, bermain peran, atau mengamati tempat layanan nyata
4. Mudah dipahami dan diterapkan dalam berbagai jenis pekerjaan maupun kehidupan sosial

E. KERANGKA PEMBELAJARAN

I. IDENTITAS MATA PELAJARAN

Mata Pelajaran: Pelayanan Prima kepada Pelanggan

Fokus : Pembentukan sikap, pengetahuan, dan keterampilan layanan profesional

Relevansi : Berlaku untuk semua bidang usaha, instansi, dan kehidupan sosial

II. DASAR PEMBELAJARAN

1. Tujuan Umum

Membentuk peserta didik yang mampu melayani secara tulus, profesional, dan berkualitas guna menciptakan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

2. Capaian Pembelajaran

- Sikap: Ramah, sopan, empati, beretika, dan berorientasi pelanggan
- Pengetahuan: Menguasai konsep, standar, produk, dan teknik layanan
- Keterampilan: Berkomunikasi efektif, menyelesaikan masalah, dan melayani sesuai standar

3. Lintas Disiplin Ilmu

Komunikasi, Psikologi, Manajemen, Sosiologi, Bahasa, dan Etika Profesi

III. SEKUENSI & RUANG LINGKUP MATERI

Tahap	Topik Utama	Sub Materi
1	Konsep Dasar Pelayanan Kolega	Pengertian, tujuan, manfaat, dan perbedaan layanan biasa vs Kolega
2	Mengenal Pelanggan	kebutuhan, harapan, karakter, dan pelanggan internal-eksternal
3	Sikap & Etika Profesi	Nilai budaya lokal, keramahan, integritas, penampilan, dan pengendalian emosi
4	Komunikasi Efektif	non-verbal, mendengarkan, dan komunikasi dalam berbagai situasi
5	Standar Kualitas Layanan	Keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik
6	Penguasaan Informasi & Prosedur	Produk/jasa, alur layanan, dan

		kebijakan yang berlaku
7	Penanganan Keluhan & Masalah	Langkah penyelesaian, menghadapi pelanggan sulit, dan solusi memuaskan
8	Penerapan Kontekstual & Penguatan	Simulasi, studi kasus nyata, dan membangun loyalitas pelanggan

IV. PENDEKATAN & METODE PEMBELAJARAN

- Pendekatan: Kontekstual (menghubungkan dengan kehidupan nyata/lingkungan sekitar)

- Metode:

- ✓ Ceramah interaktif & diskusi kelompok
- ✓ Bermain peran / simulasi situasi layanan
- ✓ Studi kasus dari lingkungan sekitar
- ✓ Observasi langsung ke tempat layanan
- ✓ Praktik mandiri & umpan balik

V. ALOKASI WAKTU

(Disesuaikan kebutuhan)

1. Pembahasan konsep: 30%
2. Diskusi & analisis kasus: 20%
3. Praktik & simulasi: 50%

VI. SISTEM PENILAIAN

Menilai keseimbangan kompetensi:

1. Sikap & Karakter: Pengamatan saat berinteraksi, kedisiplinan, dan etika
2. Pengetahuan: Tes lisan/tulis, ringkasan materi, dan pemahaman kasus
3. Keterampilan: Penilaian hasil praktik, simulasi layanan, dan penyelesaian masalah

VII. PRINSIP PENGEMBANGAN

- Berpusat pada peserta didik
- Mengutamakan praktik lebih banyak daripada teori
- Mengintegrasikan nilai budaya dan kearifan lokal setempat
- Fleksibel diterapkan di berbagai jenis lembaga/organisasi

F. LANGKAH-LANGKAH PEMBELAJARAN BERDIFERENSIASI

TAHAP 1: PEMAHAMAN DASAR & KONSEP (2 JP)

Tujuannya: Memastikan peserta paham definisi, tujuan, dan nilai dasar pelayanan prima.

1. Definisi Pelayanan Prima: Memahami arti "prima" (terbaik, unggul), perbedaan layanan biasa vs layanan prima, serta makna "pelanggan adalah raja/mitra".
2. Konsep Pelanggan: Mengetahui jenis pelanggan (internal & eksternal), harapan vs kebutuhan pelanggan, dan dampak layanan terhadap keberlangsungan usaha.
3. Prinsip Dasar: Menguasai prinsip utama seperti Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun, serta prinsip 3A (Attitude, Attention, Action) atau 5S.
4. Manfaat Pelayanan Prima: Memahami keuntungan bagi diri sendiri, tim, dan organisasi (loyalitas, citra positif, keunggulan bersaing).

TAHAP 2: PENGEMBANGAN SIKAP & MENTALITAS

Tujuannya: mengubah pola pikir dan membangun karakter pelayan yang tangguh.

1. Membangun pola pikir positif: mengubah pandangan "melayani adalah beban" menjadi "melayani adalah kebanggaan dan peluang".
2. Pengelolaan emosi: belajar mengendalikan emosi diri sendiri saat menghadapi situasi sulit, serta tidak membawa masalah pribadi ke tempat kerja.
3. Empati & kepedulian: melatih kemampuan menempatkan diri di posisi pelanggan, memahami perasaan, dan mendengarkan dengan tulus.
4. Profesionalisme: menanamkan tanggung jawab, kejujuran, dan komitmen untuk memberikan yang terbaik dalam setiap interaksi.

Tahap 3: penguasaan keterampilan teknis & komunikasi

Tujuannya: melengkapi peserta dengan kemampuan nyata saat berinteraksi.

1. Komunikasi efektif:
 - komunikasi verbal: nada bicara jelas, ramah, bahasa yang mudah dimengerti.
 - komunikasi non-verbal: kontak mata, bahasa tubuh, penampilan rapi dan sopan.
 - keterampilan mendengar aktif tanpa memotong pembicaraan.

2. Penanganan keluhan & masalah:

- langkah menghadapi pelanggan marah/kecewa (tetap tenang, meminta maaf, mencari solusi).
- teknik penyelesaian masalah sesuai wewenang dan prosedur.

3. Pengetahuan produk/layanan: menguasai informasi lengkap agar bisa menjawab pertanyaan pelanggan dengan akurat.

4. Keterampilan tambahan: kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, dan kepekaan terhadap kebutuhan pelanggan.

Tahap 4: simulasi, praktik & pengalaman nyata

Tujuannya: menguji kemampuan dalam situasi menyerupai dunia nyata.

1. Role play: memperagakan berbagai skenario (menyambut tamu, melayani komplain, menolak permintaan dengan sopan).
2. Studi kasus: menganalisis contoh kejadian nyata, mencari solusi terbaik, dan mendiskusikan kesalahan yang mungkin terjadi.
3. Praktik langsung: menerapkan standar pelayanan di lingkungan kerja sehari-hari dengan bimbingan mentor.
4. Umpan balik: menerima masukan dari rekan, mentor, atau pelanggan untuk perbaikan diri.

Tahap 5: evaluasi, penguatan & pembiasaan

Tujuannya: memastikan pelayanan prima menjadi kebiasaan dan budaya.

1. Evaluasi hasil belajar: mengukur pemahaman materi dan kualitas penerapan sikap serta keterampilan.
2. Penguatan positif: memberikan apresiasi kepada yang sudah melaksanakan dengan baik, berbagi kisah sukses pelayanan.
3. Pembiasaan berkelanjutan: melakukan refleksi harian/mingguan, mengingat kembali standar layanan, dan memperbaiki kekurangan.
4. Pemantauan berkala: melakukan evaluasi kinerja layanan secara berkala agar kualitas tidak menurun.

□ inti dari "deep learning" di sini:

Bukan sekadar menghafal teori, tetapi memahami makna di balik setiap tindakan, merasakan pentingnya pelayanan dari hati, dan menjadikannya perilaku alami yang dilakukan tanpa paksaan.

KEGIATAN PENDAHULUAN

1. PEMBUKAAN & SALAM

- Pembuka menyapa seluruh peserta dengan ramah dan hangat.
- menyampaikan salam pembuka sesuai kebiasaan/lingkungan kerja.

2. Pengecekan kehadiran & kondisi peserta

- memastikan semua peserta hadir dan dalam kondisi siap belajar.
- mengajak peserta menata tempat duduk agar nyaman dan kondusif.

3. Ice breaking / pemanasan

- contoh: permainan sederhana atau tanya jawab ringan: "siapa yang hari ini sudah menyapa orang dengan senyum?"
- tujuannya mencairkan suasana, menghilangkan kekakuan, dan membangun semangat kebersamaan.

4. Penyampaian latar belakang & tujuan pembelajaran

- menjelaskan mengapa pelayanan prima sangat penting bagi diri, tim, dan organisasi.
- menyampaikan apa yang akan dipelajari dan dicapai peserta di sesi ini.
- menjelaskan arti "deep learning" di sini: bukan sekadar tahu teori, tapi merasakan, memahami, dan mengubah perilaku dari hati.

5. Kesepakatan aturan belajar

- bersama peserta menyepakati aturan sederhana: saling menghargai, berani bertanya, aktif berpartisipasi, dan siap berlatih.

KEGIATAN INTI: PELAYANAN KOLEGA KEPADA PELANGGAN

(fokus: peran kolega sebagai ujung tombak, bekerja sama, dan memberi layanan tulus sebagai satu tim)

□ BAGIAN 1: PERAN KOLEGA & KESATUAN TIM DALAM MELAYANI

Tujuan: memahami bahwa setiap kolega adalah "wajah" organisasi, dan kebersamaan menentukan kualitas layanan

1. PEMAPARAN KONSEP

- posisi kolega sebagai orang yang berinteraksi langsung dengan pelanggan
- prinsip: "satu tim, satu layanan, satu kualitas" — kesalahan satu kolega terasa sebagai kesalahan seluruh tim
- hubungan kolega dengan pelanggan: bukan sekadar transaksi, tapi mitra yang dilayani dengan tulus
- dampak sikap dan tindakan kolega terhadap kepercayaan pelanggan

2. DISKUSI REFLEKTIF

- "apa yang pelanggan harapkan dari kita sebagai rekan yang melayani?"
- "bagaimana jika ada kolega yang melayani kurang baik? Apa dampaknya bagi kita semua?"

□ BAGIAN 2: SIKAP KOLEGA DALAM MELAYANI

Tujuan: membangun karakter kolega yang siap melayani dan saling mendukung

1. SIKAP DASAR KOLEGA

- Menerapkan 5s & 3a dengan tulus, bukan sekadar prosedur

- sigap dan peka: langsung menyambut atau menawarkan bantuan saat melihat pelanggan, meski bukan bagian tugas utama
- tidak saling lempar tanggung jawab: "ini bukan tugas saya" dilarang, melainkan arahkan atau bantu hubungkan dengan kolega yang tepat

2. SALING DUKUNG ANTAR KOLEGA

- melengkapi layanan rekan kerja: jika ada yang terlewat, kolega lain membantu menyempurnakan
- menjaga nama baik tim: tidak membicarakan keburukan kolega di hadapan pelanggan
- menjaga emosi bersama: tetap tenang dan profesional meski rekan sedang lelah atau menghadapi situasi sulit

□ BAGIAN 3: KETERAMPILAN PRAKTIS KOLEGA SAAT MELAYANI

Tujuan: menguasai cara melayani dengan baik dan bekerja sama dengan rekan

1. Komunikasi kolega dengan pelanggan

- menyapa dengan ramah, mengenalkan diri jika perlu, dan meyakinkan pelanggan siap membantu
- menjawab pertanyaan dengan jelas; jika tidak tahu: "mohon tunggu sebentar, saya akan tanyakan kepada rekan saya yang lebih menguasai hal ini" — tidak memberi janji atau info salah
- bahasa tubuh terbuka, senyum tulus, dan nada bicara yang meyakinkan

2. Pelayanan bersama kolega

- cara menyerahkan pelanggan ke rekan kerja dengan sopan: menyampaikan maksud kepada pelanggan, lalu memperkenalkan rekan tersebut
- membantu pelanggan yang dilayani rekan jika sedang sibuk atau butuh dukungan

3. Penanganan situasi bersama

- jika pelanggan komplain ke satu kolega: rekan lain hadir untuk membantu mencari solusi, bukan menyalahkan

- menjaga kesatuan informasi: semua kolega menyampaikan aturan dan kebijakan yang sama kepada pelanggan

□ **BAGIAN 4: SIMULASI & PRAKTIK ANTAR KOLEGA**

Tujuan: melatih kerja sama dan kesiapan kolega dalam situasi nyata

1. Studi kasus tim

- contoh: pelanggan bertanya hal yang tidak anda kuasai; antrean panjang dan rekan anda butuh bantuan; pelanggan kecewa atas layanan kolega lain.
- diskusi: apa yang harus dilakukan bersama agar pelanggan tetap puas?

2. Role play berpasangan/berkelompok

- skenario 1: anda sedang sibuk, kolega membantu menyambut pelanggan yang datang
- skenario 2: pelanggan minta diarahkan ke rekan lain, cara menyampaikan dengan sopan dan meyakinkan
- skenario 3: menangani pelanggan yang kecewa karena info dari kolega sebelumnya

3. Evaluasi & umpan balik tim

- saling memberi masukan: apa yang sudah baik dari cara melayani rekan, dan apa yang bisa diperbaiki bersama
- menyepakati cara kerja sama yang lebih nyaman dan baik untuk pelanggan ke depannya

✦inti pembelajaran

Pelayanan kolega kepada pelanggan akan terasa prima jika dilakukan dengan semangat kebersamaan: tidak ada "urusan orang lain", semua adalah tanggung jawab tim untuk memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan.

KEGIATAN PENUTUP PEMBELAJARAN: PELAYANAN KOLEGA KEPADA PELANGGAN

(Durasi: 10–15 menit | fokus: penguatan tim, komitmen nyata, dan penerapan sehari-hari)

1. Refleksi & kesimpulan bersama

- fasilitator merangkum inti materi: pelayanan adalah tanggung jawab satu tim, tidak ada "bukan tugas saya", sikap satu kolega adalah gambaran seluruh tim di mata pelanggan, dan kebersamaan melahirkan layanan prima.
- mengajak 2–3 peserta berbagi: "satu hal paling berharga yang saya pelajari tentang bekerja sama melayani pelanggan adalah..."
- menegaskan kembali: layanan yang tulus dan seragam dari setiap kolega membuat pelanggan merasa dihargai dan percaya pada organisasi.

2. Penyatuan komitmen tim

- membaca kesepakatan bersama secara lantang:
 - ✓kami saling bantu dan dukung dalam melayani setiap pelanggan
 - ✓kami tidak saling lempar tanggung jawab
 - ✓kami menjaga nama baik rekan kerja dan organisasi di hadapan siapa pun
 - ✓kami memberikan layanan yang sama baiknya, tulus, dan profesional setiap saat
- peserta menyepakati bersama dan saling memberi isyarat semangat sebagai tanda kesepakatan.

3. Rencana tindak lanjut & umpan balik

- menyampaikan harapan: materi ini tidak sekadar dipahami, tapi dipraktikkan mulai hari ini di setiap interaksi dengan pelanggan maupun sesama rekan kerja.
- memberikan apresiasi atas partisipasi, semangat, dan kerja sama seluruh peserta selama kegiatan berlangsung.
- membuka kesempatan terakhir: "apakah ada pertanyaan, masukan, atau hal yang ingin didiskusikan lebih lanjut?"

4. Salam penutup

- mengucapkan terima kasih dan harapan agar tim semakin kompak dalam melayani.
- menutup dengan salam pembuka layanan dan seruan semangat bersama:
"siap melayani dengan hati, kompak sebagai satu tim!"
- diakhiri dengan doa bersama sesuai kebiasaan atau aturan tempat kerja .

G. ASESMEN PEMBELAJARAN

Asesmen Pembelajaran: Pelayanan Kolega kepada Pelanggan

(Mengukur pemahaman, sikap, keterampilan, dan komitmen kerja sama tim)

□ Tujuan Asesmen

Memastikan peserta mampu:

- ✓ Memahami peran kolega sebagai bagian dari tim layanan
- ✓ Menerapkan sikap dan cara berkomunikasi yang tepat bersama rekan maupun pelanggan
- ✓ Menyelesaikan situasi dengan prinsip saling dukung, tidak saling lempar tugas
- ✓ Berkomitmen menjaga kualitas layanan yang seragam sebagai satu tim

□ Jenis & Langkah Asesmen

1. Asesmen Pemahaman Konsep (Tertulis/Lisan)

Waktu: 5–7 menit

Contoh pertanyaan:

1. Apa arti prinsip "satu tim, satu layanan" bagi pelayanan kepada pelanggan?
2. Apa yang sebaiknya Anda katakan jika pelanggan meminta bantuan yang bukan tugas utama Anda?
3. Mengapa kita tidak boleh membicarakan kesalahan atau keburukan kolega di hadapan pelanggan?
4. Sebutkan 3 cara saling mendukung antar kolega saat sedang ramai melayani!

2. Asesmen Sikap & Komitmen

Diamati selama kegiatan berlangsung

Indikator penilaian:

- Aktif berpartisipasi dan menghargai pendapat rekan
- Menunjukkan kesadaran akan pentingnya kerja sama tim

- Bersedia mengakui kekurangan dan menerima masukan demi perbaikan layanan
- Menyetujui kesepakatan tidak berkata "bukan tugas saya" kepada pelanggan

3. Asesmen Keterampilan Praktik (Simulasi/Role Play)

Waktu: 10–15 menit | Dinilai berpasangan/berkelompok

Kriteria Penilaian (Skala 1–4):

NO	Kriteria Penilaian	Skor
1	Menyambut pelanggan dengan ramah, sopan, dan sikap terbuka	
2	Tidak menolak atau melempar tanggung jawab; membantu atau mengarahkan ke kolega dengan sopan	
3	Cara menyerahkan/memperkenalkan pelanggan ke rekan kerja dilakukan dengan jelas dan meyakinkan	
4	Menjaga kesatuan informasi dan nama baik tim di hadapan pelanggan	
5	Menunjukkan sikap saling bantu dan sigap saat rekan membutuhkan dukungan	

4. Asesmen Rencana Tindak Lanjut

Tertulis singkat

Peserta menuliskan 2 hal yang akan mulai lakukan dan 1 hal yang tidak akan lakukan lagi dalam melayani bersama kolega, mulai hari ini di tempat kerja.

5. Keterangan Hasil

- **Tuntas:** Jika peserta mencapai skor minimal 75% dan menunjukkan sikap kerja sama yang baik
- **Perlu Pendampingan:** Jika masih ada kesulitan pada poin arahan pelanggan atau sikap saling dukung, akan diberikan bimbingan tambahan dari mentor

PROGRAM TAHUNAN (PROTA)
MATA PELAJARAN PELAYANAN KOLEGA KEPADA PELANGGAN

Nama Sekolah : SMK NEGERI 1 KUTACANE
Nama Penyusun : DINA APRILIA.SE
Mata Pelajaran : Pelayanan Kolega Kepada Pelanggan
Tahun penyusunan : 2026 / 2027

CAPAIAN PEMBELAJARAN PELAYANAN KOLEGA KEPADA PELANGGAN FASE F

. CAPAIAN PEMBELAJARAN (CP) NOMOR : 32 TAHUN 2024

Pada akhir Fase F, Peserta didik di kelas XI mampu memahami konsep deep learning, menganalisis penerapannya dalam pelayanan pelanggan, serta merancang solusi sederhana berbasis teknologi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sesuai prinsip pelayanan prima. Fase F berdasarkan elemen adalah sebagai berikut.

Elemen	Capaian Pembelajaran
Aspek Sikap & Nilai	Peserta didik diharapkan mampu: • Menunjukkan sikap ramah, sopan, santun, dan menghargai setiap pelanggan dengan tulus. • Mengutamakan kepentingan dan kenyamanan pelanggan di atas kepentingan pribadi. • Menjaga etika, integritas, dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas pelayanan. • Mengendalikan emosi, bersabar, dan bersikap empati saat menghadapi berbagai karakter maupun keluhan pelanggan. • - Menunjukkan kedisiplinan, kerapian, dan kebanggaan

	sebagai pemberi layanan.
Aspek Pengetahuan	Peserta didik diharapkan mampu: • Menjelaskan konsep, prinsip, dan pentingnya pelayanan prima bagi keberlangsungan usaha/lembaga. • Mengidentifikasi kebutuhan, harapan, dan berbagai tipe karakter pelanggan. • Menjelaskan standar kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik). • Menguraikan prosedur layanan, kebijakan, serta informasi lengkap produk/jasa yang ditawarkan. • Menjelaskan teknik komunikasi efektif dan langkah-langkah penanganan keluhan pelanggan.
Aspek Keterampilan	Peserta didik diharapkan mampu: 12. Berkomunikasi efektif: Berbicara jelas, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, mendengarkan secara aktif, dan menampilkan bahasa tubuh yang mendukung keramahan. 13. Melayani sesuai standar: Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat, dan konsisten sesuai prosedur. 14. Menangani keluhan & masalah: Merespons komplain dengan tenang, mencari solusi terbaik, dan menyelesaikan konflik agar pelanggan puas. 15. Beradaptasi: Menyesuaikan cara pelayanan dengan berbagai karakter dan situasi pelanggan yang beragam. 16. Membangun hubungan: Menciptakan interaksi positif yang membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan jangka panjang. 17. - Menampilkan citra diri: Berpenampilan rapi, bersih, dan berperilaku profesional sesuai standar perusahaan.

No	TUJUAN PEMBELAJARAN (TP)	MATERI	Alokasi Waktu
SEMESTER 1			
1	A. Ruang Lingkup Pelayanan Kolega B. Prinsip Pelayanan Kolega C. Konsep Pelayanan Kolega D. Unsur Pelayanan Kolega E. Pedoman, Prosedur, dan aturan kerja	PELAYANAN KOLEGA KEPADA PELANGGAN	6 JP

CADANGAN JAM PELAJARAN			JP
JUMLAH JAM PELAJARAN			138 JP

**Mengetahui,
Kepala Sekolah**

**Kutacane, 13 Juli 2026
Guru Mata Pelajaran**

**(SABRI, S.Pd)
NIP. 196903101998011001**

**(DINA APRILIA.SE)
NIP. 199504272026212003**

**KRITERIA KETERCAPAIAN TUJUAN PEMBELAJARAN (KKTP)
MATA PELAJARAN PELAYANAN KOLEGA KEPADA PELANGGAN**

Satuan Pendidikan : SMK NEGERI 1 KUTACANE

Mata Pelajaran : Pelayanan Kolega Kepada Pelanggan
Kelas / Semester : XI (Sebelas) / 1
Tahun Penyusunan : 2026 / 2027

CAPAIAN PEMBELAJARAN Pelayanan Kolega Kepada Pelanggan FASE F

Pada akhir Fase F, Peserta didik di kelas XI mampu memahami konsep deep learning, menganalisis penerapannya dalam pelayanan pelanggan, serta merancang solusi sederhana berbasis teknologi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sesuai prinsip pelayanan prima. Fase F berdasarkan elemen adalah sebagai berikut.

Elemen	Capaian Pembelajaran
Aspek Sikap & Nila	Peserta didik diharapkan mampu: • Menunjukkan sikap ramah, sopan, santun, dan menghargai setiap pelanggan dengan tulus. • Mengutamakan kepentingan dan kenyamanan pelanggan di atas kepentingan pribadi. • Menjaga etika, integritas, dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas pelayanan. • Mengendalikan emosi, bersabar, dan bersikap empati saat menghadapi berbagai karakter maupun keluhan pelanggan. • - Menunjukkan kedisiplinan, kerapian, dan kebanggaan sebagai pemberi layanan.
Aspek Pengetahuan	Peserta didik diharapkan mampu: • Menjelaskan konsep, prinsip, dan pentingnya pelayanan prima bagi keberlangsungan usaha/lembaga. • Mengidentifikasi kebutuhan, harapan, dan berbagai tipe karakter pelanggan. • Menjelaskan standar kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik). • Menguraikan prosedur layanan, kebijakan, serta informasi lengkap produk/jasa yang ditawarkan. • Menjelaskan teknik komunikasi efektif dan langkah-langkah penanganan keluhan pelanggan.
Aspek Keterampilan	Peserta didik diharapkan mampu: 18. Berkomunikasi efektif: Berbicara jelas, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, mendengarkan secara aktif, dan menampilkan bahasa tubuh yang mendukung keramahan.

	19. Melayani sesuai standar: Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat, dan konsisten sesuai prosedur. 20. Menangani keluhan & masalah: Merespons komplain dengan tenang, mencari solusi terbaik, dan menyelesaikan konflik agar pelanggan puas. 21. Beradaptasi: Menyesuaikan cara pelayanan dengan berbagai karakter dan situasi pelanggan yang beragam. 22. Membangun hubungan: Menciptakan interaksi positif yang membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan jangka panjang. 23. - Menampilkan citra diri: Berpenampilan rapi, bersih, dan berperilaku profesional sesuai standar perusahaan.
--	--

No	TUJUAN PEMBELAJARAN (TP)	MATERI	Alokasi Waktu
SEMESTER 1			
1	A. Ruang Lingkup Pelayanan Kolega B. Prinsip Pelayanan Kolega C. Konsep Pelayanan Kolega D. Unsur Pelayanan Kolega E. Pedoman, Prosedur, dan aturan kerja	PELAYANAN KOLEGA KEPADA PELANGGAN	6 JP
CADANGAN JAM PELAJARAN			JP
JUMLAH JAM PELAJARAN			138 JP

Interval Nilai		Kriteria	Intervensi
1	0-40%	Belum Tuntas	Remedial diseluruh bagian
2	41-60%	Belum Tuntas	Remedial dibagian yang diperlukan
3	61-80%	Sudah Tuntas	Tidak perlu remedial
4	81-100%	Sudah Tuntas	Diberikan pengayaan

Mengetahui,
Kepala Sekolah

Kutacane, 13 Juli 2026
Guru Mata Pelajaran

(SABRI, S.Pd)

NIP. 196903101998011001

(DINA APRILIA.SE)

NIP. 199504272026212003