

PENGEMBANGAN KEPRIBADIAN

PERSONALITY DEVELOPMENT



Editor :
HERNAINI
LAILA ULSI QODRIANI



**BUKU
PENGEMBANGAN
KEPRIBADIAN**

PENYUSUN

HJ. TIEN YULIANTI. S.Pd., M.Pd.

YUNITA MAYA PUTRI. S.S., S.H., M.H.

MUHAMMAD FITHRATULLAH. S.S. M.A.

UNIVERSITAS TEKNOKRAT INDONESIA

DISIPLIN – BERKUALITAS – KREATIF - INOVATIF

BUKU AJAR APLIKASI KOMPUTER

Pelindung:

Hj. Hernaini, S.S., M.Pd.

Pengarah:

Dr. HM. Nasrullah Yusuf, SE., MBA.

Dr. H. Mahathir Muhammad, SE., MM.

Penyusun:

Hj. Tien Yulianti. S.Pd., M.Pd.

Yunita Maya Putri. S.S., S.H., M.H.

Muhammad Fithratullah. S.S. M.A

Editor:

Hj. Hernaini, S.S., M.Pd.

Dr. Laila Ulsi Qodriani. S.S. M.A.

Cetakan Pertama, Oktober 2024

Printed in Bandar Lampung, Lampung, Indonesia

Copyright © Universitas Teknokrat Indonesia, 2024

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apa pun, baik secara elektronik maupun mekanik, termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan menggunakan sistem penyimpanan lainnya, tanpa izin tertulis dari penerbit.

PENERBIT:



UNIVERSITAS TEKNOKRAT INDONESIA
Kampusnya Sang Juara

Jl. Zainal Abidin Pagaralam 9-11 Labuhan ratu, Bandar Lampung
Kode pos 35142 Telp. (0721) 702022, (0721) 784945
Website: www.teknokrat.ac.id

PRAKATA

Pengembangan kepribadian adalah investasi jangka panjang yang tak ternilai harganya. Dengan memahami diri sendiri dan potensi yang dimiliki, kita dapat hidup lebih bahagia, produktif, dan bermakna. Dalam dunia yang terus berubah, kemampuan untuk beradaptasi dan tumbuh menjadi semakin penting. Pengembangan kepribadian adalah kunci untuk menghadapi tantangan hidup dengan lebih baik. Setiap individu memiliki potensi yang tak terbatas. Pengembangan kepribadian membantu kita untuk menggali dan mengembangkan potensi tersebut, sehingga kita dapat mencapai tujuan hidup yang lebih tinggi.

Buku ajar ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang konsep-konsep dasar pengembangan kepribadian, serta memberikan panduan praktis untuk menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari. Tujuan utama buku ini adalah untuk membekali pembaca dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk membangun karakter yang kuat, meningkatkan kualitas hubungan interpersonal, dan mencapai kesuksesan dalam berbagai aspek kehidupan. Buku ini dirancang untuk menjadi teman setia bagi pembaca dalam perjalanan pengembangan diri. Melalui berbagai aktivitas dan latihan, pembaca diajak untuk merefleksikan diri, menetapkan tujuan, dan mengembangkan rencana aksi untuk mencapai tujuan tersebut.

Buku ajar ini dirancang khusus untuk membantu mahasiswa memahami konsep-konsep dasar pengembangan kepribadian dan menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari. Materi yang disajikan mencakup berbagai aspek, mulai dari pemahaman diri, manajemen emosi, pengembangan keterampilan sosial, hingga pencapaian tujuan hidup. Buku ajar ini menawarkan pendekatan yang lebih holistik dan integratif. Pembaca diajak untuk aktif berpartisipasi dalam berbagai aktivitas belajar, seperti refleksi diri, diskusi kelompok, dan proyek individu. Dengan demikian, pembelajaran menjadi lebih bermakna dan menyenangkan. Tujuan akhir dari buku ini adalah untuk membekali pembaca dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menjadi individu yang lebih baik dan sukses.

Semoga buku ini dapat menjadi teman setia bagi pembaca dalam perjalanan pengembangan diri mereka. Harapan saya, buku ini dapat menginspirasi dan memotivasi pembaca untuk terus belajar dan tumbuh. Kami berharap buku ini dapat memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan dan pengembangan diri. Semoga buku ini dapat membantu banyak orang untuk mencapai potensi maksimal mereka. Dengan sepenuh hati, kami berharap buku ini dapat menjadi sumber inspirasi bagi generasi muda untuk terus berinovasi dan berkontribusi bagi masyarakat.

Bandar Lampung, Oktober 2024

Tim Penyusun

Kontrak Perkuliahan

No	Topik Pertemuan	Durasi
1	<i>Introduction to Personality Development, Professional Image Outer Beauty, First Impression, Self - Image, Hyginitiy, Beauty Class, Visual Poise Visual Poise Practice (Praktik Wiraga)</i>	3 Pertemuan
2	<i>Ethics and Etiquette Business Ethics and Etiquette</i>	2 Pertemuan
3	<i>Self-Development Personal Development Process, Personality Analysis, Personal SWOT, Self-Concept, Personal Quality Development</i>	2 Pertemuan
4	Beauty Class/Handsome Class	1 Pertemuan
5	<i>Character Building Character Building Process, Leadership, Self-Motivation, Self-Management, Management Stress</i>	2 Pertemuan
6	<i>Effective Communication Communication Process, Effective Speaking, Speaking Quality Enhancement Practice</i>	2 Pertemuan
7	<i>Public Speaking Public Speaking Strategy, Public Speaking Technique Practice</i>	2 Pertemuan
8	<i>Motivasi Diri</i>	2 Pertemuan
9	<i>Pelayanan Pria Excelent Service</i>	2 Pertemuan
10	<i>Ujian Akhir Semester</i>	1 Pertemuan

Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN	i - ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	v - vii
BAB I – CITRA PROFESIONAL	1 – 12
Tujuan Pembelajaran	1
Citra Diri	3
Penampilan Fisik	4
Sifat	4
Pekerjaan	5
Status Sosial	5
Unsur Citra	5
Membangun Kesan Pertama	6
Perlengkapan penampilan	7
Contoh Pakaian	8
Sepatu	9
Tas	9
Aksesoris	11
Soal dan Tugas	11
BAB II – PERAWATAN DIRI	13 - 28
Tujuan Pembelajaran	13
Personal Hygiene	14
Perawatan Luar	15
Penyebab Kulit Tidak Sehat	17
Bagaimana Cara Merawat Kulit	18
Perawatan Rambut	19
Jenis – Jenis Rambut	19
Penyebab Rambut Rusak	20
Bagaimana Cara Merawat Rambut	21
Perawatan Mulut	21
Penyebab Bau Mulut	21
Bagaimana Cara Merawat Mulut	22
Masalah Pada kaki	22
Personal Health	24
Perawatan Dari Dalam	27
Soal dan Tugas	28
BAB III – TATA RIAS DAN TATA BUSANA	29 - 38
Tujuan Pembelajaran	29
Produk Tata Rias Dasar	30
Make Over	34
Soal dan Tugas	38

Daftar Isi

BAB IV – WIRAGA	39 - 43
Tujuan Pembelajaran	39
Berjalan	40
Etiket	40
Duduk	41
Berdiri	42
Berjabat Tangan	42
Etiket	42
Soal dan Tugas	43
BAB V – TATA KRAMA PERGAULAN BISNIS	44 - 57
Tujuan Pembelajaran	44
Pengertian Etika dan Etiket	45
Manfaat Menerapkan Etika dan Etiket	46
Perbedaan Etika dan Etiket	47
Dasar – Dasar Tata Krama Pergaulan	48
Etika dalam Kegiatan	49
Tata cara Perkenalan	51
Aturan Umum Prilaku	53
Hal yang harus diperhatikan pada saat berkomunikasi	55
Hal yang harus diperhatikan pada saat mengadakan pertemuan/jamuan....	55
Soal dan Tugas	57
BAB VI – PENGEMBANGAN KARAKTER	58 - 81
Tujuan Pembelajaran	58
Manfaat Pengembangan Karakter	59
Pengertian Karakter	60
Proses pengembangan karakter	60
Jenis – Jenis Kepribadian	61
Analisis Kepribadian	63
Teori Johary Window	65
Faktor Pendukung Pengembangan Diri	67
Proses Pengembangan Diri	69
Pengembangan Sikap	71
Pengembangan Karakter dengan Analisis SWOT	74
Faktor Pendukung Pengembangan Karakter	75
Soal dan Tugas	81
BAB VII – KOMUNIKASI EFEKTIF	82 - 96
Tujuan Pembelajaran	82
Pengertian Komunikasi Efektif	83
Pentingnya Komunikasi dalam Bisnis	84
Komponen Komunikasi	86
Klasifikasi Komunikasi	88
Faktor – Faktor Komunikasi	89
Hambatan Komunikasi	89
Proses Komunikasi	91

Daftar Isi

Lambang Komunikasi	92
Media Komunikasi	94
Diagram Media Komunikasi	95
Soal dan Tugas	96
BAB VIII – BERBICARA DIDEPAN UMUM	97 – 109
Tujuan Pembelajaran	97
Pengertian Didepan Umum	98
Kenapa Belajar Public Speaking?	99
Dasar _ Dasar Public Speaking	100
Perencanaan dan Penataan	102
Mind Mapping	103
Menentukan Bahasa yang digunakan	104
Teks Vs Kartu Petunjuk	104
Bagaimana Memulainya	105
Bagaimana Melanjutkannya	106
Bagaimana menyelesaikannya	107
Hal – Hal Yang Perlu Diperhatikan dalam Menutup	107
Berikan Sentuan Akhir Pada Pidato Anda	107
Soal dan Tugas	109
BAB XI – MOTIVASI DIRI	110 - 116
Tujuan Pembelajaran	110
Self Motivation	111
Tujuan Motivasi	111
Teori Motivasi	112
Macam – Macam Motivasi	113
Motivasi Dunia Kerja	114
Soal dan Tugas	116
BAB X PELAYANAN PRIMA	117 - 123
Tujuan Pembelajaran	117
Pelayanan Prima.....	118
Macam- Macam Motivasi	119
Prinsip – Prinsip Pelayanan Prima	119
Tahapan dalam Melayani Keluhan Pelanggan	122
Soal dan Tugas	123
Daftar Pustaka	124 – 125

BAB 1

CITRA PROFESIONAL *Professional Image*



Tujuan Pembelajaran

- Mendefinisikan citra profesional
- Menyebutkan unsur-unsur yang mempengaruhi citra diri
- Mendefinisikan kesan pertama
- Teknik membangun kesan pertama

Tampil secara profesional merupakan suatu kebutuhan yang tak terhindarkan di tengah-tengah berbagai perubahan cepat yang menyertai era milenium ketiga. Era ini seringkali dijadikan slogan, sementara sikap profesional yang nyata dalam menjalani profesi masih kurang diperhatikan.



Profesionalisme mengacu pada komitmen, bukan hanya kemampuan untuk menyelesaikan tugas, tetapi kepedulian yang dalam terhadap profesinya. Meskipun seseorang memiliki kecerdasan atau kemampuan yang tinggi, mereka belum dapat dianggap profesional sampai mereka secara konsisten dan handal menunjukkan karakteristik yang dimiliki oleh seorang profesional.

Profesionalisme adalah suatu dedikasi terhadap pekerjaan yang ditekuni dengan keahlian dan penuh tanggung jawab disertai jaminan mengenai apa yang dikerjakannya dalam memuaskan pelanggan (Yusuf, 1999).

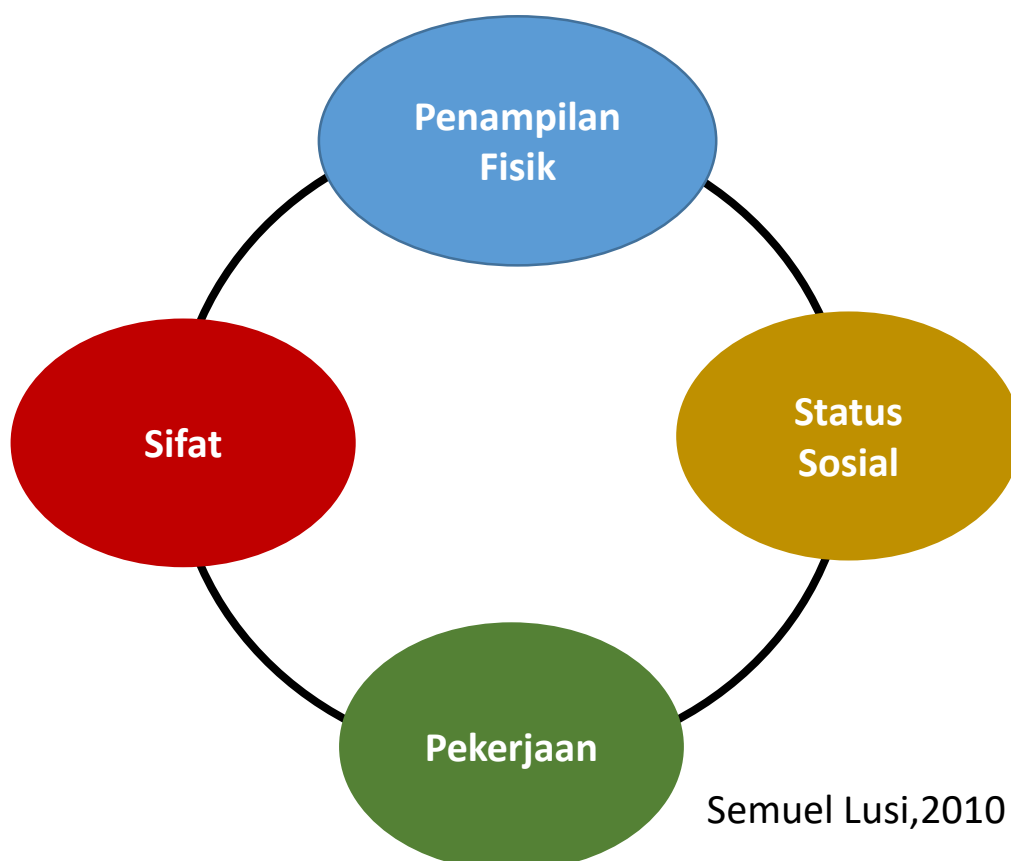
Untuk mencapai hal itu, anda harus belajar mengenal diri sendiri. Hal ini perlu dilakukan untuk mengetahui kekuatan pribadi anda, yang bisa berupa pengetahuan, keterampilan, atau kemampuan fisik. Kekuatan pribadi inilah yang akan mendefinisikan diri anda.

Anda mungkin telah memproyeksikan kepada dunia suatu "citra" yang kuat dan positif, yang mengatakan, "Saya tampak hebat; saya merasa hebat; dan saya penuh dengan kepercayaan diri!" Tampak bahwa setiap orang yang anda temui menangkap pesan itu dan merespons dengan cara yang menyenangkan. Sebaliknya, seseorang dengan potensi yang rendah akan menunjukkan citra diri yang tidak stabil, tidak percaya diri, dan tidak meyakinkan.

Citra diri *Selfimage*

Citra diri adalah "kesan tentang diri anda yang dibentuk oleh orang lain ketika mereka melihat anda". Sebenarnya, ketika kita berbicara tentang citra diri, kita juga perlu memahami bagaimana kita tampil dalam keadaan yang dapat diterima oleh orang lain. Dalam arti positif, kita menjual pada individu, organisasi, dll. Faktor fisik hanya akan terlihat saat kita terlihat di depan umum, tetapi ada banyak aspek yang perlu dipertimbangkan, bukan hanya apa yang terlihat secara kasat mata.

Kriteria yang harus diteliti secara mendalam terkait pengenalan diri, dimulai dari tinjauan terhadap penampilan fisik, sifat, pekerjaan, dan status sosial. Lingkaran ini dinamakan "*The JCG's Wheel for Success*". Masing-masing unsur dari keempat kriteria tersebut mempunyai unsur yang saling melengkapi. Hal itu dapat digambarkan sebagai berikut :



Penampilan Fisik

Penampilan seseorang mirip dengan bingkisan yang anda berikan kepada orang lain, termasuk bagaimana dan apa yang ada di dalamnya. Idealnya kemasan dan isinya tidak berbeda. Penampilan fisik merupakan KEMASAN yaitu apa yang terlihat dari luar, yang mencakup; *Posture tubuh*, cara duduk, cara berdiri dan cara berjalan, serta bagaimana cara kita merawat dan bersolek (*grooming*), kondisi kulit, berat badan, busana yang dikenakan dan cara mengenakannya, sepatu yang dipakai serta bagaimana kita melangkah, saat menggunakan sepatu tersebut.

Sifat



Sangat erat kaitannya dengan penampilan fisik, KEMASAN, tersebut, yaitu sifat merupakan ISI dari kemasan tersebut, yaitu diri kita dari dalam (mental, spiritual). Kejujuran, ketulusan, kepedulian, ketekunan dan sifat positif lainnya

Ketulusan yang terpancar melalui senyum, wajah, dan kalimat yang sejalan dengan pikiran, cita-cita, dan nilai hidup terlihat pada mata yang berbicara yang menunjukkan kepedulian dan senyum yang memenuhi seluruh penampilan. Kesabaran saat mendengarkan dengan penuh keyakinan, sikap yang memberikan kenyamanan dan keakraban.

Citra profesional Anda terdiri dari empat perspektif: cara Anda memandang diri sendiri dari dalam, cara Anda memandang diri sendiri dari luar, cara orang lain memandang diri Anda dari luar, dan cara Anda ingin memandang diri sendiri dan dipandang.

- Anda dapat memulai dari dalam diri sendiri dengan mengevaluasi diri anda saat ini dan kesan yang anda berikan; kemudian, visualisasikan apa yang anda harapkan dari diri anda dan menuju tujuan tersebut.
- Anda akan membuat perubahan di luar dengan mengubah apa yang anda lihat dan rasakan di dalam diri anda.
- Cara anda memandang diri sendiri dan cara orang lain memandang anda akan mulai berubah.
- Anda juga dapat memulai dari luar, dengan mengubah hal-hal yang diamati orang tentang diri anda.

- Anda dapat mengubah penampilan anda, warna dan model busana, cara berjalan dan berjabat tangan, potongan rambut, postur tubuh, serta aksesoris "eksternal" lainnya.
- Anda perlu mengubah bagian luar (apa yang orang lain lihat) dapat berdampak pada persipsi anda terhadap diri anda (bagaimana anda memandang diri sendiri).

Pekerjaan

Selain itu, anda dapat mengetahui apakah anda cocok dengan pekerjaan yang diinginkan dengan mempertimbangkan penampilan dan sifat anda. Kesesuaian pekerjaan bukan hanya bergantung pada pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga pada fisik aspek dan sifat pribadi yang memiliki dampak signifikan.

Status Sosial

Rekan kerja, teman-teman, dan keluarga merupakan contoh lingkungan kecil yang mempengaruhi status sosial seseorang. Lingkungan ini juga mencakup lingkungan kerja secara keseluruhan, organisasi, dan masyarakat secara luas.

Proses pengevaluasian diri berdasarkan keempat kriteria tersebut memberikan kontribusi signifikan dalam menentukan seberapa besar kekuatan pribadi yang anda miliki. Selain itu anda perlu memperhatikan apakah citra (image) yang diproyeksikan sudah sesuai dengan status social yang anda inginkan

Unsur Citra



Picture Courtesy:
<http://komuniasik.com/kesan-pertama/>

KESAN PERTAMA (*First Impression*) adalah “kesan yang abadi” yang terbentuk dalam ‘sepuluh detik pertama’ dari suatu pertemuan.

- Dalam waktu yang sepuluh detik tersebut, “Lawan bicara akan menentukan apakah mereka akan menghormati atau mengabaikan anda, berdasarkan yang anda sampaikan melalui bentuk, postur tubuh, wajah, dan kontak mata.

- Kesan pertama terwujud melalui :
 1. Ketika anda berjalan memasuki sebuah ruangan, seseorang akan mengamati anda dengan satu pandangan sekilas, mulai dari bagian atas kepala dan turun hingga kaki Anda dalam inventarisasi visual berbentuk S.
 2. Suatu awal yang baik akan menghasilkan kesan yang baik. Ingatlah bahwa “Kesan pertama tidak dapat terulang untuk kedua kalinya dan akan berkesan lama”.

Seseorang dapat menilai Anda secara visual dari kepala (kepribadian) hingga kaki (karakter) dalam sepuluh detik, dan kemudian memutuskan apakah akan menerima anda atau menghapus anda dari pikirannya. Menurut teori kesan pertama yang abadi ini, yang didasarkan pada banyak penelitian tentang kekuasaan dan pengaruh.

Sebenarnya selain, penglihatan indera lain juga digunakan untuk mengumpulkan informasi untuk penilaian. Jika anda memiliki janji temu bisnis dengan seseorang yang masih asing bagi anda, perhatikan hal berikut:



1. Pertama, orang tersebut akan **melihat** anda, secara menyeluruh, seperti yang baru saja diuraikan, dan membuat keputusan awalnya.
2. Kedua, ia akan **mendengar** suara anda. Bagaimana suara Anda terdengar dan Apa yang anda katakan juga akan memberikan kesan.
3. Ketiga, saat menjabat tangan anda, ia **akan merasakan sentuhan** anda dan percaya diri anda. Jabatan tangan yang kuat sangat penting.
4. Ke empat, pada jarak tertentu, ia mungkin **mencium** bau anda, meskipun tidak adanya aroma lebih disukai, aroma tubuh yang wangi dan wajar jelas dapat memberikan kesan yang baik.
5. Indera kelima adalah perasa. Di banyak Negara, pemberian salam mungkin disertai dengan kecupan, yang serupa dengan jabatan tangan, sehingga lawan bicara anda menilai diri anda dengan kelima inderanya.

Membangun Kesan Pertama

Saat berada di tempat baru, kita pasti ingin menunjukkan kesan yang baik, berikut ada beberapa langkah yang bisa anda terapkan.

1. Menyapa dengan antusias dan semangat: Ucapkan “halo” dengan nada yang menunjukkan betapa senangnya kita bertemu dia.
2. Tersenyumlah: Senyum adalah utusan dari niat baik kita dan mencerahkan kehidupan orang yang melihatnya.
3. Mengingat nama: saat berkenalan ulangi nama orang tersebut, contoh dalam percakapan: “Bu Dina bekerja di bidang apa?”
4. Jadilah pendengar yang baik
5. Doronglah orang lain untuk berbicara tentang diri mereka
6. Bicaralah tentang minat orang lain
7. Buatlah orang lain merasa penting: lakukan ini dengan tulus misalnya dengan memebrikan pujian, contoh: “kalau saja aku punya rambut sebagus kamu”.

Perlengkapan Penampilan

Pakaian

Pakaian yang anda kenakan mencerminkan diri anda, jadi pilihlah pakaian yang sesuai dengan kondisi fisik tanpa menghilangkan kepribadian anda. Berikut adalah cara terbaik untuk memilih pakaian kerja:

1. Minimalis; (pilih pakaian dengan sedikit detail, potongan sederhana dan tidak terlalu mengikuti tren). Agar tetap menarik variasikan pada bagian kerah.
2. Tidak terlalu ketat dan tidak terlalu longgar; pastikan pakaian nyaman dengan ukuran yyang sesuai
3. Warna; pakaian kerja yang mencerminkan profesionalitas biasanya berwarna netral seperti abu-abu, coklat tua, biru tua, hitam, krem.
4. Kualitas; koleksi pakaian kerja berkualitas tinggi lebih diutamakan daripada kuantitas).
5. Kebersihan/perawatan; pastikan pakaian bebas noda, kerutan, benang menjulur atau kancing yang lepas.
6. Blazer; yang baik adalah yang tidak berpotongan kaku, panjang pas di pinggul tidak mudah kusut, berbahan ringan.
7. Rok; hindari rok yang terlalu panjang menutupi mata kaki pakailah rok middy yang lebih sesuai.
8. Celana panjang; pilih celana panjang dengan potongan pipa lurus standar bagi pria.
9. Pakaian dasar; koleksilah pakaian dasar seperti kemeja putih, rok hitam, celana panjang hitam.
10. Pakaian sopan; jangan menggunakan pakaian yang terlalu transparan, belahan atau memiliki kemeja yang rendah.
11. Kemeja dan dasi sebaiknya sesuaikan motif atau warna kemeja dengan dasi.
12. Kaos kaki; bagi pria, pilih kaos kaki dengan warna netral dan gelap seperti hitam, abu-abu, coklat

Pakaian Formal Wanita



Picture Courtesy:
<http://sherinyuliana.blogspot.com/>



Picture
Courtesy:
Mendik, 2018



Picture
<https://www.beautynesia.id/>

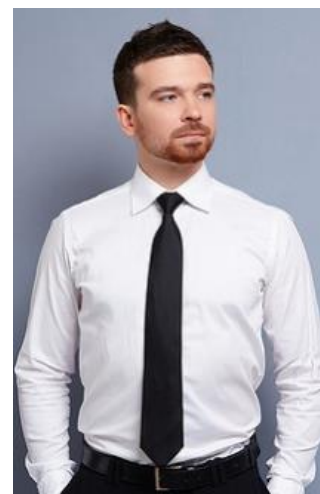
Pakaian Formal Pria



Picture Courtesy:
https://logfreevs.live/product_details/39501209.html



Picture Courtesy:
<https://blog.cakap.com/pakaian-interview-kerja/>



Picture Courtesy:
<https://www.infokyai.com/2017/10/>

Sepatu

Untuk acara-acara resmi atau profesional, sepatu formal umumnya digunakan. Sepatu ini biasanya ramping, sederhana, dan berwarna gelap. Sepatu formal cocok dengan dipadukan pakaian formal seperti gaun atau setelan jas, serta sesuai untuk acara-acara resmi.

- A. Minimal miliki 2 pasang sepatu, warna hitam dan coklat yang mudah dipadukan dengan pakaian kerja.
- B. Pakailah sepatu dengan hak min 5 cm, untuk wanita sepatu yang berhak rendah atau tanpa hak sama sekali cenderung memberi kesan santai.
- C. Semir sepatu anda, sepatu kusan atau berdebu dapat memberikan kesan tidak baik pada atasan atau klien.
- D. Model sepatu sederhana, seperti sepatu tertutup (pantopel), bertali dan sling back.
- E. Jika ingin menggunakan stocking pilihlah yang sesuai dengan warna kulit anda.
- F. Untuk pria hindari menggunakan sepatu sandal atau sepatu kets kecuali saat bertugas di lapangan.

Contoh Sepatu Formal



Picture Courtesy:
<https://www.google.com/imgres?imgurl=https%3A%2F%2Fadmindcerdas.s3>



Picture Courtesy:
 Bridestory.com



Picture Courtesy:
 Highlight.id



Picture Courtesy:
 TryoutCPNS.id

Tas

- A. Pilihlah tas kerja dari bahan kulit baik asli atau sintesis.
- B. Bentuk sederhana namun tetap modis.
- C. Jangan memilih tas dengan hiasan mote berlebihan.
- D. Tas kerja sebaiknya jangan terlalu kecil dan hindari tali terlalu panjang.
- E. Sebaiknya tas dan sepatu serasi, baik dalam warna maupun corak.
- F. Untuk pria, tas kerja bisa terbuat dari bahan parasut namun pilihlah warna gelap dengan desain sederhana.

Model Tas Kerja

Tas Kepit :



Tas ukuran sedang dengan bentuk seperti amplop, dengan pegangan yang dapat disembunyikan atau tanpa pegangan sama sekali.

Tas Amplop :



Tas mirip amplop dengan bukaan yang dilipat, dengan atau tanpa pegangan. Biasanya berukuran besar dan dapat dibawa di bawah lengan atau ketiak. Terkadang terdapat pegangan di bagian atas atau belakang.

Tas Kantong :



Picture Courtesy:
<https://slalu.com/blogs/artikel/jenis-tas-wanita>

Model tas menggunakan tutup yang bisa digeser, ristsleting atau tali temali. Terbuat dari bahan yang fleksibel dengan kerangka yang kaku, berukuran besar dan mudah dibawa.

Tas Satchel :



Picture Courtesy:
<https://mahetri.in/products/cambri-dge-leather-satchel-bag-15-16-inch>

Tas besar dengan alas yang lebar dan datar, serta pegangannya seperti koper, cocok digunakan untuk perjalanan jauh.

Aksesoris

- a. Gunakan perhiasan yang kecil dan hindari aksesoris yang terkesan terlalu mencolok atau untuk pesta.
- b. Pilih perhiasan dari bahan yang sama, misalnya: anda memakai kalung emas, pastikan gelang, cincin dan anting juga dari emas.
- c. Jika ingin tampil dinamis. Pakailah aksesoris rambut seperti bando, jepit, atau ikat rambut, dengan warna netral.
- d. Pilih jam tangan dari bahan kulit atau bahan logam dengan desain sederhana.
- e. Pilih ikat pinggang yang tidak mencolok. Idealnya serasi dengan sepatu yang dipakai
- f. Gunakan jepit dasi penampilan yang lebih rapi dan menarik.



Courtesy: <https://blog.cicle.app/membangun-personal-branding-bagi-pekerja-remote/>

Jawablah Pertanyaan Dibawah ini!

1. Sebutkan tiga kata yang menurut anda menggambarkan citra profesional anda saat ini di tempat kerja. Jelaskan mengapa Anda memilih kata-kata tersebut.
2. Mintalah tiga orang rekan kerja untuk memberikan tiga kata yang menggambarkan citra profesional anda. Bandingkan jawaban mereka dengan persepsi anda sendiri. Apa kesamaan dan perbedaannya?
3. Anda mendapat tugas untuk memimpin proyek baru dengan tim yang terdiri dari anggota yang belum pernah bekerja bersama anda sebelumnya. Bagaimana Anda akan memperkenalkan diri anda kepada tim baru ini untuk membentuk citra profesional yang positif sejak awal?
4. Pikirkan sebuah situasi di mana anda merasa tidak berhasil mempertahankan citra profesional yang anda inginkan. Apa yang terjadi dan bagaimana anda menangani situasi tersebut?
5. Apa langkah-langkah yang dapat anda ambil untuk meningkatkan citra profesional anda dalam satu tahun ke depan? Jelaskan rencana aksi spesifik.

Tugas!

Mahasiswa membuat video presentasi menjelaskan terkait tentang isu "Citra Diri" dan mengunggahnya ke kanal Youtube! Dengan kriteria sebagai berikut:

- Video berdurasi minimal 3 menit dan maksimal 10 menit.
- Menggunakan pakaian standar profesional
- Berlogo Universitas Teknokrat Indonesia
- Menggunakan taggar Universitas Teknokrat Indonesia
- Menyebutkan identitas (nama, kelas, nomor induk mahasiswa) pada kolom penjelasan.
- Mengumpulkan link video pada daftar yang akan dibagikan dikelas.

BAB 2

PERAWATAN DIRI *Personal Grooming*



Tujuan Pembelajaran

- Menjelaskan pentingnya perawatan diri
- Membedakan perawatan dari luar dan dalam
- Mampu merawat diri secara keseluruhan; rambut, wajah, tubuh, tangan, dan kaki
- Mampu menjaga kebersihan diri
- Mampu menjaga kesehatan diri
- Mampu menjaga kerapian diri
- Mampu menjaga keserasian diri

Banyak orang percaya bahwa kecantikan dan ketampanan adalah jika mereka memiliki tubuh yang ideal, wajah yang menawan, dan pakaian yang sesuai dengan tren mode saat ini. Banyak yang terjebak dalam standar cantik, berusaha menjadi yang tercantik dan tertampan.

Semua orang dilahirkan dengan kelebihan dan kekurangan mereka sendiri. Baik pria maupun wanita memiliki kecantikan dan ketampanan. Namun, seringkali kita kehilangan kepercayaan diri ketika membandingkan diri dengan orang lain yang kita anggap lebih tampan atau cantik daripada diri kita.



Menerima kenyataan bahwa definisi "kecantikan" dan "ketampanan" saat ini memiliki arti yang berbeda bagi setiap orang. Namun, secara umum, kita harus menyadari bahwa seseorang dianggap cantik atau tampan bukan hanya karena memiliki polesan wajah dan gaya yang menarik, tetapi juga karena sikap dan perilaku dalam dirinya. Kecantikan juga berkaitan dengan kebersihan dan kesehatan, sehingga penting untuk menjaga keduanya dalam proporsi yang seimbang. Tubuh dan wajah yang terawat dengan baik akan terus memancarkan kecantikan dan ketampanan sejati.

Personal Hygiene

Setiap orang, terutama perempuan, menyukai kegiatan berdandan. Merasa ingin tampil cantik dan menawan setiap kali dilihat orang adalah hal yang normal. Tidak heran jika berbagai produk kosmetik sangat sukses di pasar. Namun, kebersihan adalah salah satu prinsip merawat diri yang sering kita abaikan. Oleh karena itu, bisa dikatakan bahwa kebersihan adalah inti kecantikan.

Dalam kehidupan sehari-hari, kebersihan sangat penting dan harus diperhatikan karena mempengaruhi kesehatan fisik dan mental seseorang. Nilai dan kebiasaan individu sangat mempengaruhi tingkat kebersihan. Faktor seperti kebudayaan, sosial, keluarga, pendidikan, persepsi kesehatan, dan tingkat perkembangan adalah beberapa faktor yang sangat penting.

Personal hygiene berasal dari bahasa Yunani yaitu *personal* yang berarti perorangan dan *hygiene* berarti sehat. Kebersihan seseorang adalah suatu tindakan untuk memelihara kebersihan dan kesehatan seseorang untuk kesejahteraan fisik dan psikis. Ketika seseorang sakit, biasanya masalah kebersihan kurang diperhatikan. Hal ini terjadi karena kita menganggap kebersihan sebagai masalah sepele, padahal jika hal tersebut diabaikan akan mempengaruhi kesehatan secara keseluruhan.

Macam-macam *Personal hygiene*

- Perawatan kulit kepala dan rambut.
 - Perawatan mata.
 - Perawatan hidung.
 - Perawatan telinga.
 - Perawatan kuku kaki dan tangan.
- Perawatan kulit seluruh tubuh.
Perawatan tubuh secara keseluruhan.

Perawatan Luar



Picture Courtesy: <https://cnfstore.com/>

Perawatan Kulit

Kulit berfungsi sebagai organ paling luar tubuh dan sebagai pelindung organ dalam. Ini adalah alasan mengapa peran kulit sangat penting. Perempuan harus menjaga kebersihan dan kesehatan kulit mereka. Karena perawatan kulit tidak sama untuk setiap orang, kita harus mengenal jenis kulit agar tidak salah. Setiap jenis kulit memiliki kebutuhan yang sangat berbeda. Ada beberapa jenis kulit yang biasa kita kenal:

A. Kulit Normal

Jenis kulit normal merupakan dambaan bagi setiap orang karena merawat kulit ini jauh lebih mudah bila dibandingkan dengan jenis kulit lainnya. Jenis kulit ini ditandai dengan ukuran pori-pori yang kecil, permukaan lembut, elastisitas bagus saat disentuh. Tanpa riasan apapun jenis kulit ini sudah terlihat indah dan terbebas dari noda.

Merawat kulit normal:

1. Membersihkan kulit dengan sabun ringan atau sabun bayi.
2. Lakukan *toning* dengan menggunakan air mawar.
3. Pakai pelembab pada pagi dan malam hari yang berbahan dasar minyak.
4. Pakai masker yang sesuai dengan jenis kulit.

B. Kulit Kering

Kulit kering mempunyai tanda-tanda sering mengelupas dan mudah timbul kerutan. Selain itu tanda lain adalah kulit terlihat kusam dan ketika digores akan terlihat bekas putih yang menandakan bahwa kulit bersisik. Kering pada kulit dikarenakan kurangnya kelenjar minyak yang dihasilkan.

Merawat kulit kering:

1. Lakukan pijatan lembut secara teratur untuk meningkatkan sirkulasi darah dan mengaktifkan kelenjar penghasil sebum.
2. Jangan menyeka wajah. Setelah cuci muka lap wajah dengan lembut.
3. Gunakan krim pelembab yang sesuai dengan jenis kulit pada pagi dan malam hari.
4. Oleskan krim atau minyak bayi setelah mandi, akan membantu mempertahankan kelembaban.
5. Gunakan krim disekitar mata dan mulut, dimana kedua area ini cenderung keriput dibandingkan area lainnya.

C. Kulit Berminyak

Pori-pori besar menjadi penanda jenis kulit ini selain terlihat mengkilap dan ditumbuhi jerawat dan komedo. Kelenjar minyak yang berlebihan yang kemudian akan menimbulkan jerawat dan noda.

Merawat kulit berminyak:

1. Gunakan air hangat untuk membersihkan wajah dan sabun ringan saat mencucinya.
2. Setelah mencuci wajah gunakan handuk atau lap yang lembut.
3. Gunakan krim yang tidak mengandung minyak atau krim berjenis gel yang tidak lengket.
4. Gunakan penyegar berbasis aseton, karena kandungan aseton dapat menyerap minyak yang berlebihan.
5. Gunakan masker yang berasal dari kandungan lumpur.
6. Rileks, hindari stress dan kurangi makanan pedas, berminyak dan berlemak. Karena efeknya dapat membuat kulit berminyak menjadi lebih berkomedo dan berjerawat.

D. Kulit Kombinasi

Kulit ini merupakan gabungan dari kulit kering dan kulit berminyak. Secara umum kita dapat melihat kulit ini sebagai kulit yang tampak lembut dan tidak keriput.

E. Kulit Sensitif

Kulit jenis ini dapat ditandai dari munculnya masalah sebagai akibat dari penggunaan kosmetik, tempaan sinar matahari maupun angin dan udara yang pada jenis kulit lain tidak menimbulkan efek terlalu buruk.

Penyebab Kulit Tidak Sehat

(Penuaan Dini)

1. Polusi

Polusi adalah sesuatu yang sulit dihindari, terlebih bagi kita yang tinggal di kota besar. Akan tetapi kita bisa menjaganya dengan mengkonsumsi vitamin yang mengandung anti oksidan yang tinggi seperti A, C, E.

2. Stress

Stress menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari yang bisa disebabkan oleh kelelahan bekerja dan lain faktor lainnya. Tidak banyak yang mengetahui bahwa stress dapat menyebabkan kulit kering dan memicu munculnya minyak berlebih pada kulit yang dapat mengakibatkan jerawat.

3. Merokok

Kebiasaan merokok mempunyai pengaruh buruk pada kulit wajah. Kulit akan tampak lebih tua, menjadi kusam dan muncul kerutan.



4. Terik matahari

Pakailah tabir surya (*sunblock*) untuk melindungi kulit dari terik matahari. Dan juga gunakan pakaian yang menyerap keringat dan melindungi kulit dari sinar matahari.

Picture Courtesy:
<https://purnawarta.com/gayahidup/kesehatan/kulit-sehat-vs-kulit-rusak/>

Bagaimana cara merawat kulit

Mengonsumsi air putih

Air putih sangat bermanfaat untuk kulit. Meminum banyak air putih dapat membuang toksin dalam tubuh serta menjaga kelembaban kulit. Air putih dipercaya membantu membuat kulit lebih cerah dan bersih.

Mengonsumsi buah dan sayur

Buah dan sayur mempunyai manfaat dan khasiat yang baik untuk kulit. Vitamin, serat dan sari buah yang terkandung dalam sayuran dan buah-buahan membuat kulit menjadi lebih bercahaya dan sehat. Berbagai kandungan zat alami tersebut membantu tumbuhnya sel-sel kulit baru dan membantu regenerasi kulit.

Hindari sinar matahari langsung

Sinar matahari di siang hari dengan intensitas yang tinggi bisa membahayakan kulit karena mengakibatkan kulit menghitam, kering, bahkan terkena kanker kulit. Paparan sinar UV yang terdapat dalam sinar matahari siang harus dicegah agar tidak terlalu lama mengenai kulit.

Menggunakan tabir surya (*Sunblock*)

Aktivitas seseorang tidak luput dari kegiatan diluar ruangan, sehingga untuk menghindari sinar matahari langsung yang berbahaya gunakan tabir surya (*sunblock*) yang mengandung spf sesuai dengan jenis kulit. Bila perlu gunakan pakaian yang tertutup atau payung.

Membersihkan wajah

Setelah seharian penuh menggunakan *make up* dan beraktifitas diluar wajah harus selalu dibersihkan. Namun masih banyak orang yang menyepelekan hal ini karena terlalu kelelahan atau malas. Padahal membersihkan wajah sangatlah penting untuk menjaga kesehatan. Jika kulit tidak dibersihkan dapat menimbulkan jerawat, komedo dan kulit kasar.

Memilih produk kosmetik

Pilihlah produk kosmetik yang sesuai dengan jenis kulit dan meningkatkan kualitas kulit menjadi lebih baik. Beberapa produk yang bisa memperbaiki kulit antara lain *lotion*, pelembab, *makeup remover*, *toner* dan *scrub*.

Istirahat yang cukup

Istirahat yang berkualitas yaitu tidur. Tubuh dalam keadaan yang rileks, santai, dan tanpa beban pikiran. Istirahat yang baik adalah 7-8 jam sehari untuk memberikan waktu tubuh memperbaiki sel setelah seharian beraktifitas.

Olahraga

Rutin berolahraga minimal 3x dalam seminggu selama 30-60 menit sangat baik bagi kesehatan tubuh dan jantung. Dengan berolahraga juga dapat merangsang hormon anti-aging yang tinggi sehingga kita akan terlihat awet muda.



Picture Courtesy:
<https://www.alodokter.com>

Perawatan Rambut

Rambut adalah mahkota, pepatah inilah yang menyebabkan semua orang berlomba-lomba memiliki rambut yang indah. Hal tersebut mereka lakukan mulai dari perawatan rambut, pelurusan rambut hingga pewarnaan rambut. Akan tetapi masih banyak pula yang belum memahami bagaimana cara melakukan perawatan rambut yang baik dan benar. Menjaga kebersihan tubuh setiap hari memang penting, tetapi

tidak sama halnya pada rambut. Karena hanya orang dengan jenis rambut tertentu yang bisa melakukan keramas setiap hari begitupun sebaliknya.

Berikut adalah jenis-jenis rambut yang kita ketahui:

Rambut normal

Jenis rambut ini memiliki ciri yang mudah diatur, tidak kusut, tidak kering dan berketombe. Jenis rambut seperti ini diperbolehkan untuk keramas setiap hari dengan menggunakan shampoo dan kondisioner 2 atau 3 hari sekali. Kondisioner dipakai sesaat setelah menggunakan shampoo.

Rambut berminyak

Rambut berminyak akan menyebabkan ketombe jika tidak dibersihkan dengan rutin. Jika anda memiliki rambut berminyak, anda harus keramas setiap ahari. Untuk mengurangi ketombe dan minyak pada kulit kepala. Kondisioner boleh digunakan, tetapi sebaiknya gunakan sebelum mencuci rambut, hal ini bertujuan untuk mencegah penyerapan banyak pelembab pada kulit kepala yang menyebabkan rambut berminyak.

Rambut kering

Rambut kering, tidak disarankan untuk keramas setiap hari, kecuali dua hingga tiga hari sekali. Hal ini disebabkan oleh kadar minyak yang lebih rendah, sehingga membersihkan rambut setiap hari akan menyebabkan kadar minyak di rambut berkurang. Bagi mereka yang memiliki rambut kering, disarankan untuk menggunakan kondisioner setiap hari untuk melembabkan rambut.



Picture Courtesy: <https://lifestyle.kompas>

Penyebab rambut rusak;

A. Menyisir rambut saat basah

Menyisir rambut ketika basah dapat mengakibatkan kerontokan. Namun jika terpaksa, gunakanlah sisir bergigi jarang untuk mengurangi efek kerontokan.

B. Menggunakan pengering rambut dan alat pelurus rambut

Menggunakan pengering rambut bersuhu tinggi dengan menariknya menggunakan sisir dapat membuat rambut menjadi rapuh, kering dan rusak. Apabila ingin mengeringkan rambut, lakukan dengan cara menundukan kepala, kemudian keringkan dengan suhu rendah. Membisakan rambut kriting alami akan lebih baik untuk menjaga keindahan rambut. Jika ingin rambut lebih lurus dan lembut, gunakan selalu kondisioner setelah keramas.

C. Kesalahan dalam memilih sampo

Jangan pernah tergoda dengan produk iklan, terutama produk impor karena produk tersebut belum tentu cocok dengan jenis rambut orang yang tinggal di iklim tropis seperti kita. Kandungan pH yang berlebihan justru membuat batang rambut menipis dan semakin patah. Oleh karena itu pilihlah produk sampo yang mengandung pelindung sinar ultraviolet untuk menjaga kelembaban rambut.

D. Pewarnaan rambut

Mewarnai rambut akan memberikan kesan trendi dan banyak diminati kalangan wanita. Namun, warna rambut yang sesuai dengan bentuk wajah dan kulit tidak mudah, dan pewarnaan rambut dapat menyebabkan kerusakan pada rambut. Selain itu, rambut yang diwarnai memerlukan perawatan tambahan seperti deep conditioning, atau dikenal spa, rambut, agar rambut tidak menjadi kering, bercabang, dan mudah patah.

Bagaimana cara merawat rambut yang benar:

1. Memilih sampo yang tepat dan sesuai dengan jenis rambut.
2. Pakailah kondisioner pada seluruh rambut, jangan mengenai kulit kepala. Karena apabila tidak bersih membilasnya akan mengakibatkan timbulnya ketombe.
3. Sisir rambut dengan sisir bergigi jarang.
4. Jangan menggunakan air hangat ketika keramas, sebaiknya gunakanlah air dingin.
5. Keringkan rambut secara alami, kurangi penggunaan pengering rambut dan sejenisnya.
6. Jangan menggosok rambut dengan handuk terlalu keras.
7. Pakailah *hair tonic*, serum atau vitamin rambut untuk menjaga kesehatan dan kesuburan rambut.
8. Hindari minuman yang mengandung kafein.
9. Hindari memakai jepitan atau ikat rambut. Apabila mengikat rambut tidak boleh terlalu kencang.
10. Makanlah makanan yang bergizi terutama yang mengandung protein dan zat besi.
11. Kurangi penggunaan kimia rambut seperti pewarnaan, pelurusan, dan pengeritingan rambut.
12. Melakukan perawatan rambut seperti *creambath* dan spa rambut.

Perawatan Mulut

Salah satu bagian tubuh yang paling penting adalah mulut, dan gigi. Dibandingkan dengan perawatan lainnya, perawatan gigi adalah yang paling sulit. Selain itu, bagi perokok dan penikmat kafein, memiliki gigi yang putih dan bersih adalah tantangan besar. Hal ini juga berkaitan dengan bau mulut. Jika bau mulut kita tidak sedap, interaksi kita dengan orang lain pun akan terganggu. Orang lain pasti cenderung menghindari berinteraksi dengan kita, jadi penting untuk segera mencari penyebabnya agar tidak mengganggu aktivitas kita.

Penyebab Bau Mulut



Picture Courtesy: <https://www.alodokter.com/>

1. Minuman yang mengandung kafein tinggi dan bersoda.
2. Makanan ini bersifat asam dan *chromogens* selain menyebabkan bau mulut juga akan menyebabkan pewarnaan gigi yang serius.
3. Infeksi rongga mulut seperti sariawan, gigi keropos, gusi bengkak atau karang gigi.
4. Lidah meradang akibat kurangnya vitamin.
5. Infeksi pada gusi.
6. Kebiasaan merokok.
7. Konsumsi bahan kimia atau obat-obatan.
8. Kebiasaan makan yang tidak baik.

Cara Merawat Mulut

1. Konsumsi rempah-rempah

Beberapa jenis rempah-rempah dan bahan-bahan herbal lainnya dapat membantu mengurangi bau mulut. Perbanyaklah minuman yang mengandung bahan herbal seperti jahe, kayu manis dibandingkan minuman bersoda atau kafein.

2. Rutin menyikat gigi

Beberapa jenis bau mulut dapat dihilangkan secara permanen atau sementara dengan menyikat gigi setelah makan. Penyebab utama bau mulut adalah lapisan lengket yang mengandung bakteri hidup dan mati yang menempel pada gigi dan gusi yang biasa juga disebut plak.

3. Menyikat lidah

Selain menyikat gigi, menyikat lidah pun menjadi hal yang sangat penting untuk menghindari bau mulut. Karena jenis makanan yang mudah menempel sulit dibersihkan hanya dengan berkumur saja. Penumpukan sisa makanan pada lidah akan menyebabkan bau pada mulut.

4. Menggunakan larutan kumur

Menggunakan larutan kumur terlalu sering memang tidak baik untuk bakteri-bakteri baik yang terdapat pada gigi tapi gunakanlah sesekali untuk membantu menjaga bau mulut.

5. Perawatan tangan, kaki dan kuku

Tangan adalah salah satu anggota tubuh yang paling sering digunakan. Namun seringkali kita melakukan perawatan seadanya, padahal tangan dan kuku yang tidak terawat dengan baik dapat mengurangi kenyamanan. Selain itu kaki juga memerlukan perawatan yang baik. Aroma kaki yang tidak sedap biasanya disebabkan oleh kombinasi antara keringat yang berlebih dan bakteri. Untuk mengatasinya kita bisa menggunakan kaos kaki yang menyerap keringat sebelum mengenakan sepatu.

Masalah-masalah pada kaki:

Bau kaki

Tubuh kita memiliki lebih dari 250.000 kelenjar keringat, dan kaki adalah salah satu bagian yang selalu berkeringat sehingga apabila keringat tersebut bercampur dengan bakteri atau kotaran yang ada pada sepatu maka sudah tentu akan mengakibatkan bau pada kaki.



Picture Courtesy: <https://www.beautyjournal.id/>

1. Kapalan

Kapalan adalah penebalan kulit pada telapak kaki. Kapalan biasa terjadi karena adanya tekanan atau gesekan akibat pemakaian sepatu yang sempit.



Picture Courtesy: <https://id.theasianparent.com/kapalan>

Cara mengatasinya:

1. Gunakan sepatu yang berukuran pas dengan kaki.
2. Merendam kaki dengan air hangat kemudian mengoleskan krim khusus kapalan pada kaki.

2. Kutu air

Kutu air disebabkan oleh infeksi jamur pada kaki. Jamur tersebut hidup pada tempat basah seperti kamar mandi atau tempat cuci pakaian.



Picture Courtesy: <https://lifestyle.kompas.com/>

Cara mengatasinya:

1. Menjaga kaki agar tetap kering dan bersih sebelum beraktifitas.
2. Menggunakan sandal apabila berada ditempat basah.
3. Memakai bedak anti jamur pada kaki.

Kuku adalah bagian yang memperindah tangan dan kaki. Kuku yang bersih dan kuat akan sedap dipandang mata. Mendapatkan kuku yang indah bukanlah hal yang sulit asalkan kita melakukan perawatan dengan baik dan menyediakan nutrisi yang dibutuhkan oleh kuku. Oleh karena itu kesehatan dan kebersihan kuku sangatlah penting.

Berikut ini ada beberapa hal yang harus kita perhatikan untuk menjaga keindahan tangan dan kuku:

- A. Rapikan dan potong kuku secara teratur.
- B. Rendam jari tangan dan kaki dengan air hangat yang diberi sabun, kemudian sikat perlahan agar kuku bersih dan kutikula menjadi lembut.
- C. Kurangi penggunaan cat kuku karena cat kuku bisa membuat warna kuku menjadi kuning kecoklatan. Apabila ingin menggunakan cat kuku sebaiknya menggunakan *base coat* (lapisan cat kuku) terlebih dahulu.
- D. Gunakan krim tangan khusus yang terpisah dari krim tubuh (*body lotion*).
- E. Memperhatikan konsumsi kalsium yang masuk ke tubuh, karena kalsium yang baik dapat membantu menjaga kesehatan kuku

Menjaga kebersihan

Kebersihan adalah inti dari kecantikan. Tidak akan ada artinya jika anda terlalu berdandan dengan tetapi tidak memperhatikan kebersihan diri. Oleh karena itu, kebersihan adalah hal pertama dan utama yang harus diperhatikan seseorang ketika ia mempercantik diri dan berhias. Selain itu, menjaga kebersihan merupakan bagian dari iman. Jadi, jika kita menganggap diri kita beriman, kita harus memperhatikan kebersihan. Tentunya, menjaga kebersihan tidak dapat dipisahkan dengan penggunaan alat kebersihan itu sendiri. Air, sumber kebersihan, adalah salah satu yang paling penting. Mandi adalah cara efektif untuk menghilangkan kotoran yang merusak penampilan atau menimbulkan bau yang mengganggu orang lain.

Mandi bukan hanya sekedar menuangkan air ke seluruh tubuh, namun yang terpenting adalah bagaimana tubuh dapat memanfaatkan air tersebut secara efektif. melebihi kebiasaan yang lazim seperti mandi 3 kali sehari. Justru membuat kulit tubuh menjadi kering, pecah dan tidak sehat akan tetapi kita perlu mandi yang berkualitas. Mandi yang berkualitas berarti membersihkan tubuh dengan baik sesuai dengan kebutuhan akan kebersihan organ tubuh seperti rambut, seluruh badan dan mulut.

Hal utama yang perlu mendapat perhatian ketika membersihkan tubuh adalah bagian lipatan-lipatan tubuh seperti ketiak. Karena ketiak adalah salah satu bagian tubuh yang memproduksi kelenjar keringat yang banyak. Apabila keringat bercampur dengan kotoran yang ada pada tubuh akibat aktifitas kita sehari-hari maka akan menimbulkan bau yang tidak sedap. Maka dari itu kita juga tidak boleh membiarkan rambut ketiak tumbuh panjang karena rambut ketiak juga memicu timbulnya bau tak sedap.

Perawatan kecantikan memerlukan kebersihan yang tepat. Tidak ada pembersih wajah yang cocok untuk semua jenis kulit. Beberapa orang mungkin lebih suka sabun cair daripada sabun batang, namun penting untuk tidak menggunakan sabun batang bersamaan dengan orang lain karena mengetahui tahu kondisi kulit mereka, dan bisa menyebabkan penyakit menular.



Picture Courtesy: <https://lifestyle.okezone.com/>

Berolahraga

Kesehatan dan kecantikan adalah dambaan setiap orang. Banyak orang yang ingin tampil cantik dengan penampilan sehat, mulus, berseri dan terlihat muda dengan penggunaan make up. Selain itu tak sedikit pula yang menjaga kecantikan melalui cara-cara tradisional seperti makan dan minum yang menyehatkan. Namun salah satu metode penting untuk mempercantik diri yang sering dilupakan adalah berolahraga, berikut adalah manfaat berolahraga:



Picture Courtesy: <https://www.decathlon.co.id/>

Radikal bebas yang masuk dari aktivitas manusia akan merusak kulit, menyebabkan keriput dan bahkan flek. Dengan berolahraga, kita dapat mengurangi jumlah racun dalam tubuh kita dan mengeluarkannya.

Olahraga juga memperbaiki sirkulasi darah, yang memungkinkan kulit menyerap nutrisi dengan lebih baik dan membantu mengeluarkan racun dari tubuh.

Mengeluarkan racun dan radikal bebas dari dalam tubuh

Berbagai bahan kimia yang ditemukan dalam produk makanan dan perawatan yang kita gunakan sehari-hari, serta asap rokok, polusi dari kendaraan bermotor, semuanya dapat membahayakan kulit kita.



Picture Courtesy: <https://www.decathlon.co.id/>

Merangsang produksi kolagen

Kolagen adalah zat yang berfungsi sebagai pengisi sel kulit yang memberikan kekenyalan & kekenyalan pada kulit. Seiring bertambahnya usia produksi kolagen semakin menurun dan dapat mengakibatkan kulit menjadi kering dan berkerut. Olahraga dapat membantu memacu produksi kolagen. Dengan olahraga secara rutin sel kulit mendapat oksigen dan distribusi nutrisi dengan baik sehingga kulit menjadi bersinar dan lentur.

Mencegah jerawat

Olahraga membantu mengontrol produksi hormon DHEA, yaitu hormon steroid yang diproduksi oleh kelenjar adrenal pada pria dan wanita, serta DHT, yaitu hormon yang muncul saat kekurangan atau ketidakseimbangan gizi. Stress, yang dapat memicu produksi hormon, juga merupakan salah satu penyebab jerawat. Meskipun demikian, temuan penelitian menunjukkan bahwa berolahraga secara teratur dapat mengurangi stres, yang mencegah munculnya jerawat.

Mengurangi selulit

Selulit yang mengganggu penampilan terjadi akibat Jalinan *fibroblast* yang menarik sehingga membentuk kantong lemak. Selulit umumnya muncul dibagian paha depan dan belakang, bokong dan lengan yang membuat kulit tampak seperti kulit jeruk. Dengan berolahraga tubuh mengalami proses pembentukan dan perenggangan otot yang ada dapat membantu atau mengurang seluliti.

Mengatur pola makan

Makan dengan benar sangat penting untuk kesehatan tubuh, sedangkan tubuh makan yang tidak seimbang dapat menyebabkan penyakit. Tubuh memerlukan lima elemen penting dalam makanan: asam, manis, pedas, pahit, dan asin. Jika anda dapat menjaga keseimbangan antara lima elemen ini, tubuh Anda akan tetap sehat. Bagaimana menjaga pola makan yang sehat, yaitu:

Makanan yang sesuai

Makanlah dalam jumlah yang sesuai dengan kebutuhan tubuh kita. Hindari makan dan minum terlalu banyak yang mengakibatkan kerusakan pada pencernaan. Namun, jangan juga makan terlalu sedikit sehingga mengakibatkan kekurangan energi. Saat ini banyak orang yang mengkonsumsi makanan dan berolahraga sedikit bahkan tidak sama sekali sehingga meyebabkan obesitas. Obesitas berisiko menyebabkan berbagai penyakit seperti tekanan darah tinggi, gula darah tinggi dan lemak darah tinggi.

Menyeimbangkan lima rasa

Lima elemen rasa berupa manis, asam asin, pahit dan pedas harus seimbang dalam konsumsi menjaga kesehatan tubuh. Dengan menyeimbangkan lima rasa ini dapat membantu dan menjaga fungsi normal tulang, darah dan organ tubuh. Makanan dibutuhkan untuk menyediakan materi dan energi yang dibutuhkan oleh tubuh. Konsumsi makanan yang tidak seimbang dapat menyebabkan berbagai macam penyakit.

Pola diet seimbang

Tubuh perlu mengonsumsi beragam jenis makanan. Mulai dari karbohidrat, protein, mineral dan lemak. Jenis-jenis kandungan makanan tersebut membantu tubuh menghasilkan sari makanan dan energi. Setiap orang perlu mengonsumsi berbagai macam jenis makanan, namun harus dihindari konsumsi yang berlebihan agar tidak membahayakan kesehatan tubuh.

Istirahat yang cukup

Selain menjaga penampilan dari luar, olahraga teratur, menjaga kesehatan dan mengatur pola makan, istirahat yang cukup juga mempengaruhi kondisi tubuh dan kulit.



Picture Courtesy:
<https://www.haibunda.com//>

Perbanyak minum air putih

Air putih sangat baik untuk tubuh karena sebagian besar elemen dalam tubuh kita adalah air sehingga apabila kita kekurangan air pada tubuh atau dehidrasi maka akan mempengaruhi kesehatan dan kecantikan.



Picture Courtesy: <https://health.kompas.com/>

Dengan kurang minum air putih kulit akan terasa kering, organ dalam tubuh menjadi tidak sehat karena kurangnya cairan yang membantu membuang toksin atau racun dalam tubuh melalui keringat maupun kotoran.

Perawatan Dari Dalam

Berikut ini ada beberapa tips yang sangat mudah untuk memancarkan kecantikan dari dalam atau *inner beauty*.

1. Awali setiap hari dengan pikiran positif.
2. Sediakan waktu kurang lebih sepuluh menit pada saat pagi hari untuk meditasi, berdoa atau melakukan pernafasan dalam.
3. Tersenyum.
4. Ikhlas hati didalam melakukan sesuatu pekerjaan.
5. Hilangkan rasa iri, dengki dan dendam terhadap orang lain.
6. Semangat dan jangan berputus asa.
7. Sumbangkan waktu maupun uang untuk membantu orang lain.
8. Menerima diri sendiri apa adanya dan melakukan yang terbaik untuk diri.
9. Manjakan diri dengan perawatan dirumah maupun di salon.
10. Sabar dan jujur.
11. Buka hati untuk menerima kelebihan orang lain dan menerima kekurangan diri sendiri.
12. Rajin beribadah.



Picture Courtesy:
<https://www.vectorstock.com/royalty-free-vector/>

Jawablah Pertanyaan Dibawah ini!

1. Apa yang anda anggap sebagai prioritas utama dalam perawatan diri Anda? Mengapa anda memilihnya?
2. Bagaimana rutinitas harian anda mencerminkan perawatan diri anda, baik fisik, mental, maupun emosional?
3. Apa aktivitas yang biasanya anda lakukan untuk meningkatkan mood atau merasa membuat anda lebih baik ketika sedang stres atau lelah?
4. Bagaimana anda menentukan batasan dalam menjaga keseimbangan antara pekerjaan, kehidupan pribadi, dan perawatan diri? Apa yang anda lakukan untuk memulihkan diri ketika merasa terlalu ditarik dalam satu arah?
5. Bagaimana anda menilai keseimbangan antara aspek fisik, mental, emosional, dan sosial dari perawatan diri anda? Apa yang dapat ditingkatkan?

Tugas!

Mahasiswa membuat video presentasi menjelaskan terkait tentang isu “Pentingnya Perawatan Diri” atau “Tata cara perawatan diri” lalu mengunggahnya ke kanal Youtube! Dengan kriteria sebagai berikut:

- Video berdurasi minimal 3 menit dan maksimal 10 menit.
- Menggunakan pakaian standar profesional
- Berlogo Universitas Teknokrat Indonesia
- Menggunakan taggar Universitas Teknokrat Indonesia
- Menyebutkan identitas (nama, kelas, nomor induk mahasiswa) pada kolom penjelasan.
- Mengumpulkan link video pada daftar yang akan dibagikan dikelas.

BAB 3

TATA RIAS DAN TATA BUSANA

Personal Grooming



Tujuan Pembelajaran

- Mengetahui dasar-dasar produk kecantikan wajah.
- Mengenali bentuk wajah dan bagian-bagiannya.
- Mengetahui keterampilan dasar tata rias.
- Merias wajah sendiri.
- Mengatur tata rias rambut berdasarkan bentuk wajah.

Terlahir cantik adalah sebuah anugerah, namun terlahir dengan wajah yang tergolong biasa juga bukan musibah. Penilaian cantik di seluruh dunia tidak bisa disamaratakan, karena masing-masing negara memiliki kriterianya sendiri. Kecantikan adalah sebuah anugerah yang sangat pantas untuk disyukuri. Tapi semua manusia tidak pernah terlahir sempurna. Cantik akan lebih terpancar ketikadimulai dari dalam hati dan pikiran yang selalu positif dan kecantikan akan semakin terlihat ketika kekurangan dari wajah bisa ditutupi oleh alat bantu yang disebut kosmetik.

Produk Tata Rias dasar

Pembersih wajah (*cleanser*)

Benda wajib pertama yang harus dimiliki dalam hal *make up*. Kosmetik yang memiliki fungsi membersihkan wajah ini penting digunakan sebelum maupun sesudah memakai riasan. Mengapa pembersih ini juga harus digunakan sebelum memakai riasan? Karena wajah harus dalam kondisi yang bersih sebelum dirias agar bedak dapat menempel dengan sempurna pada wajah serta menghindari iritasi atau jerawat yang akan muncul karena wajah yang kotor. Pembersih wajah ini terdapat beberapa jenis, yaitu berupa *lotion*, gel, sabun serta cair



Picture Courtesy:
<https://wardahbeauty.com/>

Penyegar (*toner*)

Benda ini berfungsi menyegarkan kembali wajah setelah dibersihkan dengan cleanser selain mengangkat sisa-sisa pembersih yang masih menempel di wajah. Sehingga lemak-lemak tidak menyumbat pori-pori yang mengakibatkan komedo dan jerawat.



Picture Courtesy:
<https://www.cleanandclear.co.id/>

Pelembab (*moisturizer*)

Benda ini berfungsi untuk menormalkan kulit wajah agar tidak kering. Pelembab bisa digunakan setiap kali, tapi bagi orang yang berkulit berminyak ada baiknya pelembab digunakan dua kali sehari yaitu malam dan pagi hari setelah wajah dibersihkan agar tidak menambah produksi minyak berlebih pada wajah. Pelembab terdiri dari dua jenis yaitu *lotion* dan *liquid*.



Picture Courtesy: glowmates.co/

Bedak dasar (*foundation*)

Benda ini berguna sebagai riasan pemula agar bedak tebal tidak menempel pada kulit, tetapi tidak terlalu tebal. Ada tiga jenis *foundation*: cair, *lotion*, dan padat. *Foundation* cair cenderung lebih ringan dan tidak terlalu tebal di wajah. *Foundation lotion* paling umum karena tetap tipis tetapi dapat menutup pori-pori wajah sehingga tampak lebih halus. *Foundation* padat digunakan untuk riasan yang berat seperti panggung, rias pengantin, dan sebagainya..

Bedak (*powder*)

Bedak tabur

Bedak jenis ini bagus digunakan untuk jenis kulit wajah yang mempunyai pori-pori besar dan berminyak karena dapat menutupi pori-pori, namun pori-pori tetap bisa bernafas dengan sempurna. Sehingga jarang sekali menimbulkan jerawat.



Picture Courtesy:
<https://www.beautynesia.id/>

Bedak padat

Bedak ini bentuknya berupa *compact* sehingga sangat mudah dan praktis digunakan. Cara memilih bedak ini yaitu pilihlah warna satu tingkat lebih terang dari warna kulit. Fungsi bedak ini untuk memperlhalus wajah serta melekatkan bedak dengan bedak dasar agar tidak mudah luntur terkena angin atau minyak.



Picture Courtesy:
<https://stylo.grid.id/>

Perona pipi (*blush on*)

Benda ini berfungsi sebagai pencerah wajah dan sekaligus dipakai untuk shading atau highlight agar tulang wajah lebih terlihat dan wajahpun menjadi lebih tirus. Jenis perona pipi ini ada yang berbentuk krem, padat dan bubuk.



Picture Courtesy:
www.medcom.id

Perona mata (*eye shadow*)

Benda ini berfungsi untuk membuat mata menjadi lebih cerah, karena digunakan pada bagian kelopak mata. Selain itu untuk menyamarkan bentuk mata asli. Sebuah riasan biasanya menggunakan dua jenis warna *eye shadow* supaya warna mata tidak terlihat pucat. Jenis ini terbagi menjadi krem dan padat.



Picture Courtesy:
<https://www.beautynesia.id/>

Pensil alis (*eyebrow*)

Benda ini berfungsi untuk mempertegas wajah dan mempertajam warna alis. Karena bentuk alis akan sangat mempengaruhi wajah seseorang dan melakukan sulam alis. Pensil alis biasanya hanya memiliki dua warna yaitu hitam dan coklat. Alangkah baiknya apabila warna alis disesuaikan dengan warna rambut.



Picture Courtesy:
<https://www.yslbeauty.co.id/>

Pensil garis mata (*eyeliner*)

Benda ini berfungsi untuk mempertajam mata dan member kesan mata lebih besar serta hidup. *Eyeliner* ini terbagi menjadi tiga jenis yaitu cair, pen dan pensil.



Picture Courtesy:
<https://www.yslbeauty.co.id/>

Cat bulu mata (mascara)

Benda ini berfungsi agar bulu mata terlihat lentik dan lebat. Apabila menggunakan mascara pilihlah yang bersifat tahan air. Karena mata rentan dengan basah, sehingga apabila kita memakai mascara tidak akan luntur.



Pewarna bibir

Lipstick

Benda ini adalah salah satu perlengkapan yang harus dimiliki. Gunanya untuk memberikan warna pada bibir sehingga wajah akan terlihat cerah dan segar. Sesuaikan warna lipstick dengan usia, warna kulit serta kebutuhan pemakaiannya. Kesalahan dalam menggunakan lipstick dapat membuat dandanan terkesan menor dan wajah lebih tua.

Lipgloss

Benda ini berfungsi untuk memberikan kesan mengkilat pada bibir sehingga bibir menjadi tidak pecah-pecah dan kering. *Lipgloss* juga bisa digunakan tanpa memakai *lipstick*.

Picture Courtesy:
<https://lifestyle.okezone.com/>



Picture Courtesy:
<https://www.muagrece.gr/>

Picture Courtesy:
<https://editorial.femaledaily.com/>



Picture Courtesy:
<https://wolipop.detik.com/makeup-and-skincare/d->

Make Over

Alis

Peran alis sangatlah penting untuk wajah karena alis dapat membentuk karakteristik seseorang. Alis yang cantik juga akan membuat pemilik wajah juga cantik. Selain dengan cara membuat alis buatan, yang sangat memungkinkan untuk dilakukan agar alis rapid an cantik adalah dengan mencukur atau mencabut alis yang tumbuh liar. Melalui cara ini seseorang cukup mempertegas bentuk alis dengan pensil alis atau perona hitam.

Alis lurus

Alis ini mempunyai bentuk yang sejajar mulai dari pangkal hingga ujung alis. Untuk mengoreksinya, mulai bagian tengah hingga ujung alis dicukur atau dicabut, kemudian bentuklah gambar alis menggunakan pensil alis sesuai bentuk yang diinginkan.

Alis tebal

Alis ini mempunyai bentuk yang melebar dan lebat. Untuk mengoreksinya, terlebih dahulu gambarlah pola alis yang diinginkan menggunakan pensil alis warna coklat. Setelah itu potong alis yang tidak perlu dengan pencukur alis.

Alis turun

Alis ini mempunyai bentuk ujung alis memiliki titik rendah (turun) jika dibandingkan pangkal alis. Untuk mengoreksi, cabut atau potong alis mulai dari bagian tengah hingga ujung.

Alis melengkung

Alis ini memiliki bagian tengah alis jauh lebih tinggi daripada bagian pangkal dan ujung alis. Untuk mengoreksinya, cukup dengan menggambar pola alis bagian tengah yang agak diturunkan sedikit lalu cabuti atau potong alis mengikuti pola..

Langkah-langkah yang tepat saat mengoreksi alis :

- Gambar pola alis yang akan dibuat menggunakan pensil alis berwarna coklat tipis.
- Cukur atau cabuti alis yang berada diluar area pola yang sudah digambar.
- Tariklah garis horizontal mulai dari cuping hidung terluar hingga ujung mata. Maka sejalur dengan itu pula titik alis yang akan kamu gambar.
- Mulai bentuk alis dengan pensil alis
- Jika memiliki alis yang tidak begitu tebal, pertajam warna alis menggunakan perona warna hitam dengan kuas alis.

Mata

Mata merupakan permata bagi wajah. Tatapan mata dapat menggambarkan karakteristik seseorang. Lewat mata juga perasaan seseorang dapat tergambar. Maka tak jarang wanita berusaha memberikan penampilan memukau pada bagian mata..



Picture Courtesy:
<https://www.idntimes.com//>

Mata kecil

- Gunakan *eye shadow* warna terang untuk kelopak mata hingga melewati garis kelopak mata. Kemudian pada bagian terluar kelopak mata gunakan warna gelap.
- Beri garis dengan *eyeliner* hitam pada bagian kelopak atas, dan *eyeliner* putih pada garis mata bagian bawah.
- Perpanjang bentuk mata dengan memperpanjang garis pada sudut mata (gunakan warna gelap)
- Lentikan bulu mata dengan penjepit bulu mata terlebih dahulu, kemudian sapukan *mascara*.

Mata sipit

1. Buatlah gradasi warna terang dari pangkal mata (bagian dalam) hingga warna gelap pada ujung mata (bagian luar).
2. Gunakan *eyeliner* hanya pada kelopak mata atas.
3. Beri warna terang pada bagian bawah alis.

Mata dalam

1. Pilih warna *eye shadow* terang untuk kelopak mata.
2. Gunakan warna *eye shadow* gelap pada bagian atasnya.
3. Bubuhkan *eyeliner* hanya pada bagian bawah mata.

Mata "belok"

1. Untuk kelopak mata hingga bagian bawah alis dapat menggunakan warna-warna terang.
2. Pada bagian ujung luar mata gunakan *eyeshadow* warna gelap.
3. *Eye liner* bisa dipoleskan pada sekeliling garis mata.

Mata bulat

1. Gunakan *eye shadow* berwarna gelap untuk seluruh kelopak mata
2. Buatlah sudut mata dengan *mascara* warna gelap yang disapukan pada bulu mata bagian tengah sampai pada ujung luar

Mata menonjol

1. Pilih *eye shadow* dengan warna gelap pada seluruh bagian kelopak mata
2. Pada bagian bawah alis gunakan *eye shadow* warna terang
3. Cukup dengan menggunakan penjepit bulu mata, tanpa *mascara*

Mata turun

1. Bubuhkan *eyeshadow* warna terang pada seluruh kelopak mata, namun pilih *eye shadow* warna gelap di bagian sudut (ujung luar) mata
2. Pada bagian bawah alis gunakan warna pastel
3. Gunakan *eye liner* hanya pada bagian bawah mata dengan garis yang agak melebar

Wajah

Wajah setiap orang memiliki bentuk yang berbeda. Tidak semua orang memiliki wajah yang proporsional, jadi beberapa bagian wajah yang tidak proporsional dapat menyamar. Penyamaran bentuk wajah ini, dikenal sebagai pemberian warna terang (*highlight*) atau warna gelap (*shading*), berguna saat ada bagian wajah yang harus ditonjolkan (memberi warna terang) atau disamarkan (memberi warna gelap), sehingga wajah terlihat proporsional.

Teknik *shading* adalah menggunakan bedak dasar yang warnanya 2 tingkat lebih gelap dari warna kulit, kemudian bubuhkan bedak tabor seperti biasa. Teknik *shading* biasa dilakukan pada bagian pipi yang tembem, rahang yang menonjol, serta cuping hidung yang lebar. Sedangkan *highlight* menggunakan bedak dasar yang memiliki 2 tingkat lebih terang dari warna kulit, kemudian bubuhkan bedak tabor seperti biasa. Teknik *highlight* biasa dilakukan pada bagian bawah alis mata, pipi yang cekung, dan bagian tengah hidung.

Wajah bulat

Shading: pengolesan bedak dasar gelap meliputi bagian garis tepi dahi, tepi pipi, rahang hingga bawah rahang, agar memberikan kesan wajah tirus.

Highlight: bedak dasar gelap dibubuhkan pada dahi dan dagu sehingga wajah terkesan memanjang.

Gunakan perona pipi dengan arah *vertical* agar membentuk kesan wajah yang memanjang dari telinga menuju mulut.

Wajah segi tiga

Shading: oleskan bedak dasar gelap pada bagian tepi dahi atas dan samping, tepi rahang serta tepi dagu.

Highlight: membubuhkan bedak dasar terang pada bagian bawah rahang serta dagu bagian dalam sehingga wajah bagian bawah terlihat lebih luas.

Perona pipi dibalurkan secara *horisontal* pada daerah tulang pipi, dari tulang pipi menuju hidung

Wajah persegi

Shading: berikan olesan bedak dasar gelap bagian rahang hingga bawah rahang agar rahang yang menonjol dapat tersamarkan.

Highlight: koreksi wajah dengan bedak dasar warna terang pada bagian pelipis dan dagu sehingga membuat wajah terkesan lebih panjang. Balurkan perona pipi secara *vertical* dan menyebar agar wajah terlihat oval.

Wajah panjang

Shading: gunakan bedak dasar warna gelap pada bagian dahi dan dagu. Ini memperkecil area wajah dan membuat wajah terkesan lebih pendek dari aslinya.

Highlight: beri alas bedak warna terang pada bagian pipi serta rahang agar wajah terkesan melebar. Perona pipi disapukan secara horizontal pada bagian pipi dari telinga menuju hidung.

Hidung

Siapa yang tidak ingin memiliki hidung kecil dan mancung. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa hidung setiap orang berbeda-beda. Terlebih hidung orang Indonesia yang tidak semancung orang barat. Akan tetapi sama dengan wajah yang tidak proporsional, hidungpun dapat diperbaiki bentuknya dengan menggunakan teknik *shading* dan *highlight*.



Picture Courtesy:
<https://hellosehat.com/>

Hidung pesek dan lebar

Shading: pada kedua sisi batang hidung hingga cuping hidung diberikan warna gelap yang ditarik lurus dari arah atas ke bawah

Highlight: pada bagian jalur tengah hidung diberi warna terang, tarik lurus dari atas ke bawah

Batang hidung lebar

Shading: pada bagian batang hidung, sisi luar serta bagian yang lebar diberi warna gelap.

Highlight: sapukan warna terang pada area jalur tengah hidung, yang ditarik lurus dari atas ke bawah hingga ujung hidung.

Batang hidung kecil

Shading: pemberian warna gelap hanya pada sisi terluar batang hidung hingga berbatas sudut bagian dalam mata

Highlight: tarik garis lurus bagian tengah hidung hingga sebagian kecil batang hidung, beri warna terang

Cuping hidung besar

Shading: berikan sedikit warna gelap pada bagian luar batang hidung dan banyak warna gelap pada bagian cuping hidung agar cuping yang besar dapat tersamarkan

Highlight: buatlah garis lurus dari batang hidung atas hingga cuping bawah dengan warna terang

Jawablah Pertanyaan Dibawah ini!

1. Apa prinsip dasar yang harus dipertimbangkan ketika merias wajah untuk tampilan sehari-hari dan tampilan malam?
2. Sebutkan jenis kulit yang berbeda dan produk tata rias mana yang cocok untuk setiap jenis kulit tersebut.
3. Jelaskan langkah-langkah yang tepat untuk aplikasi foundation, concealer, dan bedak untuk menciptakan tampilan kulit yang sempurna



Picture Courtesy:
<https://www.karier.mu/blog/umum/>

4. Apa prinsip dasar yang harus dipertimbangkan dalam memadukan warna dan pola pakaian?
5. Apa yang mempengaruhi pilihan Anda dalam menentukan gaya pakaian pribadi Anda?

Tugas!

Mahasiswa membuat video presentasi menjelaskan terkait tentang isu “Pentingnya Tata Rias” atau “Tata Busana” lalu mengunggahnya ke kanal Youtube! Dengan kriteria sebagai berikut:

- Video berdurasi minimal 3 menit dan maksimal 10 menit.
- Menggunakan pakaian standar profesional
- Berlogo Universitas Teknokrat Indonesia
- Menggunakan #Universitas Teknokrat Indonesia
- Menyebutkan identitas (nama, kelas, nomor induk mahasiswa) pada kolom penjelasan.
- Mengumpulkan link video pada daftar yang akan dibagikan dikelas.



BAB 4

WIRAGA

Visual Poise



Tujuan Pembelajaran

- Mendefinisikan wiraga
- Menjelaskan pentingnya wiraga
- Menerapkan wiraga pada kegiatan sehari-hari

Dalam dunia kerja yang semakin kompetitif, aspek yang dinilai oleh perusahaan terhadap calon atau karyawannya juga semakin banyak. Termasuk pengetahuan tentang etiket, mulai dari cara berpakaian, cara menyapa orang lain, etiket fine dining bahkan sikap tubuh (wiraga). Sama halnya dengan berpakaian, postur tubuh merupakan bagian diri yang dapat membangun citra diri dan ini tidak berkaitan dengan tinggi atau berat tubuh. Bila berdiri atau duduk dengan membungkukan bahu, anda akan terlihat tidak percaya diri. Begitupun sebaliknya, apabila anda berdiri atau duduk dengan punggung dan kepala tegak serta pandangan ke depan maka kepercayaan diri akan tampak beriringan dengan citra diri anda.

Berjalan



Pria

- Pria berjalan dengan sikap maskulin, langkah mantap dan teratur tidak diseret.
- Bahu sejajar, badan tegap, kepala tegak, pandangan mata penuh percaya diri.

Wanita

- Wanita berjalan lembut agar berkesan feminim cara berjalan dengan langkah pendek, tapi mantap.
- Bahu sejajar, kepala tegak, gerakan pinggul dan badan secara wajar, lengan mengayun santai, pandangan penuh percaya diri.
- Kaki tidak diseret dan perut sedikit ditahan.

Etiket

- Masuk ruangan, pria membuka pintu kemudian wanita masuk terlebih dahulu, sedangkan bila keluar wanita lebih dahulu baru diikuti pria sambil menutup pintu ruangan. Hal ini tidak berlaku apabila si pria adalah atasan atau pimpinan.
- Sewaktu menaiki tangga pria lebih dahulu baru diikuti wanita, bila turun sebaliknya.
- Apabila berjalan dengan wanita pria berposisi sebagai pelindung, sesuai dengan situasi jalan.
- Tidak berjalan sambil makan atau minum.
- Sebaiknya wanita dan pria tidak bergandengan tangan di kantor atau tempat formil lainnya kecuali untuk alasan khusus (jalan licin, sakit, dan lain-lain).

Duduk



Wanita

- Punggung lurus, bahu kendur, serta pinggang dan pinggul bersandar pada sandaran kursi.
- Kedua kaki menapak di lantai (wanita dengan posisi 1 kaki menapak lebih ke depan).
- Khusus untuk wanita pantang meregangkan lutut meski mengenakan celana panjang.
- Wanita agar tetap menjaga ke 2 (dua) lutut untuk selalu menempel. Tetap tidak berlaku bagi wanita yang memakai rok terlalu pendek.
- Dapat menyilangkan kedua tumit kaki atau bagian lutut ke bawah miring ke kiri atau ke kanan
- Pada saat bekerja duduklah pada tempat duduk yang telah ditentukan.
- Bila menghadapi pimpinan pergunakan kursi yang berada tepat dihadapan pimpinan.
- Hindari duduk bersilang lutut.

Pria

- Tegakkan bagian torso (punggung serta dada) dan kepala.
- Luruskan kaki kedepan dilantai
- Tidak membuka kaki terlalu lebar
- Tidak menggoyang-goyangkan kaki
- Tidak diperkenankan bersilang lutut dan tumit telapak kaki yang satu pada lutut kaki lainnya.



Berdiri

Pria

- Kaki dalam posisi kaki utama.
- Tegakkan punggung dan kepala
- Luruskan kaki dan agak sedikit dibuka jangan terlalu lebar
- Hindari bertolak pinggang dan tangan melipat didada

Wanita

- Kaki dalam posisi kaki utama.
- Lutut santai
- Pinggul ditarik ke depan, perut masuk.
- Salah satu pinggul (sesuai kaki depan) miring.
- Bahu rata menghadap ke depan.
- Lengan santai disamping tubuh.

Berjabat Tangan



- Jabat tangan dengan erat.
- Sebutkan nama dengan jelas.
- Tubuh sedikit dibungkukan.
- Tatap mata.
- Senyum

Etiket

- Pria diperkenalkan pada wanita, contoh : “Ibu A, perkenalkan ini Bapak C..” Jadi selalu nama wanita yang disebut terlebih dahulu.
- Pria atau wanita yang jabatannya lebih rendah (tanpa membedakan usia) diperkenalkan kepada pria atau wanita yang jabatannya lebih tinggi, contoh : “Bapak A, perkenalkan ini Ibu C dari..”

- Pada situasi seorang wanita adalah istri dari seorang yang jabatannya tinggi maka tetap pria yang diperkenalkan kepada istri petinggi tersebut.
- Dalam hal memperkenalkan klien anda kepada atasan anda (meskipun atasan anda jabatannya lebih tinggi daripada klien anda) maka anda harus memperkenalkan klien anda terlebih dulu, contoh : "Bapak A, perkenalkan Ibu B, Direktur kami "
- Bangun dari tempat duduk apabila berjabat tangan dengan orang lain



Courtesy; <https://www.gurusiana.id/read/nurokhimsag>

Jawablah Pertanyaan Dibawah ini!

1. Apa prinsip dasar yang harus dipertimbangkan ketika merias wajah untuk tampilan sehari-hari dan tampilan malam?
2. Sebutkan jenis kulit yang berbeda dan produk tata rias mana yang cocok untuk setiap jenis kulit tersebut.
3. Jelaskan langkah-langkah yang tepat untuk aplikasi foundation, concealer, dan bedak untuk menciptakan tampilan kulit yang sempurna.
4. Apa prinsip dasar yang harus dipertimbangkan dalam memadukan warna dan pola pakaian?
5. Apa yang mempengaruhi pilihan Anda dalam menentukan gaya pakaian pribadi Anda?

Tugas!

Mahasiswa membuat video presentasi menjelaskan terkait tentang apa yangn anda pahami mengenai "Etika Kepribadian" lalu mengunggahnya ke kanal Youtube! Dengan kriteria sebagai berikut:

- Video berdurasi minimal 3 menit dan maksimal10 menit.
- Menggunakan pakaian standar professional
- Berlogo Universitas Teknokrat Indonesia
- Menggunakan taggar Universitas Teknokrat Indonesia
- Menyebutkan identitas (nama, kelas, nomor induk mahasiswa) pada kolom penjelasan.
- Mengumpulkan link video pada daftar yang akan dibagikan dikelas.

BAB 5

TATA KRAMA

PERGAULAN BISNIS

Visual Poise



Tujuan Pembelajaran

- Memiliki etika yang baik
- Menerapkan etiket dengan baik

Pengertian Etika dan Etiket

Tata krama pergaulan aturan hidup yang mengatur hubungan interpersonal. Adat istiadat sosial erat kaitannya dengan adat istiadat atau etika.

Secara etimologis, etika berasal dari kata *ethos* (bahasa Yunani) yang berarti kebiasaan atau watak. Etika menurut bahasa Sansekerta lebih berorientasi kepada dasar-dasar, prinsip, aturan hidup (sila) yang lebih baik (*su*) (Maulana Yusuf, 2017).

Menurut Helmi Usman (2024) dalam menuliskan bahwa Etika dapat dibedakan menjadi tiga macam:

- Etika sebagai ILMU; merupakan kumpulan ilmu tentang kebaikan dan tentang penilaian perbuatan seseorang
- Etika dalam arti PERBUATAN; yaitu perbuatan kebajikan. Misalnya, seseorang dikatakan etis apabila orang tersebut telah berbuat kebajikan.
- Etika sebagai FILSAFAT; yang mempelajari pandangan-pandangan. Persoalan-persoalan yang berhubungan dengan masalah kesusilaan.

Etika dirumuskan dalam 3 arti, yaitu:

- Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak)
- Kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak
- Nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat

Etika dirumuskan dalam 3 arti, yaitu:

- Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak)
- Kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak
- Nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat

Kata etiket mempunyai beberapa pengertian, misalnya menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), etiket diartikan sebagai tata cara (tata krama, tata krama, dan sebagainya) untuk menjaga hubungan baik dalam lingkungan sosial. , seperti sopan santun atau aturan lain yang mengatur hubungan beradab antar kelompok masyarakat dalam situasi sosial.

Etiket adalah perilaku seseorang yang dianggap pantas, sopan, tertib, dan penuh hormat serta berkaitan dengan kepribadian orang tersebut, seperti gaya bicara, gaya makan, cara berpakaian. gaya, gaya tidur, gaya duduk, dan gaya berjalan. Namun karena adab yang menghubungkan seseorang dengan orang lain, maka adab menjadi salah satu bentuk kesantunan dalam berhubungan sosial dan menjadi aturan dalam kehidupan bermasyarakat.

Oleh karena itu, etika berkaitan dengan cara bertindak, kebiasaan, tata krama dan kebiasaan tertentu yang menjadi contoh bagi sekelompok orang dalam melakukan sesuatu.



Etika tidak mempersoalkan keadaan manusia, melainkan bagaimana manusia seharusnya bersikap, berperilaku sesuai dengan segala kaidah kehidupan bermasyarakat dan berkomunikasi. Dengan demikian, etika dapat diartikan sebagai:

- Pedoman tingkah laku, sikap dan tindakan yang diidentifikasi dalam konteks jenis kegiatan manusia.
- Pengetahuan tentang apa yang baik dan apa yang buruk serta hak dan kewajiban moral. Inilah ilmu tentang manusia ideal.

Menurut Hambali (2021), 'Etika' dalam bahasa Indonesia merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu 'Ethic' atau 'Ethics' yang mempunyai pengertian bahwa "Ethicos is a body of moral principles or value" yang artinya kumpulan prinsip atau nilai moral (Herawati, 2009). Etika berarti pengetahuan yang membahas baik-buruk atau benar-salahnya tingkah laku dan tindakan manusia serta sekaligus menyoroti kewajiban-kewajiban manusia (Haris, 2007)

Manfaat Menerapkan Etika dan Etiket

Manfaat adab dalam kehidupan manusia adalah sebagai berikut:

- Membantu untuk dihormati, dihargai dan disukai oleh orang lain.
- Promosikan hubungan baik Anda dengan orang lain (hubungan yang lebih baik).
- Beri diri Anda kepercayaan diri dalam situasi apa pun.
- Memungkinkan terpeliharanya suasana yang baik di berbagai lingkungan, termasuk keluarga, sosial, dan tempat kerja.

Seseorang yang selalu mentaati etika akan menjadi orang yang berwibawa dan profesional dalam beraktivitas, karena ia mampu melakukan segala sesuatu dengan sempurna, misalnya dalam melakukan sesuatu, antara lain:

- *Good communicator for internal and external public.*
- Tidak lepas dari faktor integritas sebagai landasan utamanya.
- Memberikan kepada bawahan/karyawan adanya *sense of belonging* dan *sense of wanted* pada perusahaannya.
- 'Etika' sehari-hari dalam komunikasi dan berinteraksi harus dijaga.
- Menyampaikan informasi penting kepada anggota dan kelompok yang berkepentingan.
- Menghormati prinsip-prinsip rasa hormat terhadap nilai manusia.
- Menguasai teknik dan cara penanggulangan kasus, sehingga dapat memberikan keputusan, pertimbangan secara bijaksana.
- Mengenal batas-batas yang berdasarkan pada moralitas dalam profesinya.
- Penuh dedikasi.
- Patuh pada *code of ethics*.

Pada prinsipnya dalam etiket Anda harus “selalu berusaha untuk menyenangkan orang lain” (*always wants to please somebody*).

Perbedaan Etika dan Etiket

Berdasarkan penjelasan dan pemaparan pada pengertian dapat dijelaskan bahwa ada perbedaan antara Etika dan Etiket (Usman, 2024) seperti yang terdapat pada Tabel 1.

ETIKA	ETIKET
<p>NIAT Keinginan untuk melakukan sesuatu berdasarkan keadaan yang ditampilkan dengan kondisi yang sebenarnya.</p> <p>Contoh: Memberikan keterangan yang diinginkan oleh tamu dengan jelas dan tegas</p>	<p>CARA Melakukan kegiatan berdasarkan hal yang diharapkan</p> <p>Contoh: Berwajah ramah, bertutur kata yang enak dan nyaman didengar</p>
<p>NURANI Melakukan kegiatan secara jujur dan ikhlas</p> <p>Contoh: Mengerjakan tugas tanpa merasa adanya keterpaksaan.</p>	<p>FORMALITAS Melakukan kegiatan dan menempatkan sikap dan perilaku sesuai pada tempatnya.</p> <p>Contoh: Berbusana yang pantas sesuai dengan aktifitasnya</p>

ETIKA	ETIKET
<p>MUTLAK Ketentuan yang sudah diakui oleh masyarakat secara umum, merupakan hal yang harus diterapkan</p> <p>Contoh: Setiap orang harus bersikap sopan dan santun, serta saling menghargai.</p>	<p>RELATIF Ketentuan yang hanya berlaku pada kondisi tertentu</p> <p>Contoh: Table Manner hanya berlaku pada jamuan makan secara resmi</p>
<p>BATINIAH Keinginan untuk melakukan dan menerapkan etika berlaku kapanpun dan dimanapun, meski tidak ada siapapun yang melihat apa yang kita lakukan.</p> <p>Contoh: Selalu berprasangka dan berfikir positif</p>	<p>LAHIRIAH Sikap perilaku yang diterapkan selalu berdasarkan situasi kita beraktifitas dan ada orang lain di sekitar kita,</p> <p>Contoh: Wiraga (cara jalan, cara duduk, dan cara berdiri), cara berbicara, cara berjabat tangan, dan lain-lain</p>

Dasar-dasar Tata Krama Pergaulan

I. Adanya tenggang rasa (*consideration with other*)

- Dapat mengendalikan diri, emosinya dan tidak mudah terluka.
- Toleransi beradaptasi dengan situasi dan keadaan di lingkungan.
- Selalu berusaha menyenangkan orang lain. - Bersikap baiklah kepada orang lain.
- Hargai pendapat seseorang dan jangan berprasangka buruk. - Besar hati.



Budi bahasa

- Gunakan tata bahasa dan ucapan yang baik.
- Menjaga keseimbangan dalam percakapan (memberi kesempatan kepada orang lain untuk berpartisipasi dalam percakapan). - Periksa volumenya.
- Mengucapkan kata-kata: terima kasih, maaf, semuanya baik-baik saja, terima kasih, dll.
- Jangan membahas masalah pribadi.
- Pilih topik diskusi yang bersifat umum, menarik dan sederhana.

Pengembangan rasa percaya diri

- Baca banyak buku, majalah wanita.
- Ikuti perkembangan dunia wanita untuk memperluas pengetahuan Anda tentang perilaku dan pemikiran.
- Tetap mengikuti perkembangan dunia.
- Pahami bahwa setiap orang mempunyai kelebihan dan kekurangan.
- Penting bagaimana kekuatan dikembangkan dan kelemahan dikurangi.
- Kecantikan artinya keindahan yang terpancar dari kedewasaan jiwa.
- Yang terakhir namun tidak kalah pentingnya: praktikkan etika sejak bangun tidur, mulai dari sarapan, dari makan siang hingga makan malam.

Etika Dalam Kegiatan

Tata krama bangsa sendiri merupakan hal yang patut anda ketahui, namun alangkah baiknya jika anda mengetahui tata krama bangsa lain, karena pasti akan menguntungkan dalam pergaulan anda karena anda bisa beradaptasi dengan lingkungan dimanapun.

"If you are in Rome do as the Romans do"

Sekumpulan norma dan prinsip yang mengatur interaksi antar individu dalam masyarakat dikenal sebagai etika pergaulan. Dalam konteks ini, etika pergaulan mencakup hal-hal seperti saling menghormati, memahami perbedaan, dan menunjukkan empati terhadap orang lain. Etika pergaulan sangat penting karena mampu menciptakan lingkungan sosial yang harmonis dan produktif.



Courtesy: <https://nsd.co.id/posts/definisi-kepercayaan-diri-memahami-apa-itu-kepercayaan-diri.html>

Hal-hal yang dapat mempengaruhi kehidupan sosial seorang individu antara lain:

- *Self Confidence*, yang baik akan memperkuat rasa percaya diri Anda.
- *Self Control*, merupakan cara mengontrol terhadap kesabaran, kemarahan dan rasa tidak puas, sehingga Anda tidak mudah terpancing oleh emosi dalam situasi apapun.
- *Body Language* (bahasa tubuh), merupakan hal yang dapat dimengerti oleh setiap orang, sehingga dapat digunakan sebagai salah satu faktor yang akan mempengaruhi hubungan sesama manusia.
- *First Impression*, adalah pandangan (penilaian) seseorang terhadap seorang individu yang didapat dari kesan pertama, dan kesan ini akan mempengaruhi penilaian dalam hubungan selanjutnya. "*You will never get a second chance to make the first impression*", oleh karena itu ketika Anda berjumpa dengan orang baru berusaha untuk memberi kesan yang baik.

Hal-hal yang dapat dilakukan untuk memupuk rasa percaya diri:

- Sediakan selalu waktu untuk membaca mengenai pengetahuan umum.
- Ikuti setiap berita aktual yang ada.
- Perdalamlah setiap bidang ilmu yang Anda kuasai.
- Janganlah segan bertanya apabila Anda tidak mengerti.
- Siap menerima kritik membangun.
- Memperhatikan saran-saran penampilan yang disampaikan untuk Anda.
- Siapkan diri Anda agar berani berdiskusi, hal tersebut sebagai upaya untuk menguji apakah pendapat kita diterima, dapat diterima suatu lingkungan tertentu.
- Anda harus banyak bergaul dengan berbagai lapisan masyarakat.
- Melatih diri dalam berbagai macam keterampilan.
- Mempelajari berbagai bahasa asing ataupun daerah untuk digunakan secara aktif maupun pasif.

Ciri-ciri seorang individu yang memiliki tata krama yang baik:

- Memiliki rasa percaya diri ketika menghadapi masyarakat dari tingkat manapun.
- Tingkah laku dan ucapannya selalu mempertimbangkan serta mencerminkan perhatian kepada orang lain.
- Bersikap sopan, ramah dan selalu menunjukkan sikap yang menyenangkan dan bersahabat kepada orang lain.
- Bisa menguasai diri sendiri dan selalu berusaha tidak menyinggung, mengganggu, menyakiti perasaan dan pikiran orang lain.
- Selalu berusaha tidak mengecewakan, membuat gusar apalagi membuat marah orang lain, walaupun diri sendiri dalam keadaan sedih, kesal, lelah ataupun jenuh.

Suatu hubungan antar individu biasanya dimulai dengan suatu perkenalan, dan hal ini mungkin akan menjadi pertemuan pertama yang akan melahirkan dan hal ini akan mempengaruhi penilaian seseorang pada hubungan selanjutnya.

Hubungan antar manusia biasanya diawali dengan perkenalan, dan bisa jadi pertemuan pertamalah yang menciptakan “*First Image*” dan memengaruhi penilaian seseorang terhadap hubungan selanjutnya.

Tata Cara Perkenalan

- Memperkenalkan dengan menyebutkan nama dengan jelas.
- Kalau tidak mendengar nama orang yang dikenalkan pada kita, boleh bertanya lagi dengan mengucapkan “MAAF” terlebih dahulu.
- *Personal contact*; jabat tangan, melihat ke arah mata, senyum.
- Memberi informasi sedikit mengenai orang yang dikenalkan.
- Perhatikan gaya bahasa tubuh (*body language*) jangan berlebihan.
- Bila anda memperkenalkan pria terhadap pria lainnya, perkenalkan terlebih dahulu orang yang berjalan/bersama anda, baru menyebut nama orang baru yang anda temui.
- Bila anda memperkenalkan seorang pria terhadap wanita, sebutkan nama wanita terlebih dahulu, baru kemudian nama sang pria.
- Dalam memperkenalkan karyawan pria atau wanita terhadap atasannya, sebutkan lebih dahulu atasannya.
- Dalam memperkenalkan seorang karyawan baru terhadap karyawan lainnya, jangan hanya mengucapkan nama depannya saja.



Courtesy; <https://www.merdeka.com/gaya/8-tips-ciptakan-kesan-tak-terlupakan-saat-berkenalan.html>



Courtesy; <https://www.okocenews.com/belajar-bisnis/42010885147/>

- Dalam memperkenalkan istri/suami anda pada seseorang, sebutkan nama istri/suami anda terlebih dahulu, dan sebutkan bahwa dia istri/suami anda. Kecuali bila memperkenalkan istri/suami anda pada atasan, tamu penting, sebutlah nama orang tersebut terlebih dahulu.
- Bila anda makan dengan seorang wanita, berdirilah segera saat seseorang (lelaki/wanita) menghampiri meja anda. Tetaplah berdiri saat dia meninggalkan anda, Begitu pula dengan orang tua.
- Bila anda diperkenalkan pada seseorang, dan mulut anda masih penuh dengan makanan cukuplah anda menganggukkan kepala saja.
- Bila diperkenalkan dengan seorang wanita dan anda dalam posisi duduk, berdirilah beberapa sentimeter dari kursi (sikap hormat).

Cara memperkenalkan

- Pada waktu mengenalkan orang, ucapkan namanya dengan jelas, dan apabila tidak terdengar tanyakan sekali lagi.
- Tipe individu terdiri dari *introvert* oleh karena itu pada waktu mengenalkan seseorang berikan sedikit informasi tentang orang tersebut.
- Lakukan *personal contact* dengan cara sebagai berikut:
 1. Jabatlah tangannya dalam waktu 3-4 detik
 2. Pandanglah mata orang yang diperkenalkan pada anda.
 3. Tersenyumlah.
 4. Tubuh sedikit dibungkukan ke depan.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam suatu perkenalan:

- Orang yang lebih muda diperkenalkan kepada yang lebih tua.
- Seorang pria diperkenalkan kepada wanita.
- Anda boleh mengenalkan diri terlebih dahulu apabila hal tersebut sekiranya diperlukan.
- Hindari perkenalan di tempat yang ramai seperti : jalan raya, pasar, lift, restoran, dan sebagainya.



Courtesy; <https://deepublishstore.com/blog/cara-memperkenalkan-diri-saat-interview/>

Hal-hal yang dapat dilakukan ketika sedang diperkenalkan

- Pada waktu perkenalan wanita tidak perlu berdiri, kecuali bila harus menghadapi orang-orang yang pantas dihormati seperti yang sudah diterangkan terlebih dahulu.
- Pada waktu menyambut tamu-tamu, tuan dan nyonya rumah harus berdiri.
- Tamu yang akan pulang harus diantar sampai kedepan pintu oleh tuan dan nyonya rumah.
- Seorang pria harus berdiri pada waktu:
 1. Berjabat tangan dengan wanita ataupun pria.
 2. Seorang wanita memasuki ruangan.
 3. Seorang wanita mendekati ia duduk.
 4. Seorang wanita yang duduk disampingnya berdiri akan meninggalkan tempat.

Aturan Umum Prilaku

Jabatan tangan Anda akan menjadi satu dari hal pertama yang orang lain berbagi dengan Anda, sehingga ini menolong Anda membuat semua kesan pertama yang penting. Kuat atau lemah? Jangan mengirim pesan yang salah.

- Karena jabatan tangan secara khas disajikan sebagai salam atau bagian dari salam, orang dapat mengatupkan kedua belah telapaknya, mengangguk, tersenyum, dan berkata “Halo” dan tidak jadi melakukan jabatan tangan.
- Pada keadaan yang normal, senyum, melihat orang pada matanya, dan mengulurkan tangan Anda.
- Konsentrasi pada nama orang itu sehingga anda akan mengingatnya. Sebutkan nama lengkap orang itu sesegera mungkin.
- Berdiri, bila anda berjabat tangan.



Courtesy; <https://cantik.tempo.co/read/777120/serba-serbi-berjabat-tangan-dan-maknanya>

- Secara protokol, pihak yang lebih senior yang biasanya mengulurkan tangan terlebih dahulu.
- Karena jabatan tangan secara khas disajikan sebagai salam atau bagian dari salam, orang dapat mengatupkan kedua belah telapaknya, mengangguk, tersenyum, dan berkata “Halo” dan tidak jadi melakukan jabatan tangan.
- Sebutkan nama lengkap orang yang lebih penting terlebih dahulu.
- Perkenalkan orang yang lebih tua atau lebih senior kepada yang lebih muda atau junior.
- Perkenalkan wanita kepada pria dalam kegiatan acara sosial.
- Sebutkan nama lengkap masing-masing orang yang diperkenalkan sebanyak satu kali.
- Tambahkan keterangan (latar belakang) mengenai siapa yang diperkenalkan.
- Demi *image* yang anda jaga, sebaiknya anda bersikap selektif dalam memberikan kartu nama anda dan letakkan kartu nama anda di dompet khusus.
- Jika Anda bertemu dengan seseorang yang anda anggap penting, berikan kartu nama terlebih dahulu.
- Jika seseorang memberi kartu nama terlebih dahulu, dengan sopan santun, sebaiknya anda segera membalasnya.
- Seandainya anda tidak dapat melakukannya, mintalah maaf dan berikan sedikit penjelasan. Kirimkan dikemudian hari disertai surat pendek kepadanya.
- Ucapkan “terima kasih” bila anda menerima kartu nama seseorang. Bacalah sejenak dan ajukan pertanyaan yang berkaitan dengan perusahaan atau pekerjaannya. Jangan segera dimasukkan kedalam dompet/saku.
- Dalam suatu rapat, letakkan kartu nama sesuai dengan urutan duduk dari peserta rapat, untuk memudahkan anda dalam mengingat nama peserta.
- Pelajari tata cara bertukar kartu nama dari Negara-negara lain.

Hal yang harus diperhatikan pada saat berkomunikasi

- Tiga hal yang harus diperhatikan pada saat berkomunikasi: visual – vokal – verbal.
- Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam berbicara; pernafasan, artikulasi, intonasi, kecepatan, tempo/jeda, perbendaharaan kata, pernafasan baik
- Suara anda, hendaknya mudah dimengerti dan jelas dan diucapkan dengan tepat serta tidak menggunakan "slang"
- Tidak menggunakan kata-kata yang sulit dimengerti, kata-kata kasar
- Hangat dan bersahabat, ekspresif, tidak monoton
- Aksen daerah tidak terlalu ketara.
- Komunikasi non-verbal: *eye contact, facial expression, smile, head movement, gesture & poise, body position movement*
- Topik percakapan sebaiknya dapat disesuaikan dengan situasi dan jenis-jenis percakapan.
- *Handphone* dan *beeper* dalam posisi "off" pada waktu pembicaraan berlangsung atau pada waktu anda rapat.
- Kuasai etiket bertelepon.
- Berbusana secara konservatif dan "smart" dalam pertemuan.

Hal yang harus diperhatikan pada saat mengadakan pertemuan/jamuan

Bagi Tuan Rumah

- Menyampaikan undangan bisa melalui telepon jika Anda hanya mengundang satu orang saja. Jika yang diundang lebih dari dua orang, sebaiknya Anda mengirimkan undangan secara tertulis dan menetapkan waktu dan tempat.
- Ketika sampai di lokasi pertemuan, sebaiknya Anda segera menghubungi ke bagian "reservation desk".
- Tuan rumah menyambut para tamu di pintu masuk.
- Memperkenalkan para tamu
- Adakalanya perjamuan didahului oleh pesta cocktail. Pada saat itu Anda mempunyai banyak kesempatan untuk mengobrol dengan para tamu dan saling bertukar kartu nama.
- Memesan makanan dan mulailah dengan "small talk" / "social talk" sebelum masuk ke pembicaraan bisnis.
- Harus memperhatikan betul kebutuhan para tamu.
- Periksa apakah makanan dan minuman masih cukup tersedia.
- Jangan menetap di suatu tempat.
- Pada jamuan "setting dinner" berbicalah dengan tamu-tamu yang ada disisi kanan maupun kiri Anda.
- Menyelesaikan pembayaran.



Bagi Tamu Undangan

- Datanglah lebih awal dari waktu pertemuan/rapat.
- Perhatikan suasana rapat, formal/informal dan tentukan tempat dimana Anda duduk.
- Berikan salam dan jabatlah tangan peserta rapat pada saat memasuki ruangan rapat.
- Siapkan bahan-bahan rapat.
- Sebaiknya Anda menyimak pembicaraan dengan baik, jangan mengobrol sendiri.
- Hindari mengajukan pertanyaan yang dapat menyinggung perasaan orang lain serta hindari mengeluarkan pernyataan atau pendapat yang belum Anda yakini benar.
- Tunjukkan sikap yang simpatik, misalnya dengan memberikan komentar yang positif terhadap pendapat orang lain.
- Jika ingin mempresentasikan suatu hal, persiapkan segala sesuatunya dengan baik. Berikan gambaran visual.
- Jangan terlampaui banyak makan ataupun minum.
- Setelah pertemuan usai, ucapkan terima kasih dan menjabat tangan peserta rapat.
- Pada situasi resmi tuliskan ucapan “terima kasih” kepada tuan rumah.
- Lakukan perjalanan bisnis dengan baik dan benar.

Ada beberapa dasar dari kode Tingkah Laku yang diterima dalam dunia bisnis:

- “Tolong ...”, “terima kasih”, “permisi”, “maaf”, dan “terima kasih kembali” merupakan kata-kata kunci dan ungkapan yang menjadi milik perbendaharaan kata-kata setiap orang.
- Mendengarkan dengan hati-hati ketika seseorang berbicara dengan Anda.
- Menjawab panggilan dengan cepat.

Kesimpulan

Etiket bukan lagi hanya milik kalangan atas saja, sudah menjadi milik seluruh lapisan masyarakat dan memperlancar interaksi sosial sehingga bisa leluasa, membangun rasa percaya diri, dan menghilangkan rasa rendah diri. Tata krama juga mengajarkan kita untuk lebih disiplin sehingga tercipta keharmonisan dan keselarasan dalam hubungan, melatih kita untuk perhatian dan mempertimbangkan kepentingan orang lain karena orang cenderung egois. Maka jadikanlah tata krama sebagai sesuatu yang wajar dalam diri kita, agar sikap kita terhadap situasi sosial lebih luwes dan natural serta menjadi bagian integral dari kepribadian kita, berpenampilan dan berpenampilan menarik serta menyenangkan.

Jawablah Pertanyaan Dibawah ini!

1. Apa yang dimaksud dengan etika sosial? Mengapa penting untuk memahami dan mengikuti norma-norma etika dalam interaksi sosial?
2. Sebutkan beberapa prinsip utama dalam etika sosial dan berikan contoh situasi dimana prinsip-prinsip ini dapat diaplikasikan.
3. Apa yang dimaksud dengan etiket sosial? Mengapa penting untuk memahami dan mengikuti etiket sosial dalam interaksi dengan orang lain?
4. Bagaimana faktor-faktor etika dapat mempengaruhi hubungan pertemanan? Apa yang harus diperhatikan dalam membangun hubungan yang sehat dan etis?
5. Bagaimana Anda akan berperilaku dalam acara sosial, seperti pesta atau pertemuan keluarga? Apa yang perlu diperhatikan?

Tugas!

Mahasiswa membuat video presentasi menjelaskan terkait tentang apa saja yang harus diperhatikan dalam “Tata karma pergaulan dalam dunia bisnis” lalu mengunggahnya ke kanal Youtube! Dengan kriteria sebagai berikut:

- Video berdurasi minimal 3 menit dan maksimal 10 menit.
- Menggunakan pakaian standar professional
- Berlogo Universitas Teknokrat Indonesia
- Menggunakan taggar Universitas Teknokrat Indonesia
- Menyebutkan identitas (nama, kelas, nomor induk mahasiswa) pada kolom penjelasan.
- Mengumpulkan link video pada daftar yang akan dibagikan dikelas.

BAB 6

Pengembangan Karakter *Character Building*



Tujuan Pembelajaran

- Mendefinisikan pengembangan diri
- Menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan diri
- Menguraikan potensi diri
- Menguraikan kelebihan diri
- Menguraikan kelemahan diri
- Mengidentifikasi identitas diri
- Memiliki konsep diri
- Mengenal hambatan pengembangan diri
- Mendefinisikan pengembangan karakter
- Menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan karakter
- Menguraikan analisa diri dengan menggunakan analisa SWOT
- Meningkatkan kualitas diri

TUJUAN PENGEMBANGAN KARAKTER

Tujuan pengembangan diri adalah untuk meningkatkan kualitas kepribadian seseorang secara langsung maupun tidak langsung melalui kegiatan menciptakan pola pikir positif setiap hari. Akibatnya, pola pikir positif yang diciptakan setiap hari membuat setiap orang hidup lebih baik.

Tujuan pengembangan karakter adalah untuk meningkatkan kualitas diri melalui potensi yang tersembunyi dalam diri seseorang, seperti motivasi, pengetahuan, sikap, perilaku, dan keterampilan. Ini memungkinkan seseorang untuk berfungsi dengan baik dalam pergaulan, keluarga, dan hubungan sosial dengan penuh keyakinan.

Tujuan pengembangan diri adalah untuk mengembangkan keterampilan pribadi dengan cara sebagai berikut:

- Bakat
- Minat
- Kreativitas
- Keterampilan dan gaya hidup
- Kesempatan untuk menjalani kehidupan beragama
- Keterampilan sosial
- Kemampuan belajar
- Visi dan perencanaan karir
- Keterampilan pemecahan masalah
- Kemandirian

MANFAAT PENGEMBANGAN KARAKTER

Pengembangan karakter bermanfaat untuk meningkatkan kualitas diri melalui potensi dasar yang dimiliki setiap **orang; murni** dan suci. **Jadi Anda bisa** melakukan sesuatu dengan baik; **bersikap baik** hati, **berpikir baik**, **bertindak** baik, berperilaku **baik** dan menyaring **budaya-budaya** yang tidak **mengikuti pedoman santun** dan santun dalam **berinteraksi** di masyarakat, baik dalam **dunia** bisnis maupun **pergaulan**.

Manfaat yang didapatkan melalui pengembangan karakter antara lain adalah:

1. Memiliki kemampuan akademik
2. Memiliki kemampuan berfikir secara rasional dan logis,
3. Memiliki kemampuan untuk memotivasi diri sendiri
4. Memiliki kemampuan untuk mengendalikan emosi
5. Memiliki kesiapan diri untuk menghadapi kenyataan yang dihadapi.
6. Memiliki kemampuan **beradaptasi** dengan **keadaan** dan situasi dimanapun berada.

7. Memiliki kemampuan untuk mengarahkan, mengubah cara berfikir dan **bertindak** ketika menghadapi hambatan dan kesulitan yang **dapat menyebabkan dirinya tertekan**.
8. Memiliki kemampuan untuk membentuk disiplin diri
9. Memiliki kemampuan untuk bertanggung jawab.
10. Memiliki kemampuan merawat diri
11. Memiliki kemampuan menjaga kebersihan diri (*personal hygiene*).

PENGERTIAN KARAKTER

Setiap orang ingin tampil cantik dan menarik untuk mencapai kesuksesan dan kebahagiaan dalam hidupnya. Ada berbagai cara untuk mencapainya. Untuk mendapatkan semua ini, kecerdasan dan karakter adalah yang paling penting.

Menurut Afid Burhanuddin, karakter identik dengan kepribadian atau akhlak. Kepribadian merupakan ciri atau karakteristik atau sifat khas dari diri seseorang yang bersumber dari bentukan-bentukan yang diterima dari lingkungan, misalnya keluarga pada masa kecil, dan juga bawaan sejak lahir (Koesoema, 2007)..

Menurut Berk dan Harter dalam Woolfok (2004), *"In time, children are able to think abstractly about internal process beliefs, intentions, values, and motivations. With these development in abstract thinking, then knowledge of self, others, and situations can incorporate more abstract qualities."* Setelah kemajuan dalam pemikiran yang abstrak, pengetahuan tentang diri sendiri, orang lain, dan keadaan dapat menggabungkan kualitas yang lebih abstrak (Yulianti, 2014:6).

Menurut Thomas Lickona (1991:51), karakter mulia (*good character*) meliputi pengetahuan tentang kebaikan, lalu menimbulkan komitmen (niat) terhadap kebaikan, dan akhirnya benar-benar melakukan kebaikan. *"Character so conceived has three interrelated parts: moral knowing, moral feeling, and moral behavior"* (Burhanuddin:2015).

PROSES PENGEMBANGAN KARAKTER

Kepribadian merupakan keseluruhan sikap, ekspresi, perasaan, temperamen, ciri khas dan juga perilaku seseorang. Sikap, perasaan, ekspresi, dan temperamen tersebut akan terwujud dalam tindakan seseorang kalau dihadapkan kepada situasi tertentu.

Setiap orang memiliki kecenderungan perilaku yang baku dan berlaku terus menerus secara konsisten dalam menghadapi situasi yang sedang dihadapi, sehingga menjadi ciri khas pribadinya.

"Personality is the dynamic organization within the individual of those psychological system, that determines his unique adjustment to his environment" (G.W. Allport, 2001;11). Dengan kata lain, kepribadian adalah struktur psikologi yang selalu berubah yang memungkinkan seseorang untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Menurut May, "Personality is a social stimulus value" (Sujanto, Agus, et al., 2001;11). Dengan kata lain, kepribadian membentuk nilai sosial. Bagaimana orang lain melihat kita menentukan karakter kita.

Menurut M. Prince, "Personality is the sum total of all the biological innatedispoition, impulse, tencies, appetites, instinct of individual and the acquired disposition and tendencies acquired by experience" (Sujanto, Agus, dkk., 2001;11). Dalam pengembangan Kepribadian, selain kemampuan yang dibawa sejak lahir, kemampuan tambahan yang diperoleh dari pengalaman juga berpengaruh dalam kehidupan seseorang.

JENIS-JENIS KEPRIBADIAN

Seorang ahli kepribadian, Gregory G. Young, M.D., (2014), menjelaskan "**Gaya Dalam Kepribadian**" dalam bukunya yang berjudul "Membaca Kepribadian Orang".

1. Kepribadian yang mudah menyesuaikan diri.

Mudah menyesuaikan diri dengan orang lain, komunikatif dan memperhatikan perasaan orang lain, jarang bersifat agresif dan kompetitif. Ia dapat menyesuaikan diri hamper dalam setiap lingkungnya dan merupakan teman yang baik dalam setiap situasi.

2. Kepribadian yang berambisi

Menyukai tantangan dan kompetisi secara terbuka, menunjukkan sikap yang agresif bersifat hati-hati. Mencapai cita-cita dan kemenangan adalah yang terpenting baginya. Kepribadian ini suka bergaul dan baik hati hanya pada batas-batas sosial saja.

3. Kepribadian yang mempengaruhi

Ia adalah orang terorganisasi dan berpengetahuan cukup, memancarkan kepercayaan, dedikasi, berdikari dan menghendaki kesempurnaan dalam segala hal.

4. Kepribadian yang berprestasi

Kepribadian ini menghendaki kesempatan untuk bermain dengan baik dan cemerlang untuk mempesonakan, mendapat sambutan baik, kasih sayang dan tepuk tangan dari orang lain pada suatu pekerjaan maupun permainan.



5. Kepribadian yang idealistis

Kepribadian ini melihat hidup dengan 2 cara, yaitu hidup sebagaimana kenyataannya dan hidup menurut kepercayaannya. Ia akan membandingkan yang nyata dengan ideal menurut versinya sendiri dan sepanjang hidupnya akan berusaha untuk mencoba menjadikan yang nyata itu seperti yang diidealkannya.



Courtesy;
<https://osc.medcom.id/community/idealis-vs-realistis-kamu-orang-yang-seperti-apa-3736>

6. Kepribadian yang sabar

Kepribadian ini memang sabar, ramah tamah, dan rendah hati. Ia akan menghargai kepercayaan dan kebenaran. Sulit baginya untuk mengatakan tidak, walaupun itu akan membuat dirinya sendiri rugi.



Courtesy;
<https://marlisatenggara.com/2021/03/04/i-force-i-wish-i-want-to-be-patient-but-im-wrong/>

7. Kepribadian yang mendahului

Kepribadian ini akan bersikap darmaan terhadap teman-temannya. Ia cenderung membantu siapa saja yang memerlukan bantuan, terutama orang yang bernasib kurang baik. Ia akan merasa bahagia apabila dapat menolong orang lain. Menurutnya evaluasi diri merupakan hal yang pokok, sedangkan evaluasi oleh orang mempunyai arti penting tambahan saja.

8. Kepribadian yang persepsi

Kepribadian ini cepat tanggap terhadap rasa sakit dan kekurangan baik bagi dirinya maupun orang lain. Ia adalah penolong yang tulus ikhlas terhadap sesama. Baginya kebenaran, kehormatan, dan keadilan berada didasar segala hubungan manusia.



Courtesy; <https://medium.com/mind-boggler/the-view-to-adjust-vs-adapt-f3840ec7f363>

9. Kepribadian yang peka

Kepribadian ini dengan tajam menyadari dirinya, orang lain dan lingkungan sekitarnya. Menurut "Perlakukanlah orang lain sebagaimana Anda diperlakukan".

10. Kepribadian yang berketepatan

Kepribadian ini selalu menekankan kebenaran, tanggung jawab, dan kehormatan. Ia selalu memperjuangkan hal-hal yang diyakininya benar secara tenang tetapi ulet bahkan secara keras kepala.

11. Kepribadian yang ulet

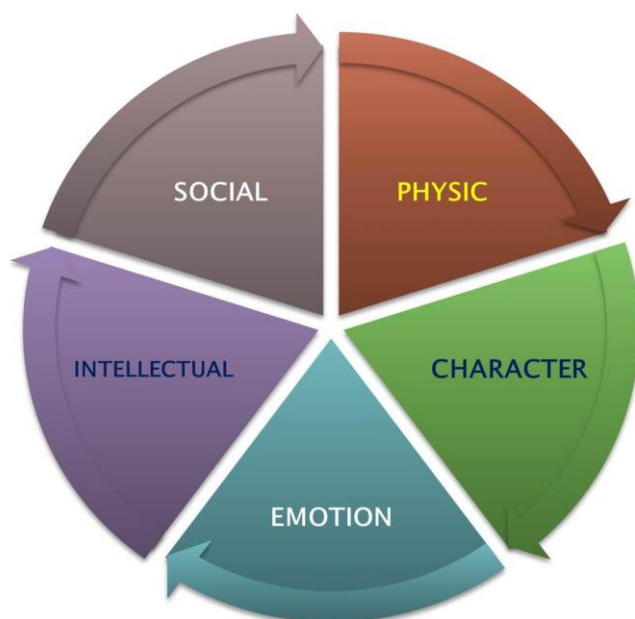
Kepribadian ini memandang hidup sebagai suatu perjalanan. Setiap hari harus melangkah maju diatas jalan hidup. Ia adalah orang yang percaya dengan keyakinan bisa memindahkan gunung. Ia bermimpi besar, kadang-kadang dengan ukuran yang lebih besar daripada hidup.

12. Kepribadian yang berhati-hati

Ciri khas kepribadian ini adalah terorganisasi, teliti, berhati-hati, tuntas, dan senantiasa mencoba menunaikan kewajibannya secara sosial. Dalam pekerjaan ia akan melakukan segala-galanya secara tepat dan baik.

ANALISIS KEPRIBADIAN

Kepribadian adalah sesuatu yang sudah melekat pada diri kita, tidak bisa diganti begitu saja tetapi bisa diubah dan dibentuk sesuai dengan apa yang diharapkan. Kepribadian dimiliki oleh setiap individu merupakan suatu cerminan sikap atau tingkah laku yang dibawakan oleh setiap orang. Kepribadian sangat mempengaruhi seseorang dalam bersosialisasi dengan lingkungannya. Tidak semua orang dapat berinteraksi dengan baik dalam lingkungan sekitarnya, bahkan orang yang dianggap menarik dari segi fisiknya pun terkadang menemui kesulitan dalam beradaptasi. Hal yang paling mempengaruhi seseorang dalam pergaulannya adalah Kepribadian.



Gambar 1. Analisis Kepribadian

Ada beberapa faktor yang sangat mempengaruhi kepribadian seseorang agar dia dapat diterima oleh lingkungan sekitarnya. Faktor-faktor ini merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dilepas dan dipisahkan satu dengan yang lainnya karena keseluruhannya sama penting dan saling menunjang.

Ada beberapa faktor yang sangat mempengaruhi kepribadian seseorang agar dia dapat diterima oleh lingkungan sekitarnya. Faktor-faktor ini merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dilepas dan dipisahkan satu dengan yang lainnya karena keseluruhannya sama penting dan saling menunjang.

Faktor Fisik

Faktor fisik jelas mencakup segala sesuatu yang dapat dilihat, antara lain; penampilan (tata busana, tata rias, tata rambut, dan lain-lain), tinggi, berat badan, bentuk badan, dan lain-lain. Secara keseluruhan, penampilan fisik sangat berpengaruh terhadap kepribadian seseorang. Kita akan terlihat lebih menarik jika kondisi tubuh yang sehat, bersih, rapi, dan sopan. Meskipun mengenakan pakaian yang sederhana tetapi terkesan elegan dan anggun. Kita selalu berusaha untuk tampil dengan segar setiap saat, selalu menghindari kesan pucat, letih, lesu, dan lemah tidak bersemangat. Hal yang paling penting dalam faktor fisik adalah semangat hidup yang tinggi dan tampillah dengan seulas senyum tulus dan ikhlas yang harus senantiasa menghias bibir kita setiap saat.

Faktor Karakter

Karakter adalah bagian dari kepribadian kita. Apakah kita pemalu, pemarah, egois, pendendam atau perpaduan dari semuanya? Bagaimana dapat berpenampilan menarik jika kita memiliki semua karakter negatif. Karakter adalah sifat yang sudah melekat pada diri kita. Bukanlah suatu hal yang mudah untuk merubah dan membuang karakter negatif langsung menjadi karakter Positif.

Tetapi jika kita memang ingin berusaha untuk tampil lebih baik, mengapa tidak berusaha untuk memperbaikinya. Mulai sekarang buang sifat pemalu, rendah diri, egois, mudah tersinggung, dan lain sebagainya secara perlahan, melalui proses yang pasti. Karena sikap-sikap yang negatif dapat membuat kita menjadi kaku dan menghambat kita dalam pergaulan dengan lingkungan sekitar kita.



Faktor Emosi

Dalam membentuk diri kita agar dapat tampil lebih menarik, hanya perasaan senang, riang, gembira, sabar, dan perhatian saja yang boleh kita tunjukkan bila ada orang lain disekitar kita. Bukan berarti kita tidak boleh mengeluarkan rasa sedih, kecewa, marah atau kesal, semua boleh dikeluarkan tetapi jika tidak ada orang disekitar kita yang melihat kita. Sebisa mungkin kita harus menjaga keseimbangan emosional sepanjang waktu yang berguna untuk menghindarkan sikap histeris dan apatis. Gunakanlah emosi kita sesuai dengan kondisi dan situasinya.

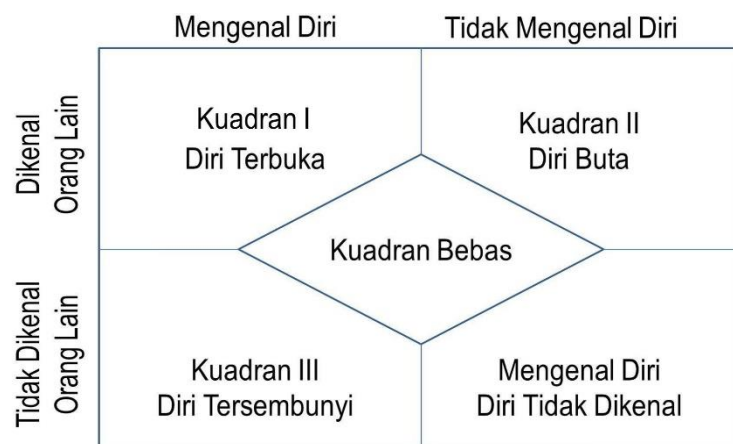
Faktor Sosial

Lingkungan sosial adalah tempat kita mengaplikasikan segala kemampuan yang kita miliki, mendapat pengaruh yang besar terhadap kemampuan dalam menampilkan diri, dan itulah diri kita dilihat dan diperhatikan oleh orang lain yang menjadi tim penilai kita untuk *feedback* yang kita butuhkan. Karena selalu berhubungan dengan orang lain, maka kita perlu untuk selalu tampil lebih baik dari yang sebelumnya.

Hal yang paling akan diingat oleh orang lain adalah bagaimana kita bersikap, bertingkah laku, dan bertindak yang sesuai dengan etika dan etiket juga dipengaruhi kondisi dan situasi serta berlaku pada lingkungan masyarakat di sekitar kita. Dimanapun kita berada dan kepada siapapun kita berhadapan hanya satu hal yang harus selalu kita tunjukkan yaitu senyum yang tulus dan ekspresi wajah yang cerah ceria serta sikap yang hangat.

TEORI JOHARY WINDOW

Alan Chapman (2003), menjelaskan bahwa kepribadian berdasarkan Teori Johary Window yang disampaikan oleh Joseph Luft and Harry Ingham (1950's) dibagi dalam lima bagian, yaitu; Kuadran I, Kuadran II, Kuadran III, dan Kuadran IV. Masing-masing kuadran memiliki karakteristik kepribadian masing-masing. Hal tersebut dijelaskan pada Gambar 2.



Gambar 2. Teori Johary Window

(Joseph Luft and Harry Ingham, 1950's)

Open Area (Area Diri Terbuka) adalah informasi tentang diri kita yang diketahui oleh orang lain seperti nama, jabatan, pangkat, status perkawinan, lulusan mana, dan lain lain. Ketika memulai sebuah hubungan, kita akan menginformasikan sesuatu yang ringan tentang diri kita.

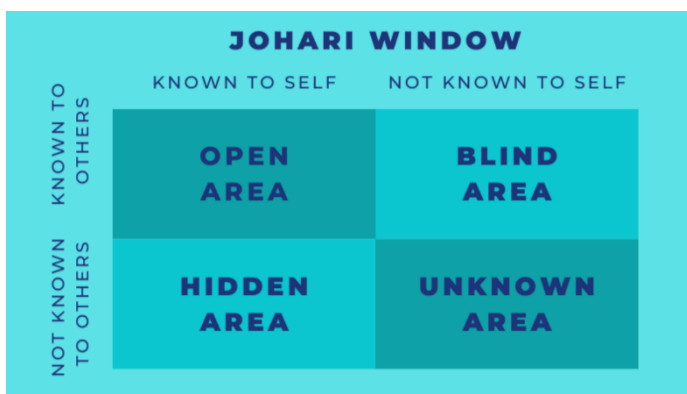
Makin lama maka informasi tentang diri kita akan terus bertambah secara vertikal sehingga mengurangi *hidden area*. Makin besar *open area*, makin produktif dan menguntungkan hubungan interpersonal kita.

Daerah ini menjelaskan bahwa seseorang dapat dikenal oleh dirinya sendiri dan orang lain. Pada area ini, seseorang dapat mengekspresikan kegiatannya secara terbuka sehingga orang lain akan langsung dapat menerima kepribadian kita apa adanya.

Blind Area (Area Diri Buta) yang menentukan bahwa orang lain sadar akan sesuatu tapi kita tidak. Misalnya bagaimana cara mengurangi grogi, bagaimana caranya menghadapi dosen A, dan lain-lain. Sehingga dengan mendapatkan masukan dari orang lain, *blind area* akan berkurang. Makin kita memahami kekuatan dan kelemahan diri kita yang diketahui orang lain, maka akan bagus dalam bekerja tim. Daerah ini menjelaskan bahwa seseorang tidak mengenal dirinya sendiri tetapi orang dapat melihat kelebihan dan kelemahannya, sehingga pada kegiatannya orang lain diperlukan untuk memberi masukan untuk memperbaiki dirinya.

Hidden Area (Area Diri Tersembunyi) berisi informasi yang kita tahu tentang diri kita tapi tertutup bagi orang lain. Informasi ini meliputi perhatian kita mengenai atasan, pekerjaan, keuangan, keluarga, kesehatan, dan lain-lain. Dengan tidak berbagi mengenai *hidden area*, biasanya akan menjadi penghambat dalam berhubungan. Hal ini akan membuat orang lain miskomunikasi tentang kita, yang kalau dalam hubungan kerja akan mengurangi tingkat kepercayaan orang.

Daerah ini menjelaskan bahwa seseorang kadang-kadang menutup dirinya sendiri dari penilaian orang lain. Kecenderungan menyimpan kelebihan dan kelemahan diri ini seringkali membuat orang lain menjadi alah paham atas kegiatan dan sikap yang dilakukan.



Courtesy;
<https://osc.medcom.id/community/mengenal-konsep-diri-melalui-johari-window-theory-4820>

Unknown Area (Area Diri Tidak Dikenal) adalah informasi yang orang lain dan juga kita tidak mengetahuinya. Sampai kita dapat pengalaman tentang sesuatu hal atau orang lain melihat sesuatu akan diri kita bagaimana kita bertingkah laku atau berperasaan. Misalnya ketika pertama kali senang sama orang lain selain anggota keluarga kita. Kita tidak pernah bisa mengatakan perasaan “cinta”. Jendela ini akan mengecil sehubungan kita tumbuh dewasa, mulai mengembangkan diri atau belajar dari pengalaman.

Daerah ini menjelaskan bahwa setiap individu memiliki kekuatan di dalam dirinya yang tidak disadari baik oleh dirinya sendiri atau orang lain. Biasanya kekuatan dan kelebihan yang dimiliki akan muncul pada saat-saat tertentu.

FAKTOR PENDUKUNG PENGEMBANGAN DIRI



Gambar 3. Siapakah Saya?

1. PEMAHAMAN DIRI

Pernahkah kita berfikir sejenak mengenai “Siapakah Saya?” sesungguhnya?

Sudah pernahkah kita memperhatikan kelebihan dan kekurangan kita? Sebuah kalimat yang sederhana.

Pribadi merupakan diri secara perseorangan lengkap dengan watak dan karakteristiknya. Mengenal diri secara pribadi berarti akan mengenal watak dan karakteristik yang ada dalam diri sendiri baik dari sisi kelebihan yang dimiliki dalam diri maupun kelemahan yang ada pada diri sendiri. Setiap individu memiliki ciri khas sendiri, tidak ada yang persis sama antara satu dengan yang lainnya, karena setiap individu adalah unik, khas, dan istimewa.

Sering kita hanya melihat kekurangan diri kita, sehingga kita merasa kurang percaya diri untuk bersosialisasi dengan lingkungan kita. Padahal kita mempunyai banyak kelebihan yang tanpa kita sadari, orang lain belum tentu memiliki kelebihan tersebut. Hal itu bisa menambah rasa percaya diri kita dalam pergaulan yang sehat.

Pengenalan diri dimulai dengan mengetahui apa dan bagaimana kekuatan dan kelemahan diri sendiri. Kekuatan diri adalah sesuatu yang bisa membuat rasa percaya diri untuk melakukan atau menampilkan sesuatu dan kelemahan diri adalah sesuatu yang bisa menghambat rasa percaya diri dalam mengaplikasikan kemampuan yang kita miliki dan bisa menghancurkan rasa percaya diri yang kita miliki. Tujuan kita mengenal dan memahami diri sendiri adalah untuk membuat kita sadar dan menerima kenyataan yang ada, lalu berusaha untuk mengembangkan pribadinya agar sehat dan memiliki karakter yang positif yang dapat menunjang keberhasilan kita dalam pergaulan dengan lingkungan di sekitar kita.

2. KONSEP DIRI

Konsep diri adalah bagaimana seseorang memandang diri sendiri dan lingkungan sekitarnya



Gambar 4. Konsep Diri

Konsep diri meliputi :

- Siapakah saya?
- Dalam posisi dimana saya berada?
- Apa yang boleh dan tidak boleh saya lakukan?

Konsep Diri dibagi 2:

- Konsep Diri Positif
- Konsep Diri Negatif Karakteristik konsep diri dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini:

Karakteristik konsep diri dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1. Karakteristik Konsep Diri

	Konsep Diri Positif	Konsep Diri Negatif
Karakteristik	Tidak mengalami hambatan untuk menampilkan rasa percaya diri karena dia menyadari dan mengetahui kelebihan-kelebihan diri yang dia miliki.	Mengalami hambatan dalam menampilkan kemampuan dirinya karena kurangnya rasa percaya diri yang dia miliki dan dia tidak menyadari bahwa dirinya mempunyai kelebihan-kelebihan diri yang bisa dibanggakan, karena yang dia ketahui dan sadari hanyalah kekurangan-kekurangan dirinya.
Ciri – Ciri	<ul style="list-style-type: none">- Terbuka- Komunikatif- Proaktif	<ul style="list-style-type: none">- Rendah diri- Orang tersebut biasanya tertutup- Suka menyendiri- Selalu mengalami hambatan dalam berkomunikasi- Kurang mampu mengungkapkan perasaan dengan cara yang wajar- Kadang berfikir bahwa gagasannya tidak menarik bagi orang lain

3. FEEDBACK

Feedback merupakan proses dimana seseorang memberi tahu berdasarkan pengamatan dan perasaannya tentang sikap, tingkah laku, dan tindakan kita.

Tujuan *feedback* antara lain:

- Membantu perkembangan pribadi seseorang demi kebbaikannya
- Merupakan unsur terpenting di dalam mendidik
- Untuk mendapatkan perubahan yang lebih baik Efektifitas *Feedback*:
- Cara membawakan
- Penerimaan
- Keterbukaan
- Kepercayaan
- Perhatian terhadap kebutuhan orang lain



Gambar 5. Feedback

Tipe *Feedback*:

Langsung

Sebetulnya lebih bermanfaat terutama untuk hal yang negatif, tetapi seringkali tidak diterima dan membuat orang yang mendapatkan *feedback* berfikir negatif.

Tidak Langsung

Samar-samar, halus, terkadang kurang bermanfaat tetapi tetap bisa mempengaruhi orang yang menerima *feedback*.

PROSES PENGEMBANGAN DIRI

pengembangan diri adalah :

Mengukur harga diri (*self - esteem*)

Menghargai kemampuan dan keterampilan kita sehingga dengan penuh percaya diri kita akan dapat meraih apa yang kita harapkan. Percaya diri bukan berarti bersikap sombong yang sebenarnya menyembunyikan kekurangan kita. Harga diri merupakan komoditi berharga yang memerlukan keseimbangan dalam kehidupan manusia.

Menimbulkan rasa nyaman (*wellness*)

Rasa nyaman adalah suatu konsep holistik. Hal yang diperoleh dari nutrisi yang baik atau diet yang tepat, latihan fisik, serta kesehatan mental, dan spiritual.

Perbaikan hubungan antar manusia

Keberhasilan dalam area ini akan meningkatkan produktifitas pribadi (karena mudah bekerja sama) menimbulkan kesan yang positif dilingkungan sekitar kita, baik dirumah ataupun ditempat kita bekerja. Mengurangi konflik pribadi sehingga tidak akan menyita energi secara sia-sia.

Melaksanakan manajemen diri (*self-manajemen*)

Manajemen diri adalah proses memaksimalkan waktu dan bakat, untuk mencapai tujuan-tujuan yang berarti sekaligus mencapai suatu kehidupan yang seimbang. Orang-orang yang mampu melaksanakan manajemen diri sendiri pada umumnya mampu pula untuk melaksanakan manajemen bagi orang banyak.

Tetaplah bersikap positif

Sikap adalah proses yang dinamis, bila tidak dijaga maka faktor-faktor negatif akan menyelinap masuk. Hal ini akan menghabiskan energi dan pikiran pada hal-hal yang sulit bukan pada kesempatan atau peluang.

Mengendalikan sikap negatif

Tidak ada yang sempurna. Setiap orang pasti ada kelemahannya. Melalui introspeksi diri atau mawas diri, kita berlatih untuk mengendalikan bahkan mengurangi kelemahan-kelemahan diri yang kita miliki.

PROSES PENGEMBANGAN DIRI

Rencana pengembangan pribadi harus memiliki kriteria :

1. Spesifik
2. Ada batas waktu
3. Nyata
4. Konkrit (bisa diukur)

Hal yang sangat menentukan perubahan dalam diri, yaitu :

1. Mempunyai keinginan yang kuat
2. Mengetahui apa yang ingin dirubah
3. Mencoba, berlatih, dan terus berusaha

Usaha Pengembangan Kebiasaan Baru :

1. Tumbuhkan pada diri sendiri suatu motif yang kuat
2. Setiap kali akan bertindak, pikirkan untung dan ruginya
3. Antusias dan *positive thinking*
4. Belajar meyakini diri sendiri
5. Kurangi rasa khawatir diri, meragukan diri sendiri, iri hati, tidak bisa membuat diri senang dalam situasi dan kondisi yang dihadapi
6. Tingkatkan kemampuan untuk mendapatkan apa yang menjadi tujuan sendiri

7. Jangan biarkan perkecualian terjadi sebelum kebiasaan baru berakar pada kehidupan
8. Berlatih pada setiap kesempatan.

Beberapa cara pengembangan diri dapat berlangsung :

1. Pengenalan melalui introspeksi umpan balik (*feedback*)
2. Menanggapi hasil introspeksi umpan balik (*feedback*)
3. Menerima diri
4. Menghayati dan mengamalkan perilaku baru
5. Karakterisasi perilaku baru

Tabel 2. Faktor yang mempengaruhi proses pengembangan diri

Faktor Pengaruh	Kelancaran Pengembangan Diri	Hambatan Pengembangan Diri
Lingkungan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Pendidikan 2. Sistem Kebudayaan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Pendidikan 2. Sistem Kebudayaan
Pribadi (Internal)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki tujuan hidup yang jelas 2. Mempunyai motivasi yang tinggi untuk maju 3. Memiliki positive thinking 4. Melakukan introspeksi diri dan mengupayakan umpan balik (<i>feedback</i>) 5. Mempunyai rencana untuk pengembangan diri 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mempunyai tujuan hidup 2. Kurang motivasi diri untuk maju 3. Enggan menelaah diri 4. Tidak mau mengupayakan umpan balik (<i>feedback</i>) 5. Tidak mempunyai rencana pengembangan diri 6. Hubungan interpersonal yang dangkal 7. Kurang tegar dalam menghadapi kesulitan

PENGEMBANGAN SIKAP

Sikap adalah cara kita melihat sesuatu secara mental didalam diri kita yang mengarah pada perilaku yang ditujukan ide, objek, dan orang lain serta kelompok tertentu. Sikap Anda Tertampil Keluar. “Kepribadian” berkaitan erat dengan “Sikap” (*attitude*). Hal ini disebabkan kepribadian seseorang tercermin melalui : cara atau sikap seseorang bagaimana ia tampil, bertingkah laku dan bertindak, baik di rumah maupun dalam situasi sosial lainnya.

Tabel 3. Komponen Sikap

Keyakinan (Aspek Kognitif)	Perasaan (Aspek Afektif)	Perilaku/Kecenderungan (Aspek Konatif)
Komponen yang berisikan apa yang diyakini dan apa yang dipikirkan orang mengenai suatu objek “sikap” bahwa yang diyakini dan dipikirkan tersebut belum tentu benar.	Yaitu perasaan senang atau tidak senang. Tumbuhnya rasa senang atau tidak senang itu ditentukan oleh “Keyakinan” seseorang terhadap objek sikap. Semakin dalam komponen keyakinan positif maka akan semakin senang orang terhadap objek sikap dan begitu pula sebaliknya.	Bila seseorang menyenangi suatu objek, maka ada kecenderungan orang akan mendekati objek tersebut atau sebaliknya

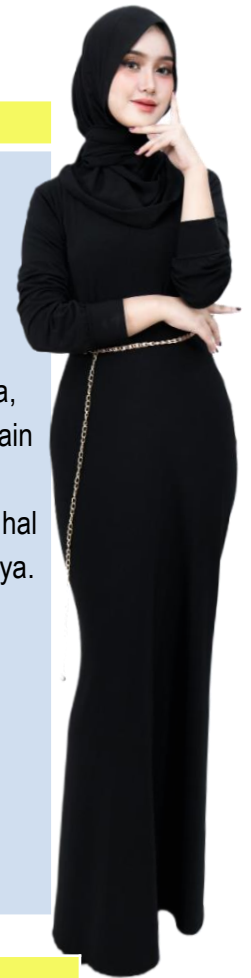
Tabel 4. Bentuk Sikap

Sikap Positif	Sikap Negatif
Merupakan sesuatu yang indah dan membawa seseorang untuk selalu dikenang, dihargai, dan dihormati.	Lebih dari sekedar berwajah sedih.
Mengungkapkannya tidak hanya melalui ekspresi wajah, tetapi juga melalui bagaimana cara kita berbicara, berjumpa orang lain dan cara kita menghadapi masalah.	Merupakan “sesuatu” yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain.
	“Sesuatu” yang mengatakan ketidakramahan, tidak menyenangkan orang lain, dan tidak memiliki rasa percaya diri.



Tabel 5. Macam-Macam Sikap

Sikap/Perilaku	Prinsip	Karakteristik
SUBMISSIVE	<p>I AM NOT OK, YOU ARE OK</p> <p>Hal ini disebabkan oleh:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sengaja menghindari konflik walaupun menderita - Lebih mengutamakan kebutuhan orang lain daripada kebutuhannya sendiri, sehingga orang lain memanfaatkan mereka - Takut kalah dalam konflik - Takut tidak diterima atau disetujui orang lain - Takut mengecewakan atau menyakiti orang lain 	<p>Orang yang memiliki perilaku ini merasa dihambat untuk mengemukakan perasaan-perasaannya, ia membiarkan orang lain mengambil keputusan meskipun sebenarnya hal tersebut tidak disukainya.</p>



Sikap/Perilaku	Prinsip	Karakteristik
AGRESSIVE	<p>I AM OK, YOU ARE NOT OK</p> <p>Mereka yang memiliki perilaku ini biasanya:</p> <p>Tidak peka</p> <p>Menentang perasaan, gagasan, dan kebutuhan orang lain</p> <p>Terlalu terbuka dalam mengekspresikan diri, tetapi dengan cara yang mengecilkan dan menyakiti orang lain</p> <p>Mendapat reaksi negatif dari orang lain</p> <p>Mengalami kesulitan dalam hubungan interpersonalnya</p> <p>Jujur pada diri sendiri dan orang lain</p> <p>Bertanggung jawab pada kata-kata dan tindakannya</p> <p>Mempunyai disiplin diri</p> <p>Memandang agama sebagai pedoman hidup</p>	<p>Orang yang memiliki perilaku ini merasa dihambat untuk mengemukakan perasaan-perasaannya, ia membiarkan orang lain mengambil keputusan meskipun sebenarnya hal tersebut tidak disukainya.</p>

Sikap/Perilaku	Prinsip	Karakteristik
ASSERTIVE	<p>I AM OK, YOU ARE OK</p> <p>Mereka yang memiliki perilaku ini biasanya: Dapat berkomunikasi secara jujur dan langsung Menampilkan perasaan, kebutuhan serta gagasan dan dapat mempertahankan haknya, namun dengan cara yang tidak merugikan orang lain Mempunyai keyakinan diri Selalu berusaha untuk menyenangkan orang lain Dengan berperilaku Asertif: Dapat menimbulkan rasa puas Mempunyai keyakinan diri Dapat meningkatkan rasa percaya diri Dapat memuaskan bagi dirinya tetapi juga menjaga perasaan orang lain.</p>	<p>Tanda-tanda perilaku Asertif: Dapat meredakan kecemasan Dapat meningkatkan rasa puas, harga diri, dan kepercayaan diri Dapat memenuhi kebutuhan terhadap reaksi diri sendiri maupun orang lain Mendapatkan reaksi positif dari orang lain Mempunyai hubungan interpersonal yang lebih memuaskan Dapat memuaskan dirinya dan juga memperhatikan kepentingan orang lain</p>

PENGEMBANGAN KARAKTER DENGAN ANALISIS SWOT

SWOT merupakan singkatan dari Kekuatan (*Strengths*), Kelemahan (*Weakness*), Peluang (*Opportunities*), dan Ancaman (*Threats*). Analisis SWOT digunakan untuk menetapkan strategi yang tepat dalam melakukan perencanaan kegiatan untuk mendapatkan hasil yang terbaik. Dalam upaya mengembangkan karakter untuk menjadi pribadi yang berkualitas, analisa kepribadian dengan menggunakan teknik SWOT sangat diperlukan.



Courtesy: <https://wqa-apac.com/analisis-swot-pahami-dengan-pertanyaan/>.

Kekuatan (*Strenghts*)

Kekuatan adalah sumber daya, keterampilan, atau keungulan-keungulan lain yang dimiliki sebagai potensi diri. Kekuatan adalah kompetensi khusus yang memberikan keunggulan kompetitif bagi individu itu sendiri.

Kelemahan (*Weakness*)

Kelemahan adalah keterbatasan atau kekurangan dalam sumber daya, keterampilan, dan kapabilitas yang secara efektif menghambat kinerja. Keterbatasan tersebut dapat berupa fasilitas, sumber daya keuangan, kemampuan manajemen dan keterampilan pemasaran dapat merupakan sumber dari kelemahan secara pribadi.

Ancaman (*Threats*)

Ancaman adalah situasi penting yang tidak menguntungkan dalam interaksi pada lingkungan. Ancaman merupakan pengganggu utama bagi posisi sekarang atau yang diinginkan oleh lingkungan.

Peluang (*Opportunities*)

Peluang adalah situasi penting yang menguntungkan dalam interaksi pada lingkungan. Kecendrungan – kecendrungan penting merupakan salah satu sumber peluang, seperti kemampuan berkomunikasi dan menempatkan diri.

CONTOH ANALISIS DIRI MENGGUNAKAN SWOT

Analisis SWOT Diri	
STRENGHTS Memiliki: <ul style="list-style-type: none">- Jiwa pemimpin- Keterampilan IT- Kemampuan bahasa asing- Kemampuan berkomunikasi- Sertifikat penunjang- Penampilan rapi dan bersih- Kemampuan beradaptasi dengan lingkungan baru	WEAKNESSES <ul style="list-style-type: none">- Mudah ragu dalam mengambil keputusan- Pelupa- Egois- Kurang mampu mengendalikan emosi- Kurang mampu membagi prioritas
OPPORTUNITIES <ul style="list-style-type: none">- Memiliki jaringan pergaulan- Memiliki fasilitas penunjang informasi; HP, koneksi internet, komputer, laptop- Anggota komunitas sebuah organisasi	THREATS <ul style="list-style-type: none">- Terlalu banyak kegiatan- Tidak memiliki banyak teman untuk berbagi informasi dan ilmu

Gambar 10. Contoh analisis SWOT diri

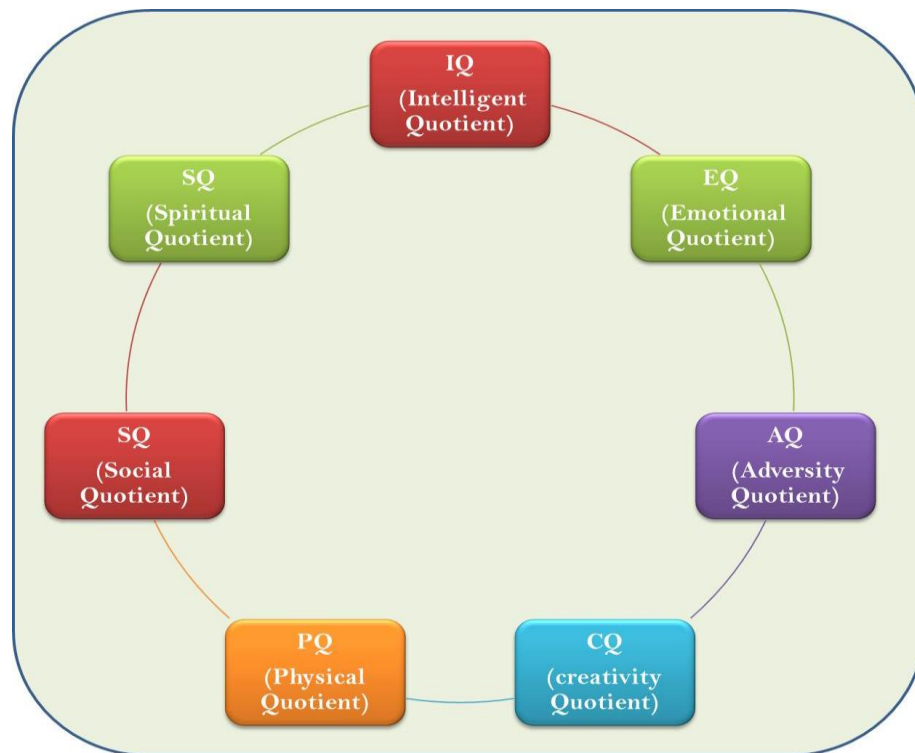
FAKTOR PENDUKUNG PENGEMBANGAN KARAKTER

Di dalam pergaulan dengan lingkungan, kecerdasan, dan karakter kita dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan yang akan kita capai untuk hidup sukses dan bahagia. Untuk itu kecerdasan mempengaruhi bagaimana seseorang dapat mengembangkan karakternya kearah yang positif

Karena kecerdasan bukan hanya mengukur tingkat kemampuan seseorang dalam bidang akademik saja tetapi juga kemampuan dalam berbagai hal agar kita dapat berinteraksi dengan orang lain dengan baik.

Dalam hal ini kita harus mengetahui unsur-unsur kecerdasan yang dapat menunjang hidup agar sukses dan bahagia, yang mana unsur-unsur tersebut saling terkait dalam mengoptimalkan kepandaian kita dalam berinteraksi dengan orang lain.

Ada beberapa kecerdasan yang perlu dipahami dalam upaya meningkatkan kualitas diri.



Gambar 11. Kecerdasan yang mempengaruhi pengembangan karakter

Kecerdasan Intelektual (IQ)

Kecerdasan Intelektual merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam hal akademik. Biasanya kemampuan ini dibutuhkan untuk berfikir secara rasional dan logis, antara lain: menganalisa sesuatu, daya pikir, daya ingat, pengetahuan, logika, dan penalaran.

Dengan kemampuan IQ kita mampu mengikuti perkembangan zaman yang selalu berubah dan bisa membaca apa yang dibutuhkan oleh lingkungan disekitar kita.

Kecerdasan ini ditemukan pada sekitar tahun 1912 oleh William Stern. Digunakan sebagai pengukur kualitas seseorang. Kecerdasan ini terletak di otak bagian Cortex (kulit otak). Kecerdasan ini adalah sebuah kecerdasan yang memberikan kita kemampuan untuk berhitung, bernalogi, berimajinasi, dan memiliki daya kreasi serta inovasi. Atau lebih tepatnya diungkapkan oleh para pakar psikologis dengan **“What I Think”** (www.sekolahdasar.net)

Kecerdasan Emosional (EQ)

Kecerdasan Emosional merupakan kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dalam mengendalikan tingkat emosi yang kita miliki pada saat kita menghadapi segala kenyataan yang dihadapi. Dengan kemampuan EQ kita bisa bertahan menghadapi frustrasi, dapat juga mengendalikan dorongan hati, kesenangan diri, dan suasana hati agar tetap berjalan di jalur yang positif. Dengan kemampuan EQ kita mampu menjaga tingkat emosional kita sehingga kita akan menjadi pribadi yang menyenangkan dan tidak terlupakan karena kita memiliki pribadi yang positif.

Kecerdasan emosional digambarkan sebagai kemampuan untuk memahami suatu kondisi perasaan seseorang, bisa terhadap diri sendiri ataupun orang lain. Banyak orang yang salah memosisikan kecerdasan Emosional ini di bawah kecerdasan intelektual. Tetapi, penelitian mengatakan bahwa kecerdasan ini lebih menentukan kesuksesan seseorang dibandingkan dengan kecerdasan sosial. Kecerdasan ini lebih tepat diungkapkan dengan **“What I feel”** (www.sekolahdasar.net)

Kecerdasan Kreatifitas (CQ)

Dengan kemampuan CQ kita dapat menempatkan diri kita sesuai dengan kondisi dan situasi dimana kita berada. Kita juga dapat menempatkan diri kita dengan luwes dan menjadi diri sendiri tetapi tetap fleksibel.

Menurut Prof. Dr. Dadang Hawari, seorang psikiater, SDM dengan CQ yang tinggi mampu merubah bentuk, dari suatu ancaman (*Threat*) menjadi tantangan (*Challenge*), dan dari tantangan menjadi peluang (*Opportunity*). Daya kreatifitas ini dapat membangkitkan semangat, percaya diri, dan optimisme masyarakat dan bangsa untuk menghadapi masa depan yang lebih baik. Daya kreatifitasnya bersifat rasional, tidak sekedar angan-angan belaka dan dapat diaplikasikan serta diimplementasikan, (Agung Kurniawan:2013)

Kecerdasan Daya Tahan (AQ)

Dengan kemampuan AQ kita bisa berada diposisi dan jabatan yang mana saja, karena kita berani dan selalu siap dalam menghadapi segala macam masalah dan tantangan apapun. Dengan kemampuan AQ kita juga bisa merubah segala macam bentuk hambatan menjadi peluang untuk mencapai kesuksesan dan kebahagiaan.

Nashori (2007: 47) berpendapat bahwa adversity quotient merupakan kemampuan seseorang dalam menggunakan kecerdasannya untuk mengarahkan, mengubah cara berfikir dan tindakannya ketika menghadapi hambatan dan kesulitan yang bisa menyengsarakan dirinya. Leman (2007: 115) mendefinisikan adversity quotient secara ringkas, yaitu sebagai kemampuan seseorang untuk menghadapi masalah. Beberapa definisi di atas yang cukup beragam, terdapat fokus atau titik tekan, yaitu kemampuan yang dimiliki seseorang, baik fisik ataupun psikis dalam menghadapi problematika atau permasalahan yang sedang dialami, (<http://eprints.uny.ac.id>)

Sebagaimana yang diungkapkan Stoltz (2000: 9) adversity quotient sebagai kecerdasan seseorang dalam menghadapi rintangan atau kesulitan secara teratur. Adversity quotient membantu individu memperkuat kemampuan dan ketekunan dalam menghadapi tantangan hidup sehari-hari seraya tetap berpegang teguh pada prinsip dan impian tanpa memperdulikan apa yang sedang terjadi, (<http://eprints.uny.ac.id>)

Didalam merespon suatu kesulitan terdapat tiga kelompok tipe manusia ditinjau dari tingkat kemampuannya (Stolz, 2000):

Quitters

Mereka yang berhenti adalah seseorang yang memilih untuk keluar, menghindari kewajiban, mundur dan berhenti apabila menghadapi kesulitan

Campers

Campers atau *Satisficer* (dari kata *satisfied* = puas dan *suffice* = mencukupi) . Golongan ini puas dengan mencukupkan diri dan tidak mau mengembangkan diri.

Climbers

Mereka yang selalu optimis, melihat peluangpeluang, melihat celah, melihat senoktah harapan di balik keputusan, selalu bergairah untuk maju.

Kecerdasan Fisik (PQ)

Dengan kemampuan PQ, setiap individu akan mampu menjaga kebugaran diri, sehingga mampu melakukan setiap kegiatan secara disiplin dan bertanggung jawab. Hal yang harus diperhatikan adalah menjaga kesehatan dan kemampuan merawat diri dengan istirahat yang cukup dan menjaga kebersihan diri (*personal hygiene*).

Kecerdasan Fisik adalah bagaimana manusia bisa merawat fisik atau badan ragawi, jasmaniah. Efek dari kecerdasan fisik diharapkan manusia dapat melakukan aktivitas sehari-harinya dengan lancar tanpa mengalami keluhan atau gangguan yang berarti. Kecerdasan fisik mampu menjaga dirinya dari penyakit, memelihara kesehatan dan kebugaran badannya. Badan adalah wadah atau tempat roh kehidupan bersemayam, (Metik Marsiya:2012).

Kecerdasan Sosial (SQ)

Kecerdasan sosial adalah kemampuan seseorang dalam melakukan interaksi dalam kegiatannya sehari-hari. Sehingga dia dapat diterima masyarakat, baik di lingkungan bisnis maupun sosial.

Menurut Stephen Jay Cloud, *On Intelligence, Monash University* (1994), kecerdasan sosial merupakan kemampuan dalam memahami serta mengelola hubungan antar manusia. Kecerdasan sosial adalah kecerdasan yang mengangkat fungsi jiwa sebagai perangkat internal diri yang memiliki kemampuan dan kepekaan dalam melihat makna yang ada dibalik kenyataan (Ambarita:2014)

Kecerdasan Spiritual (SQ)

Kemampuan spiritual adalah kemampuan kita dalam menjaga keseimbangan jiwa dan hati agar tetap terkendali dengan tenang dan tawakal. Dengan kemampuan SQ kita menyadari bahwa kita hanyalah makhluk ciptaan Tuhan dan percaya bahwa Tuhan tetap yang menjadi penguasa tertinggi di atas segalanya. Dengan kemampuan SQ ini juga kita akan dapat menampilkan diri kita sesuai dengan norma-norma yang berlaku baik di dalam lingkungan sosial masyarakat maupun secara agama. Sehingga dimanapun dan siapapun kita dapat diterima oleh siapapun.

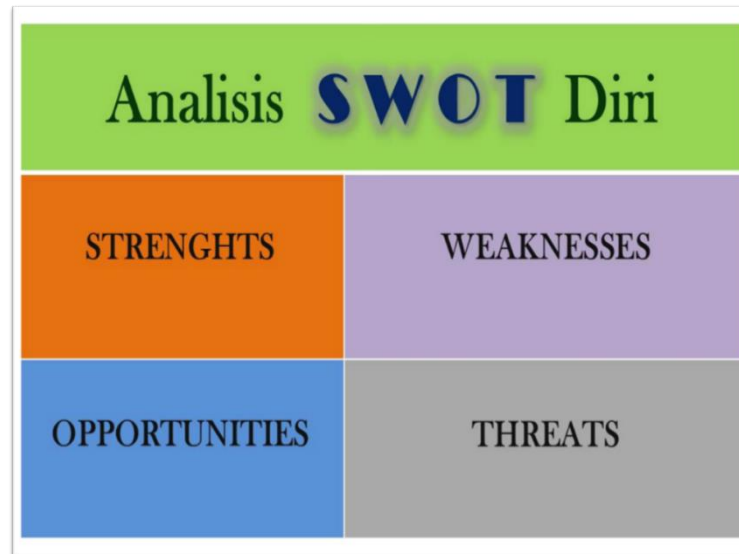
Pertama kali digagas oleh Danar Zohar dan Ian Marshall, masing-masing dari Harvard University dan Oxford University. Dikatakan bahwa kecerdasan spiritual adalah sebagai kecerdasan untuk menghadapi persoalan makna atau value untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya. Kecerdasan ini terletak dalam suatu titik yang disebut dengan *God Spot*. Mulai populer pada awal abad 21. Melalui kepopulerannya yang diangkat oleh Danar Zohar dalam bukunya *Spiritual Capital* dan berbagai tulisan seperti *The Binding Problem* karya Wolf Singer. Kecerdasan inilah yang menurut para pakar sebagai penentu kesuksesan seseorang. Kecerdasan ini menjawab berbagai macam pertanyaan dasar dalam diri manusia. Kecerdasan ini menjawab dan mengungkapkan tentang jati diri seseorang, **“Who I am”**. Siapa saya? Untuk apa saya diciptakan? ([/www.sekolahdasar.net](http://www.sekolahdasar.net))

CONTOH PENGEMBANGAN KARAKTER



Gambar 12. Contoh keberhasilan pengembangan karakter

Lakukan analisis diri Anda dengan menggunakan Analisa SWOT



KESIMPULAN

Pengembangan kepribadian memberikan peran yang sangat besar terhadap seseorang dalam rangka meningkatkan kualitas diri pribadi, kualitas hubungan dengan orang lain agar mampu berhubungan dengan lingkungan. Semangat untuk selalu meningkatkan kapasitas dan kualitas kepribadian sehari-hari, akan mendorong seseorang untuk mengembangkan kepribadiannya ke arah yang lebih baik. Semakin baik kepribadian seseorang dalam memberikan pelayanan kepada orang lain maka peran yang dihasilkan yang semakin besar terhadap penciptaan hubungan yang baik individu dan lingkungannya. Pada akhirnya akan saling menguntungkan satu dengan yang lain.

Pengembangan karakter merupakan pengembangan potensi diri dalam hal motivasi (*motivation*), pengetahuan (*knowledge*), sikap (*manner*), perilaku (*attitude*), dan keterampilan (*skill*). Orang berkarakter berarti orang yang berkepribadian, berperilaku, bersifat, bertabiat, atau berwatak. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan Kecerdasan dan kualitas diri yang sempurna. Salah satu hal yang dapat dilakukan adalah melakukan analisis diri dengan menggunakan Analisis SWOT.

Jawablah Pertanyaan Dibawah ini!

1. Apa yang dimaksud dengan pengembangan diri? Mengapa penting untuk terus-menerus mengembangkan diri kita?
2. Apa beberapa strategi yang dapat Anda gunakan untuk mengembangkan diri Anda dalam aspek fisik, mental, emosional, dan spiritual?
3. Apa yang dimaksud dengan pengembangan karakter? Bagaimana pengembangan karakter berbeda dari pengembangan diri?
4. Bagaimana tanggung jawab sosial memainkan peran dalam pengembangan karakter? Apakah penting untuk terlibat dalam kegiatan sosial untuk mengembangkan karakter yang baik?
5. Apa peran karakter dalam kesuksesan profesional? Bagaimana seseorang dapat mengembangkan karakter yang mendukung karier mereka?

Tugas!

Mahasiswa membuat video presentasi menjelaskan terkait tentang SWOT analisis serta perencanaan diri jangka panjang dan jangka pendek lalu mengunggahnya ke kanal Youtube! Dengan kriteria sebagai berikut:

- Video berdurasi minimal 3 menit dan maksimal 10 menit.
- Menggunakan pakaian standar profesional
- Berlogo Universitas Teknokrat Indonesia
- Menggunakan taggar Universitas Teknokrat Indonesia
- Menyebutkan identitas (nama, kelas, nomor induk mahasiswa) pada kolom penjelasan.
- Mengumpulkan link video pada daftar yang akan dibagikan dikelas.

BAB 7

KOMUNIKASI EFEKTIF

Effective Communication



Tujuan Pembelajaran

- Mampu berkomunikasi secara efektif
- Memiliki rasa percaya diri

KOMUNIKASI EFEKTIF

KOMUNIKASI

Dalam kegiatan Profesional seperti di Kantor, Komunikasi menjadi sangat penting melihat dari sifat kantor sebagai kumpulan orang yang bersama-sama menyelenggara-kan kegiatan kantor atau ketatausahaan. Kantor merupakan tempat mengurus suatu pekerjaan (KBBI:2008) Kantor merupakan pusat pengolahan keterangan, tempat para pejabat berkumpul untuk merundingkan segala sesuatu guna kepentingan kantor, tempat para pegawai menyelesaikan pekerjaan administrasi atau tata usaha dimana komunikasi menjadi media yang amat penting.

Komunikasi, menurut Lasswell (1972), adalah proses menjelaskan siapa yang mengatakan apa dengan saluran apa kepada siapa.a

Seorang ilmuwan komunikasi dan politik bernama Harold D. Lasswell memperkenalkan model komunikasi yang terkenal dengan pertanyaan paradigmatik, "Who says what in which channel to whom with what effect?" Model ini digunakan untuk menganalisis proses komunikasi secara menyeluruh. Dalam konteks ini, "Who" merujuk pada komunikator atau pengirim pesan, yang memiliki peran penting dalam menentukan bagaimana pesan disampaikan. "Says what" menunjukkan isi pesan, yang dapat berupa informasi, ide, atau perasaan. "In which channel" menunjukkan media atau saluran yang digunakan untuk menyampaikan pesan, baik melalui tulisan, lisan, maupun media elektronik. Selanjutnya, "To whom" menunjukkan komunikan atau penerima pesan, yang dapat berupa individu atau kelompok yang menerima informasi tersebut. Terakhir, "Dengan apa dampak" menunjukkan bagaimana pesan tersebut berdampak pada komunikan, apakah itu

Berdasarkan hasil dari suatu penelitian, diketahui bahwa antara 75% sampai 90% dari waktu kerja kita (Jiwanto,1985), kita pergunkan untuk berkomunikasi.

- 5% Dipergunakan untuk menulis,
- 10% Dipergunakan untuk membaca,
- 35% Dipergunakan untuk berbicara, dan
- 50% Dipergunakan untuk mendengarkan.

Komunikasi sangat penting dalam rangka meningkatkan kelancaran bisnis.



Courtesy:
<https://puriharja.com/perpustakaan/panduan-komunikasi-efektif>

Pentingnya komunikasi dalam bisnis menurut (Jiwanto: 1985) dapat dilihat dalam hal-hal berikut:

1. Menimbulkan rasa kesetiakawanan dan loyalitas antara :
 - a. para bawahan dengan atasan atau pimpinan
 - b. bawahan dengan bawahan
 - c. atasan dengan atasan
 - d. pegawai dengan kantor atau instansi yang bersangkutan.
2. Meningkatkan kegairahan bekerja.
3. Meningkatkan moral dan disiplin yang tinggi.
4. Melalui komunikasi, jajaran pimpinan dapat mengetahui keadaan bidang yang menjadi tugasnya, sehingga akan berlangsung pengendalian operasional yang efisien.
5. Mengetahui kebijaksanaan, peraturan-peraturan, ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Memperoleh informasi yang diperlukan dengan cepat. Meningkatkan rasa tanggungjawab.
7. Menimbulkan adanya saling pengertian dan saling menghargai dalam menjalankan tugasnya masing-masing.
8. Meningkatkan kerja sama (*team work*) dan meningkatkan semangat korps (*esprit de corps*).
9. Menjelaskan persepsi-persepsi atau penglihatan-penglihatan dan hal-hal yang diharapkan dari suatu tanggung jawab.
10. Mendorong manusia ke arah cara berfikir kreatif dan memenuhi keingintahuan manusia.
11. Komunikasi bisnis, baik formal maupun informal, tidak saja hanya merupakan benteng terhadap desas-desus intern, tetapi juga merupakan pemisah yang melindungi anggota organisasi dari gangguan-gangguan yang mungkin timbul akibat berita-berita yang berhubungan dengan pekerjaan yang datangnya dari luar.

Pada era Global dan Pasar Bebas ini kesuksesan teknik komunikasi tidak hanya menuntut peran pimpinan selaku pemimpin dan nahkoda dari Institusi ataupun organisasi melainkan memerlukan keterlibatan aktif dari bawahan, karyawan atau anggota.



Courtesy:
<https://www.humasindonesia.id/berita/kenali-7-prinsip-komunikasi-1598>

Namun, peran pemimpin sebagai sumber utama informasi dan komunikasi menjadi lebih penting lagi. Dalam buku mereka yang berjudul *Communication Skills for Effective Management* (2004), Hargie, Dickson, dan Tourish mengatakan bahwa peran manajer sangat penting untuk menjaga aliran atau arus informasi yang efektif dan mempromosikan hubungan yang harmonis di tempat kerja.

Dalam kepemimpinan, komunikasi sangat penting karena kemampuan seorang pemimpin untuk menyampaikan visi, misi, dan tujuan organisasi secara efektif dapat menentukan keberhasilan tim atau organisasi tersebut. Pemimpin yang komunikatif mampu membangun hubungan yang kuat dengan anggota timnya dan menciptakan lingkungan kerja yang terbuka dan transparan. Pemimpin dapat menginspirasi dan memotivasi anggota tim melalui komunikasi yang jelas dan konsisten.



Dilihat dari segi kepemimpinan dalam organisasi dibutuhkan seorang pemimpin yang memiliki jiwa kepemimpinan sehingga mampu mempengaruhi orang lain agar bekerja bersama sebagai suatu tim untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai, selain itu pemimpin juga harus bisa membedakan antara otoritas dan kepemimpinan.

“Dalam melaksanakan fungsi kepemimpinan, seorang pemimpin harus memahami benar bahwa individu merupakan komponen penting dalam organisasi sehingga harus dilibatkan dalam pendelegasian tanggung jawab untuk mencapai tujuan organisasi dengan tanpa mengabaikan aspek budaya dan lingkungan organisasi, serta adanya persetujuan antara pihak manajemen dengan bawahan”. (Conger: 2013).

Komunikasi juga berguna untuk mengelola perubahan dan menyelesaikan konflik dalam organisasi. Pemimpin yang baik harus mendengarkan dengan aktif, memahami perspektif orang lain, dan merespons dengan empati sehingga setiap anggota tim merasa dihargai dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Jadi, komunikasi yang efektif bukan hanya tentang menyampaikan informasi; itu juga membangun kepercayaan dan kerja sama di antara anggota tim. Pada akhirnya, ini akan menghasilkan peningkatan kinerja dan produktivitas organisasi secara keseluruhan.

Untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis, para pemimpin harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Pemimpin yang komunikatif mampu mendengarkan umpan balik dan masalah tim, meningkatkan keterlibatan dan rasa saling menghargai. Pemimpin dapat meningkatkan kolaborasi dengan membangun kepercayaan di antara anggota tim melalui komunikasi yang terbuka dan transparan. Pemimpin yang mahir dalam komunikasi dapat memotivasi tim mereka dan mengarahkan organisasi menuju keberhasilan jangka panjang.

Komponen Komunikasi

Kesuksesan suatu organisasi atau institusi sangat dipengaruhi oleh kompetensi masing-masing individual serta kerjasama antar anggota. Komunikasi diperlukan dalam menjalin kerjasama untuk mencapai tujuan.

“Ditinjau berdasarkan teknis pelaksanaannya, komunikasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan dimana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain dan sesudah menerima pesan serta memahami sejauh mana kemampuannya, penerima pesan menyampaikan tanggapan melalui media tertentu kepada orang yang menyampaikan pesan tersebut kepadanya”.
(Jurnal manajemen: 2009)

Komunikasi sebagai suatu proses dimana seseorang, kelompok, atau organisasi (*sender*) mengirimkan informasi (*message*) pada orang lain, kelompok, atau organisasi (*receiver*).

Proses komunikasi umumnya mengikuti beberapa tahapan. Pengirim pesan mengirimkan informasi pada penerima informasi melalui satu atau beberapa sarana komunikasi. Proses berlanjut dimana penerima mengirimkan *feedback* atau tanggapan pada pengirim pesan awal. Dalam proses tersebut terdapat distorsi-distorsi yang mengganggu aliran informasi yang dikenal dengan *noise* (Argiris: 2012).

Menurut (Jiwanto; 1985) dalam sebuah proses komunikasi diklasifikasikan menjadi, Pengirim berita (Komunikator), bentuk berita atau pesan, penerima berita (komunikan), Proses pengiriman berita, serta reaksi dan tanggapan.

Pengirim berita atau komunikator.

Pihak komunikator harus berusaha untuk mengemukakan hal yang terkandung dalam pikirannya secara jelas kepada pihak yang menerima berita sehingga mudah dan cepat dimengerti. Dalam menyampaikan berita, komunikator harus memperhatikan dengan siapa atau kepada siapa berita itu disampaikan.

Penyampaian berita harus disesuaikan tingkat pengetahuan pihak yang menerima berita. Antara pengirim berita dan penerima berita mempunyai pengalaman yang sama.



Courtesy: <https://www.bee.id/blog/10-komponen-komunikasi-penting-dalam-melakukan-promosi/>

Bentuk berita atau pesan

Berita dapat disampaikan dalam berbagai bentuk, misalnya: bentuk perintah, instruksi, saran, usul (baik secara lisan maupun tulisan), bentuk pengumuman, edaran, saran, dalam bentuk tulisan, gambar, kode, dan lain sebagainya. Isi pesan harus jelas sehingga apa yang dimaksud oleh pengirim berita dapat diterima oleh pihak penerima berita.

Penerima berita atau komunikan

Pihak komunikan harus mengadakan tanggapan terhadap berita yang diterima. Penerima berita harus menafsirkan berita yang diterima seperti yang dimaksud oleh pengirim berita.

Prosedur pengiriman berita

Proses pengiriman berita berkaitan dengan sarana yang digunakan untuk mengirim berita; jenis berita yang disampaikan menentukan sarana yang dibutuhkan dalam proses komunikasi. Kami membedakan tiga kategori berita, yaitu

- Berita yang bersifat *audible* yaitu berita yang dapat didengar, baik secara langsung, secara tidak langsung maupun dengan menggunakan tanda-tanda.
- Berita yang bersifat *visual*, baik yang berbentuk tulisan, gambar-gambar, poster, serta tanda-tanda lain.
- Berita yang bersifat *audio-visual*.



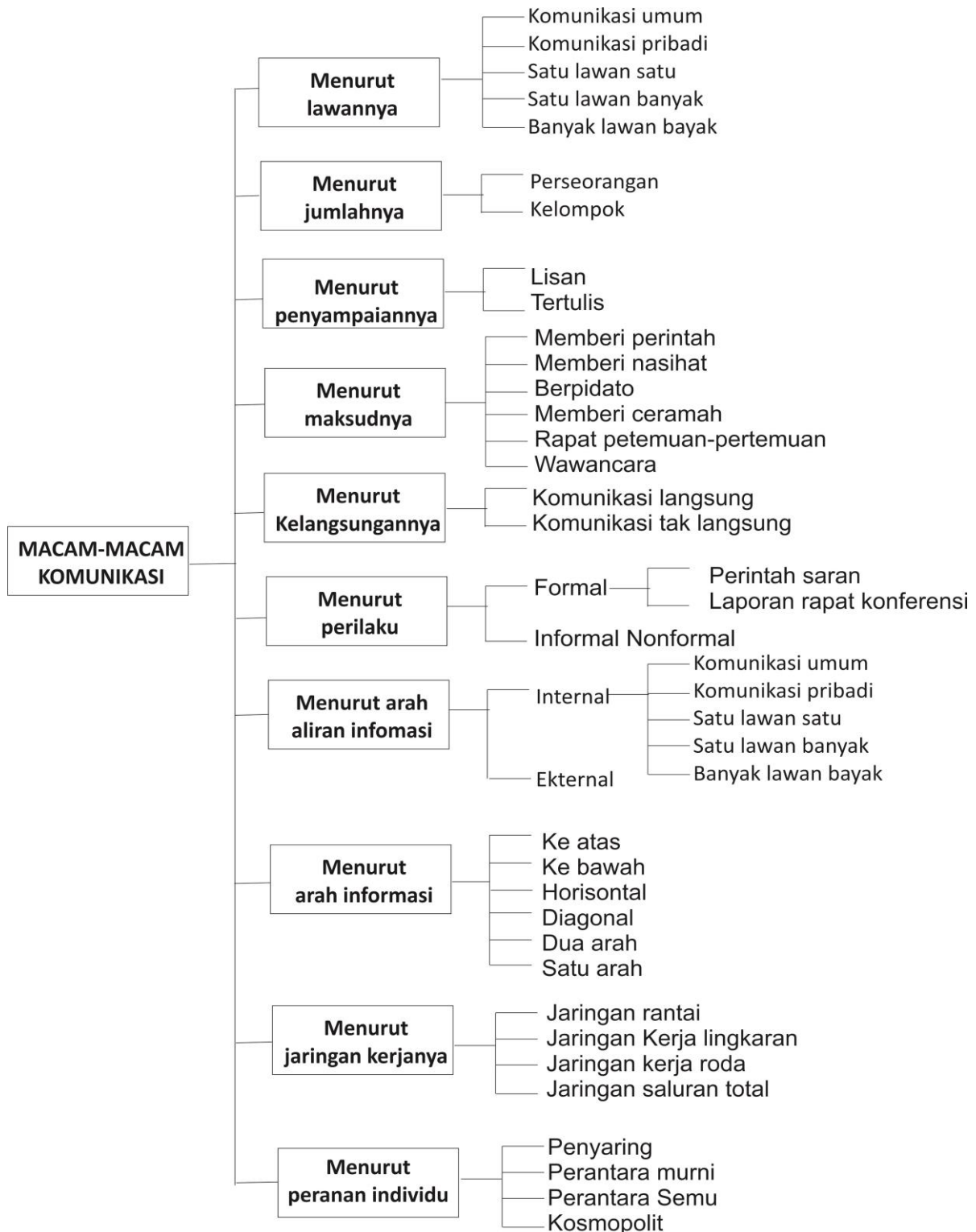
Courtesy: <https://senikomunikasi.com/pengertian-komunikasi-massa/>

Reaksi dan tanggapan

Reaksi yang diberikan oleh pihak penerima berita disebut tanggapan atau respons.

a. Klasifikasi Komunikasi:

Komunikasi dapat diklasifikasikan menjadi beberapa bagian, menurut Jiwanto (1985) komunikasi sebagai berikut:



B. Faktor – faktor keberhasilan komunikasi.

Ada beberapa faktor yang akan mempengaruhi keberhasilan komunikasi, menurut mulyana (2008) faktor – faktor yang mempengaruhi komunikasi diantaranya adalah :

1. Faktor pemilihan jenis informasi.

Secara singkat, data adalah setiap jenis keterangan yang berguna. Data bermanfaat bagi semua orang, tetapi pemimpin membutuhkannya untuk membuat keputusan. Mengingat pentingnya data, data yang dikirim harus memenuhi persyaratan berikut:

- a. Kegunaan data, yaitu data yang disampaikan harus sesuai dengan yang diperlukan
- b. Kebenaran data, yaitu data yang disampaikan harus sesuai dengan yang sebenarnya
- c. Ketepatan data, yaitu data yang disampaikan harus terjamin keakuratannya.

2. Faktor teknik penyampaian informasi

Untuk komunikasi berhasil dan mencapai tujuan yang diharapkan, ada beberapa faktor yang harus diperhatikan saat menyampaikan berita:

a. Kejelasan (*clarity*)

Dalam penyampaian berita hendaknya dipergunakan bahasa yang baik dan benar, mudah dan cepat dimengerti, yaitu:

- Pergunakanlah kalimat yang pendek, singkat, dan jelas
- Pergunakanlah kata-kata atau istilah-istilah yang mudah dimengerti, yang sudah dikenal oleh umum, jangan mempergunakan kata-kata kiasan
- Sesuaikan dengan kemampuan pihak penerima berita

- b. Konsistensi dan keseimbangan (*continuity and consistensi*)
- c. Kemampuan dan pelaksanaan (*capability and execution*)
- d. Keterangan-keterangan yang diperlukan hendaknya disesuaikan dengan kemampuan orang serta sarana atau alat yang dipergunakan untuk melaksanakannya (*capability of the audience*)
- e. Pergunakanlah istilah-istilah, pengertian-pengertian, kode-kode tertentu, untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dan keseimbangan
- f. Kelancaran distribusi, untuk menjaga kelancaran distribusi, hendaknya ditetapkan saluran-saluran yang akan dilalui dalam proses komunikasi.

Hambatan Komunikasi

Adanya beberapa faktor yang akan mempengaruhi keberhasilan komunikasi, dan pasti juga ada beberapa faktor yang menghambat komunikasi menurut mulyana (2008) faktor – faktor yang mempengaruhi komunikasi diantaranya adalah :

1. Hambatan yang bersifat teknis

- Kurangnya sarana dan prasarana yang diperlukan oleh organisasi
- Kondisi fisik yang tidak memungkinkan terjadinya komunikasi efektif
- Penguasaan teknik dan metode berkomunikasi yang tidak memadai

2. Hambatan perilaku

- Pandangan yang sifatnya apriori
- Prasangka yang didasarkan kepada emosi
- Suasana otoriter dan egosentris
- Ketidakmauan untuk berubah

3. Hambatan bahasa

Untuk menghindari adanya *miscommunication* yang disebabkan oleh adanya rintangan bahasa, maka rintangan bahasa ini dapat dihilangkan dengan usaha-usaha:

- Gunakanlah kata-kata yang sederhana, mudah dimengerti oleh siapapun
- Gunakanlah tata bahasa yang benar
- Gunakanlah kalimat-kalimat yang pendek, singkat, dan jelas
- Ingat dengan siapa kita mengadakan pembicaraan
- Gunakanlah kode-kode, serta lambang-lambang, gerak-gerik yang dapat memperjelas apa yang kita ucapkan

4. Hambatan struktur

Rintangan struktur dapat disebut juga rintangan organisasi yaitu rintangan yang disebabkan oleh adanya perbedaan tingkat, perbedaan job dalam struktur organisasi. Untuk menghindari rintangan struktur atau rintangan organisasi, dapat dilakukan, antara lain dengan cara:

- Pemimpin harus bersifat terbuka
- Harus ada keberanian pada diri sendiri
- Hubungan jangan terlalu formal

5. Hambatan jarak

Dari segi jarak atau geografis, komunikasi akan lebih mudah berlangsung apabila diantara kedua belah pihak yang saling mengadakan interaksi itu berada disuatu tempat yang tidak berjauhan. Dan rintangan jarak dapat diatasi dengan modernisasi peralatan atau sarana komunikasi.

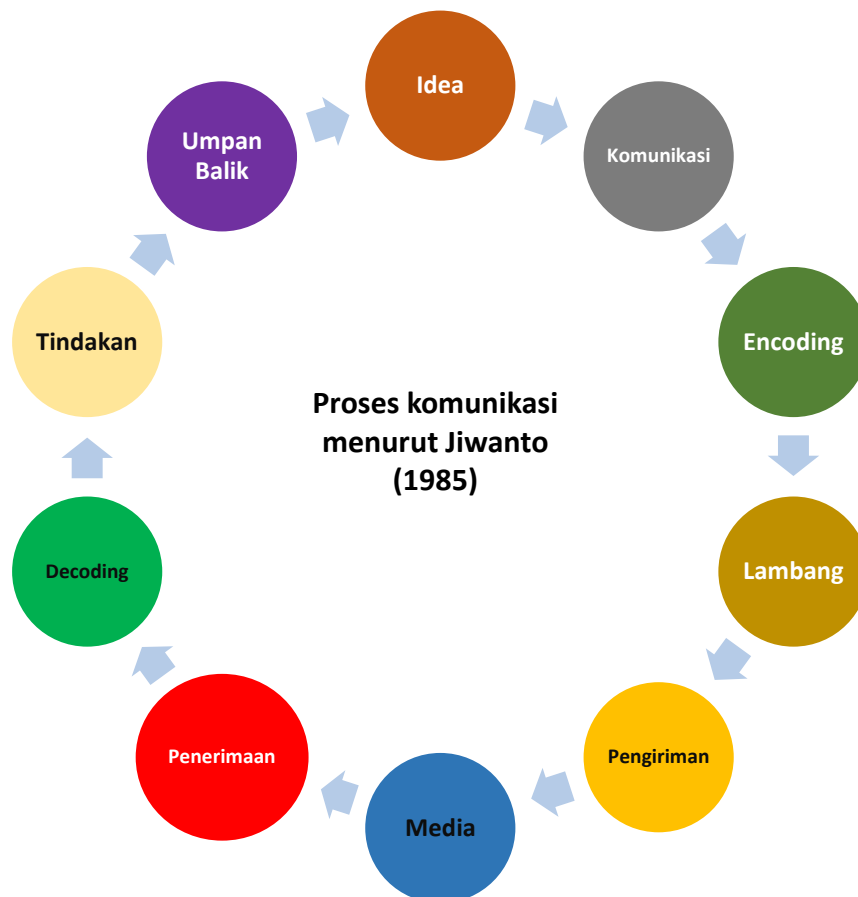


Courtesy: <https://borobudur-training.com/hambatan-komunikasi/>

6. Hambatan latar belakang

Perbedaan latar belakang dapat menimbulkan suatu *gap* atau rintangan dalam proses komunikasi. Rintangan latar belakang dapat dibedakan menjadi: Latar Belakang Sosial dan Pendidikan

Proses Komunikasi



Respons yang diberikan pihak komunikan, dibedakan menjadi:

1. **Respons langsung (*Direct response*)**, yaitu respons yang diberikan langsung oleh pihak komunikan, tidak memerlukan jangka waktu yang relatif lama.
2. **Respons tidak langsung (*indirect response*)**, yaitu respon yang memerlukan jangka waktu atau respons yang tertunda, karena menyangkut media yang dipergunakan.
3. **Respons yang kurang dimengerti (*zero response*)**, yaitu respons yang tidak dimengerti pihak komunikator.
4. **Respons yang dapat dimengerti (*positive response*)**, ialah respons yang diberikan oleh pihak komunikan dapat dimengerti oleh pihak komunikator, sehingga komunikator dengan pihak komunikan terdapat saling pengertian.

5. **Respons yang bersifat netral (*neutral response*)**, ialah respons yang bersifat netral. Dalam hal ini respons yang diterima pihak komunikator dari pihak komunikan tidak seperti yang diharapkan. Dengan kata lain respons dari pihak komunikan, tidak memberikan dukungan ataupun menentangnya.
5. **Respons yang bersifat negatif (*negative response*)**, yaitu respons yang diterima oleh pihak komunikator bersifat negatif tidak memberikan dukungan kepada pihak komunikator.



Courtesy:
<https://www.anugerahdino.com/2014/12/jenis-jenis-lambang-dalam-proses.html>

Lambang Komunikasi

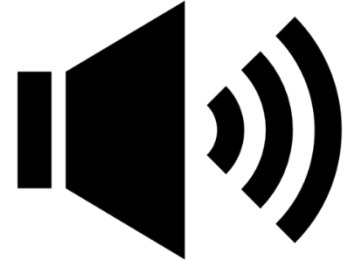
Simbol – simbol yang memiliki arti atau lambang – lambang yang memiliki arti juga bisa menjadi cara berkomunikasi, beberapa lambang komunikasi menurut Jiwanto (1985) adalah sebagai berikut:



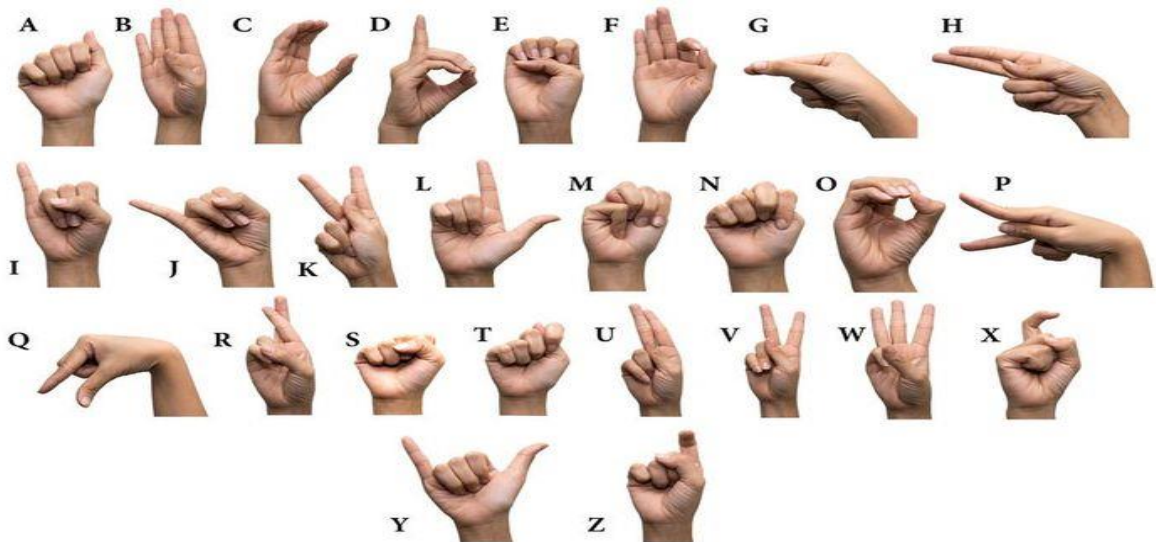
Courtesy:
<https://greensafetyltdservices.com.ng/safety-signs-safety-communication-tools/>

1. Lambang suara

Gagasan dan ide yang muncul dapat dikomunikasikan secara lisan, yaitu melalui ucapan, kata-kata, dan cara berbicara. Tinggi rendahnya nada suara, perubahan nada suara, dan keras tidaknya suara adalah beberapa cara untuk menjelaskan arti dari ucapan, kata, atau kalimat. Kita dapat mengetahui apakah seseorang marah, bergembira, susah, sedih, dan sebagainya dengan mendengarkan suara mereka.



Courtesy: <https://icon-icons.com/id/icon/suara-pengeras-suara-suara/61510>



Courtesy: <https://bobo.grid.id>

2. Lambang bahasa

Lambang bahasa dapat dibedakan menjadi 3 macam, yaitu:

- a. Bahasa lisan
- b. Bahasa tertulis
- c. Bahasa tubuh

3. Lambang gerak

Perasaan seseorang dapat dinyatakan dengan mempergunakan isyarat-isyarat ekspresi wajah, posisi atau gerakan dari anggota badan (gerak-gerik), pandangan mata, dan lain sebagainya. Ekspresi, gerakan, isyarat, gerakan badan dan posisi badan secara keseluruhan disebut sebagai bahasa badan yang menyatakan sikap dan perasaan seseorang

4. Lambang gambar

Yaitu semua bentuk bahasa yang dituangkan dalam berbagai bentuk tulisan, dan kata (susunan huruf yang mengandung arti), kalimat (susunan kata yang mengandung arti) dan dalam bentuk gambar-gambar yang mengandung arti dan maksud tujuan tertentu

5. Lambang Warna

Lambang warna adalah lambang yang menggunakan warna-warna, misalnya lampu merah di dalam lalu lintas adalah merupakan tanda berhenti bagi semua kendaraan, dan warna hijau tandanya semua kendaraan boleh berjalan.



Courtesy:
<https://www.carmudi.co.id/jurnal/sejarah-dan-arti-lampu-merah-sang-pengatur-lalu-lintas/>

6. Lambang Angka

Lambang angka adalah lambang yang menggunakan angka, misalnya alat-alat menghitung, mistar, meteran, kode-kode telepon dan sebagainya.

I	V	X	L	C	D	M
1	5	10	50	100	500	1000
1	I	11	XI	200	CC	
2	II	20	XX	300	CCC	
3	III	30	XXX	400	CD	
4	IV	40	XL	500	D	
5	V	50	L	600	DC	
6	VI	60	LI	700	DCC	
7	VII	70	LII	800	DCCC	
8	VIII	80	LIII	900	CM	
9	IX	90	XC	1000	M	
10	X	100	C	1001	MI	

Courtesy: <https://news.harianjogja.com/>

Media Komunikasi

Media komunikasi menyampaikan informasi dari komunikator ke komunikan. Berikut ini adalah beberapa penjelasan tentang berbagai media komunikasi:

Fungsi Media Komunikasi:

- **Efisiensi Penyebaran Informasi:** Media komunikasi dapat menyebarkan informasi dengan lebih hemat biaya, tenaga, pemikiran, dan waktu.
- **Memperkuat Eksistensi Informasi:** Teknologi canggih dari media komunikasi dapat membuat informasi menjadi lebih menarik bagi komunikan.
- **Menghibur:** Media komunikasi dapat menjadi menyenangkan dan menarik bagi orang yang mendengarkannya.
- **Kontrol Sosial:** Komunikasi digunakan untuk mengawasi kebijakan sosial.

Media Berdasarkan Jenisnya:

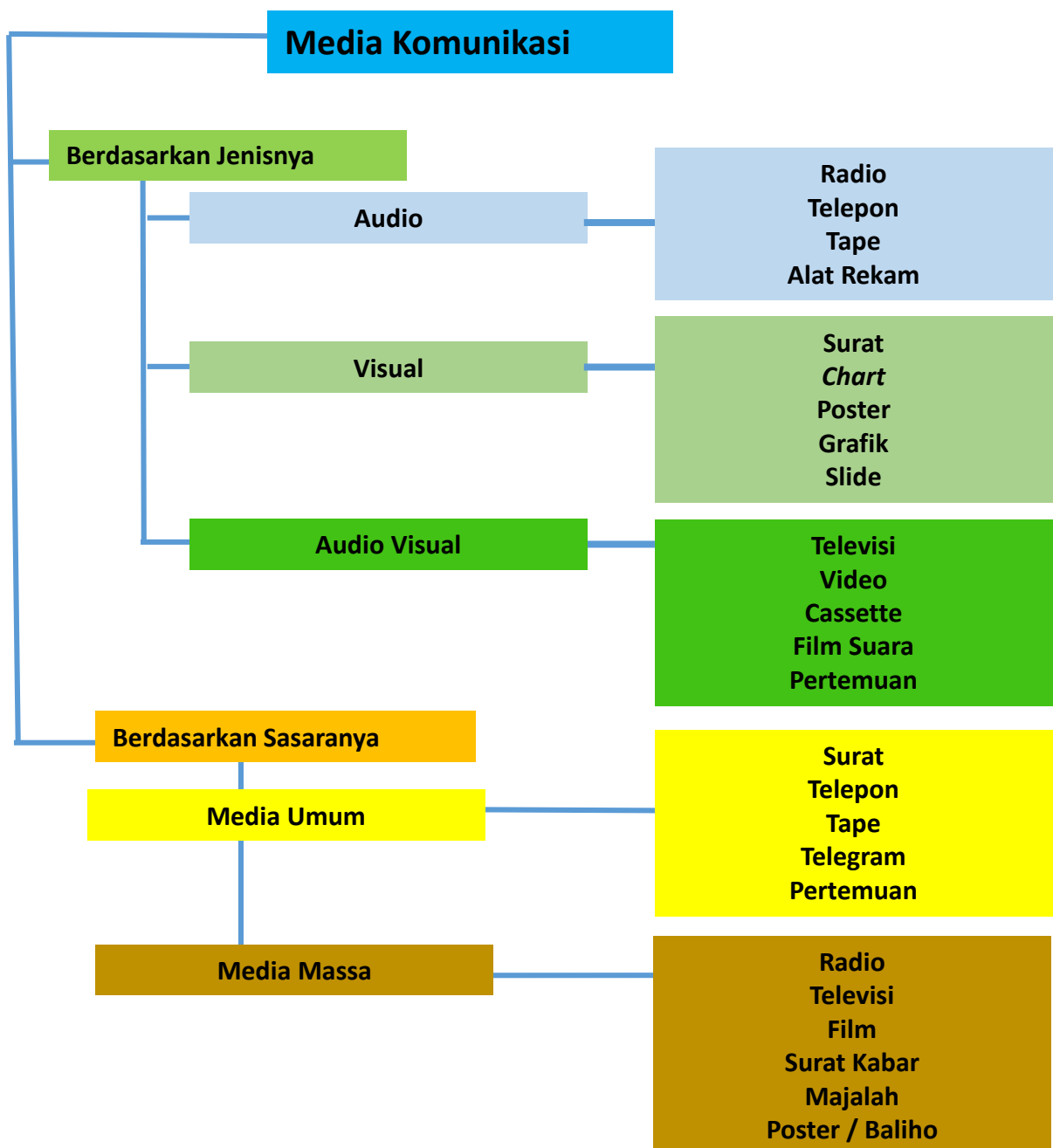
- Media Cetak: Contoh: surat kabar, buku, brosur, majalah, dan buletin.
- Media Visual: Contoh: gambar dan foto.
- Media Audio: Contoh: radio dan tape recorder.
- Media Audio Visual Aid (AVA): Contoh: televisi

Peran Media dalam Masyarakat:

Media memainkan peran penting dalam pencarian informasi dan hiburan. Penggunaan media masyarakat telah dipengaruhi oleh perkembangan internet.

Fungsi Media dalam Pembelajaran:

Media pembelajaran membantu menjelaskan materi, seperti presentasi guru dan instruktur.



Jawablah Pertanyaan Dibawah ini!

1. Apa yang dimaksud dengan komunikasi efektif? Mengapa penting untuk dapat berkomunikasi secara efektif dalam konteks pribadi dan profesional?
2. Sebutkan komponen-komponen utama dari komunikasi efektif dan jelaskan pentingnya masing-masing komponen.
3. Apa beberapa hambatan atau kendala yang dapat menghalangi komunikasi yang efektif? Bagaimana cara mengatasi hambatan-hambatan tersebut?
4. Mengapa keterampilan mendengarkan penting dalam komunikasi efektif? Bagaimana Anda dapat meningkatkan keterampilan mendengarkan Anda?
5. Mengapa penting untuk menyesuaikan gaya komunikasi Anda dengan audiens yang berbeda? Bagaimana Anda dapat menyesuaikan gaya komunikasi Anda dengan berbagai situasi?

Tugas!

Mahasiswa membuat video presentasi menjelaskan terkait tentang isu “pentingnya komunikasi efektif” lalu mengunggahnya ke kanal Youtube! Dengan kriteria sebagai berikut:

- Video berdurasi minimal 3 menit dan maksimal 10 menit.
- Menggunakan pakaian standar profesional
- Berlogo Universitas Teknokrat Indonesia
- Menggunakan taggar Universitas Teknokrat Indonesia
- Menyebutkan identitas (nama, kelas, nomor induk mahasiswa) pada kolom penjelasan.
- Mengumpulkan link video pada daftar yang akan dibagikan dikelas.

BAB 8

Berbicara di Depan Umum

Public Speaking



Tujuan Pembelajaran

- Mendefinisikan Public Speaking
- Memahami teknik Public Speaking

Public Speaking

Menjadi seorang pemimpin baik tempat kerja, di organisasi maupun di suatu komunitas, kemampuan berbicara di depan umum atau *Public Speaking Skills* sangatlah penting. Pada bab ini akan ditunjukkan tata cara yang dibutuhkan untuk mempersiapkan bagaimana berbicara di depan umum secara efektif, dari presentasi yang baik, berpidato kepada anggota organisasi atau bahkan masyarakat.

Banyak yang mengatakan bahwa hal pertama yang paling mereka takuti adalah *Public Speaking* yang kedua adalah Kematian. Banyak sekali orang tidak menyadari bahwa berbicara di depan umum sangat penting, apakah itu presentasi atau berpidato terutama yang bercita-cita untuk menjadi seorang pemimpin.



“According to most studies, people’s number one fear is public speaking. Number two is death. Death is number two. Does that seem right? That means to the average person, if you have to go to a funeral, you’re better off in the casket than doing the eulogy”.
(Jerry Seinfeld)

Sebuah kemampuan yang vital

Kemampuan untuk berbicara di depan umum dengan percaya diri dan meyakinkan di depan umum adalah aset yang sangat berharga bagi setiap orang yang ingin berpartisipasi dan aktif di mana pun mereka berada. Dalam buku *A guide to public speaking* (2009), Hair, Rubenstein, dan Stewart menyatakan:

Bahkan perekrut siswa dari sekolah terkemuka mengatakan bahwa kemampuan berbicara di depan umum adalah kemampuan hidup yang penting dan juga menjadi senjata rahasia untuk kemajuan karier. Mereka mengatakan bahwa yang membedakan siswa yang paling dicari dengan yang tidak bukan kemampuan "Hard Skill" atau pengetahuan mereka, tetapi "Soft Skill", terutama dalam kemampuan berkomunikasi

Mereka melanjutkan, bahwa banyak survey yang dilakukan untuk level manajer dan eksekutif menyatakan kemampuan komunikasi baik secara oral maupun tertulis adalah kemampuan paling dibutuhkan dan dicari dari lulusan perguruan tinggi. Dalam sebuah survey yang dilakukan oleh *National Association of Colleges and Employers*, pada tahun 2009. Pada level pekerja kemampuan berbicara berada pada rangking pertama khususnya pada hal-hal penting seperti kerja sama tim, kemampuan *interpersonal*, serta kemampuan menganalisa.

Kenapa Belajar *Public Speaking*?

Mungkin kita mendengar pidato hampir setiap hari Tapi mungkin kita masih bertanya-tanya mengapa **HARUS** mempelajari *Public Speaking* ?

Dalam buku *Handbooks for Public Speaking* yang ditulis oleh Steven A. dan Sussan J. Beebe (2012), ada dua alasan yang tepat untuk mempelajari public speaking: peningkatan karir dan pemberdayaan.

1. Pemberdayaan

Pemberdayaan dihasilkan dari kemampuan berbicara dengan kompetensi dan kepercayaan diri. Untuk mencapai pemberdayaan, khususnya sebagai seorang pemimpin, sangat dibutuhkan sumber daya, informasi, dan tingkah laku yang baik saat mengambil tindakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Steve A. dan Susan J. Beebe menyatakan bahwa

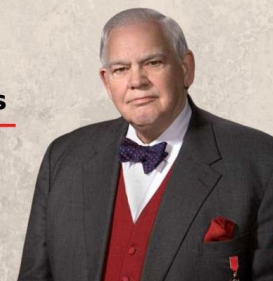
“Menjadi handal dalam *Public Speaking* akan menjadi jurang dengan mereka yang tidak mampu walaupun mereka adalah orang-orang *expert* di bidangnya ataupun berpengalaman.” (beebe: 2012)

Seorang juru tulis pidato kepresidenan Amerika Serikat James Humes mengatakan **“*Public Speaking* adalah bahasa Kepemimpinan”**. sebuah pemberdayaan akan tercapai jika kita mampu berbicara dengan kepercayaan diri, mengetahui bahwa ide-ide kita dapat diekspresikan dengan penuh keyakinan serta terjamin. Dan menjadi seorang pembicara yang berdaya pengaruh tidak hanya memberikan kemampuan kepemimpinan namun juga perkembangan dalam berkarir.



“The art of communication is the language of leadership.”

- James Humes



Courtesy :
https://www.linkedin.com/posts/audio-bridge_audiobridge-jameshumes-languages-activity-

2. Pekerjaan

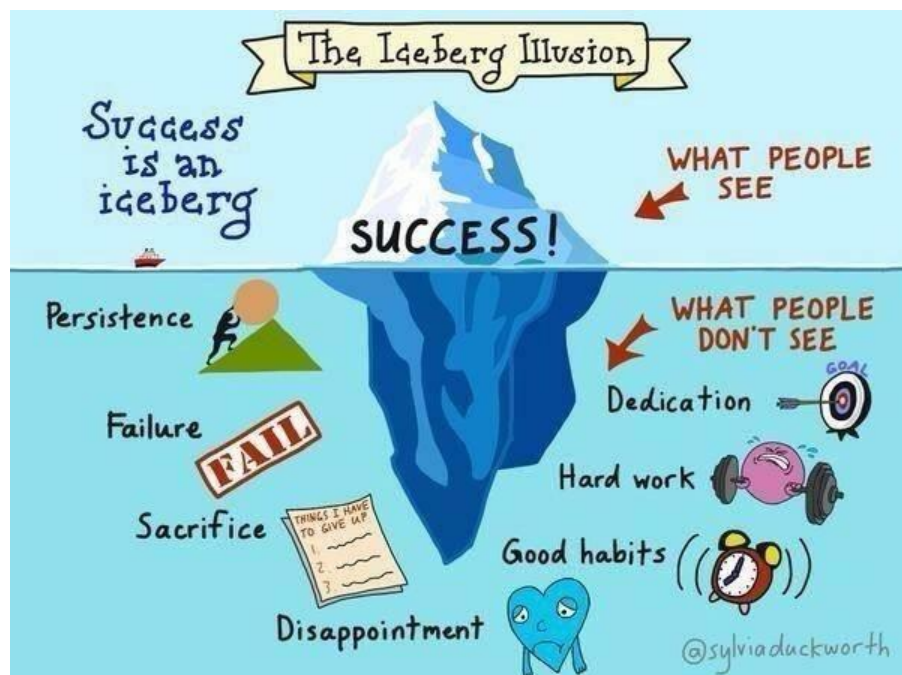
Kemampuan- kemampuan yang dipelajari dalam *Public Speaking* yang sebagian banyak dilihat oleh pimpinan bahkan pemilik perusahaan.

1. Etika menyajikan informasi kepada pendengar
2. Menata ide
3. Bagaimana mempengaruhi orang lain
4. Mempertahankan perhatian pendengar.

Banyak survey mengatakan mereka menginginkan lulusan perguruan tinggi yang handal dalam *Public Speaking* dan mahir dalam melakukan Presentasi. Banyak negara maju mempertimbangkan kemampuan komunikasi sebagai faktor utama bagi lulusan perguruan tinggi dalam memperoleh pekerjaan yang bermartabat (beebe; 2012).

Langkah awal dan dasar - dasar *Public Speaking*

Sebuah gunung Es yang berada di samudra luas yang sebagian besar bawahnya tidak terlihat hanya terlihat bagian kecil yang mengapung di lautan, persiapan sebuah pidato bisa mencapai 90% namun apa yang dilihat oleh para pendengar adalah hanya 10% yaitu pada saat menyajikannya.



<http://www.vincentgaspersz.com/blog/2015/ilusi-gunung-es/>

Menurut Lamerton dalam bukunya *Public speaking (everything you need to know ; 2001)* Ada baiknya untuk pertama-tama memikirkan 3 pertanyaan paling mendasar “*The Holy Trinity of Public Speaking*”, sebelum menyajikannya diantaranya adalah:

- **WHY AM I GIVING THIS SPEECH?**
- **WHO AM I TALKING TO?**
- **WHAT AM I TRYING TO ACHIEVE?**

Why Am I Giving this Speech?

Yakinlah bahwa tidak ada yang meminta Anda untuk berpidato tanpa alasan yang jelas. Anda mungkin dianggap mahir dalam bidang tertentu atau oleh pendengar Anda sebagai orang yang berpengalaman. Anda bahkan mungkin berpartisipasi dalam organisasi sosial atau kampanye, atau mungkin Anda adalah orang yang tepat untuk menyampaikan pertanyaan mereka. Ada beberapa alasan yang melatari mengapa anda memberikan sebuah pidato atau sambutan diantara:

1. Latar Belakang Pendidikan dan keahlian
2. Pengalaman Pekerjaan
3. Jabatan atau Status sosial
4. Dalam acara tertentu seperti kampanye, sosialisasi atau agenda suatu organisasi.

Jika Anda tidak mendapatkan jawaban atas pertanyaan Anda mengapa anda dipilih untuk menyampaikan pidato, Anda mungkin bukanlah orang yang tepat untuk menyampaikannya atau **Anda mungkin harus mundur sebelum menghabiskan waktu lebih banyak lagi.** Yang paling penting adalah mempertimbangkan alasan Anda dipilih untuk menyampaikan pidato (Lamerton; 2001).

Who Am I Talking To?

Yang seharusnya menjadi pertanyaan adalah apakah Anda sudah mempersiapkan pidato Anda pada level yang tepat untuk para pendengar Anda, jika tidak ini bukan menjadi kesalahan dari para pendengar namun kesalahan dari pidatonya dalam kata lain ini adalah kesalahan Anda.

Buatlah beberapa list pertanyaan dalam hal ini sehingga pidato yang akan Anda siapkan mendekati apa yang diinginkan oleh para pendengar Anda Lamerton (2001)



What Am I Trying To Achieve?

Memasuki tahapan yang tidak kalah penting yaitu mengetahui apa tujuan yang akan dicapai. Menurut lamerton (2001) Pertanyaan pertama yang akan ditanyakan adalah, apa tujuan yang ingin Anda capai dalam pidato Anda? Untuk membantu Anda mencari tahu jawabannya mari turunkan menjadi dua pertanyaan.

- Apa yang menjadi Objektif saya?
- Hasil akhir yang seperti apa yang saya inginkan?

Inilah beberapa contoh dari sebuah objektif dari pidato:

- Untuk memberikan Informasi.
- Untuk mendorong aksi.
- Untuk memprovokasi emosi.
- Untuk menghibur.
- Untuk mengajak berdiskusi.

Dari urutan objektif diatas Anda harus melihat apa yang menjadi tujuan Anda dalam menyampaikan pidato, sebuah pidato bisa saja bersifat informal ataupun formal hanya perlu disesuaikan dengan objektif dari pidato Anda.

Hasil akhir atau luaran.

Ketika Anda sudah mengetahui tujuan Anda atau objektif Anda, Anda bisa mendapatkan detail yang lebih, dan berlatihlah untuk mendapatkan hasil akhir yang Anda inginkan.

Perencanaan dan Penataan



Courtesy: <https://www.quipper.com/id/blog/tips-trick/school-life/mind-mapping-solusi-supaya-catatanmu-lebih-efektif/>

Dalam mempersiapkan pidato dengan memperhatikan objektif serta luaran mungkin Anda akan mendapatkan begitu banyak sub-bahasan pidato Anda. Maka dari itu tahapan ini menjadi penting. Deana D sellnow (2004) mengutip Callison (2001) bahwa perencanaan adalah tahap dimana Anda mensinkronkan antara ide dan juga objektif serta etika penyampaian.

Mind Mapping

Pada saat melakukan sebuah perjalanan Anda membutuhkan sebuah peta, dan pada saat Anda membawa *audience* Anda melakukan perjalanan menuju topik Anda maka baik Anda maupun *audience* Anda sangat membutuhkan pemetaan ide yang baik.



Courtesy: <https://https://www.myeducationrepublic.com/>

Jika topik yang akan Anda bawakan adalah topik yang baru bagi Anda, maka penting bagi Anda untuk menggabungkan pemetaan ide Anda pada sesi *Brainstorming*. Beberapa trick yang bisa anda lakukan menurut Lamerton (2001):

Trik yang Anda harus lakukan pada tahap *Brainstorming*:

1. Hanya mengajak tidak lebih dari 8 orang, kecuali mereka saling mengenal satu sama lain. (tidak disarankan untuk kelompok besar)
2. Undang orang yang benar-benar mengethauai topik yang akan dibahas, dan beberapa yang sama sekali tidak tahu.
3. Persiapkan air, teh, kopi, atau apapun yang dapat membuat mereka merasa nyaman.
4. Jelaskan apa alasan mengadakan *Brainstorming*.
5. Tunjuk seorang Manajer untuk menerima sebanyak-banyaknya masukan dan pastikan semua mendapatkan kesempatan.
6. Ambil kertas untuk membuat coret-coretan yang berisikan masukan, yang mana akan di tempelkan yang akan membantu Anda dalam menentukan metode.

Ada tiga metode mudah, apapun yang Anda pilih, apakah Anda membuat pemetaan ide sendiri atau berkolaborasi dengan orang lain. menggunakan selebar kertas, pembatas atau pembalik kertas, atau menulis di papan tulis Ada empat tujuan pemetaan ide, menurut Lamerton (2001):

- Mengidentifikasi Ide pokok.
- Mengidentifikasi hal-hal pendukung.
- Mengaitkan ide-ide pendukung dengan ide pokok.
- Menyingkirkan ide-ide yang tidak diperlukan.

Ketika Anda telah menentukan pemetaan ide ada dua pertanyaan yang Anda harus dipersiapkan.

- Apa yang akan Anda sampaikan pertama kali?
- Dan mana ide-ide yang nantinya akan membuka jalan bagi Anda untuk melanjutkan ide-ide selanjutnya?

Hal-hal yang akan Anda lakukan selanjutnya adalah mempersiapkan rute perjalanan pidato Anda, bagaikan sebuah kerangka tulang manusia. Yang Anda harus lakukan sekarang adalah menyiapkan kerangka penutup yang menyempurnakannya (Lamerton 2001).

1. Membuat rute

Tujuan dari pembuatan rute pemetaan ini adalah Anda akan menemukan urutan yang tepat dan pas dalam mengorganisir ide dalam pidato Anda.

2. Dukung ide Anda dengan adanya penelitian

Data-data yang mendukung dapat Anda lakukan dengan mendapatkan bantuan melalui *Search Engine*, internet kaya akan informasi dan juga URL yang nantinya akan membantu serta mempermudah Anda dalam melakukan pengumpulan data untuk mendukung ide-ide pidato Anda.

Menentukan bahasa yang ingin Anda gunakan

Langkah selanjutnya dalam pembuatan pidato adalah menentukan bagaimana Anda mengekspresikan ide yang Anda sudah tentukan dan susun sebelumnya. Ada godaan ketika menyiapkannya, salah satunya adalah mempersiapkan semua dan menuliskan semuanya dalam satu kertas lalu membacanya saja di depan orang banyak.

Teks VS Kartu petunjuk

Segi positif dari membaca teks atau skrip pidato adalah Anda tidak akan keluar dari lajur apa yang ingin Anda utarakan. Menurut Lamerton (2004), Anda tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk improvisasi dan Anda bahkan tidak tahu di mana Anda berada. Saat membaca skrip pidato, Anda dibatasi dalam mengimprovisasi ide dan tidak memiliki kebebasan untuk mengatakan apa yang Anda maksudkan.



Lameton juga menjelaskan apa yang menjadi kelebihan dalam penggunaan kartu petunjuk (*Cue Card*) serta langkah – langkah mempersiapkannya.

Kartu petunjuk (*Cue Card*).

Tiga hal yang Anda bisa dapatkan ketika Anda menggunakan *Cue Card* atau kartu petunjuk:

1. Lebih mudah dipegang.
2. Tidak cepat atau mudah rusak.
3. Lebih kecil dan tebal, maka Anda tidak terlalu terlihat pada saat *nervous*.

Tiga langkah dalam mempersiapkan *Cue Card* Anda:

- **Siapkan dan Teks Anda**
Persiapkan Pemetaan ide serta data-data pendukung yang bisa Anda cari di *Search engine*. Pisahkan data-data yang Anda dapatkan dengan data yang Anda butuhkan.
- **Ubah teks Anda menjadi naskah pidato atau teks**
Setelah mengaitkan semuanya menjadi sebuah teks, Anda masih belum mendapatkan sebuah naskah pidato. Anda harus bisa membedakan bahasa tulisan dan bahasa percakapan.
- **Dan ubah naskah pidato Anda menjadi *Cue Card* (kartu petunjuk)**
Dengan menggunakan ide utama Anda, Anda bisa mendapatkan petunjuk-petunjuk yang bisa Anda pergunakan sebagai kerangka kartu petunjuk anda.

Apapun yang Anda persiapkan harus tetap Anda imbangi dengan ingatan Anda akan apa yang akan Anda sampaikan. Improvisasi dapat Anda lakukan jika Anda mengingat serta mengerti betul apa yang ingin Anda sampaikan.

Bagaimana memulainya



Untuk seorang pemula bagian awal adalah bagian yang menjadi paling penting layaknya sebuah kesan pertama dalam sebuah pertemuan, di sini adalah saat Anda menentukan bagian-bagian dari apa yang akan Anda lakukan, *audience* Anda akan berada pada posisi sangat ingin tahu. Dan ini adalah saat yang paling menentukan karena pada saat inilah mereka menentukan apakah mereka akan menyukai Anda atau tidak sama sekali (Lamerton: 2001).

Jika Anda gagal menarik perhatian mereka pada kesan pertama, mereka tidak akan pernah mengikuti Anda hingga Anda mencapai tujuan Anda. Dapatkan perhatian mereka dan mereka akan sangat senang menantikan pidato Anda hingga akhir.

Apa yang harus dilakukan pemula

Lamerton (2001) menyatakan sebagai pemula hal – hal yang harus anda lakukan dalam mempersiapkan atau mempresentasikan pidato Anda,serta kunci sukses dalkam public speaking diantaranya adalah:

1. Memiliki dampak.
2. Memiliki kekuasaan. (tunjukan kepada *audience* bahwa Anda mengetahui betul apa yang ingin Anda sampaikan)
3. Tunjukan kepedulian akan apa yang dibutuhkan oleh *audience* mu, ekspektasi dan ketertarikan.
4. Jangan membuat lelucon yang tidak lucu atau juga membuat penampilanmu kaku sepanjang pidato.

Kunci sukses membuat *audience* mu mendengarkan adalah dengan cara membuat mereka tertarik dan memiliki alasan untuk terus mendengarkan Anda. Ada berbagai cara yang bisa dilakukan, diantaranya:

- Menjanjikan apa yang mereka inginkan dan tepati.
- Sampaikan bahwa ini akan menjadi pendek dan tidak bertele-tele.
- Sampaikan kepada mereka mengenai cerita yang berkaitan dengan topik yang Anda sampaikan.
- Bangun lah sebuah *image*.
- Buat mereka tercengang.
- Buat mereka tertawa tanpa harus menjatuhkan diri Anda.
- Dan berikan mereka pertanyaan.

Bagaimana melanjutkannya

Anda sudah merencanakan rute perjalanan Anda, jadi ajak pengikut Anda untuk tetap rahasia. Beritahu mereka ke mana Anda akan membawa mereka karena ini tidak akan menjadi perjalanan yang penuh dengan misteri; semakin sedikit yang mereka ketahui, semakin lama mereka menunggu Anda menyelesaikan pidato Anda

Jangan lupa untuk menampilkan atau membawakan pidato Anda sesering mungkin, membuat topik yang Anda sampaikan relevan, membuat Anda menarik mereka, dan memberi tahu mereka bahwa Anda tidak akan berbicara terlalu lama atau panjang karena pidato Anda ditujukan secara langsung kepada banyak orang di ruangan. Pastikan Anda memiliki sesuatu yang menarik untuk disampaikan kepada mereka, dan jika Anda melakukannya dengan cara yang diharapkan mereka, mereka akan tetap memperhatikan Anda.

Bagaimana menyelesaikanya dengan baik

Dalam beberapa hal, terkadang penutup menjadi lebih penting daripada pembukaan, jika Anda membuka dengan baik dan juga membuat mereka terus mengikuti pidato Anda hingga akhir, dan juga memenuhi semua kebutuhan dan harapan-harapan *audience* Anda namun Anda menutupnya dengan tidak menarik, maka akan mengacaukan semua penampilan baik Anda sejak pertama.

Penutup adalah kesempatan untuk mengulas bahkan menekankan nilai-nilai atau objektif-objektif yang Anda telah siapkan yang harus menjadi *climax* dari pidato Anda.

Hal-hal yang Anda perlu perhatikan dalam menutup pidato Anda:

Lamerton (2001) menyatakan ada beberapa hal yang Anda harus perhatikan sebelum menutup pidato atau presentasi serta memastikan akhir penutup pidato Anda diantaranya adalah:

1. Pastikan Anda mengajak semua orang.
2. Pastikan Anda menekankan pesan-pesan atau objektif yang Anda miliki.
3. Pastikan Anda memanggil mereka untuk beraksi.

Ada beberapa cara yang dapat Anda lakukan dalam rangka memastikan akhir penutupan Anda secara *Climax* diantaranya:

1. Palajari dengan hati, sentuhlah *audience* Anda dengan pernyataan yang memang menyentuh lubuk hati mereka yang paling dalam agar tergerak hati kecil mereka.
2. Akhiri dan tutup dengan pesan yang menyentuh dan mengena serta yang membuat mereka akan terus ingat apa yang Anda sampaikan.
3. Tambahkan sedikit drama atau emosi. Agar mampu membawa *audience* dalam akhir yang *Climax*, Anda harus membawa mereka pada tahap emosi tertinggi yang membuat mereka mendapatkan pesan yang Anda inginkan.
4. Tambahkan dengan fakta-fakta penting, menambahkan fakta yang benar-benar terjadi sama kuatnya dengan menambahkan sisi drama dan emosi.
5. Tunaikkan semua yang Anda janjikan sejak awal. Dalam hal ini *Cue Card* memiliki peranan penting dalam membantu Anda menunaikan semua janji-janji yang Anda berikan.

Berikan Sentuhan akhir pada pidato anda

Untuk membuat perbedaan antara pidato yang baik dan pidato yang sangat baik adalah bagaimana Anda memberikan sentuhan akhirnya.

Ini adalah beberapa hal yang bisa dilakukan untuk membuat pidato Anda menjadi berkilau menurut Lamereton (2001).

1. Pastikan Anda membaca kembali naskah pidato Anda dengan jelas dan keras. Anda harus mulai merasa nyaman dengan apa yang Anda tulis dan apa yang akan Anda sampaikan. Siapkan *Cue card* Anda dan jangan terlalu fokus pada bahasa tulisan, biarkan apa yang ingin Anda sampaikan bisa tersampaikan secara natural, karena akan lebih menarik.
2. Pastikan Anda menghindari bahasa-bahasa yang membosankan, kata-kata pasif, dan lebih gunakan bahasa-bahasa yang menarik.
3. Pastikan Anda menyatakan hal-hal positif yang membuat mereka yakin akan apa yang Anda sampaikan.
4. Pastikan Anda **TIDAK** menyatakan segala sesuatu berdasarkan kemungkinan, sampaikan lah sesuatu yang fakta dan faktual.
5. Gunakan kosakata yang tepat dan baik, Pastikan Anda mengecek bahasa atau kosa kata yang Anda gunakan dan gunakan *thesaurus* untuk menemukan kata-kata dan cara menggunakan bahasa yang lebih menarik.
6. Pastikan Anda memikirkan *Rhythm* dan *Flow* pidato Anda. Gunakan intonasi yang baik, pikirkan bagaimana *audience* Anda meminta musik atau lagu. Begitu juga Anda gunakan intonasi dan penekanan yang tepat untuk membuat *audience* Anda tetap terjerat dengan alur cerita pidato Anda.

- a. Berikan jarak dari masing-masing kalimat dan informasi, biarkan *audience* Anda mencerna informasi yang Anda berikan sebelum Anda kembali memberikan informasi baru.
- b. Berikan pertanyaan-pertanyaan *retorical*, yang Anda juga yang harus menjawabnya.
- c. Berikan penekanan bahkan nada yang sedikit berbeda pada pidato Anda dimana objektif dari kalimat tersebut adalah ajakan.
- d. Gunakan pengulangan, baik kata maupun huruf sehingga mudah diingat bahkan enak dan sangat asik untuk di dengar oleh *audience* Anda.
- e. Gunakan pengulangan dan penekanan, berikan kalimat yang bersifat sama berulang-ulang dan berikan tekanan pada kalimat-kalimat tersebut sehingga bisa mengekspresikan makna dari kalimat tersebut.
- f. Gunakan metafora dan perumpamaan.
- g. Berikan mereka emosi.
- h. Berikan mereka cerita.
- i. Buat mereka tertawa tanpa harus merendahkan diri atau mungkin *audience* Anda.
- j. Hilangkan penggunaan jargon, terlebih jargon yang kemungkinan hanya Anda yang tahu artinya.

7. Pastikan Anda memikirkan hubungan Anda dengan *audience* anda, gunakan kata “Kita” sehingga *audience* merasa Anda juga merupakan bagian dari mereka, jika Anda bukan bagian dari mereka tunjukan keseriusan serta berikan dukungan dan motivasi kepada *audience* Anda bahwa mereka lah yang mampu, dan jangan terlalu banyak menggunkan kata “Saya”.

Jawablah Pertanyaan Dibawah ini!

1. Apa yang dimaksud dengan public speaking? Mengapa keterampilan public speaking penting dalam berbagai aspek kehidupan?
2. Apa tujuan dari public speaking? Mengapa penting untuk memiliki tujuan yang jelas sebelum berbicara di depan publik?
3. Apa langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam persiapan untuk public speaking? Bagaimana Anda biasanya mempersiapkan diri sebelum berbicara di depan publik?
4. Apa keterampilan yang diperlukan untuk menjadi seorang pembicara yang baik? Bagaimana Anda dapat meningkatkan keterampilan presentasi Anda?
5. Bagaimana Anda dapat mengatasi kecemasan panggung sebelum berbicara di depan umum? Apakah ada teknik khusus yang Anda gunakan?

Tugas!

Mahasiswa membuat video pidato terkait tentang isu SDGs lalu mengunggahnya ke kanal Youtube! Dengan kriteria sebagai berikut:

- Video berdurasi minimal 3 menit dan maksimal 10 menit.
- Menggunakan pakaian standar professional
- Berlogo Universitas Teknokrat Indonesia
- Menggunakan taggar Universitas Teknokrat Indonesia
- Menyebutkan identitas (nama, kelas, nomor induk mahasiswa) pada kolom penjelasan.
- Mengumpulkan link video pada daftar yang akan dibagikan dikelas.

BAB 9

Motivasi Diri

Self Motivation



Tujuan Pembelajaran

- Mampu menentukan tujuan yang ingin dicapai
- Mampu menentukan motif diri kearah pencapaian tujuan.

Self Motivation

“Motivation is what gets you going, keeps you going, and determines where you're trying to go. Motivation is the influence of needs and desires on the intensity and direction of behavior” (Slavin, 2006)

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Motivasi adalah; (1) dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu dan (2) usaha yang dapat menyebabkan seseorang atau kelompok orang tertentu tergerak melakukan sesuatu karena ingin mencapai tujuan yang dikehendakinya atau mendapat kepuasan dengan perbuatannya; bawah sadar, ekstrinsik, dan intrinsik.



TUJUAN MOTIVASI ?

Faktor penting untuk kesuksesan mahasiswa adalah motivasi mereka untuk belajar. Studi menunjukkan bahwa motivasi tinggi dapat meningkatkan kemampuan siswa untuk belajar sendiri, yang pada gilirannya mempengaruhi prestasi mereka. Selain itu, tingkat stres yang disebabkan oleh belajar di sekolah dapat dikurangi, sehingga siswa merasa lebih nyaman dan fokus selama proses belajar.

TUJUAN MOTIVASI ?

Tujuan motivasi bagi mahasiswa antara lain;

1. Meningkatkan moral dan akhlak
2. Mendorong gairah dan semangat usaha dalam pencapaian kompetensi
3. Meningkatkan disiplin dan loyalitas
4. Meningkatkan mutu, kreativitas dan partisipasi
5. Meningkatkan rasa tanggung jawab

TEORI MOTIVASI ?

Abraham Maslow (1943–1970) mengatakan bahwa setiap manusia memiliki hierarki dari lima kebutuhan: penghargaan (dari faktor penghargaan internal dan eksternal), aktualisasi diri (dari pertumbuhan, pencapaian potensi, dan pemenuhan diri sendiri), sosial (dari rasa kasih sayang, kepemilikan, penerimaan, dan persahabatan), dan lapar, haus, seksual, dan kebutuhan fisik lainnya).



Teori Motivasi Malow

1. Kebutuhan fisiologis dan rasa aman dideskripsikan sebagai kebutuhan tingkat bawah sedangkan kebutuhan sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri sebagai kebutuhan tingkat atas.
2. Perbedaan antara kedua tingkat tersebut adalah dasar pemikiran bahwa kebutuhan tingkat atas dipenuhi secara internal sementara kebutuhan tingkat rendah secara dominan dipenuhi secara eksternal

MACAM-MACAM MOTIVASI

1. Motivasi Intrinsik

Motivasi intrinsik ialah suatu aktivitas/kegiatan yang dimulai dan diteruskan berdasarkan penghayatan suatu kebutuhan dan dorongan yang secara mutlak berkaitan dengan aktivitas/kegiatannya. Pada setiap kegiatan yang dilakukan, berhasil atau gagalnya sebuah capaian tujuan tergantung pada motivasi yang dimiliki oleh individu itu sendiri. Hal ini juga diungkapkan oleh Yulikuspartono (2010), bahwa tidak ada motivator yang lebih baik dari diri Anda sendiri. Hanya saja, Anda sering tidak mendengar nasihat-nasihatnya.

Seorang yang memiliki motivasi dan mampu melakukan kegiatan berdasarkan motivasi yang ada dalam dirinya sendiri, biasanya juga mampu membimbing orang lain untuk melakukan kegiatan dalam upaya mencapai tujuannya dengan memanfaatkan pengaruhnya. Daft (2009), menyatakan bahwa “Leadership is the ability to influence people toward the attainment of organizational goals”. Yang maksudnya adalah Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi orang lain melalui pencapaian tujuan organisasi.

2. Motivasi Ekstrinsik

Motivasi ekstrinsik adalah dorongan untuk mencapai tujuan di luar perilaku/kinerja. Keberhasilan pencapaian tujuan juga dipengaruhi oleh motivasi yang ada dari luar diri kita sendiri. Adanya penghargaan sebagai imbalan dalam melaksanakan kegiatan juga dapat dijadikan motivasi, seperti pujian atas keberhasilan yang didapat dan dorongan semangat untuk mendapatkan yang lebih baik.

Thorndike (Slavin, 2000) menyatakan bahwa stimulus adalah sesuatu yang merangsang pembelajaran, seperti pikiran, emosi, atau hal lain yang melibatkan pikiran. Sebaliknya tanggapan adalah reaksi yang dilakukan siswa selama belajar dan dapat berupa pikiran, perasaan, atau gerakan/tindakan.

Untuk siswa, tujuan motivasi diri dapat dibagi menjadi beberapa komponen utama:

- **Mengarahkan Perilaku Belajar:**

Motivasi belajar bertujuan untuk mendorong siswa untuk mengambil bagian dalam kegiatan akademik dan meningkatkan kualitas akademik mereka. Ini mendorong mereka untuk memiliki semangat untuk belajar dan mengimplementasikan perilaku mereka dalam kehidupan nyata.

- **Meningkatkan Kemandirian Belajar:**

Motivasi belajar juga berfungsi dalam meningkatkan kemandirian belajar mahasiswa. Mahasiswa yang memiliki motivasi tinggi cenderung lebih mandiri dalam proses belajar dan menghadapi tantangan akademik

- **Mengurangi Stres Akademik:**

Pemberian motivasi tinggi dapat berhubungan dengan penurunan kadar stres akademik mahasiswa. Dengan demikian, mahasiswa dapat lebih nyaman dan fokus dalam proses belajar

- **Mengembangkan Bakat dan Minat:**

Motivasi belajar juga berperan dalam mengembangkan bakat dan minat mahasiswa. Dengan mengetahui tujuan yang ingin dicapai, mahasiswa akan memiliki keinginan dan semangat untuk mencapai tujuan tersebut

- **Menggerakkan Perilaku yang Positif:**

Motivasi belajar dapat menimbulkan perilaku yang positif seperti giat berusaha, tidak mau menyerah, dan giat membaca untuk meningkatkan hasil belajar. Sebaliknya, motivasi rendah dapat menyebabkan perilaku yang negatif seperti acuh tak acuh dan mudah putus asa

Motivasi diri dimaksudkan untuk mendorong perilaku belajar siswa, meningkatkan kemandirian siswa, mengurangi stres akademik, menumbuhkan minat dan bakat, dan mendorong perilaku positif.

MOTIVASI DUNIA KERJA

Faktor yang sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan efektif adalah motivasi karyawan. Berikut adalah beberapa alasan mengapa motivasi ini sangat penting:

Meningkatkan Kinerja:

Karyawan yang termotivasi dapat meningkatkan kinerja mereka. Karyawan yang termotivasi cenderung lebih produktif, lebih kreatif, dan lebih bersemangat untuk menyelesaikan tugas yang dihadapi.



Mengurangi Absensi dan Produktivitas Rendah:

Karyawan yang tidak termotivasi dapat menyebabkan banyak masalah di tempat kerja, seperti absensi yang tinggi dan produktivitas yang rendah. Sebaliknya, karyawan yang termotivasi lebih mungkin hadir dan bekerja dengan baik.

Karyawan yang kurang termotivasi dapat menimbulkan banyak masalah di tempat kerja, seperti absensi yang tinggi dan produktivitas yang rendah. Dengan motivasi yang tinggi, karyawan lebih mungkin untuk hadir dan bekerja dengan efektif

Meningkatkan Kepuasan Kerja:

Jika ada motivasi kerja, karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka akan lebih bersemangat dan berusaha lebih baik.

Mengurangi Stres dan Ketidakpuasan:

Karyawan yang sangat termotivasi lebih mungkin merasa puas dengan pekerjaan mereka dan menghadapi tantangan dengan lebih baik. Ini karena motivasi kerja dapat mengurangi stres dan ketidakpuasan kerja.

Meningkatkan Loyalitas dan Retensi Karyawan

Motivasi kerja dapat meningkatkan loyalitas dan retensi karyawan. Karyawan yang termotivasi lebih mungkin untuk tetap di perusahaan dan mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi.

Mengembangkan Bakat dan Minat:

Motivasi kerja juga berperan dalam mengembangkan bakat dan minat karyawan. Dengan mengetahui tujuan yang ingin dicapai, karyawan akan memiliki keinginan dan semangat untuk mencapai tujuan tersebut.

Membangkitkan Semangat dan Gairah Bekerja:

Karyawan dengan motivasi tinggi akan lebih bersemangat dan bergairah dalam bekerja, yang akan menghasilkan kemajuan dan pertumbuhan yang signifikan bagi organisasi mereka.

Jawablah Pertanyaan Dibawah ini!

1. Apa yang dimaksud dengan motivasi diri? Mengapa penting untuk memiliki motivasi diri yang kuat dalam mencapai tujuan dan kesuksesan?
2. Apa yang dapat menjadi sumber motivasi diri seseorang? Bagaimana seseorang dapat menemukan motivasi dalam situasi yang sulit atau tantangan yang besar?
3. Bagaimana seseorang dapat mengelola hambatan dan rintangan yang muncul dalam mencapai tujuan mereka? Apa yang dapat dilakukan ketika motivasi diri mulai menurun?
4. Bagaimana lingkungan dapat memengaruhi tingkat motivasi diri seseorang? Apa yang dapat dilakukan untuk menciptakan lingkungan yang mendukung motivasi diri?
5. Bagaimana seseorang dapat memelihara motivasi diri dalam jangka panjang? Apa yang dapat dilakukan untuk mencegah kejenuhan atau kehilangan motivasi seiring waktu?

Tugas!

Mahasiswa membuat video presentasi menjelaskan terkait tentang isu “Motivasi Diri” lalu mengunggahnya ke kanal Youtube! Dengan kriteria sebagai berikut:

- Video berdurasi minimal 3 menit dan maksimal 10 menit.
- Menggunakan pakaian standar profesional
- Berlogo Universitas Teknokrat Indonesia
- Menggunakan taggar Universitas Teknokrat Indonesia
- Menyebutkan identitas (nama, kelas, nomor induk mahasiswa) pada kolom penjelasan.
- Mengumpulkan link video pada daftar yang akan dibagikan dikelas.

BAB 10

Pelayanan Prima

Service Excellent



Tujuan Pembelajaran

- Menjelaskan pengertian pelayanan prima.
- Mengetahui tujuan pelayanan prima.
- Menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan prima.
- Menjelaskan dan menerapkan konsep sikap (*attitude*) dalam pelayanan prima.
- Menjelaskan dan menerapkan konsep perhatian (*attention*) dalam pelayanan prima.
- Menjelaskan dan menerapkan konsep tindakan (*action*) dalam pelayanan prima

Pelayanan Prima

Salah satu strategi bisnis perusahaan adalah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya. Dalam dunia bisnis, pelayanan yang baik berarti memperlakukan setiap orang, khususnya pelanggan, dengan perilaku dan sikap yang baik. Pelayanan yang baik bukan hanya tentang memperlakukan dan menjaga pelanggan Anda, tetapi juga bagaimana Anda memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga mereka merasa nyaman berada di bisnis Anda.

Pelayanan terbaik didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh seorang pelanggan atau pemilik usaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan potensial dan tetap (Rizal;2011).

Berikut beberapa definisi pelayanan yang baik:

- Kita bekerja keras untuk membuat pelanggan kita senang.
- Memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cara yang sederhana, cepat dan akurat.
- Ini adalah pelayanan terbaik untuk kepuasan pelanggan.
- Kita bekerja keras untuk memastikan kolega kita melakukan yang terbaik.

Beberapa definisi kualitas adalah:

- Ukuran kualitas berubah seiring berjalannya waktu.
- Proses, Produk (Jasa dan Barang) Manusia dan Lingkungan.
- Metode dinamis produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang mempengaruhi pelanggan.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang terbaik adalah yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Konsep kualitas pelayanan yang baik adalah ukuran untuk memenuhi harapan pelanggan.



Vincent Gaspersz (konsultan ahli) mengatakan bahwa kualitas pelayanan mencakup aspek-aspek yang berkaitan dengan:

1. Ketersediaan layanan terkait dengan waktu tunggu dan proses layanan.
2. Presisi dan kecepatan pengoperasian.
3. Kebaikan dan kemurahan hati majikan.
4. Tanggung jawab dalam menangani keluhan konsumen.
5. Jumlah agen yang melayani dan mendukung fasilitas.
6. Lokasi, lokasi atau lokasi pelayanan, parkir, ketersediaan informasi dan petunjuk atau pedoman lainnya.
7. Ciri-ciri lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik atau hiburan, pendingin ruangan (AC), peralatan komunikasi dan fasilitas penunjang lainnya.

MACAM-MACAM MOTIVASI

Tujuan memberikan layanan pelanggan yang sangat baik adalah untuk memenangkan persaingan. Karena pelayanan yang baik adalah kunci kesuksesan bisnis (Rizal:2011).

Adapun tujuan pelayanan prima adalah sebagai berikut:

1. Pahami bahwa pelanggan Anda serta kebutuhan dan keinginan mereka adalah penting.
2. Kami menawarkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan kami.
3. Menjaga loyalitas pelanggan untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan.

Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima

Prinsip pelayanan prima adalah salah satu cara untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan yang baik dan harmonis dengan pelanggan berdasarkan konsep A3 (*Attitude, Attention, dan Action*) (Rizal:2011).

Berikut ini adalah uraian mengenai konsep A3:

1. Sikap (*Attitude*)

Pentingnya attitudinal service adalah memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan menitikberatkan pada peningkatan sikap petugas pelayanan.

Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap antara lain meliputi:

- A. Pelayanan dengan penampilan sopan dan serasi
Seseorang dikatakan berpenampilan serasi apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut:
1. Model, corak dan bahan gaun tergantung pada warna kulit pemakainya. Misalnya, orang yang berkulit gelap sebaiknya tidak mengenakan pakaian yang terlalu berbeda dan menonjol dalam pola dan warna.
 2. Pakaian harus sesuai dengan usia pemakainya.
 3. Berpakaianlah yang sesuai dengan tempat, situasi dan cuaca.
 4. Pakaian lengkap menurut model, warna dan coraknya.
- B. Melayani pelanggan dengan pikiran positif, sehat, dan logis. Sebaiknya semua tindakan dan masalah diputuskan dan diselesaikan dengan menggunakan akal dan pikiran yang sehat, bukan emosi atau perasaan. Pelayanan yang diberikan dengan itikad baik mampu menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat dan pelanggan.

Pelayanan dengan sikap dan pikiran yang positif, yaitu:

1. Tidak mencari kelemahan konsumen untuk membeli terlalu banyak.
 2. Bersikap responsif terhadap pelanggan, yaitu menyikapinya dengan memberikan pelayanan yang tepat, pelayanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan tidak berlebihan.
 3. Menghormati pelanggan
 4. Memberikan informasi yang sesuai dengan fakta.
 5. Memberikan pelayanan dengan keikhlasan.
- C. Pelayanan dengan penghargaan

Pelayanan dengan penghargaan dapat diberikan dengan cara berikut ini:

1. **Berlaku sopan dan santun**
Pelanggan akan merasa nyaman dan senang jika berada dalam kondisi yang kondusif. Pelanggan akan mendapatkan kesan yang baik jika dilayani dengan sikap yang sopan dan santun. Jangan pernah membedakan pelanggan
2. **Menggunakan tata bahasa yang baik**
Menggunakan tata bahasa yang baik akan memberikan kenyamanan bagi pelanggan sehingga pelanggan akan merasa betah. Selalu berusaha untuk tenang dan sabar dalam memberikan segala informasi kepada pelanggan. Saat berbicara, kita harus memperhatikan intonasi suara. Intonasi yang baik diantaranya menggunakan intonasi yang ringan, tidak monoton, serta jelas dalam mengucapkan setiap kata.

2. Perhatian (*Attention*)

Perhatian merupakan bentuk pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus terhadap pelanggan yang Anda hadapi. Dengan demikian, pelanggan akan merasa bahwa mereka berada di tempat yang tepat.

Konsep perhatian adalah *listening*, *observing*, dan *thinking* (LOT).

a. Dengar dan pahami kebutuhan pelanggan (*listening*)

Hal tersebut dapat diwujudkan dengan cara:

1) Mendengarkan perkataan pelanggan dengan saksama.

Sebaiknya Anda diam dan bersabar serta mempersilakan pelanggan berbicara sampai selesai, agar Anda mendapat informasi tentang apa yang dibutuhkan pelanggan. Jika pelanggan mengeluh atau mengkritik, jangan sekali-kali memotong pembicaraan atau berdebat dengan pelanggan.

2) Memberikan pelayanan dengan cepat.

Pelayanan yang sigap dan cepat merupakan harapan dari setiap pelanggan. Jangan biarkan pelanggan menunggu terlalu lama, ciptakan suasana agar pelanggan merasa diistimewakan dengan memperhatikan dengan sungguh-sungguh apa yang mereka butuhkan. Hal ini berkaitan dengan efisiensi dan efektivitas waktu yang dimiliki pelanggan.

b. Mengamati perilaku pelanggan (*observing*)

Mengamati perilaku pelanggan bukan berarti memberikan tatapan tajam penuh curiga kepada setiap pelanggan yang datang karena hal itu justru akan memberikan efek negatif terhadap kita.

Mengamati perilaku pelanggan berkaitan dengan hal-hal berikut.

1. Memperhatikan bahasa verbal dan bahasa tubuh untuk melihat sifat dan karakter pelanggan.
2. Menebak karakter pelanggan.

c. Mencurahkan perhatian kepada pelanggan (*thinking*)

Pelayanan yang diberikan selalu berfokus kepada pelanggan melalui cara berikut.

- 1) Menetapkan visi, komitmen, dan suasana.
- 2) Mensejajarkan diri dengan pelanggan.
- 3) Mengidentifikasi dan mengatasi masalah pelanggan.



Courtesy: <https://midtrans.com/id/blog>

3. Tindakan (*Action*)

Pelayanan ideal dan misinya merupakan wujud nyata dari semua jenis pelayanan di atas. Merupakan konsep pelayanan dan perilaku yang baik, yaitu suatu cara atau serangkaian tindakan nyata yang dilakukan untuk membujuk dan meyakinkan pelanggan bahwa mereka akan memperhatikan dan pada akhirnya membeli atau menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan. Pelayanan dan konsep kerja yang baik dilakukan dengan cara:

- a. Mencatat pesanan pelanggan
- b. Menegaskan kembali pesanan pelanggan
- c. Mewujudkan kebutuhan pelanggan
- d. Menyapa pelanggan Anda dengan harapan mereka akan menjadi pelanggan tetap
- e. Terus meningkatkan produk dan proses

Tahapan dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan

Tidak semua pelanggan **puas** terhadap pelayanan yang mereka terima. Adakalanya pelanggan merasa tidak puas dan menuntut adanya perbaikan.

Berikut adalah lima dasar tahapan yang akan membantu dalam mengatasi keluhan pelanggan.

1. Memahami apa yang diperlukan
2. Menentukan apa yang dilakukan
3. Setuju bekerja dengan klien
4. Bekerja sesuai rencana
5. Pelanggan tetap mendapatkan informasi

Jawablah Pertanyaan Dibawah ini!

1. Apa yang dimaksud dengan pelayanan prima? Mengapa penting bagi organisasi untuk memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan?
2. Sebutkan beberapa prinsip utama dalam pelayanan prima dan jelaskan mengapa prinsip-prinsip ini penting.
3. Bagaimana organisasi dapat mengatasi keluhan pelanggan dengan cara yang efektif? Mengapa penting untuk menangani keluhan dengan cepat dan efisien?
4. Mengapa personalisasi pelayanan penting dalam memberikan pengalaman yang unik kepada pelanggan? Bagaimana organisasi dapat mempersonalisasi pelayanan mereka untuk memenuhi kebutuhan individual pelanggan?
5. Bagaimana menciptakan budaya organisasi yang mendorong pelayanan prima? Mengapa penting untuk melibatkan seluruh anggota organisasi dalam memberikan pelayanan yang prima?

Tugas!

Mahasiswa membuat video presentasi menjelaskan terkait tentang materi dan isu "Pelayanan Prima" lalu mengunggahnya ke kanal Youtube! Dengan kriteria sebagai berikut:

- Video berdurasi minimal 3 menit dan maksimal 10 menit.
- Menggunakan pakaian standar profesional
- Berlogo Universitas Teknokrat Indonesia
- Menggunakan taggar Universitas Teknokrat Indonesia
- Menyebutkan identitas (nama, kelas, nomor induk mahasiswa) pada kolom penjelasan.
- Mengumpulkan link video pada daftar yang akan dibagikan dikelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Agriani Ambarita, Frisda. 2014. Mengenal Kecerdasan Sosial.
<http://www.bppk.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel/418-artikel-soft-competency/20241-mengenal-kecerdasan-sosial>
- Ayu Dwi. 2016. Konsep Diri dan Citra Diri: http://ayu-dwi-fib13.web.unair.ac.id/artikel_detail-157417-KONSEP%20DIRI%20DAN%20CITRA%20DIRI%20-KONSEP%20DIRI%20DAN%20CITRA%20DIRI%20.html
- Burhanuddin, Afid. 2015. PENGERTIAN DAN TUJUAN PENDIDIKAN KARAKTER <https://afidburhanuddin.wordpress.com/2015/01/17/pengertian-dan-tujuan-pendidikan-karakter/>
- Chapman, Alan. 2003. Johari Window. <https://www.usc.edu/hsc/ebnet/Cc/awareness/Johari%20windowexplain.pdf>
- Daft, L. Richard and Dorothy Marcic. 2009. Understanding Management. USA. South-Western Cengage Learning
- Dhiyauddin Rijal Ardhi. 2014. Penampilan Diri: <https://ultimatesammy.wordpress.com/2014/11/16/penampilan-diri/>
- Fazri Nurachman. 2013. Penampilan Diri: <http://fazrinurachmanberbagi.blogspot.co.id/2013/11/penampilan-diri-penampilan-adalah.html>
- FME, Team. SWOT Analysis. Strategyc Skills. www.free-management-ebook.com
- Forsyth, Patrick. 2010. How To Motivate People. Kogan Page. London
- Hambali.dkk. 2021. Etika Profesi. CV. AGRAPANA MEDIA. Jawa Timur
- Kurniawan. Robi Cahyadi. 2021. ETIKA POLITIK dan PEMERINTAHAN. PUSAKA MEDIA
- Kurniawan, Agung. 2013. CQ (Creativity Quotient) Kecerdasan Kreatifitas. <http://agungpriacool.blogspot.com/2013/01/cq-creativity-quotient-kecerdasan.html>
- Lasswell, H. D. (1927). The theory of political propaganda. *American political science review*, 21(3), 627-631.
- Leary, Mark R. and Tangney, June Price. Handbook of Self Identity. The Guilford Press. New York
- Mia Angeline. 2013. Image Does Matter; personal style vs professional Image: BINUS University. Jakarta Barat
- Marsiya, Metik. 2012. Kecerdasan Fisik, Otak, Emosi, dan Spiritual. http://www.kompasiana.com/metik/kecerdasan-fisik-otak-emosi-dan-spiritual_5516d3eca333118b70ba8c22
- Mattiske. Catherine. 2022. Everything You Need to Know About the Human Quotients. <https://www.linkedin.com/pulse/everything-you-need-know-human-quotients-catherine-mattiske/>
- Pooser, Doris. 2005. *A Woman's Guide to Success: Perfecting Your Professional Image*. Boston: Thomson Course Technology.

DAFTAR PUSTAKA

- Priansa, Donni Juni. 2014. *Kesekretarian*. Bandung: Alfabeta.
- Rizal, Samsul dan Widaningsih. 2011. *Modul Melaksanakan Pelayanan Prima*. Bandung: PT Gelora Aksara Pratama.
- Sivaramakhrisna. 2006. *Handbook on service excellence*. India: Andhra Pradesh
- Stark, M. 2005. Creating a Positive Professional Image. *Information Outlook*.
- Sujanto, Agus., dkk. 2001. Psikologi Kepribadian. Jakarta; PT Bumi Aksara.
- Soekotjo, Indah. 2015. Etiket dan Kepribadian. <http://indahsoekotjo.blogspot.co.id/>
- Usman, Helmi. 2024. ETIKA, ETIKET, DAN MORAL. <https://af008.wordpress.com/etika-etiket-dan-moral/>
- White, Valerie & Demarais, Ann (2005). *First Impressions: What You Don't Know about How Others See You*. Hodder & Stoughton, United Kingdom
- Wade, Renee. 2013. *7 steps to instant poise*. <http://www.thefemininewoman.com/7-steps-to-instant-poise/>.
- Wells, Samuel R. 2009. *How To Behave*. The Floating Press.
- Yulianti, Tien. 2014. Tesis: Pengembangan Bahan Ajar Mandiri Melalui Media *Online* Untuk Peningkatan Kemampuan *Public Speaking* Mahasiswa Di Perguruan Tinggi Teknokrat Bandar Lampung. Universitas Lampung
- Yulikuspartono, H. 2010. *Aku Bisa!*. Jakarta. Penerbit Raih Asa Sukses.
- Yusuf, Nasrullah. 2006. *Wirausaha Dan Usaha Kecil*. Jakarta : Modul PTKPNF Depdiknas
- . 2009. Kecerdasan Intelektual (IQ), Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spiritual (SQ) <http://www.sekolahdasar.net/2009/10/kecerdasan-intelektual-iq-kecerdasan.html#ixzz3kXw5ax2> <http://www.sekolahdasar.net/2009/10/kecerdasan-intelektual-iq-kecerdasan.html#ixzz3kXvQXg8n>

PENGEMBANGAN KEPRIBADIAN

PERSONALITY DEVELOPMENT

Buku ini membantu pembaca untuk memahami konsep kepribadian secara lebih mendalam, mengerti faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan kepribadian serta membantu pembaca mengembangkan kepribadian yang positif. Penjelasan pengembangan kepribadian yang di dunia bisnis dan kerja melalui aspek-aspek seperti kepercayaan diri, etika kerja, keterampilan komunikasi, dan lainnya. Buku ini dapat dijadikan rujukan pengembangan diri dan sumber informasi yang terus mendukung perkembangan kepribadian sepanjang hidup.

PENGEMBANGAN KEPRIBADIAN



UNIVERSITAS TEKNOKRAT INDONESIA

Jl. Zainal Abidin Pagaralam No.9-11, Bandar Lampung
Telp : (0721) 702022

E-Mail: uti@teknokrat.ac.id
website: www.teknokrat.ac.id

PENULIS :
TIEN YULIANTI
M. FITHRATULLAH
YUNITA MAYA PUTRI