KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA
2023

BUKU PANDUAN GURU

DASAR-DASAR PEMASARAN

Nunuk Budi Kartiningsih
Aris Purwantinah

SMK/MAK KELAS X

Hak Cipta pada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia
Dilindungi Undang-Undang

Penafian: Buku ini disiapkan oleh Pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan buku pendidikan yang bermutu, murah, dan merata sesuai dengan amanat dalam UU No. 3 Tahun 2017. Buku ini disusun dan ditelaah oleh berbagai pihak di bawah koordinasi Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. Buku ini merupakan dokumen hidup yang senantiasa diperbaiki, diperbarui, dan dimutakhirkan sesuai dengan dinamika kebutuhan dan perubahan zaman. Masukan dari berbagai kalangan yang dialamatkan kepada penulis atau melalui alamat surel buku@kemdikbud.go.id diharapkan dapat meningkatkan kualitas buku ini.

Buku Panduan Guru Dasar-Dasar Pemasaran
untuk SMK/MAK Kelas X

Penulis
Nunuk Budi Kartiningsih
Aris Purwantinah

Penelaah
Usep Suhud
Lili Adi Wibowo

Penyelia/Penyelaras
Supriyatno
Wijanarko
Firman A. Bangun
Awaliyah Nurina Utami Umri

Kontributor
Selvilia
Umar Said

Ilustrator
Andini Aulia Shakina

Editor
Kinkin Suartini

Desainer
Imee Amiatun

Penerbit
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi

Dikeluarkan oleh:
Pusat Perbukuan
Kompleks Kemdikbudristek Jalan RS. Fatmawati, Cipete, Jakarta Selatan
https://buku.kemdikbud.go.id

Cetakan Pertama, 2023
ISBN 978-623-194-575-4 (PDF)

Isi buku ini menggunakan huruf Noto Serif 10/14pt., Steve Matteson
xii, 276 hlm.: 17,6 × 25 cm.

Kata Pengantar

Pusat Perbukuan; Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan; Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi memiliki tugas dan fungsi mengembangkan buku pendidikan pada satuan Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah, termasuk Pendidikan Khusus. Buku yang dikembangkan saat ini mengacu pada Kurikulum Merdeka. Kurikulum ini memberikan keleluasaan bagi satuan/program pendidikan dalam mengimplementasikan kurikulum dengan prinsip diversifikasi sesuai dengan kondisi satuan pendidikan, potensi daerah, dan peserta didik.

Pemerintah dalam hal ini Pusat Perbukuan mendukung implementasi Kurikulum Merdeka di satuan pendidikan dengan mengembangkan buku siswa dan buku panduan guru sebagai buku teks utama. Buku ini dapat menjadi salah satu referensi atau inspirasi sumber belajar yang dapat dimodifikasi, dijadikan contoh, atau rujukan dalam merancang dan mengembangkan pembelajaran sesuai karakteristik, potensi, dan kebutuhan peserta didik. Adapun acuan penyusunan buku teks utama adalah Keputusan Kepala Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan Nomor 033/H/KR/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 008/H/KR/2022 tentang Capaian Pembelajaran pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Jenjang Pendidikan Menengah pada Kurikulum Merdeka.

Sebagai dokumen hidup, buku ini tentu dapat diperbaiki dan disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan keilmuan dan teknologi. Oleh karena itu, saran dan masukan dari para guru, peserta didik, orang tua, dan masyarakat sangat dibutuhkan untuk pengembangan buku ini di masa yang akan datang. Pada kesempatan ini, Pusat Perbukuan menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan buku ini, mulai dari penulis, penelaah, editor, ilustrator, desainer, dan kontributor terkait lainnya. Semoga buku ini dapat bermanfaat khususnya bagi peserta didik dan guru dalam meningkatkan mutu pembelajaran.

Jakarta, Maret 2023
Kepala Pusat,

Supriyatno
NIP 196804051988121001

Prakata

Puji dan syukur penulis panjatkan terhadap Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya Buku Panduan Guru Dasar-Dasar Pemasaran untuk kelas X Sekolah Menengah Kejuruan bisa terealisasi.

Dasar-Dasar Pemasaran merupakan mata pelajaran dasar yang harus dipelajari peserta didik sebelum peserta didik mempelajari mata pelajaran produktif pemasaran yang lainnya. Dasar-Dasar Pemasaran fokus pada kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh tenaga pemasar saat ini. Peserta didik dapat memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap sebagai bekal untuk mempelajari mata pelajaran produktif pemasaran selanjutnya. Peserta didik diharapkan mampu memperoleh Keterampilan *hard skill* dan *soft skill* dalam bidang pemasaran. Dengan kedua Keterampilan tersebut peserta didik mampu menjadi ahli madya dalam bidang pemasaran sesuai dengan kondisi perkembangan terkini.

Pemasaran merupakan ujung tombak suatu usaha, usaha dapat berjalan dengan lancar jika kegiatan pemasaran dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan target yang diharapkan. Kegiatan pemasaran menopong semua lini kegiatan usaha. Dibutuhkan keuletan, kreativitas, kepioniran, kepandaian dan inovasi dalam mempelajari dasar-dasar pemasaran, karena perilaku konsumen dan pasar yang selalu dinamis, selalu berubah sesuai dengan perkembangan zaman.

Penulis mengharapkan buku ini dapat memberikan wawasan dan sumbangan ide untuk pelaksanaan kegiatan pembelejaran agar pelaksanaan pendidikan menjadi lebih berarti khususnya untuk kegiatan pembelajaran Dasar-Dasar Pemasaran kelas X SMK.

Jakarta, Maret 2023

Tim Penulis

Daftar Isi

Kata Pengantar iii
Prakata iv
Daftar Isi v
Daftar Gambar x
Daftar Tabel xi

Panduan Umum 1
A. Pendahuluan 2
B. Capaian Pembelajaran 15
C. Strategi Pembelajaran 25
D. Asesmen 27
E. Penjelasan Komponen Buku Siswa 31
F. Skema Pembelajaran 32

Bab 1 Proses Bisnis 39
A. Pendahuluan 40
B. Apersepsi 40
C. Pertanyaan Pemantik 41
D. Keterampilan Prasyarat 41
E. Penyajian Materi Esensial 41
F. Asesmen Diagnostik 42
G. Panduan Pembelajaran pada Buku Siswa 44
H. Kegiatan Pembelajaran Alternatif 48
I. Pengayaan dan Remedial 54
J. Interaksi dengan Orang Tua/Wali dan Masyarakat 54
K. Asesmen/Penilaian 55
L. Kunci Jawaban 57
M. Refleksi Guru 58
N. Sumber Belajar Utama 58

Bab 2 Perkembangan Pemasaran 59

A. Pendahuluan 60
B. Apersepsi 60
C. Pertanyaan Pemantik 61
D. Keterampilan Prasyarat 61
E. Penyajian Materi Esensial 61
F. Asesmen Diagnostik 62
G. Panduan Pembelajaran pada Buku Siswa 65
H. Kegiatan Pembelajaran Alternatif 69
I. Pengayaan dan Remedial 75
J. Berkomunikasi dengan Orang Tua/Wali di Masyarakat 75
K. Asesmen/Penilaian 76
L. Kunci Jawaban 79
M. Refleksi 80
N. Sumber belajar 80

Bab 3 Perilaku Konsumen 81

A. Pendahuluan 82
B. Apersepsi 82
C. Pertanyaan Pemantik 83
D. Keterampilan Prasyarat 83
E. Penyajian Materi Esensial 83
F. Asesmen Diagnostik 84
G. Panduan Pembelajaran pada Buku Siswa 87
H. Kegiatan Pembelajaran Alternatif 92
I. Pengayaan dan Remedial 98
J. Interaksi dengan Orang Tua/Wali dan Masyarakat 98
K. Asesmen/Penilaian 98
L. Kunci Jawaban Asesmen 102
M. Refleksi 104
N. Sumber Belajar 104

Bab 4 Pemasaran Barang dan Jasa 105

A. Pendahuluan 106
B. Apersepsi 106
C. Pertanyaan Pemantik 107
D. Keterampilan Prasyarat 107
E. Penyajian Materi Esensial..... 107
F. Asesmen Diagnostik 108
G. Panduan Pembelajaran Bab 4 Pemasaran Barang dan Jasa ... 110
H. Kegiatan Pembelajaran Alternatif 116
I. Pengayaan dan Remedial 122
J. Komunikasi dengan Tuan Rumah/Wali Komunitas 122
K. Asesmen/Penilaian 122
L. Kunci Jawaban 126
M. Refleksi 128
N. Sumber Belajar 128

Bab 5 Komunikasi dengan Pelanggan 129

A. Pendahuluan 130
B. Apersepsi 130
C. Pertanyaan Pemantik 131
D. Penyajian Materi Esensial..... 131
E. Keterampilan Prasyarat 131
F. Asesmen Diagnostik 132
G. Panduan Pembelajaran pada Buku Siswa..... 132
H. Kegiatan Pembelajaran Alternatif..... 153
I. Pengayaan dan Remedial..... 153
J. Interaksi dengan Orang Tua/Wali dan Masyarakat 153
K. Asesmen/Penilaian..... 154
L. Kunci Jawaban..... 158
M. Refleksi 158
N. Sumber Belajar Utama..... 158

Bab 6 Pelayanan Prima dalam Penjualan 159

A. Pendahuluan 160
B. Apersepsi 160
C. Pertanyaan Pemantik 160
D. Penyajian Materi Esensial 161
E. Keterampilan Prasyarat 161
F. Asesmen Diagnostik 161
G. Panduan Pembelajaran pada Buku Siswa 162
H. Kegiatan Pembelajaran Alternatif 183
I. Pengayaan dan Remedial 183
J. Interaksi Orang Tua/Wali dan Masyarakat 183
K. Asesmen/Penilaian 184
L. Kunci Jawaban 188
M. Refleksi 188
N. Sumber Belajar Utama 188

Bab 7 Kepuasan Pelanggan 189

A. Pendahuluan 190
B. Apersepsi 190
C. Pertanyaan Pemantik 191
D. Keterampilan Prasyarat 191
E. Penyajian Materi Esensial 191
F. Asesmen Diagnostik 192
G. Panduan Pembelajaran pada Buku Siswa 192
H. Kegiatan Pembelajatan Alternatif 208
I. Pengayaan dan Remedial 208
J. Interaksi dengan Orang Tua/Wali dan Masyarakat 208
K. Asesmen/Penilaian 209
L. Kunci Jawaban 214
M. Refleksi 214
N. Sumber Belajar Utama 214

Bab 8 Profesi Bidang Pemasaran 215
A. Pendahuluan 216
B. Apersepsi 216
C. Pertanyaan Pemantik 216
D. Keterampilan Prasyarat 217
E. Penyajian Materi Esensial 217
F. Asesmen Diagnostik 217
G. Panduan Pembelajaran pada Buku Siswa 218
H. Kegiatan Pembelajaran Alternatif 229
I. Pengayaan dan Remedial 229
J. Interaksi dengan Orang Tua/Wali dan Masyarakat 229
K. Asesmen/Penilaian 229
L. Kunci Jawaban 236
M. Refleksi 236
N. Sumber Belajar Utama 236

Bab 9 Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan Kerja 237
A. Pendahuluan 238
B. Apersepsi 238
C. Pertanyaan Pemantik 239
D. Keterampilan Prasyarat 239
E. Penyajian Materi Esensial 239
F. Asesmen Diagnostik 239
G. Panduan Pembelajaran pada Buku Siswa 239
H. Kegiatan Pembelajaran Alternatif 254
I. Pengayaan dan Remedial 254
J. Interaksi dengan Orang Tua/Wali dan Masyarakat 255
K. Asesmen/Penilaian 255
L. Kunci Jawaban 261
M. Refleksi 261
N. Sumber Belajar Utama 261
Glosarium 262
Daftar Pustaka 264
Indeks 266
Profil Pelaku Perbukuan 268

Daftar Gambar

Gambar 1	Flowchart Alur Tujuan Pembelajaran	18
Gambar 2	Tahapan Pelaksanaan Asesmen Diagnostik Non-Kognitif	28
Gambar 3	Tindak Lanjut Asesmen Diagnostik Non-Kognitif	28
Gambar 4	Tahapan Asesmen Diagnostik Kognitif	29
Gambar 1.1	Peta Konsep Bab 1	40
Gambar 2.1	Peta Konsep Bab 2	60
Gambar 3.1	Peta Konsep Bab 3	82
Gambar 4.1	Peta Konsep Bab 4	106
Gambar 5.1	Peta Konsep Bab 5	130
Gambar 6.1	Peta Konsep Bab 6	160
Gambar 6.2	*Customer Service*	167
Gambar 6.3	Mekanik Mobil	167
Gambar 6.4	Cara Mencuci Tangan	167
Gambar 6.5	Kasir sedang Melayani	168
Gambar 6.6	Pramuniaga sedang Melayani Pembeli	178
Gambar 6.7	Keadaan Supermarket	181
Gambar 6.8	Perlengkapan & Peralatan Pendukung Penjualan & Promosi	181
Gambar 7.1	Peta Konsep Bab 7	190
Gambar 8.1	Peta Konsep Bab 8	216
Gambar 8.2	Dokter	221
Gambar 8.3	Marketing Eksekutif	221
Gambar 8.4	Petani Sayur	221
Gambar 9.1	Peta Konsep Bab 9	238
Gambar 9.2	Potensi Kecelakaan Kerja	242
Gambar 9.3	Mobil Box	248
Gambar 9.4	Tumpukan Gula	248
Gambar 9.5	Gudang Barang	249
Gambar 9.6	Situasi Darurat.	250
Gambar 9.7	Suasana Kerja	254

Daftar Tabel

Tabel 1	Alur Perkembangan Dimensi Beriman, Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan Berakhlak Mulia	4
Tabel 2	Alur Perkembangan Dimensi Berkebhinekaan Global	6
Tabel 3	Alur Perkembangan Dimensi Bergotong-Royong	9
Tabel 4	Alur Perkembangan Dimensi Mandiri	10
Tabel 5	Alur Perkembangan Dimensi Bernalar Kritis	11
Tabel 6	Alur Perkembangan Dimensi Kreatif	12
Tabel 7	Elemen Dasar-Dasar Pemasaran	13
Tabel 8	Capaian Pembelajaran Dasar-Dasar Pemasaran	15
Tabel 9	Alur Tujuan Pembelajaran	19
Tabel 10	Asesmen Diagnostik	27
Tabel 11	Contoh Diskripsi Kriteria Pencapaian Tujuan Pembelajaran	30
Tabel 12	Contoh Rubrik Pencapaian Tujuan Pembelajaran	30
Tabel 13	Contoh Interval Nilai Pencapaian Tujuan Pembelajaran	31
Tabel 14	Skema Pembelajaran Dasar-Dasar Pemasaran	33
Tabel 1.1	Bisnis yang akan Hilang dan Tumbuh Akibat Kemajuan Teknologi Informasi	41
Tabel 1.2	Capaian Pembelajaran, Tujuan Pembelajaran & Profil Pelajar Pancasila	42
Tabel 1.3	Daftar Asesmen Nonkognitif	42
Tabel 1.4	Daftar Asesmen Kognitif	43
Tabel 1.5	Tujuan Pembelajaran & Indikator Tujuan Pembelajaran	44
Tabel 2.1	Konsep Pemasaran	61
Tabel 2.2	Capaian Pembelajaran, Tujuan Pembelajaran & Profil Pelajar Pancasila	62
Tabel 2.3	Asesmen Diagnostik Nonkognitif	63
Tabel 2.4	Asesmen Diagnostik Kognitif	64
Tabel 2.5	Tujuan dan indikator Tujuan Pembelajaran	65
Tabel 3.1	Capaian Pembelajaran, Tujuan Pembelajaran & Profil Pelajar Pancasila	84
Tabel 3.2	Penilaian Diagnostik Nonkognitif	85

Tabel 3.3 Penilaian Diagnostik Kognitif..... 85
Tabel 3.4 Tujuan dan Indikator Pembelajaran..... 87
Tabel 4.1 Pemasaran Model STP 107
Tabel 4.2 Capaian Pembelajaran, Tujuan Pembelajaran & Profil Pelajar Pancasila 108
Tabel 4.3 Asesmen Diagnostik Non Kognitif..... 109
Tabel 4.4 Asesmen Diagnostik Kognitif..... 109
Tabel 4.5 Tujuan Pembelajaran dan Indikator Tujuan Pembelajan..... 111
Tabel 5.1 Daftar Pertanyaan Diagnostik..... 132
Tabel 5.2 Tujuan & Indikator Tujuan Pembelajaran..... 133
Tabel 6.1 Tujuan dan Indikator Tujuan Pembelajaran 162
Tabel 7.1 Tujuan dan Indikator Tujuan Pembelajaran 192
Tabel 8.1 Tujuan dan Indikator Tujuan Pembelajaran 218
Tabel 9.1 Tujuan dan Indikator Pembelajaran 240

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA, 2023
Buku Panduan Guru Dasar-Dasar Pemasaran
untuk SMK/MAK Kelas X
Penulis: Nunuk Budi Kartiningsih dan Aris Purwantinah
ISBN: 978-623-194-575-4 (PDF)

Panduan Umum

A Pendahuluan

1. Latar Belakang

Pendidikan sebagai sebuah proses harus selalu ditinjau ulang untuk dilakukan perbaikan yang disesuaikan dengan kondisi lingkungan, baik lingkungan internal maupun eksternal. SMK sebagai sekolah vokasi atau kejuruan sangat dipengaruhi oleh kondisi peserta didik, proses pembelajaran dan sarana maupun prasarananya, perubahan teknologi, kondisi dunia kerja atau tuntutan permintaan dunia usaha dan dunia industri terhadap tamatan SMK yang selalu berubah, dan lain-lain. Adanya covid 19 ini juga memberikan kontribusi pada perubahan cara pembelajaran dari pembelajaran *offline* ke pembelajaran *online*. Keadaan ini menuntut pemerintah melalui Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi meninjau kembali kurikulum yang diterapkan di sekolah. Sekolah perlu diberikan kebebasan mengembangkan kurikulum berdasarkan aturan kurikulum yang ditetapkan pemerintah agar sekolah bisa menyesuaikan dengan karakteristik peserta didik dan kebutuhan dunia usaha.

Berdasarkan pada alasan di atas maka pemerintah melalui Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi telah menetapkan Kurikulum Merdeka untuk diterapkan pada Satuan Pendidikan yang sudah siap melaksanakannya. Upaya pemerintah membantu sekolah dalam menerapkan kurikulum merdeka ini dilakukan dengan banyak hal misalnya pemberian diklat tentang sosialisasi penerapan kurikulum merdeka, penentuan Capaian Pembelajaran, menyediakan *platform* Merdeka Mengajar, termasuk dengan pengadaan buku teks pelajaran utama bagi siswa maupun buku panduan yang diperuntukkan bagi guru.

2. Tujuan Buku Pedoman Guru

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi telah resmi memberlakukan Kurikulum Merdeka sebagai upaya mengatasi krisis pembelajaran (*learning loss*). Kurikulum Merdeka ini memberikan peluang bagi guru dan peserta didik untuk mengembangkan potensi seoptimal mungkin. Guru diberi kemerdekaan memilih format, cara, materi esensial, dan pengalaman yang ingin diajarkan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan dalam Capaian Pembelajaran. Untuk mewujudkan pemahaman dan kompetensi pendidik dalam mengimplementasikan Kurikulum Merdeka, guru perlu dibekali dengan inspirasi pembelajaran sesuai Kurikulum Merdeka. Untuk memenuhi tujuan tersebut Kementerian

Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi telah menyusun Buku Panduan Guru yang berfungsi sebagai :

a. petunjuk penggunaan buku siswa
b. sebagai acuan pelaksanaan pembelajaran di kelas
c. sebagai penjelasan tentang strategi pembelajaran di kelas

Penyusunan Buku Panduan Guru Mata Pelajaran Dasar-Dasar Pemasaran ini perlu dilakukan agar dapat dijadikan sebagai salah satu acuan implementasi pembelajaran yang menginspirasi para pendidik dalam melaksanakan Kurikulum Merdeka sehingga proses pembelajaran berjalan semakin baik. Buku Panduan Guru ini berpijak pada Capaian Pembelajaran dalam Kurikulum Merdeka.

Secara umum, penyusunan Buku Panduan Guru bertujuan membantu dan memberi gambaran pada pendidik, tenaga kependidikan, dunia usaha selaku pengguna lulusan, dan masyarakat dalam melaksanakan Kurikulum Merdeka di satuan pendidikan. Secara khusus Buku Panduan Guru dapat memandu guru dalam menyiapkan, merencanakan pembelajaran yang akan dilakukan, termasuk perencanaan penilaian, pengayaan dan remedial, dan refleksi.

Buku Panduan Guru Dasar-Dasar Pemasaran ini juga memuat tentang:

1. Capaian Pembelajaran dan Alur Pembelajaran.
2. Strategi Pembelajaran berupa panduan pembelajaran setiap bab yang ada pada buku siswa meliputi pendekatan pembelajaran, model pembelajaran, metode pembelajaran, alokasi waktu, media, alat bahan pembelajaran, termasuk form-form lembar kerja siswa.
3. Asesmen. Bagian ini memuat tentang teknik penilaian yang digunakan beserta rubrik dan pedoman penskorannya,
4. Apersepsi yaitu kegiatan guru untuk menghubungkan pelajaran terdahulu atau pengalaman yang dimiliki peserta didik dengan materi yang akan diajarkan.
5. Keterampilan prasyarat jika ada atau diperlukan yaitu keterampilan yang harus dimilik peserta didik untuk menguasai keterampilan pada materi yang akan diberikan guru.
6. Materi esensial memuat materi yang akan disajikan guru untuk mencapai tujuan pembelajaran yang sudah ditetapkan.
7. Interaksi dengan orang tua peserta didik.

   Semua yang ditentukan pada buku panduan ini bisa disesuikan dengan kondisi sekolah dan peserta didik.

3. Mengembangkan Profil Peserta Didik Pancasila

Peserta didik selain mempelajari materi tentang dasar-dasar pemasaran juga diharapkan mampu menerapkan Profil Peserta didik Pancasila. Profil peserta didik Pancasila yang diharapkan adalah peserta didik memiliki jiwa dan karakter peserta didik Pancasila sebagai berikut.

a. Iman, Takut kepada Tuhan Yang Maha Esa, Berakhlak Mulia

Peserta didik diharapkan dapat menghayati keberadaan Tuhan dan menaati perintah-Nya, menjauhi larangan-Nya sesuai dengan ajaran agamanya masing-masing dan berakhlak mulia. Ada lima unsur penting dalam keimanan, ketakwaan dan akhlak kepada Tuhan Yang Maha Esa, yaitu: akhlak majemuk, akhlak pribadi, akhlak terhadap konsumen, akhlak terhadap alam, dan akhlak bangsa. Alur perkembangan dimensi beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan berakhlak mulia dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Alur Perkembangan Dimensi Beriman, Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan Berakhlak Mulia

Alur Perkembangan Dimensi Beriman, Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa pada Akhir Fase E (Kelas X–XII, Usia 16–18 Tahun)	
Elemen Mengenal dan Menghargai Budaya	
Mengenal dan mencintai Tuhan Yang Maha Esa menggunakan pemahaman Anda tentang sifat-sifat Tuhan dalam ritual ibadah Anda, baik ibadah pribadi maupun sosial	Menerapkan pemahamannya tentang kualitas atau sifat-sifat Tuhan dalam ritual ibadahnya baik ibadah yang bersifat personal maupun sosial
Pemahaman agama/ kepercayaan	Memahami struktur organisasi, unsur-unsur utama agama/ kepercayaan dalam konteks Indonesia, memahami kontribusi agama/kepercayaan terhadap peradaban dunia

Pelaksanaan ritual ibadah	Melaksanakan ibadah secara rutin dan mandiri serta menyadari arti penting ibadah tersebut dan berpartisipasi aktif pada kegiatan keagamaan atau kepercayaan
Elemen Akhlak Pribadi	
Integritas	Menyadari bahwa aturan agama dan sosial merupakan aturan yang baik dan menjadi bagian dari diri sehingga bisa menerapkannya secara bijak dan kontekstual
Merawat diri secara isik, mental, dan spiritual	Melakukan aktivitas isik, sosial, dan ibadah secara seimbang
Elemen Akhlak kepada Konsumen	
Mengutamakan persamaan dengan orang lain dan menghargai perbedaan Mengutamakan persamaan dengan orang lain dan menghargai perbedaan	Mengidentifikasi hal yang menjadi permasalahan bersama, memberikan alternatif solusi untuk menjembatani perbedaan dengan mengutamakan kekonsumenan
Berempati kepada orang lain	Memahami dan menghargai perasaan dan sudut pandang orang dan/atau kelompok lain
Elemen Akhlak kepada Alam	
Memahami hubungan antara ekosistem bumi	Mengenali masalah lingkungan di wilayah tempat tinggal Anda dan mengambil tindakan khusus untuk mencegah kerusakan dan menjaga keharmonisan ekosistem di lingkungan Anda

b. Kebhinekaan Global

Peserta didik dituntut memiliki kemampuan mencapai keragaman global dengan mengenal dan menghargai budaya, kemampuan berkomunikasi dan berkomunikasi antar budaya, merefleksikan pengalaman keberagaman dan keadilan sosial, serta bertanggung jawab atasnya. Peserta didik mengetahui cara belajar mengembangkan proses bisnis yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi perkembangan proses bisnis, menghargai budaya, mengoptimalkan kemampuan berkomunikasi, berkomunikasi, berefleksi, dan bertanggung jawab. Elemen kunci keragaman global adalah mengetahui dan menghargai budaya, mampu berkomunikasi antar budaya saat berinteraksi dengan orang lain, serta berefleksi dan bertanggung jawab atas pengalaman keberagaman.

Tabel 2 Alur Perkembangan Dimensi Berkebhinekaan Global

Alur Perkembangan Dimensi Berkebhinekaan Globa pada Akhir Fase E (Kelas X–XII, Usia 16–18 Tahun)	
Elemen Akhlak Beragama	
Mendalami budaya dan identitas budaya	• Pengaruh keanggotaan kelompok lokal, regional, nasional, dan global terhadap pembentukan identitas, termasuk identitas dirinya • Mulai menginternalisasi identitas diri sebagai bagian dari budaya bangsa
Mengeksplorasi dan membandingkan pengetahuan budaya, kepercayaan, serta praktiknya	Menganalisis dinamika budaya yang mencakup pemahaman, kepercayaan, dan praktik keseharian dalam rentang waktu yang panjang dan konteks yang luas
Menumbuhkan rasa menghormati terhadap keanekaragaman budaya	Mempromosikan pertukaran budaya dan kolaborasi dalam dunia yang saling terhubung serta menunjukkan

Elemen Komunikasi dan Interaksi antar Budaya	
Berkomunikasi antar budaya	• Menganalisis hubungan antara bahasa, pikiran, dan konteks untuk memahami dan meningkatkan komunikasi antarbudaya yang berbeda-beda • Menganalisis hubungan antara bahasa, pikiran, dan konteks untuk memahami dan meningkatkan komunikasi antarbudaya yang berbeda-beda
Mempertimbangkan dan menumbuhkan berbagai perspekti	• Menyajikan pandangan yang seimbang mengenai permasalahan yang dapat menimbulkan pertentangan pendapat • Memosisikan orang lain dan budaya yang berbeda darinya secara setara, serta bersedia memberikan pertolongan ketika orang lain berada dalam situasi sulit
Elemen Refleksi dan Bertanggung Jawab terhadap Pengalaman Kebhinekaan	
Refleksi terhadap pengalaman kebhinekaan	Merefleksikan secara kritis dampak dari pengalaman hidup di lingkungan yang beragam terkait dengan perilaku, kepercayaan serta tindakannya terhadap orang
Menghilangkan stereotip dan prasangka	Mengkritik dan menolak stereotip, serta prasangka tentang gambaran identitas kelompok dan suku bangsa, serta berinisiatif mengajak orang lain untuk menolak stereotip dan prasangka

Menyelaraskan perbedaan budaya	Mengetahui tantangan dan keuntungan hidup dalam lingkungan dengan budaya yang beragam, serta memahami pentingnya kerukunan antar budaya dalam kehidupan bersama yang harmonis
Elemen Berkeadilan Sosial	
Aktif membangun masyarakat yang inklusif, adil, dan berkelanjutan	Berinisiatif melakukan suatu tindakan berdasarkan identifikasi masalah untuk mempromosikan keadilan, keamanan, ekonomi, menopang ekologi, dan demokrasi sambil menghindari kerugian jangka panjang terhadap konsumen, alam ataupun masyarakat
Berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan bersama	Berpartisipasi menentukan pilihan dan keputusan untuk kepentingan bersama melalui proses bertukar pikiran secara cermat dan terbuka secara mandiri
Memahami peran individu dalam demokrasi	• Memahami konsep hak dan kewajiban, serta implikasinya terhadap ekspresi dan perilakunya • Mulai mencari solusi untuk dilema terkait konsep hak dan kewajibannya.

c. Bergotong royong

Peserta didik mampu berkolaborasi, rasa peduli yang tinggi, dan berbagi dengan sesama dalam proses belajar, serta dalam kehidupan secara nyata. Kegiatan kolaborasi ini dapat diwujudkan saat peserta didik mendapatkan tugas kelompok, bagaimana mereka akan mengerahkan kemampuannya untuk saling berbagi dalam mengerjakan tugas secara bersama-sama.

Tabel 3 Alur Perkembangan Dimensi Bergotong-Royong

Alur Perkembangan Dimensi Bergotong-Royong pada Akhir Fase E (Kelas X–XII, Usia 16–18 tahun)	
Elemen Kolaborasi	
Kerja sama	Membentuk tim dan mengelola kerjasama untuk mencapai tujuan bersama sesuai tujuan yang telah ditentukan
Komunikasi untuk mencapai tujuan bersama	Mendengarkan secara aktif untuk memahami dan menganalisis informasi, ide, perasaan, keterampilan, dan perhatian yang dikomunikasikan oleh orang dan kelompok lain secara efektif, menggunakan simbol dan media yang berbeda, serta menggunakan strategi komunikasi yang berbeda untuk memecahkan masalah untuk mencapai tujuan bersama yang berbeda
Saling ketergantungan positif	Menyelaraskan kapasitas kelompok agar para anggota kelompok dapat saling membantu satu sama lain memenuhi kebutuhan mereka baik secara individual maupun kolektif
Koordinasi sosial	Sejajarkan dan pertahankan tindakan diri Anda dan anggota tim agar selaras satu sama lain dan terima konsekuensi dari tindakan mereka untuk mencapai tujuan bersama
Elemen Kepedulian	
Tanggap terhadap lingkungan sosial	Menanggapi lingkungan sosial sesuai dengan tuntutan peran sosialnya dan berpartisipasi dalam penciptaan kondisi yang lebih baik yang memenuhi kebutuhan masyarakat
Persepsi sosial	Mengambil tindakan yang tepat untuk memastikan bahwa orang lain menanggapi seperti yang diharapkan untuk menyelesaikan pekerjaan dan mencapai tujuan
Elemen Berbagi	
Berbagi	Kami berusaha memberikan hal-hal penting dan berharga kepada mereka yang membutuhkan pada masyarakat luas (negara, dunia)

d. Mandiri

Peserta didik pada akhir studi diharapkan memiliki *self-awareness* dan menyadari situasi, serta kemampuan untuk mengatur diri sendiri. Peserta didik juga mampu belajar secara mandiri dan bertanggung jawab atas dirinya sendiri dalam proses belajar, serta mampu meng-aplikasikan dalam kehidupan nyata.

Tabel 4 Alur Perkembangan Dimensi Mandiri

Alur Perkembangan Dimensi Mandiri pada Akhir Fase E (Kelas X–XII, Usia 16–18 Tahun)	
Elemen Pemahaman Diri dan Situasi	
Identifikasi kualitas dan minat Anda serta tantangan yang Anda hadapi	Mengidentiikasi kekuatan dan tantangan-tantangan yang akan dihadapi pada konteks pembelajaran, sosial, dan pekerjaan yang akan dipilihnya di masa depan
Mengembang kan releksi diri	Melakukan refleksi terhadap umpan balik dari teman, guru dan orang dewasa lainnya, serta informasi-informasi karier yang akan dipilihnya untuk menganalisis karakteristik dan keterampilan yang dibutuhkan dalam menunjang atau menghambat kariernya pada masa depan
Elemen Pengaturan Diri	
Regulasi emosi	Mengendalikan dan menyesuaikan emosi yang dirasakannya secara tepat ketika menghadapi situasi yang menantang dan menekan pada konteks belajar, relasi, serta pekerjaan
Menetapkan Tujuan Pembelajaran, Pencapaian, dan Pengembangan Diri, serta Rencana Strategis untuk Mencapainya	Evaluasi efektivitas strategi pembelajaran dalam penggunaan dan pengembangan tujuan pembelajaran, pencapaian diri, pengembangan, dan perencanaan strategi yang cocok untuk mengatasi tantangan pembelajaran, sosial dan pekerjaan pada masa depan

Berinisiatif dan Bekerja secara Mandiri	Menentukan prioritas pribadi, berinisiatif mencari dan mengembangkan pengetahuan dan keterampilan yang spesiik sesuai tujuan di masa depan
Kembangkan Kontrol dan Disiplin Diri	Ambil tindakan yang konsisten untuk mencapai tujuan karier dan pengembangan diri di masa depan dan cobalah untuk menemukan dan menerapkan kegiatan alternatif lain yang dapat Anda lakukan dalam menghadapi hambatan
Keyakinan, Ketahanan, dan Kemampuan Beradaptasi	Menyesuaikan dan mulai menjalankan rencana dan strategi pengembangan dirinya dengan mempertimbangkan minat dan tuntutan pada konteks belajar maupun pekerjaan yang akan dijalaninya di masa depan, serta berusaha untuk mengatasi tantangan-tantangan yang ditemui

e. Bernalar Kritis

Peserta didik diharapkan dapat belajar bernalar kritis dengan cara harus memdapatkan sumber informasi sebanyak-banyaknya dan perlakukan informasi sebagai ide yang baik, analisis dan evaluasi, lalu renungkan.

Tabel 5 Alur Perkembangan Dimensi Bernalar Kritis

Alur Perkembangan Dimensi Bernalar Kritis pada Akhir Fase E (Kelas X–XII, Usia 16–18 Tahun)	
Elemen untuk Memperoleh dan Memproses Informasi dan Ide	
Mengajukan pertanyaan	Mengajukan pertanyaan untuk menganalisis secara kritis permasalahan yang kompleks dan abstrak
Mengidentifikasi, mengklarifikasi, serta mengolah informasi dan gagasan	• Menjelaskan dan menganalisis secara kritis ide dan informasi yang kompleks dan abstrak dari berbagai sumber • Mengutamakan ide yang paling penting dari hasil penelitian dan analisis

Elemen Analisis dan Evaluasi Penalaran dan Prosedur	
Elemen analisis dan evaluasi penalaran, serta prosedur	Analisis dan evaluasi penalaran digunakan dalam mencari serta menemukan solusi dan keputusan
Unsur Refleksi Pikiran dan Proses Berpikir	
Merefleksi dan mengevaluasi pemikirannya sendiri	Menjelaskan alasan yang mendukung pemikirannya dan mempertimbangkan posisi yang dapat bertentangan dengan pemikirannya dan jika perlu mengubah pemikirannya

f. Kreatif

Peserta didik diharapkan bisa menjadi pelajar yang kreatif, dapat melahirkan ide, karya dan tindakan orisinal, keluwesan berpikir dan kemampuan mencari alternatif pemecahan masalah. Guru dengan cara ini dapat mendorong peserta didik untuk percaya diri, mampu berpikir berbeda, memberikan kebebasan ide, dan waktu untuk berkreativitas.

Tabel 6 Alur Perkembangan Dimensi Kreatif

Alur Perkembangan Dimensi Kreatif pada Akhir Fase E (Kelas X–XII, usia 16–18 tahun)	
Elemen Membuat Ide Orisinal	
Elemen Membuat Ide Orisinal	Membuat ide berbeda untuk mengungkapkan pikiran dan/atau perasaan, mengevaluasi ide, dan mempertimbangkan semua risiko dengan mempertimbangkan banyak perspektif seperti etika dan nilai konsumen saat menerapkan ide
Elemen untuk Menghasilkan Ide Orisinil	
Elemen Menghasilkan Gagasan yang Orisinal	Elemen untuk menghasilkan ide orisinil, mengeksplorasi dan mengungkapkan pikiran dan/atau perasaan dalam bentuk karya dan/atau tindakan dan mengevaluasinya, serta mempertimbangkan dampak dan risiko terhadap diri sendiri dan lingkungan dengan menggunakan perspektif yang berbeda

Elemen Memiliki Fleksibilitas Unsur Berpikir Mencari Alternatif Pemecahan Masalah	
Elemen Memiliki Fleksibilitas, Unsur Berpikir Mencari Alternatif Pemecahan Masalah	• Fleksibilitas berpikir dalam mencari alternatif pemecahan masalah • Bereksperimen dengan pilihan yang berbeda untuk menyesuaikan ide secara kreatif dengan situasi yang berubah

4. Karakteristik Mata Pelajaran Spesifik Dasar-Dasar Pemasaran

Mata Pelajaran Dasar-dasar Pemasaran adalah mata pelajaran yang di-dalamnya dipelajari tentang ilmu dasar pada Program Keahlian Pemasaran sebagai modal peserta didik memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap sebagai pondasi dalam mempelajari mata pelajaran-mata pelajaran pada konsentrasi keahlian pada kelas XI dan XII. Setelah mempelajari materi dasar-dasar pemasaran, peserta didik diharapkan mampu bekerja sebagai: eksekutif periklanan, manajer pemasaran digital, analisis riset pasar, ahli strategi media sosial, pembuat/penulis konten, manajer merek, analisis SEO/SEM, media pembeli, direktur kreatif, kasir, pramuniaga, *sales executive, merchandiser, digital marketing, public relation*, wirausaha, dan sejumlah profesi lain yang sesuai dengan kebutuhan dalam bidang pemasaran.

Mata Pelajaran Dasar-dasar Pemasaran terjalin berasal kapasitas *soft skills* dan *hard skill. Soft skill* dibutuhkan peserta didik dalam mengembangkan bernalar kritis, mandiri, kreatif, dan adaptif. Peserta didik mampu bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berahlak mulia, dan kebhinekaan global. *Hard skill* dibutuhkan peserta didik mempunyai kompetensi yang digunakan dalam bekerja di tempat kerja.

Tabel 7 Elemen Dasar-Dasar Pemasaran

Elemen	Deskripsi
Proses Bisnis Bidang Pemasaran di Berbagai Industri	Lingkup pembelajaran meliputi pengenalan manajemen pemasaran secara menyeluruh pada berbagai jenis industri dan usaha.

Perkembangan Teknologi dan Isu-Isu Terkini Terkait Dunia Pemasaran	Lingkup pembelajaran meliputi perkembangan pemasaran mulai dari konvensional sampai dengan penerapan teknologi modern, industri 4.0, *Internet of Things (IoT)*, teknologi digital dalam pemasaran, isu-isu perkembangan yang muncul dan hilang ke depan terkait dengan dunia pemasaran, seperti: *digital marketing, e-commerce, marketplace*, media sosial, dan sejenisnya.
Perilaku Konsumen	Lingkup pembelajaran meliputi pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam keputusan pembelian barang dan jasa, serta mengenali sinyal-sinyal calon pelanggan agar dapat mewujudkan kepuasan pelanggan.
Dasar-Dasar dalam Pemasaran Barang dan Jasa	Lingkup pembelajaran meliputi pemahaman proses dalam pemasaran sebuah bisnis, yaitu memahami konsep pemasaran, ruang lingkup pemasaran, mengobservasi pasar, mengidentifikasi *Segmenting, Targeting, Positioning (STP marketing)* pada *ritel* modern dan tradisional, baik *online* maupun *offline* agar dapat membuat rencana pemasaran yang baik dan memasarkan barang dan jasa yang sesuai dengan target pasar *(product market fit)*.
Berkomunikasi dengan Pelanggan	Elemen ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan, secara lisan maupun tulisan, baik pelanggan *offline* maupun *online*.
Pelayanan Penjualan	Elemen ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan prima saat melakukan pelayanan penjualan, serta mampu menggunakan peralatan dan perlengkapan untuk barang dan jasa yang sedang dipromosikan.
Kepuasan Pelanggan	Elemen ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mewujudkan kepuasan pelanggan serta mengatasi masalah keluhan dari pelanggan.

Profil Pekerjaan/ Profesi *(Job Profile*) dan Peluang Usaha di Bidang Pemasaran	Lingkup pembelajaran meliputi profil pekerjaan/ profesi *(job profile)* dalam bidang pemasaran pada masa sekarang dan dimasa mendatang, seperti: eksekutif periklanan, manajer pemasaran digital, analisis riset pasar, ahli strategi media sosial, pembuat/penulis konten, manajer merek, analisis SEO/SEM, media pembeli, direktur kreatif, kasir, pramuniaga, *sales executive, merchandiser, digital marketing, public relation,* wirausaha, dan sejenisnya, serta peluang usaha di bidang pemasaran, seperti: *dropshipping, drop servicing, affiliate marketing, marketing agency, content creato*r, dan sejenisnya.
Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan dalam Bekerja	Elemen ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dengan lingkup pembelajaran meliputi prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja, menangani keadaan darurat dan mengantisipasi, mempertahankan standar penampilan pribadi, memberikan umpan balik mengenai kesehatan, keselamatan, dan keamanan.

B Capaian Pembelajaran

1. Capaian Pembelajaran

Pada fase E pada kelas X, Capaian Pembelajaran kelas X dapat dijabarkan pada Tabel 8.

Tabel 8 Capaian Pembelajaran Dasar-dasar Pemasaran

Elemen	Capaian Pembelajaran
Proses Bisnis Bidang Pemasaran di Berbagai Industri	Di akhir fase E, peserta didik dapat menjelaskan proses bisnis dalam bidang pemasaran secara menyeluruh pada berbagai jenis industri dan usaha.

Perkembangan Teknologi dan Isu-Isu Terkini Terkait Dunia Pemasaran	Di akhir fase E, peserta didik dapat menjelaskan perkembangan pemasaran mulai dari konvensional sampai dengan penerapan teknologi modern, industri 4.0, *Internet of Things (IoT),* teknologi digital dalam pemasaran, isu-isu perkembangan yang muncul dan hilang ke depan terkait dengan dunia pemasaran, seperti *digital marketing, e-commerce, marketplac*e, media sosial dan sejenisnya
Perilaku Konsumen	Di akhir fase E peserta didik mampu menjelaskan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam keputusan
Pemasaran Barang dan Jasa	Di akhir fase E peserta didik mampu menjelaskan konsep dan lingkup pemasaran, menganalisis pasar, menganalisis STP *marketing* (*Segmenting, Targeting, dan Positioning*), membuat rencana pemasaran, serta mampu memasarkan barang dan jasa yang sesuai dengan target pasar *(product market fit*)
Berkomunikasi dengan Pelanggan	Di akhir fase E, peserta didik dapat berkomunikasi secara efektif dan dengan tata bahasa yang baik dan benar, menunjukkan penampilan yang menarik, berkesan, dan simpatik, mampu menentukan teknik menjual yang tepat yang sesuai dengan konsumen yang dihadapi, serta berdasarkan jenis barang dan jasa yang dipasarkan.
Pelayanan Penjualan	Di akhir fase E peserta didik mampu memberikan pelayanan prima saat melakukan pelayanan penjualan, serta mampu menggunakan peralatan dan perlengkapan barang dan jasa yang sedang dipromosikan.
Kepuasan Pelanggan	Di akhir fase E peserta didik mampu mengukur tingkat kepuasan pelanggan, serta mengatasi masalah komplain dari pelanggan
Profil Pekerjaan/ Profesi *(Job Profile*) dan	Di akhir fase E peserta didik mampu menjelaskan profil pekerjaan/pekerjaan *(job profiles)* dan peluang bisnis di bidang pemasaran, seperti eksekutif periklanan, manajer pemasaran digital, analisis riset

Peluang Usaha di Bidang Pemasaran	pasar, ahli strategi media sosial, pembuat/penulis konten, manajer merek, analisis SEO/SEM, media pembeli, direktur kreatif, kasir, pramuniaga, *sales executive, merchandiser, digital marketing, public relation,* wirausaha dan sejenisnya, serta peluang usaha di bidang pemasaran, seperti *dropshipping, drop servicing, affiliate marketing, marketing agency, content creator*, dan sejenisnya, serta mampu menentukan karier di bidang pemasaran yang sesuai dengan bakat, minat, dan renjana (passion)
Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja	Di akhir Tahap E, peserta didik akan mampu menerapkan prosedur kesehatan, keselamatan dan keselamatan kerja, menghadapi dan mengantisipasi situasi khusus, mempertahankan standar penampilan, memberikan umpan balik tentang kesehatan, keselamatan dan keselamatan.

2. Alur Tujuan Pembelajaran

1.1. Memahami proses bisnis pemasaran secara menyeluruh pada berbagai jenis perusahaan
1.2. Fungsi dan peran pemasaran
1.3. Memahami dasar konsep pemasaran dan lingkup pemasaran

Level 1

2.1. Memahami perkembangan pemasaran mulai dari pemasaran 1.0 sampai 5.0
2.2. Memahami *Internet of Things* (IoT)
2.3. Memahami pemasaran di era digital
2.4. Memahami macam-macam di era digital
2.5. Memahami strategi pemasaran *omnichannel*

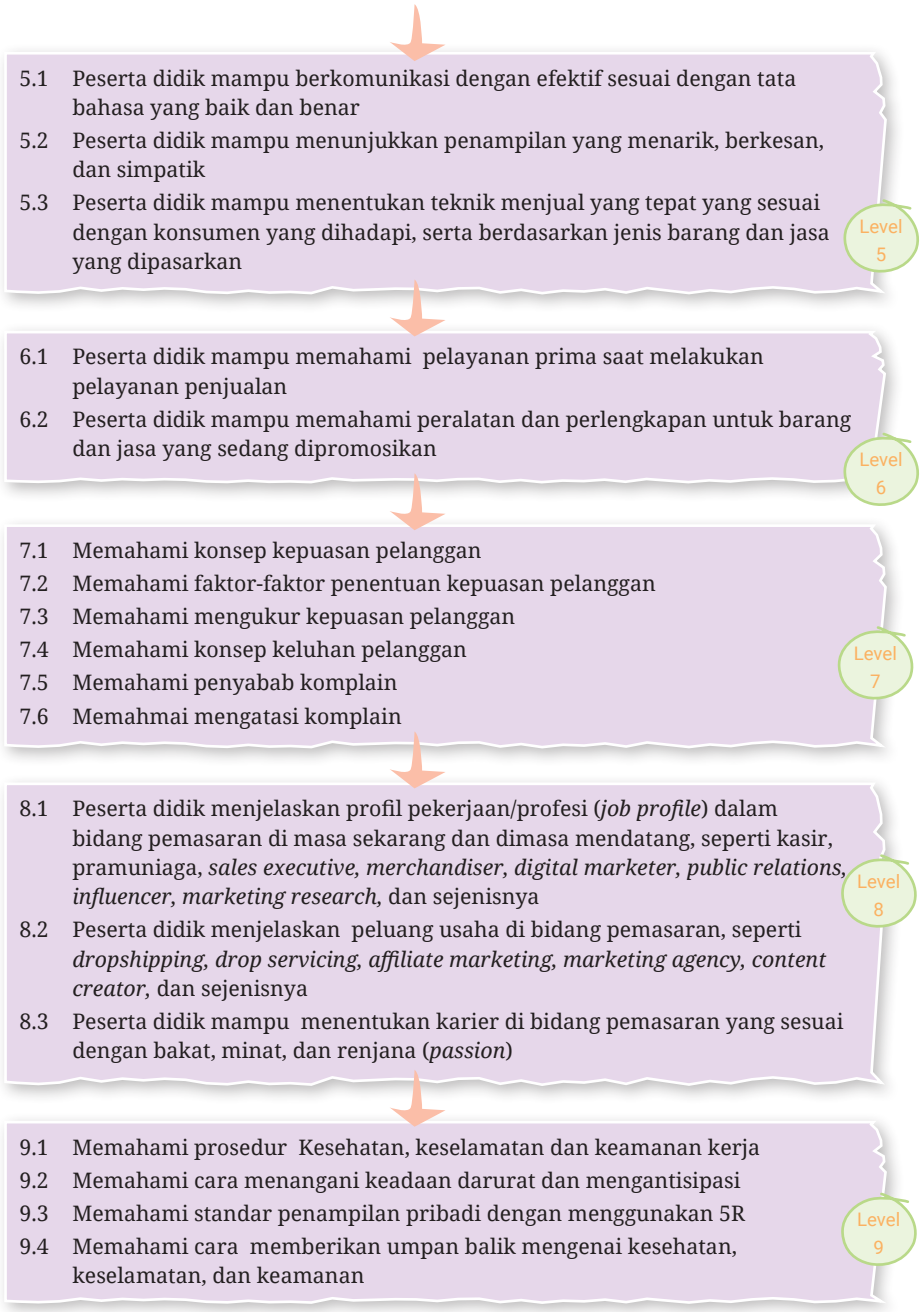
Level 2

3.1 Memahami konsep perilaku konsumen
3.2 Memahami karakteristik konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen saat membeli barang dan jasa
3.3 Memahami sinyal-sinyal calon pelanggan & riset pemasaran
3.4 Memahami bahasa pemasaran

Level 3

4.1 Memahami segmentasi pasar
4.2 Memahami targeting market
4.3 Memahami positioning market
4.4 Memahami rencana pemasaran & bauran pemasaran 4P & 3P

Level 4



Gambar 1 Flowchart alur tujuan pembelajaran
Sumber: *Nunuk Budi K./2023*

Tabel 9 Alur Tujuan Pembelajaran

Elemen	Capaian Pembelajaran	Tujuan Pembelajaran	Alur Pembelajaran
Proses bisnis bidang pemasaran di berbagai industri	Pada akhir fase E peserta didik mampu menjelaskan proses bisnis dalam bidang pemasaran secara menyeluruh pada berbagai jenis industri dan usaha	Peserta didik dapat menjelaskan proses bisnis	1.1. Memahami proses bisnis dalam bidang pemasaran secara menyeluruh pada berbagai jenis usaha 1.2. Fungsi dan peran pemasaran 1.3. Memahami dasar konsep pemasaran dan lingkup pemasaran
Perkembangan teknologi dan isu terkini terkait dunia pemasaran	Pada akhir fase E peserta didik mampu menjelaskan perkembangan pemasaran, mulai dari konvensional sampai dengan penerapan teknologi modern, Industri 4.0, *Internet of Things (IoT),* teknologi digital dalam pemasaran, isu perkembangan yang sedang berkembang yang muncul dan hilang ke depan terkait dengan dunia pemasaran, seperti digital marketing, e-commerce, marketplace, media sosial dan sejenisnya	Peserta didik dapat menjelaskan perkembangan pemasaran mulai dari konvensional sampai dengan penerapan teknologi maju	1.1. Memahami perkembangan pemasaran mulai dari pemasaran 1.0 sampai 5.0 1.2. Memahami Internet of Things (Iot) 1.3. Memahami pemasaran di era digital 1.4. Memahami macam-macam di era digital 1.5. Memahami strategi pemasaran *omnichannel*
Perilaku konsumen	Pada akhir fase E peserta didik mampu menjelaskan tentang faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam keputusan	3.1. Peserta didik mampu menjelaskan faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam keputusan pembelian barang dan jasa 3.2. Peserta didikmampu mengidentifikasi sinyal-	3.1 Memahami konsep perilaku konsumen 3.2. Memahami karakteristik konsumen dan faktor yang mempengaruhi konsumen dalam keputusan pembelian barang & jasa 3.3. memahami sinyal-sinyal calon pelanggan & riset pemasaran 3.4. memahami Bahasa pemasaran

Elemen	Capaian Pembelajaran	Tujuan Pembelajaran	Alur Pembelajaran
		sinyal calon pelanggan agar dapat mewujudkan kepuasan pelanggan 3.3 Peserta didik mampu menentukan bahasa pemasaran yang tepat agar pelanggan tertarik dan puas membeli barang dan jasa yang dipasarkan	
Pemasaran barang dan jasa	Pada akhir fase E peserta didik mampu menjelaskan konsep dan lingkup pemasaran, menganalisis pasar, menganalisis STP marketing (*Segmenting, Targeting*, dan *Positioning)*, membuat rencana pemasaran, serta mampu memasarkan barang dan jasa yang sesuai dengan target pasar (*product market fit*)	4.1 Peserta didik mampu menjelaskan konsep dan lingkup pemasaran (sudah dibahas pada materi Bab I Proses Bisnis) a. Menganalisis STP *marketing (Segmenting, Targeting*, dan *Positioning)* b. Membuat rencana pemasaran, serta mampu memasarkan barang dan jasa yang sesuai dengan target pasar *(product-market fit)*	4.1. Memahami segmentasi pasar 4.2. Memahami *targeting market* 4.3. Memahami *positioning market* 4.4. Memahami rencana pemasaran & bauran pemasaran 4P & 3P
Berkomunikasi dengan pelanggan	Terakhir dari tahap E, peserta didik dapat berkomunikasi secara efektif dan sesuai dengan tata bahasa yang baik dan benar, menunjukkan penampilan yang menarik, berkesan, dan simpatik, mampu menentukan	5.1 Peserta didik dapat berkomunikasi secara efektif sesuai dengan tata bahasa yang baik dan benar 5.2 Peserta didik dapat menampilkan penampilan yang	1.1.1 Peserta didik bisa menjelaskan pengertian komunikasi 1.1.2 Peserta didik dapat mengidentifikasi komponen komunikasi 1.1.3 Peserta didik dapat menganalisis proses komunikasi

Elemen	Capaian Pembelajaran	Tujuan Pembelajaran	Alur Pembelajaran
	teknik menjual yang tepat yang sesuai dengan konsumen yang dihadapi, serta berdasarkan jenis barang dan jasa yang dipasarkan.	baik dengan cara yang menarik, mudah diingat dan disukai , 5.3 peserta didik dapat menentukan teknik penjualan yang tepat berdasarkan jenis jasa yang cocok untuk konsumen yang ditemuinya dan barang yang dapat diperdagangkan.	1.1.4 Peserta didik dapat mengidentifikasi jenis-jenis komunikasi 1.1.5 Peserta didik dapat menerapkan cara komunikasi yang efektif 1.1.1 Peserta didik dapat melakukan komunikasi dengan penampilan yang menarik, berkesan dan simpati 1.1.1 Peserta didik dapat melakukan angka menjual sesuai karakteristik konsumen maupun produk yang ditawarkan
Pelayanan penjualan	Pada akhir fase E peserta didik mampu memberikan pelayanan prima saat melakukan pelayanan penjualan, serta mampu menggunakan peralatan dan perlengkapan barang dan jasa yang sedang dipromosikan	6.1 Peserta didik mampu memahami pelayanan prima saat melakukan pelayanan penjualan, 6.2 Peserta didik mampu memahami peralatan dan perlengkapan untuk barang dan jasa yang sedang dipromosikan	6.1.1 Peserta didik dapat menjelaskan pengertian pelayanan prima 6.1.2 Peserta didik dapat mengidentifikasi ruang lingkup pelayanan prima 6.1.3 Peserta didik dapat menjelaskan arti pentingnya pelayanan prima 6.1.4 Peserta didik membuat laporan hasil observasi dan wawancara layanan prima disuatu unit usaha atau lembaga 6.1.5 Peserta didik dapat menerapkan konsep pelayanan prima dalam pelayanan penjualan 6.1.6 Peserta didik dapat mempraktikkan pelayanan prima dalam penjualan 6.2.1 Peserta didik dapat mengidentifikasi peralatan dan perlengkapan yang digunakan untuk mendukung

Elemen	Capaian Pembelajaran	Tujuan Pembelajaran	Alur Pembelajaran
			pelayanan penjualan terhadap barang dan jasa yang akan dipromosikan 6.2.2 Peserta didik dapat menggunakan peralatan dan perlengkapan untuk mendukung pelayanan penjualan terhadap barang dan jasa yang akan dipromosikan
Kepuasan pelanggan	Pada akhir fase E peserta didik dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan, serta mengatasi masalah komplain dari pelanggan	7.1 Peserta didik memahami tentang mengukur kepuasan pelanggan 7.2 Peserta didik memahami tentang mengatasi masalah komplain dari pelanggan	1.1.1 Peserta didik mampu menjelaskan konsep kepuasan pelanggan 1.1.2 Peserta didik mampu menjelaskan faktor-faktor yang menentukan kepuasan pelanggan 1.1.3 Peserta didik mampu menganalisis faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan 1.1.4 Peserta didik mampu menjelaskan tektik mengukur kepuasan pelanggan 1.1.5 Peserta didik mampu membuat instrument untuk mengukur kepuasan pelanggan 1.1.6 Peserta didik mampu mengukur kepuasan pelanggan 1.1.1 Peserta didik mampu menjelaskan konsep kepuasan pelanggan 1.1.2 Peserta didik mampu mengidentifikasi penyebab komplain pelanggan 1.1.3 Peserta didik mampu mempraktikkan tindakan mengatasi komplain pelanggan

Elemen	Capaian Pembelajaran	Tujuan Pembelajaran	Alur Pembelajaran
Profil pekerjaan/ profesi *(job profile*) dan dan Peluang Usaha di Bidang Pemasaran	Pada akhir tahap E, peserta didik dapat menjelaskan profil pekerjaan bidang pemasaran di masa sekarang dan yang akan datang , seperti kasir, pramuniaga, *sales executive, merchandiser, digital marketer, public relation*, dan sejenisnya, serta peluang usaha di bidang pemasaran, seperti *dropshipping, drop servicing, affiliate marketing, marketing agency, content creator*, dan sejenisnya, serta mampu menentukan karier di bidang pemasaran yang sesuai dengan bakat, minat, dan renjana *(passion)*	8.1 Peserta didik menjelaskan profil pekerjaan/profesi *(job profile)* dalam bidang pemasaran di masa sekarang dan dimasa mendatang, seperti kasir, pramuniaga, *sales executive*, merchandiser, digital marketer, *public relations, influencer, marketing research*, dan sejenisnya, 8.2 Peserta didik menjelaskan peluang usaha di bidang pemasaran, seperti *dropshipping, drop servicing, affiliate marketing, marketing agency, content creator*, dan sejenisnya, 8.3 Peserta didik mampu menentukan karier di bidang pemasaran yang sesuai dengan bakat, minat, dan renjana *(passion).*	1. Peserta didik dapat menjelaskan pengertian profesi 2. Peserta didik dapat menjelaskan karakteristik profesi 3. Peserta didik dapat menganalisis profesi bidang pemasaran di masa sekarang dan dimasa mendatang, seperti kasir, pramuniaga, *sales executive, merchandiser, digital marketer, public relations, influencer, marketing research*, dan sejenisnya 4. Peserta didik dapat mengidentifikasi tes sertifikasi yang harus ditempuh untuk mendapatkan sertifikat profesi 1.1 1. Peserta didik dapat menganalisis peluang bisnis pemasaran seperti *dropshipping, drip service, affiliate marketing*, agensi , produser konten, dll 1.2 1. Seorang peserta didik tidak dapat merencanakan kariernya di bidang pemasaran sesuai dengan bakat, minat dan *passion*-nya

Elemen	Capaian Pembelajaran	Tujuan Pembelajaran	Alur Pembelajaran
Prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan dalam bekerja	Di akhir fase E, peserta didik akan mampu menerapkan metode kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja di tempat kerja, menghadapi dan mengantisipasi situasi darurat, mempertahankan standar penampilan dan memberikan umpan balik tentang kesehatan, keselamatan dan keamanan	1.1 Pemahaman tentang kesehatan, keselamatan dan tindakan keselamatan kerja 1.2 Memahami cara menangani keadaan darurat dan mengantisipasi 1.3 Memahami standar penampilan pribadi dengan menggunakan 5R 1.4 Pemahaman memberikan umpan balik tentang kesehatan dan keselamatan kerja	1.1.1 Peserta didik dapat menjelaskan kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja 1.1.2 Peserta didik dapat menjelaskan tujuan kesehatan kerja, keselamatan dan keselamatan kerja 1.1.3 Peserta didik dapat menjelaskan pentingnya kesehatan kerja, keselamatan kerja dan keselamatan kerja 1.1.4 Peserta didik dapat menerapkan prosedur kesehatan kerja dan keselamatan kerja 1.1.5 Peserta didik dapat menerapkan kesehatan kerja, tindakan keselamatan, dan keselamatan kerja 1.1.1 Peserta didik dapat mengidentifikasi keadaan darurat dan mengantisipasinya 1.1.2 Peserta didik dapat merencanakan prosedur menangani keadaan darurat dan mengantisipasinya 1.1.1 Peserta didik dapat menjelaskan standar penampilan diri dalam karya pemasaran menggunakan konsep 5R (ketat, rapi, bersih, peduli, rajin) dalam karya pemasaran 1.1.2 Peserta didik dapat merencanakan standar penampilan pribadi menggunakan 5R 1.4.1 Peserta didik dapat memberikan komentar tentang kesehatan, keselamatan, dan keamanan

C Strategi Pembelajaran

Strategi pembelajaran yang diterapkan dalam proses pembelajaran adalah strategi pembelajaran yang dirancang untuk memberikan pengalaman yang berkualitas, interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, dan kontekstual. Pendidik diharapkan mampu menyelenggarakan pembelajaran yang interaktif, menginspirasi, menyenangkan, menantang, mendorong peserta didik untuk berpartisipasi aktif, dan memberikan ruang yang cukup bagi inisiatif, kreativitas, kemandirian, keterampilan, minat, serta perkembangan fisik dan psikologis. Strategi pembelajaran dapat didesain dengan menggunakan pendekatan, model, dan metode pembelajaran tertentu.

Pendekatan pembelajaran merupakan suatu pandangan guru terhadap siswa dalam menilai, menentukan sikap, dan perbuatan yang dihadapi dengan harapan dapat memecahkan masalah dalam mengelola kelas yang nyaman dan menyenangkan dalam proses pembelajaran. Salah satu jenis pendekatan pembelajaran yang dapat digunakan adalah pendekatan saintifik.

Pendekatan saintifik menyangkut tiga aspek yaitu sikap, pengetahuan dan keterampilan yang diharapkan dapat menghasilkan peserta didik yang kreatif, inovatif dan produktif. Hosnan (2014) memberi makna pendekatan saintifik sebagai proses pembelajaran yang dirancang agar peserta didik secara aktif membangun konsep, hukum atau prinsip (untuk mengidentifikasi atau menemukan masalah), merumuskan masalah, mempresentasikan atau mengartikulasikannya melalui tahapan observasi. hipotesis, pengumpulan data dengan berbagai teknik, analisis data (penalaran), penarikan kesimpulan dan mengkomunikasikan konsep, hukum atau prinsip yang ditemukan.

Model pembelajaran yang dapat digunakan antara lain *project based-learning, discovery learning, teaching-factory* dan model terkait lainnya. Model pembelajaran berbasis proyek adalah model pembelajaran di mana peserta didik dihadapkan pada proyek/kegiatan sebagai sarana komunikasi. Peserta didik melakukan penelitian, evaluasi, interpretasi, sintesis dan data untuk melaporkan hasil belajar mereka. Sintaks atau tahapan pembelajaran proyek menurut Permendikbud No. 103 Tahun 2014 adalah: 1) mendefinisikan pertanyaan pokok, 2) membuat rencana proyek, 3) perencanaan, 4) memantau kemajuan proyek, 5) evaluasi kinerja, dan 6) evaluasi pengalaman.

Model pembelajaran penemuan *(discovery learning),* peserta didik melakukan proses pencarian fakta/pemecahan masalah untuk mencari informasi agar pembelajaran lebih bermakna. Sintaks pembelajaran penemuan adalah: 1) motivasi, 2) identifikasi klaim atau masalah; 3) Pengumpulan data; 4) Pengolahan data; 5) bukti; dan 6) kesimpulan.

Model *teaching*-factory learning dapat dilaksanakan di laboratorium bekerja sama dengan guru lain yang efektif. Dadang Hidayat (2011) menyatakan sintaks model *teaching-factory* adalah: 1) menerima order, 2) menganalisis order, 3) menyatakan kesiapan mengerjakan order, 4) mengerjakan order, 5) mengevaluasi produk, dan 6) menyerahkan order.

Metode pembelajaran adalah cara menyampaikan materi ajar pada peserta didik. Metode pembelajaran yang dapat digunakan, antara lain: ceramah, diskusi, simulasi, dan demonstrasi. Metode yang diterapkan sebaiknya dipilih metode yang dapat meningkatkan kompetensi peserta didik.

1. Alokasi Waktu

Pembagian alokasi waktu dalam setiap unit materi dalam Panduan Buku Guru ini mengacu pada keluasan, kedalaman materi, serta bentuk aktivitas pembelajaran. Buku Panduan Guru ini telah membagi alokasi waktu untuk setiap subbab dalam materi yang disajikan guru. Penentuan alokasi waktu bisa disesuaikan dengan kondisi sekolah dan karakteristik peserta didik.

2. Tahapan Pembelajaran

Tahapan pembelajaran aktif disesuaikan dengan kondisi dan karakteristik masing-masing sekolah dan peserta didik. Buku pedoman guru ini menjelaskan langkah-langkah guru dalam melaksanakan pembelajaran. Tahapan proses pembelajaran meliputi kegiatan pendahuluan, kegiatan utama, dan tugas akhir.

3. Lembar Kerja Peserta Didik (LKPD)

Peserta didik menggunakan LKPD untuk mempermudah pekerjaannya karena berisi petunjuk yang harus diikuti peserta didik untuk menyelesaikan tugas.

4. Sarana dan Prasarana

Setiap akan melaksanakan proses pembelajaran, guru harus menyiapkan lahan dan sarana prasarananya. Sarana yang harus disiapkan, antara lain: daftar hadir peserta didik, buku daftar nilai, form lembar kerja, *form* jurnal catatan harian guru, RPP, Buku Pegangan Guru, kamera, Internet, alat tulis, dan lain-lain sesuai kebutuhan. Prasarana yang disiapkan adalah ruang kelas yang bersih dan lingkungan sekolah yang mendukung proses belajar mengajar.

D Asesmen

1. Asesmen Diagnostik

Evaluasi bertujuan untuk mendiagnosa kemampuan dasar peserta didik dan mengetahui kondisi dasar peserta didik. Ada dua jenis penilaian diagnostik: penilaian diagnostik nonkognitif dan penilaian diagnostik kognitif.

Tabel 10 Asesmen Diagnostik

Tujuan Asesmen Diagnostik	
Asesmen Diagnostik Nonkognitif	**Asesmen Diagnostik Kognitif**
1. Mengetahui kesejahteraan psikologi dan sosial emosi peserta didik 2. Mengetahui aktivitas selama belajar di rumah 3. Mengetahui kondisi keluarga peserta didik 4. Mengetahui latar belakang pergaulan peserta didik 5. Mengetahui gaya belajar, karakter serta minat peserta didik	1. Mengidentifikasi capaian kompetensi peserta didik 2. Menyesuaikan pembelajaran di kelas dengan kompetensi rata-rata peserta didik 3. Memberikan kelas remedial atau pelajaran tambahan kepada peserta didik yang kompetensinya di bawah rata-rata

Asesmen diagnostik dilakukan diawal pelajaran untuk menggali hal-hal sebagai berikut: kesejahteraan psikologis dan sosial emosi peserta didik, aktivitas peserta didik selama belajar di rumah, kondisi keluarga dan pergaulan peserta didik, gaya belajar, karakter dan minat peserta didik. Tahapan pelaksanaan asesmen diagnostik nonkognitif adalah sebagai berikut.

a. Persiapan

1. Menyiapkan bahan pendukung berupa gambar yang merepresentasikan perasaan

Menyiapkan pertanyaan penuntun sebagai berikut:
a. Apa yang kamu rasakan sekarang?
b. Bagaimana perasaan Anda tentang belajar di sekolah?

2. Menyiapkan daftar pertanyaan pokok yang berkaitan dengan kegiatan peserta didik

Siapkan pertanyaan kunci seperti berikut:
a. Apa saja kegiatanmu selama belajar di rumah?
b. Apa hal yang paling menyenangkan dan tidak menyenangkan Ketika belajar di rumah?
c. Apa harapanmu?

Gambar 2 Tahapan Pelaksanaan Asesmen Diagnostik Nonkognitif
Sumber: *Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan Kemendikbudristek Republik Indonesia*

b. Pelaksanaan

Meminta peserta didik mengekspresikan perasaannya selama belajar di rumah serta menjelaskan aktivitasnya (bisa dilaksanakan dengan cara: menulis, bercerita, dan menggambarkan apa yang dilakukan dirumah).

1. Identifikasi peserta didik dengan ekspresi emosi negatif dan ajak berdiskusi
2. Menentukan tindak lanjut dan mengomunikasikan dengan peserta didik serta orang tua bila diperlukan
3. Ulangi pelaksanaan asesmen non-kognitif pada awal pembelajaran

Gambar 3 Tindak Lanjut Asesmen Diagnostik Non-Kognitif
Sumber: *Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan Kemendikbudristek Republik Indonesia*

Tahapan pelaksanaan asesmen diagnostik kognitif bisa dilakukan dengan strategi tanya jawab. Langkah yang dilakukan guru melaksanakan asesmen diagnostik kognitif adalah:

a. pastikan pertanyaan jelas dan mudah dipahami
b. menambah referensi atau stimulus informasional untuk membantu peserta didik menemukan jawabannya
c. beri peserta didik waktu untuk berpikir sebelum menjawab pertanyaan.

Saat peserta didik menjawab pertanyaan	Saat peserta didik balik bertanya	Saat peserta didik menjawab pertanyaan
• Berikan penguatan • Berikan pertanyaan lanjutan untuk menggali lebih dalam • Mengembalikan fokus jika jawaban mulai menyimpang	• Langsung menjawab pertanyaan pesserta didik • Membantu peserta didik untuk dapat menjawab pertanyaannya sendiri	• Mencoba mengarahkan kembali pertanyaan • Memparafrasekan pertanyaan agar lebih mudah dipahami • Menunggu beberapa saat

Gambar 4 Tahapan Asesmen Diagnostik Kognitif
Sumber: *Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan Kemendikbudristek Republik Indonesia*

2. Asesmen Formatif

Tujuan asesmen formatif atau evaluasi adalah memantau dan memperbaiki proses pembelajaran serta mengevaluasi pencapaian tujuan pembelajaran. Asesmen ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan belajar peserta didik, hambatan atau kesulitan yang mereka hadapi, dan juga untuk mendapatkan informasi perkembangan peserta didik. Penilaian formatif ini akan menjadi bahan bagi guru dalam mendapatkan informasi daya serap materi, umpan balik sehingga bagi guru dapat memperbaiki proses pembelajarannya dan bagi peserta didik bisa memperbaiki strategi belajarnya.

Guru dapat mengembangkan kriteria untuk menentukan apakah peserta didik telah mencapai tujuan pembelajaran, diantaranya: (1) menggunakan deskripsi sehingga apabila peserta didik tidak mencapai kriteria tersebut maka dianggap belum mencapai tujuan pembelajaran, (2) menggunakan rubrik yang mengidentifikasi sejauh mana peserta didik mencapai tujuan pembelajaran, (3) menggunakan skala atau interval nilai, atau pendekatan lainnya sesuai dengan kebutuhan dan kesiapan pendidik dalam mengembangkannya.

a. Deskripsi Kriteria

Tabel 11 Contoh Diskripsi Kriteria Pencapaian Tujuan Pembelajaran

Kriteria	Tidak Memadai	Memadai
Laporan menunjukkan kemampuan penulisan teks eksplanasi dengan runtut	√	
Laporan menunjukkan hasil pengamatan yang jelas		√
Laporan menceritakan pengalaman secara jelas		√
Laporan menjelaskan hubungan kausalitas yang logis disertai dengan argumen yang logis sehingga dapat meyakinkan pembaca	√	
Kesimpulan: Peserta didik dianggap mencapai tujuan pembelajaran jika minimal 3 kriteria memadai. Jika ada dua kriteria masuk kategori tidak tuntas, maka perlu dilakukan intervensi agar pencapaian peserta didik ini bisa diperbaiki.		

b. Rubrik

Tabel 12 Contoh Rubrik Pencapaian Tujuan Pembelajaran

	Baru	Berkembang	Layak Cakap	Mahir
Isi laporan	• Belum mampu menulis teks eksplanasi, hasil pengamatan, dan pengalaman belum jelas tertuang dalam tulisan • Ide dan informasi dalam laporan tercampur dan hubungan antara paragrap tidak berhubungan	• Mampu menulis teks eksplanasi, hasil pengamatan, dan pengalaman secara jelas • Laporan menunjukkan hubungan yang jelas di sebagian langkah	• Mampu menulis teks eksplanasi, hasil pengamatan, dan pengalaman secara jelas • Laporan menjelaskan hubungan kausalitas yang logis disertai dengan argumen yang logis sehingga dapat meyakinkan pembaca	• Mampu menulis teks eksplanasi, hasil pengamatan, dan pengalaman secara jelas • Laporan menjelaskan hubungan kausalitas yang logis disertai dengan argument yang logis sehingga dapat meyakinkan pembaca serta ada fakta-fakta pendukung yang relevan
Penulisan (tanda baca dan kapitalisasi)	Tanda baca dan kapitalisasi tidak digunakan atau sebagian besar tidak digunakan dengan benar	Beberapa tanda baca dan kapitalisasi digunakan dengan benar	Penggunaan tanda baca dan kapitalisasi terbaik	Semua tanda baca dan kapitalisasi digunakan dengan benar
Kesimpulan: Peserta didik dianggap sudah mencapai tujuan pembelajaran jika kedua kriteria di atas mencapai minimal tahap cakap.				

c. Interval Nilai

Tabel 13 Contoh Interval Nilai Pencapaian Tujuan Pembelajaran

Kriteria Ketuntasan	Tidak Muncul (1)	Muncul pada Sebagian Kecil (2)	Muncul pada Sebagian Besar (3)	Muncul pada Seluruh Teks (4)
Menunjukkan kemampuan penulisan teks eksplanasi dengan runtut		√		
Laporan menunjukkan hasil pengamatan yang jelas			√	
Laporan menceritakan pengalaman secara jelas		√		
Laporan menjelaskan hubungan kausalitas yang logis disertai dengan argumen yang logis sehingga dapat meyakinkan pembaca.				√

3. Asesmen Sumatif

Asesmen sumatif bertujuan untuk menilai sejauh mana ketercapaian keseluruhan tujuan pembelajaran yang telah dicapai oleh peserta didik. Asesmen ini dilakukan pada akhir proses pembelajaran atau dapat juga dilakukan sekaligus untuk dua atau lebih tujuan pembelajaran, sesuai dengan pertimbangan pendidik dan kebijakan satuan pendidikan. Berbeda dengan asesmen formatif, asesmen sumatif menjadi bagian dari perhitungan penilaian pada akhir semester, akhir tahun ajaran, dan/atau akhir jenjang.

E Penjelasan Komponen Buku Siswa

Materi pada Buku siswa disajikan dalam bentuk teks dan gambar. Kombinasi antara teks dan gambar diharapkan siswa lebih mengerti dan tertarik untuk mempelajari. Buku siswa memiliki lima fitur: (1) halaman judul yang berisi nomor dan judul bab, capaian pembelajaran, pertanyaan pemantik, tujuan pembelajaran, kata kunci, profil pelajar Pancasila, peta konsep; (2) bagian isi yang mencakup: apersepsi, isi materi, aktivitas siswa (mandiri dan aktivitas kelompok); (3) berisi rangkuman, uji kompetensi; (4) berisi pengayaan untuk memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan siswa terhdap materi pada topik tersebut dan refleksi; dan (5) berisi glosarium dan daftar pustaka. Struktur Buku Siswa secara lengkap dapat dilihat pada bagan di bawah ini.

Pertanyaan Pemantik

Pertanyaan di awal pembelajaran untuk membantu peserta didik mencapai pemahaman bermakna

Tujuan Pembelajaran

Diskripsi pencapaian kompetensi

Profil Pelajar Pancasila

Tujuan pendidikan nasional

Kata Kunci

Berisi materi pokok yang akan dipelajari

Peta Konsep

Cara penyajian informarsi dalam bentuk konsep-konsep yang saling berhubungan dalam satu rangkaian

Apersepsi

Berisi pengetahuan awal tentang suatu topik pembelajaran dan berisikan pertanyaan pemantik.

Materi Pembelajaran

Berisi penjabaran materi pokok yang akan dipelajari

Aktivitas Mandiri

Berisi kegiatan mandiri untuk mengetahui kemampuan siswa dalam menangkap materi yang sudah dipelajari

Aktivitas Kelompok

Berisi kegiatan berkelompok, yang memiliki fungsi untuk mengetahui tingkat pemahaman materi dan membudidayakan bekerja secara kelompok/ berkolaborasi

Rangkuman

Berupa hasil ringkasan suatu tulisan atau pembicaraan menjadi suatu uraian yang lebih singkat

Evaluasi

Berisi soal-soal dalam bentuk pilihan ganda dan esai

Pengayaan

Berupa materi tambahan yang dapat digunakan guru untuk peserta didik yang memiliki minat tinggi terhadap topik/ kegiatan pembelajaran

Refleksi

Yaitu respon siswa di akhir pelajaran tentang materi pokok yang dipelajari, materi yang yang sudah dikuasi, dan yang belum dikuasi

F Skema Pembelajaran

Skema pembelajaran digunakan sebagai gambaran tentang bab, alokasi waktu, tujuan pembelajaran, materi, kata kunci, kegiatan pembelajaran dan perangkat pembelajaran yang harus dipahami dan disiapkan guru sebelum memulai pembelajaran.

Tabel 14 Skema Pembelajaran Dasar-Dasar Pemasaran

Bab	Alokasi waktu	Tujuan Pembelajaran	Materi	Kata Kunci	Aktivitas Pembelajaran	Sumber Belajar
Bab 1 Proses Bisnis	36 JP	Peserta didik mampu menjelaskan proses bisnis	1. Ruang Lingkup Bisnis 2. Fungsi dan Peran Pemasaran 3. Konsep Pemasaran	1. Ruang Lingkup Bisnis 2. Fungsi dan Peran Pemasaran 3. Konsep Pemasaran	**Aktivitas:** Mendeskripsikan Mengidentifikasi Menyebutkan Menjelaskan **Metode:** Tanya jawab Penugasan Diskusi Demontrasi	Buku Dasar-Dasar Pemasaran, Kemendikbudristek, internet, majalah, jurnal, buku lain yang relevan
Bab 2 Perkembangan Teknologi	60 JP	Peserta didik dapat menjelaskan evolusi pemasaran dari tradisional ke penerapan teknologi modern	1. Perkembangan Pemasaran dari Era 1.0 sampai Era 5.0 2. Internet *of Thinks (IOT)* 3. Pemasaran pada Era Digital 4. Macam-macam Pemasaran pada Era Digital 5. Strategi Pemasar*an Omnichannel*	1. Perkembangan Pemasaran 2. *Internet Of Things* (Iot) 3. *Pemasaran* pada Era *Digital* 4. Macam-macam Pemasaran pada Era *Digital* 5. Strategi Pemasar*an Omnichannel*	**Aktivitas:** Menjelaskan Menganalisis **Metode:** Tanya jawab Penugasan Diskusi Demontrasi	Buku Dasar-Dasar Pemasaran, Kemendikbudristek, internet, majalah, jurnal, buku lain yang relevan
Bab 3 Perilaku Konsumen	36 JP	1.1 Peserta didik mampu menjelaskan faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam pengambilan	1. Konsep Perilaku Konsumen 2. Karakteristik Konsumen	1. Perilaku Konsumen 2. Karakteristik Konsumen	**Aktivitas:** Menjelaskan Mendeskripsikan Berargumen	Buku Dasar-Dasar Pemasaran, Kemendikbudristek,

Bab	Alokasi waktu	Tujuan Pembelajaran	Materi	Kata Kunci	Aktivitas Pembelajaran	Sumber Belajar
		keputusan pembelian barang dan jasa 1.2 Peserta didik mampu mengidentifikasi sinyal-sinyal calon pelanggan agar dapat mewujudkan kepuasan pelanggan 1.3 Peserta didik mengetahui cara menentukan pemasaran yang tepat agar pelanggan tertarik dan puas membeli barang dan jasa yang dipasarkan	3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pembeliaan Barang dan Jasa 4. Sinyal-Sinyal Calon Pelanggan 5. Riset Pemasaran 6. Bahasa Pemasaran	3. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen dalam pengambilan keputusan Pembelian 4. Riset Pemasaran 5. Sinyal-sinyal Calon Pelanggan 6. Bahasa Pemasaran	**Metode:** Tanya jawab Penugasan Diskusi Demontrasi	internet, majalah, jurnal, buku lain yang relevan
Bab 4 Pemasaran Barang & Jasa	60 JP	1.1 Peserta didik mampu menjelaskan konsep dan lingkup pemasaran (sudah dibahas pada materi Bab I) 1.2 Menganalisis STP *marketing (Segmenting, Targeting,* dan *Positioning)* 1.3 Membuat rencana pemasaran, serta mampu memasarkan barang dan jasa yang sesuai dengan target pasar *(product-market fit).*	1. Segmentasi 2. *Targeting* 3. *Positioning* *4. Rencana* Pemasaran dan Bauran Pemasaran 4P dan 3P	1. Segmentasi 2. *Targeting* 3. *Positioning* 4. Bauran Pemasaran 4P dan 3P	**Aktivitas:** Mendeskripsikan Menguraikan Menganalisis Merinci Mengoordinasi Menganalisis **Metode:** Tanya jawab Penugasan Diskusi Demontrasi	Buku Dasar-Dasar Pemasaran, Kemdikbudristek, internet, majalah, jurnal, buku lain yang relevan

Bab	Alokasi waktu	Tujuan Pembelajaran	Materi	Kata Kunci	Aktivitas Pembelajaran	Sumber Belajar
Bab 5 Komunikasi dengan Pelanggan	60 JP	1.1 Peserta didik mengetahui cara berkomunikasi secara efektif sesuai tata bahasa yang baik dan benar 1.2 Peserta didik mampu menunjukkan penampilan yang menarik, berkesan, dan simpatik 1.3 Peserta didik mampu menentukan cara menjual yang tepat yang sesuaidengan konsumen yang dihadapi, serta berdasarkan jenis barang dan jasa yang dipasarkan.	4. Pengertian Komunikasi 5. Proses Komunikasi 6. Jenis Komunikasi 7. Komunikasi Efektif 8. Penampilan Diri saat Berkomunikasi 9. Teknik Menjual	*Encoding* *Decoding* Verbal Nonverbal *Personal Selling*	**Aktivitas:** Menjelaskan, Mengidentifikasi Menganalisis Menerapkan Melakukan **Metode:** Tanya Jawab, Penugasan Diskusi, Demonstrasi	Buku Dasar-Dasar Pemasaran, Kemendikbud-ristek, internet, majalah, jurnal, buku lain yang relevan
Bab 6 Pelayanan Prima kepada Pelanggan	48 JP	9.1 Peserta didik mampu memahami pela-yanan prima saat melakukan pelayanan penjualan 9.2 Peserta didik mampu memahami peralatan dan perlengkapan untuk barang dan jasa yang sedang dipromosikan	1. Pengertian Pelayanan Prima 2. Ruang Lingkup Pelayanan Prima 3. Konsep Pelayanan Prima 4. Peralatan dan Perlengkapan yang Mendukung Pelayanan Penjualan untuk Barang yang Dipromosikan	• Pelayanan prima • Dimensi kualitas • *Accountability* • *Attitude* • *Point of purchase* (POP)	**Aktivitas:** Menjelaskan Mengidentifikasi Menerapkan Mempraktikkan Menggunakan Membuat **Metode:** Diskusi dan Penugasan, Demonstrasi	Buku Dasar-Dasar Pemasaran, Kemendikbud-ristek, internet, majalah, jurnal, buku lain yang relevan

Bab	Alokasi waktu	Tujuan Pembelajaran	Materi	Kata Kunci	Aktivitas Pembelajaran	Sumber Belajar
Bab 7 Kepuasan Pelanggan	48 JP	7.1 Peserta didik memahami tentang mengukur kepuasan pelanggan 7.2 Peserta didik memahami tentang mengatasi masalah keluhan dari pelanggan	1. Definisi Kepuasan Pelanggan 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan 4. Definisi Keluhan Pelanggan 5. Alasan Pengaduan Pelanggan 6. Penanganan Pengaduan Pelanggan	• Kinerja produk • Harapan pelanggan • Dimensi kepuasan • Mengukur kepuasan Pelanggan • Mengelola pelanggan	**Aktivitas**: Menjelaskan Mengidentifikasi Menganalisis Membuat Mengukur Mempraktikkan **Metode:** Diskusi Penugasan *Project Work*	Buku Dasar-Dasar Pemasaran, Kemendikbud-ristek, internet, majalah, jurnal, buku lain yang relevan
Bab 8 Profesi dan Peluang Usaha Bidang Pemasaran	36 JP	8.1 Peserta didik menjelaskan profil pekerjaan/profesi *(job profile)* dalam bidang pemasaran pada masa sekarang dan pada masa mendatang, seperti: kasir, pramuniaga, *sales executive*, merchandiser, digital marketer, *public relations*, *influencer*, *marketing research*, dan sejenisnya	1. Pengertian Profesi 2. Karakteristik Profesi 3. Profesi pada Bidang Pemasaran 4. Ujian Sertifikasi Pemasaran 5. Peluang Bisnis dalam Pemasaran 6. Membangun Karier pada Bidang Pemasaran Sesuai Minat, Bakat, Renjana (*Passion*)	• Profesi • Karier • *Passion* • Uji Kompetensi • *Digital Marketing*	**Aktivitas:** Menjelaskan Mengidentifikasi Menganalisis Merencanakan **Metode:** Diskusi dan Penugasan	Buku Dasar-Dasar Pemasaran, Kemendikbud-ristek, internet, majalah, jurnal, buku lain yang relevan

Bab	Alokasi waktu	Tujuan Pembelajaran	Materi	Kata Kunci	Aktivitas Pembelajaran	Sumber Belajar
		8.2 Peserta didik menjelaskan peluang usaha di bidang pemasaran, seperti: *dropshipping, drop servicing, affiliate marketing, marketing agency, content creator*, dan sejenisnya 8.3 Peserta didik mampu menentukan karier di bidang pemasaran yang sesuai dengan bakat, minat, dan renjana (*passion*)				
Bab 9 Prosedur Kesehatan, Keselamatan Kerja	48 JP	1.1 Memahami keselamatan, dan keamanan	1. Pengertian Keamanan, Keselamatan, dan Kesehatan Kerja 2. Tujuan Keamanan, Keselamatan, Keamanan Kerja 3. Arti Pentingnya Keamanan, Keselamatan, Keamanan Kerja 4. Prosedur Keamanan, Keselamatan, Keamanan Kerja	• Keselamatan • Kesehatan • Ergonomic • 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) • Menangani keadaan darurat	**Aktivitas:** Menjelaskan Mengidentifikasi Menerapkan Merencanakan Melakukan **Metode:** Diskusi Penugasan Simulasi	Buku Dasar-Dasar Pemasaran, Kemendikbud-ristek, internet, majalah, jurnal, buku lain yang relevan

Bab	Alokasi waktu	Tujuan Pembelajaran	Materi	Kata Kunci	Aktivitas Pembelajaran	Sumber Belajar
			5. Menangani Keadaan Darurat 6. Standar Penampilan Pribadi 7. Umpan Balik Keamanan, Keselamatan, Keamanan Kerja			

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA, 2023
Buku Panduan Guru Dasar-Dasar Pemasaran
untuk SMK/MAK Kelas X
Penulis: Nunuk Budi Kartiningsih dan Aris Purwantinah
ISBN: 978-623-194-575-4 (PDF)

Panduan Khusus

Bab 1

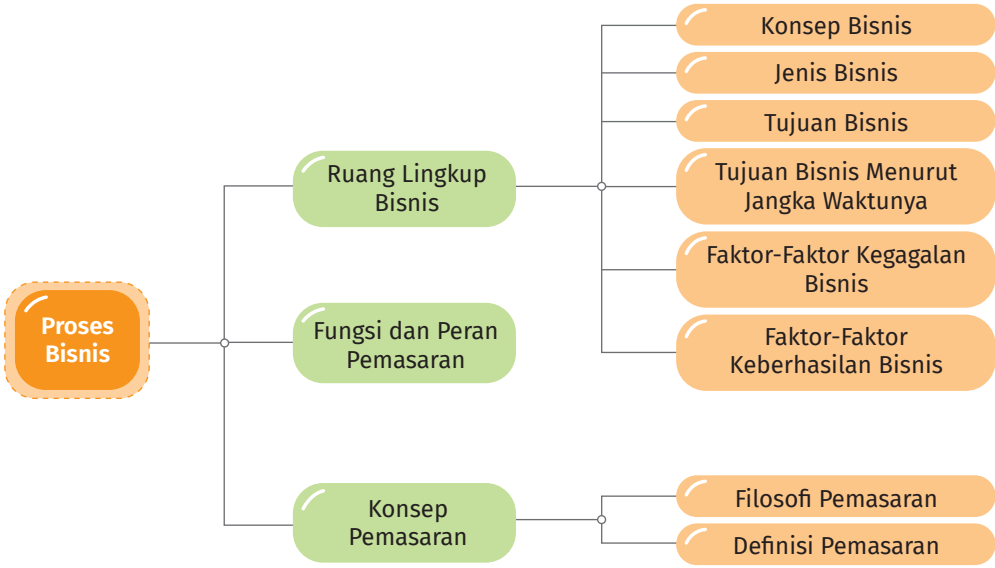
Proses Bisnis

A Pendahuluan

1. Hubungan dengan Materi Lain

Materi yang berkaitan dengan proses bisnis meliputi perkembangan teknologi, perilaku konsumen, pemasaran barang dan jasa, berkomunikasi dengan pelanggan, pelayanan prima dalam penjualan, dan prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan kerja.

2. Peta Konsep



Gambar 1.1 Peta Konsep Bab 1

B Apersepsi

Guru memberikan apersepsi dengan cara memberikan penjelasan singkat tentang proses bisnis, karena materi ini merupakan awal bab dari mata pelajaran dasar-dasar pemasaran yang baru dipelajari peserta didik tingkat Sekolah Menengah Kejuruan.

Guru memberikan pertanyaan kepada peserta didik: Bagaimana langkah kita dalam menghadapi proses bisnis yang selalu dinamis? Siapkah kita menghadapi tantangan ini? Bekal apa yang harus kita siapkan agar tetap bisa *survive*?

Link YouTube: *https://www.youtube.com/watch?v=wQFxpE2JgO4&feature=youtu.be*

SCAN ME

Berdasarkan hasil *link* YouTube di samping, pelajaran apa yang dapat kalian petik dan tindakan apa harus kalian persiapkan untuk langkah ke depan ketika kalian akan terjun sebagai pelaku bisnis?

Tabel 1.1 Bisnis yang Akan Hilang dan Tumbuh Akibat Kemajuan Teknologi Informasi

No.	Bisnis yang Akan Hilang	Langkah Tindak Lanjut yang Akan Dilakukan	Bisnis yang Akan Berkembang	Langkah Tindak Lanjut yang Akan Dilakukan

C Pertanyaan Pemantik

Apakah kalian ingin menjadi pebisnis? Kompetensi apa yang harus dimiliki pebisnis? Bagaimana caranya memiliki kompetensi tersebut?

D Keterampilan Prasyarat

Untuk mempelajari materi proses bisnis yang merupakan materi pada awal mata pelajaran dan awal peserta didik belajar di jenjang Sekolah Menengah Kejuruan, peserta didik terlebih dahulu harus siap menerima pelajaran dan mempelajari materi baru bagi mereka.

E Penyajian Materi Esensial

Kompetensi yang harus dimiliki peserta didik, antara lain sebagai berikut.

1. memahami sepenuhnya proses bisnis pemasaran dari berbagai jenis perusahaan;
2. fungsi dan peran pemasaran; dan
3. memahami dasar konsep pemasaran dan lingkup pemasaran.

Materi esensi pada materi Bab 1 ruang lingkup bisnis, antara lain sebagai berikut.

1. Ruang Lingkup Bisnis
2. Fungsi dan Peran Pemasaran
3. Konsep Pemasaran

F Asesmen Diagnostik

Penilaian sebelum pembelajaran adalah melakukan asesmen diagnostik:

Tabel 1.2 Capaian Pembelajaran, Tujuan Pembelajaran & Profil Pelajar Pancasila

Jenjang/ Kelas	Fase E/Kelas 10
Capaian Pembelajaran	Pada akhir Fase E, peserta didik dapat menjelaskan proses bisnis bidang pemasaran secara menyeluruh pada berbagai industri dan perusahaan.
Tujuan Pembelajaran	Setelah selesai mempelajari Bab I Proses Bisnis diharapkan kalian dapat memahami bagaimana proses bisnis yang terjadi dengan mampu mendeskripsikan ruang lingkup bisnis, konsep bisnis, menentukan jenis perusahaan, tujuan bisnis, indikator kegagalan dan keberhasilan usaha, konsep pemasaran, dan filosofi pemasaran.
Profil Pelajar Pancasila	1. Beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, mulia dalam mempelajari perkembangan pemasaran berlandaskan iman kepada Tuhan YME 2. Kebhinekaan global dalam menghadapi perkembangan teknologi pemasaran 3. Bergotong royong dalam belajar teknologi pemasaran 4. Mandiri dalam belajar teknologi pemasaran 5. Bernalar kritis dalam menghadapi perkembangan teknologi pemasaran 6. Kreatif dalam menciptakan teknologi pemasaran

1. Asesmen Diagnostik Nonkognitif

Tabel 1.3 Daftar Asesmen Nonkognitif

Daftar Pertanyaan	Jawaban Peserta Didik
a. Apa yang kalian rasakan sekarang?	
b. Bagaimana perasaan kalian selama studi?	

Daftar Pertanyaan	Jawaban Peserta Didik
c. Kegiatan apa yang kalian lakukan selama sekolah?	
d. Hal apa yang paling kalian sukai untuk dipelajari?	
e. Apa harapanmu?	
f. Apa hobimu?	
g. Apa hobimu berkaitan dengan kompentensi keahlian yang dipilih?	

2. Asesmen Diagnostik Kognitif

Tabel 1.4 Daftar Asesmen Kognitif

Identifikasi Materi yang Akan Diujikan	Pertanyaan	Kemungkinan Jawaban	Skor (Kategori)	Rencana Tindak Lanjut
Peserta didik mampu menjelaskan proses bisnis dalam bidang pemasaran secara	Apakah kalian mengetahui ruang bisnis itu apa saja?	Sudah Belum	40	Lanjut ke materi selanjutnya. Belajar materi ruang lingkup bisnis.
menyeluruh pada berbagai jenis industri dan usaha.	Sudah kalian mengerti apa itu fungsi dan peran pemasaran?	Sudah Belum	30	Lanjut ke tahap berikutnya. Belajar materi fungsi dan peran pemasaran.

Identifikasi Materi yang Akan Diujikan	Pertanyaan	Kemungkinan Jawaban	Skor (Kategori)	Rencana Tindak Lanjut
	Apakah kalian tahu konsep pemasaran?	Sudah Belum	30	Lanjut ke materi berikutnya. Belajar materi konsep pemasaran.

G Panduan Pembelajaran pada Buku Siswa

Kegiatan pembelajaran yang diberikan kepada peserta didik berkaitan dengan hasil belajar yang dituangkan dalam tujuan dan indikator pembelajaran. Peserta didik agar menguasai kompetensi yang ditentukan dalam CP dan tujuan pembelajaran maka aktivitas guru diatur sebagai berikut.

1. Alokasi Waktu

Berdasarkan perhitungan waktu efektif pembelajaran selama satu tahun ajaran maka untuk menguasai kompetensi sesuai CP pada elemen ini dibutuhkan waktu pembelajaran: 3 × pertemuan, 36 JP × 45 menit.

2. Tujuan Pembelajaran

Tabel 1.5 Tujuan Pembelajaran & Indikator Tujuan Pembelajaran

Tujuan Pembelajaran	Indikator Tujuan Pembelajaran
Peserta didik dapat menjelaskan proses bisnis	1. Peserta didik dapat menjelaskan ruang lingkup kegiatan bisnis secara memadai dalam bahasa ibu. 2. Peserta didik dapat mendeskripsikan konsep bisnis. 3. Peserta didik dapat mendefinisikan dengan benar jenis-jenis kegiatan bisnis. 4. Peserta didik dapat mengungkapkan tujuan bisnis secara akurat.

Tujuan Pembelajaran	Indikator Tujuan Pembelajaran
	5. Peserta didik dapat mengungkapkan indikator kegagalan bisnis secara akurat. 6. Peserta didik dapat mengungkapkan indikator keberhasilan bisnis secara akurat. 7. Peserta didik dapat menjelaskan secara akurat fungsi dan peran pemasaran. 8. Peserta didik dapat menjelaskan konsep pemasaran. 9. Peserta didik dapat menjelaskan filosofi pemasaran. 10. Peserta didik dapat menjelaskan konsep pemasaran.

3. Aktivitas Pembelajaran

Materi	:	Proses Bisnis
Waktu	:	36 JP × 45 menit
Pendekatan Pembelajaran	:	Saintifik , *Project Based Learning*
Metode	:	Tanya Jawab, Diskusi, dan Demonstrasi
Bahan/Alat/Media Pembelajaran	:	
• Bahan	:	Aktivitas Peserta Didik/Lembar Kerja (LK)
• Alat	:	Komputer/laptop, kamera atau *handphone* untuk merekam setiap sesi, *notebook*, sarana belajar di dalam dan di luar kelas cukup dan memadai.
• Media	:	*Slide* PowerPoint dan YouTube
Profil Pelajar Pancasila		1. Beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia 2. Kebhinekaan global 3. Bergotong royong 4. Mandiri 5. Bernalar kritis 6. Kreatif

Kegiatan Pembelajaran

a. Kegiatan Pembuka

1) Mempersiapkan peserta didik secara mental dan fisik untuk mengikuti proses pembelajaran dengan cara mengucapkan salam, menanyakan kabar, dan berdoa.
2) Guru mendorong peserta didik untuk belajar dengan sikap kerja aman, disiplin, tanggung jawab, dan santun
3) Menentukan tujuan pembelajaran yang dapat dicapai.

b. Kegiatan Inti

Pertemuan 1 Ruang Lingkip Bisnis

1) Guru menampilkan video di *link* YouTube pada buku peserta didik tentang perkembangan bisnis saat ini menggunakan laptop dan proyektor.
2) Guru bertanya kepada peserta didik: "Bagaimana langkah kita dalam menghadapi proses bisnis yang selalu dinamis?".
3) Guru menjelaskan tentang ruang lingkup bisnis meliputi konsep bisnis, jenis-jenis bisnis, tujuan bisnis menurut jangka waktunya, dan faktor-faktor kegagalan dan keberhasilan bisnis.
4) Guru meminta peserta didik untuk mengerjakan aktivitas mandiri mencari informasi tentang jenis bisnis menurut Badan Pusat Statistik (BPS).
5) Guru meminta peserta didik untuk membuat laporan sendiri dan mengumpulkannya.
6) Guru meminta peserta didik untuk mengerjakan aktivitas kelompok tentang macam-macam BUMN (Perusahaan Jawatan, Perusahaan Umum, Perusahaan Perseroan & Perusahaan Negara) di tinjau menurut: pengertian, asal modal, status kepegawaian, dan status kepemilikan menurut hukum dari berbagai sumber literasi.
7) Guru meminta peserta didik untuk membuat laporan sendiri dan mengumpulkannya.
8) Guru meminta peserta didik untuk mengerjakan aktivitas mandiri tentang perusahaan swasta nasional (Usaha Perorangan, Firma, CV, & PT) ditinjau menurut: pengertian, kelebihan dan kekurangannya, dari berbagai jenis sumber literasi.
9) Guru meminta peserta didik untuk membuat laporan sendiri dan mengumpulkannya.

10) Guru meminta peserta didik untuk mengerjakan aktivitas mandiri pengamatan kegiatan bisnis yang ada di sekitar rumah. Apakah ada pengaruh antara kegiatan bisnis dengan kemajuan teknologi informasi pada sistem kegiatan bisnis konvensional? Berikan opini kalian terkait berubahnya kegiatan bisnis yang terjadi di masyarakat saat ini!
11) Guru meminta peserta didik membuat laporan sendiri dan mengumpulkannya.
12) Guru meminta peserta didik melakukan kegiatan observasi.
13) Guru membagi peserta didik menjadi beberapa kelompok untuk menyelesaikan tugas kelompok.
14) Guru meminta setiap kelompok untuk menanyakan faktor apa saja yang menyebabkan keberhasilan atau kegagalan dalam berbisnis.
15) Guru meminta setiap kelompok untuk membuat laporan dan presentasi di depan kelas.

Pertemuan 2 Fungsi dan Peranan Pemasaran

1) Guru memberikan pertanyaan pemantik untuk menggugah semangat peserta didik.
2) Guru menggali pengetahuan peserta didik tentang fungsi dan peranan pemasaran
3) Guru menjelaskan tentang fungsi dan peranan pemasaran kepada peserta didik.
4) Guru memberikan tugas mandiri membuat rangkuman dengan mencari beberapa sumber literatur baik secara *online,* buku atau majalah tentang beberapa peranan pemasaran dalam kegiatan bisnis.
5) Guru meminta peserta didik untuk mengerjakan di buku catatan dan dikumpulkan.

Pertemuan 3 Konsep Pemasaran

1) Guru mengajukan pertanyaan untuk membangkitkan semangat peserta didik.
2) Guru menjelaskan konsep pemasaran kepada peserta didik.
3) Guru membagi peserta didik dalam beberapa kelompok untuk diskusi mengerjakan tugas kelompok.
4) Guru meminta masing-masing kelompok untuk membuat analisis kegiatan pemasaran (konsep B2C, B2B, dan C2C) perencanaan bisnis (B2C, B2B, dan C2C) yang ada peluang usahanya.

5) Guru meminta setiap kelompok untuk melakukan presentasi di depan kelas.

c. Kegiatan Penutup

1) Guru mengevaluasi semua peserta didik baik secara individu maupun kelompok untuk mengungkapkan pengalaman dari kegiatan yang disajikan.
2) Guru menjelaskan semua pendapat peserta didik.
3) Guru membuat kesimpulan pembelajaran tentang proses bisnis.
4) Guru mengakhiri pelajaran dan memberi kesempatan kepada peserta didik untuk berdoa setelah pelajaran berakhir.

H Kegiatan Pembelajaran Alternatif

Jika dalam pelaksanaan kegiatan diskusi kelompok ada kendala, guru dapat membuat alternatif kegiatan dengan strategi literasi lain, seperti bertanya, menarik simpulan, menulis jurnal (laporan), membuat rangkuman kegiatan, atau mengembangkan puisi, pantun, atau cerita cerpen dari materi tentang proses bisnis.

Tugas Mandiri/Kelompok dan Lembar Kerja

Aktivitas mandiri dan kelompok pada kegiatan pembelajaran 1 digunakan untuk menilai capaian elemen Proses Bisnis bidang pemasaran di berbagai industri. Pada kegiatan pembelajaran 2 melakukan aktivitas mandiri rangkuman tentang peranan pemasaran dalam kegiatan bisnis selain yang dijabarkan dalam buku peserta didik. Pada kegiatan pembelajaran 3 diskusi kelompok tentang membuat analisa kegiatan pemasaran (konsep B2C. B2B, dan C2C) perencanaan bisnis mana (B2C, B2B, dan C2C) yang ada peluang usahanya, yang dapat dikembangkan saat masih di bangku sekolah.

a. Tugas Kegiatan Pembelajaran 1

Aktivitas Mandiri

Carilah informarsi tentang jenis bisnis menurut Badan Pusat Statistik (BPS) membagi jenis lapangan bisnis ke dalam 9 kelompok dari berbagai jenis sumber literatur yang dapat kalian gunakan dapat menggunakan media internet, buku, atau majalah. Kerjakan dalam tabel seperti yang contoh, kemudian kerjakan dalam buku tugas kalian. Kumpulkan kepada guru yang mengajar.

Lembar Kerja (LK-1)		
Nama :		
Kelas :		
No.	**Jenis Bisnis Menurut Badan Pusat Statistik (BPS)**	**Keterangan**
1.	Pertanian, peternakan, kehutanan, dan perikanan	
2.	Pertambangan dan penggalian	
3	Industri pengolahan	
4.	Listrik, gas, dan air minum	
5.	Bangunan atau kontruksi	
6.	Perdagangan, hotel, dan restoran	
7.	Pengangkutan dan komunikasi	
8.	Keuangan, persewaan, dan jasa perusahaan	
9.	Jasa-jasa	

Aktivitas Kelompok

Carilah empat jenis BUMN (PERJAN, PERUM, PERUSAHAAN PERSEROAAN, Perusahaan Negara (PN)) ditinjau dari pengertian, asal modal, status kepegawaian, dan status kepemilikan menurut hukum dari berbagai jenis sumber literatur yang dapat kalian gunakan dapat menggunakan media internet, buku, atau majalah. Kerjakan seperti pada buku tugas kalian masing-masing. Kumpulkan kepada guru yang mengajar.

Lembar Kerja (LK-2)
Nama Ketua Kelompok :
Nama Anggota Kelompok :
Kelas :

No.	Jenis BUMN	Pengertian	Asal Modal	Status Pegawai	Status Kepemilikan Menurut Hukum
1.	Perjan				
2.	Perum				
3	Perusahaan Perseroaan				
4.	Perusahaan Negara				

Aktivitas Kelompok

Carilah informarsi tentang kerusahaan swasta nasional (Usaha Perorangan, Firma, CV, & PT) ditinjau menurut: pengertian, kelebihan, dan kekurangannya, dari berbagai jenis sumber literatur yang dapat kalian gunakan dapat menggunakan media internet, buku atau majalah. Kerjakan dalam buku tugas kalian. Kumpulkan kepada guru yang mengajar.

Lembar Kerja (LK-3)

Nama Ketua Kelompok :
Nama Anggota Kelompok :
Kelas :

No.	Jenis Perusahaan Swasta Nasional	Pengertian	Kelebihan	Kekurangan	Asal Modal
1.	Usaha Perorangan				
2.	Firma				
3	CV				
4.	PT				

Aktivitas Mandiri

Kerjakan tugas di bawah ini secara mandiri!

Lakukan pengamatan terhadap kegiatan bisnis di lingkungan sekitar, baik kegiatan bisnis di bidang penjualan retail maupun grosir. Apakah ada pengaruh antara kegiatan bisnis yang dilakukan dengan hadirnya kemajuan teknologi informasi yang mempengaruhi sistem kegiatan bisnis konvensional? Tuliskan dalam bentuk MS Word dan PowerPoint. Kemudian, presentasikan di depan kelas!

Lembar Kerja (LK-4)
Nama : Kelas :
Jawaban yang diharapkan:

b. Tugas Kegiatan Pembelajaran 2

Aktivitas Kelompok

1. Bentuklah kelompok terdiri atas 3–4 orang.
2. Lakukan survei kegiatan bisnis usaha di sektor jasa, produksi barang, maupun penjualan barang di lingkungan sekitar.
3. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan keberhasilan atau kegagalan mereka!
4. Usaha apa yang dilakukan perusahaan dalam mencapai keberhasilan.
5. Buatlah sebuah laporan dalam bentuk MS Word dan PowerPoint, lalu presentasikan di depan kelas.

Lembar Kerja (LK-5)

Nama Ketua Kelompok :
Nama Anggota Kelompok :
Kelas :

Survei kegiatan bisnis usaha di sektor jasa, produksi barang, maupun penjualan barang di lingkungan sekitar.

Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan keberhasilan atau kegagalan mereka?

.....

.....

.....

Usaha apa yang dilakukan perusahaan dalam mencapai keberhasilan?

.....

.....

.....

Buatlah rangkuman tentang peranan pemasaran dalam kegiatan bisnis. Kerjakan tugas di buku masing-masing, lalu berikan pada guru untuk dinilai!

Lembar Kerja (LK-6)

Nama :
Kelas :

Rangkuman tentang peranan pemasaran dalam kegiatan bisnis

.....

.....

.....

Kesan peserta didik terhadap kegiatan Pembelajaran 2:

.....

.....

.....

Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan keberhasilan atau kegagalan mereka!

.....

.....

.....

Usaha apa yang dilakukan perusahaan dalam mencapai keberhasilan!

.....

.....

.....

Buatlah rangkuman tentang peranan pemasaran dalam kegiatan bisnis. Kerjakan tugas di buku masing-masing, lalu berikan pada guru untuk dinilai!

c. Tugas Kegiatan Pembelajaran 3

Aktivitas Kelompok

1. Buatlah kelompok terdiri dari 3–4 orang.
2. Buatlah analisis kegiatan pemasaran (konsep B2C, B2B, dan C2C) perencanaan bisnis mana (B2C, B2B, dan C2C) yang ada peluang usahanya dan dapat kalian kembangkan saat kalian masih di bangku sekolah.
3. Buatlah laporan dalam bentuk MS Word, dan PowerPoint. Kumpulkan pada guru kalian, dan lakukan presentasi di depan kelas.

Lembar Kerja (LK-7)
Nama Ketua Kelompok : Nama Anggota Kelompok : Kelas :
Fungsi pemasaran (konsep B2C. B2B, dan C2C)

Analisa kegiatan pemasaran (konsep B2C. B2B, dan C2C)

.....

.....

.....

Perencanaan bisnis mana (B2C, B2B, dan C2C) yang ada peluang usahanya dan dapat kalian kembangkan saat kalian masih di bangku sekolah

.....

.....

.....

Kesan peserta didik terhadap kegiatan Pembelajaran 3:

.....

.....

.....

I Pengayaan dan Remedial

1. Pengayaan

Pengayaan diberikan pada peserta didik sebagai tambahan untuk memperluas pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh pada tugas belajar sebelumnya. Program pengayaan merupakan salah satu upaya membantu peserta didik yang telah lulus KKTP (Kriteria Ketuntasan Tujuan Pembelajaran) untuk mengembangkan pengetahuannya.

2. Remedial

Remedial adalah upaya membantu peserta didik yang belum mencapai KKTP dalam bentuk tindakan perbaikan, yang meliputi memberikan semua bantuan pendidikan kepada peserta didik untuk meningkatkan prestasi akademiknya guna mencapai KKTP.

J Interaksi dengan Orang Tua/Wali dan Masyarakat

Guru dapat memberikan informasi kepada orang tua/wali berkaitan dengan penugasan yang diberikanpada peserta didik, baik tugas mandiri maupun tugas kelompok. Saat peserta didik mengerjakan tugas Aktivitas Mandiri

1.1 dan Aktivitas Kelompok 1.2, diharapkan orang tua/wali turut memantau proses pelaksanaannya. Guru akan memberikan informasi kepada orang tua/wali hasil dari refleksi dan pencapaian peserta didik pada materi ini sebagai salah satu umpan balik di akhir bab.

K Asesmen/Penilaian

Asesmen pada Dasar-Dasar Pemasaran disusun berdasarkan pada Alur Tujuan Pembelajaran (ATP), di mana pada ATP sudah ditetapkan jenis dan teknik penilaian pada setiap Capaian Pembelajaran (CP). Hal-hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan asesmen Dasar-Dasar Pemasaran, sebagai berikut.

1) Asesmen diagnostik, dilakukan pada awal pelajaran untuk menggali kesejahteraan psikologis dan sosial emosi peserta didik, aktivitas peserta didik selama belajar di rumah, kondisi keluarga dan pergaulan peserta didik, serta gaya belajar, karakter, dan minat peserta didik.
2) Asesmen formatif, dilakukan dengan penekanan pada proses aktivitas yang berlangsung di kelas dan memberikan fasilitas pada peserta didik untuk mengembangkan sikap berkaitan dengan Profil Pelajar Pancasila, pengetahuan, dan keterampilan.

    a) Contoh rubrik penilaian sikap terkait profil pelajar Pancasila

    Penilaian Sikap Berkaitan dengan Profil Pelajar Pancasila

    Mata Pelajaran : .....
    Nama Kegiatan : .....
    Kelas : .....
    Sekolah : .....

    Petunjuk Penilaian:

    A. Berilah skor penilaian pada kolom aspek yang dinilai
    B. Keterangan skor penilaian:
        1 = Sangat kurang
        2 = Kurang konsisten
        3 = Mulai konsisten
        4 = Konsisten
        5 = Selalu konsisten

Observasi Sikap Peserta Didik

No.	Nama Peserta Didik	Aspek yang Dinilai (Skor: 1–5)						Total Skor
		1	2	3	4	5	6	

Aspek yang Dinilai:

1. Beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia
2. Kebhinekaan global
3. Bergotong-royong
4. Mandiri
5. Bernalar kritis
6. Kreatif

b) Contoh Rubrik Penilaian Proyek

Penilaian Proyek

Mata Pelajaran : .....

Nama Proyek : .....

Kelas : .....

Sekolah : .....

Petunjuk Penilaian

A. Berilah skor penilaian pada kolom aspek yang dinilai

B. Keterangan skor penilaian:

1 = Tidak baik

2 = Kurang baik

3 = Sedang

4 = Baik

5 = Sangat baik

Penilaian Proyek

No.	Nama Peserta Didik	NIS	Aspek yang Dinilai (Skor: 1–5)									Total Skor
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	

Aspek yang Dinilai:

Perencanaan:

1. Persiapan
2. Merumuskan judul

Pelaksanaan:

3. Sistematisasi penulisan
4. Ketepatan informasi/sumber informasi
5. Jumlah sumber informasi
6. Analisis data
7. Kesimpulan

Laporan Proyek:

8. Performans
9. Presentasi/Penguasaan

$$\textbf{Nilai} = \frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100$$

Kunci Jawaban

Soal Pilihan Ganda

1. A
2. E
3. B
4. D
5. C
6. B
7. D
8. A
9. C
10. E

Kunci Jawaban Esai

1. Bidang kegiatan perusahaan meliputi perdagangan (termasuk pedagang), pengangkutan (dengan angkutan), penyimpanan (sampai barang terjual), pembelian (bank atau kreditur), dan pengiriman informasi (iklan).
2. Metode yang digunakan untuk menentukan jenis usaha adalah statistik Finlandia, masing-masing objek kegiatan berdasarkan status hukum, klasifikasi perusahaan, dan kepemilikan.

3. Peran pemasaran dalam usaha, antara lain sebagai berikut.
    a. *Buying*, adalah proses memastikan bahwa produk penjualan tersedia dalam jumlah yang aman untuk memenuhi permintaan pelanggan.
    b. *Selling*, penggunaan iklan, penjualan perorangan, dan promosi penjualan untuk mencocokkan produk dengan konsumen.
    c. *Transporting*, berkaitan dengan pemindahan produk dari tempat produksi ke tempat yang nyaman bagi konsumen.
    d. *Storing*, yang melibatkan penyimpanan produk sampai dibutuhkan untuk dijual.
    e. *Standardizing and grading*, yaitu menentukan apakah suatu produk sesuai kualitas dan kuantitas untuk ukuran dan berat.
    f. *Ficancing*, penyusunan perjanjian kredit bagi anggota saluran distribusi (grosir dan pengecer) dan konsumen.
    g. *Risk taking*, berurusan dengan atau menanggung ketidakpastian semua pembelian pelanggan di masa depan.
    h. *Securing marketing information*. Keamanan informasi pemasaran berlaku untuk semua informasi terkait dengan konsumen, pesaing, dan saluran distribusi untuk membuat keputusan pemasaran.
4. Konsep pemasaran adalah konsep produksi, konsep produk, konsep penjualan, konsep pemasaran, konsep pemasaran komprehensif, dan konsep pemasaran relasional.
5. Konsep pemasaran adalah (1) kebutuhan, keinginan dan permintaan, (2) pasar sasaran, *positioning* dan segmentasi, (3) penawaran dan merek (4) saluran pemasaran, (5) media berbayar, dimiliki, dan gratis, (6) kesan dan partisipasi, (7) nilai dan kepuasan, (8) rantai pasokan, (9) persaingan, (10) lingkungan pasar.

M Refleksi Guru

Guru harus melakukan refleksi terhadap proses pembelajaran pada Bab 1. Guru didorong untuk mencatat hal-hal yang menjadi kendala dalam pembelajaran, kesalahpahaman yang terjadi, hal-hal yang perlu diperbaharui saat menerapkan proses bisnis agar kendala tersebut dapat diatasi.

N Sumber Belajar Utama

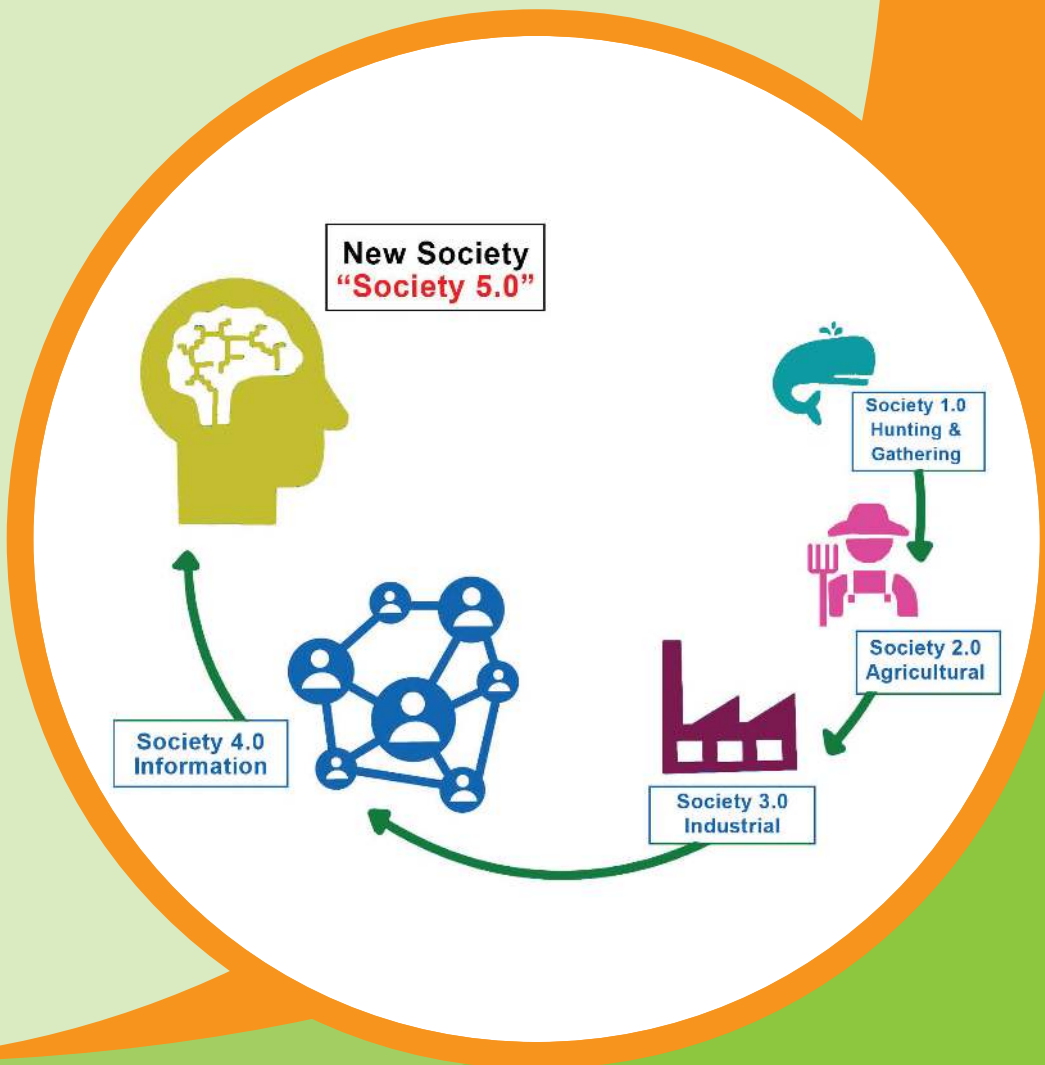
Kemendikbudristek. 2023. *Dasar-Dasar Pemasaran Kelas X untuk SMK*. Jakarta: Kemendikbudristek.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA, 2023
Buku Panduan Guru Dasar-Dasar Pemasaran
untuk SMK/MAK Kelas X
Penulis: Nunuk Budi Kartiningsih dan Aris Purwantinah
ISBN: 978-623-194-575-4 (PDF)

Panduan Khusus

Bab 2

Perkembangan Pemasaran

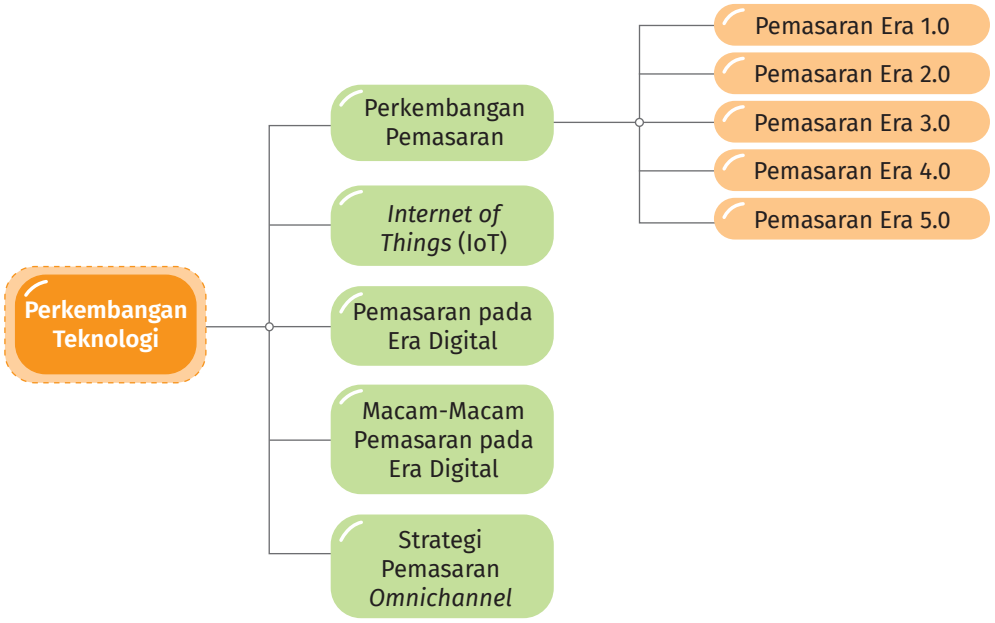


A Pendahuluan

1. Hubungan dengan Materi Lain

Materi yang berkaitan dengan perkembangan teknologi meliputi proses bisnis, perilaku konsumen, pemasaran parang dan jasa, berkomunikasi dengan pelanggan, pelayanan prima dalam penjualan, dan prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan kerja.

2. Peta Konsep



Gambar 2.1 Peta Konsep Bab 2

B Apersepsi

Guru memberikan apersepsi dengan cara mengingatkan kembali tentang materi pertemuan terdahulu, yaitu proses bisnis. Guru mengaitkan materi tersebut dengan materi yang saat ini akan dipelajari, yaitu perkembangan teknologi.

Guru memberikan pertanyaan kepada peserta didik: Sudah siapkah kalian belajar pemasaran untuk mengatasi persaingan bisnis masa depan? Strategi apa yang akan kalian gunakan untuk mempelajari pemasaran agar bisa kalian implementasikan dalam bisnis nyata?

Link YouTube:

1. *https://www.youtube.com/watch?v=VrwhXepeHvQ&feature=youtu.be*
2. *https://www.youtube.com/watch?v=EcrZ2xSOyyA&feature=youtu.be*

Tabel 2.1 Konsep Pemasaran

No.	Era Pemasaran	Konsep Pemasaran yang Diterapkan
1.	Pemasaran Era 1.0	
2.	Pemasaran Era 2.0	
3.	Pemasaran Era 3.0	
4.	Pemasaran Era 4.0	
5.	Pemasaran Era 5.0	
6.	Strategi *Omnichannel*	

C Pertanyaan Pemantik

Apakah pemasaran itu penting untuk dunia usaha? Jika penting apa yang dipersiapkan seiring dengan perkembangan kegiatan pemasaran?

D Keterampilan Prasyarat

Peserta didik agar dapat mempelajari perkembangan teknologi dengan baik, maka peserta didik terlebih dahulu harus menguasai kompetensi proses bisnis. Materi tersebut akan menjadi dasar dalam belajar perkembangan teknologi.

E Penyajian Materi Esensial

Kompetensi yang harus dimiliki peserta didik, antara lain mampu menjelaskan perkembangan pemasaran mulai dari konvensional sampai dengan penerapan teknologi modern.

Cakupan materi Bab 2 Perkembangan Teknologi, antara lain sebagai berikut.

1. Perkembangan Pemasaran dari Era 1.0 sampai Era 5.0
2. *Internet of Thinks (IoT)*
3. Pemasaran di Era Digital
4. Macam-macam Pemasaran di Era Digital
5. Strategi Pemasaran *Omnichannel*

F Asesmen Diagnostik

Penilaian sebelum pembelajaran adalah melakukan asesmen diagnostik:

Tabel 2.2 Capaian Pembelajaran, Tujuan Pembelajaran & Profil Pelajar Pancasila

Jenjang/ Kelas	Fase E/Kelas 10
Capaian Pembelajaran	Di akhir fase E, peserta didik dapat menjelaskan perkembangan pemasaran dari Teknologi tradisional ke modern, Industri 4.0, *Internet of Things* (IoT), teknologi digital untuk aplikasi dalam pemasaran, isu-isu perkembangan yang muncul dan hilang ke depan terkait dengan dunia pemasaran, seperti *digital marketing, e-commerce, marketplace,* media sosial, dan sejenisnya.
Tujuan Pembelajaran	Setelah selesai mempelajari Bab II Perkembangan Teknologi, diharapkan kalian dapat memahami dan menganalisis perkembangan pemasaran mulai dari konvensional sampai dengan penerapan teknologi modern, yaitu: tahapan perkembangan pemasaran 1.0 sampai *society* 5.0, pemasaran era digital, *Internet of Things* (IoT), macam-macam pemasaran pada era *digital marketing*, dan strategi pemasaran *Omnichannel*.
Profil Pelajar Pancasila	1. Beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, mulia, dalam mempelajari perkembangan pemasaran berlandaskan iman kepada Tuhan YME

	2. Kebhinekaan global dalam menghadapi perkembangan teknologi pemasaran 3. Bergotong royong dalam belajar teknologi pemasaran 4. Mandiri dalam belajar teknologi pemasaran 5. Bernalar kritis dalam menghadapi perkembangan teknologi pemasaran 6. Kreatif dalam menciptakan teknologi pemasaran

1. Asesmen Diagnostik Nonkognitif

Tabel 2.3 Asesmen Diagnostik Nonkognitif

Daftar Pertanyaan	Jawaban Peserta Didik
a. Bagaimana kabarmu sekarang?	
b. Bagaimana perasaan kalian tentang belajar?	
c. Kegiatan apa yang kalian lakukan selama di sekolah?	
d. Apa bagian pembelajaran yang paling lucu dan paling tidak menyenangkan?	
e. Apa harapanmu?	
f. Apa hobimu?	
g. Apakah hobimu berhubungan dengan program keahlian yang dipilih?	

2. Asesmen Diagnostik Kognitif

Tabel 2.4 Asesmen Diagnostik Kognitif

Identifikasi Materi yang akan Diujikan	Pertanyaan	Kemungkinan Jawaban	Skor (Kategori)	Rencana Tindak Lanjut
Peserta didik mampu menjelaskan perkembangan pemasaran mulai dari konvensional sampai dengan	Apakah kamu mengetahui perkembangan pemasaran dari masa ke masa?	Sudah Belum	20	Lanjut ke materi selanjutnya. Belajar materi ruang lingkup bisnis.
penerapan teknologi modern, industry 4.0, *Internet of Things* (IoT), teknologi digital dalam pemasaran, isu-isu perkembangan yang muncul dan hilang ke depan terkait dengan dunia pemasaran, seperti *digital marketing, e-commerce, marketplace,* media sosial, dan sejenisnya.	Sudahkah kamu mengerti apa itu *Internet of Things*?	Sudah	20	Lanjut ke tahap berikutnya. Belajar materi fungsi dan peran pemasaran.
	Sudahkah kamu tahu pemasaran pada era digital itu apa?	Sudah	20	Lanjut ke materi berikutnya. Belajar materi konsep pemasaran.
	Apakah kamu tahu macam-macam pemasaran pada era digital?	Sudah	20	
	Sudahkah kamu tahu strategi pemasaran *omnichannel*?	Sudah	20	

G Panduan Pembelajaran pada Buku Siswa

Aktivitas pembelajaran yang akan diberikan kepada peserta didik mengacu pada Capaian Pembelajaran yang dituangkan dalam tujuan pembelajaran dan indikatornya. Agar peserta didik menguasai kompetensi yang ditentukan dalam CP dan tujuan pembelajaran maka aktivitas guru diatur sebagai berikut.

1. Alokasi Waktu Pembelajaran

Berdasarkan perhitungan waktu efektif pembelajaran selama satu tahun ajaran maka untuk menguasai kompetensi sesuai CP pada elemen ini dibutuhkan waktu pembelajaran: 5 × pertemuan, 60 JP × 45 menit.

2. Tujuan Pembelajaran

Tabel 2.5 Tujuan dan Indikator Tujuan Pembelajaran

Tujuan Pembelajaran	Indikator Tujuan Pembelajaran
Peserta didik mampu menjelaskan perkembangan pemasaran mulai dari konvensional sampai dengan penerapan teknologi modern.	1. Peserta didik dapat menjelaskan dengan baik tahapan pengembangan pemasaran. 2. Peserta didik mampu menjelaskan pemasaran era 1.0 dengan baik. 3. Peserta didik mampu menjelaskan pemasaran era 2.0 dengan baik. 4. Peserta didik mampu menjelaskan pemasaran era 3.0 dengan baik. 5. Peserta didik mampu menjelaskan pemasaran era 4.0 dengan baik. 6. Peserta didik mampu menjelaskan pemasaran era 5.0 dengan baik. 7. Peserta didik mampu menjelaskan pemasaran era digital dengan baik. 8. Peserta didik mampu menjelaskan *Internet of Things* (IoT) dengan baik. 9. Peserta didik mampu menganalisis macam-macam pemasaran di era *digital marketing* dengan baik. 10. Peserta didik mampu menjelaskan strategi pemasaran *Omnichannel* dengan baik.

3. Aktivitas Pembelajaran

Materi	:	Perkembangan Teknologi
Waktu	:	60 JP × 45 menit
Pendekatan Pembelajaran	:	Saintifik *dan Project Based Learning*
Metode	:	Tanya Jawab, Diskusi, dan Demonstrasi
Bahan/Alat/Media Pembelajaran	:	
• Bahan	:	Aktivitas Peserta Didik/Lembar Kerja (LK)
• Alat	:	Komputer/laptop, kamera atau *handphone* untuk merekam setiap sesi, *notebook*, ruang belajar di dalam dan di luar yang memadai dan di luar kelas yang memadai.
• Media	:	*Slide* PowerPoint, dan YouTube
Profil Pelajar Pancasila		1. Beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia. 2. Kebhinekaan global 3. Bergotong royong 4. Mandiri 5. Bernalar kritis 6. Kreatif

Kegiatan Pembelajaran

Setelah guru memahami tujuan pembelajaran, menyiapkan lingkungan belajar di atas, maka guru dapat melaksanakan prosedur pembelajaran sebagai berikut:

a. Kegiatan Pembuka

1) Mempersiapkan peserta didik secara mental dan fisik untuk mengikuti proses pembelajaran dengan cara menyapa, menanyakan kabar, dan berdoa.
2) Guru mendorong peserta didik untuk belajar dengan sikap kerja aman, disiplin, tanggung jawab, dan santun.
3) Menetapkan tujuan pembelajaran yang dapat dicapai.

b. Kegiatan Inti

Pertemuan 1 dan 2 (Perkembangan Pemasaran dan *Internet of Things* (IoT))

1) Guru menampilan materi pembelajaran dalam bentuk PowerPoint dengan laptop dan LCD.
2) Guru bertanya kepada peserta didik, memberikan pertanyaan pemantik untuk menimbulkan semangat belajar di kalangan peserta didik.
3) Guru bertanya kepada peserta didik, strategi apa yang akan kalian pelajari tentang pemasaran sehingga dapat menerapkannya dalam kenyataan?
4) Guru menjelaskan materi pemasaran pada era 1.0 sampai pemasaran era 5.0.
5) Guru memberikan tugas mandiri kepada peserta didik untuk membuat peta pikiran materi pemasaran 1.0.
6) Guru membagi peserta didik menjadi beberapa kelompok untuk membahas kegiatan kelompok, berdiskusi secara berkelompok tentang perbedaan konsep pemasaran pada era 2.0 dan 3.0.
7) Guru memberi kesempatan kepada setiap kelompok untuk mempresentasikan hasil diskusi.
8) Guru meminta peserta didik mengerjakan tugas mandiri yang materi pemasaran 4.0 dirangkum dari sumber belajar yang berbeda dengan buku siswa.
9) Guru membagi peserta didik menjadi beberapa kelompok untuk mengerjakan kegiatan diskusi kelompok yang harus disiapkan bagi pemasar (usaha kecil dan UKM) di era *Marketing 5.0*.
10) Guru menjelaskan materi tentang *Internet of Things (IoT)*.
11) Guru memberikan waktu kepada peserta didik untuk menyusun laporan, mengumpulkan, dan mempresentasikan tugas yang diberikan di depan kelas.

Pertemuan 3 Pemasaran di Era Digital

1) Guru menampilan materi pembelajaran dalam bentuk PowerPoint dengan laptop dan LCD.
2) Guru mengajukan pertanyaan pemantik yang membuat peserta didik bersemangat.
3) Guru bertanya kepada peserta didik tentang pemasaran digital.

4) Guru menanyakan contoh pemasaran digital kepada peserta didik.
5) Guru menjelaskan materi pemasaran digital kepada peserta didik.
6) Guru memberi kesempatan untuk bertanya kepada peserta didik jika ada materi yang kurang jelas dipahami.

Pertemuan 4 Macam-Macam Pemasaran di Era Digital

1) Guru menampilan materi pembelajaran dalam bentuk PowerPoint dengan laptop dan LCD.
2) Guru bertanya kepada peserta didik dengan memberikan pertanyaan untuk menimbulkan semangat di kalangan peserta didik.
3) Guru bertanya kepada peserta didik tentang berbagai bentuk pemasaran digital.
4) Guru menjelaskan macam-macam bentuk pemasaran digital.
5) Guru memberi kesempatan untuk bertanya kepada peserta didik jika ada materi yang kurang dipahami.
6) Guru membagi peserta didik menjadi beberapa kelompok untuk mengerjakan tugas membuat produk pemasaran digital melalui salah satu jenis pemasaran digital.
7) Guru memberikan waktu kepada peserta didik untuk berdiskusi dan melaporkan hasil diskusi.
8) Guru meminta setiap kelompok untuk memasang *link* teknik periklanan pemasaran digital.
9) Guru meminta setiap kelompok untuk mempresentasikan hasil diskusinya di depan kelas. Guru mengajukan pertanyaan kepada peserta didik untuk membangkitkan semangat.

Pertemuan 5 Strategi Pemasaran *Omnichannel*

1) Guru menampilan materi pembelajaran dalam bentuk PowerPoint dengan laptop dan LCD.
2) Guru bertanya kepada peserta didik apakah mereka tahu langkah strategi pemasaran *omnichannel*?
3) Guru menjelaskan materi strategi *omnichannel marketing* kepada peserta didik.
4) Guru membagi peserta didik menjadi beberapa kelompok untuk berpartisipasi dalam kegiatan kelompok membahas bagaimana melakukan pemasaran ke UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah) yang ada di lingkungan sekitar rumah peserta didik dengan sistem *omnichannel*.

5) Guru meminta setiap kelompok mengunggah strategi pemasaran *omnichannel* untuk jenis pemasaran digital tertentu, mengumpulkan tautan dari strategi pemasaran *omnichannel.*

c. Tugas pengambilan keputusan

1) Guru mengapresiasi semua peserta didik baik secara individu maupun kelompok untuk mengungkapkan pengalaman dari kegiatan yang disajikan.
2) Guru mengklarifikasi semua pendapat peserta didik.
3) Guru membuat kesimpulan pembelajaran tentang perkembangan teknologi bersama peserta didik.
4) Guru mengakhiri pelajaran dan memberi kesempatan kepada peserta didik untuk berdoa pada akhir pembelajaran.

H Kegiatan Pembelajaran Alternatif

Jika pelaksanaan kegiatan diskusi kelompok ada kendala, guru dapat membuat alternatif kegiatan dengan strategi literasi yang lain, misalnya dengan bertanya, menarik simpulan, menulis jurnal (laporan), membuat rangkuman kegiatan, mengembangkan puisi, pantun, atau cerita cerpen dari materi tentang perkembangan teknologi.

Tugas Mandiri/Kelompok dan Lembar Kerja (LK)

a. Tugas Kegiatan Pembelajaran 1 dan 2

Aktivitas Mandiri

Setelah mempelajari tentang konsep pemasaran di era 1.0, buatlah peta konsep (*mind mapping*) dari materi tersebut. Tulislah pada buku tulis kalian, untuk peta konsep buatlah semenarik mungkin. Kemudian, kumpulkan kepada guru kalian.

Selamat Mengerjakan.

Lembar Kerja (LK-1)
Nama : Kelas :

Peta konsep (*Mind Maping*) konsep pemasaran era 1.0

Aktivitas Kelompok

Membentuk kelompok beranggotakan 3–4 orang, kemudian beri nama kelompok kalian Pengembangan Pemasaran. Diskusikan bersama kelompok kalian tentang perbedaan konsep pemasaran era 2.0 dan era 3.0. Susunlah laporan dari hasil diskusi tersebut dalam program MS Word dan PowerPoint. Kumpulkan kepada guru dan lakukan presentasi di depan kelas.

Selamat Mengerjakan!

Lembar Kerja (LK-2)	
Nama Ketua Kelompok :	
Nama Anggota Kelompok :	
Kelas :	
Perbedaan Konsep Pemasaran Era 2.0 dan Era 3.0	
Konsep Pemasaran Era 2.0	Konsep Pemasaran Era 3.0
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

Aktivitas Mandiri

Carilah beragam sumber belajar (buku literatur, majalah, atau berita) mengenai konsep pemasaran 4.0. Selain yang sudah dijelaskan di atas, buatlah *resume*, kemudian tulislah pada buku tulis. Buatlah PowerPoint. Jelaskan juga apakah ada atau tidak perbedaan konsep pemasaran dari materi di atas dengan sumber belajar yang kalian pelajari. Langkah akhir adalah lakukan presentasi di depan kelas.

Selamat mengerjakan!

Lembar Kerja (LK-3)
Nama : Kelas :
Resume Konsep Pemasaran Era 4.0
....

Aktivitas Kelompok

Buatlah kelompok beranggotakan 3–4 orang, kemudian beri nama kelompok dengan beberapa teknologi 5.0. Diskusikan bersama kelompokmu, apa saja yang harus dipersiapkan oleh pemasar (untuk usaha skala kecil dan UMKM) di era pemasaran 5.0! Kompetensi apa saja yang harus dipersiapkan oleh tenaga pemasaran di era pemasaran 5.0!

Buatlah laporan dari hasil diskusi kelompok kalian dalam bentuk MS Word dan PowerPoint, kumpulkan pada guru, lalu presentasi di depan kelas!

Selamat mengerjakan!

Lembar Kerja (LK-4)

Nama Ketua Kelompok :
Nama Anggota Kelompok :
Kelas :

Hal apa saja yang harus dipersiapkan oleh pemasar (untuk usaha skala kecil, dan UMKM) di era pemasaran 5.0?

.....

.....

.....

Kompetensi apa saja yang harus dipersiapakan oleh tenaga pemasaran di era pemasaran 5.0?

.....

.....

.....

Aktivitas Mandiri

Penggunaan *Internet of Things* sangat membantu aktivitas manusia dalam kehidupan sehari-hari. Tugas manusia menjadi lebih ringan dengan adanya *Internet of Things*. Tantangan manusia sebagai sumber daya tenaga kerja akan semakin berkurang karena banyak peralatan

yang dioperasikan dengan *Internet of Things*. Kompetensi apa yang harus dipersiapkan agar kalian masih dapat bekerja? Mengingat kalian sebagai sumber tenaga kerja tingkat menengah! Bacalah sumber literasi untuk mengerjakan tugas ini.

Buatlah laporan dari hasil belajar mandiri dalam bentuk MS Word dan PowerPoint, kumpulkan pada guru dan lakukan presentasi di depan kelas! Selamat mengerjakan!

Lembar Kerja (LK-5)
Nama : Kelas :
Kompetensi yang harus dipersiapkan adalah: ....

b. Tugas Kegiatan Pembelajaran 4

Aktivitas Kelompok

Bentuklah kelompok beranggotakan 3–4 orang, kemudian beri nama dengan berbagai macam nama *digital marketing*.

Diskusikanlah bersama kelompok untuk merancang pemasaran digital produk, dengan menggunakan salah satu macam pemasaran digital yang sudah dijabarkan. Kemudian *upload*-lah promosi pemasaran digital tersebut sesuai yang dipilih. *Link* dari pemasaran digital dan laporan hasil diskusi dikumpulkan kepada guru yang mengajar! Presentasikan teknik promosi pemasaran digital kalian di depan kelas!

Selamat mengerjakan!

Lembar Kerja (LK-6)
Nama Ketua Kelompok : Nama Anggota Kelompok : Kelas :
Rancangan pemasaran digital produk ....
Link dari pemasaran digital ....
Laporan hasil diskusi ....
Materi presentasi berupa PowerPoint ....

c. Tugas Kegiatan Pembelajaran 5

Aktivitas Kelompok

Bentuk kelompok terdiri dari 3-4 orang, lalu beri nama sesuai nama pemasaran digital. Diskusikan dengan kelompokmu cara membuat rencana pemasaran dengan sistem *omnichannel* untuk jenis bisnis UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah) di rumah. Susunlah dalam bentuk laporan yang ditulis dengan program MS Word kemudian kumpulkan kepada guru kalian. *Upload*-lah sistem pemasaran *omnichannel* jika kalian menggunakan salah satu jenis pemasaran digital. *Link* dari pemasaran sistem *omnichannel* kumpulkan kepada guru kalian!

Selamat mengerjakan!

Lembar Kerja (LK-7)
Nama Ketua Kelompok : Nama Anggota Kelompok : Kelas :
Rancangan pemasaran *omnichannel* untuk produk UMKM ....
Link dari pemasaran digital ....
Laporan hasil diskusi ....

I Pengayaan dan Remedial

Pengayaan merupakan kegiatan yang ditujukan kepada peserta didik yang telah mencapai tujuan pembelajaran, baik secara individu maupun kelompok agar semakin memperdalam keterampilan atau mengembangkan potensi yang optimal. Salah satu cara pengayaan adalah dengan meminta peserta didik mempelajari materi perilaku pelanggan.

Remedial adalah upaya membantu peserta didik yang belum mencapai KKTP dalam bentuk tindakan perbaikan, meliputi memberikan semua bantuan pendidikan kepada peserta didik untuk meningkatkan prestasi akademiknya guna mencapai KKTP.

J Berkomunikasi dengan Orang Tua/Wali di Masyarakat

Peserta didik perlu mencari atau meneliti informasi di lingkungan sekitar rumah. Guru harus berkomunikasi dengan orang tua agar peserta didik diarahkan pada kegiatan penelitian. Orang tua diharapkan memberikan dukungan untuk mencapai tujuan pembelajaran tercapai.

K Asesmen/Penilaian

Penilaian dasar-dasar pemasaran disusun berdasarkan Alur Tujuan Pembelajaran (ATP), jenis dan teknik penilaian untuk mencapai hasil belajar masing-masing (AP) ditetapkan dalam ATP.

a) Contoh rubrik penilaian sikap terkait Profil Pelajar Pancasila

Penilaian Sikap Berkaitan dengan Profil Pelajar Pancasila

Mata Pelajaran : .....
Nama Kegiatan : .....
Kelas : .....
Sekolah : .....

Petunjuk Penilaian:

A. Berilah skor pada kolom aspek yang dinilai, pada tingkat kemampuan yang sesuai dengan indikator pengamatan.

B. Keterangan skor penilaian:

1 = Sangat kurang
2 = Kurang konsisten
3 = Mulai konsisten
4 = Konsisten
5 = Selalu konsisten

Observasi Sikap Peserta Didik

No.	Nama Peserta Didik	Aspek yang Dinilai (Skor: 1–5)						Total Skor
		1	2	3	4	5	6	

Aspek yang Dinilai:

1. Beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia.
2. Kebhinekaan global

3. Bergotong royong
4. Mandiri
5. Bernalar kritis
6. Kreatif

b) Contoh Rubrik Penilaian Proyek (untuk Penilaian Pengetahuan)

Penilaian Proyek

Mata Pelajaran : .....
Nama Proyek : .....
Kelas : .....
Sekolah : .....

Petunjuk Penilaian

A. Berilah skor pada kolom aspek yang dinilai, pada tingkat kemampuan yang sesuai dengan indikator pengamatan.
B. Keterangan skor penilaian:
   1 = Tidak baik
   2 = Kurang baik
   3 = Sedang
   4 = Baik
   5 = Sangat baik

Penilaian Proyek

No.	Nama Peserta Didik	NIS	Aspek yang Dinilai (Skor: 1-5)									Total Skor
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	

Aspek yang Dinilai

Perencanaan:

1. Persiapan
2. Rumusan Judul

Pelaksanaan:

3. Sistematika Penulisan
4. Keakuratan Informasi/Sumber

5. Jumlah Sumber Data
6. Analisis Data
7. Kesimpulan

Laporan Proyek:

8. Performans
9. Presentasi/Penguasaan

$$\textbf{Nilai} = \frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100$$

c) Contoh Rubrik Penilaian Keterampilan

Penilaian Keterampilan (Membuat *Mind Maping*)

Mata Pelajaran : .....
Nama Keterampilan : .....
Kelas : .....
Sekolah : .....

Petunjuk Penilaian

A. Berilah skor pada kolom aspek yang dinilai, pada tingkat kemampuan yang sesuai dengan indikator pengamatan
B. Keterangan skor penilaian:
   1 = Tidak baik
   2 = Kurang baik
   3 = Sedang
   4 = Baik
   5 = Sangat baik

Penilaian Keterampilan

No.	Nama Peserta Didik	Aspek yang Dinilai (Skor: 1–5)			Total Skor
		1	2	3	

Aspek yang Dinilai:

1. Kelengkapan kata kunci
2. Hubungan antarcabang informasi
3. Kreativitas (desain warna)

$$\textbf{Nilai} = \frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100$$

Kunci Jawaban

Soal Pilihan Ganda

1. B
2. A
3. C
4. D
5. E
6. A
7. D
8. E
9. C
10. D

Kunci Jawaban Esai

1. Konsep pemasaran adalah:
   a. Pemasaran Era 1.0 adalah konsep dan pemikiran berlandaskan pada pendekatan *rational marketing*.
   b. Pemasaran Era 2.0 adalah energi perusahaan suatu perusahaan dalam ekonomi baru dengan memakai suatu persamaan yang begitu sederhana.
   c. Pemasaran Era 3.0 adalah suatu konsep pemasaran yang berlandaskan pada pendekatan *human spirit marketing*.
   d. Era Pemasaran 4.0 adalah pendekatan pemasaran yang menggabungkan komunikasi *online* dan *offline* antara bisnis dan konsumen.
   e. Era Pemasaran 5.0 adalah penerapan teknologi mirip manusia untuk menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan, dan menambah nilai dalam semua perjalanan konsumen.
2. *Internet of Things* adalah sistem yang dihubungkan dengan sensor guna memantau atau memonitor informasi fisik dari lingkungan dan sistem disambungkan dengan *actuator* guna dapat memberikan respons atau aksi terhadap kondisi hasil dari pemantauan.
3. Konsep pemasaran di era digital adalah *internet* digunakan untuk merencanakan strategi pertumbuhan bisnis, strategi memasuki pasar, strategi pengembangan produk, strategi pengembangan pasar, dan strategi diversifikasi.

4. Macam-macam pemasaran digital adalah *email,* Blog, Facebook, Instagram, Line, Twitter, dan sebagainya.
5. Strategi pemasaran *omnichannel* adalah pendekatan konsumen terintegrasi dalam setiap c*hannel* yang dipakai konsumen, misalnya, *email, social media, in-apps,* dan *channel* lainnya yang tersambung internet.

M Refleksi

Guru melaksanakan kegiatan refleksi setelah menyelesaikan proses pembelajaran pada Bab 2, yang disampaikan ke peserta didik, hasil belajar yang dicapai atau bagian yang belum selesai dan rencana untuk memperbaiki proses pembelajaran di masa yang akan datang.

N Sumber belajar

Kemendikbudristek. 2023. *Dasar-Dasar Pemasaran Kelas X untuk SMK*. Jakarta: Kemendikbudristek.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA, 2023
Buku Panduan Guru Dasar-Dasar Pemasaran
untuk SMK/MAK Kelas X
Penulis: Nunuk Budi Kartiningsih dan Aris Purwantinah
ISBN: 978-623-194-575-4 (PDF)

Panduan Khusus

Bab 3

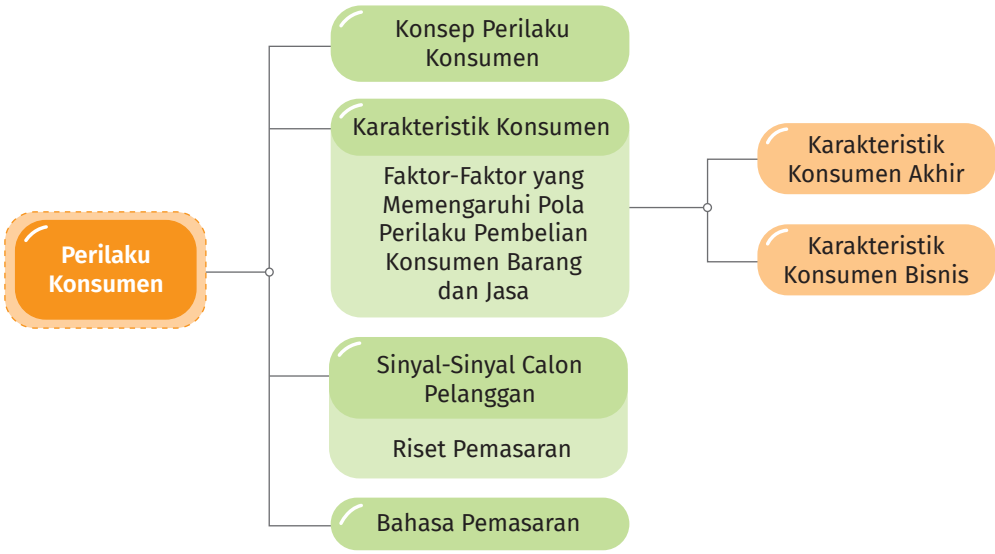
Perilaku Konsumen

A Pendahuluan

1. Hubungan dengan Materi Lain

Materi yang berkaitan dengan perkembangan teknologi meliputi proses bisnis, perkembangan teknologi, pemasaran barang dan jasa, berkomunikasi dengan pelanggan, pelayanan prima dalam penjualan, dan prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan kerja.

2. Peta Konsep



Gambar 3.1 Peta Konsep Bab 3

B Apersepsi

Guru memberikan apersepsi dengan cara mengingatkan kembali tentang materi pertemuan terdahulu, yaitu perkembangan teknologi. Guru mengaitkan materi tersebut dengan materi yang saat ini akan dipelajari, yaitu perilaku konsumen.

Guru memberikan pertanyaan kepada peserta didik: Produk dan layanan apa yang dibeli? Dari mana mereka membeli? Mengapa mereka membeli barang dan jasa tersebut?

Link YouTube: *https://youtu.be/UlwL8PVPw5Y*

SCAN ME

Aktivitas Mandiri

Berdasarkan tautan YouTube tentang perilaku konsumen di atas, identifikasi langkah-langkah dalam proses keputusan pembelian yang dilalui konsumen akhir saat membeli barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka dalam kerangka video tersebut.

C Pertanyaan Pemantik

Apakah kalian pernah menjadi konsumen? Apa yang diinginkan konsumen saat akan meme

D Keterampilan Prasyarat

Untuk mempelajari perilaku konsumen, peserta didik terlebih dahulu harus menguasai kompetensi proses bisnis, dan perkembangan teknologi. Materi tersebut akan menjadi dasar dalam belajar perilaku konsumen.

E Penyajian Materi Esensial

Berdasarkan Capaian Pembelajaran, Tujuan Pembelajaran, dan Alur Tujuan Pembelajaran, diharapakan peserta didik mampu memiliki kompetensi yang harus dimiliki, antara lain peserta didik mampu memahami perilaku konsumen sehingga tercipta kepuasan pelanggan.

Materi pokok Bab 3 Perilaku Konsumen adalah:

1. Pengertian Perilaku Konsumen
2. Ciri-Ciri Konsumen
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Saat Membeli Barang dan Jasa
4. Sinyal-Sinyal Calon Pelanggan
5. Riset Pemasaran
6. Bahasa Pemasaran

F Asesmen Diagnostik

Penilaian sebelum pembelajaran adalah melakukan asesmen diagnostik.

Tabel 3.1 Capaian Pembelajaran, Tujuan Pembelajaran, & Profil Pelajar Pancasila

Jenjang/ Kelas	Fase E/Kelas 10
Capaian Pembelajaran	Peserta didik pada akhir tahap E dapat menjelaskan tentang faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam keputusan pembelian barang dan jasa, meng-identifikasi sinyal-sinyal calon pelanggan agar dapat mewujudkan kepuasan pelanggan, serta mampu menentukan bahasa pemasaran yang tepat agar pelanggan tertarik dan puas membeli barang dan jasa yang dipasarkan.
Tujuan Pembelajaran	1. Peserta didik dapat menjelaskan tentang faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam keputusan pembelian barang dan jasa. 2. Peserta didik mampu mengidentifikasi sinyal-sinyal calon pelanggan agar dapat mewujudkan kepuasan pelanggan. 3. Peserta didik mampu menentukan bahasa pemasaran yang tepat agar pelanggan tertarik dan puas membeli barang dan jasa yang dipasarkan.
Profil Pelajar Pancasila	1. Beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, dalam mempelajari perkembangan pemasaran berlandaskan iman kepada Tuhan YME 2. Kebhinekaan global dalam menghadapai perkembangan teknologi pemasaran 3. Bergotong royong dalam belajar teknologi pemasaran 4. Mandiri dalam belajar teknologi pemasaran 5. Bernalar kritis dalam menghadapi perkembangan teknologi pemasaran 6. Kreatif dalam menciptakan teknologi pemasaran

1. Asesmen Diagnostik Nonkognitif

Tabel 3.2 Penilaian Diagnostik Nonkognitif

Daftar Pertanyaan	Jawaban Peserta Didik
a. Bagaimana kabarmu sekarang?	
b. Bagaimana perasaan Anda tentang belajar?	
c. Kegiatan apa yang kamu lakukan selama sekolah?	
d. Apa bagian pembelajaran yang paling menyenangkan dan paling tidak menyenangkan?	
e. Apa harapanmu?	
f. Apa hobimu?	
g. Apakah hobimu berhubungan dengan program keahlian yang kalian pilih?	

2. Asesmen Diagnostik Kognitif

Tabel 3.3 Penilaian Diagnostik Kognitif

Identifikasi Materi yang Akan Diujikan	Pertanyaan	Kemungkinan Jawaban	Skor (Kategori)	Rencana Tindak Lanjut
Peserta didik diharapkan mampu menjelaskan: konsep perilaku konsumen, karakteristik konsumen, faktor-faktor yang mempengaruhi	Apakah kamu mengetahui konsep perilaku konsumen?	Sudah Belum	25	Lanjut ke materi selanjutnya Belajar materi konsep perilaku konsumen
	Apakah kamu mengetahui karakteristik konsumen?	Sudah	25	Lanjut ke tahap berikutnya

Identifikasi Materi yang Akan Diujikan	Pertanyaan	Kemungkinan Jawaban	Skor (Kategori)	Rencana Tindak Lanjut
perilaku konsumen dalam keputusan membeli barang dan jasa, sinyal-sinyal calon pelanggan, riset pemasaran dan bahasa pemasaran		Belum		Belajar materi karakteristik konsumen
	Tahukah anda faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam membeli barang dan jasa?	Sudah Belum	25	Lanjut ke materi berikutnya Mengkaji faktor-faktor penting yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian barang dan jasa
	Apakah kamu tahu sinyal-sinyal calon pelanggan?	Sudah Belum	25	Lanjut ke materi berikutnya Belajar materi sinyal-sinyal calon pelanggan
	Sudahkah kamu tahu riset pemasaran?	Sudah Belum	25	Lanjut ke materi berikutnya Belajar materi riset pemasaran
	Apakah kamu tahu bahasa pemasaran?	Sudah Belum	25	Lanjut ke materi berikutnya Belajar materi Bahasa pemasaran

G Panduan Pembelajaran pada Buku Siswa

Kegiatan pembelajaran yang diberikan kepada peserta didik berkaitan dengan hasil belajar yang dituangkan dalam tujuan dan indikator pembelajaran. Peserta didik agar menguasai kompetensi yang ditentukan dalam CP dan tujuan pembelajaran maka aktivitas guru diatur sebagai berikut.

1. Alokasi Waktu

Berdasarkan perhitungan waktu efektif pembelajaran selama satu tahun ajaran, maka untuk menguasai kompetensi sesuai CP pada elemen ini dibutuhkan waktu pembelajaran: 3 × pertemuan, 36 JP × 45 menit.

2. Tujuan Pembelajaran

Tabel 3.4 Tujuan dan Indikator Pembelajaran

Tujuan Pembelajaran	Indikator Tujuan Pembelajaran
Peserta didik dapat menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam membeli barang dan jasa.	1. Peserta didik dapat menjelaskan dengan tepat konsep perilaku konsumen dalam bahasa ibunya 2. Peserta didik dapat mendeskripsikan ciri-ciri konsumen secara khusus dalam bahasa ibunya. 3. Peserta didik dapat menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen saat membuat keputusan pembelian yang tepat saat membeli barang dan jasa. 4. Peserta didik dapat berargumen dalam diskusi kelompok dan mempertahankan pendapatnya.
Peserta didik mampu mengidentifikasi sinyal -sinyal calon pelanggan agar dapat mewujudkan kepuasan pelanggan.	5. Peserta didik mampu mendeskripsikan sinyal-sinyal calon pelanggan agar terwujud kepuasan konsumen. 6. Peserta didik dapat mendeskripsikan riset pasar dengan baik dalam bahasanya sendiri. 7. Peserta didik mampu berargumen dan mempertahankan argumentasinya dengan baik mempresentasikan hasil penelitian mini *marketing*.

Tujuan Pembelajaran	Indikator Tujuan Pembelajaran
Peserta didik mampu menentukan bahasa pemasaran yang tepat agar pelanggan tertarik dan puas membeli barang dan jasa yang dipasarkan.	8. Peserta didik mampu mendeskripsikan bahasa pemasaran/komunikasi pemasaran dengan baik dalam bahasanya sendiri 9. Peserta didik mampu berargumentasi dan mempertahankan argumentasi dalam diskusi kelompok tentang topik yang dipilih menggunakan bahasa/komunikasi pemasaran yang sesuai.

3. Aktivitas Pembelajaran

Materi : Perilaku Konsumen

Waktu : 36 JP × 45 menit

Pendekatan Pembelajaran : Saintifik, *Project Based Learning*

Metode : Tanya Jawab, Diskusi, Demonstrasi

Bahan/Alat/Media Pembelajaran :

- Bahan : Aktivitas Peserta Didik/Lembar Kerja (LK)
- Alat : Kamera atau *handphone* untuk merekam setiap sesi, buku catatan, fasilitas belajar di dalam dan di luar kelas yang cukup dan memadai
- Media : Slide PowerPoint, dan YouTube

Profil Pelajar Pancasila :

1. Beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia
2. Kebhinekaan global
3. Bergotong royong
4. Mandiri
5. Bernalar kritis
6. Kreatif

Kegiatan Pembelajaran

Langkah-langkah kegiatan pembelajaran adalah panduan praktis untuk guru agar dapat mengembangkan aktivitas pembelajaran Dasar-Dasar Pemasaran yang mandiri, efektif, dan efisien di kelas. Langkah-langkah kegiatan pembelajaran yang disampaikan, diharapkan guru dapat

mendapatkan inspirasi agar lebih mampu untuk mengembangkan, serta menjadikan pembelajaran lebih menyenangkan dan bermakna bagi peserta didik. Guru setelah memahami tujuan pembelajaran mempersiapkan media pembelajaran di atas, maka guru dapat melaksanakan prosedur pembelajaran sebagai berikut.

a. Kegiatan Pembuka

1) Guru menyiapkan peserta didik secara mental dan fisik untuk mengikuti pembelajaran dengan cara menyapa, menanyakan kabar dan berdoa.
2) Guru mendorong peserta didik untuk belajar dengan sikap kerja aman, disiplin, tanggung jawab, dan santun.
3) Menetapkan tujuan pembelajaran yang dapat dicapai.

b. Kegiatan Inti

Pertemuan 1: Konsep Perilaku Konsumen

1) Guru menampilkan materi pembelajaran dalam bentuk PowerPoint dengan menggunakan laptop dan LCD.
2) Guru mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang mendorong peserta didik untuk menimbulkan semangat belajar di kalangan peserta didik.
3) Guru meminta peserta didik mengidentifikasi tahapan proses keputusan pembelian konsumen akhir saat membeli barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan. Saat peserta didik melihat *link* YouTube: *https://www.youtube.com/watch?v=UlwL8PVPw5Y*

SCAN ME

4) Guru bertanya kepada peserta didik tentang perilaku konsumen.
5) Guru menjelaskan tentang konsep perilaku konsumen.
6) Guru meminta peserta didik melakukan kegiatan mandiri, merangkum materi yang dijelaskan dengan teknik *mind mapping* tentang berbagai perilaku konsumen.
7) Guru meminta kepada peserta didik untuk mengerjakan aktivitas mandiri ini dalam buku tugas. Kemudian meminta peserta didik untuk menggumpulkan aktivitas mandiri kepada guru yang mengajar.
8) Guru membagi peserta didik menjadi beberapa kelompok untuk melakukan kegiatan kelompok, mendiskusikan tentang UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dari berbagai sumber literasi (buku teks, internet, majalah, dan lain-lain).

9) Setiap kelompok diberi kesempatan untuk berdiskusi dan menyusun laporan dalam buku tugas masing-masing peserta didik.
10) Setiap kelompok melaporkan hasil diskusi kelompok kepada guru yang mengajar.

Pertemuan 2: Faktor Khusus Konsumen yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen dalam Membeli Barang dan Jasa

1) Guru menampilkan materi pembelajaran dalam format Power-Point dengan menggunakan laptop dan layar LCD.
2) Guru mengajukan pertanyaan awal kepada peserta didik untuk membuat peserta didik bersemangat.
3) Guru bertanya kepada peserta didik tentang karakteristik konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian produk.
4) Guru menjelaskan kepada peserta didik karakteristik konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian produk.
5) Guru membagi peserta didik menjadi beberapa kelompok untuk membahas karakteristik perilaku konsumen akhir yang berubah secara internal dalam membuat keputusan pembelian dalam studi kasus aktivitas kelompok.
6) Masing-masing kelompok juga mendiskusikan mengenai faktor-faktor mempengaruhi pergeseran perilaku konsumen tersebut.
7) Masing-masing kelompok diberi kesempatan untuk berdiskusi dan membuat laporan dalam bentuk MS Word dan PowerPoint.
8) Setiap kelompok juga mendapat kesempatan untuk melakukan presentasi secara bergiliran.
9) Guru membagi peserta didik menjadi beberapa kelompok untuk membahas 8 perilaku konsumen yang tidak berubah setelah pandemi, membacakan studi kasus dalam kegiatan kelompok.
10) Diskusikan juga faktor apa saja yang menyebabkan perilaku konsumen tetap tidak berubah dari studi kasus dalam kegiatan kelompok.
11) Setiap kelompok mendapat kesempatan untuk berdiskusi dan membuat laporan dalam format MS Word dan PowerPoint.
12) Setiap kelompok mendapat kesempatan untuk membuat presentasi secara bergantian.

Pertemuan 3: Sinyal-Sinyal Calon Pelanggan, Riset Pemasaran, dan Bahasa Pemasaran

1) Guru menampilkan materi pembelajaran dalam bentuk PowerPoint dengan menggunakan laptop dan LCD.
2) Guru mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang mendorong peserta didik untuk menimbulkan semangat belajar di kalangan peserta didik.
3) Guru bertanya kepada peserta didik tentang sinyal calon pelanggan, riset pasar, dan bahasa pemasaran.
4) Guru menjelaskan materi pelajaran tentang sinyal-sinyal calon pelanggan, riset pemasaran dan bahasa pemasaran.
5) Guru membagi peserta didik menjadi beberapa kelompok untuk melakukan riset pemasaran mini terkait perilaku konsumen dan pemasaran di sekitar rumah atau sekolah kalian.
6) Guru memberikan instruksi kepada setiap kelompok untuk membagi peran masing-masing anggota kelompok untuk memperoleh tugas yang berbeda agar proses riset pasar dapat dilakukan secara efektif dan efisien.
7) Guru memberikan kesempatan untuk melakukan riset tersebut saat anak berada di rumah (dilakukan setelah pulang sekolah).
8) Guru memberikan informasi kepada masing-masing kelompok jika ada kendala dalam melaksanakan riset pemasaran dapat bertanya atau konsultasi kepada guru.
9) Masing-masing kelompok di beri kesempatan untuk membuat laporan dalam bentuk MS Word dan dikumpulkan kepada guru.
10) Guru melakukan review hasil aktivitas kelompok tersebut.
11) Guru membagi peserta didik menjadi beberapa kelompok untuk mempertimbangkan bagaimana mengidentifikasi langkah yang paling penting untuk mengembangkan bahasa/komunikasi pemasaran yang efektif.
12) Guru meminta peserta didik mengerjakan aktivitas mandiri untuk belajar mandiri, mencari informasi tentang delapan jenis utama bahasa/komunikasi pemasaran dalam berbagai sumber literatur.
13) Guru meminta peserta didik untuk mengerjakan di buku tugas dan dikumpulkan aktivitas mandiri kepada guru yang mengajar.
14) Masing-masing kelompok diberi kesempatan untuk berdiskusi dan membuat laporan dalam bentuk MS Word dan PowerPoint.
15) Setiap kelompok juga mendapat kesempatan untuk melakukan presentasi secara bergiliran.

c. Kegiatan Penutup

1) Guru berterima kasih kepada semua peserta didik, baik secara individu maupun kelompok karena telah memperkenalkan pengalaman kegiatan yang disajikan atau tidak disajikan.
2) Guru memberikan klarifikasi atas semua pendapat yang disampaikan peserta didik.
3) Guru bersama dengan peserta didik untuk menarik simpulan pembelajaran mengenai perilaku konsumen.

H Kegiatan Pembelajaran Alternatif

Jika pelaksanaan kegiatan diskusi kelompok ada kendala, guru dapat membuat alternatif kegiatan dengan strategi literasi yang lain. Contohnya: bertanya, menarik simpulan, menulis jurnal (laporan), membuat rangkuman kegiatan, mengembangkan puisi atau pantun, atau membuat cerita cerpen dari materi tentang perilaku konsumen.

Tugas Mandiri/Kelompok dan Lembar Kerja (LK)

a. Tugas Kegiatan Pembelajaran 1

Aktivitas Mandiri

Berdasarkan tautan YouTube tentang perilaku konsumen di atas, identifikasi langkah-langkah dalam proses keputusan pembelian yang dilalui konsumen akhir saat membeli barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka dalam kerangka video tersebut.

Lembar Kerja (LK-1)
Nama : Kelas :
Tahapan proses keputusan pembelian yang dilalui konsumen akhir saat membeli barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan kondisi video tersebut.
....

Aktivitas Mandiri

Temukan sumber literatur dari berbagai sumber kajian: buku, majalah, jurnal, internet, dan lain-lain tentang berbagai konsep perilaku konsumen yang dideskripsikan.

Buatlah *resume* mengenai materi tersebut dengan menggunakan teknik *mind mapping*. Kemudian kumpulkan pada guru dan lakukan presentasi di depan kelas.

Lembar Kerja (LK-2)
Nama : Kelas :
Konsep perilaku konsumen dengan menggunakan teknik *mind mapping*.
....

Aktivitas Kelompok

Carilah informasi tentang UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dari berbagai sumber informasi dapat dari internet, buku, atau majalah. Kerjakan seperti tabel yang dicontohkan, lalu tulis dalam buku tugas kalian. Kumpulkan kepada guru yang mengajar.

Lembar Kerja (LK-3)

Nama Ketua Kelompok :
Nama Anggota Kelompok :
Kelas :

No.	Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	Penjelasan Isi Pasal UU No. 8 Tahun 1999
1.	Pasal 4 UU No. 8 Th. 1999	
2.	Pasal 5 UU No. 8 Th. 1999	
3.	Pasal 6 UU No. 8 Th. 1999	
4.	Pasal 7 UU No. 8 Th. 1999	

b. Tugas Kegiatan Pembelajaran 2

Aktivitas Kelompok

Bacalah artikel yang berjudul "Snapcart Rilis Riset Karakteristik Perilaku Konsumen Berbelanja *Online*" dengan cara mengunjungi *link* di bawah atau dengan cara memindai QR *Code* di samping, kemudian kerjakan aktivitas kelompok sesuai dengan petunjuk.

SCAN ME

https://www.liputan6.com/tekno/read/5065462/snapcart-rilis-riset-karakteristik-perilaku-konsumen-berbelanja-online

Buatlah kelompok dengan jumlah 3–5 orang dan berilah nama kelompok kalian!

Berdasarkan berita di atas tentang bergesernya karakteristik perilaku konsumen akhir dalam membuat keputusan pembelian, diskusikan dengan kelompok kalian, faktor apa yang berkontribusi terhadap perubahan perilaku konsumen ini. Buatlah laporan dalam bentuk MS Word dan PowerPoint, kemudian kumpulkan pada guru dan presentasikan di depan kelas.

Lembar Kerja (LK-4)
Nama Ketua Kelompok : Nama Anggota Kelompok : Kelas :
Faktor-faktor apa saja mempengaruhi pergeseran perilaku konsumen?
....

c. Tugas Kegiatan Pembelajaran 3

Aktivitas Kelompok

Buatlah kelompok dengan jumlah anggota 3–4 orang kelompok kalian dengan nama 8 perilaku konsumen.

Bacalah artikel yang berjudul "8 Perilaku Konsumen Ini Tidak Berubah Pasca Pandemi" dengan cara memindai QR *Code* di samping atau kunjungi *link* berikut:

SCAN ME

https://swa.co.id/tag/fmcg-fast-moving-consumer-good

Berdasarkan berita di atas tentang 8 perilaku konsumen yang tidak berubah setelah pandemi, diskusikanlah bersama dengan kelompok kalian. Faktor-faktor apa yang menyebabkan perilaku konsumen tidak berubah?

Susunlah laporan yang ditulis dalam program MS Word dan PowerPoint! Kumpulkan kepada guru kalian, dan presentasikan di depan kelas.

Lembar Kerja (LK-5)
Nama Ketua Kelompok : Nama Anggota Kelompok : Kelas :
Faktor-faktor penyebab perilaku konsumen yang tidak mengalami perubahan.
....

Aktivitas Kelompok

Buatlah kelompok dengan jumlah 5–6 orang, dan beri nama bunga.

Lakukanlah sebuah mini riset pemasaran di lingkungan sekitar rumah atau sekolah kalian yang berhubungan dengan perilaku konsumen dan pemasaran.

Tetapkan tugas yang berbeda untuk setiap anggota tim kalian sehingga proses riset pasar dapat diselesaikan secara efisien dan efektif.

Jika kalian mengalami kendala dalam pelaksanaan mini riset pemasaran tersebut, maka mintalah guru kalian untuk membimbing dan mengarahkan.

Lalu buatlah laporan mini riset pemasaran tersebut dalam program MS Word, kemudian kumpulkan kepada guru kalian.

Dan buatlan review tentang kendala dan tantangan dalam menyusun riset ini dan diskusikan dalam kelas langkah terbaik untuk mengatasinya untuk perbaikan.

Lembar Kerja (LK-6)
Nama Ketua Kelompok : Nama Anggota Kelompok : Kelas :
Pembagian tugas dalam kelompok: ....
Skenario pelaksanaan riset pemasaran: ....
Pembuatan laporan riset pemasaran: ....
Kendala pelaksanaan riset pemasaran: ....

Aktivitas Mandiri

Carilah informasi tentang delapan jenis utama bahasa/komunikasi pemasaran dari berbagai sumber informasi dapat dari internet, buku, atau majalah. Kerjakan dalam buku tugas kalian. Kumpulkan kepada guru yang mengajar.

Lembar Kerja (LK-7)

Nama :
Kelas :

No.	Bahasa/Komunika Pemasaran	Pengertian
1.	Periklanan (*advertising*)	
2.	Promosi penjualan (*sales promotion*)	
3.	Acara dan pengalaman	
4.	Humas dan publisitas (PR and *publicity*)	
5.	*Mobile marketing*	
6.	Pemasaran langsung dan pemasaran basis data	
7.	Penempatan induk	
8.	Penjualan pribadi (*personal selling*)	

Aktivitas Kelompok

Bentuk kelompok yang terdiri dari 3–4 orang dan beri nama kelompok kalian dalam bahasa pasar yang berbeda.

Berdiskusilah dengan anggota kelompok kalian: Bagaimana kalian mengidentifikasi langkah-langkah terpenting dalam mengembangkan bahasa/komunikasi pemasaran yang efektif?

Buatlah laporan hasil diskusi, siapkan dalam MS Word dan kirimkan ke guru, lalu presentasikan hasil diskusi kalian di depan kelas.

Lembar Kerja (LK-8)
Nama Ketua Kelompok : Nama Anggota Kelompok : Kelas :
Langkah-langkah terpenting dalam mengembangkan bahasa/ komunikasi pemasaran yang efektif: ....

I Pengayaan dan Remedial

Pengayaan adalah kegiatan yang ditujukan kepada peserta didik yang telah mencapai tujuan pembelajaran, baik secara individu maupun kelompok untuk dapat memperdalam kecakapan atau mengembangkan potensi yang optimal. Salah bentuk pengayaan yang diberikan adalah meminta peserta didik untuk mempelajari materi perilaku pelanggan.

Kegiatan remedial adalah upaya membantu peserta didik yang belum mencapai KKTP dalam bentuk kegiatan remedial, yaitu dengan menyediakan segala macam alat peraga untuk meningkatkan hasil belajar peserta didik mencapai KKTP.

J Interaksi dengan Orang Tua/Wali dan Masyarakat

Peserta didik perlu diajarkan tentang penelitian dengan cara mencari informasi dan melakukan observasi ke lingkungan di sekitar rumahnya. Guru harus berkomunikasi dengan orang tua agar peserta didik diarahkan pada kegiatan penelitian. Orang tua diajak untuk mendukung tercapainya tujuan pembelajaran.

K Asesmen/Penilaian

Asesmen Dasar-Dasar Pemasaran disusun berdasarkan Alur Tujuan Pembelajaran (ATP), di mana jenis dan teknik asesmen ditetapkan untuk mencapai setiap Capaian Pembelajaran (CP). Dalam mengevaluasi dasar-dasar pemasaran perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut.

a. Asesmen diagnostik, dilakukan diawal pelajaran untuk menggali hal-hal sebagai berikut: kesejahteraan psikologis dan sosial emosi peserta didik, aktivitas peserta didik selama belajar di rumah, kondisi keluarga dan pergaulan peserta didik, gaya belajar, karakter dan minat peserta didik. Tujuan asesmen adalah untuk mendiagnosis kemampuan dasar peserta didik dan mengetahui kondisi awal mahasiswa.

b. Asesmen formatif, dilakukan dengan menitikberatkan pada kegiatan proses di dalam kelas dan menawarkan kesempatan kepada peserta didik untuk mengembangkan sikap, pengetahuan, dan keterampilan terkait dengan profil peserta didik Pancasila.

Contoh Rubrik Penilaian Sikap Profil Peserta Didik Pancasila

Penilaian Sikap Profil Pelajar Pancasila

Mata Pelajaran : .....

Nama Kegiatan : .....

Kelas : .....

Sekolah : .....

Petunjuk Penilaian:

A. Berilah skor pada kolom aspek yang dinilai, pada tingkat kemampuan yang sesuai dengan indikator pengamatan

B. Keterangan skor penilaian:

1 = Tidak baik
2 = Kurang baik
3 = Sedang
4 = Baik
5 = Sangat baik

Observasi Sikap Peserta Didik

No.	Nama Peserta Didik	Aspek yang Dinilai (Skor: 1–5)						Total Skor
		1	2	3	4	5	6	

Aspek yang Dinilai:

1. Beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia
2. Kebhinekaan global
3. Bergotong royong
4. Mandiri
5. Bernalar kritis
6. Kreatif

Contoh Rubrik Penilaian Proyek (untuk Penilaian Pengetahuan)

Penilaian Proyek

Mata Pelajaran : .....

Nama Proyek : .....

Kelas : .....

Sekolah : .....

Petunjuk Penilaian:

A. Berilah skor pada kolom aspek yang dinilai pada tingkat kemampuan yang sesuai dengan indikator pengamatan

B. Keterangan skor penilaian:
   1 = Tidak baik
   2 = Kurang baik
   3 = Sedang
   4 = Baik
   5 = Sangat baik

Penilaian Proyek

No.	Nama Peserta Didik	NIS	Aspek yang Dinilai (Skor: 1-5)									Total Skor
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	

Aspek yang Dinilai:

A. Perencanaan:
   1. Persiapan
   2. Rumusan judul

B. Pelaksanaan:
   3. Sistematika penulisan
   4. Keakuratan informasi/sumber
   5. Jumlah sumber data
   6. Analisis data
   7. Kesimpulan

C. Laporan Proyek:
   8. *Performance*
   9. Presentasi/Penguasaan

$$\textbf{Nilai} = \frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100$$

Contoh Rubrik Penilaian Keterampilan

Penilaian Keterampilam (Membuat Laporan Riset Pemasaran)

Mata Pelajaran : .....
Nama Keterampilan : .....
Kelas : .....
Sekolah : .....

Petunjuk Penilaian:

A. Berilah nilai skor pada kolom aspek yang dinilai, pada tingkat kemampuan yang sesuai dengan indikator pengamatan

B. Keterangan skor penilaian:
   1 = Tidak baik
   2 = Kurang baik
   3 = Sedang
   4 = Baik
   5 = Sangat Baik

No.	Nama Peserta Didik	Aspek yang di Nilai (Skor: 1–5)			Total Skor
		1	2	3	

Aspek yang Dinilai:

1. Kelengkapan kata kunci
2. Hubungan antar cabang informasi
3. Kreatifitas (desain warna)

$$\textbf{Nilai} = \frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100$$

Kunci Jawaban Asesmen

Soal Pilihan Ganda

1. A
2. E
3. B
4. D
5. B
6. A
7. B
8. E
9. E
10. B

Kunci Jawaban Soal Uraian

1. Perilaku konsumen, yaitu bagaimana individu atau kelompok membuat keputusan yang berhubungan dengan pemakaian sumber daya yang tersedia (waktu, uang, dan usaha) untuk hal-hal yang berhubungan dengan konsumsi, seperti: apa yang dibeli, mengapa mereka membelinya, kapan mereka membeli, di mana mereka membeli, seberapa sering mereka menggunakan produk/jasa.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen akhir adalah: (1) faktor personal, adalah karakteristik konsumen; (2) faktor psikologis, adalah bagian proses mental konsumen; (3) faktor sosial, adalah otoritas dari teman, keluarga, komunitas sosial; (4) faktor kultural.

3. Macam-macam konsumen bisnis adalah sebagai berikut.
    a. Produsen (*commercial/industrial consumers*) adalah membeli produk untuk kebutuhan produksi barang dan jasa, lalu dijual untuk memperoleh laba. Produsen pemanufaktur membeli produk yang beraneka ragam dari bahan mentah, bahan baku, sampai produsen yang menghasilkan produk lainnya. Misalnya: industri pertanian, perikanan, pertambangan, konstruksi, dan perkayuan, penyedia jasa (jasa finansial , transportasi, restoran, hotel, kesehatan, rekreasi, hiburan,dan lainnya).
    b. *Reseller*, yaitu orang yang membeli barang jadi untuk tujuan untuk dijual lagi atau disewakan untuk konsumen dan organisasi bisnis lain. *Reseller* tidak ikut campur tangan dalam proses manufaktur, tetapi menyediakan utilitas waktu, tempat, dan kepemilikan pada konsumen. Termasuk dalam kelompok reseller adalah pedagang grosir, distributor, dan pengecer.
    c. Organisasi (*institutional/organizational consumer*), yang terdiri dari instansi pemerintah (dari daerah sampai pusat), dan organisasi nirlaba. Organisasi pemerintah dan organisasi nirlaba melakukan pembelian untuk kepentingan layanan kepada masyarakat luas. Contoh organisasi pemerintah: pendidikan, kesehatan, perlindungan keamanan, pemeliharaan dan perbaikan fasilitas umum, fasilitas penerangan jalan, dan penangan limbah atau sampah. Contoh organisasi nirlaba: macam-macam institusi (sekolah, universitas, rumah sakit, panti jompo, lembaga sosial, lembaga keagaman, dan lainnya).
4. Sinyal-sinyal calon konsumen meliputi:
    a. bahasa verbal konsumen, dalam sebuah transaksi kita berkomunikasi dengan menggunakan bahasa lisan dan non verbal;
    b. pesan nonverbal dari bahasa verbal konsumen, pesan nonverbal dari bahasa verbal konsumen disebut paralinguistik, adalah salah satu macam komunikasi yang berhubungan dengan bagaimana cara seseorang mengucapkan atau menyampaikan pesan;
    c. bahasa tubuh konsumen, dari pesan kenesik dan prosemik calon konsumen digunakan untuk mengetahui ketertarikan atau tidaknya terhadap produk yang ditawarkan.
5. Macam-macam bahasa/komunikasi adalah:
    a. iklan (*advertising*), yaitu penyajian ide, barang dan jasa secara impersonal dan bentuk periklanan berbayar melalui media cetak (koran, majalah,dan lainnya), penyiaran (radio dan televisi), media

internet (telepon, kabel, satelit, nirkabel), pembawa data elektronik (rekaman audio, video, CD-ROM, halaman web) dan materi tampilan (*billboard*, tanda, poster);

b. promosi penjualan (*sales promotion*), yaitu peningkatan intensif jangka pendek dalam pembelian dan uji coba produk, promosi penjualan yang ditujukan pada konsumen akhir (sampel, kupon, hadiah), promosi konsumen komersial (iklan dan subsidi *display*, promosi komersial dan tenaga penjualan);

c. event dan pengalaman (*event and experinces*), yaitu kegiatan dan program yang disponsori perusahaan (olahraga, seni, hiburan, dan acara yang kurang formal);

d. *public relation* dan publisitas (*public relation and publicity*), yaitu program yang diarahkan secara internal kepada karyawan dan secara eksternal kepada konsumen, perusahaan lain, pemerintah, dan media untuk mempromosikan atau mempertahankan citra atau komunikasi perusahaan tentang produk individu;

e. *mobile marketing* adalah bentuk komunikasi pemasaran *online* yang menggunakan ponsel, *smartphone*, dan tablet konsumen;

f. pemasaran langsung dan database (*direct and database marketing*), yaitu, penggunaan surat, telepon, faks, komunikasi elektronik, atau internet untuk secara langsung menghubungi dan meminta tanggapan dari konsumen dan calon pelanggan tertentu;

g. penjualan personal (*personal selling*), yaitu interaksi tatap muka dengan konsumen untuk memperkenalkan pemasaran, menjawab pertanyaan, dan memperoleh pesanan.

M Refleksi

Guru melaksanakan kegiatan refleksi setelah menyelesaikan proses pembelajaran pada Bab 3 Perilaku Konsumen dengan mencatat hal-hal yang sudah disampaikan kepada peserta didik, hasil pembelajaran yang sudah dicapai, atau bagian-bagian yang belum selesai dan membuat rencana perbaikan proses pembelajaran pada masa yang akan datang.

N Sumber Belajar

Kemendikbudristek. 2023. *Dasar-Dasar Pemasaran Kelas X untuk SMK*. Jakarta: Kemendikbudristek.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA, 2023
Buku Panduan Guru Dasar-Dasar Pemasaran
untuk SMK/MAK Kelas X
Penulis: Nunuk Budi Kartiningsih dan Aris Purwantinah
ISBN: 978-623-194-575-4 (PDF)

Panduan Khusus

Bab 4

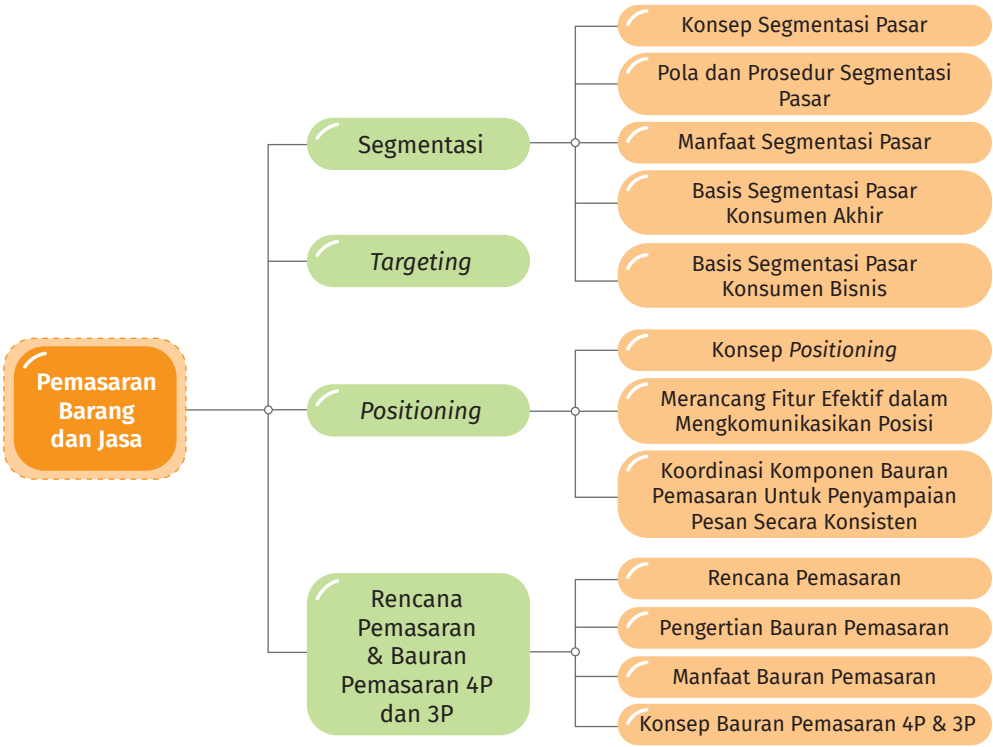
Pemasaran Barang dan Jasa

A Pendahuluan

1. Hubungan dengan Materi Lain

Materi yang berkaitan dengan pemasaran barang dan jasa meliputi proses bisnis, perkembangan teknologi, perilaku konsumen, berkomunikasi dengan pelanggan, pelayanan prima dalam penjualan, dan prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan kerja.

2. Peta Konsep



Gambar 4.1 Peta Konsep Bab 4

B Apersepsi

Guru memberikan apersepsi dengan cara mengingatkan kembali tentang materi pertemuan terdahulu, yaitu perilaku konsumen. Guru mengaitkan materi tersebut dengan materi yang saat ini akan dipelajari, yaitu pemasaran barang dan jasa.

Guru memberikan pertanyaan kepada peserta didik: bagaimana perusahaan mengelompokkan pasar konsumen atau bisnisnya? Bagaimana perusahaan menentukan pasar yang paling menarik? Apa perbedaan tingkatan pada segmentasi pasar? *Link* YouTube: *https://youtu.be/QKzN4iQgb94*

Berdasarkan hasil *link* YouTube di atas, bagaimana cara menentukan pemasaran model STP, dan peranan model pemasaran STP bagi perusahaan?

Tabel 4.1 Pemasaran Model STP

No.	Bagaimana Menentukan Segmentasi Pasar	Bagaimana Menentukan Target Pasar	Bagaimana Menetapkan Posisi Pasar

C Pertanyaan Pemantik

Apa kalian dapat menentukan segmen pasar? menentukan target pasar yang menarik? mengembangkan *positioning* yang efektif dan efisien?

D Keterampilan Prasyarat

Peserta didik agar dapat mempelajari pemasaran barang dan jasa dengan baik, maka terlebih dahulu harus menguasai kompetensi proses bisnis, perkembangan teknologi, dan perilaku konsumen. Materi tersebut akan menjadi dasar dalam belajar pemasaran barang dan jasa.

E Penyajian Materi Esensial

Berdasarkan Capaian Pembelajaran, Tujuan Pembelajaran, dan Alur Tujuan Pembelajaran, diharapkan peserta didik mampu memiliki kompetensi yang harus dimiliki, antara lain adalah: peserta didik akan memahami pemasaran barang dan jasa dengan mengetahui cara memasarkan barang dan jasa sesuai target pasar.

Materi esensi pada materi Bab 4. Pemasaran Barang dan Jasa adalah:

1. Segmentasi
2. *Targeting*
3. *Positioning*
4. Rencana Pemasaran dan Bauran Pemasaran 4P dan 3P

F Asesmen Diagnostik

Penilaian sebelum pembelajaran adalah melakukan asesmen diagnostik

Tabel 4.2 Capaian Pembelajaran, Tujuan Pembelajaran & Profil Pelajar Pancasila

Jenjang/ Kelas	Fase E/Kelas 10
Capaian Pembelajaran	Pada akhir fase E, peserta didik dapat menjelaskan konsep dan ruang lingkup pemasaran, menganalisis pasar, menganalisis STP marketing (*Segmenting,*
	Targeting, dan *Positioning*), membuat rencana pemasaran, serta mampu memasarkan barang dan jasa yang sesuai dengan target pasar (*product-market fit*).
Tujuan Pembelajaran	Setelah selesai mempelajari Bab IV. Pemasaran Barang dan Jasa, diharapkan kalian akan dapat menganalisis, merencanakan, dan memasarkan STP marketing (*Segmenting, Targeting,* dan *Positioning*), dan barang dan jasa yang sesuai dengan target pasar (*product-market fit*).
Profil Pelajar Pancasila	1. Beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, mulia, dalam mempelajari perkembangan pemasaran berlandaskan iman kepada Tuhan YME 2. Kebhinekaan global dalam menghadapi perkembangan teknologi pemasaran 3. Bergotong royong dalam belajar teknologi pemasaran 4. Mandiri dalam belajar teknologi pemasaran 5. Bernalar kritis dalam menghadapi perkembangan teknologi pemasaran 6. Kreatif dalam menciptakan teknologi pemasaran

1. Asesmen Diagnostik Non-Kognitif

Tabel 4.3 Asesmen Diagnostik Non Kognitif

Daftar Pertanyaan	Jawaban Peserta Didik
a. Apa yang kamu rasakan sekarang ?	
b. Bagaimana perasaan Anda tentang belajar?	
c. Kegiatan apa yang kamu lakukan selama kuliah?	
d. Apa bagian pembelajaran yang paling menyenangkan dan paling tidak menyenangkan?	
e. Apa harapanmu?	
f. Apa hobimu?	
g. Apakah hobimu berhubungan dengan program keahlian yang kalian pilih?	

2. Asesmen Diagnostik Kognitif

Tabel 4.4 Asesmen Diagnostik Kognitif

Identifikasi Materi yang akan Diujikan	Pertanyaan	Kemungkinan Jawaban	Skor (Kategori)	Rencana Tindak Lanjut
Peserta didik diharapkan mampu menjelaskan: segmentasi, *targeting, positioning,*	Apakah kamu mengetahui segmentasi pasar?	Sudah Belum	25	Lanjut ke materi selanjutnya Belajar materi segmentasi pasar

Identifikasi Materi yang akan Diujikan	Pertanyaan	Kemungkinan Jawaban	Skor (Kategori)	Rencana Tindak Lanjut
rencana pemasaran dan bauran pemasaran 4P dan 3P.	Apakah kamu mengetahui *targeting* pasar?	Sudah Belum	15	Lanjut ke tahap berikutnya Belajar materi *targeting* pasar
	Sudahkah kamu tahu *positioning* pasar?	Sudah Belum	20	Lanjut ke materi berikutnya Belajar materi *positioning* pasar
	Apakah kamu tahu rencana pemasaran?	Sudah Belum	20	Lanjut ke materi berikutnya Belajar materi rencana pemasaran
	Sudahkah kamu tahu bauran pemasaran 4P dan 3P?	Sudah Belum	20	Lanjut ke materi berikutnya Belajar materi bauran pemasaran 4P dan 3P

G Panduan Pembelajaran Bab 4 Pemasaran Barang dan Jasa

Kegiatan pembelajaran yang diberikan kepada peserta didik terkait dengan Capaian Pembelajaran yang diberikan pada tujuan pembelajaran dan indikator. Peserta didik agar menguasai kompetensi yang ditentukan dalam CP dan tujuan pembelajaran maka aktivitas guru diatur sebagai berikut.

1. Alokasi Waktu

Berdasarkan perhitungan waktu efektif pembelajaran selama satu tahun ajaran maka untuk menguasai kompetensi sesuai CP pada elemen ini dibutuhkan waktu pembelajaran: 5 × pertemuan, 60 JP × 45 menit

2. Tujuan Pembelajaran

Tabel 4.5 Tujuan Pembelajaran dan Indikator Tujuan Pembelajaran

Tujuan Pembelajaran	Indikator Tujuan Pembelajaran
Peserta didik dapat menjelaskan konsep dan ruang lingkup pemasaran (sudah dibahas pada materi bab I Proses Bisnis)	1. Peserta didik mampu mendeiskripsikan konsep pemasaran menggunakan bahasa mereka sendiri secara baik. 2. Peserta didik bisa mendeiskripsikan ruang lingkup pemasaran memakai bahasa mereka sendiri dengan tepat
Menganalisis STP *marketing* (*Segmenting*, *Targeting*, dan *Positioning*)	3. Peserta didik dapat mendeskripsikan dengan benar konsep segmentasi pasar 4. Peserta didik dapat menganalisis dengan benar model dan prosedur segmentasi pasar 5. Peserta didik dapat mendeskripsikan dengan benar keunggulan segmentasi pasar 6. Peserta didik dapat mendeskripsikan dasar-dasar pasar konsumen segmentasi berdasarkan barang 7. Peserta didik mampu mendeskripsikan dengan baik dasar-dasar segmentasi pasar konsumen perusahaan 8. Peserta didik mampu mendeskripsikan dengan bai k target pasar 9. Peserta didik mampu mendeskripsikan pengertian konsep positioning. Peserta didik mampu merinci dimensi paling efektif dalam komunikasi posisi dengan baik. 10. Peserta didik mampu mengkoordinasikan komponen bauran pemasaran untuk menyampaikan pesan secara konsisten

Tujuan Pembelajaran	Indikator Tujuan Pembelajaran
Membuat rencana pemasaran, serta mampu memasarkan barang dan jasa yang sesuai dengan target pasar (*product-market fit*).	2.11 Peserta didik mampu menguraikan rencana pemasaran dengan baik 3.12 Peserta didik mampu menguraikan pengertian bauran pemasaran dengan baik 4.13 Peserta didik mampu menguraikan manfaat bauran pemasaran dengan baik 5.14 Peserta didik mampu menganalisis bauran pemasaran 4P dan 3P dengan baik

3. Aktivitas Pembelajaran

Materi : Pemasaran Barang dan Jasa
Waktu : 60 JP × 45 menit
Pendekatan Pembelajaran : Saintifik , *Project Based Learning*
Metode : Tanya Jawab, Diskusi, Demonstrasi
Bahan/Alat/Media Pembelajaran :

- Bahan : Aktivitas Peserta Didik/Lembar Kerja (LK)
- Alat : komputer/laptop, kamera atau *handphone* untuk merekam setiap sesi, *notebook*, ruang belajar di dalam dan di luar kelas yang cukup dan memadai
- Media : *Slide* PowerPoint, dan YouTube

Profil Pelajar Pancasila
Beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia
Kebhinekaan global
Bergotong royong
Mandiri
Bernalar kritis
Kreatif

Kegiatan Pembelajaran

Langkah-langkah kegiatan pembelajaran adalah panduan praktis untuk guru agar dapat mengembangkan aktivitas pembelajaran Dasar-Dasar Pemasaran yang mandiri, efektif, dan efisien di kelas. Dengan langkah-

langkah kegiatan pembelajaran yang disampaikan, diharapkan guru dapat mendapatkan inspirasi agar lebih mampu untuk mengembangkan, dan menjadikan pembelajaran lebih menyenangkan dan bermakna bagi siswa. Sesudah guru memahami tujuan pembelajaran mempersiapkan media pembelajaran di atas, guru dapat melaksanakan prosedur pembelajaran sebagai berikut:

a. Kegiatan Pembuka

1) Mempersiapkan peserta didik secara psikis dan fisik untuk mengamati pembelajaran, memberikan salam, menanyakan kabar dan berdoa.
2) Guru mendorong peserta didik untuk belajar dengan sikap kerja aman, disiplin, tanggung jawab, dan santun.
3) Menetapkan tujuan pembelajaran yang dapat dicapai.

b. Kegiatan Inti

Pertemuan 1 & 2 Segmentasi

1) Guru menampilkan materi pembelajaran dalam bentuk PowerPoint dengan menggunakan laptop dan LCD.
2) Guru mengajukan pertanyaan awal kepada peserta didik untuk membuat siswa bersemangat.
3) Guru menanyakan kepada peserta didik pengertian model pemasaran STP dan peran model pemasaran STP dalam perusahaan ketika peserta didik menonton *link* YouTube: *https://youtu.be/QKzN4iQgb94*

SCAN ME

4) Guru menjelaskan segmentasi pasar kepada peserta didik: konsep segmentasi pasar, model dan prosedur segmentasi pasar serta manfaat segmentasi pasar.
5) Guru meminta peserta didik mengerjakan tugas mandiri untuk belajar mandiri, mencari informasi tentang konsep segmentasi, model dan prosedur segmentasi, dan manfaat segmentasi pasar dalam berbagai sumber literatur.
6) Guru meminta kepada peserta untuk mengerjakan aktivitas mandiri ini dalam teknik *mind mapping* bisa secara manual dengan menggunakan buku sketsa, atau menggunakan Google *mind mapping*. Kemudian meminta peserta didik untuk mengumpulkan aktivitas mandiri kepada guru yang mengajar.

7) Guru menjelaskan kepada peserta didik tentang basis segmentasi pasar konsumen akhir dan konsumen bisnis.
8) Guru meminta peserta didik mengerjakan tugas mandiri untuk belajar mandiri, mencari informasi tentang macam-macam generasi (alpha, Z, Y, X, *Baby Boom*, dan Veteran) dalam berbagai sumber literatur.
9) Guru meminta kepada peserta untuk mengerjakan aktivitas mandiri ini dalam buku tugas. Kemudian meminta peserta didik untuk mengumpulkan aktivitas mandiri kepada guru yang mengajar.

Pertemuan 3 *Targeting*

1) Guru menampilkan materi pembelajaran dalam bentuk PowerPoint dengan menggunakan laptop dan LCD.
2) Guru mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang mendorong peserta didik untuk menimbulkan semangat di kalangan peserta didik.
3) Guru bertanya kepada peserta didik, bagaimana perusahaan menentukan pasar sasarannya?
4) Guru menjelaskan *targeting* kepada peserta didik.
5) Guru membagi peserta didik menjadi beberapa kelompok untuk melakukan kegiatan kelompok untuk mempertimbangkan alasan pemilihan dan jenis strategi sasaran pemasaran dalam studi kasus kegiatan kelompok.
6) Setiap kelompok diberi kesempatan untuk berdiskusi dan menyusun laporan dalam format MS Word dan PowerPoint.
7) Setiap kelompok secara bergiliran mempresentasikan hasil diskusi kelompoknya di depan kelas.
8) Setiap kelompok melaporkan hasil diskusi kelompok kepada guru.

Pertemuan 4 *Positioning*

1) Guru menampilkan materi pembelajaran dalam bentuk PowerPoint dengan menggunakan laptop dan LCD.
2) Guru mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang mendorong peserta didik untuk menimbulkan semangat di kalangan peserta didik.
3) Guru bertanya kepada pesserta didik bagaimana perusahaan menentukan posisi pasarnya?
4) Guru menjelaskan materi posisi kepada peserta didik.
5) Guru membagi peserta didik menjadi beberapa kelompok untuk melakukan kegiatan kelompok, mendiskusikan tentang

materi strategi *positioning* (*positioning atribut*, *positioning* yang menguntungkan, pemosisian pengguna, penentuan kategori produk, kualitas, penempatan induk, *positioning* proses produksi, *permanent positioning*, & *penempatan endorsement*, *positioning* lingkungan, *geographic positioning* dan *country positioning* (*geographic area positioning*)) dari berbagai sumber literasi (buku teks, internet, majalah, dan lain-lain).

6) Setiap kelompok diberi kesempatan untuk berdiskusi dan menyusun laporan dalam buku tugas masing-masing peserta didik.
7) Setiap kelompok melaporkan hasil diskusi kelompok kepada guru yang mengajar.
8) Guru membagi peserta didik menjadi beberapa kelompok untuk melakukan kegiatan kelompok, dimana langkah-langkah utama perusahaan dalam penerapan *positioning* menurut Tjiptono dan Diana dibahas dalam soal-soal studi kasus kegiatan kelompok.
9) Setiap kelompok diberi kesempatan untuk berdiskusi dan menyusun laporan dalam format MS Word dan PowerPoint.
10) Setiap kelompok secara bergiliran mempresentasikan hasil diskusi kelompoknya di depan kelas.
11) Setiap kelompok melaporkan hasil diskusi kelompok kepada guru yang mengajar.

Pertemuan 5 Rencana Pemasaran dan Bauran Pemasaran 4P dan 3P

1) Guru menampilkan materi pembelajaran dalam bentuk PowerPoint dengan menggunakan laptop dan LCD.
2) Guru mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang mendorong peserta didik untuk menimbulkan semangat di kalangan siswa.
3) Guru bertanya kepada peserta didik bagaimana perusahaan menentukan posisi pasarnya?
4) Guru menjelaskan materi rencana pemasaran dan bauran pemasaran 4P dan 3P kepada siswa.
5) Guru meminta peserta didik mengerjakan aktivitas mandiri untuk belajar mandiri, mencari informasi tentang siklus hidup produk dalam berbagai sumber literatur
6) Guru meminta peserta didik untuk mengerjakan dan dikumpulkan aktivitas mandiri kepada guru yang mengajar.
7) Guru meminta peserta didik bertindak secara mandiri, memberikan contoh penerapan bauran pemasaran 4P dan 3P dalam dunia perdagangan dan industri di lingkungan rumah atau sekolah.

8) Guru juga meminta peserta didik untuk memiliki gambaran bauran pemasaran apa yang diterapkan perusahaan!
9) Guru menawarkan kesempatan kepada peserta didik untuk menangani tugas mandiri ini dan membuat laporan tentangnya.
10) Guru meminta peserta didik mengumpulkan laporan kegiatan mandiri.

Kegiatan Penutup

1) Guru berterima kasih kepada semua peserta didik, baik secara individu maupun kelompok, karena telah memperkenalkan pengalaman kegiatan yang disajikan atau tidak disajikan.
2) Guru memberikan klarifikasi atas semua pendapat yang disampaikan peserta didik.
3) Guru bersama dengan peserta didik untuk menarik simpulan pembelajaran mengenai perilaku konsumen.

H Kegiatan Pembelajaran Alternatif

Jika pelaksanaan kegiatan diskusi kelompok ada kendala, guru dapat membuat alternatif kegiatan dengan strategi literasi yang lain, contohnya: bertanya, menarik simpulan, menulis jurnal (laporan), membuat rangkuman kegiatan, atau mengembangkan puisi, atau pantun, atau cerita cerpen dari materi tentang pemasaran barang dan jasa.

Tugas Mandiri/Kelompok dan Lembar Kerja (LK)

a. Tugas Pembelajaran 1 & 2

Aktivitas Mandiri

Carilah berbagai sumber literatur untuk mengerjakan tugas ini, dapat mencari buku koleksi di perpustakaan, majalah bisnis, internet, atau dari sumber belajar yang lain.

Berdasarkan uraian di atas sudah jelas pengetahuan tentang konsep segmentasi, pola dan prosedur segmentasi, dan manfaat segmentasi pasar. Lakukan belajar mandiri dari sumber belajar tersebut. Carilah beberapa konsep, pola dan prosedur dan manfaat segmentasi pasar yang berbeda dari yang sudah dijabarkan.

Kerjakan aktivitas mandiri ini dengan teknik *mind mapping* dengan menggunakan buku sketsa atau menggunakan Google *mind mapping* lalu kumpulkan kepada guru kalian.

Lembar Kerja (LK-1)
Nama : Kelas :
Konsep, pola dan prosedur dan manfaat segmentasi pasar dengan menggunakan teknik *mind mapping*: ....

Aktivitas Mandiri

Carilah informasi tentang macam-macam generasi dari berbagai sumber informasi bisa dari internet, buku atau majalah. Kerjakan seperti tabel yang dicontohkan, lalu tulis dalam buku tugas kalian. Kumpulkan kepada guru yang mengajar.

Lembar Kerja (LK-2)
Nama : Kelas :

No.	Macam Generasi	Tahun Kelahiran	Ciri-ciri Generasi
1.	Generasi Alpha		
2.	Generasi Z		
3.	Generasi Y		
4.	Generaasi X		
5.	Generasi *Baby Boom*		
6.	Generasi Veteran		

b. Tugas Pembelajaran 3

Aktivitas Kelompok

Buatlah kelompok dengan jumlah 3–4 orang dan berilah nama kelompok kalian dengan nama macam-macam segmen pasar.

Bacalah artikel yang berjudul "Memenangkan Hati Para Ibu, Target Pasar yang Potensial" dengan cara memindai QR *Code* di samping atau kunjungi *link* berikut:

https://lifestyle.kompas.com/read/2021/12/29/150000120/memenangkan-hati-para-ibu-target-pasar-yang-potensial?page=all#page3

SCAN ME

Berdasarkan artikel tersebut apa yang menjadi alasan pemilihan dan jenis *market targeting strategy*-nya?

Diskusikanlah bersama kelompok kalian, kemudian buatlah laporan, lakukanlah presentasi di depan kelas dan kumpulkan laporan tersebut kepada guru kalian.

Selamat mengerjakan.

Lembar Kerja (LK-3)
Nama Ketua Kelompok : Nama Anggota Kelompok : Kelas :
Alasan pemilihan dan jenis *market targeting strategy* dalam soal studi kasus di atas ....

c. Tugas Pembelajaran 4

Aktivitas Kelompok

Carilah informasi tentang strategi *positioning* (*positioning atribut, positioning* yang menguntungkan, pemosisian pengguna, penentuan posisi pesaing, penentuan kategori produk, kualitas, penempatan induk, *positioning* proses produksi, *permanent positioning*, penempatan *endorsement, positioning* lingkungan, *geographic positioning, & country positioning* (*geographic area positioning*)) yang cocok untuk semua perusahaan dari berbagai sumber informasi bisa dari internet, buku atau majalah. Kerjakan seperti tabel yang dicontohkan, lalu tulis dalam buku tugas kalian. Kumpulkan kepada guru yang mengajar.

Lembar Kerja (LK-4)

Nama Ketua Kelompok :
Nama Anggota Kelompok :
Kelas :

No.	Strategi *Positioning*	Pengertian
1.	*Positioning* atribut	
2.	*Positioning* yang mengguntungkan	
3.	Pemosisian pengguna	
4.	Penentuan posisi pesaing	
5.	Penentuan kategori produk	
6.	Kualitas	
7.	Penempatan induk	
8.	*Positioning* proses produksi	
9.	*Permanent positioning*	
10.	Penempatan *endorsement*	
11.	*Positioning* lingkungan	
12.	*Geographic positioning*	
13.	*Country positioning* (*geographic area positioning*)	

Aktivitas Kelompok

Untuk mengerjakan tugas aktivitas ini pindai kode batang yang sudah disediakan. Baca baik-baik sumber informasinya, kemudian kerjakan tugas aktivitas kelompok sesuai dengan petunjuk yang ada.

SCAN ME

Link: *https://swa.co.id/swa/trends/positioning-kunci-mas-sebagai-minyak-goreng-berkualitas-3x-penyaringan*

Buatlah kelompok dengan jumlah 3–4 orang dan berilah nama kelompok kalian dengan nama: macam-macam usaha jasa.

Berdasarkan artikel tersebut apa yang menjadi langkah pokok perusahaan dalam implementasi *positioning* menurut Tjiptono & Diana?

Diskusikanlah bersama kelompok kalian, kemudian buatlah laporan, lakukanlah presentasi di depan kelas dan kumpulkan laporan tersebut kepada guru kalian.

Selamat mengerjakan.

Lembar Kerja (LK-4)
Nama Ketua Kelompok : Nama Anggota Kelompok : Kelas :
Langkah pokok perusahaan dalam implementasi *positioning* menurut Tjiptono & Diana ....

d. Tugas Pembelajaran 5

Aktivitas Mandiri

Carilah informasi tentang siklus hidup produk dari berbagai sumber informasi bisa dari internet, buku atau majalah. Kerjakan seperti tabel yang dicontohkan, lalu tulis dalam buku tugas kalian. Kumpulkan kepada guru yang mengajar.

Lembar Kerja (LK-6)		
Nama : Kelas :		
No.	**Siklus Hidup Produk**	**Keterangan Sikluas Hidup Produk**
1.		
2.		
3.		
4.		

Aktivitas Mandiri

Carilah beberapa sumber belajar untuk mengerjakan tugas mandiri ini dapat dari berbagai sumber belajar.

Buatlah satu contoh penerapan bauran pemasaran 4P dan 3P, yaitu dengan cara cari tempat dunia usaha dan industri yang ada di lingkungan rumah atau sekolah. Konsep bauran pemasaran apa yang mereka terapkan dalam usaha mereka.

Buatlah laporan secara tertulis, kemudian kumpulkan kepada guru kalian. Selamat mengerjakan!

Lembar Kerja (LK-7)
Nama : Kelas :
Contoh penerapan bauran pemasaran 4P dan 3P pada ....

I Pengayaan dan Remedial

Pengayaan merupakan kegiatan yang ditujukan kepada peserta didik yang telah mencapai tujuan pembelajaran, baik secara individu maupun kelompok, untuk memperdalam keterampilan atau mengembangkan potensi yang optimal. Salah satu cara pengayaan adalah dengan meminta peserta didik mempelajari materi perilaku pelanggan.

Remedial adalah upaya membantu peserta didik yang belum mencapai KKTP dalam bentuk tindakan perbaikan, yang meliputi: memberikan semua bantuan pendidikan kepada peserta didik untuk meningkatkan prestasi akademiknya guna mencapai KKTP.

J Komunikasi dengan Tuan Rumah/Wali Komunitas

Ketika peserta didik perlu mencari informasi tentang kegiatan belajar di rumah dan di sekitar rumah untuk observasi atau penelitian. Guru harus berkomunikasi dengan orang tua agar peserta didik diarahkan pada kegiatan penelitian. Orang tua diharapkan memberikan dukungan untuk mencapai tujuan pembelajaraan.

K Asesmen/Penilaian

Asesmen pada Dasar-Dasar Pemasaran disusun berdasarkan pada Alur Tujuan Pembelajaran (ATP), di ATP sudah ditetapkan jenis dan teknik penilaian untuk ketercapaian setiap Capaian Pembelajaran (CP). Hal-hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan asesmen Dasar-Dasar Pemasaran, sebagai berikut.

1. Aseostikdiagnostik, dilakukan di awal pelajaran untuk menggali hal-hal sebagai berikut: kesejahteraan psikologis dan sosial emosi peserta didik, aktivitas peserta didik selama belajar di rumah, kondisi keluarga dan pergaulan peserta didik, gaya belajar, karakter dan minat peserta didik. Tujuan asesmen adalah untuk mendiagnosa kemampuan dasar peserta didik dan mengetahui kondisi dasar peserta didik.
2. Asesmen formatif: dilakukan dengan penekanan pada proses kegiatan di kelas dan membekali peserta didik dengan prasyarat pembentukan sikap terkait dengan studi Profil Pelajar Pancasila, pengetahuan dan keterampilan.

Contoh rubrik penilaian sikap terkait Profil Pelajar Pancasila.

Penilaian Sikap Berkaitan dengan Profil Pelajar Pancasila

Mata Pelajaran : .....

Nama Kegiatan : .....

Kelas : .....

Sekolah : .....

Petunjuk Penilaian:

A. Berilah skor pada kolom aspek yang dinilai, pada tingkat kemampuan yang sesuai dengan indikator pengamatan

B. Keterangan skor penilaian:

1 = Tidak baik
2 = Kurang baik
3 = Sedang
4 = Baik
5 = Sangat baik

Observasi Sikap Peserta Didik

No.	Nama Peserta Didik	Aspek yang Dinilai (Skor: 1–5)						Total Skor
		1	2	3	4	5	6	

Aspek yang Dinilai:

1. Beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia
2. Kebhinekaan global
3. Bergotong royong
4. Mandiri
5. Bernalar kritis
6. Kreatif

Contoh Rubrik Penilaian Proyek (untuk Penilaian Pengetahuan)

Penilaian Proyek

Mata Pelajaran : .....
Nama Proyek : .....
Kelas : .....
Sekolah : .....

Petunjuk Penilaian:

A. Berilah skor pada kolom aspek yang dinilai, pada tingkat kemampuan yang sesuai dengan indikator pengamatan

B. Keterangan skor penilaian:
   1 = Tidak baik
   2 = Kurang baik
   3 = Sedang
   4 = Baik
   5 = Sangat baik

Penilaian Proyek

No.	Nama Peserta Didik	NIS	Aspek yang Dinilai (Skor: 1-5)									Total Skor
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	

Aspek yang Dinilai:

Perencanaan:

1. Persiapan
2. Rumusan Judul

Pelaksanaan:

3. Sistematika Penulisan
4. Keakuratan Informasi/Sumber
5. Jumlah Sumber Data
6. Analisis Data
7. Kesimpulan

Laporan Proyek:

8. Performans
9. Presentasi/Penguasaan

$$\textbf{Nilai} = \frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100$$

Contoh Rubrik Penilaian Keterampilan

Penilaian Keterampilan (Membuat *Mind Maping)*

Mata Pelajaran : .....

Nama Proyek : .....

Kelas : .....

Sekolah : .....

Petunjuk Penilaian:

A. Berilah skor pada kolom aspek yang dinilai, pada tingkat kemampuan yang sesuai dengan indikator pengamatan

B. Keterangan skor penilaian:

   1 = Tidak baik

   2 = Kurang baik

   3 = Sedang

   4 = Baik

   5 = Sangat baik

Penilaian Keterampilan

No.	Nama Peserta Didik	Aspek yang Dinilai (Skor: 1–5)			Total Skor
		1	2	3	

Aspek yang Dinilai:

1. Kelengkapan kata kunci
2. Hubungan antarcabang informasi
3. Kreativitas (desain warna)

$$\textbf{Nilai} = \frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100$$

Kunci Jawaban

Soal Pilihan Ganda

1. C
2. D
3. D
4. B
5. B
6. A
7. B
8. C
9. A
10. B

Soal Pilihan Ganda

1. Segmentasi pemasaran adalah pengelompokan pasar.
2. Lima peran orang dalam mengambil keputusan pembelian adalah:
   a. *initiator* adalah inisiator,
   b. influencer adalah orang yang meninggalkan kesan,
   c. *user* adalah orang yang menggunakannya,
   d. *decider* adalah orang yang memutuskan,
   e. *buyer* adalah orang yang membeli.

3. Pemilihan segmen spesifik yang ingin dilayani perusahaan berupa *market targeting strategy* adalah:
   a. Pemasaran tidak berdiferensiasi *(mass marketing),* yaitu pasar dengan kebutuhan yang sama, tanpa segmen individual.
   b. Pemasaran yang terdiferensiasi (*differentiated marketing)*. Ini adalah perusahaan yang memasarkan produknya menggunakan bauran pemasaran yang berbeda untuk memuaskan segmen pasar.
   c. Pemasaran terkonsentrasi (*concentrated marketing),* di mana perusahaan berfokus pada kegiatan pemasaran yang memuaskan satu segmen pasar.
   d. *Micromarketing*, yaitu perusahaan yang menyesuaikan produk dan program pemasaran yang disesuaikan dengan selera individu dan lokasi tertentu.
4. Jenis *positioning* yang bisa dilakukan perusahaan, adalah:
   a. *Attribute positioning* adalah dimana sebuah perusahaan memosisikan dirinya berdasarkan atribut tertentu, seperti: ukuran, keamanan, komposisi material, pengalaman di bidang tempatnya beroperasi, dan lain-lain.
   b. *Benefit positioning*, misalnya produk diposisikan sebagai pionir dalam keunggulan tertentu, misalnya: *bleaching* digunakan untuk memutih-kan pakaian, mencegah pakaian putih menjadi gelap, dan lain-lain.
   c. *Use of application positioning*, yaitu produk diposisikan sebagai pilihan terbaik untuk kasus penggunaan atau aplikasi tertentu. Contoh: obat batuk X menyebabkan kantuk saat diminum.
   d. *User positioning*, misalnya produk yang ditetapkan sebagai pilihan terbaik bagi kelompok pengguna produk tertentu, misalnya: minuman kesehatan untuk atlet, majalah khusus ibu dan anak, dan lain-lain.
   e. *Competitor positioning,* misalnya klaim produk terkait posisi bersaing terhadap pesaing besar, selain itu dapat juga berupa klaim berupa perbandingan langsung dengan produk pesaing.
   f. *Product category positioning*, misalnya produk yang menempati posisi terdepan dalam kategori produk tertentu, misalnya permen jahe diposisikan sebagai permen jahe, bukan rasa jahe.
   g. *Quality or price positioning*, yaitu perusahaan berusaha menciptakan citra berkualitas tinggi dengan harga berkualitas tinggi, atau sebaliknya menekan harga rendah yang dijadikan sebagai indikator nilai.
   h. *Parentage positioning,* yaitu penempatan harus disesuaikan dengan pabrikan dan produk sebelumnya.

i. *Manufacturing process positioning*, *positioning* proses produksi menekankan pada kerumitan, ketelitian dan kelengkapan proses produksi.

j. *Ingredient positioning* atau konsep *positioning* yang menekankan kualitas bahan, elemen kunci atau komponen yang digunakan.

l. *Endorsement positioning*, *positioning* menekankan pada *endorsement* oleh para ahli atau selebritis.

m. *Proenvironment positioning*, yaitu konsep perusahaan yang menggambarkan perusahaan sebagai warga negara yang baik.

n. *Country positioning (geographic area positioning)*, *positioning* menekankan citra positif negara atau daerah asal yang terkait dengan produk terkait.

5. Manfaat bauran pemasaran dalam usaha, adalah:

a. Komunikasi terpadu sebagai proses persiapan dan tujuannya adalah untuk memberikan informasi tentang produk dan jasa yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen.

b. Banyak kontribusi untuk keberhasilan perusahaan, terutama bertahan dalam persaingan ketat dengan pesaing.

M Refleksi

Guru melaksanakan kegiatan refleksi setelah menyelesaikan proses pembelajaran pada Bab 4 Pemasaran Barang dan Jasa, mencatat poin yang diberikan kepada peserta didik, hasil belajar yang dicapai, atau bagian-bagian yang belum selesai dan membuat rencana perbaikan proses pembelajaran pada masa yang akan datang.

N Sumber Belajar

Kemendikbudristek. 2023. *Dasar-Dasar Pemasaran Kelas X untuk SMK*. Jakarta: Kemendikbudristek.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA, 2023
Buku Panduan Guru Dasar-Dasar Pemasaran
untuk SMK/MAK Kelas X
Penulis: Nunuk Budi Kartiningsih dan Aris Purwantinah
ISBN: 978-623-194-575-4 (PDF)

Panduan Khusus

Bab 5

Komunikasi dengan Pelanggan

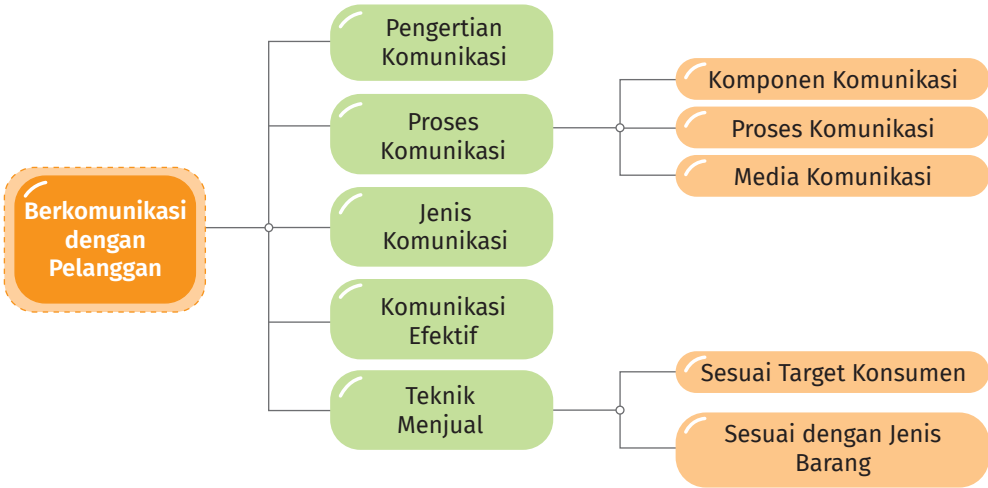
A Pendahuluan

1. Hubungan dengan Materi Lainnya

Materi Komunikasi dengan Pelanggan merupakan materi dasar untuk mempelajari materi selanjutnya pada Bab 6, yaitu tentang Pelayanan Penjualan dan Kepuasan Pelanggan. Komunikasi pada dasarnya dibutuhkan untuk semua bidang kehidupan sehingga materi ini sangat penting dikuasai oleh peserta didik.

Keterampilan berkomunikasi dengan efektif sangat penting dikuasai dalam bidang pemasaran. Penjual atau wiraniaga jika memiliki penampilan yang menarik, tata bahasa yang baik dan benar, dan dapat memberikan kesan serta simpatik pada calon konsumen, maka akan sangat memungkinkan terjadinya transaksi jual beli produk yang dipasarkan.

2. Peta Konsep



Gambar 5.1 Peta Konsep Bab 5

B Apersepsi

Pertanyaan yang diajukan guru kepada peserta didik untuk melakukan apersepsi, "Berkaitan dengan materi pertemuan yang terdahulu yaitu mengenai pemasaran barang dan jasa, apakah kalian percaya bahwa keterampilan berkomunikasi sangat mendukung keberhasilan dalam melakukan pemasaran barang dan jasa? Apakah kalian percaya bahwa komunikasi membutuhkan keterampilan yang harus dipelajari dengan sungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab?"

C Pertanyaan Pemantik

Apakah kalian sudah memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik? Bagaimana cara-cara berkomunikasi yang baik?

D Penyajian Materi Esensial

Kompetensi yang harus dikuasai peserta didik, antara lain adalah:

1. mampu berkomunikasi dengan efektif sesuai dengan tata bahasa yang baik dan benar
2. menunjukkan penampilan yang menarik, berkesan dan simpatik
3. mampu menentukan teknik menjual yang tepat yang sesuai dengan konsumen yang dihadapi, serta berdasarkan jenis barang dan jasa yang dipasarkan.

Materi esensial pada Bab 5 Komunikasi dengan Pelanggan adalah sebagai berikut.

1. Pengertian Komunikasi
2. Proses Komunikasi
3. Jenis Komunikasi
4. Komunikasi Efektif
6. Teknik Menjual
5. Penampilan Diri saat Berkomunikasi
6. Teknik Menjual

E Keterampilan Prasyarat

Komunikasi menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam setiap kehidupan. Kegiatan komunikasi saat bekerja di perusahaan atau pada saat siswa menjalankan usaha menjadi bagian penting dalam menjalankan kelangsungan hidup usahanya. Komunikasi dibutuhkan pada saat:

- membuat penawaran barang baik menggunakan lisan maupun tulisan;
- melakukan *awareness* terhadap produk maupun usaha yang baru agar dikenal masyarakat;
- melakukan negosiasi, memberikan pengaruh agar pelanggan tertarik pada penawaran barang, dan komunikasi menjadi bagian penting untuk dapat meyakinkan pelanggan sehingga mereka segera memutuskan pembelian produk;
- dan lain-lain.

Banyak orang yang masih belum mampu berkomunikasi dengan baik sehingga peserta didik mulai kelas X dituntut untuk mampu berkomunikasi dengan baik, menerapkan etika komunikasi dengan benar. Untuk mendukung peserta didik dapat berkomunikasi dengan baik maka keterampilan yang harus dikuasai peserta didik adalah:

- perilaku konsumen, agar peserta didik dalam menghadapi pelanggan dapat berkomunikasi menyesuaikan perilaku pelanggan;
- pemasaran barang dan jasa, agar peserta didik mampu mengkomunikasikan barang dan jasa sesuai strategi pemasaran yang ditetapkan perusahaan; dan
- menguasai teknologi pemasaran dan proses bisnis agar komunikasi yang dilakukan bisa menerapkan teknologi dan komunikasi bisnis dengan baik.

F Asesmen Diagnostik

Tabel 5.1 Daftar Pertanyaan Diagnostik

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah kalian memiliki pendapat bahwa keterampilan komunikasi sangat dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan utamanya pada bidang pemasaran?		
2.	Apakah kalian sudah merasa terampil dalam melakukan komunikasi?		
3.	Apakah kalian ingin memiliki keyakinan bahwa orang yang terampil dalam berkomunikasi akan memperoleh posisi yang baik saat bekerja?		
4.	Apakah kalian ingin memiliki keterampilan dalam berkomunikasi untuk bekal memasuki dunia kerja?		

G Panduan Pembelajaran pada Buku Siswa

Aktivitas pembelajaran yang akan diberikan kepada peserta didik mengacu pada Capaian Pembelajaran yang dituangkan di dalam tujuan pembelajaran dan indikatornya. Agar peserta didik menguasai kompetensi yang ditentukan dalam CP dan tujuan pembelajaran maka aktivitas guru diatur sebagai berikut.

1. Alokasi Waktu Pembelajaran

Berdasarkan perhitungan waktu efektif pembelajaran selama satu tahun ajaran maka untuk menguasai kompetensi sesuai CP pada elemen ini dibutuhkan waktu pembelajaran: 60 JP (60 × 45 menit).

2. Tujuan Pembelajaran

Berdasarkan analisis dari capaian pembelajaran maka pada elemen Komunikasi dengan Pelanggan dapat dirinci tujuan pembelajaran dan indikator pencapaian tujuan pembelajaran sebagai berikut.

Tabel 5.2 Tujuan & Indikator Tujuan Pembelajaran

Tujuan Pembelajaran	Indikator Pencapaian Tujuan Pembelajaran
5.1 Peserta didik mampu berkomunikasi dengan efektif sesuai dengan tata bahasa yang baik dan benar. 5.2 Peserta didik mampu menunjukkan penampilan yang menarik, berkesan, dan simpatik. 5.3 Peserta didik mampu menentukan teknik menjual yang tepat yang sesuai dengan konsumen yang dihadapi, serta berdasarkan jenis barang dan jasa yang dipasarkan.	5.1.1 Peserta didik dapat menjelaskan pengertian komunikasi 5.1.2 Peserta didik dapat mengidentifikasi komponen komunikasi 5.1.3 Peserta didik dapat menganalisis proses komunikasi 5.1.4 Peserta didik dapat mengidentifikasi jenis-jenis komunikasi 5.1.5 Peserta didik dapat menerapkan cara komunikasi yang efektif 5.2.1 Peserta didik dapat melakukan komunikasi dengan penampilan yang menarik, berkesan, dan simpati 5.3.1 Peserta didik dapat melakukan teknik menjual sesuai karakteristik konsumen maupun produk yang ditawarkan

Untuk merealisasikan tujuan pembelajaran, guru merencanakan strategi pembelajaran sebagai berikut:

Materi	:	Komunikasi dan Pelanggan
Waktu	:	60 JP
Pendekatan dan Model Pembelajaran	:	Saintifik, *Project Based Learning*
Metode Pembelajaran	:	Tanya jawab, penugasan diskusi, demonstrasi

Bahan/Alat/Media Pembelajaran :

1. Bahan : Lembar Kerja Peserta Didik (LKPD)
2. Alat : Laptop/komputer, *handphone*, LCD Proyektor, dan *speaker*.
3. Media : Slide, film, Canva, dan YouTube

3. Aktivitas Pembelajaran

Kegiatan Pembelajaran 1

a. Langkah-Langkah Kegiatan Pembelajaran 1

Materi: Pengertian Komunikasi & Komponen Komunikasi

Waktu: 6 JP (6 × 45 menit)

1) Kegiatan Pendahuluan

a) Guru mengucapkan salam, mengkondisikan kelas dan mengecek kehadiran peserta didik, peserta didik menjawab salam.

b) Peserta didik memperhatikan informasi kegiatan pembelajaran beserta tujuan pembelajaran yang disampaikan guru.

c) Guru membagikan lembar tes diagnostik untuk mengetahui kemampuan awal, peserta didik mengerjakan tes diagnostik.

d) Peserta didik menjawab pertanyaan pemantik "Apakah kalian sudah memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik, terampil, dan menarik? Apakah kalian sudah mengetahui bagaimana proses komunikasi berlangsung?"

e) Melakukan apersepsi dengan memberikan pertanyaan "Kalian sudah belajar mengenai berbagai hal yang berhubungan dengan pemasaran seperti perilaku pelanggan, pemasaran barang dan jasa, teknologi di bidang pemasaran maka untuk mendukung keterampilan tersebut kalian harus terampil melakukan komunikasi dengan pelanggan sehingga pada pertemuan ini kalian akan belajar mengenai komunikasi dengan pelanggan".

f) Selanjutnya guru menyampaikan tujuan pembelajaran, peserta didik memperhatikan.

g) Guru menyampaikan garis besar cakupan materi dan penjelasan tentang kegiatan yang akan dilakukan serta penilaiannya. Peserta didik menyimak.

2) Kegiatan Inti

a) Guru menayangkan video tentang pengertian komunikasi dan peserta didik menyimak. *Link* video yang diputar adalah sebagai berikut: *https://www.youtube.com/watch?v=2hoppIV55mc*

b) Guru bertanya "Dari tayangan video tadi apakah kegiatan itu disebut komunikasi? Mengapa kegiatan itu dapat disebut komunikasi?" Peserta didik menjawab pertanyaan guru.

c) Guru menyimpulkan hasil tanya jawab dengan peserta didik tentang pengertian komunikasi. Kemudian guru mengarahkan peserta didik membaca materi lebih lanjut tentang pengertian komunikasi pada buku pegangan siswa dan menayakan hal-hal yang belum dipahami.

d) Guru menayangkan video kedua tentang proses komunikasi dan peserta didik menyimak. *Link* video yang diputar adalah sebagai berikut: *https://www.youtube.com/watch?v=rqED4d10xsE&t=42s*

e) Guru bertanya, "Kalian sudah menyaksikan percakapan dalam video tadi, ada proses komunikasi dalam pembicaraan tadi, apakah kalian dapat menyebutkan ada berapa orang yang terlibat dalam komunikasi, siapa yang menjadi komunikatornya, siapa yang menjadi komunikan, pesan/*message* apa yang disampaikan?"

f) Peserta didik menjawab pertanyaan guru. Guru sebagai fasilitator mengarahkan jawaban sesuai dengan materi komponen komunikasi.

g) Untuk lebih memahami materi, guru memberikan memberikan stimulus dengan memberikan beberapa permasalahan yang harus dijawab peserta didik, yaitu:

(1) Carilah pengertian komunikasi dari beberapa ahli!

(2) Ada beberapa lambang atau simbol sebagai bahasa dalam komunikasi, berikan beberapa contoh lambang atau simbol yang digunakan untuk berkomunikasi!

(3) Identifikasikan komponen dalam komunikasi!

h) Untuk menjawab permasalahan guru mempersilakan peserta didik membaca buku teks pada Bab Komunikasi dengan Pelanggan dengan subbab Pengertian Komunikasi dan Komponen Komunikasi. Peserta didik diminta berdiskusi dalam mengerjakan tugas.

i) Peserta didik mengumpulkan informasi dengan membaca buku teks pegangan siswa dan sumber-sumber lain yang relevan, mengumpulkan data yang diperoleh dari berbagai informasi, mengolah data, dan merumuskan jawaban.

j) Guru mempersilakan peserta didik untuk mempresentasikan hasil kerja kelompok.

k) Guru mencatat keaktifan siswa dalam buku jurnal dan menilai.

l) Guru mengklarifikasi hasil diskusi dan menjelaskan pokok-pokok penting dalam lingkup pengertian komunikasi menggunakan *slide* PPT, peserta didik memperhatikan.

m) Setelah peserta didik memahami tentang pengertian komunikasi dan komponen komunikasi, guru membagikan lembar kerja LKPD 5.1 dan LKPD 5.2, kemudian memberi petunjuk cara mengerjakannya. Peserta didik menyimak dan menanyakan hal-hal yang belum jelas terkait tugas yang akan dikerjakan.

n) Peserta didik mengerjakan tugas berdiskusi dengan kelompoknya sesuai dengan petunjuk kerja.

o) Guru mengamati kegiatan diskusi, membimbing, dan menilai.

p) Peserta didik mempresentasikan hasil kerja dengan *slide* presentasi, kelompok lain menanggapi atau bertanya. Guru terus mendorong agar peserta didik semua aktif mengikuti kegiatan ini.

q) Guru mengklarifikasi jawaban peserta didik, memberi *reward* dengan menyatakan "bagus, kalian sudah belajar berkomunikasi dengan cara mempresentasikan hasil tugas kalian".

3) Kegiatan Penutup

a) Guru bersama peserta didik menyimpulkan materi pembelajaran.

b) Refleksi, peserta didik melakukan refleksi dari pertanyaan yang disampaikan guru.

c) Guru memberi tahu materi untuk pertemuan berikutnya.

b. Lembar Kerja Peserta Didik

Lembar Kerja Peserta Didik 5.1
Nama Ketua Kelompok : Nama Anggota Kelompok : Kelas :

Aktivitas Kelompok

Petunjuk Pengerjaan:

1. Buatlah kelompok diskusi, di mana satu kelompok terdiri dari 4 orang.
2. Kerjakan tugas ini dengan menggunakan fasilitas internet dengan menggunakan HP, tablet, komputer, laptop, atau sejenisnya yang kalian miliki masing-masing.

Kerjakan tugas di bawah ini dengan cara berdiskusi dengan anggota kelompoknya masing-masing.

1. Setelah membaca teks pengertian komunikasi, berikan definisi tentang pengertian komunikasi yang telah kamu ketahui!

   .....

2. Berikan tiga pengertian komunikasi menurut para ahli selain yang tertuang pada materi di dalam buku ini! Sumber referensi dapat kalian dapatkan dari internet.

   .....

3. Dari tiga pengertian komunikasi dari para ahli yang sudah kalian tulis, tentukan kata kunci yang dapat kalian gunakan untuk membuat kesimpulan!

   .....

4. Buat kesimpulan dari pengertian komunikasi menurut ketiga pakar ahli tersebut!

   .....

5. Berikan contoh bermacam-macam lambang komunikasi yang sering kalian dapati dari lingkungan sekitar!

Lembar Kerja Peserta Didik 5.2
Nama : Kelas :

Aktivitas Mandiri

1. Kerjakan tugas individu di bawah ini.
2. Bacalah teks di bawah ini tentang kegiatan komunikasi yang dilakukan pimpinan kepada bawahannya.

> Pak Madi adalah pemilik usaha pakaian dan pada pagi hari ini memberikan *briefing* kepada seluruh staf dan wiraniaganya. Pada kesempatan tersebut, Pak Madi memberitahukan bahwa perusahaan pada bulan ini mendapat pesanan melampaui target. Pak Madi menunjukkan grafik data pesanan masing masing pelanggan dan total jumlah pesanan keseluruhan dengan menggunakan LCD *projector*. Pak Madi merasa berterima kasih atas segala jerih payah yang sudah dilakukan para staf dan wiraniaga dan mengajak peserta *briefing* untuk bertepuk tangan atas kekompakan dan keberhasilan yang diraih perusahaan. Serentak peserta *briefing* bertepuk tangan. Tiba-tiba pada tengah pelaksanaan *briefing*, HP seorang wiraniaga berdering kencang membuat peserta *briefing* lainnya menengok ke arah wiraniaga tersebut. Tak lama, *briefing* kembali berjalan seperti semula. Pada akhir *briefing*, banyak para peserta yang bertanya, "Apakah Bapak sudah melakukan konfirmasi pesanan kepada semua pemesan." Pak Madi menjawab, "Tentu saja, sudah." Para wiraniaga mengacungkan jempol mereka sebagai tanda pujian pada Pak Madi.

3. Berdasarkan pada teks di atas identifikasikan komponen-komponen yang terdapat pada kegiatan komunikasi yang dilakukan Pak Madi kepada bawahannya. Berikan penjelasan secara rinci untuk setiap jawaban!

Sumber	:	Komunikan	:
Komunikator	:	Efek	:
Message	:	*Feedback*	:
Channels	:	Gangguan	:

4. Perhatikan lambang-lambang yang digunakan Pak Madi dan bawahannya pada kegiatan *briefing* di atas. Lambang apa saja yang digunakan?

No.	Lambang	Keterangan yang Menunjukkan Lambang yang Digunakan
1.	.....	.....
2.	.....	.....
3.	.....	.....
4.	.....	.....

Kegiatan Pembelajaran 2

a. Langkah-Langkah Kegiatan Pembelajaran 2

Materi : Proses Komunikasi & Media Komunikasi

Waktu : 9 JP (9 × 45 menit)

1) Kegiatan Pendahuluan

a) Guru melakukan apersepsi dengan bertanya, "Apakah kalian masih ingat komponen dalam komunikasi?" Peserta didik menjawab dengan menyebutkan komponen komunikasi. Guru selanjutnya bertanya, "Adakah hubungan antara komponen komunikasi dengan proses komunikasi? Apakah dalam melakukan komunikasi diperlukan media komunikasi? Untuk jawabannya, marilah kita pelajari lebih lanjut tentang proses komunikasi dan media komunikasi pada pertemuan ini."

b) Guru memberitahukan tentang materi yang akan dipelajari peserta didik pada pertemuan ini, termasuk tujuan pembelajaran yang harus dicapai siswa serta teknik penilaiannya.

2) Kegiatan Inti

a) Guru menayangkan gambar proses komunikasi dan media komunikasi dengan menggunakan slide PPT. Peserta didik fokus mengamati.

b) Guru menjelaskan lebih lanjut mengenai proses komunikasi dan media diselingi dengan pertanyaan ringan berupa pengulangan penjelasan guru kepada peserta didik. Peserta didik menyimak.

c) Guru menayangkan video peserta didik diminta mengidentifikasi fungsi media komunikasi pada video tersebut.
https://www.youtube.com/watch?v=vnW1yeVzHdk

d) Setelah peserta didik melihat tayangan video guru membagikan lembar diskusi. Peserta didik diminta berdiskusi (panduan diskusi lihat Lembar Diskusi) untuk membuktikan apakah video tersebut berfungsi sesuai dengan fungsi-fungsi yang disebutkan pada buku pegangan siswa.

e) Guru menayangkan video kembali dengan *link*:
https://www.youtube.com/watch?v=DQnL9bwhalY&t=94s

f) Peserta didik menyimak tayangan video tentang jenis-jenis media komunikasi. Setelah selesai penayangan video, peserta didik bertanya pada guru hal-hal yang belum dipahaminya. Guru memberi kesempatan peserta didik lain untuk menjawab, kemudian mengklarifikasi jawaban dari para peserta didik tersebut.

g) Setelah peserta didik memahami materi yang dijelaskan guru, peserta didik diminta mengerjakan lembar kerja LKPD 5.3 dan LKPD 5.4 dengan mengumpulkan informasi-informasi dari berbagai sumber.

h) Peserta didik mempresentasikan hasil kerja dan peserta didik lain menanggapi atau bertanya hal yang dipresentasikan temannya. Guru mengklarifikasi jawaban dari peserta didik.

3) Kegiatan Penutup

a) Guru bersama peserta didik menyimpulkan materi pembelajaran proses komunikasi dan media komunikasi.

b) Refleksi, peserta didik melakukan refleksi dari pertanyaan yang disampaikan guru.

c) Guru memberitahu materi untuk pertemuan berikutnya.

b. Lembar Kerja Peserta Didik

Lembar Kerja Diskusi
Nama Ketua Kelompok : Nama Anggota Kelompok : Kelas :

Aktivitas Kelompok

1. Amati video yang ditayangkan guru!
2. Bacalah dan pahami tentang fungsi media komunikasi yang terdapat pada buku teks pegangan siswa!
3. Apakah fungsi-fungsi media komunikasi yang sudah dijelaskan pada buku teks terdapat pada video tayangan tersebut? Lakukan analisis dan tuangkan hasil analisis pada tabel di bawah ini.

No.	Fungsi Media Komunikasi	Keterangan yang Ditunjukkan pada Video
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		

Lembar Kerja Peserta Didik 5.3
Nama : Kelas :

Aktivitas Mandiri

Kerjakan tugas individu ini dengan sebaik-baiknya!

1. Bacalah teks kegiatan komunikasi di bawah ini.

> Kepala Sekolah SMK Budi Perwira membuka acara "Gelar Seni Karya Siswa" yang dihadiri oleh siswa dan guru secara langsung di aula SMK Budi Perwira dan acara ini juga disiarkan televisi swasta pada *channel* SMK Bisa Hebat. Pada acara sambutan Kepala Sekolah mengemukakan, "Saya merasa bangga pada kreatifitas siswa sehingga tampil bagus dan layak untuk ditonton masyarakat luas. Koreografi, kostum, tata rias, dan penari-penari yang profesional semakin mempercantik suasana gelar seni ini. Sangatlah pantas SMK Budi Perwira menjadi SMK Unggulan. SMK Bisa, SMK Hebat, SMK Jaya!", kata Kepala Sekolah sambil mengepalkan tangannya ke atas. Para siswa dan guru pun spontan berdiri sambil bertepuk tangan dengan meriah, kemudian menirukan yel-yel Kepala Sekolah mereka - SMK Bisa, SMK Hebat, SMK Jaya. Gegap gempita semakin bertambah dengan iringan musik mengikuti tepuk sorak pengunjung. Tiba-tiba di tengah berlangsungnya gelar karya seni, listrik padam sehingga pagelaran berhenti sejenak. Selang 15 menit listrik hidup kembali sampai dengan acara "Gelar Seni Karya Siswa" berakhir.

2. Lakukan analisis pada proses komunikasi di atas dengan menyebutkan secara jelas siapa pengirim pesan, *encoding*/ kegiatan menerjemahkan ide gagasan yang akan disampaikan, pesan apa yang disampaikan, *channel* yang digunakan, *decoding* menerjemahkan isi pesan yang diterima, siapa yang menjadi komunikan, apa umpan balik yang dilakukan komunikan terhadap komunikator, apa gangguan yang terjadi saat berlangsungnya komunikasi!

No.	Komponen Proses Komunikasi	Keterangan Komponen Proses Komunikasi
1.	Pengirim pesan	.....
2.	*Encoding*	.....
3.	Pesan yang disampaikan	.....

No.	Komponen Proses Komunikasi	Keterangan Komponen Proses Komunikasi
1.	Pengirim pesan	.....
2.	*Encoding*	.....
3.	Pesan yang disampaikan	.....
4.	*Channel* yang digunakan	.....
5.	*Decoding*	.....
6.	Siapa komunikannya	.....
7.	Umpan balik	.....
8.	Apa gangguan yang terjadi	.....

3. Gambarkan alur proses komunikasi di atas!

   .....

   .....

4. Berikan penjelasan tentang proses komunikasi yang digunakan Kepala Sekolah Budi Perwira, apakah proses komunikasi primer atau sekunder?

   .....

   .....

Lembar Kerja Peserta Didik 5.4

Nama :

Kelas :

Aktivitas Kelompok

Kerjakan tugas ini dengan berdiskusi bersama kelompok kalian!

1. Pada teks komunikasi Kepala Sekolah Budi Perwira pada acara Gelar Seni Karya Siswa di atas, media apa yang digunakan untuk berkomunikasi?

   .....

   .....

2. Apa fungsi media komunikasi yang digunakan SMK Budi Perwira pada acara Gelar Seni Karya Siswa?

   .....

   .....

3. Sebutkan jenis media komunikasi yang kalian ketahui! Berdasarkan jenis media yang telah kalian sebutkan, jenis media apa saja yang digunakan Kepala Sekolah Budi Perwira pada acara Gelar Seni Karya Siswa?

   .....

   .....

4. Jika kalian membuka sebuah usaha dan akan mencari karyawan yang bekerja pada usaha milik kalian, media komunikasi apa saja yang dapat kalian gunakan untuk memberikan informasi adanya lowongan kerja tersebut? Jelaskan alasannya!

   .....

   .....

Kegiatan Pembelajaran 3

a. Langkah-langkah Kegiatan Pembelajaran 3

Materi : Jenis-Jenis Komunikasi & Komunikasi Efektif dan Penampilan Diri

Waktu : 21 JP (21 × 45 menit)

1) Kegiatan Pendahuluan
   a) Guru melakukan apersepsi.
   b) Guru memberitahukan tentang materi yang akan dipelajari peserta didik pada pertemuan ini, termasuk tujuan pembelajaran yang harus dicapai siswa serta teknik penilaiannya.
2) Kegiatan Inti
   a) Guru menayangkan dengan *slide* tentang komunikasi yang dilakukan banyak orang dalam kegiatan sehari-hari, peserta didik diminta mencermati tayangan *slide*.

Contoh kegiatan komunikasi ini termasuk jenis komunikasi yang mana?

1. Komunikasi anak dengan ibunya.
2. Komunikasi antara penjual dengan pembeli.
3. Komunikasi antara manajer dengan stafnya.
4. Komunikasi perusahaan dengan pelanggan menggunakan televisi.
5. Komunikasi guru dengan satu orang muridnya dengan menggunakan media WhatsApp.
6. Komunikasi pemimpin agama dengan para umatnya.
7. Pertemuan ibu kepala dukuh dengan kelompok ibu PKK sedusun.
8. Komunikasi rapat kepala sekolah dengan para guru.
9. Komunikasi antar ibu-ibu yang sedang menengok orang sakit.
10. Komunikasi antar instansi dengan menggunakan surat.
11. Komunikasi dengan menggunakan rambu-rambu lalu lintas kepada para pengguna jalan.

b) Selesai mencermati slide, peserta didik melakukan diskusi (dipandu Lembar Diskusi) bersama dengan kelompoknya masing-masing. Kemudian mempresentasikan di depan kelas.

c) Guru mengulas hasil kerja masing-masing kelompok sambil memberi penjelasan mengenai materi terkait.

d) Guru menayangkan video komunikasi efektif pada *link*:

https://www.youtube.com/watch?v=oIrs3XFE4Q8

SCAN ME

e) Peserta didik menyaksikan tayangan video, mencatat hal-hal yang penting.

f) Guru menanyakan kepada peserta didik tentang cara melakukan komunikasi yang efektif yang ditayangkan pada video, peserta didik menjawab. Guru mengarahkan peserta didik dalam memberikan jawaban yang benar.

g) Setelah peserta didik memahami materi yang dijelaskan guru, peserta didik diminta mengerjakan lembar kerja LKPD 5.5 dan LKPD 5.6 dengan mengumpulkan informasi-informasi dari berbagai sumber.

h) Peserta didik mengerjakan tugas dan setelah selesai mengumpulkan seluruh hasil kerjanya.

3) Kegiatan Penutup

a) Guru bersama peserta didik menyimpulkan materi pembelajaran proses komunikasi.

b) Refleksi, peserta didik melakukan refleksi dari pertanyaan yang disampaikan guru.

c) Guru memberitahu materi untuk pertemuan berikutnya.

b. Lembar Kerja Peserta Didik

Lembar Kerja Diskusi
Nama Ketua Kelompok : Nama Anggota Kelompok : Kelas :

Petunjuk Pengerjaan:

1. Cermati kegiatan komunikasi yang terdapat pada tayangan *slide*.
2. Bacalah Buku Pegangan Siswa Subbab Jenis-Jenis Komunikasi.
3. Kelompokkan kegiatan komunikasi yang tertuang pada *slide* ke dalam jenis-jenis komunikasi pada tabel di bawah ini.

No.	Komunikasi	Cara Penyampaian	Perilaku	Ruang Lingkup	Aliran Informasi	Tingkatan-nya	Kelangsungan-nya
1.	Anak dengan ibunya						
2.	Penjual dengan pembeli						
3.	Manajer dengan stafnya						
4.	Perusahaan dengan pelanggan mengguna-kan televisi						
5.	Guru dengan satu orang muridnya/ WhatsApp						
6.	Pemimpin agama dengan para umatnya						

7.	Ibu kepala dukuh dengan kelompok ibu PKK						
8.	Rapat kepala sekolah dengan para guru						
9.	Ibu yang menengok orang sakit						
10.	Antar instansi dengan surat						
11.	Rambu lalu lintas dengan para pengguna jalan						

Lembar Kerja Peserta Didik 5.5

Nama Ketua Kelompok :
Nama Anggota Kelompok :
Kelas :

Aktivitas Mandiri

1. Berdasarkan teks komunikasi Pak Madi dan bawahannya (teks 1), identifikasikan jenis komunikasi yang digunakan dan berikan penjelasannya!
2. Berdasarkan teks komunikasi Kepala Sekolah SMK Budi Perwira dengan guru dan siswa (teks 2), identifikasi jenis komunikasi yang digunakan dan berikan penjelasannya!

3. Isikan hasil identifikasi jenis-jenis komunikasi dari teks 1 dan 2 ke dalam tabel berikut!

No.	Jenis Komunikasi	Teks 1	Teks 2
1.	Menurut Cara Penyampaian	.....	.....
2.	Menurut Perilaku	.....	.....
3.	Menurut Ruang Lingkup	.....	.....
4.	Menurut Aliran Informasi	.....	.....
5.	Menurut Tingkatannya	.....	.....
6.	Menurut Kelangsungannya	.....	.....

Lembar Kerja Peserta Didik 5.6

Nama :

Kelas :

Aktivitas Mandiri

Petunjuk Pengerjaan:

Kerjakan tugas nomor 1–7 dengan sebaik-baiknya. Tugas nomor 1–4 berupa soal teori dan tugas nomor 5–7 adalah tugas praktik. Bacalah petunjuk berikut ini untuk mengerjakan soal praktik.

1. Dalam membuat surat harus memuat kalimat pembuka, isi surat, kalimat penutup. Surat diketik rapi dengan ketentuan sebagai berikut:
   a. huruf Times New Roman, menggunakan *font* 12, kecuali untuk Kepala Surat bisa menyesuaikan, spasi 1,5 kecuali kepala surat spasi 1, margin kanan, kiri, atas, bawah masing-masing 3 cm, *justify* (rata kanan kiri), kertas A4
   b. bentuk surat dan Nomor surat bebas sesuai keinginan.
2. Praktik komunikasi pada soal nomor 7 merupakan tugas individu. Durasi waktu setiap individu dalam melakukan praktik minimal 10 menit. Kalian dapat memilih barang dan membawa barang saat melakukan praktik atau barang

disediakan unit produksi sekolah. Kalian yang sedang melakukan praktik dapat menunjuk temannya untuk berperan sebagai pelanggan.

SOAL

1. Bagaimana teknik melakukan komunikasi yang efektif dengan berkomunikasi secara langsung?

   .....

   .....

2. Bagaimana teknik melakukan komunikasi yang efektif dengan berkomunikasi secara tidak langsung?

   .....

   .....

3. Bagaimana teknik melakukan komunikasi yang efektif dengan komunikasi secara verbal?

   .....

   .....

4. Bagaimana teknik melakukan komunikasi yang efektif dengan berkomunikasi secara nonverbal?

   .....

   .....

5. Pada tanggal 2 September 2022, Ibu Rika yang beralamat di Jetis, Tirtomulyo mengirim surat pengaduan kepada Toko Anna beralamat di Ngangkruk, Kretek, yang isi pengaduannya menyebutkan nota No. 12/AN.9/2022 salah dalam penjumlahannya. Dalam nota tersebut tertulis jumlah total Rp129.000,00, tetapi setelah dijumlah ulang yang benar hanya sebesar Rp121.000,00.

   Berdasarkan soal di atas, buatlah surat balasan pengaduan dengan menggunakan bahasa yang singkat, jelas, sopan, dan menghargai pelanggan yang ditujukan kepada Ibu Rika!

6. UD Anugerah yang beralamat di Jl. Diponegoro No. 2 Yogyakarta memiliki piutang dari pelanggannya yang bernama Bapak Sanusi yang beralamat di Mrican Yogyakarta. Nilai tagihan yang belum dibayarkan Bapak Sanusi sebesar Rp 1.300.000,00. Seminggu yang lalu tagihan Bapak Sanusi sudah jatuh tempo, tetapi pembayaran utang belum dilakukan. Oleh sebab itu, UD Anugerah akan melakukan tagihan melalui surat yang ditujukan kepada Bapak Sanusi.

Berdasarkan soal di atas, buatlah surat surat penagihan dengan menggunakan bahasa yang singkat, jelas, sopan, dan menghargai pelanggan yang ditujukan kepada Bapak Sanusi!

7. Seandainya Anda berperan sebagai seorang tenaga penjual sedang menghadapi pelanggan yang sedang kebingungan dalam memutuskan pembelian barang. Bagaimana Anda berkomunikasi dengan pelanggan tersebut untuk membantu dalam memutuskan pembelian barang? Praktikkan dengan memperhatikan penampilan diri yang baik, pergunakan bahasa verbal, nonverbal untuk berkomunikasi dengan pelanggan.

Kegiatan Pembelajaran 4

a. Langkah-langkah Kegiatan Pembelajaran 4

Materi : Teknik Menjual

Waktu : 24 JP (24 × 45 menit)

1) Kegiatan Pendahuluan
   a) Guru melakukan kegiatan apersepsi.
   b) Guru memberitahu tentang materi yang akan dipelajari peserta didik pada pertemuan ini, termasuk tujuan pembelajaran yang harus dicapai siswa serta teknik penilaiannya.
2) Kegiatan Inti
   a) Guru membuka kegiatan inti dengan menayangkan video presentasi produk dengan *link*:

      https://www.youtube.com/watch?v=V4MdyOOwmiA

      SCAN ME
   b) Peserta didik fokus menyaksikan tayangan video dan mencatat hal-hal yang penting.
   c) Selesai tanyangan video, guru bertanya, "Jadi, *hard skill* dan *soft skill* apa yang harus dikuasai dalam teknik menjual?". Peserta didik menjawab dan guru mengarahkan jawaban tersebut.
   d) Guru kemudian menjelaskan tektik menjual sesuai dengan target konsumennya baik *online* maupun *offline*. Guru juga memberikan contoh-contoh produk-produk dari media sosial agar peserta didik dapat mengeksplorasi pengetahuannya.
   e) Setelah peserta didik memiliki pemahaman tentang materi teknik menjual, guru meminta peserta didik mengerjakan LKPD 5.7.

f) Peserta didik mengerjakan LKPD 5.7. Setelah selesai mempresentasikan hasil kerjanya di depan kelompok lain dan melakukan praktik *personal selling* per kelompok.

3) Kegiatan Penutup

a) Guru bersama peserta didik menyimpulkan materi pembelajaran proses komunikasi.

b) Refleksi, peserta didik melakukan refleksi dari pertanyaan yang disampaikan guru.

c) Guru melakukan remedial dan pengayaan

d) Guru memberitahu materi untuk pertemuan berikutnya.

b. Lembar Kerja Peserta Didik

LEMBAR KERJA DISKUSI
Format Pengisian Hasil Kerja

Lembar Kerja Peserta Didik 5.7
Nama Ketua Kelompok :
Nama Anggota Kelompok :
Kelas :

Petunjuk cara mengerjakan:

1. Buatlah kelompok diskusi dimana masing-masing kelompok ada 4 anak. Kelompok dibuat berdasarkan hitungan dengan hitungan 1 sampai dengan 9 mulai dari peserta didik yang duduk paling belakang dari arah kiri ke kanan!
2. Kerjakan tugas nomor 1 s.d. 4 secara berkelompok dengan sebaik baiknya! Khusus tugas nomor 5 petunjuk pengerjaannya mengikuti petunjuk sebagai berikut:
   a. Di dalam melakukan praktik *personal selling* kalian akan membagi anggota dengan tugas SAPA, BUTUH, DEMO, MENANGGAPI KEBERATAN PELANGGAN dan CLOSING.
   b. Untuk kelengkapan langkah kegiatan *personal selling* kalian membuat kelengkapan berupa *slide* PPT, brosur, dan produk dengan jumlah tertentu untuk kegiatan demo produk.
   c. Untuk melakukan praktik *personal selling* kalian diberi waktu untuk membuat rancangan skenario, latihan *personal selling*, dan penilaian praktik *personal selling*.

Praktik *personal selling* pada saat penilaian hanya diberikan waktu per kelompok maksimal 20 menit.

3. Buat video kegiatan *personal selling* dan di*upload* ke media YouTube!

Aktivitas Kelompok

1. Berikan contoh teknik menjual produk dengan target pasarnya menggunakan segmentasi psikografis?

   .....

   .....

2. Berikan contoh teknik penjualan produk jasa dengan melihat bauran pemasaran produk jasa?

   .....

   .....

3. Carilah salah satu media *online* yang kalian sukai? Berikan penjelasan tentang:
   a. Bagaimana pemilik akun menampilkan produknya supaya menarik?
   b. Keterangan produk apa saja yang diinfokan pemilik akun kepada para calon pelanggannya?
   c. Layanan promo apa yang digunakan pemilik akun dalam menjual produknya?
   d. Apa informasi lain yang diberikan pemilik akun terkait dengan produk yang dijual?

   .....

   .....

4. Lakukan analisis mengenai apa saja yang harus dilakukan tenaga penjual pada setiap tahapan *personal selling*!

   .....

   .....

5. Lakukan presentasi *personal selling* menjual barang kebutuhan sehari-hari, barang bebas sesuai keinginan dengan langkah-langkah sebagai berikut.
   a. Pilihlah produk (dapat berupa barang atau jasa untuk dipresentasikan dalam penjualan barang.

b. Buat *slide* yang dapat digunakan untuk menerangkan produk.
c. Ikutilah langkah-langkah menjual sesuai dengan langkah-langkah kegiatan *personal selling*. Setiap kelompok membagi tugas yang melakukan SAPA, menimbulkan BUTUH, melakukan DEMONSTRASI, MENANGGAPI KEBERATAN PELANGGAN, dan *CLOSING*.
d. Gunakan bahasa verbal dan nonverbal yang sopan, jelas, dan bisa membujuk pelanggan.
e. Perhatikan penampilan diri saat melakukan presentasi *personal selling* penjualan produk!
f. Dokumentasi kegiatan *personal selling* dimuat di media YouTube.

H Kegiatan Pembelajaran Alternatif

Jika kegiatan pembelajaran terkendala oleh situasi yang tidak diprediksi sebelumnya, maka alternatif kegiatan pilihan dapat dilakukan pembelajaran berkolaborasi dengan guru Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, atau memberi tugas mandiri terstruktur sebagai pekerjaan rumah.

I Pengayaan dan Remedial

1. Pengayaan

Materi pengayaan dapat dilihat pada *link* di bawah ini:
http://berita.upi.edu/etika-digital/
https://docs.google.com/document/d/1ryD-TcQrei0Q7kkQNcElRQNc6UpsWoDrPQ72Yo2EU4o/edit?usp=sharing

SCAN ME

2. Remedial

Peserta didik yang belum tuntas pembelajarannnya dianalisis letak kesulitan dan hambatannya untuk kemudian dibantu mengatasi kesulitan dengan cara memberi latihan.

J Interaksi dengan Orang Tua/Wali dan Masyarakat

Orang tua mengingatkan peserta didik untuk selalu menyiapkan sarana belajar seperti buku, alat tulis, mencari tahu tentang kemajuan belajar anak dan hambatannya, membimbing, dan mengarahkan dalam melakukan *personal selling*. Guru memberitahukan hasil belajar siswa kepada orang tuanya.

K Asesmen/Penilaian

1. Penilaian Diagnostik

Penilaian diagnostik dilakukan di awal pembelajaran, dengan beberapa pertanyaan sebagai berikut:

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah kalian mengetahui lebih dalam tentang komunikasi?		
2.	Apakah kalian mengenal jenis-jenis komunikasi?		
3.	Apakah kalian sudah pernah praktik kegiatan komunikasi di depan kelas atau masyarakat atau di suatu organisasi?		

2. Penilaian Formatif

a. Format penilaian praktik membuat surat

No.	Nama Siswa	NA Persiapan	NA Proses	NA Hasil	Nilai Total
1.					
2.					
3.					
dst.					

Rumus untuk penentuan nilai proyek:

NA Persiapan 20%	NA Proses 50%	NA Hasil 30%	Total Nilai
(1/2) × 100 = n n × 10% = NA	(1/2) × 100 = n n × 60% = NA	(1/2) × 100 = n n × 30% = NA	(NA Persiapan + NA Proses + NA Hasil)

Keterangan :

1 = Nilai skor per komponen (rentang 1 sd 5)
2 = Skor maksimal
NA = Nilai Akhir perkomponen
Nilai Total = NA Persiapan + NA Proses + NA Hasil

Rubrik Penilaian Membuat Surat

Komponen yang Dinilai	Kriteria Penilaian	Skor	Bobot
Persiapan • Alat HP • Kertas • Alat tulis • Komputer	• Jika alat sangat lengkap, tersedia dan siap dipakai	5	10%
	• Jika alat lengkap dan siap pakai	4	
	• Jika alat cukup lengkap dan siap pakai	3	
	• Jika alat kurang lengkap dan sebagian tidak siap pakai	2	
	• Jika alat kurang lengkap dan semua tidak siap pakai	1	
Proses	Kriteria: 1. Bahasa yang digunakan singkat dan jelas 2. Proses membuat surat memenuhi ketentuan surat yang benar, kepala surat, tempat dan tanggal surat dibuat, ada nomor, lampiran, hal, tujuan, pembuka surat, isi surat, penutup surat, dan yang bertanda tangan 3. Ungkapan bahasa yang digunakan baik, santun dan sesuai dengan ejaan Bahasa Indonesia yang benar 4. Isi surat sesuai tujuan dibuatnya surat 5. Waktu yang dibutukan membuat surat		60%
	Jika memenuhi 5 kriteria dengan benar	5	
	Jika memenuhi 4 kriteria dengan benar	4	
	Jika memenuhi 3 kriteria dengan benar	3	
	Jika memenuhi 2 kriteria dengan benar	2	
	Jika memenuhi 1 kriteria dengan benar	1	

Komponen yang Dinilai	Kriteria Penilaian	Skor	Bobot
Hasil	Kriteria 6. Hasil membuat surat sesuai tujuan, lengkap dan menggunakan bahasa yang baik dan informatif. 7. Kerapian membuat surat.		30%
	8. Jika memenuhi 2 kriteria dengan sangat baik.	5	
	9. Jika memenuhi 2 kriteria dengan baik	4	
	10. Jika memenuhi 2 kriteria dengan cukup baik	3	
	11. Jika memenuhi 2 kriteria dengan kurang baik	2	
	12. Jika memenuhi 2 kriteria tidak baik	1	

b. Format Penilaian Praktik *Personal Selling*

No	Nama Siswa	NA Persiapan	NA Proses	NA Hasil	Nilai Total
1.					
2.					
3.					
Dst.					

Rumus untuk penentuan nilai proyek:

NA Persiapan 20%	NA Proses 50%	NA Hasil 30%	Total Nilai
(1/2) × 100 = n n × 20% = NA	(1/2) × 100 = n n × 50% = NA	(1/2) × 100 = n n × 30% = NA	(NA Persiapan + NA Proses + NA Hasil)

Keterangan:
1. = Nilai skor per komponen (rentang 1 s.d. 5)
2. = Skor maksimal yaitu 15

NA = Nilai Akhir perkomponen

Nilai Total = NA Persiapan + NA Proses + NA Hasil

Rubrik Penilaian

Komponen yang Dinilai	Indikator dan Kriteria	Skor	Bobot
Persiapan • Alat HP • Kertas • Alat tulis • Produk barang • Brosur • PPT	• Jika alat sangat lengkap, tersedia dan siap dipakai	5	20%
	• Jika alat lengkap dan siap pakai	4	
	• Jika alat cukup lengkap dan siap pakai	3	
	• Jika alat kurang lengkap dan sebagian tidak siap pakai	2	
	• Jika alat kurang lengkap dan semua tidak siap pakai	1	
Proses	Kriteria: 1. Bahasa yang digunakan singkat dan jelas 2. Konsep memenuhi ketentuan mengikuti tahapan *personal selling* 3. Ungkapan yang digunakan saat menyapa pelanggan menimbulkan kebutuhan, melakukan demonstrasi produk, menanggapi keberatan pelanggan dan *closing* jelas dan informatif 4. Penggunanaan komunikasi verbal dan nonverbal 5. Proses membuat media yang digunakan saat melakukan *personal selling*		50%
	Jika memenuhi 5 kriteria dengan benar	5	
	Jika memenuhi 4 kriteria dengan benar	4	
	Jika memenuhi 3 kriteria dengan benar	3	
	Jika memenuhi 2 kriteria dengan benar	2	
	Jika memenuhi 1 kriteria dengan benar	1	

Komponen yang Dinilai	Indikator dan Kriteria	Skor	Bobot
Hasil	Kriteria 1. Penampilan saat melakukan *personal selling* 2. Media *personal selling* (brosur dan PPT)		30%
	Jika 2 kriteria disajikan dengan sangat menarik	5	
	Jika 2 kriteria disajikan dengan menarik	4	
	Jika 2 kriteria disajikan dengan cukup menarik	3	
	Jika 2 kriteria disajikan dengan kurang menarik	2	
	Jika 2 kriteria disajikan tidak menarik	1	

L Kunci Jawaban

Soal Pilihan Ganda

1. C
2. B
3. B
4. D
5. A
6. B
7. E
8. E
9. A
10. C

M Refleksi

Guru harus melakukan refleksi terhadap proses pembelajaran pada Bab 5. Guru didorong untuk mencatat hal-hal yang menjadi kendala dalam pembelajaran, kesalahpahaman yang terjadi, hal-hal yang perlu diperbaharui saat menerapkan komunikasi dengan pelanggan agar kendala tersebut dapat diatasi.

N Sumber Belajar Utama

Kemendikbudristek. 2023. *Dasar-Dasar Pemasaran Kelas X untuk SMK*. Jakarta: Kemendikbudristek.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA, 2023
Buku Panduan Guru Dasar-Dasar Pemasaran
untuk SMK/MAK Kelas X
Penulis: Nunuk Budi Kartiningsih dan Aris Purwantinah
ISBN: 978-623-194-575-4 (PDF)

Panduan Khusus

Bab 6

Pelayanan Prima dalam Penjualan

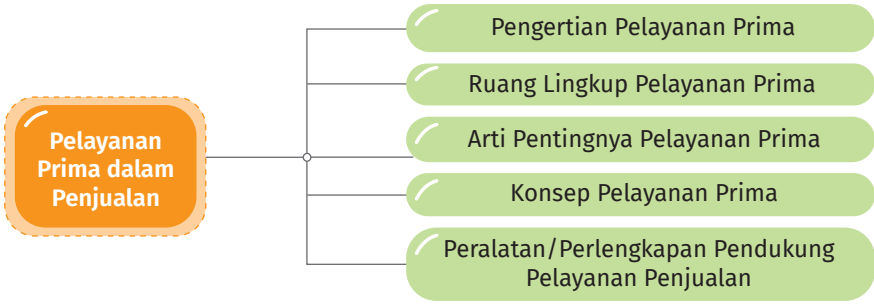
A Pendahuluan

1. Hubungan dengan Materi Lainnya

Materi ini membahas tentang hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan kepada pelanggan meliputi pengertian pelayanan prima, ruang lingkup pelayanan prima, konsep pelayanan prima, peralatan dan perlengkapan yang mendukung pelayanan penjualan untuk promosi. Materi lain yang berhubungan dengan materi ini adalah pemasaran barang dan jasa, perilaku konsumen, kepuasan konsumen, komunikasi dengan pelanggan. Materi tersebut sangat dibutuhkan saat dilakukannya pelayanan pelanggan.

Pelayanan prima terhadap pelanggan akan memberikan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. Hal ini juga akan melekatkan citra baik perusahaan di mata pelanggan yang dapat menjadi promosi gratis pada masyarakat sekitar. Oleh karena itu, memberikan pelayanan prima terhadap pelanggan merupakan sebuah keharusan dalam pemasaran, baik untuk produk barang maupun jasa.

2. Peta Konsep



Gambar 6.1 Peta Konsep Bab 6

B Apersepsi

Materi pada bab yang lalu mengenai komunikasi dengan pelanggan. Penjual ketika melakukan komunikasi dengan pelanggan tidak hanya berupa kata-kata verbal, tetapi pasti ada respon berupa perbuatan atau tindakan yang membuat pelanggan merasa senang dan puas terhadap layanan yang diberikan. Hal ini disebut sebagai pelayanan prima. Bagaimana konsep pelayanan prima yang harus diterapkan agar pelanggan merasa senang?

C Pertanyaan Pemantik

Apakah kalian senang memberikan pelayanan kepada konsumen? Bagaimana cara memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen?

D Penyajian Materi Esensial

Jika dilakukan identifikasi pada Capaian Pembelajaran yang ditentukan maka kompetensi yang harus dikuasai peserta didik adalah bagaimana cara melakukan pelayanan prima dan bagimana cara menggunakan peralatan, perlengkapan yang mendukung promosi dan pelayanan penjualan. Capaian Pembelajaran ini bisa dicapai dengan memberikan materi esensial kepada peserta didik yaitu:

1. Pengertian Pelayanan Prima
2. Ruang Lingkup Pelayanan Prima
3. Konsep Pelayanan Prima
4. Peralatan dan Perlengkapan yang Mendukung Pelayanan Penjualan untuk Barang yang Dipromosikan

E Keterampilan Prasyarat

Kompetensi melakukan pelayanan prima meliputi cara-cara memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, sehingga peserta didik perlu mengetahui siapa pelanggan yang sedang dihadapi, bagaimana perilakunya, bagaimana cara berbicara yang baik, dan perlu menguasai pengetahuan produk yang dijual. Untuk mempelajari materi ini dibutuhkan keterampilan prasyarat yang harus dimiliki peserta didik yaitu:

- keterampilan komunikasi dengan pelanggan. Keterampilan ini dibutuhkan agar peserta didik dalam memberikan pelayanan prima menggunakan komunikasi yang baik;
- mengenal perilaku pelanggan yang sedang dihadapi. Keterampilan dibutuhkan peserta didik saat melayani pelanggan agar mampu melayani menyesuaikan perilaku dan karakteristik pelanggan; dan
- keterampilan dalam memasarkan barang dan jasa. Keterampilan ini dibutuhkan saat pelanggan membutuhkan penjelasan mengenai barang yang akan dibeli, peserta didik mampu melayani berbekal kemampuan memasarkan barang dan jasa.

F Asesmen Diagnostik

Asesmen diagnostik yang dilakukan guru untuk mengetahui kemampuan awal peserta didik adalah peserta didik diminta untuk menjawab pertanyaan berikut.

1. Apakah kalian sudah pernah mendengar tentang pelayanan prima?
2. Apakah kalian bisa memberi contoh pelayanan yang baik yang harus diberikan kepada pelanggan?
3. Apakah kalian sudah mengetahui penampilan diri dan sikap yang baik saat melayani pelanggan?

G Panduan Pembelajaran pada Buku Siswa

Aktivitas pembelajaran yang akan diberikan kepada peserta didik mengacu pada capaian pembelajaran yang dituangkan di dalam tujuan pembelajaran dan indikatornya. Peserta didik agar menguasai kompetensi yang ditentukan dalam capaian pembelajaran dan tujuan pembelajaran, maka aktivitas guru dapat diatur sebagai berikut.

1. Alokasi Waktu Pembelajaran

Setelah dilakukan penghitungan jumlah jam efektif selama satu tahun ajaran untuk pembelajaran bab ini waktu yang ditentukan: 48 jpl (48 × 45 menit).

2. Tujuan Pembelajaran

Tabel 6.1 Tujuan dan Indikator Tujuan Pembelajaran

Tujuan Pembelajaran	Indikator Tujuan Pembelajaran
6.1 Peserta didik mampu melakukan pelayanan prima saat melakukan pelayanan penjualan 6.2 Peserta didik mampu menggunakan peralatan dan perlengkapan untuk barang dan jasa yang sedang dipromosikan	6.1.1 Peserta didik dapat menjelaskan pengertian pelayanan prima 6.1.2 Peserta didik dapat mengidentifikasi ruang lingkup pelayanan prima 6.1.3 Peserta didik dapat menjelaskan arti pentingnya pelayanan prima 6.1.4 Peserta didik membuat laporan hasil observasi dan wawancara layanan prima disuatu unit usaha atau lembaga 6.1.5 Peserta didik dapat menerapkan konsep pelayanan prima dalam pelayanan penjualan 6.1.6 Peserta didik dapat mempraktikkan pelayanan prima dalam penjualan 6.2.1 Peserta didik dapat mengidentifikasi peralatan dan perlengkapan yang digunakan untuk mendukung pelayanan

Tujuan Pembelajaran	Indikator Tujuan Pembelajaran
	penjualan terhadap barang dan jasa yang akan dipromosikan 6.2.2 Peserta didik dapat menggunakan peralatan dan perlengkapan untuk mendukung pelayanan penjualan terhadap barang dan jasa yang akan dipromosikan

Guru merencanakan strategi pembelajaran untuk merealisasikan tujuan pembelajaran sebagai berikut.

Materi	:	Pelayanan Prima dalam Penjualan
Waktu	:	48 JP
Pendekatan dan Model Pembelajaran	:	Saintifik, *Project Based Learning*
Metode Pembelajaran	:	Diskusi dan Penugasan, Demonstrasi
Bahan/Alat/Media Pembelajaran	:	
• Bahan	:	Lembar Kerja Peserta Didik (LKPD)
• Alat	:	Laptop/komputer, HP, LCD proyektor, *speaker*
• Media	:	*Slide*, YouTube

3. Aktivitas Pembelajaran

Kegiatan Pembelajaran 1

a. Langkah-Langkah Kegiatan Pembelajaran 1

Materi: Pengertian dan Ruang Lingkup Pelayanan Prima

Waktu: 3 jpl (3 × 45 menit)

1) Kegiatan Pendahuluan

a) Guru melakukan apersepsi dengan memberikan pertanyaan "Apakah kalian tahu cara memberikan pelayanan prima dengan komunikasi yang baik?". Peserta didik menjawab pertanyaan guru. Kemudian guru memberikan pertanyaan

lagi, “Apa ruang lingkup pelayanan prima?”. Peserta didik menjawab dan guru mengarahkan jawaban tersebut.

b) Guru menyampaikan garis besar cakupan materi dan penjelasan tentang kegiatan yang akan dilakukan serta penilaiannya. Peserta didik menyimak.

2) Kegiatan Inti

a) Guru meminta peserta didik untuk menonton dua video dalam You Tube dengan *link* di bawah ini, peserta didik menyimak.

https://www.youtube.com/watch?v=wsZhZV-jzvk

https://www.youtube.com/watch?v=Dg2QBYYZcAM

b) Selesai menonton video, guru memberi pertanyaan kepada peserta didik, “Bagaimana perbandingan pelayanan dilihat dari tayangan video 1 dan video 2?”. Peserta didik menjawab. Guru meminta peserta didik mencermati kembali video 1 dan 2 untuk lebih memahami pelayanan prima yang dilakukan oleh *costumer service* dan pelayanan petugas kantor.

c) Guru menayangkan gambar-gambar tentang jenis pelayanan prima dengan *slide* PPT dan meminta peserta didik memberikan tanggapan.

d) Kemudian guru meminta peserta didik untuk menanyakan hal-hal yang belum dipahami. Guru meminta peserta didik lain untuk menanggapi terlebih dahulu. Guru memberikan *reward* kepada peserta didik yang aktif dan mengajak peserta didik lain yang masih belum aktif.

e) Guru membagikan lembar kerja LKPD 6.1 dan LKPD 6.2 dan meminta peserta didik mengerjakannya secara berkelompok dan mempresentasikan hasilnya.

f) Peserta didik mengerjakan tugas LKPD 6.1 dan LKPD 6.2 bersama kelompoknya masing-masing. Setelah selesai mempresentasikan hasil kerjanya di depan kelompok lain.

Kelompok lain memberikan tanggapan dan guru mengarahkan ke arah jawaban yang benar.

3) Kegiatan Penutup

a) Guru bersama peserta didik menyimpulkan materi.

b) Refleksi, peserta didik diminta mengungkapkan materi yang masih dirasa sulit.

c) Guru memberikan informasi materi berikutnya.

b. Lembar Kerja Peserta Didik

Lembar Kerja Peserta Didik 6.1
Nama Ketua Kelompok :
Nama Anggota Kelompok :
Kelas :

Aktivitas Kelompok

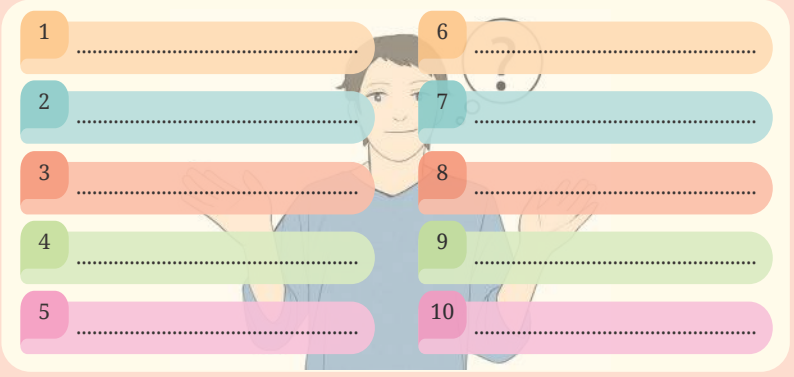
Buatlah kelompok diskusi dengan satu kelompok maksimal 4 siswa untuk mengerjakan tugas ini!

1. Berikan penjelasan tentang pengertian pelayanan prima!

   _____

   _____

2. Setelah membaca tentang pengertian pelayanan penjualan, tuangkan makna pelayanan prima kepada pelanggan dengan menggunakan peta infografis seperti di bawah ini!



3. Berikan contoh standar pelayanan yang harus dipersiapkan sebuah mini market, usaha rumah makan, usaha salon, usaha bengkel menggunakan konsep dimensi kualitas pelayanan! Ketentuan dalam mengerjakan:
   a. Kelompok 1, 2 memberikan contoh standar pelayanan usaha mini market.
   b. Kelompok 3, 4 memberikan contoh standar pelayanan usaha rumah makan.
   c. Kelompok 5, 6 memberikan contoh standar pelayanan usaha salon.
   d. Kelompok 7, 8, 9 memberikan contoh standar pelayanan usaha bengkel.

Kualitas Pelayanan	Standar Pelayanan yang Diciptakan
Tangibles	.....
Reliability	.....
Responsiveness	.....
Assurance	.....
Empathy	.....

Buatlah kelompok diskusi dengan satu kelompok maksimal 4 siswa untuk mengerjakan tugas ini!

Lembar Kerja Peserta Didik 6.2

Nama Ketua Kelompok :
Nama Anggota Kelompok :
Kelas :

Aktivitas Kelompok

1. Tunjukkan perbedaan antara pelayanan prima melalui lisan, pelayanan prima melalui tulisan, pelayanan prima melalui perbuatan, pelayanan prima *intern*, dan pelayanan *ekstern*! Berikan minimal 3 contoh aktivitas pelayanan prima dari masing-masing jenis pelayanan!

Pelayanan Prima dengan Lisan	Pelayanan Prima dengan Tulisan	Pelayanan Prima dengan Perbuatan	Pelayanan Prima Internal	Pelayanan Prima Eksternal
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....

2. Amatilah gambar di bawah ini! Berdasarkan ruang lingkup pelayanan prima, lakukan identifikasi pada gambar di bawah ini termasuk dalam kategori pelayanan prima apa saja? Berikan keterangan secara jelas dari pendapatmu!

Gambar 6.2 Customer Service

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

Gambar 6.3 Mekanik Mobil

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

Gambar 6.4 Cara mencuci tangan

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

Gambar 6.5
Kasir sedang melayani

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

3. Amatilah video dalam *link* berikut ini. Layanan lisan, layanan tulisan, dan layanan perbuatan apa saja yang diberikan petugas Samsat kepada pihak eksternal?

   Link: https://youtu.be/NijQ9qH0dQA

SCAN ME

Kegiatan Pembelajaran 2

a. Langkah-Langkah Kegiatan Pembelajaran 2

Materi: Arti Pentingnya Pelayanan Prima

Waktu: 12 JP (12 × 45 menit)

1) Kegiatan Pendahuluan

a) Guru melakukan apersepsi menghubungkan materi pertemuan terdahulu dengan materi pertemuan ini, yaitu arti pentingnya pelayanan prima. Guru mengatakan, "Kalian sudah mempelajari contoh tentang pelayanan prima baik secara lisan, tulisan, atau perbuatan. Nah, apakah pelayanan yang sudah diberikan itu penting bagi lembaga atau perusahaan itu sendiri?" Peserta didik menjawab.

b) Guru menyampaikan tujuan pembelajaran dan teknik penilaian.

2) Kegiatan Inti

a) Guru menayangkan video dan peserta didik diminta mencermatinya. Berikut *link* videonya:

https://www.youtube.com/watch?v=9UljN3u6FoU

SCAN ME

b) Guru bertanya, “Setelah kalian mencermati tayangan video di atas, apa pentingnya pelayanan prima bagi perusahaan?” Peserta didik memberikan jawaban. Guru mengarahkan jawaban peserta didik.

c) Guru memberikan penjelasan lebih lanjut dengan *slide* PPT. Peserta didik memperhatikan. Peserta didik diminta untuk bertanya jika dalam penjelasan guru terdapat hal-hal yang belum dimengerti.

d) Guru meminta peserta didik membaca tugas aktivitas siswa 6.3 yang tertulis pada buku teks pegangan siswa, yaitu pada soal nomor 1-3. Guru membagikan lembar LKPD 6.3 dan memberi petunjuk cara mengerjakannya.

e) Guru mempersilakan peserta didik tiap kelompok untuk melakukan presentasi hasil jawaban LKPD 6.3 soal no. 1-3. Kelompok lain diminta menanggapi dan guru mengarahkan ke jawaban yang benar.

f) Setelah selesai, guru meminta kelompok peserta didik melanjutkan mengerjakan LKPD 6.3 soal nomor 4 dan 5. Guru memberikan petunjuk pengerjaan proyek sebagai berikut.

1. Alat/Bahan yang harus disiapkan berupa daftar wawancara, alat tulis, komputer.
2. Kelompok masih sama, tidak ada perubahan.
3. Kelompok harus mengerjakan proyek, yaitu melakukan observasi dan wawancara di tempat unit usaha/lembaga sekitar sekolah.
4. Guru akan membagikan daftar wawancara dan isian hasil observasi. Daftar wawancara akan disebarkan pada 10 pelanggan yang baru saja menerima layanan unit usaha/lembaga tersebut.
5. Kalian diminta untuk mengisi data hasil wawancara dengan pelanggan pada kolom yang sudah disediakan.
6. Selesai wawancara kalian diberi tugas untuk membuat laporan menggunakan fasilitas MS Word dengan sistematika sesuai petunjuk. Laporan diketik dengan huruf Times New Roman, font 12, *justify*, spasi 1,5, kertas A4, margin kanan, kiri, atas, bawah 3.

Panduan guru dalam melaksanakan pembelajaran dengan PjBl ***)**

Sintak PjBl	Kegiatan Guru
Penentuan pertanyaan mendasar	a. *Form* pertanyaan disiapkan guru, kemudian *form* pertanyaan digali peserta didik pada kegiatan diskusi dengan bimbingan b. Guru memberi petunjuk dalam mengerjakan proyek c. Peserta didik mencermati pertanyaan wawancara dan pedoman observasi d. Peserta didik menanyakan hal-hal yang belum jelas e. Peserta didik menggandakan pertanyaan wawancara dan pedoman observasi sebanyak 14 eksemplar, masing-masing untuk 10 pelanggan dan anggota kelompok f. Guru menanyakan pembagian tugas dalam kelompok
Menyusun jadwal	Guru bersama peserta didik menyusun: a. jadwal memberikan surat permohonan observasi dan wawancara pada lembaga yang dituju b. jadwal kunjungan pada lembaga yang akan diobservasi c. jadwal mengumpulkan data dan menganalisa data hasil observasi dan wawancara d. jadwal membuat laporan dan mengumpulkan laporan
Memantau siswa dan kemajuan projek	Memantau siswa dalam mengerjakan projek antara lain: a. memantau keaktifan anggota, tanggung jawab anggota b. memantau tingkat % penyelesaian tugas dan ketepatan mengerjakan tugas c. melakukan pengamatan pengerjaan tugas tiap kelompok

Penilaian hasil	Melakukan penilaian: a. keaktifan kelompok b. ketepatan hasil kerja: isi laporan, kelengkapan sistematika laporan c. ketepatan waktu pengumpulan d. kerapian penyajian laporan dan penggunaan bahasa
Evaluasi	a. refleksi tentang kesenangan dan kesulitan dalam mengerjakan proyek b. mengevaluasi hasil kerja dengan meminta peserta didik memperbaiki laporan yang masih belum tepati c. mengevaluasi proses pelaksanaan proyek yang dilakukan tiap kelompok berdasarkan hasil pengamatan guru

g) Peserta didik mengerjakan LKPD 6.3 soal 4 dan 5 sesuai arahan guru. Waktu penyerahan tugas disepakati bersama.

3) Kegiatan Penutup

a) Guru bersama peserta didik menyimpulkan materi.

b) Refleksi, peserta didik diminta mengungkapkan materi yang masih dirasa sulit.

c) Guru memberikan informasi materi berikutnya.

b. Lembar Kerja Peserta Didik

Lembar Kerja Peserta Didik 6.3
Nama Ketua Kelompok : Nama Anggota Kelompok : Kelas :

Aktivitas Kelompok

Kerjakan tugas ini sebagai tugas kelompok dengan jumlah anggota maksimal 4 orang. Laporkan hasil kerja kepada guru kalian!

1. Bagaimana dampak pelayanan yang baik dan yang tidak baik terhadap pelanggan?

Dampak Positif	Dampak Negatif
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

2. Jelaskan arti pentingnya pelayanan prima bagi pelanggan!

.....

.....

3. Perhatikan kasus di bawah ini! Identifikasikan pelayanan apa saja yang sudah diberikan supermarket kepada Ibu Ana dan apa dampak positif yang diterima supermarket atas pelayanan yang diberikan kepada Ibu Ana?

KASUS

Ibu Ana adalah pelanggan setia toko Hypermart di mal Yogya. Ibu Ana merasa puas jika berbelanja pada supermarket tersebut. Selain barang yang tersedia lengkap yang memenuhi keinginannya, toko Hypermart selalu menampilkan barang yang menarik, mudah dijangkau, dan promo-promo yang menarik. Selain itu, pelayanan pramuniaga yang cekatan dan ramah, respon pelanggan yang cepat membuat Ibu Ana semakin merasa diperhatikan. Tidak hanya itu saja, petugas pelayan selalu berusaha mengingatkan pembeli tentang barang-barang lainnya yang lupa belum didaftarkan pada pembeliannya. Setelah selesai berbelanja petugas pelayanan membantu mengemaskan barang belanjaan dengan sangat rapi dan nyaman untuk dibawa. Ibu Ana juga sering memberitahukan kepada orang lain tentang kesukaan berbelanja di Hypermart tersebut dan mengajak orang lain untuk mencoba berbelanja pada toko tersebut. Bu Ana memang senang menularkan hal-hal yang disukainya kepada orang lain, termasuk kesenangan berbelanja. Bagi Ibu Ana, jika berbelanja tidak ingin ke toko selain *Hypermart*.

Berdasarkan pada kasus tersebut, identifikasikan arti pentingnya pelayanan bagi supermarket yang sudah diberikan kepada para pelanggannya terutama kepada Ibu Ana!

.....

.....

4. Untuk melakukan tugas proyek nomor 4 dan 5 perhatikan petunjuk pengerjaannya berikut.
   a. Siapkan bahan berupa *form* daftar wawancara atau lembar observasi.
   b. Siapkan alat tulis.
   c. Siapkan komputer, HP untuk membuat laporan.
   d. Lakukan observasi pada sebuah unit usaha (instansi) atau wawancara dengan pelanggannya. Amatilah apakah unit usaha (toko/perusahaan) atau lembaga/instansi tersebut sudah melaksanakan pelayanan prima dengan menjawab pertanyaan di bawah ini!

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah perusahaan sudah menyediakan *form* keluhan pelanggan, aplikasi *online* keluhan pelanggan, kotak saran, alamat pengaduan pelanggan seperti email, PO BOX, dan lain-lain sebagai sarana untuk melayani pengaduan pelanggan? (Lakukan observasi untuk menjawab pertanyaan ini. Catatlah hasil pengamatan pada kolom jawaban beserta foto).	
2.	Apakah kualitas sarana dan prasarana untuk pelayanan yang dimiliki perusahaan sudah memadai? (Lakukan observasi untuk menjawab pertanyaan ini. Catatlah hasil pengamatan pada kolom jawaban).	

No.	Pertanyaan	Jawaban
3.	Apakah perusahaan sudah melakukan penanganan pengaduan dengan cepat? (Jika kalian belum mendapatkan informasi ini, tanyakan kepada pihak toko/perusahaan tentang prosedur layanan pengaduan kepada pelanggan).	
4.	Apakah layanan produk, harga, distribusi yang dilakukan perusahaan/toko sudah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan Bapak/Ibu/Saudara?	
5.	Apakah kecepatan pelayanan, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan sudah memenuhi keinginan Bapak/Ibu/Saudara dan diinformasikan dengan jelas?	
6.	Apakah petugas pelayanan sudah memberikan pelayanan yang terbaik, ramah, tersenyum, membantu dan mengarahkan?	
7.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara sudah puas dengan layanan yang diberikan perusahaan/toko/lembaga ini?	
8.	Menurut Bapak/Ibu/Saudara jika puas dengan layanan perusahaan/ toko/lembaga ini, apakah yang akan Bapak/Ibu/Saudara lakukan?	
9.	Menurut Bapak/Ibu/Saudara jika tidak puas dengan layanan perusahaan/toko/lembaga ini, apakah yang akan Bapak/Ibu/Saudara lakukan?	

No.	Pertanyaan	Jawaban
10.	Menurut Bapak/Ibu/Saudara, layanan apa yang harus ditingkatkan pada perusahaan/toko/lembaga ini?	

5. Dari hasil observasi perusahaan/toko/lembaga dan wawancara dengan pelanggannya, buatlah laporan singkat dengan sistematika sebagai berikut.

   BAB I PENDAHULUAN

   A. Latar Belakang

      Latar Belakang memuat pengertian pelayanan prima dan arti pentingnya pelayanan prima bagi sebuah usaha.

   B. Tujuan

      Memuat tujuan dilakukan observasi dan wawancara kepada pelanggan dalam hubungannya dengan pelaksanaan pelayanan prima pada perusahaan/toko/lembaga yang dituju.

   BAB II LAPORAN KEGIATAN

   A. Nama Kegiatan

      Nama Kegiatan "Observasi dan Wawancara kepada Pelanggan pada Perusahaan/Toko ... dalam Melaksanakan Pelayanan Prima"

   B. Nama Perusahaan/Toko/Lembaga, Tempat, dan Waktu

   C. Hasil Observasi dan Wawancara
      1. Layanan berupa Sarana/Prasarana Hasil Observasi
      2. Layanan Pengaduan
      3. Layanan Produk, Harga, Distribusi
      4. Layanan yang Diberikan Petugas Pelayanan
      5. Hasil Wawancara dan Observasi

      Memuat hasil wawancara dan observasi jawaban angket dari 10 pelanggan yang kalian jumpai pada lembaga tersebut. Lakukan pembahasan untuk setiap point pertanyaan untuk 10 orang pelanggan tersebut, kemudian buat kesimpulan umum dari hasil wawancara dan observasi tersebut.

   BAB III PENUTUP

   A. Kesimpulan

   B. Saran

Kegiatan Pembelajaran 3

a. Langkah-Langkah Kegiatan Pembelajaran 3

Materi: Konsep Pelayanan Prima

Waktu: 18 (18 × 45 menit)

1) Kegiatan Pendahuluan
   a) Guru melakukan apersepsi mengaitkan materi pertemuan terdahulu dengan materi konsep pelayanan prima dengan berkata, "Jika kalian sudah mempelajari arti pentingnya pelayanan prima, maka saat ini kalian harus mengetahui juga bagaimana konsep pelaksanaan pelayanan prima."
   b) Guru memberitahukan tujuan pembelajaran dan penilaian.

2) Kegiatan Inti
   a) Guru menayangkan video konsep pelayanan prima melalui *link*:

      https://www.youtube.com/watch?v=_QzrmkxAEJw

      (Keterangan: konsep pelayanan prima terdapat di bagian akhir video ini)

      SCAN ME

   b) Peserta didik mengamati video. Selesai mengamati video, peserta didik diminta menjawab pertanyaan guru dengan pertanyaan menyebutkan 7A dan 1S dalam konsep pelayanan prima. Peserta didik menjawab pertanyaan guru.
   c) Peserta didik kembali diberi pertanyaan yaitu peserta didik diminta menjelaskan satu per satu konsep pelayanan prima dengan 7A + 1S yang intinya sudah dijelaskan pada tayangan video. Tiap-Tiap peserta didik diberi satu lembar potongan kertas yang isinya bertuliskan pertanyaan untuk menjelaskan satu konsep pelayanan prima dari 8 konsep pelayanan prima yang dibagikan secara acak.
   d) Guru meminta lembar potongan kertas yang sudah dijawab diberi nama kemudian ditukar dengan peserta didik lain. Peserta didik diminta membacakan hasil jawaban yang ditulis dalam potongan kertas yang diterima. Setelah membaca peserta didik diminta memberi komentar atas pendapat temannya.
   e) Setelah peserta didik memahami tentang konsep pelayanan prima dan penerapannya, peserta didik diminta untuk

membaca aktivitas siswa 6.4 pada nomor 1-3. Guru membagikan lembar kerja LKPD-6.4. Guru memberi petunjuk cara mengerjakannya.

f) Peserta didik mengerjakan tugas mandiri. Peserta didik menggali dari berbagai sumber, menalar dari berbagai informasi yang didapat kemudian menuliskan jawaban yang tepat dari hasil penalarannya.

g) Perwakilan dari peserta didik mempresentasikan hasil kerjanya, peserta didik menanggapi. Guru menegaskan jawaban hasil diskusi peserta didik.

h) Guru memberi penjelasan tentang proyek yang harus diselesaikan peserta didik pada LKPD 6.4 soal nomor 4.

i) Guru memberikan penjelasan tentang urutan projek yang harus dilakukan peserta didik sesuai sintak model pembelajaran *Project- Based-Learning* [adaptasi dari *)].

3) Kegiatan Penutup

a) Guru bersama peserta didik menyimpulkan materi.

b) Refleksi, peserta didik diminta mengungkapkan materi yang masih dirasa sulit.

c) Guru memberikan informasi materi berikutnya.

b. Lembar Kerja Peserta Didik

Lembar Kerja Peserta Didik 6.4
Nama : Kelas :

Aktivitas Mandiri

1. Jelaskan konsep pelayanan prima 7A + 1 S!

No.	Konsep Pelayanan Prima	Keterangan
1.	.....	....
2.	.....	....

3.	.....	....
4.	.....	....
5.	.....	....
6.	.....	....
7.	.....	....
8.	.....	....

2. Perhatikan gambar berikut ini! Apakah yang dikerjakan pramuniaga tersebut sudah menerapkan konsep *attitude, attention*, dan *action?*

Gambar 6.6 Pramuniaga sedang Melayani Pembeli

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

3. Jika kalian bekerja sebagai petugas pelayanan di sebuah supermarket, cobalah terapkan konsep pelayanan prima pada bidang pekerjaaan tersebut dan isikan pada tabel di bawah ini:

No.	7A + 1S	Unsur yang Diperhatikan	Penerapan
1.	*Attitude* Contoh	1. Keserasian penampilan 2. ..... 3.	*Personal Hygiene:* kuku bersih dan tidak panjang, raut muka, pakaian, sepatu, tubuh/*body* bersih

2.	.....	.....	.....
3.	.....	.....	.....
4.	.....	.....	.....
5.	.....	.....	.....
6.	.....	.....	.....
7.	.....	.....	.....
8.	.....	.....	.....

4. Lakukan praktik pelayanan prima dengan ketentuan berikut ini:
   a. Jika kalian memiliki usaha jasa melayani pembuatan konten marketing, lakukan praktik pelayanan prima kepada pelanggan seorang pemilik UMKM yang ingin memanfaatkan jasa kalian, yaitu membuatkan konten *marketing* pada *platform digital marketing* untuk produk-produk yang dimilikinya. Praktikkan pelayanan prima dimulai dari menyapa saat menemui pelanggan, menanyakan keinginan, memberikan penjelasan tentang jasa dan fasilitas yang akan diberikan, sampai dengan pelanggan pulang dengan rasa puas. Praktik pelayanan harus memenuhi 7A dan 1S.
   b. Buatlah video kegiatan pelayanan tersebut dalam durasi video minimal 5 menit dan maksimal 10 menit.

      Hal yang dibutuhkan untuk melakukan praktik ini:
      - ruangan yang didesain sebagai tempat ruang tamu
      - naskah dialog antar pemilik usaha jasa dengan pelanggan
      - hp yang siap digunakan untuk rekaman video
      - *clip on/speaker*
      - tripod
      - orang yang berperan sebagai pemilik UKMK/pelanggan

Kegiatan Pembelajaran 4

a. Langkah-Langkah Kegiatan Pembelajaran 4

Materi : Penggunaan Peralatan dan Perlengkapan untuk Mendukung Pelayanan Penjualan terhadap Barang dan Jasa yang akan Dipromosikan

Waktu : 4 JP (4 × 45 menit)

1) Kegiatan Pendahuluan

a) Guru melakukan apersepsi dengan memberi pertanyaan tentang konsep pelayanan prima 7A + 1S. Peserta didik menjawab dan guru memberikan penegasan bahwa pelayanan tidak hanya 7A + 1S, tetapi juga membutuhkan dukungan peralatan dan perlengkapan yang memadai.

b) Guru memberitahukan tujuan pembelajaran dan teknik penilaiannya.

2) Kegiatan Inti

a) Guru menayangkan gambar-gambar di bawah ini dengan *slide* PPT (gambar dapat diubah guru yang relevan dengan tema yang dibahas).

Gambar 6.7 Keadaan Supermarket

Gambar 6.8 Perlengkapan & Peralatan Pendukung Penjualan & Promosi

b) Peserta didik diminta mengamati gambar tersebut. Guru memberi pertanyaan, “Perlengkapan dan peralatan apa saja yang mendukung kegiatan promosi penjualan produk pada keempat gambar di atas?"

c) Berdasarkan gambar tersebut, peserta didik saling menyebutkan perlengkapan dan peralatan yang mendukung pelayanan penjualan barang.

d) Guru menuliskan inti jawaban peserta didik di papan tulis.

e) Guru bertanya kembali, “Coba ingat kembali sewaktu kalian bepergian, dalam perjalanan, sedang berbelanja di toko atau rumah makan, perlengkapan apa saja yang digunakan penjual untuk melayani pelanggan sekaligus untuk promosi. Peserta didik berpikir, mengungkapkan gagasan untuk menjawab pertanyaan guru.

f) Untuk memperjelas materi, peserta didik diminta untuk membaca buku teks pegangan siswa. Peserta didik diminta memberi contoh tambahan peralatan dan perlengkapan yang

digunakan penjual untuk mendukung pelayanan penjualan sekaligus untuk promosi selain yang sudah disebutkan dalam tadi beserta fungsi alat dan perlengkapan tersebut untuk pelayanan pelanggan.

g) Peserta didik diminta untuk menuliskan hasil identifikasi satu alat, atau perlengkapan, dan fungsinya di papan tulis secara bergantian.

h) Guru bersama peserta didik membahas hasil identifikasi yang sudah ditulis di papan tulis.

i) Guru meminta peserta didik untuk mengerjakan tugas yang terdapat pada buku teks pegangan siswa pada aktivitas siswa-6.5.

j) Peserta didik mengerjakan tugas pada lembar kerja LKPD 6.5 yang disediakan guru.

3) Kegiatan Penutup

(b) Guru bersama peserta didik menyimpulkan materi

(c) Refleksi, refleksi untuk peserta didik dan guru

(d) Guru memberikan remedial dan pengayaan

(e) Guru memberitahukan materi pertemuan selanjutnya.

b. Lembar Kerja Peserta Didik

Lembar Kerja Peserta Didik 6.5
Nama : Kelas :

Aktivitas Mandiri

Kerjakan tugas di bawah ini dengan sebaik-baiknya!

1. Kalian pernah masuk ke sebuah mal, cobalah untuk meng-identifikasi 5 macam peralatan dan perlengkapan apa saja yang digunakan untuk mendukung pelayanan kepada pelanggan!

No.	Peralatan/Perlengkapan	Fungsi
1.	.....	.....
2.	.....	.....

No.	Peralatan/Perlengkapan	Fungsi
3.	.....	.....
4.	.....	.....
5.	.....	.....

2. Carilah gambar brosur suatu produk dari sumber internet! Perhatikan apakah brosur tersebut dapat digunakan untuk pelayanan prima secara tertulis yang dapat memberikan keterangan yang lengkap seperti yang dibutuhkan pelanggan?

H Kegiatan Pembelajaran Alternatif

Guru dapat menggunakan strategi pembelajaran alternatif pilihan dengan memberikan tugas pekerjaan terstruktur mandiri di rumah, menggunakan media pembelajaran internet, dapat berkolaborasi dengan guru PPKn dan guru agama. Jika terkendala dalam melakukan praktik pelayanan prima, guru dapat bekerjasama dengan DUDIKA untuk membimbing teknik pelayanan prima.

I Pengayaan dan Remedial

1. Pengayaan

Untuk materi pengayaan dapat menggunakan *link*:
https://qontak.com/blog/etika-customer-service/

2. Remedial

Peserta didik yang belum tuntas pembelajarannnya dianalisis letak kesulitan dan hambatannya untuk kemudian dibantu mengatasi kesulitan dan kemudian diberi latihan sesuai dengan kesulitannya.

J Interaksi Orang Tua/Wali dan Masyarakat

Orang tua mengingatkan peserta didik untuk menyiapkan sarana berupa buku pegangan siswa, alat tulis, buku tulis, dan membimbing peserta didik mengarahkan dalam melakukan praktik pelayanan pelanggan, menunjukkan tempat lokasi observasi dan wawancara.. Guru memberitahukan hasil belajar peserta didik kepada orang tuanya.

K Asesmen/Penilaian

1. Penilaian Diagnostik

Penilaian diagnostik dilakukan di awal pembelajaran dengan beberapa pertanyaan sebagai berikut.

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah kalian sudah pernah mendengar tentang pelayanan prima?		
2.	Apakah kalian bisa memberi contoh pelayanan yang baik yang harus diberikan kepada pelanggan?		
3.	Apakah kalian sudah mengetahui penampilan diri dan sikap yang baik saat melayani pelanggan?		

2. Penilaian Formatif

Format Penilaian Praktik Membuat Laporan

No.	Nama Siswa	NA Persiapan	NA Proses	NA Hasil	Nilai Total
1.					
2.					
3.					
dst.					

Rumus untuk Penentuan Nilai Proyek

NA Persiapan 20%	NA Proses 50%	NA Hasil 30%	Total Nilai
(1/2) × 100 = n n × 20% = NA	(1/2) × 100 = n n × 50% = NA	(1/2) × 100 = n n × 30% = NA	(NA Persiapan + NA Proses + NA Hasil)

Keterangan:

1 = Nilai skor per komponen (rentang 1 s.d. 5)

2 = Skor maksimal

NA = Nilai Akhir perkomponen

Nilai Total = NA Persiapan + NA Proses + NA Hasil

Rubrik Penilaian Membuat Laporan

Komponen yang dinilai	Bobot	Indikator dan Kriteria Penilaian	Skor
Persiapan: • Alat HP • Lembar daftar wawancara, pedoman observasi • Alat tulis • Tempat kunjungan	20%	• Jika alat sangat lengkap, tersedia dan siap dipakai	5
		• Jika alat lengkap dan siap pakai	4
		• Jika alat cukup lengkap dan siap pakai	3
		• Jika alat kurang lengkap dan sebagian tidak siap pakai	2
		• Jika alat kurang lengkap dan semua tidak siap pakai	1
Proses	50%	Kriteria: 1. Laporan memenuhi ketentuan sistematika 2. Proses pembuatan laporan tepat waktu 3. Penjelasan isi laporan tepat dan benar 4. Bahasa yang digunakan singkat, jelas sesuai dengan ejaan Bahasa Indonesia yang benar 5. Dokumen sebagai bahan membuat laporan (daftar wawancara dan observasi) lengkap disertai foto kegiatan).	
		Jika memenuhi 5 kriteria dengan benar	5
		Jika memenuhi 4 kriteria dengan benar	4
		Jika memenuhi 3 kriteria dengan benar	3
		Jika memenuhi 2 kriteria dengan benar	2
		Jika memenuhi 1 kriteria dengan benar	1

Hasil	30%	Kriteria: 1. Hasil dokumen wawancara dan observasi terisi lengkap 2. Dokumen laporan informatif dan jelas 3. Laporan dibuat dengan rapi	
		Jika memenuhi 3 kriteria dengan sangat baik	5
		Jika memenuhi 3 kriteria dengan baik	4
		Jika memenuhi 2 kriteria dengan baik	3
		Jika memenuhi 2 kriteria dengan cukup baik	2
		Jika hanya memenuhi 1 kriteria	1

Format Penilaian Praktik Pelayanan Prima

No	Nama Siswa	NA Persiapan	NA Proses	NA Hasil	Nilai Total
1.					
2.					
3.					
Dst.					

Rumus untuk Penentuan Nilai Proyek

NA Persiapan 20%	NA Proses 50%	NA Hasil 30%	Total Nilai
(1/2) × 100 = n n × 20% = NA	(1/2) × 100 = n n × 50% = NA	(1/2) × 100 = n n × 30% = NA	(NA Persiapan + NA Proses + NA Hasil)

Keterangan:

1 = Nilai skor per komponen (rentang 1 sampai dengan 5)

2 = Skor maksimal

NA = Nilai Akhir perkomponen

Nilai Total = NA Persiapan + NA Proses + NA Hasil

Rubrik Penilaian Pelayanan Prima

Komponen yang Dinilai	Indikator dan Kriteria	Skor	Bobot
Persiapan • Alat HP • Lembar daftar wawancara, pedoman observasi • Alat tulis • Tempat kunjungan	• Jika alat sangat lengkap, tersedia dan siap dipakai	5	20%
	• Jika alat lengkap dan siap pakai	4	
	• Jika alat cukup lengkap dan siap pakai	3	
	• Jika alat kurang lengkap dan sebagian tidak siap pakai	2	
	• Jika alat kurang lengkap dan semua tidak siap pakai	1	
Proses	Kriteria: 1. Laporan memenuhi ketentuan sistematika 2. Proses pembuatan laporan tepat waktu 3. Penjelasan isi laporan tepat dan benar 4. Bahasa yang digunakan singkat, jelas sesuai dengan ejaan Bahasa Indonesia yang benar 5. Dokumen sebagai bahan membuat laporan (daftar wawancara dan observasi) lengkap disertai foto kegiatan.		50%
	Jika memenuhi 5 kriteria dengan benar	5	
	Jika memenuhi 4 kriteria dengan benar	4	
	Jika memenuhi 3 kriteria dengan benar	3	
	Jika memenuhi 2 kriteria dengan benar	2	
	Jika memenuhi 1 kriteria dengan benar	1	

Komponen yang Dinilai	Indikator dan Kriteria	Skor	Bobot
Hasil	Kriteria 1. Hasil dokumen wawancara dan observasi terisi lengkap 2. Dokumen laporan informatif dan jelas 3. Laporan dibuat dengan rapi		30%
	Jika memenuhi 3 kriteria dengan sangat baik	5	
	Jika memenuhi 3 kriteria dengan baik	4	
	Jika memenuhi 2 kriteria dengan baik	3	
	Jika memenuhi 2 kriteria dengan cukup baik	2	
	Jika hanya memenuhi 1 kriteria	1	

L Kunci Jawaban

Soal Pilihan Ganda

1. C
2. A
3. C
4. A
5. E
6. B
7. A
8. D
9. E
10. B

M Refleksi

Guru harus melakukan refleksi terhadap proses pembelajaran pada Bab 6. Guru didorong untuk mencatat hal-hal yang menjadi kendala dalam pembelajaran, kesalahpahaman yang terjadi, hal-hal yang perlu diperbaharui saat menerapkan komunikasi dengan pelanggan agar kendala tersebut dapat diatasi.

N Sumber Belajar Utama

Kemendikbudristek. 2023. *Dasar-Dasar Pemasaran Kelas X untuk SMK*. Jakarta: Kemendikbudristek.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA, 2023
Buku Panduan Guru Dasar-Dasar Pemasaran
untuk SMK/MAK Kelas X
Penulis: Nunuk Budi Kartiningsih dan Aris Purwantinah
ISBN: 978-623-194-575-4 (PDF)

Panduan Khusus

Bab 7

Kepuasan Pelanggan

A Pendahuluan

1. Hubungan dengan Materi Lainnya

Materi yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan meliputi berkomunikasi dengan pelanggan, pelayanan prima dalam penjualan, perilaku konsumen, pemasaran barang dan jasa, prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan kerja.

2. Peta Konsep

Gambar 7.1 Peta Konsep Bab 7

B Apersepsi

Guru memberikan apersepsi dengan cara mengingatkan kembali tentang materi pertemuan terdahulu, yaitu komunikasi dengan pelanggan dan pelayanan prima dengan pelanggan. Guru mengaitkan materi tersebut dengan materi yang saat ini akan dipelajari, yaitu kepuasan pelanggan.

Silakan kalian buka *QR Code* di samping untuk mengetahui pentingnya kepuasan pelanggan. *Link* YouTube:

1. *https://youtu.be/1e0mlMnSh_s*
2. *https://youtu.be/XW0foa94cuk*

SCAN ME

SCAN ME

Dari hasil pengamatan *link* YouTube tersebut, apa yang kalian pahami? Tuliskan hasil analisa pada lembar berikut.

Kepuasan Pelanggan		Komplain/Keluhan Pelanggan	
Faktor Apa Saja yang Membuat Pelanggan Puas	**Indikator Apa yang Menunjukkan Pelanggan Puas**	**Faktor Penyebab Terjadinya Komplain/ Keluhan Pelanggan**	**Tindakan Penangganan Komplain/ Keluhan Pelanggan**

C Pertanyaan Pemantik

Kegiatan bisnis dapat bertahan hidup karena adanya pelanggan yang loyal. Apakah kalian yakin pada pernyataan tersebut? Bagaimana cara mengelola pelanggan agar tetap loyal, sehingga dapat menjadi kekayaan perusahaan yang sebenarnya?

D Keterampilan Prasyarat

Untuk mempelajari kepuasan pelanggan, peserta didik terlebih dahulu harus menguasai kompetensi berkomunikasi dengan pelanggan, pelayanan prima dalam penjualan, menguasai perilaku konsumen, cara memasarkan barang dan jasa. Materi tersebut akan menjadi dasar dalam mewujudkan kepuasan pelanggan.

E Penyajian Materi Esensial

Materi pokok yang harus dikuasai peserta didik dalam mewujudkan kepuasan pelanggan meliputi:

1. Konsep Kepuasan Pelanggan
2. Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan
3. Mengukur Kepuasan Pelanggan
4. Konsep Komplain Pelanggan
5. Penyebab Komplain Pelanggan
6. Mengatasi Komplain Pelanggan

F Asesmen Diagnostik

Pertanyaan diagnostik yang harus dijawab peserta didik untuk mengetahui kemampuan awal sebelum guru memberikan materi pembelajaran adalah:

1. Apakah kalian merasa puas jika dilayani dengan baik oleh petugas pelayanan di sebuah toko?
2. Apakah kalian dapat memberikan arti atau makna kepuasan seperti yang dirasakan saat mendapat pelayanan terbaik dari petugas pelayanan?
3. Apakah kalian mengetahui faktor-faktor apa saja yang membuat merasa puas saat itu?
4. Apakah kalian percaya jika pelanggan dilayani dengan tidak baik dapat melakukan komplain atau akan berpindah pada toko lain?

G Panduan Pembelajaran pada Buku Siswa

Panduan ini memuat aktivitas guru saat melakukan proses belajar mengajar dengan peserta didik sesuai dengan buku pegangan siswa.

1. Alokasi Waktu Pembelajaran

Alokasi waktu pembelajaran 48 JP (48 × 45 menit)

2. Tujuan Pembelajaran

Tabel 7.1 Tujuan dan Indikator Tujuan Pembelajaran

Tujuan Pembelajaran	Indikator Pencapaian Tujuan Pembelajaran
7.1 Peserta didik memahami tentang mengukur kepuasan pelanggan. 7.2 Peserta didik memahami tentang mengatasi masalah komplain dari pelanggan.	7.1.1 Peserta didik mampu menjelaskan konsep kepuasan pelanggan. 7.1.2 Peserta didik mampu menganalisis faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan. 7.1.3 Peserta didik mampu menjelaskan teknik mengukur kepuasan pelanggan.

Tujuan Pembelajaran	Indikator Pencapaian Tujuan Pembelajaran
	7.1.4 Peserta didik mampu membuat instrumen untuk mengukur kepuasan pelanggan. 7.1.5 Peserta didik mampu mengukur kepuasan pelanggan. 7.2.1 Peserta didik mampu mengidentifikasi penyebab komplain pelanggan. 7.2.2 Peserta didik mampu mempraktikkan tindakan mengatasi komplain pelanggan.

Untuk merealisasikan tujuan pembelajaran, guru merencanakan strategi pembelajaran, sebagai berikut.

Materi : Kepuasan Pelanggan
Waktu : 48 JP
Pendekatan dan Model Pembelajaran : Saintifik, *Discovery Learning, Project Based Learning*
Metode Pembelajaran : Diskusi dan Penugasan, *Project Work*
Bahan/Alat/Media Pembelajaran :
1. Bahan : Lembar Kerja Peserta Didik (LKPD)
2. Alat : Laptop/komputer, *handphone*, LCD Proyektor, dan *speaker*.
3. Media : *Slide*, YouTube, dan PPT.

3. Aktivitas Pembelajaran

Kegiatan Pembelajaran 1

a. Langkah-Langkah Kegiatan Pembelajaran 1

Materi : Konsep Kepuasan Pelanggan
Waktu : 6 JP (6 × 45 menit)

1) Kegiatan Pendahuluan
   a) Guru memberi salam kepada peserta didik, kemudian meng-kondisikan kelas dan melakukan presensi.

b) Guru melakukan apersepsi.

c) Guru memberikan pertanyaan pemantik.

d) Guru memberikan lembar pertanyaan tes diagnostik.

e) Guru memberitahukan materi pembelajaran hari ini dan teknik penilaiannya.

2) Kegiatan Inti

a) Guru memberi stimulus dengan menayangkan video berkaitan dengan kepuasan pelanggan dengan *link* berikut.

https://www.youtube.com/watch?v=1APK_t_vmZ4

https://www.youtube.com/watch?v=hdrzklxBwbQ

Peserta didik mengamati video dan menyimpulkan informasi di dalam video.

b) Guru memberikan permainan berupa kuis dengan sejumlah daftar pertanyaan yang ditulis dalam potongan kertas yang berisi tujuh pertanyaan. Guru membentuk kelompok sebanyak 9 kelompok, setiap kelompok mendapat satu potongan kertas. Adapun daftar pertanyaannya sebagai berikut.

(1) Berdasarkan video di atas apa yang dimaksud dengan ekspektasi atau harapan pelanggan terhadap produk yang dibelinya?

(2) Apa yang dimaksud dengan kenyataan/kinerja dari produk/pelayanan yang dibelinya?

(3) Apa yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan?

(4) Apa yang dimaksud dengan ketidakpuasan pelanggan?

(5) Apa manfaat yang diterima perusahaan jika berhasil mewujudkan kepuasan pelanggan?

(6) Apa yang dilakukan pelanggan jika dirinya merasa puas atas pelayanan yang diberikan perusahaan?

(7) Bagaimana pendapat kalian tentang konsep kepuasan pelanggan?

c) Guru membentuk kelompok diskusi menggunakan undian dengan nama kota di Indonesia, di mana satu kelompok terdiri 4 anak.

d) Peserta didik berdiskusi mengumpulkan data-data dari membaca buku teks dan sumber lain yang relevan untuk menjawab pertanyaan.

e) Peserta didik mengolah data, mengumpulkan bukti-bukti, dan merumuskan jawaban atas permasalah di atas.

f) Peserta didik yang paling lambat mengumpulkan hasil kerja dan tidak tepat waktu memberikan aksi sebagai *ice breaking*.

g) Peserta didik mempresentasikan hasil diskusi dengan menempelkan hasil kerjanya di papan tulis. Setiap kelompok membaca hasil kerja kelompok lain dan memberikan komentar.

h) Guru menerangkan materi tentang kepuasan pelanggan, kemudian mengulas hasil kerja kelompok dikaitkan dengan materi yang baru dijelaskan. Peserta didik memperhatikan dan bertanya hal-hal yang belum dipahami.

i) Guru meminta peserta didik membaca tugas aktivitas siswa 7.1 dan mengerjakan secara individu. Guru membagikan lembar kerja LKPD 7.1 dan memberi petunjuk dalam mengerjakan.

j) Guru meminta peserta didik untuk mempresentasikan hasil mengerjakan tugas, guru mengklarifikasi hasil mengerjakan tugas individu dan menegaskan point-point yang perlu penjelasan lebih lanjut. Peserta didik diminta bertanya jika ada materi yang belum dipahami.

b. Lembar Kerja peserta Didik 7.1

Aktivitas Mandiri

1. Jelaskan makna kepuasan pelanggan yang diungkapkan beberapa ahli. Gunakan kata-kata sendiri untuk menjelaskannya!
2. Perhatikan kasus berikut.

   Seorang pelanggan ingin melakukan servis rutin kendaraannya. Kondisi mesin kendaraannya bagus karena setiap periode 3000 km selalu di servis dan ganti oli. Hari ini, pelanggan tersebut ingin ke bengkel untuk servis dan ganti oli. Dia biasa menggunakan oli sepeda motor merek "X" yang penggunaannya memang cocok dan baik untuk motor *matic* karena kandungan SAE 10w40. Menurutnya,

oli merek “X” membuat mesin kendaraan awet, pembakaran di mesin bisa lebih dingin, dan suaranya bisa halus. Namun saat datang ke bengkel ditawari oli dengan merek “Y” yang katanya lebih baik kandungan SAE dan juga cocok untuk motor *matic*. Pelanggan tersebut bersedia untuk mencoba. Selama ini pelanggan tersebut belum pernah mencoba oli merek “Y”. Setelah menggunakan oli merek “Y” beberapa hari kemudian pelanggan merasakan mesin kendaraan lebih panas dan suara tidak halus.

Berdasarkan kasus di atas berilah penjelasan mengenai kepuasan pelanggan baik mengonsumsi produk oli merek “X” dan merek “Y” dengan mengisi kotak *text book* berikut.

Produk “X”	**Produk “Y”**
Pelanggan **puas/tidak puas** * karena .... Harapan pelanggan atas produk “X” .... Kinerja produk “X”	Pelanggan **puas/tidak puas** * karena .... Harapan pelanggan atas produk “Y” .... Kinerja produk “Y” ....

3. Tuliskan dampak yang diperoleh jika pelanggan puas dan tidak puas akibat mengomsumsi sebuah produk!

Pelanggan Puas	Pelanggan Tidak Puas
• ..... • ..... • ..... • ..... •	• ..... • ..... • ..... • ..... • .....

Kegiatan Pembelajaran 2

a. Langkah-Langkah Kegiatan Pembelajaran 2

Materi : Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan

Waktu : 12 JP (12 × 45 menit)

1) Kegiatan Pendahuluan

Guru mengkondisikan kelas, melakukan apersepsi pengertian kepuasan dengan indikator kepuasan pelanggan. Selanjutnya guru memberitahukan materi pembelajaran pertemuan ini, tujuan pembelajaran dan teknik evaluasi.

2) Kegiatan Inti

(a) Guru memberi stimulus dengan memutar video berkaitan kepuasan pelanggan pada *link*: *https://www.youtube.com/watch?v=YQ69-orxr-g*

SCAN ME

(b) Guru memberikan masalah berkaitan faktor penentu kepuasan pelanggan yaitu:

(1) Buatlah bagan dari 5 driver kepuasan pelanggan dengan keterangan yang lebih terinci pada tiap-tiap *driver* kepuasan pelanggan!

(2) Apa yang menjadi indikator penentu kepuasan pelanggan pada kualitas produk dan *service quality*? Berikan contohnya!

(c) Guru membagikan *form* lembar kerja diskusi untuk menjawab permasalahan di atas memberi petunjuk cara mengerjakan tugas. Peserta didik dipersilakan menanyakan tugas-tugas yang belum jelas.

(d) Guru meminta peserta didik untuk berdiskusi dalam menjawab permasalahan di atas. Kelompok diskusi berdasarkan hitungan 1–9, untuk peserta didik yang menyebut angka yang sama menjadi satu kelompok.

(e) Peserta didik berdiskusi mengumpulkan informasi untuk mendapatkan data-data yang dapat diolah untuk menjawab permasalahan dari sumber buku teks pegangan siswa dan dapat ditambah dari sumber lain yang relevan.

(f) Peserta didik mendapatkan bukti data untuk menjawab masalah dan kemudian mempresentasikan. Guru mengklarifikasi hasil diskusi dan menegaskan hal-hal yang penting dan masih membingungkan peserta didik.

(g) Guru mengulang hal-hal penting yang terdapat pada materi yang harus dipahami peserta didik.

(h) Sebagai latihan untuk menguji kemampuan peserta didik pada materi yang telah dipelajari, guru memberikan tugas aktivitas siswa 7.2. Guru menjelaskan petunjuk pengerjaannya.

(i) Peserta didik mempresentasikan hasil kerja, sementara yang lain diminta memberikan tanggapan. Guru mengklarifikasi hasil mengerjakan tugas dan menggarisbawahi materi pokok yang penting untuk dipahami peserta didik dan menjelaskan kembali hal-hal yang masih belum dipahami peserta didik.

(j) Guru mengamati keseluruhan kegiatan proses belajar mengajar dari awal sampai akhir pembelajaran, menilai, dan mencatat keaktifan peserta didik.

3) Kegiatan Penutup

(a) Guru menyimpulkan materi bersama peserta didik.

(b) Refleksi, peserta didik mengisi *form* refleksi.

(c) Guru memberitahukan materi pembelajaran berikutnya.

b. Lembar Kerja Peserta Didik 7.2

Aktivitas Mandiri

1. Sebutkan apa saja yang termasuk faktor-faktor penentu kepuasan pelanggan?
2. Identifikasikan faktor-faktor penentu kepuasan pelanggan dari dimensi kualitas produk, harga, *service quality, emotional factor*, serta biaya dan kemudahan dengan menggunakan peta infografis berikut.

Kualitas Produk	Harga	*Service Quality*
.....	.....	.....
.....	.....	.....

Emotional Factor	Biaya dan Kemudahan
.....	.....
.....	.....

3. Kalian akan mendirikan usaha rumah makan. Lakukan analisis indikator kepuasan pelanggan menggunakan 5 *driver* utama kepuasan pelanggan, yaitu produk, harga, *service quality, emotional factor*, serta biaya dan kemudahan atas usaha tersebut.

Kegiatan Pembelajaran 3

a. Langkah-Langkah Pembelajaran 3

Materi : Mengukur Kepuasan Pelanggan

Subbab : Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan

Waktu : 18 JP (18 × 45 menit)

1) Kegiatan Pendahuluan

(a) Guru membuka materi pelajaran dengan melakukan apersepsi dengan mengulang materi pertemuan terdahulu. Guru bertanya kepada peserta didik tentang faktor-faktor penentu kepuasan pelanggan. Selanjutnya, guru mengajukan pertanyaan, "Apakah penting bagi perusahaan untuk mengetahui pelanggannya merasa puas atau tidak terhadap produknya?" Peserta menjawab pertanyaan guru.

(b) Guru memberitahukan materi pembelajaran hari ini dan teknik penilaiannya.

2) Kegiatan Inti

(a) Guru memberi stimulus dengan memutar video berkaitan mengukur kepuasan pelanggan. Peserta didik diminta menyimak video. *https://www.youtube.com/watch?v=tR1lCVAhpa0*

SCAN ME

(b) Dari hasil penayangan video tersebut, guru memberikan pertanyaan yang menyangkut mengenai teknik mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut.

(1) Sebutkan 4 metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan!

(2) Bedakan 4 metode tersebut dalam mendapatkan data yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan!

(3) Berikan contoh pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode tersebut!

(c) Untuk menjawab permasalahan di atas guru membuat kelompok diskusi di mana setiap kelompok ada 4 anak dengan cara diundi menggunakan nama pahlawan.

(d) Guru menjelaskan petunjuk pengerjaannya dan mempersilakan peserta didik bertanya mengenai tugas yang akan dikerjakannya.

(e) Peserta didik berdiskusi mengumpulkan informasi untuk mendapatkan data-data yang dapat diolah untuk menjawab permasalahan dari sumber buku teks pegangan siswa dan dapat ditambah dari sumber lain yang relevan.

(f) Peserta didik mendapatkan bukti data untuk menjawab masalah dan kemudian mempresentasikan. Guru meng-klarifikasi hasil diskusi dan mengulang hal-hal yang penting.

(g) Guru memberikan motivasi belajar dengan *ice breaking*.

(h) Guru meminta peserta didik untuk membaca aktivitas siswa 7.3. Guru mempersilakan peserta didik untuk mendengarkan petunjuk pengerjaan terlebih dahulu.

(i) Peserta didik mempresentasikan hasil kerjanya, guru melakukan penilaian.

3) Kegiatan Penutup

(a) Guru menyimpulkan materi bersama peserta didik.

(b) Refleksi, peserta didik mengisi *form* refleksi.

(c) Guru memberitahukan materi pembelajaran berikutnya.

b. Lembar Kerja Peserta Didik 7.3

Aktivitas Mandiri

Kerjakan tugas di dalam *text book* ini!

1. Buatlah 10 butir kuesioner tentang kepuasan pelanggan yang menunjuk pada 5 dimensi kualitas produk setelah menggunakan sebuah produk. Buat skala pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan skala 4 poin!
2. Sebarkan angket tersebut kepada 10 pelanggan dengan meng-gunakan Google Formulir!
3. Berdasarkan hasil survei pelanggan tersebut, berapa *score* perolehan hasil pengukuran?
4. Buat kesimpulan hasil pengukuran tersebut dengan menggunakan kriteria hasil pengukuran yang sudah dijelaskan di atas!
5. Berdasarkan hasil pengukuran di atas berapa % orang yang masuk dalam kategori puas dan kurang puas?

Kegiatan Pembelajaran 4

a. Langkah-Langkah Kegiatan Pembelajaran 4

Materi : Komplain Pelanggan

Waktu : 3 JP (3 × 45 menit)

1) Kegiatan Pendahuluan

(a) Guru membuka pelajaran dengan apersepsi dengan bertanya kepada peserta didik, "Kalian sudah mempelajari sedikit tentang keluhan pelanggan pada materi metode penumpulan data untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan, apakah kalian yakin keluhan pelanggan memiliki hubungan dengan kepuasaan pelanggan? Mengapa?" Peserta didik menjawab.

(b) Guru memberitahukan tentang materi pelajaran ini dan teknik penilaiannya.

2) Kegiatan Inti

(a) Guru memutar video tentang komplain pelanggan

https://www.youtube.com/watch?v=XFDOC_vRpak&list=PLLrRPLQSUbid0TfIwbsy9RkS2Datcaddj

SCAN ME

(b) Peserta didik menyimak tayangan video dan mencatat hal-hal yang penting.

(c) Guru memberikan penjelasan singkat seputar komplain pelanggan.

(d) Guru memberi permasalahan kepada peserta didik untuk dipecahkan.

(1) Apakah yang dimaksud dengan komplain?

(2) Mengapa pelanggan melakukan komplain?

(3) Jenis-jenis komplain apa saja yang biasa digunakan pelanggan?

(4) Apakah dampak negatif dari adanya komplain terhadap perusahaan?

(5) Apa dampak positif adanya komplain terhadap perusahaan?

(e) Guru membentuk diskusi kelompok untuk menyelesaikan masalah di atas.

(f) Guru memberikan petunjuk cara mengerjakan, peserta didik dipersilakan bertanya hal-hal yang belum jelas.

(g) Peserta didik berdiskusi mengumpulkan informasi, mengolah informasi untuk dijadikan data-data penyelesaian masalah.

(h) Peserta didik mengolah data-data untuk dijadikan sebagai pembuktian dalam menyelesaikan masalah dan menyimpulkan hasil diskusi.

(i) Peserta didik mempresentasikan hasil diskusi, guru melakukan klarifikasi hasil diskusi dan menegaskan penjelasan penting atau hal-hal yang masih belum dipahami.

(j) Guru meminta peserta didik untuk mengerjakan tugas aktivitas siswa 7.4. Selesai mengerjakan tugas, peserta didik mengumpulkan tugas, guru melakukan penilaian.

3) Kegiatan Penutup

(a) Guru bersama peserta didik menyimpulkan materi.

(b) Refleksi, guru membagikan *form* refleksi kepada peserta didik.

(c) Guru memberitahukan materi berikutnya.

b. Lembar Kerja Peserta Didik 7.4

Aktivitas Mandiri

1. Jelaskan makna komplain yang dilakukan pelanggan!

   .....

   .....

2. Apa dampak yang terjadi pada perusahaan jika terdapat pelanggan yang komplain?

   .....

   .....

Kegiatan Pembelajaran 5

a. **Langkah-Langkah Pembelajaran 5**

Materi : Penyebab Komplain Pelanggan

Waktu : 3 JP (3 × 45 menit)

1) Kegiatan Pendahuluan

(a) Guru melakukan apersepsi tentang pengertian komplain dan memancing peserta didik untuk menyebutkan sebab-sebab terjadinya komplain. Peserta didik menjawab pertanyaan guru.

(b) Guru memberitahukan tentang materi yang akan dipelajari dan teknik penilaiannya.

2) Kegiatan Inti

(a) Guru memberikan stimulus dengan memberikan contoh-contoh penyebab komplain yang dilakukan pelanggan baik pada *link* berikut.

1. *https://www.slideshare.net/KenKanaidi/mengenali-penyebabpenyebab-komplain-materi-training-handling-compliant*
2. *https://www.youtube.com/watch?v=Upzj16lOGj0*

(b) Guru meminta peserta didik memperhatikan PPT "Apa penyebab komplain pelanggan?" dan video tayang.

(c) Guru memberikan topik permasalahan sesuai yang dimuat pada PPT, "Apa penyebab komplain pelanggan?"

(d) Peserta didik membuat hipotesis jawaban permasalahan mengenai penyebab komplain pelanggan.

(e) Peserta didik menggali informasi dari berbagai sumber, dari buku teks dan sumber lain yang relevan untuk memecahkan masalah.

(f) Peserta didik mengolah data atas informasi yang sudah dikumpulkan.

(g) Peserta didik membuktikan hipotesisnya mengenai penyebab komplain pelanggan dan menyimpulkannya.

(h) Peserta didik mempresentasikan hasil diskusi, guru melakukan klarifikasi dan penegasan hal-hal penting dari materi.

(i) Guru memberikan *ice breaking* untuk memotivasi peserta didik.

(j) Guru membagikan lembar kerja peserta didik LKPD 7.5 dan memberikan petunjuk mengerjakannya.

(k) Peserta didik mengerjakan tugas, guru mengamati dan membimbing. Selesai mengerjakan tugas, guru menilai semua hasil portofolio proses pembelajaran peserta didik.

3) Kegiatan Penutup
   (a) Guru bersama peserta didik menyimpulkan materi.
   (b) Refleksi, guru membagikan *form* refleksi kepada peserta didik.
   (c) Guru memberitahukan materi berikutnya.

b. Lembar Kerja Peserta Didik 7.5

Aktivitas Mandiri

Perhatikan teks berikut.

> Perusahaan Kelana adalah perusahaan yang memproduksi tas bermerek terkenal di Kota Surabaya. Pengemar tas yang diproduksi adalah kalangan elit, artis, dan para pejabat. Harga tas cukup fantastik mulai dari harga 10 juta sampai ratusan juta. Tetapi akhir-akhir ini penjualan menurun, karena tidak banyak pelanggan yang datang membeli atau memesan. Setelah dilakukan riset, ternyata banyak pelanggan yang beralih ke perusahaan lain dengan alasan desain atau model tas banyak yang tidak disukai atau tidak sesuai dengan selera pelanggan, sudah banyak yang menggunakan merek tas tersebut sehingga bagi kalangan elit tas tersebut bukan digolongkan barang mewah lagi, rentang waktu pemesanan dengan pengiriman barang memakan waktu yang relatif lama, perawatan tas cukup rumit, harga produk tas Kelana lebih mahal dibandingkan dengan produk tas yang dihasilkan perusahaan yang diminatinya saat ini. Adanya beberapa alasan pelanggan itulah yang membuat Perusahaan Kelana menurun omzet penjualannya.

Identifikasikan keluhan di atas berdasarkan penyebabnya dengan mengisi tabel berikut.

No.	Sebab Keluhan	Keluhan yang Disampaikan Pelanggan pada Teks di Atas
1.	Kualitas Produk	
2.	Harga	
3.	*Service Quality*	
4.	*Emotional Factor*	
5.	Biaya dan Kemudahan	

Kegiatan Pembelajaran 6

a. Langkah-Langkah Kegiatan Pembelajaran 6

Materi : Tindakan Menangani Komplain Pelanggan

Waktu : 6 JP (6 × 45 menit)

1) Kegiatan Pendahuluan

(a) Guru melakukan apersepsi dengan menghubungkan konsep kepuasan pelanggan dengan menangani komplain pelanggan, dengan bertanya, "Apakah kepuasan pelanggan dapat tercipta karena cepat dan tepatnya dalam menangani komplain pelanggan?" Peserta didik menjawab.

(b) Guru memberitahukan materi pembelajaran hari ini dan teknik penilaiannya.

2) Kegiatan Inti

(a) Guru memberikan stimulus tentang cara menangani komplain pelanggan pada video berikut.

https://www.youtube.com/watch?v=tjE9vk5OW20&t=10s

https://www.youtube.com/watch?v=WmrSJEGuLX0

SCAN ME SCAN ME

(b) Setelah mempelajari video tersebut, peserta didik diminta mempelajari langkah-langkah menangani komplain dan membuat laporan keluhan pelanggan.

(c) Guru memberikan tugas proyek kepada peserta didik, yaitu melakukan langkah-langkah menangani komplain pelanggan yang diunggah menggunakan video YouTube. Tugas ini bersifat individu yang harus dikerjakan peserta didik.

(d) Guru bersama peserta didik membuat pertanyaan mendasar untuk memudahkan pelaksanaan kerja proyek.

(d) Guru bersama peserta didik membuat rencana jadwal pelaksanaan proyek.

No.	Kegiatan	Waktu
1.	Memahami langkah-langkah menangani keluhan pelanggan. Membuat scenario melakukan langkah-langkah menangani keluhan pelanggan.	4 JP
2.	Membuat video. Mengunggah di *YouTube*. Membuat laporan keluhan pelanggan.	2 JP

(e) Guru memonitor hasil kerja peserta didik.

(f) Guru menilai hasil kerja peserta didik.

(g) Guru melakukan evaluasi berupa refleksi dan menanyakan pengalaman siswa dalam membuat video langkah-langkah menangani keluhan pelanggan.

(h) Guru memberikan tugas terstruktur mandiri dengan mengerjakan aktivitas siswa 7.6. Peserta didik dipersilakan menanyakan hal-hal yang belum jelas.

(i) Guru melakukan penilaian seluruh portofolio kerja peserta didik.

3) Kegiatan Penutup

(a) Guru bersama peserta didik menyimpulkan materi.

(b) Refleksi, guru membagikan *form* refleksi kepada peserta didik.

(c) Guru memberitahukan materi berikutnya.

b. Lembar Kerja Peserta Didik 7.6

Materi : Tindakan Menangani Komplain Pelanggan

Waktu : 6 JP (6 × 45 menit)

Bacalah teks berikut.

Aktivitas Mandiri

Bacalah teks berikut.

KASUS

Bu Ani membeli barang di sebuah supermarket merasa kecewa karena ketidaktelitian toko. Bu Ani jelas melihat harga barang tersebut

terpampang di rak toko dengan tulisan besar-besar terdapat promo diskon 5%. Tetapi oleh kasir diskon harga tidak berlaku lagi atau diberi harga normal kembali. Bu Ani komplain kepada pihak kasir atas kejadian tersebut dan tidak percaya dengan harga barang yang ditetapkan kasir. Bu Ani tetap minta harga diskon seperti yang dipajang dalam rak toko sesuai apa yang dilihatnya.

TUGAS

1. Buatlah skenario urutan penyelesaian masalah yang akan disampaikan pada setiap langkah penyelesaian masalah! Skenario berupa percakapan antara pelanggan (Ibu Ani) dengan pihak kasir yang isinya tentang bagaimana langkah-langkah kasir dalam menangani komplain pelanggan. Dalam skenario ini membutuhkan dua pemeran, yaitu pelanggan dan kasir.
2. Praktikkan di depan guru cara mengatasi komplain pelanggan sesuai dengan skenario yang kalian buat!
3. Buatlah laporan penyelesaian masalah dengan menggunakan *form* yang tersedia!

Untuk mengerjakan tugas dapat menggunakan *form* berikut.

***Form* Skenario Komplain Pelanggan**

1. Nama :
2. Kelas :

Topik Komplain Pelanggan : .....

No.	Langkah-Langkah Penyelesaian Komplain	Skenario Percakapan Penyelesaian Komplain Pelanggan (Ibu Ani) dengan Kasir
1.		
2.		
3.		
4.		
dst.		

Laporan Keluhan Pelanggan

No.	Hari/ Tanggal	Nama Pelanggan	Kontak Personal	Deskripsi Keluhan	Penyelesaian	Tanggung Jawab Pihak Terkait	Dokumen Terkait	Hari/Tanggal Penyelesaian

H Kegiatan Pembelajaran Alternatif

Jika dalam proses pembelajaran terkendala kurangnya jam pembelajaran untuk materi tertentu, guru dapat menyesuaikan alokasi waktu efektif yang tersedia dengan mempertimbangkan kesulitan, keluasan, maupun kedalaman materi. Guru dapat berkolaborasi dengan guru lain atau melalui praktik pembelajaran *teaching factory*.

I Pengayaan dan Remedial

1. Pengayaan

Kegiatan pengayaan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dalam mengukur kepuasan pelanggan dengan bidang usaha lain yang berbeda pada saat proses pembelajaran.

2. Remedial

Peserta didik yang belum tuntas pembelajarannnya dianalisis letak kesulitan dan hambatannya untuk kemudian dibantu mengatasi kesulitan dan kemudian diberi latihan sesuai dengan kesulitannya

J Interaksi dengan Orang Tua/Wali dan Masyarakat

Orang tua membimbing dan mengarahkan peserta didik dalam menentukan bidang usaha dan pelanggan pada usaha yang ada di sekitarnya yang dijadikan sebagai objek risetnya. Guru memberitahukan hasil belajar siswa kepada orang tuanya.

K Asesmen/Penilaian

1. Penilaian Diagnostik

Penilaian diagnostik dilakukan di awal pembelajaran, dengan beberapa pertanyaan berikut.

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah kalian merasa puas jika kalian dilayani petugas pelayanan di toko dengan baik?		
2.	Apakah kalian dapat memberikan arti atau makna kepuasan seperti yang dirasakan saat mendapat pelayanan terbaik dari petugas pelayanan?		
3.	Apakah kalian mengetahui faktor-faktor yang membuat kalian merasa puas saat dilayani petugas pelayanan yang baik itu?		
4.	Apakah kalian percaya jika pelanggan dilayani dengan tidak baik dapat melakukan komplain atau akan berpindah pada toko lain?		

2. Penilaian Formatif

a. Format Penilaian Praktik Proyek Mengukur Kepuasan Pelanggan

No.	Nama Siswa	NA Persiapan	NA Proses	NA Hasil	Nilai Total
1.					
2.					
3.					
dst.					

Rumus untuk penentuan nilai proyek:

NA Persiapan 20%	NA Proses 50%	NA Hasil 30%	Total Nilai
(1/2) × 100 = n n × 20% = NA	(1/2) × 100 = n n × 50% = NA	(1/2) × 100 = n n × 30% = NA	(NA Persiapan + NA Proses + NA Hasil)

Keterangan:

1. = Nilai skor per komponen (rentang 1 s.d. 5)
2. = Skor maksimal

NA = Nilai Akhir per komponen

Nilai Total = NA Persiapan + NA Proses + NA Hasil

Rubrik Mengukur Kepuasan Pelanggan

Komponen yang Dinilai	Kriteria Penilaian	Skor	Bobot
Persiapan	- Alat Tulis - *Form* instrumen untuk mengukur kepuasan pelanggan sudah disiapkan - Kalkulator untuk menghitung sudah disiapkan		20%
	- Jika alat sangat lengkap, tersedia dan siap dipakai	5	
	- Jika alat lengkap dan siap pakai	4	
	- Jika alat cukup lengkap dan siap pakai	3	
	- Jika alat kurang lengkap dan sebagian tidak siap pakai	2	
	- Jika alat kurang lengkap dan semua tidak siap pakai	1	
Proses	Kriteria: - Di dalam menyusun instrumen, indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan tepat sesuai yang diukur. - Langkah-langkah dalam mengukur kepuasan sesuai prosedur		50%

Komponen yang Dinilai	Kriteria Penilaian	Skor	Bobot
	- Ketepatan penghitungan analisis pengukuran kepuasan - Jumlah pelanggan yang digunakan sebagai responden sesuai ketentuan - Ketepatan waktu menyusun laporan hasil pengukuran		
	- Jika memenuhi 5 kriteria dengan benar	5	
	- Jika memenuhi 4 kriteria dengan benar	4	
	- Jika memenuhi 3 kriteria dengan benar	3	
	- Jika memenuhi 2 kriteria dengan benar	2	
	- Jika hanya memenuhi 1 kriteria dengan benar	1	
Hasil	Kriteria: 1. Dokumen instrumen pengukuran terisi lengkap. 2. Laporan hasil pengukuran memenuhi sistematika. 3. Bahasa yang jelas dan komunikatif.		30%
	- Jika memenuhi 3 kriteria dengan sangat baik	5	
	- Jika memenuhi 3 kriteria dengan baik	4	
	- Jika memenuhi 2 kriteria dengan baik	3	
	- Jika memenuhi 2 dengan cukup baik	2	
	- Jika hanya memenuhi 1 kriteria dengan baik	1	

b. Format Penilaian Praktik Proyek Langkah-Langkah Menangani Komplain Pelanggan

No	Nama Siswa	NA Persiapan	NA Proses	NA Hasil	Nilai Total
1.					
2.					
3.					
Dst.					

Rumus untuk penentuan nilai proyek:

NA Persiapan 20%	NA Proses 50%	NA Hasil 30%	Total Nilai
(1/2) × 100 = n n × 10% = NA	(1/2) × 100 = n n × 60% = NA	(1/2) × 100 = n n × 30% = NA	(NA Persiapan + NA Proses + NA Hasil)

Keterangan:

1. = Nilai skor per komponen (rentang 1 s.d. 5)
2. = Skor maksimal yaitu 15

NA = Nilai Akhir perkomponen

Nilai Total = NA Persiapan + NA Proses + NA Hasil

Rubrik Penilaian

Komponen yang Dinilai	Kriteria Penilaian	Skor	Bobot
Persiapan	1. HP 2. *Clip on* 3. Tripod 4. Alat tulis *5. Form* skenario *6. Form* inventarisasi keluhan		10%
	Jika alat sangat lengkap, tersedia, dan siap dipakai	5	
	Jika alat lengkap dan siap pakai	4	

Komponen yang Dinilai	Kriteria Penilaian	Skor	Bobot
	Jika alat cukup lengkap dan siap pakai	3	
	Jika alat kurang lengkap dan sebagian tidak siap pakai	2	
	Jika alat kurang lengkap dan semua tidak siap pakai	1	
Proses	Kriteria: - Proses menyusun skenario - Proses melakukan langkah-langkah penyelesaian komplain pelanggan - Cara berbicara, sikap dalam menghadapi pelanggan ramah, penuh empati, dan komunikatif. - Proses mengisi *form* laporan keluhan pelanggan - Proses mengunggah video ke *link* YouTube		60%
	- Jika memenuhi 5 kriteria dengan baik	5	
	- Jika memenuhi 4 kriteria dengan baik	4	
	- Jika memenuhi 3 kriteria dengan baik	3	
	- Jika memenuhi 2 kriteria baik	2	
	- Jika hanya memenuhi 1 kriteria dengan baik	1	
Hasil	- Form inventarisasi/laporan keluhan pelanggan terisi dengan benar. - Video yang ditayangkan dalam YouTube jelas. - Penampilan menarik dan santun.		30%
	- Jika 2 kriteria di atas telah terpenuhi dengan 100% benar.	5	
	- Jika 2 kriteria di atas telah terpenuhi dengan 80% benar.	4	

Komponen yang Dinilai	Kriteria Penilaian	Skor	Bobot
	- Jika 2 kriteria di atas telah terpenuhi dengan 60% benar.	3	
	- Jika 2 kriteria di atas telah terpenuhi dengan 40% benar.	2	
	- Jika 2 kriteria di atas dilakukan dengan 20 % benar.	1	

Form penilaian dan rubrik penilaian hasil diskusi kelompok, presentasi, tugas individu dapat dilihat pada panduan umum pada Buku Pegangan Guru ini.

L Kunci Jawaban

Soal Pilihan Ganda

1. B
2. A
3. E
4. B
5. C
6. E
7. C
8. B
9. C
10. C

M Refleksi

Refleksi guru dan peserta didik terdapat dalam panduan umum.

N Sumber Belajar Utama

Kemendikbudristek. 2023. *Dasar-Dasar Pemasaran Kelas X untuk SMK*. Jakarta: Kemendikbudristek.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA, 2023
Buku Panduan Guru Dasar-Dasar Pemasaran
untuk SMK/MAK Kelas X
Penulis: Nunuk Budi Kartiningsih dan Aris Purwantinah
ISBN:978-623-194-575-4 (PDF)

Panduan Khusus

Bab 8

Profesi Bidang Pemasaran

A Pendahuluan

1. Hubungan dengan Materi Lain

Materi pada bab ini adalah materi-materi yang sudah dipelajari yang berkaitan dengan kompetensi di bidang pemasaran, yaitu Proses Bisnis, Teknologi Bidang Pemasaran, Perilaku Konsumen, Pemasaran Barang dan Jasa, Berkomunikasi dengan Pelanggan, Pelayanan Penjualan, dan Kepuasan Pelanggan.

2. Peta Konsep

Gambar 8.1 Peta Konsep Bab 8

B Apersepsi

Profesi pemasaran pada era digital saat ini semakin berperan penting karena maraknya perkembangan dunia bisnis *online* maupun *offline*. Jika diamati dari perkembangan dunia bisnis *online* maupun *offline*, kalian pasti melihat banyak profesi yang diminati terutama anak-anak muda.

Apakah kalian sudah memiliki gambaran profesi atau karier yang akan dikembangkan berkaitan dengan bidang pemasaran?

C Pertanyaan Pemantik

Setelah mengenal berbagai pengetahuan dan keterampilan dalam bidang pemasaran, apakah kalian mengenal profesi yang berkaitan dengan bidang tersebut?

D Keterampilan Prasyarat

Peserta didik untuk menguasai materi pada bab ini perlu memahami tentang pengetahuan, keterampilan, dan perkembangan teknologi berkisar pada bidang pemasaran agar mengetahui lingkup pekerjaan yang ditekuni dalam hubungannya dengan bidang pemasaran. Keterampilan prasyarat yang perlu dikuasai, antara lain: proses bisnis, teknologi bidang pemasaran, perilaku konsumen, pemasaran barang dan jasa, berkomunikasi dengan pelanggan, pelayanan penjualan, dan kepuasan pelanggan.

E Penyajian Materi Esensial

Kompetensi yang harus dikuasai peserta didik, antara lain:

1. menjelaskan profil pekerjaan/profesi bidang pemasaran
2. menjelaskan peluang usaha di bidang pemasaran
3. mampu menentukan karier di bidang pemasaran yang sesuai dengan bakat, minat, dan renjana *(passion).*

Kompetensi ini bisa dikembangkan guru ke tingkat yang lebih tinggi pada ranah kognitif dan keterampilannya. Misalnya, cara membangun atau menentukan karier sesuai renjana sampai dengan cara membuat *Curriculum Vitae* yang menarik.

F Asesmen Diagnostik

Asesmen sebelum pembelajaran bertujuan untuk mengetahui kemampuan awal peserta didik terhadap materi (pengetahuan, keterampilan, dan sikap) yang akan dipelajari sehingga guru dapat menentukan strategi pembelajaran yang akan digunakan setelah mengetahui kemampuan awalnya.

Asesmen Diagnostik

Jawablah pertanyaan berikut sesuai dengan pemahaman kalian!

1. Apakah kalian mengetahui pekerjaan yang disebut profesi?
2. Apakah kalian dapat membedakan profesi dan pekerjaan?
3. Apakah kalian sudah dapat menentukan karakteristik profesi?

G Panduan Pembelajaran pada Buku Siswa

Panduan pembelajaran pada buku siswa memuat aktivitas pembelajaran yang dilakukan guru saat melakukan proses pembelajaran.

1. Alokasi Waktu Pembelajaran

36 JP (36 × 45 menit)

2. Tujuan Pembelajaran

Tabel 8.1 Tujuan dan Indikator Tujuan Pembelajaran

Tujuan Pembelajaran	Indikator Tujuan Pembelajaran
8.1 Peserta didik menjelaskan profil pekerjaan/profesi (*job profile*) dalam bidang pemasaran di masa sekarang dan di masa mendatang, seperti kasir, pramuniaga, *sales executive, merchandiser, digital marketer, public relations, influencer, marketing research,* dan sejenisnya. 8.2 Peserta didik menjelaskan peluang usaha di bidang pemasaran, seperti *dropshipping, drop servicing, affiliate marketing, marketing agency, content creator,* dan sejenisnya. 8.3 Peserta didik mampu menentukan karier di bidang pemasaran yang sesuai dengan bakat, minat, dan renjana (*passion*).	8.1.1 Peserta didik dapat menjelaskan pengertian profesi. 8.1.2 Peserta didik dapat menjelaskan karakteristik profesi. 8.1.3 Peserta didik dapat menganalisis profesi bidang pemasaran di masa sekarang dan di masa mendatang, seperti kasir, pramuniaga, *sales executive, merchandiser, digital marketer, public relations, influencer, marketing research,* dan sejenisnya. 8.1.4 Peserta didik dapat mengidentifikasi uji sertifikasi yang harus diikuti untuk mendapatkan sertifikat profesi. 8.2.1 Peserta didik dapat menganalisis peluang usaha bidang pemasaran seperti *dropshipping, drop servicing, affiliate marketing, agency, content creator*, dan sejenisnya. 8.3.1 Peserta didik dapat merencanakan karier bidang pemasaran yang sesuai dengan bakat, minat, renjana *(passion).*

Guru untuk merealisasikan tujuan pembelajaran dapat merencanakan strategi pembelajaran berikut.

Materi	:	Profesi dan Peluang Usaha di Bidang Pemasaran
Waktu	:	36 JP
Pendekatan Pembelajaran	:	Saintifik
Metode	:	Diskusi dan Penugasan, Demonstrasi
Bahan/Alat/Media Pembelajaran	:	
Bahan	:	Lembar Kerja Peserta Didik (LKPD)
Alat	:	Laptop/komputer, *handphone*, LCD Proyektor, *speaker*.
Media	:	*Slide*, Film, Canva, dan YouTube

3. Aktivitas Pembelajaran

Kegiatan Pembelajaran 1

a. Langkah-Langkah Pembelajaran 1

Materi: Pengertian Profesi

Waktu: 6 JP (6 × 45 menit)

Petunjuk lebih lanjut persiapan mengajar yang dilakukan oleh guru mengacu pada Panduan Umum.

1) Kegiatan Pendahuluan
   a) Guru mengucapkan salam, peserta didik menjawab salam tersebut.
   b) Guru mengkondisikan kelas (berdoa, mengecek kehadiran, mengecek lingkungan kelas),
   c) Peserta didik memperhatikan informasi kegiatan pembelajaran beserta tujuan pembelajaran yang disampaikan guru.
   d) Guru membagikan lembar tes diagnostik untuk mengetahui kemampuan awal, peserta didik mengerjakan tes diagnostik.
   e) Peserta didik menjawab pertanyaan pemantik: Apakah kalian sudah mengetahui pekerjaan yang disebut profesi?
   f) Melakukan apersepsi dengan memberikan pertanyaan, "Setelah mempelajari hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pemasaran, apakah kalian tahu profesi apa yang cocok bagi orang-orang yang memiliki kompetensi di bidang pemasaran?". Peserta didik menjawab pertanyaan guru.
   g) Guru menyampaikan garis besar cakupan materi serta penilaiannya. Peserta didik menyimak.

2) Kegiatan Inti

a) Guru meminta siswa untuk mengamati video yang diputar pada *link* berikut.

https://www.youtube.com/watch?v=0WWdzmkTUp0

SCAN ME

b) Selesai menayangkan video, guru bertanya, "Apakah presenter televisi dalam tayangan video merupakan sebuah profesi atau pekerjaan? Bagaimana komentar kalian?"

c) Peserta didik saling memberikan komentar pada tayangan video. Peserta didik diminta memberi alasan atas komentar yang disampaikan.

d) Untuk meyakinkan jawaban yang diberikan, guru meminta peserta didik untuk membaca buku pegangan siswa tentang pengertian profesi.

e) Untuk memberikan pemahaman lebih lanjut, guru mengajak peserta didik berdiskusi dengan membentuk kelompok diskusi sebanyak 9 kelompok di mana masing-masing kelompok ada 4 anak. Guru memberi tugas pada masing-masing kelompok. Kelompok 1 dan 3 membahas pengertian profesi, kelompok 2 dan 4 membahas pengertian pekerjaan, kelompok 5 dan 7 membahas contoh-contoh profesi, kelompok 6 membahas contoh-contoh pekerjaan, kelompok 8 dan 9 membahas kelebihan profesi dibandingkan pekerjaan.

f) Setiap kelompok membacakan hasil informasi pengetahuan yang didapat dari kelompok lainnya. Guru mengklarifikasi hasil kerja diskusi.

g) Peserta didik diminta untuk mengerjakan tugas pada lembar kerja peserta didik LKPD-8.1 dengan cara berdiskusi. Guru memberi petunjuk pengerjaannya.

h) Peserta didik mengumpulkan informasi dari berbagai sumber, mengolah data yang didapat untuk dijadikan sebagai jawaban. Guru mengamati dan menilai proses pembelajaran.

i) Peserta didik mengkomunikasikan hasil diskusi kepada kelompok lain. Guru mengklarifikasi hasil kerja siswa.

3) Kegiatan Penutup

Guru bersama siswa menyimpulkan materi, melakukan refleksi.

b. Lembar Kerja Siswa

Lembar Kerja Peserta Didik 8.1	
Nama Ketua Kelompok	:
Nama Anggota Kelompok	:
Kelas	:

Aktivitas Kelompok

Kerjakan tugas berikut secara berkelompok!

Perhatikan gambar berikut.

Gambar 8.2 Dokter

Gambar 8.3 Marketing Eksekutif

Gambar 8.4 Petani Sayur

1. Berdasarkan gambar di atas, pekerjaan mana yang termasuk profesi? Berikan penjelasannya!
2. Dari hasil jawaban nomor 1, apa yang kalian ketahui tentang profesi dari suatu pekerjaan? Apa yang membedakan dengan pekerjaan pada umumnya?
3. Berikan 5 contoh pekerjaan yang bisa dikategorikan sebagai profesi dan 5 contoh pekerjaan yang tidak termasuk kategori profesi!

Kegiatan Pembelajaran 2

a. Langkah-Langkah Kegiatan Pembelajaran 2

Materi: Karakteristik Profesi

Waktu: 6 JP (6 × 45 menit)

1) Kegiatan Pendahuluan

Guru mengkondisikan kelas, memberikan apersepsi tentang pengertian profesi, tujuan pembelajaran

2) Kegiatan Inti

a) Guru memutar video dengan alamat *link https://www.youtube.com/watch?v=N8wBd6HZeIo&t=130s*

Peserta didik diminta mengamati video dan mencatat hal-hal penting dan yang belum dipahami.

SCAN ME

b) Guru memberikan stimulus dengan memberikan pertanyaan, "Setelah melihat tayangan video, apa yang menjadi karakteristik pekerjaan yang disebut profesi? Peserta didik berdiskusi dengan teman satu meja, mencurahkan gagasan dari catatan hasil pengamatan video untuk menjawab pertanyaan guru. Guru memandu dan mengklarifikasi hasil jawaban atau gagasan peserta didik.

b) Guru melanjutkan proses pembelajaran dengan meminta peserta didik membaca materi karakteristik profesi pada buku pegangan siswa.

c) Guru memfasilitasi peserta didik dengan memberikan penjelasan dan menayangkan *slide* PPT.

d) Guru membagi lembar kerja LKPD 8.2 untuk dikerjakan peserta didik.

e) Peserta didik membuat kelompok diskusi dengan jumlah anggota maksimal 4 anak. Peserta didik mengumpulkan informasi dari berbagai sumber yang relevan.

f) Selesai mengerjakan tugas, peserta didik membuat papan kertas untuk ditempel di dada dengan tulisan profesi yang dipilih.

g) Sambil mengerjakan tugas peserta didik mendokumentasi kegiatan diskusi dengan membuat video presentasi.

h) Guru mengamati dan melakukan penilaian pada proses diskusi.

i) Peserta didik mempresentasikan hasil diskusi, guru menekankan poin-poin penting pada karakteristik profesi.

3) Kegiatan Penutup

Guru bersama peserta didik menyimpulkan materi, melakukan refleksi, dan memberitahukan materi pertemuan yang akan datang.

b. Lembar Kerja Peserta Didik

Lembar Kerja Peserta Didik 8.2
Nama Ketua Kelompok : Nama Anggota Kelompok : Kelas :

Petunjuk Pengerjaan:

1. Kerjakan tugas di bawah ini dengan berdiskusi secara berkelompok dimana satu kelompok maksimal 4 anak!
2. Sebelum mengerjakan bacalah terlebih dahulu petunjuk pengerjaannya.
3. Tuliskan hasil diskusi pada lembar kertas manila yang sudah disediakan dengan menggunakan spidol!
4. Hasil diskusi dipresentasikan pada kelompok lain di depan kelas.
5. Pada waktu kelompok menyajikan hasil diskusi, tiap anggota kelompok memasang papan kertas yang ditempelkan di dada yang bertuliskan profesi yang dicita-citakan!
6. Setiap kelompok dalam mengerjakan tugas didokumentasi/difoto atau video, termasuk dokumentasi hasil diskusi dan kegiatan presentasi.
7. Hasil dokumentasi dikumpulkan dimuat dalam YouTube
8. Pengumpulan *link* YouTube via WA guru atau email.

Alat/Bahan yang harus disiapkan:

a. Alat tulis: kertas manila, pulpen, spidol
b. Solasi atau penjepit kertas
c. Gunting
d. HP
e. Tripod
f. Internet

Aktivitas Kelompok

Sebutkan profesi yang sesuai dengan cita-citamu? Apakah pekerjaan tersebut memiliki semua karakteristik dari pekerjaan yang disebut profesi? Berikan penjelasan pada tabel berikut.

No.	Karakteristik Profesi	Pekerjaan 1	Pekerjaan 2	Pekerjaan 3 .....
1.	.....	.....	.....	.....
2.	.....	.....	.....	.....
3.	.....	.....	.....	.....

Kegiatan Pembelajaran 3

a. Langkah-Langkah Pembelajaran 3

Materi: Profesi di Bidang Pemasaran

Waktu: 6 JP (6 × 45 menit)

1) Kegiatan Pendahuluan
   Guru memberikan apersepsi, apersepsi kaitan lingkup kegiatan pemasaran dengan profesi pemasaran.

2) Kegiatan Inti
   a) Guru memutar video tentang karier digital marketing dengan *link* berikut
      https://www.youtube.com/watch?v=6yBM2ZG-pWk
   b) Peserta menyimak tayangan video.
   c) Agar peserta didik peka terhadap profesi *digital marketing*, guru memberikan stimulus dengan menempelkan kertas di papan tulis dengan tulisan *GRAPHIC DESIGNER, COPY WRITER, DIGITAL ADVERTISER, CONTENT MANAGER, CONTENT CREATOR, PROGRAMER*.
   d) Guru meminta peserta didik untuk menuliskan kembali deskripsi dari pekerjaan masing-masing profesi *digital marketing* di atas ke dalam 6 potongan kertas. Peserta didik mengerjakan dengan berdiskusi dengan teman kelompoknya.
   e) Peserta didik membaca buku pegangan siswa pada materi Profesi di Bidang *Marketing* dan mencatat hal-hal yang belum

SCAN ME

jelas dan akan dipertanyakan. Guru membaca dan membahas hasil kerja peserta didik yang sudah ditempel di papan tulis.

f) Guru memberi kesempatan untuk bertanya tentang hal-hal yang belum jelas, dan memberi kesempatan kepada peserta didik lain untuk menjawab atau berpendapat.

g) Guru mengklarifikasi jawaban dan pendapat dari peserta didik sekaligus menjadi fasilitator dengan memberikan penjelasan menggunakan *slide* PPT.

h) Guru mencatat keaktifan siswa di dalam buku jurnal.

i) Setelah memahami tentang pengertian profesi di bidang pemasaran, guru meminta peserta didik membaca aktivitas siswa 8.3, guru kemudian memberi petunjuk mengerjakannya.

j) Peserta didik mempresentasikan hasil kerjanya.

k) Guru memberi *reward* kepada semua siswa yang sudah mengerjakan tugas dengan baik.

l) Guru mencatat siswa yang paling bagus dalam presentasi dan yang masih belum bagus dalam presentasi.

3) Kegiatan Penutup

Guru menyimpulkan materi bersama peserta didik, melakukan refleksi, dan memberitahu materi pertemuan berikutnya.

b. Lembar Kerja Peserta Didik

Lembar Kerja Peserta Didik 8.3
Nama : Kelas :

Aktivitas Mandiri

Kerjakan tugas di bawah ini dengan sebaik-baiknya!

1. Analisislah 3 profesi tenaga pemasaran *online* yang kalian sukai atau sesuai minat dengan mempertimbangkan faktor internal yang terdapat pada diri kalian maupun lingkungan eksternal yang mendukung pemilihan profesi tersebut! Setelah menentukan profesi tenaga pemasaran *online*, jelaskan apa saja tugas-tugasnya! Kalian dapat mempertimbangkan profesi dengan melihat referensi lowongan kerja dari berbagai sumber atau dari hasil pengamatan!

2. Analisislah 3 profesi tenaga pemasaran *offline* yang kalian sukai atau sesuai minat dengan mempertimbangkan faktor internal yang terdapat pada diri kalian maupun lingkungan eksternal yang mendukung pemilihan profesi tersebut! Setelah menentukan profesi tenaga pemasaran *offline*, jelaskan apa saja tugas -tugasnya! Kalian dapat mempertimbangkan profesi dengan melihat referensi lowongan kerja dari berbagai sumber atau dari hasil pengamatan!

Kegiatan Pembelajaran 4

a. Langkah-Langkah Kegiatan Pembelajaran 4

Materi: Peluang Usaha di Bidang Pemasaran

Waktu: 6 JP (6 × 45 menit)

1) Kegiatan Pendahuluan

Guru mengkondisikan kelas dan melakukan apersepsi dengan mengaitkan kegiatan pemasaran dengan peluang usaha pemasaran, memberitahukan tujuan pembelajaran dan penilaiannya.

2) Kegiatan Inti

a) Guru memutar video dengan alamat *link:*

(1) *https://www.youtube.com/watch?v=DXh3SIKZ6tM*

(2) *https://www.youtube.com/watch?v=oTNwioXCS8U*

b) Selama peserta didik mengamati tayangan video, guru mengamati keaktifan saat melihat tayangan video.

c) Peserta didik memberi komentar setelah menyaksikan tayangan video.

d) Guru mengajak peserta didik untuk membaca buku pegangan siswa pada materi Peluang Usaha di Bidang Pemasaran, peserta didik membaca buku pada materi tersebut.

e) Guru memberikan stimulus dengan menempelkan potongan kertas di papan tulis dengan tulisan peluang usaha, tulisan *passion*, peluang usaha *online*, peluang usaha *offline*.

f) Guru berusaha memotivasi semua peserta didik untuk menjawab pertanyaan guru dengan meminta peserta didik menuliskan jawaban tiap-tiap soal di dekat pertanyaan.

g) Guru membuat kesimpulan hasil jawaban peserta didik.

h) Guru menjelaskan materi peluang usaha bidang pemasaran dengan PPT, peserta didik menyimak dan bertanya hal-hal yang belum dipahami.

i) Setelah peserta didik memahami materi yang disampaikan, peserta didik diminta untuk membaca aktivitas siswa 8.5, guru membagikan lembar kerja LKPD 8.5.

j) Peserta didik menuangkan jawaban hasil kerjanya pada *template* yang menarik disertai foto pribadi untuk kemudian dipresentasikan.

k) Guru mengamati, membimbing siswa dalam mengerjakan tugas.

l) Peserta didik mempresentasikan hasil pekerjaan di depan kelas.

m) Guru memberi *reward* kepada semua peserta didik.

3) Kegiatan Penutup

Guru menyimpulkan materi bersama peserta didik, melakukan apersepsi, dan pemberitahuan materi mendatang

b. Lembar Kerja Peserta Didik

Lembar Kerja Peserta Didik 8.5
Nama : Kelas :

Aktivitas Mandiri

Sebutkan apa saja yang termasuk peluang usaha pada bidang pemasaran *online* dan *offline*? Dari beberapa peluang usaha tersebut analisislah peluang usaha yang ingin kalian usahakan dilihat dari segi kemampuan, *passion*, pesaing, lingkungan bisnis! Apa keunggulan peluang usaha yang kalian pilih tersebut untuk dijadikan sebagai rencana usaha pada era revolusi industri 4.0?

Kegiatan Pembelajaran 5

a. Langkah-Langkah Kegiatan Pembelajaran 5

Materi: Membangun Karier di Bidang Pemasaran sesuai Bakat, Minat, dan Renjana (*Passion*)

Waktu: 12 JP (12 × 45 menit)

b. Kegiatan Pendahuluan

1) Guru mengawali kegiatan inti dengan menayangkan video dengan *link barcode* berikut.
   https://www.youtube.com/watch?v=C3rUtcvk7A8

2) Setelah selesai menayangkan video, guru meminta peserta didik untuk mengungkapkan perasaan tentang karier yang akan ditekuninya.
3) Guru meminta peserta didik secara individu mengerjakan aktivitas siswa 8.6. Peserta didik membaca dan mencermati lembar kerja dan bertanya jika terdapat hal-hal yang belum jelas.
4) Peserta didik menentukan karier, menganalisis karier yang akan dikembangkan, membuat rencana karier, dan membuat *Curriculum Vitae* jika ingin melamar pekerjaan yang dipilihnya.
5) Guru mengamati, membimbing, menilai siswa dalam mengerjakan tugas.
6) Peserta didik mempresentasikan hasil pekerjaan di depan kelas

c. Kegiatan Penutup

a) Guru membimbing peserta didik menyimpulkan hasil pembelajaran.
b) Reflleksi, guru meminta peserta didik untuk mengisi lembar refleksi sesuai yang tercantum dalam panduan umum.
c) Peserta didik mengumpulkan hasil penugasan.
d) Guru memberikan umpan balik terhadap proses dan hasil pembelajaran serta hasil penugasan.
e) Guru menginformasikan materi pembelajaran berikutnya.
f) Guru menutup kegiatan pembelajaran.

d. Lembar Kerja Peserta Didik

Lembar Kerja Peserta Didik 8.6
Nama : Kelas :

Aktivitas Mandiri

Kerjakan tugas di bawah ini dengan sebaik-baiknya!

1. Buatlah rencana untuk mengembangkan satu karier yang ingin kalian capai! Buatlah *template* yang menarik untuk menuangkan rencana mengembangkan karier ini disertai foto diri!

2. Jika karier yang akan kalian kembangkan adalah bekerja di perusahaan, buatlah CV yang menarik untuk melamar pekerjaan tersebut!

H Kegiatan Pembelajaran Alternatif

Kegiatan pembelajaran alternatif yang dapat dilakukan guru untuk menyelesaikan materi ini adalah berkolaborasi dengan guru Bahasa Indonesia dalam membuat CV.

I Pengayaan dan Remedial

1. Pengayaan

Jika kalian ingin bekerja pada profesi yang ingin diraih, bagaimana cara mengembangkan potensi diri untuk mewujudkan syarat-syarat yang ditentukan pada profesi atau pilihan karier yang sudah kalian pilih! Keterampilan apa dan level pendidikan apa saja yang digunakan untuk meraih karier tersebut!

2. Remedial

Peserta didik yang belum tuntas pembelajarannnya dianalisis letak kesulitan dan hambatannya untuk kemudian dibantu mengatasi kesulitan akan diberi latihan sesuai dengan jenis dan tingkat kesulitannya.

J Interaksi dengan Orang Tua/Wali dan Masyarakat

Orang tua membimbing dan mengarahkan peserta didik dalam menentukan profesi dan karier. Guru memberitahukan hasil belajar peserta didik kepada orang tuanya.

K Asesmen/Penilaian

1. Penilaian Diagnostik

Penilaian diagnostik dilakukan di awal pembelajaran, dengan beberapa pertanyaan berikut.

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah kalian mengetahui pekerjaan yang disebut profesi?		
2	Apakah kalian dapat membedakan profesi dengan pekerjaan?		
3	Apakah kalian sudah dapat menentukan karakteristik profesi?		

2. Penilaian Formatif

a. Penilaian Tugas Individu

Pedoman penilaian untuk menilai tugas individu sebagai berikut.

No.	Nama Siswa	Skor Nilai					
		1	2	3	4	Dst.	Nilai Akhir
1.							
2.							
3.							

Skor Nilai: Rentang 1–5

1 = Sangat kurang
2 = Kurang
3 = Cukup
4 = Baik
5 = Sangat baik

Nilai Perolehan:

$$\text{Nilai Akhir setiap siswa} = \frac{\text{Jumlah skor nilai yang diperoleh}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100$$

Rubrik Penilaian Tugas Individu

No.	Skor Nilai	Indikator Penilaian
1.	5	Jika jawaban pada butir soal tersebut seluruhnya atau 100% dijawab dengan benar.
2.	4	Jika jawaban pada butir soal tersebut dijawab dengan 80% benar.
3.	3	Jika jawaban pada butir soal tersebut dijawab dengan 60% benar.
4.	2	Jika jawaban pada butir soal tersebut dijawab dengan 40% benar.
5.	1	Jika jawaban pada butir soal tersebut dijawab dengan 20% benar.

b. Penilaian Diskusi

No.	Nama	Keterlibatan Anggota Kelompok	Hasil diskusi	Tepat waktu	Nilai Akhir
1.					
2.					
dst.					

Skor Nilai: Rentang 1–5

1 = Sangat kurang
2 = Kurang
3 = Cukup
4 = Baik
5 = Sangat baik

Rubrik Penilaian

Aspek Penilaian	Indikator Penilaian	Skor Nilai
Keterlibatan Anggota Kelompok	Anggota yang terlibat dalam diskusi dengan aktif sebanyak 100%	5
	Anggota yang terlibat dalam diskusi dengan aktif sebanyak 80%.	4
	Anggota yang terlibat dalam diskusi dengan aktif sebanyak 60%.	3
	Anggota yang terlibat dalam diskusi dengan aktif sebanyak 40%.	2
	Anggota yang terlibat dalam diskusi dengan aktif sebanyak 20%.	1
Hasil Diskusi	Semua soal tugas diskusi dikerjakan dengan 100% benar.	5
	Semua soal tugas diskusi dikerjakan dengan 80% benar.	4
	Semua soal tugas diskusi dikerjakan dengan 60% benar.	3
	Semua soal tugas diskusi dikerjakan dengan 40% benar.	2
	Semua soal tugas diskusi dikerjakan dengan 20% benar.	1

Aspek Penilaian	Indikator Penilaian	Skor Nilai
Tepat Waktu	Mengumpulkan hasil diskusi tepat waktu.	5
	Mengumpulkan hasil diskusi terlambat 5 menit	4
	Mengumpulkan hasil diskusi terlambat 10 menit.	3
	Mengumpulkan hasil diskusi terlambat 15 menit.	2
	Mengumpulkan hasil diskusi terlambat lebih 15 menit.	1

Skor maksimal 15

$$\text{Nilai Akhir} = \frac{\text{Jumlah skor nilai yang diperoleh}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100$$

b. Penilaian Presentasi

No.	Nama Siswa	Keterampilan dalam Menjelaskan	Penampilan Menarik	Teknik Presentasi	Nilai Akhir
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					

Skor Nilai: Rentang 1–5

1 = Sangat kurang
2 = Kurang
3 = Cukup
4 = Baik
5 = Sangat baik

Rubrik Penilaian

Aspek yang Dinilai	Indikator dan Kriteria Penilaian	Skor
Keterampilan dalam Menjelaskan	Ketepatan dalam menjawab atau menjelaskan memiliki kriteria: 1. Jelas dan singkat. 2. Bahasa mudah dipahami.	

Aspek yang Dinilai	Indikator dan Kriteria Penilaian	Skor
	3. Santun bertutur kata. 4. Mengungkapkan jawaban yang benar.	
	Jika memenuhi 4 kriteria dengan sangat baik.	5
	Jika memenuhi 4 kriteria dengan baik.	4
	Jika memenuhi 3 kriteria dengan baik.	3
	Jika memenuhi 2 kriteria dengan baik.	2
	Jika memenuhi 1 kriteria dengan baik.	1
Penampilan Menarik	Cara menyampaikan pesan: 1. Didukung *body language* atau gaya. 2. Nada suara jelas dan tidak monoton. 3. Pakaian dan penampilan diri rapi. 4. Tatapan mata fokus kepada audiens.	
	Jika memenuhi 4 kriteria dengan baik.	5
	Jika memenuhi 3 kriteria dengan baik.	4
	Jika memenuhi 2 kriteria dengan baik.	3
	Jika memenuhi 1 kriteria dengan baik.	2
	Jika memenuhi 1 kriteria dengan kurang baik.	1
Teknik Presentasi	Teknik menyampaikan presentasi mengandung unsur: 1. Sistematis 2. *Slide* PPT menggunakan *template* menarik. 3. Materi yang disampaikan hal yang pokok. 4. Menggunakan teknologi presentasi.	
	Jika memenuhi 4 kriteria dengan sangat baik.	5
	Jika memenuhi 4 kriteria dengan baik.	4
	Jika memenuhi 3 kriteria dengan baik.	3
	Jika memenuhi 2 kriteria dengan baik.	2
	Jika hanya memenuhi 1 kriteria dengan baik.	1

Skor maksimal 15 poin

$$\text{Nilai Akhir} = \frac{\text{Jumlah skor nilai yang diperoleh}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100$$

c. Penilaian Praktik Rencana Karier dan *Curriculum Vitae*

No.	Nama Siswa	NA Persiapan	NA Proses	NA Hasil	Nilai Total
1.					
2.					
3.					
Dst.					

Skor Nilai: Rentang 1–5

1 = Sangat kurang
2 = Kurang
3 = Cukup
4 = Baik
5 = Sangat baik

Rubrik Penilaian

Aspek yang Dinilai	Indikator dan Kriteria Penilaian	Skor
Persiapan - Alat HP - Kertas - Alat tulis	- Jika alat lengkap, tersedia dan siap dipakai.	4
	- Jika alat lengkap dan ada yang belum siap pakai.	3
	- Jika alat kurang lengkap dan ada yang belum siap pakai.	2
	- Jika alat kurang lengkap dan semua tidak siap pakai.	1
Proses:	Kriteria: 1. Proses mengidentifikasi unsur-unsur yang dibutuhkan untuk menyusun rencana karier dan C*urriculum Vitae* dengan benar. 2. Proses menyusun rencana karier dan *Curriculum Vitae* dengan benar. 3. Menggunakan *template*/sajian yang menarik. 4. Bahasa yang digunakan singkat dan jelas.	

	Jika memenuhi 4 kriteria dengan proses pengerjaan yang sangat baik.	5
	Jika memenuhi 4 kriteria dengan proses pengerjaan yang baik.	4
	Jika memenuhi 3 kriteria dengan benar.	3
	Jika memenuhi 2 kriteria dengan benar.	2
	Jika memenuhi 1 kriteria dengan benar.	1
Hasil	Dokumen hasil kerja sangat lengkap dan tepat.	5
	Dokumen hasil kerja lengkap dan tepat.	4
	Dokumen hasil kerja lengkap, tetapi belum sepenuhnya tepat.	3
	Dokumen hasil kerja kurang lengkap dan belum sepenuhnya tepat.	2
	Pengisian dokumen kurang lengkap namun tidak ada yang benar.	1

Skor maksimal 15 point

$$\text{Nilai Akhir} = \frac{\text{Jumlah skor nilai yang diperoleh}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100$$

d. Penilaian Evaluasi Pilihan Ganda

Pedoman penilaian evaluasi pilihan ganda terdapat dalam panduan umum kunci jawaban soal pilihan ganda pada evaluasi.

No.	Jawaban	No.	Jawaban
1.	C	6.	A
2.	E	7.	D
3.	D	8.	D
4.	A	9.	E
5.	A	10.	B

L Kunci Jawaban

Soal Pilihan Ganda

1. C
2. E
3. D
4. A
5. A
6. A
7. D
8. D
9. E
10. B

M Refleksi

Refleksi guru dan peserta didik terdapat dalam panduan umum.

N Sumber Belajar Utama

Kemendikbudristek. 2023. *Dasar-Dasar Pemasaran Kelas X untuk SMK*. Jakarta: Kemendikbudristek.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA, 2023
Buku Panduan Guru Dasar-Dasar Pemasaran
untuk SMK/MAK Kelas X
Penulis: Nunuk Budi Kartiningsih dan Aris Purwantinah
ISBN: 978-623-194-575-4 (PDF)

Panduan Khusus

Bab 9

Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan Kerja

A Pendahuluan

1. Hubungan dengan Materi Lainnya

Materi ini memuat tentang cara menjaga keselamatan dan mencegah terjadinya risiko atau bahaya akibat kerja. Dengan demikian materi ini berkaitan dengan materi Pemasaran Barang dan Jasa, Pelayanan Prima dalam Penjualan, Komunikasi dengan Pelanggan, Perilaku Konsumen.

2. Peta Konsep

Gambar 9.1 Peta Konsep Bab 9

B Apersepsi

Guru mengingatkan kembali tentang kegiatan praktik di bidang pemasaran yang dapat dilakukan di dalam dan di luar ruangan. Guru berkata, "Untuk melakukan kegiatan itu terdapat risiko yang dapat membahayakan kesehatan dan keselamatan jiwanya. Apa yang harus dilakukan untuk meminimalisir risiko kecelakaan kerja?

C Pertanyaan Pemantik

Apa yang kalian bayangkan jika pekerja pabrik saat bekerja tidak menerapkan kesehatan, keamanan, keselamatan, dan keamanan kerja?

D Keterampilan Prasyarat

Materi ini dapat berdiri sendiri, tetapi elemen-elemen dalam Dasar-Dasar Pemasaran membutuhkan materi ini untuk diterapkan.

E Penyajian Materi Esensial

Adapun materi esensial yang harus dikuasai peserta didik, sebagai berikut.

1. Pengertian Keamanan, Keselamatan, dan Kesehatan Kerja
2. Tujuan Keamanan, Keselamatan, dan Keamanan Kerja
3. Arti Pentingnya Keamanan, Keselamatan, dan Keamanan Kerja
4. Prosedur Keamanan, Keselamatan, dan Keamanan Kerja
5. Menangani Keadaan Darurat
6. Standar Penampilan Pribadi
7. Umpan Balik Keamanan, Keselamatan, dan Keamanan Kerja

F Asesmen Diagnostik

Asesmen diagnostik yang dilakukan guru untuk mengetahui kemampuan awal adalah peserta didik diminta untuk menjawab pertanyaan berikut.

1. Apakah kalian tahu pentingnya kesehatan, keselamatan, dan keamanan kerja?
2. Apakah kalian mengetahui cara menciptakan keamanan, keselamatan, dan keamanan kerja?
3. Apakah kalian mengetahui cara menangani bila terjadi keadaan darurat?

G Panduan Pembelajaran pada Buku Siswa

Panduan ini memuat aktivitas yang dilakukan guru saat melakukan proses belajar mengajar dengan peserta didik sesuai dengan buku pegangan peserta didik.

1. Alokasi Waktu Pembelajaran

48 JP (48 × 45 menit)

2. Tujuan Pembelajaran

Tabel 9.1 Tujuan dan Indikator Pembelajaran

Tujuan Pembelajaran	Indikator Tujuan Pembelajaran
9.1 Memahami prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja 9.2 Memahami cara menangani keadaan darurat dan mengantisipasi 9.3 Memahami standar penampilan pribadi dengan menggunakan 5R 9.4 Memahami cara memberikan umpan balik mengenai Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan	9.1.1 Peserta didik dapat menjelaskan Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja. 9.1.2 Peserta didik dapat menjelaskan tujuan Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan Kerja. 9.1.3 Peserta didik dapat menjelaskan arti pentingnya prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja. 9.1.4 Peserta didik dapat menerapkan prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja. 9.1.5 Peserta didik dapat membuat prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan Kerja. 9.2.1 Peserta didik dapat mengidentifikasi keadaan darurat keadaan darurat dan mengantisipasinya. 9.2.2 Peserta didik dapat merencanakan prosedur menangani keadaan darurat dan mengantisipasinya. 9.3.1 Peserta didik dapat menjelaskan standar penampilan pribadi menggunakan konsep 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) pada pekerjaan yang berhubungan dengan kegiatan pemasaran. 9.3.2 Peserta didik dapat merencanakan standar penampilan pribadi menggunakan 5R. 9.4.1 Peserta didik mampu melakukan umpan balik mengenai Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan Kerja.

Untuk merealisasikan tujuan pembelajaran, guru merencanakan strategi pembelajaran berikut.

Materi	:	Keamanan, Keselamatan, dan Kesehatan Kerja
Waktu	:	48 JP
Pendekatan Pembelajaran	:	Saintifik, *Discovery Learning*, *Project Based Learning*
Metode	:	Diskusi dan Penugasan, Simulasi, Demonstrasi
Bahan/Alat/Media Pembelajaran	:	
Bahan	:	Lembar Kerja Peserta Didik (LKPD), bahan simulasi, P3K, ukuran penggaris, alat tulis
Alat	:	Laptop/komputer, handphone, LCD Proyektor, speaker.
Media	:	*Slide*, YouTube, PPT.

3. Aktivitas Pembelajaran

Kegiatan Pembelajaran 1

a. Langkah-Langkah Kegiatan Pembelajaran 1

Materi : Pengertian Keamanan, Keselamatan, Kesehatan Kerja
Tujuan Kesehatan dan Keselamatan Kerja
Arti Pentingnya Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Waktu : 6 JP (6 × 45 menit)

1) Kegiatan Pendahuluan
   (a) Guru melakukan apersepsi dengan berkata, "Jika kalian tengah bekerja di luar ruangan atau mengendarai sepeda motor, apakah pekerjaan tersebut memiliki dampak terhadap keamanan, keselamatan, dan kesehatan kerja?
   (b) Guru memberitahukan materi dan penilaian pembelajaran.
2) Kegiatan Inti
   (a) Perhatikan gambar-gambar berikut.
   https://www.sehatq.com/artikel/jenis-jenis-kecelakaan-kerja-yang-paling-sering-terjadi

SCAN ME

Gambar 9.2 Potensi Kecelakaan Kerja

(b) Guru kemudian menggugah motivasi belajar dengan bertanya kembali kepada peserta didik, "Apakah kejadian di atas merupakan kecelakaan kerja? Mengapa terjadi kecelakaan kerja?" Peserta didik menjawab pertanyaan guru.

(c) Dengan berdasarkan pertanyaan di atas, guru meminta peserta didik untuk mengungkapkan pengertian keselamatan, kesehatan, dan keamanan kerja dengan menggunakan kata-katanya sendiri.

(d) Guru meminta beberapa peserta didik untuk membacakan hasil kerjanya, kemudian guru menegaskan dan menjelaskan tentang pengertian keselamatan, kesehatan, dan keamanan kerja.

(e) Guru melanjutkan materi tentang tujuan dan arti pentingnya, keselamatan, keamanan kerja. Peserta didik diberi topik permasalahan yaitu: (1) siapa yang berkepentingan terhadap kesehatan, keselamatan, keamanan kerja, (2) apa yang menjadi tujuan mereka butuh kesehatan, keselamatan, keamanan kerja.

(f) Peserta didik diminta untuk memecahkan masalah di atas, guru membuat kelompok diskusi dengan jumlah anggota 4 anak, kelompok dibentuk menggunakan nama-nama kota.

(g) Peserta didik mempresentasikan hasil kepada kelompok lain. Guru mengklarifikasi dan menegaskan hasil diskusi peserta didik.

(h) Peserta didik diminta untuk mengerjakan aktivitas siswa 9.1, 9.2, 9.3 yang terdapat pada buku pegangan siswa.

(i) Peserta didik mengumpulkan hasil kerja, guru mengulas hasil pekerjaan peserta didik dan menilai.

3) Kegiatan Penutup

(a) Guru bersama peserta didik menyimpulkan materi pertemuan ini.

(b) Refleksi, peserta didik secara lisan mengutarakan hal-hal yang disenangi, tidak disenangi, yang mudah, dan yang sulit dalam proses pembelajaran.

(c) Guru menutup pembelajaran dengan memberitahukan materi berikutnya.

b. Lembar Kerja Peserta Didik

Lembar Kerja Peserta Didik 9.1
Nama Ketua Kelompok : Nama Anggota Kelompok : Kelas :

Aktivitas Kelompok

Lakukan diskusi dengan kelompokmu tentang kaitan antara keselamatan dan keamanan kerja!

Presentasikan di depan kelas bergantian dengan kelompok lain!

Lembar Kerja Peserta Didik 9.2
Nama : Kelas :

Aktivitas Mandiri

Coba bandingkan tujuan kesehatan, keselamatan, keamanan kerja bagi perusahaan dengan karyawan? Apakah tujuan tersebut memiliki hubungan?

Lembar Kerja Peserta Didik 9.3
Nama : Kelas :

Aktivitas Mandiri

1. Mengapa kesehatan, keselamatan, dan keamanan kerja menjadi hal penting yang harus diperhatikan perusahaan khususnya bagi tenaga pemasaran?
2. Apakah kesehatan, keselamatan, keamanan kerja bagi tenaga pemasaran berpengaruh terhadap citra perusahaan?

Kegiatan Pembelajaran 2

a. Langkah-Langkah Kegiatan Pembelajaran 2

Materi : 1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keselamatan dan Kesehatan Kerja
2. Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan Kerja

Waktu : 18 JP (18 × 45 menit)

1) Kegiatan Pendahuluan
   (a) Guru melakukan apersepsi, peserta didik diminta mengingat kembali materi pertemuan terdahulu. Guru selanjutnya bertanya, "Apakah betul adanya kecelakaan kerja, keselamatan kerja tersebut ada sebab-sebab dan yang mempengaruhinya?" Peserta didik menjawab.
   (b) Guru memberitahukan materi yang dipelajari pada pertemuan ini dan penilaiannya.

2) Kegiatan Inti
   (a) Guru memberi stimulus dengan membuka kembali gambar-gambar kejadian kecelakaan kerja dan meminta peserta didik mengamatinya.
   (b) Peserta didik membentuk kelompok diskusi.
   (c) Peserta didik berdiskusi mengidentifikasi masalah dan merumuskan masalah.
   (d) Setelah merumuskan masalah, peserta didik diminta untuk merumuskan langkah-langkah pemecahan masalah.
   (e) Peserta didik diminta dalam memecahkan masalah di atas dilakukan dengan berdiskusi kelompok.

Pembelajaran diskusi pemecahan masalah menggunakan waktu 3 JP yang pertama.

Masalah:

1. Mengapa terjadi kecelakaan kerja?
2. Apa yang menyebabkan terjadinya kecelakaan kerja?

1. Tentukan hal-hal yang mempengaruhi kesehatan kerja!
2. Tentukan hal-hal yang mempengaruhi keselamatan kerja!

Pembelajaran diskusi pemecahan masalah dengan waktu 3 JP yang kedua

3. Sumber-sumber potensi apa saja yang dapat menyebabkan terjadinya kecelakaan kerja?
   (Identifikasikan juga sumber bahaya menurut UU No. 1 Tahun 1970 yang dapat terjadi di tempat kerja)

3. Kenali bahaya apa saja yang dapat terjadi di tempat kerja?
4. Apakah yang dimaksud dengan tempat kerja?

Pembelajaran diskusi pemecahan masalah dengan waktu 6 JP yang pertama.

4. Jika potensi bahaya berhubungan dengan mekanis, listrik, fisik, biologi, bahan kimia, ergonomik berada di tempat kerja, bagaimana pencegahan-nya?

5. Bagaimana prosedur menciptakan keselamatan, kesehatan kerja di tempat kerja?
   a. Apa peran perusahaan dalam menciptakan keselamatan, kesehatan,keamanan kerja?
   b. Bagaimana prosedur untuk menjaga kesehatan (dari unsur bahan kimia, debu, virus, bakteri) dan keselamatan kerja (dari unsur listrik, kebakaran, mekanikal)?
   c. Simbol-simbol keselamatan kerja apa saja yang digunakan untuk mencegah adanya bahaya di tempat kerja?

Pembelajaran diskusi pemecahan masalah dengan waktu 6 JP yang kedua.

5. Potensi bahaya apa saja yang berakibat jangka panjang terhadap kesehatan?
6. Potensi bahaya apa saja yang berdampak langsung pada keselamatan?

6. Bagaimana prosedur menciptakan keselamatan, kesehatan kerja di tempat kerja?
   a. Bagaimana prosedur untuk menjaga kesehatan (dari unsur bahan kimia, debu, virus, bakteri) dan keselamatan kerja (dari unsur listrik, kebakaran, mekanikal)?
   b. Simbol-simbol keselamatan kerja apa saja yang digunakan untuk mencegah adanya bahaya di tempat kerja?
   c. Alat pelindung diri apa saja yang harus dipakai saat bekerja dengan mempertimbangkan potensi bahaya yang muncul?

(f) Guru membimbing, mengarahkan, mengamati proses diskusi, dan melakukan penilaian.

(g) Peserta didik mengolah informasi berdasarkan data-data, mengasosiasi, melakukan pembuktian dan kemudian membuat kesimpulan.

(h) Peserta didik mempresentasikan hasil kerja kelompok di depan kelompok lain. Guru mengklarifikasi dan menegaskan hasil diskusi.

(i) Setelah memahami, peserta didik diminta mengerjakan aktivitas siswa 9.4, 9.5, dan 9.6.

3) Kegiatan Penutup

(a) Guru menyimpulkan materi bersama peserta didik.

(b) Guru melakukan refleksi peserta didik.

(c) Guru memberitahukan materi selanjutnya.

b. Lembar Kerja Peserta Didik

Lembar Kerja Peserta Didik 9.4
Nama Ketua Kelompok : Nama Anggota Kelompok : Kelas :

Aktivitas Kelompok

1. Jelaskan hal-hal yang dapat mempengaruhi keselamatan kerja!
2. Apakah lingkungan mempengaruhi keselamatan kerja?
3. Jelaskan hal-hal yang mempengaruhi kesehatan kerja!
4. Apakah kapasitas kerja pekerja dapat mempengaruhi kesehatan kerja?

Lembar Kerja Peserta Didik 9.5
Nama Ketua Kelompok : Nama Anggota Kelompok : Kelas :

Aktivitas Kelompok

1. Kalian memiliki alternatif bekerja sebagai tenaga pemasaran di perusahaan:
   a. yang memproduksi insektisida
   b. yang menjual alat-alat elektronik

   Identifikasilah jenis bahaya yang mungkin timbul pada dua pekerjaan di atas dan sumber bahayanya dengan mengisi tabel berikut.

No	Bahaya	Identifikasi Bahaya yang Dapat Terjadi	Sumber Bahaya
1.	Bahaya mekanis	.....	.....
2.	Bahaya listrik	.....	.....

No	Bahaya	Identifikasi Bahaya yang Bisa Terjadi	Sumber Bahaya
3.	Bahaya fisik	.....	.....
4.	Bahaya biologis	.....	.....
5.	Bahaya kimia	.....	.....
6.	Bahaya ergonomik	.....	.....
7.	Lainnya	.....	.....

2. Lakukan observasi di sebuah *home* industri di sekitar tempat tinggal kalian, identifikasikan potensi bahaya K3 yang dapat terjadi pada tempat tersebut! Bagaimana cara mengatasi adanya potensi bahaya?

Lembar Kerja Peserta Didik 9.6

Nama Ketua Kelompok :
Nama Anggota Kelompok :
Kelas :

Aktivitas Kelompok

1. Perhatikan gambar di bawah ini!

Gambar 9.3 Mobil Box

Gambar 9.4 Tumpukan Gula

Seorang tenaga sales yang bekerja di perusahaan gula menggunakan mobil boks untuk mengangkut barang yang dijualnya ke beberapa tempat yang menjadi area pemasarannya. Barang dagangannya berat, sehingga harus hati-hati dalam mengangkatnya. Berdasarkan informasi tersebut jawablah pertanyaan berikut!

a. Sebutkan potensi bahaya yang dapat timbul dari pekerjaan di atas?
b. Untuk mencegah adanya potensi bahaya tersebut, bagaimana prosedur keselamatan kerja harus diterapkan?
c. Identifikasikan Alat Pelindung Diri yang digunakan untuk melakukan pekerjaan di atas agar sesuai dengan prosedur kesehatan, keselamatan, dan keselamatan kerja!

2. Perhatikan gambar di bawah ini!

Gambar 9.5 Gudang Barang

Gambar di atas adalah gudang barang dan terdapat orang yang mengelolanya. Perhatikan kondisi gudang, terdapat tumpukan barang yang tinggi yang mudah terbakar listrik.

a. Sebutkan potensi bahaya yang kemungkinan timbul dari kondisi gudang di atas!
b. Bagaimana prosedur kesehatan dan keselamatan kerja yang harus diterapkan pada gudang tersebut jika terjadi kebakaran?
c. Buatlah prosedur kerja yang akan diterapkan pada karyawan yang bekerja di tempat tersebut untuk mencegah timbulnya potensi bahaya?
d. Buatkan juga prosedur penggunaan Alat Pelindung Diri yang harus digunakan karyawan saat bekerja pada gudang tersebut?

Kegiatan Pembelajaran 3

a. Langkah-Langkah Kegiatan Pembelajaran 3

Materi: Menangani Keadaan Darurat

Waktu: 3 JP

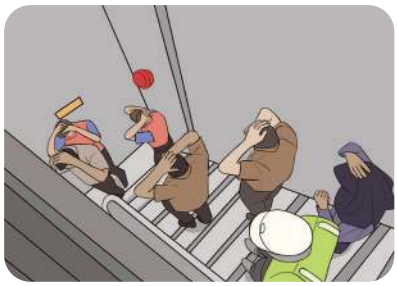
1) Kegiatan Pendahuluan

(a) Guru melakukan apersepsi dengan memberi pertanyaan mengulang materi pertemuan terdahulu.

(b) Guru memberitahukan materi pertemuan ini dan teknik penilaiannya.

2) Kegiatan Inti

Guru memberi stimulus tentang situasi keadaan darurat dengan menggunakan gambar-gambar terkait situasi darurat.



Gambar 9.6 Situasi darurat.

(a) Peserta didik mengamati tayangan gambar, guru memberi pertanyaan berikut.

(1) Apakah kejadian tersebut termasuk kategori keadaan darurat? Mengapa? Berilah pengertian tentang keadaan darurat!

(2) Identifikasikan peristiwa yang termasuk kategori keadaan darurat yang berpotensi menimbulkan korban!

(c) Guru meminta peserta didik berdiskusi untuk membuat hipotesis sementara atas jawaban masalah di atas.

(d) Peserta didik mengolah data dihubungkan dengan hipotesis yang dibuat, kemudian melakukan pembuktian dan membuat kesimpulan.

(e) Peserta didik melakukan presentasi, guru melakukan klarifikasi dan menegaskan hal-hal yang masih membingungkan, dan bersama dengan peserta didik menyimpulkan hasil diskusi.

3) Kegiatan Penutup

(a) Guru menutup pelajaran dengan menyimpulkan materi pembelajaran

(b) Peserta didik melakukan refleksi

(c) Guru memberitahukan materi pembelajaran pertemuan yang akan datang.

b. Lembar Kerja Siswa

Lembar Kerja Peserta Didik 9.7
Nama Ketua Kelompok : Nama Anggota Kelompok : Kelas :

Aktivitas Kelompok

1. Apa saja yang harus disiapkan dalam kondisi normal oleh instansi/lembaga jika sewaktu-waktu terjadi keadaan darurat misalnya terjadi bencana gempa bumi?
2. Rencanakan prosedur untuk menangani keadaan darurat seperti terjadi gempa bumi yang berdampak pada kerusakan bangunan?

Kegiatan Pembelajaran 4

a. Langkah-Langkah Kegiatan Pembelajaran 4

Materi : Standar Penampilan Pribadi dengan 5R dan Umpan Balik

Waktu : 5 JP

1) Kegiatan Pendahuluan
   (a) Guru melakukan apersepsi dengan mengulang materi yang lalu dan mengaitkan dengan standar penampilan pribadi untuk terjadinya bahaya atau untuk mewujudkan keselamatan kerja saat bekerja.
   (b) Guru memberitahukan tentang materi dan teknik penilaian.

2) Kegiatan Inti
   (a) Guru meminta peserta didik untuk mengamati tayangan gambar ruang yang menggunakan konsep 5R dalam standar penampilannya. Guru meminta pendapat peserta dengan bertanya, “Bagaimana perasaan kalian jika bekerja di tempat yang bersih rapi dan teratur?”
   (b) Guru meminta peserta didik berdiskusi merumuskan konsep 5R dengan terlebih dahulu menjawab beberapa pertanyaan berikut.

(1) Apa yang dimaksud dengan Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin?

(2) Bagaimana cara mewujudkan Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin?

(c) Peserta didik berdiskusi menjawab beberapa pertanyaan guru dengan membaca buku, melakukan *browsing* dari internet.

(d) Peserta didik mengumpulkan informasi dan olah data untuk merumuskan konsep 5R.

(e) Peserta didik mempresentasikan hasil diskusi, guru meng-klarifikasi dan menegaskan hal-hal yang penting dan yang belum dipahami peserta didik.

(f) Guru menugaskan peserta didik untuk membuat rencana penampilan ruang laboratorium pemasaran menggunakan konsep 5R.

(g) Untuk mengerjakan kegiatan tersebut, guru membagi tugas peserta didik dalam kelompok.

(h) Selesai mengerjakan tugas, peserta didik melakukan presentasi konsep 5R pada penampilan ruang laboratorium.

(i) Guru mengklarifikasi dan menegaskan hal-hal penting serta mengevaluasi hasil kerja peserta didik.

3) Kegiatan Penutup

(a) Guru menyimpulkan materi bersama peserta didik.

(b) Peserta didik melakukan refleksi.

(c) Peserta didik mengerjakan evaluasi.

(d) Guru memberitahukan materi pertemuan berikutnya.

b. Lembar Kerja Peserta Didik

Lembar Kerja Peserta Didik 9.8
Nama : Kelas :

Aktivitas Mandiri

1. Apa yang dimaksud dengan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin)?
2. Buatlah rencana mewujudkan penampilan diri menggunakan konsep 5R untuk mengelola ruang kerja tenaga pemasaran,

dokumen tenaga pemasaran, maupun penyimpanan APD yang biasa digunakannya?

Keterangan:
Skala : 1 m : 2 cm
Di dalam ruang kerja tenaga pemasaran yang berukuran 7 × 6 m terdapat:

No.	Perabot Kantor		Ukuran
1	Meja supervisor dan kursi	1/1	P 1 m, L 60 cm, T 65 cm/P 60 cm, L 50 cm
2	Meja dan kursi staf pemasaran	5/1	P 1m, L 60 cm, T 65 cm/P 60cm, L 50 cm
3	Meja dan kursi tamu	1/4	P 1m, L 60 cm, T 50 cm/P 60cm, L 50 cm
4	Almari dokumen	1	P 1,25 m, L 60 cm, T 2 m (ada 4 tingkat untuk meletakkan dokumen)
5	Almari APD	1	P 50 cm, L 60 cm, T 2 m (ada 4 tingkat untuk meletakkan barang

Dokumen yang terdapat di ruang tenaga *marketing*

No.	Dokumen	Kode	Konsep Cara Penataan
1	Data pelanggan	D.1	
2	Form penagihan	D.2	
3	Bukti pembayaran utang pelanggan	D.3	
4	Laporan data barang terjual dalam satuan	D.4	
5	Laporan omzet penjualan per tenaga *marketing*	D.5	

APD yang terdapat di ruang tenaga pemasaran

No.	APD	Kode	Konsep Cara Penataan
1.	Helm	APD.1	
2.	Baju *wearpark*	APD.2	
3.	Masker	APD.3	

3. Perhatikan gambar di samping ini!

   Apakah penempatan perlengkapan kerja di atas sudah mencermin 5R? Berikan penjelasan untuk tiap-tiap komponen 5R!

Gambar 9.7 Suasana Kerja

4. Jika kalian bekerja di bagian pemasaran ingin melaporkan kondisi mobil pengantar barang remnya blong, padahal mobil pengantar barang jumlahnya terbatas dan barang yang segera harus dikirim jumlahnya banyak.
   1) Buatlah prosedur tata cara melakukan umpan balik atas kondisi tersebut!
   2) Buatlah dokumen/formulir yang digunakan untuk melaporkan kondisi tersebut!

H Kegiatan Pembelajaran Alternatif

Jika di dalam melakukan proses pembelajaran terdapat kendala waktu tidak mencukupi atau terdapat hal-hal yang tidak diprediksi sebelumnya, guru dapat melakukan pembelajaran dengan memberikan tugas terstruktur untuk mengerjakan aktivitas siswa, berkolaborasi dengan guru-guru yang menggunakan laboratorium untuk mengingatkan peserta didik tetap menggunakan prosedur K3, atau saat pembelajaran *teaching factory*.

I Pengayaan dan Remedial

1. Pengayaan

Untuk menambah wawasan tambahan untuk membudayakan praktik-praktik yang selalu menjaga kesehatan, keselamatan dan keamanan

kalian dalam bekerja misalnya sebagai kasir, tenaga pemasaran, pramuniaga maka lakukan praktik kerja seperti yang dimuat dalam *link* berikut.

https://www.darienol.com/blog/detail/12-06-2018/10-tips-membudayakan-keselamatan-di-tempat-kerja-safety-tips-di-tempat-kerja.html

SCAN ME

Untuk menambah pengayaan ilmu tentang tanggap darurat dapat dibaca pada *link* berikut.

https://bit.ly/menanganidaurat

2. Remedial

Peserta didik yang belum tuntas pembelajarannnya dianalisis letak kesulitan dan hambatannya untuk kemudian dibantu mengatasi kesulitan dan kemudian diberi latihan sesuai dengan kesulitannya.

J Interaksi dengan Orang Tua/Wali dan Masyarakat

Orang tua membimbing dan mengarahkan peserta didik dalam menentukan profesi dan karier. Memberitahukan hasil belajar peserta didik kepada orang tuanya.

K Asesmen/Penilaian

1. Penilaian Diagnostik

Penilaian diagnostik dilakukan di awal pembelajaran, dengan beberapa pertanyaan berikut.

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah kalian tahu pentingnya Keamanan, Keselamatan, dan Keamanan Kerja?		
2.	Apakah kalian mengetahui cara menciptakan Keamanan, Keselamatan, dan Keamanan Kerja?		
3.	Apakah kalian mengetahui cara menangani bila terjadi keadaan darurat?		

2. Penilaian Formatif

Penilaian formatif dilakukan guru saat terjadi pembelajaran. Penilaian pada Kurikulum Merdeka antara ranah pengetahuan, keterampilan dan afektif (berupa Profil Pelajar Pancasila) menjadi satu kesatuan yang utuh.

Guru dapat memberikan penilaian formatif melalui penugasan-penugasan yang diberikan oleh guru dalam proses pembelajaran. Penugasan ini berorientasi pada setiap elemen dan setiap tujuan pembelajaran dari setiap elemen. Penugasan yang diberikan guru untuk merealisasikan tujuan pembelajaran yang akan dicapai sesuai fase E pada capaian pembelajaran. Penilaian ini dari setiap penugasan ini akan memberikan gambaran capaian pembelajaran yang dimiliki peserta didik.

Berikut ini beberapa alternatif format dan rubrik Penilaian dari setiap penugasan disesuaikan untuk setiap unit kegiatan pembelajaran. Guru dapat mengembangkan rubrik sesuai aspek yang akan dinilai dalam proses pembelajaran.

a. Format Penilaian Simulasi

Pedoman penilaian untuk menilai simulasi sebagai berikut.

No.	Nama Siswa	Skor Nilai				Nilai Akhir
		Persiapan	Proses	Hasil	Total Skor	
		1	2	3	4	5
1.						
2.						
3.						

Keterangan:

- Kolom 1 Nilai persiapan dalam rentang 1–4
- Kolom 2 Nilai proses dalam rentang 1–4
- Kolom 3 Nilai hasil dalam rentang 1–4
- Kolom 4 Nilai total skor dalam rentang 1–4 = 1 + 2 + 3
- Kolom 5 Nilai akhir dalam rentang 10–100
  = (kolom 4 : skor maksimal) × 100

Rubrik Penilaian

Komponen yang Dinilai	Kriteria Penilaian	Skor
Persiapan	1. Tulisan yang menunjukkan sarana dan prasarana siap dipakai dan ditempel atau diletakkan pada tempat yang akan digunakan. 2. Peralatan P3K disiapkan dengan lengkap dan sudah ditata menggunakan konsep 5R. 3. Tim menangani keadaan darurat sudah disiapkan dan sudah mengetahui tugas masing-masing. 4. Tim P3K sudah mengetahui cara-cara menangani korban. 5. Skenario sudah disiapkan dan sudah disosialisasikan. 6. Layout untuk simulasi terutama untuk evakuasi informatif dan siap digunakan. 7. Form untuk evaluasi kegiatan simulasi disiapkan.	
	• Jika tiap kelompok sudah menyiapkan 100% dengan benar dan lengkap.	4
	• Jika tiap kelompok sudah menyiapkan 75% benar.	3
	• Jika tiap kelompok sudah menyiapkan 50% benar.	2
	• Jika tiap kelompok sudah menyiapkan 25% benar.	1
Proses Simulasi	1. Simulasi dilakukan sesuai dengan prosedur menangani keadaan darurat. 2. Tim yang menangani keadaan darurat bekerja sesuai prosedur. 3. Tim P3K menangani korban sesuai prosedur. 4. Peserta didik mengikuti simulasi melakukan evakuasi dalam menyelamatkan diri sudah sesuai prosedur	

Komponen yang Dinilai	Kriteria Penilaian	Skor
	• Jika tiap tim melaksanakan tugas dengan 100% benar dan sesuai prosedur.	4
	• Jika tiap tim melaksanakan tugas dengan 75% benar dan mengikuti prosedur.	3
	• Jika tiap tim melaksanakan tugas dengan 50% benar dan mengikuti prosedur.	2
	• Jika tiap tim melaksanakan tugas dengan 25% benar.	1
Hasil	1. Tugas-tugas menyusun skenario. 2. Mengidentifikasi kebutuhan P3K. 3. Menerapkan langkah-langkah menangani korban. 4. Mengidentifikasi tugas tim penanganan keadaan darurat. 5. Tim yang membuat tulisan sarana dan prasarana untuk evakuasi korban lengkap dan informatif. 6. Gambar layout evakuasi benar dan jelas. 7. Dokumen evaluasi sudah diisi sesuai hasil observasi dengan lengkap.	
	• Jika tiap tim dalam membuat dokumen kegiatan simulasi tanggap darurat dengan 100% benar.	4
	• Jika tiap tim dalam membuat dokumen kegiatan simulasi tanggap darurat dengan 75% benar.	3
	• Jika tiap tim dalam membuat dokumen kegiatan simulasi tanggap darurat dengan 50% benar.	2
	• Jika tiap tim dalam membuat dokumen kegiatan simulasi tanggap darurat dengan 25% benar.	1

b. Format Penilaian praktik 5R, laporan Umpan Balik K3, membuat prosedur kerja K3, melakukan observasi.

No.	Nama Siswa	NA Persiapan	NA Proses	NA Hasil	Nilai Total
1.					
2.					
3.					
Dst.					

Rumus untuk penentuan nilai proyek:

NA Persiapan 20%	NA Proses 50%	NA Hasil 30%	Total Nilai
(1/2) × 100 = n n × 10% = NA	(1/2) × 100 = n n × 60% = NA	(1/2) × 100 = n n × 30% = NA	(NA Persiapan + NA Proses + NA Hasil)

Keterangan :

1 = Nilai skor per komponen (rentang 1 sd 5)

2 = Skor maksimal

NA = Nilai Akhir perkomponen

Nilai Total = NA Persiapan + NA Proses + NA Hasil

Rubrik Penilaian 5R, laporan Umpan Balik K3, membuat prosedur kerja K3, melakukan observasi

Komponen yang Dinilai	Indikator dan Kriteria Penilaian	Skor	Bobot
Persiapan	Alat tulis, penggaris, spidol, kertas HVS F4, lembar observasi, *dan handphone*.		10%
	Jika alat dan bahan yang dibutuhkan 100% lengkap tersedia dan siap digunakan.	5	
	Jika alat dan bahan yang dibutuhkan 80% lengkap tersedia dan siap digunakan.	4	

Komponen yang Dinilai	Indikator dan Kriteria Penilaian	Skor	Bobot
	Jika alat dan bahan yang dibutuhkan 60% lengkap tersedia dan siap digunakan.	3	
	Jika alat dan bahan yang dibutuhkan 40% lengkap tersedia dan siap digunakan.	2	
	Jika alat dan bahan yang dibutuhkan 20% lengkap tersedia dan siap digunakan.	1	
Proses	Kriteria: 1. Proses kerja dilakukan dengan mengidentifikasi secara rinci kegiatan yang harus dikerjakan untuk pemecahan masalah. 2. Proses dilakukan dengan urut sesuai prosedur. 3. Proses kerja dilakukan dengan menggunakan manajemen tepat waktu. 4. Proses membuat laporan dilakukan teliti, jelas dan komunikatif. 5. Proses kerja dilakukan dengan penuh tanggung jawab.		60%
	Jika memenuhi 5 kriteria dengan benar.	5	
	Jika memenuhi 4 kriteria dengan benar.	4	
	Jika memenuhi 3 kriteria dengan benar.	3	
	Jika memenuhi 2 kriteria dengan benar.	2	
	Jika memenuhi 1 kriteria dengan benar.	1	

Komponen yang Dinilai	Indikator dan Kriteria Penilaian	Skor	Bobot
Hasil	Kriteria: 1. Laporan hasil kerja. 2. Kerapian hasil kerja. 3. Kelengkapan dokumen yang menyertai laporan hasil kerja.		30%
	Jika hasil kerja memenuhi 3 kriteria dengan sangat baik.	5	
	Jika hasil kerja memenuhi 3 kriteria dengan baik.	4	
	Jika hasil kerja memenuhi 2 kriteria dengan baik.	3	
	Jika hasil kerja memenuhi 2 kriteria dengan cukup baik.	2	
	Jika hasil kerja memenuhi 1 kriteria dengan baik.	1	

L Kunci Jawaban

Soal Pilihan Ganda

1. E
2. A
3. D
4. C
5. A
6. A
7. C
8. B
9. E
10. D

M Refleksi

Refleksi guru dan peserta didik terdapat dalam panduan umum.

N Sumber Belajar Utama

Kemendikbudristek. 2023. *Dasar-Dasar Pemasaran Kelas X untuk SMK*. Jakarta: Kemendikbudristek.

Glosarium

affiliate marketing	:	suatu cara memasarkan produk dengan menggunakan afiliator/*influencer* yang sudah berhasil mempromosikan produk suatu perusahaan
e-commerce	:	pemasaran elektronik
conten creator	:	pencipta konten
digital marketing	:	pemasaran digital
discovery learning	:	pembelajaran penemuan
drop shipping	:	cara memenuhi orderan, dan tidak harus memiliki stok produk yang akan dijual
drop servecing	:	cara penjualan produk berwujud pelayanan, pada saat pelaksanaan dikerjakan oleh pihak lain
hard skill	:	kecakapan yang bisa dipelajari lewat pendidikan dan latihan
internet of things	:	konsep internet yang diperluas ke perangkat fisik yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari
job profile	:	profil pekerjaan atau profesi
learning loss	:	krisis belajar
marketing agency	:	salah satu jenis usaha di bidang jasa yang dapat membantu di bidang membuat susunan strategi pemasaran.
market place	:	tempat yang menjual berbagai produk dan terdiri dari berbagai toko serta penjual. Menjual barang melalui e-commerce membuat kamu lebih mandiri karena perlu menyediakan website, mengelola pemasaran di media sosial, serta berhubungan langsung dengan konsumen
merchandiser	:	seseorang yang mengatur tata letak produk agar menarik untuk dibeli oleh pelanggan di toko. Selain itu, seorang merchandiser juga harus memastikan produk tiba tepat waktu dan bekerja dengan tim *purchasing* atau sales untuk memperkirakan, merencanakan, dan mengawasi stok barang.
omnichannel	:	multi saluran

product market fit	:	*target pasar*
project based learning	:	pembelajaran berbasis proyek
public relation	:	hubungan masyarakat
ritel	:	menjual eceran
sales executive	:	sales eksekutif
self awareness	:	kesadaran diri
sem	:	cara pemasaran untuk menjangkau semua konsumen lewat hasil mesin pencarian dengan tuuan bisnis.
seo	:	usaha mengoptimalkan bagian-bagian teknis pada website yang cocok dengan parameter pada mesin pencarian
soft skill	:	kecakapam dalam berkomunikasi, kepribadian seseorang, intelegensi sosial yang ada pada seseorang serta kecakapan adaptasi baik di kehidupan dan dunia kerja
teaching factory	:	pengajaran berbasis pabrik

Daftar Pustaka

Refensi Buku:

Badan Standar, Kurikulum, Dan Asesmen Pendidikan Kemendikbudristek RI, 2022. *Panduan Pembelajaran Dan Asesmen Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, Dan Menengah*. Jakarta: Kemendikbudristek RI.

_____. 2022. *Dimensi, Elemen, dan Subelemen Profil Pelajar Pancasila pada Kurikulum Merdeka*. Jakarta: Kemendikbudristek RI.

Duludu, Ummysalam A.T.A.. 2017. *Buku Ajar, Kurikulum Bahan, dan Media Pembelajaran PLS*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.

Hosnan. 2014. *Pendekatan Saintifik dan Kontekstual dalam Pembelajaran Abad 21*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Julia, dkk. 2021. *Pengembangan Media Pembelajaran Musik Berbasis Digital untuk Sekolah Dasar*. Sumedang: CV Caraka Kathulistiwa.

Kemendikbud. 2014. *Permendikbud No.103 Tahun 2014. Pembelajaran pada Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah*. Jakarta: Kemendikbud.

_____. 2022. *Salinan Lampiran II Keputusan Kepala Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan Nomor 008/KR/2022 Tentang Capaian Pembelajaran pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Jenjang Pendidikan Menengah pada Kurikulum Merdeka*. Jakarta: Kemdikbud.

Kunandar, Dr. 2014. *Penilaian Autentik (Penilaian Hasil Belajar Peserta didik Berdasarkan Kurikulum 2013): Suatu Pendekatan Praktis Disertai dengan Contoh*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Mahtumi, Ibnu dkk. 2019. *Pembelajaran Berbasis Projek (Project Based Learning)*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.

Prayitno. 2008. *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Rineke Cipta.

Putrayasa, I Gusti Ngurah Ketut. 2016. *Menulis Makalah, Rangkuman, dan Buku serta Membaca untuk Menulis Akademik, Diktat.* Bali: Universitas Udayana Fakultas Sastra dan Budaya Jurusan Sastra Indonesia.

Sasinggala, Metilistina. 2012. *Pembelajaran untuk Daerah Kepulauan*. Yogyakarta: Absolute Media.

Sutikno, Sobry. 2021. *Strategi Pembelajaran*. Indramayu: Adanu Abimata

Sugihartono, dkk. 2012. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.

Sukiman. 2012. *Pengembangan Sistem Evaluasi*. Yogyakarta: Insan Madani.

Referensi Internet:

https://www.flickr.com/photos/ikhlasulamal/7821693896

http://arifshine.blogspot.com/2012/01/pasar-modern-vs-pasar-tradisional.html

https://bobo.grid.id/read/081955333/eskalator-disebut-tangga-berjalan-bolehkah-tetap-menggunakannya-ketika-eskalator-berhenti-berfungsi

http://videotron.id/unik-menarik-bentuk-videotron/

https://www.directbannerprinting.com/wp-content/uploads/2018/04/rollup-768x768.jpg

https://pxhere.com/id/photo/513182

https://gabancomel.blogspot.com/2017/01/foto-kemusnahan-selepas-gempa-bumi-di.html

https://guardall.co.id/harga-pintu-darurat-tahan-api/

http://permatahati-mataram.blogspot.com/2013/04/ruang-kelas-2.html#.Y3827HZBy3A

https://pxhere.com/id/photo/831623

https://id.depositphotos.com/portfolio-7303196.html?content=photo

http://muhsyamsularifin.blogs.uny.ac.id/wp-content/uploads/sites/1979/2015/12/PENGEMBANGAN-MATERI-PEMBELAJARAN.pdf

Indeks

A

akhlak 5, 6

apersepsi 42, 60, 106, 161, 190, 238

asesmen diagnostik 27, 29, 45, 54, 63, 64, 109, 122, 161, 239

asesmen formatif 29

B

bergotong royong 8, 44, 47, 55, 63, 66, 77, 108, 112, 123, 132, 161

berkomunikasi dengan pelanggan 14, 16, 20

bernalar kritis 11, 44, 47, 55, 63, 66, 77, 108, 112, 123, 132, 161

C

capaian pembelajaran 15, 44, 54, 62, 65, 84, 107, 108, 110, 122, 131, 161, 162, 256

D

evaluasi 10, 12, 27, 33, 171, 235, 263, 275

J

job profile 3, 15, 16, 23, 38

K

kata kunci 35

kebhinekaan global 6

kepuasan pelanggan 14, 16, 22

konsumen akhir 2

kreatif 12, 44, 47, 55, 63, 66, 77, 108, 112, 123, 132, 161

M

mandiri 10, 44, 47, 55, 63, 66, 77, 108, 112, 123, 132, 161

materi 35, 43, 47, 61, 62, 66, 107, 108, 112, 133, 160, 163, 193, 219, 233, 238, 239, 241, 251

model pembelajaran 25

P

pelayanan penjualan 3, 14, 16, 18, 21, 22, 37, 160, 161, 162, 163, 165, 181, 182, 217

pemasaran 2, 3, 13, 15, 16, 20, 23, 35, 36, 38, 43, 54, 58, 62, 70, 71, 79, 80, 108, 110, 112, 122, 126, 128, 188, 214, 219, 236, 238, 261

pemasaran barang dan jasa 14, 107, 160

pengayaan 53, 75, 121, 183, 208, 229

perilaku konsumen 14, 16, 19

perkembangan pemasaran 3, 14, 16, 19, 44, 61, 62, 108, 131

pertanyaan pemantik 239

peta konsep 130, 190, 238

produsen 102

profil peserta didik pancasila 4

proses bisnis 13, 15, 19, 47

R

rangkuman 31, 49, 50, 51, 52, 69, 91, 116

refleksi v, vi, vii, viii, ix, 7, 12, 34, 58, 80, 104, 128, 136, 141, 146, 151, 158, 165, 171, 177, 182, 188, 198, 200, 202, 204, 206, 214, 236, 243, 261

T

target pasar 14, 16, 20, 36, 107, 108, 111, 112

tujuan pembelajaran v, xi, xii, 10, 17, 19, 30, 31, 32, 35, 44, 46, 53, 54, 62, 65, 76, 83, 84, 87, 98, 107, 108, 111, 122, 131, 132, 133, 161, 162, 192, 218, 240

Profil Pelaku Perbukuan

Penulis 1

Nama Lengkap : Nunuk Budi Kartiningsih, M.Pd.
Email : nunukkartiningsih04@gmail.com
Instansi : SMK Negeri 1 Purwodadi
Alamat Instansi : Jl. P. Diponegoro No. 24 Purwodadi, Grobogan, Jawa Tengah
Bidang Keahlian : Kewirausahaan

Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir)

1. Guru Kewirausahaan di SMK Negeri 1 Purwodadi dari Tahun 2006 sampai sekarang
2. Ketua MGMP Kewirausahaan Kabupaten Grobogan dari tahun 2009 sampai sekarang
3. Ketua Pengurus Usaha Mandiri Kawan Mart SMK Negeri 1 Purwodadi dari tahun 2015 sampai sekarang
4. Owner Toko Pelangi dan Pelangi Gorden Tlogotirto, Gabus, Grobogan dari tahun 2009 sampai sekarang

Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar

1. Universitas Sebelas Maret Surakarta, Magister Pendidikan Ekonomi (2014-2016)
2. Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, Pendidikan Ekonomi (1993-1998)

Judul Buku dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir)

1. Buku Panduan Praktik Prakarya dan Kewirausahaan: Edisi Kerajinan Bahan Lunak. Surakarta: Hadila (2015).
2. Antologi Puisi: Love is Wonderfull. Salatiga: Embrio Kita (2022).

Judul Penelitian dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir)

1. "Penerapan Model Pembelajara Inquiry Based Learning pada Mata Pelajaran Produk Kreatif dan Kewirausahaan Materi Peluang Usaha untuk Meningkatkan Kreativitas dan Hasil Belajar Peserta didik XI Tata Busana 2 SMK Negeri 1 Purwodadi Semester Ganjil Tahun Pelajaran 2019/2020" dalam Dwijaloka Jurnal Pendidikan Dasar dan Menengah, 2022.
2. "Rusa Strategi Pembimbingan Ekstra Floristry Untuk Meningkatkan Keterampilan Merangkai Bunga Siswa Smk Negeri 1 Purwodadi, Tahun 2022

Penulis 2

Nama Lengkap : Aris Purwantinah, S.Pd.
Email : arispurwantinah@gmail.com
Instansi : SMK Negeri 1 Bantul
Bidang Keahlian : Pemasaran

Riwayat Pekerjaan

SMK Negeri 1 Bantul (Guru) Tahun 1994 s.d sekarang

Riwayat Pendidikan

IKIP Negeri Yogyakarta (UNY), Tingkat Perguruan Tinggi, jurusan Akuntansi, lulus Tahun 1993

Judul Buku dan Tahun Terbit (10 tahun Terakhir)

1. Pengelolaan Bisnis Ritel untuk SMK/MAK Kelas XII, Jakarta, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019.
2. Pengelolaan Bisnis Ritel untuk SMK/MAK Kelas XI, Jakarta, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019.
3. Marketing untuk SMK/MAK Kelas X Semester Ganjil, Malang, PT Latif Kitto Mahesa, 2021
4. Marketing untuk SMK/MAK Kelas X Semester Genap, Malang, PT Latif Kitto Mahesa, 2021

Judul Penelian dan Tahun Terbit (10 tahun terakhir)

1. Peningkatan Melakukan SOP Konfirmasi Keputusan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Demonstrasi pada Peserta Didik Kelas XII Pemasaran 1 SMK Negeri 1 Bantul Tahun Ajaran 2017/2018 dimuat dalam Jurnal Ilmu Manajemen (Program Studi Manajemen FE UNY Vol. 16 No. 1) Tahun 2019.
2. Peningkatan Kemampuan Melakukan Langkah-Langkah Stock Opname Menggunakan Metode Demonstrasi pada Peserta Didik Kelas XII Pemasaran 3 SMK Negeri 1 Bantul Tahun Ajaran 2018/2019 dimuat dalam Jurnal Ide Guru (Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olah Raga DIY Vol. 5 , No. 2) Tahun 2020

Penelaah 1

Nama Lengkap : Dr. Lili Adi Wibowo, S.Sos.,S.Pd., MM
Email : liliadiwibowo@upi.edu
Instansi : Universitas Pendidikan Indonesia
Alamat Instansi : Jl. Dr. Setiabudhi No 229
Bandung 40154
Bidang Keahlian : Manajemen Pemasaran dan Manajemen Strategik

Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir)

1. Program Studi Pendidikan Bisnis/Manajemen Bisnis FPEB UPI, Ketua Program Studi, Tahun 2011-2016
2. Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis (FPEB) Universitas Pendidikan Indonesia,, Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan 2016-2021
3. Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis (FPEB) Universitas Pendidikan Indonesia,, Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan 2021-Sekarang

Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar

1. Sekolah Tinggi Kesejahteraan Spsial (STKS) Bandung. Lulus Tahun 1992
2. Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP) Bandung, Lulus tahun 1993
3. Magister Manajemen, Universitas Padjadjaran. Lulus tahun 2002
4. Doktor Ilmu Manajemen Bisnis Universitas Padjadjaran. Lulus tahun 2009

Judul Buku dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir)

1. Manajemen Komunikasi dan Pemasaran, Bandung, ALFABETA, 2017
2. [DIGITAL BRANDING: A Complete Set and Ways for Brand to Compete in Digital World, Bandung, UPI Press. 2021

Judul Penelitian dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir)

1. Using Of Thesaurus In Query Expansion On Information Retrieval As Value Creation Strategy Through Big Data Analytics Graha Noviana, Agus Rahayu, Ratih Hurriyati, Lili Adi Wibowo, Erwin Yulianto, Rizky Jumansyah. Journal of Engineering Science and Technology 18 (1), 534-553. 2023
2. Pengaruh Pendidikan Kewirausahaan dan Orientasi Kewirausahaan Terhadap Intensi Berwirausaha: (Studi Survei pada Siswa Kelas XII SMA Negeri 27 Garut). Wida Mardiah, Tjutju Yuniarsih, Lili Adi Wibowo. Oikos: Jurnal Ekonomi dan Pendidikan Ekonomi 7 (1), 153-163. 2023

3. Is intellectual capital related to telecommunications industry financial performance during COVID-19?. Afdol Muftiasa, Lili Adi Wibowo, Agus RahayuInternational Journal of Learning and Intellectual Capital 20 (1), 29-46. 2023
4. Coopetition Strategy in Property Business–A Case Study on Corporations of Regional Real Estate Association. Katharina Priyatiningsih, Agus Rahayu, Disman Disman, Lili Adi Wibowo. International Journal of Entrepreneurship, Business and Creative Economy. 2023
5. E-Trust in E-Commerce: A Systematic Literature Review. A Yusuf, V Gaffar, R Hurriyati, LA Wibowo. 3rd Borobudur International Symposium on Humanities and Social Science 2021
6. Subjective Perspectives for Winning Competition Through Porter's Five Competitive Forces In Industry Plus The Legal Competitive Powers. Nugraha Pranadita, Wandy Zulkarnaen, Agus Rahayu, Lili Adi Wibowo. International Journal of Asia Pasific Collaboration 1 (1), 1-7
7. Increase brand loyalty through brand benefits on domestic products in Indonesia. Puspo Dewi Dirgantari, Sarah Yusary, Lili Adi Wibowo, Yusuf Murtadlo Hidayat, Eddy Soeryanto Soegoto, Mohd Halim Mahphoth, Jefry Aulia Martha. Journal of Eastern European and Central Asian Research (JEECAR) 9 (5), 802-814. 2022
8. The Effect of Product Image and Website Quality on the E-Purchase Decision through Website Experience. Hernandi Sujono, Ratih Hurriyati, Lili Adi Wibowo, Heny Hendrayat. Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal). 2022
9. Does Nostalgic Emotion Affect The Memorable Tourism Experience? Rahyuniati Setiawan, Ratih Hurriyati, Lili Adi Wibowo, Vanessa Gaffar. 6th Global Conference on Business, Management, and Entrepreneurship (GCBME 2021)
10. Collaborative Strategy in Small and Medium Industries. Cucu Wahyudin, Agus Rahayu, Lili Adi Wibowo, Heny Hendrayati. 6th Global Conference on Business, Management, and Entrepreneurship (GCBME 2021)

Penelaah 2

Nama Lengkap	:	Prof. Usep Suhud, Ph.D.
Email	:	usuhud@unj.ac.id
Instansi	:	Universitas Negeri Jakarta
Alamat Instansi	:	Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Bidang Keahlian	:	Pemasaran

Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir)

1. Universitas Negeri Jakarta, Fakultas Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Wakil Dekan Bidang Akademik. 2019-2024.
2. Universitas Negeri Jakarta, Pascasarjana. Ketua Gugus Penelitian, Pengabdian kepada Masyarakat, dan Publikasi. 2017-2019.
3. Universitas Negeri Jakarta, Tim Ahli Kantor Wakil Rektor Bidang Akademik. 2014-2016.
4. Universitas Negeri Jakarta, Fakultas Ekonomi. Ketua Program Pengembangan Manajemen dan Bisnis. 2014.

Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar

1. Edith Cowan University. S3 Pemasaran. 2013].
2. Universitas Indonesia. S2 Manajemen Komunikasi, Konsentrasi Komunikasi Pemasaran. 2002.
3. Univeristas Negeri Jakarta. S1 Pendidikan Bisnis, Konsentrasi Pemasaran. 1994.

Judul Penelitian dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir)

Pariwisata

1. (2023) Suhud, Usep, Dewi, M. A., & Allan, M. Revisiting royal tourism: Tourists' intention to revisit the Yogyakarta palace in Indonesia. Academica Turistica, 16(1).
2. (2022) Suhud, Usep, Allan, M., & Gaffar, V. Antecedents of tourists' intentions to visit in the context of coffee tourism. Journal of Environmental Management & Tourism, 13(2), 324–337.
3. (2022) Suhud, Usep, Allan, M., & Rahayu, S. M. Attitudes Towards Selfie-taking While Wearing Local Traditional Dress. Tourism Culture & Communication, 22(4), 369–385.

Adopsi Teknologi

1. (2023) Suhud, U, Allan, M., Prihandono, D., & Monoarfa, T. We are cyborgs: The role of narcissism and self-esteem to become social media and tourism addicts. International Journal of Data and Network Science, 7(1), 73–82.
2. (2020) Suhud, U., Budak, T., & Benk, S. Antecedents of e-money adoption intention among Indonesian and Turkish consumers. *Management Science Letters*, *10*, 1-8. Retrieved from http://www.growingscience.com/msl/msl_2019_271.pdf

Boikot Konsumen

1. (2021) Suhud, U., & Allan, M. The impact of animosity, brand image, consumer boycott, and product judgment on made-in-China covid-19 vaccination intention. *Health Marketing Quarterly*, *38*(2021), 1–18. https://doi.org/10.1080/07359683.2021.1987010.
2. (2020) Suhud, U. Marketing communication and its impact on purchase willingness and unwillingness: A case of a boycotted bread brand. *3rd Global Conference On Business, Management, and Entrepreneurship (GCBME 2018)*, 21–27. Atlantis Press.
3. (2019) Suhud, U., Tarma, T., Maulida, E., Wibowo, S. F., & Ambarwati, M. (2019). (Un)Willingness of Indonesian consumers to purchase Indonesian traditional textile made in China: The role of animosity and ethnocentrism. *34th IBIMA Conference*. Retrieved from https://ibima.org/accepted-paper/unwillingness-of-indonesian-consumers-to-purchase-indonesian-traditional-textile-made-in-china-the-role-of-animosity-and-ethnocentrism/

Kewirausahaan

1. Gaffar, V., Koeswandi, T., & Suhud, U. (2022). Has the Covid-19 pandemic accelerated the digital transformation of micro, samll, and medium-sized enterprises in Indonesia? Teorija in Praksa, 59(3).
2. (2022) Suhud, U., Purnamasari, L., & Allan, M. (2022). Online Behaviour of Micro and Small Size Entrepreneurs: Testing the Attention-Interest-Search-Action-Share (AISAS) Model. Studies of Applied Economics, 40(2).
3. (2019) Wibowo, S. F., Suhud, U., & Wibowo, A. Competing extended TPB models in predicting entrepreneurial intention: What is the role of motivation. *Academy of Entrepreneurship Journal*, *25*(1), 1-12.

Topik Lain

1. (2022) Suhud, Usep, Allan, M., Rahayu, S., & Prihandono, D. (2022). When brand image, perceived price, and perceived quality interplay in predicting purchase intention: Developing a rhombus model. Academic Journal of Interdisciplinary Studies, 11(1), 232.

Ilustrator

Nama Lengkap : Andini Aulia Shakina
Email : andiniaulia513@gmail.com
Instansi : Universitas Pendidikan Indonesia
Alamat Instansi : Jl. Dr. Setiabudi No.229, Isola, Kec. Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40154
Bidang Keahlian : Ilustrasi

Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir):

1. Clean-up and Colorist Artist di Kolam susu studio
2. Freelance Illustrator
3. Intern Illustrator di Kemendikbudristek

Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar:

1. SMK N 7 Jakarta (2015-2018)
2. Universitas Pendidiakan Indonesia (2019-2023)

Judul Buku dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir):

1. Tidak ada

Editor

Nama lengkap : Kinkin Suartini, M.Pd.
Email : karyakinkin@gmail.com
Instansi : UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
Alamat Instansi : Jl. Ir. H. Juanda No.95 Ciputat Tangerang Selatan Banten
Bidang Keahlian : Pendidikan Fisika

Riwayat Pekerjaan (10 Tahun Terakhir):

1. Dosen Pendidikan Fisika UIN Syarif Hidayatullah Jakarta (2006 sampai sekarang)
2. Penulis lepas buku pendidikan, biografi, bisnis (2007 sampai sekarang)
3. Penyunting lepas buku pendidikan, biografi, bisnis (2014 sampai sekarang)
4. Asesor di LSP Penulis dan Editor Profesional (2018 sampai sekarang)

Riwayat Pendidikan Tinggi dan Tahun Belajar:

1. S1 Pendidikan Fisika, UNS Surakarta, Lulus 2002
2. S2 Pendidikan Fisika, UPI Bandung, Lulus 2006
3. S3 Penelitian dan Evaluasi Pendidikan, UNJ, Masuk 2022

Judul Buku dan Tahun Terbit (10 tahun terakhir):

1. Fighting Story: Ikhsan K. Suhartono (Kinzamedia), 2021
2. Menjadi Couplepreneur Tangguh Ala Master Apotek (Kinzamedia), 2021
3. Master Marketing (Kinzamedia), 2021

Judul Penelitian dan Tahun Terbit (10 tahun terakhir):

1. Deskripsi Kemampuan Mahasiswa Prodi Tadris Fisika dalam Menyelesaikan Soal High Order-Thinking Berdasarkan Taksonomi Bloom Revisi (2019)
2. Desain Model Islamic Physics Learning Berorientasi Kebiasaan Berpikir Fisikawan Muslim untuk Siswa Madrasah Berbasis Pesantren di Indonesia (2020)

Buku yang Pernah ditelaah, direviu, dibuat ilustrasi dan/atau dinilai (10 tahun terakhir):

1. Buku teks fisika kelas X Kurikulum 2013 (2019)

Buku yang Pernah Disunting:

1. Memancing Mikroba dari Sampah (Kinzamedia), 2020
2. Fisika Cambridge Kelas XI (Pusbuk), 2021
3. Fisika Kelas XII (Pusbuk), 2021

Desainer

Nama Lengkap : Imee Amiatun
Email : imeealma@gmail.com
Bidang Keahlian : Layout/Setting

Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir):

1. Freelance layout (2018 s/d sekarang)
2. Layouter PT Sarana Panca Karya Nusa (2004-2009, 2015)
3. Layouter PT Grafindo Media Pratama (2017, 2019)

Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar:

Manajemen Informatika - D3 “STMIK AMIKBANDUNG” (2003)

Judul Buku yang Pernah Dilayout dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir):

1. Buku Siswa dan Buku Guru Bahasa Inggris: English for Change Kelas XI, Pusbuk BSKAP Kemdikbudristek (2022)
2. Buku Siswa Bahasa Inggris: Work in Progress Kelas X, Pusbuk BSKAP Kemdikbudristek (2022)
2. Buku Panduan Guru Matematika Kelas XII, Pusbuk BSKAP Kemdikbudristek (2021)
3. Buku Siswa dan Buku Guru Kimia Kelas XII (lisensi), Pusbuk BSKAP Kemdikbudristek (2021)
4. Buku Panduan Guru Matematika Kelas IV, Pusbuk BSKAP Kemdikbudristek (2020)
5. Kumpulan Soal dan Pembahasan UN Fisika SMA, PT Bhuana Ilmu Populer (2021)
6. Mengenal Manfaat Sukun, Manggis, dan Sirsak, PT Bhuana Ilmu Populer (2021)
7. Buku Teks Bahasa Arab Kelas I-IV SD, PT Grafindo Media Pratama (2019)
8. Buku Teks IPS Kelas VII & IX, As-Syifa Learning Center (2019)
9. Ringkasan Materi dan Latihan Soal Matematika Kelas IX SMP/MTs, Bhuana Ilmu Populer (2019)