

# PERAN PENUGASAN *RECEPTIONIST* DALAM PENINGKATAN KOMPETENSI MENERAPKAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI LISAN PADA SISWA DI SMKN 1 PROBOLINGGO

**Habib Alwi Nur Hamimi**

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya  
Email: habib.alwinur244@gmail.com

**Meylia Elizabeth Ranu**

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya

## ***Abstrack***

*Verbal communication skill is an important skill that must be owned for every student. To apply this verbal communication, it can be improved through assignment method in practice. Assignment method is a way of presenting the teaching materials where the teacher gives certain task, so the student could perform learning activities and also take responsibility to acquire the skills.*

*This study aims to obtain the description of (1) the assignment of receptionist conducted in SMK Negeri 1 Probolinggo for Office Administration study program in academic year 2014/2015, (2) the role of students in improving the competence of applying verbal communication skills, and (3) student's response to the assignment method become receptionist.*

*Based on the result showed that (1) the assignment of receptionist conducted for student in SMK Negeri 1 Probolinggo has been done properly as the expectations, (2) the role of students in improving the competence of applying verbal communication skills can be performed through the receptionist assignment, and (3) the student's response in performing the receptionist assignment on the average interpretation of respondents are in 82,6%. It can be concluded that the role of receptionist assignment in the improvement of competence applying in verbal communication skills students conducted in SMK Negeri 1 Probolinggo in academic year 2014/2015 declared performing well and in accordance with what had been expected.*

***Keywords:*** *Verbal communication skill, receptionist, and receptionist assignment.*

## **PENDAHULUAN**

Peran suatu negara dalam menghasilkan sumber daya manusia (SDM) yaitu melalui aspek pendidikan. Dunia pendidikan juga memiliki peranan yang sangat penting sebagai penghasil SDM untuk negara. Dimana manusia sebagai *input* akan diproses melalui pendidikan teori dan praktik hingga terciptanya *output* yang berkualitas, kompetitif, dan terampil.

Era globalisasi ini dunia pendidikan Indonesia mendapatkan tanggung jawab dalam menghadapi ekonomi global dimana negara lain dapat bersaing secara bebas khususnya di Indonesia. Tidak dipungkiri lagi dunia industri Indonesia akan mencari dan membutuhkan SDM yang berkualitas dan berkompeten dibidangnya agar dapat bersaing dalam memperoleh keuntungan yang ditargetkan oleh dunia industri Indonesia. Dengan begitu tuntutan lembaga pendidikan harus

dapat menghasilkan *output* atau lulusan yang terampil dan berkompeten di bidangnya.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan lembaga pendidikan yang mendidik siswanya menjadi manusia yang terampil dan berkompeten di lingkungan masyarakat ataupun bidangnya. Menurut Undang-undang No. 20 tentang Sistem Pendidikan Nasional Tahun 2003 Pasal 15 dijelaskan bahwa pendidikan kejuruan merupakan pendidikan yang mempersiapkan peserta didik untuk dapat bekerja dalam bidang tertentu. Disebutkan juga pada Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional disebutkan bahwa pendidikan menengah kejuruan merupakan pendidikan pada jenjang pendidikan yang mengutamakan pengembangan kemampuan siswa untuk jenis pekerjaan tertentu.

SMK Negeri 1 Probolinggo merupakan sekolah kejuruan yang memiliki visi yaitu mencetak

tenaga terampil, aktif, mandiri, profesional, berpengetahuan dan menguasai teknologi, berwawasan global, beriman serta berbudaya lingkungan. Struktur Kurikulum yang diberikan pada SMKN 1 Probolinggo dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pasar lokal, regional maupun pasar global dengan metode pengajaran 70% praktik dan 30% teori. SMK Negeri 1 Probolinggo memiliki program keahlian yang sangat dibutuhkan dan menunjang dalam kegiatan dunia kerja dan bisnis. Salah satunya yaitu program keahlian administrasi perkantoran. Program keahlian administrasi perkantoran berstatus “Akreditasi A”.

Sehingga sudah pasti SMKN 1 Probolinggo program keahlian administrasi perkantoran menerapkan metode pembelajaran yang baik dengan memiliki visi dan misi salah satunya yaitu mencetak tenaga terampil dan menyiapkan tenaga kerja yang profesional tingkat menengah. Implementasi dari visi dan misi tersebut diwujudkan melalui kurikulum yang sesuai dengan bidang studi. Salah satu bentuk pengajaran praktik yang dilakukan oleh sekolah ini khususnya program keahlian administrasi perkantoran yaitu dalam menerapkan keterampilan komunikasi lisan.

Menerapkan keterampilan komunikasi lisan merupakan kompetensi dasar pada mata pelajaran Korespondensi yang wajib dipelajari oleh siswa kelas X program keahlian administrasi perkantoran. Salah satu bentuk implementasi dari tugas kompetensi dasar menerapkan keterampilan komunikasi lisan yaitu penugasan menjadi *receptionist*.

Penugasan menjadi *receptionist* ini bertujuan dalam kegiatan praktik mata pelajaran korespondensi yaitu menerapkan keterampilan komunikasi lisan. Pentingnya tugas praktik ini diberikan yaitu siswa diharapkan mampu berkomunikasi di tempat kerja nyata sebagai *receptionist*, dapat terampil berkomunikasi dalam melayani tamu maupun menyampaikan informasi, dan juga sebagai modal siswa untuk siap kerja sesuai dengan visi dan misi sekolah.

Beberapa faktor yang perlu diperhatikan seseorang untuk dapat menjadi pembicara yang baik yaitu ketepatan dalam berucap, kelancaran berbicara, gerak-gerik ekspresi, ketepatan isi, dan percaya diri. Dengan demikian, kemampuan komunikasi sangat penting di dunia kerja dalam meningkatkan produktivitas kerja.

Hal ini dapat diketahui dari hasil penelitian Prof. Dr. Achmad Sudiro, S.E., M.E., pada tahun

2012 bahwa berdasarkan hasil dari analisis regresi berganda dapat diketahui variabel yang mendominasi mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah variabel keterampilan komunikasi. Dibuktikan dengan koefisien beta pada variabel penyediaan sebesar 0,071 atau 7,1%, pengertian sebesar 0,352 atau 35,2%, gangguan sebesar -0,136 atau -13,6%, keterampilan sebesar 0,665 atau 66,5%, sikap sebesar -0,050 atau -0,5%, pengetahuan sebesar 0,057 atau 5,7% dan saluran sebesar 0,547 atau 54,7%. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kegiatan komunikasi yang sangat berpengaruh dalam kepuasan kerja yaitu keterampilan komunikasi yang menunjukkan dengan presentase paling tinggi sebesar 66,5%.

Berdasarkan pemaparan di atas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan praktik *receptionist* di SMK Negeri 1 Probolinggo pada siswa kelas X program keahlian administrasi perkantoran. Untuk mengkaji permasalahan tersebut maka penulis tuangkan melalui penelitian dengan judul “Peran Penugasan *Receptionist* dalam Peningkatan Kompetensi Menerapkan Keterampilan Komunikasi Lisan pada Siswa di SMK Negeri 1 Probolinggo”.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah pertama, untuk mengetahui pelaksanaan penugasan yang dilakukan oleh SMK Negeri 1 Probolinggo Program Keahlian Administrasi Perkantoran untuk pelaksanaan penugasan praktik *receptionist*. Kedua, untuk mengetahui peran siswa dalam peningkatan kompetensi menerapkan keterampilan komunikasi lisan. Ketiga, respons siswa terhadap penugasan menjadi *Receptionist*.

## KAJIAN PUSTAKA

### Belajar dan Pembelajaran

“Belajar ialah suatu proses usaha yang dilakukan seseorang untuk memperoleh suatu perubahan tingkah laku yang baru secara keseluruhan, sebagai hasil pengalamannya sendiri dalam interaksi dengan lingkungannya” (Slameto, 2013:2).

“Pembelajaran adalah upaya secara sistematis yang dilakukan guru untuk mewujudkan proses pembelajaran berjalan secara efektif dan efisien yang dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi” (Aqib, 2014:66). Selain itu pembelajaran diartikan “suatu kombinasi yang tersusun meliputi unsur-unsur manusiawi, material, fasilitas, perlengkapan, dan prosedur yang saling mempengaruhi mencapai tujuan pembelajaran”



(Hamalik, 2014:57). Dan pengertian lain pembelajaran adalah “Apa yang kita lakukan ketika sekolah. Pembelajaran terjadi setiap waktu. Pembelajaran melibatkan perubahan dan pengalaman” (Robbins, 2008:69).

### **Metode Pembelajaran**

Metode dapat didefinisikan sebagai proses belajar mengajar interaksi yang dilakukan antara guru dengan peserta didik dalam situasi pendidikan atau pengajaran untuk mewujudkan tujuan yang ditetapkan (Kristiyani, 2013:5). Menurut Sudjana (2005:76), “metode pembelajaran ialah cara yang dipergunakan guru dalam mengadakan hubungan dengan siswa pada saat berlangsungnya pengajaran”. Peran metode dalam pembelajaran merupakan suatu hal yang penting dalam melaksanakan proses kegiatan pembelajaran. Untuk pencapaian tujuan pembelajaran pendidik juga harus menguasai metode yang menunjang dalam pelaksanaan kegiatan pembelajaran.

Metode pembelajaran hal yang paling penting adalah bahwa setiap metode pembelajaran yang digunakan bertalian dengan tujuan belajar yang akan dicapai. Sehingga tugas pendidik yaitu memilih berbagai metode yang tepat untuk menciptakan proses belajar mengajar. Selain itu untuk mendorong keberhasilan pendidik dalam proses pembelajaran, seorang pendidik harus mengerti fungsi dan langkah-langkah dalam metode mengajar. Dengan demikian seorang pendidik harus dapat menggunakan metode yang sesuai dengan kegiatan pembelajaran, sehingga metode dapat dijadikan sebagai alat dalam proses pencapaian tujuan pembelajaran, isi proses pembelajaran dan kegiatan penilaian.

Fungsi dari metode pembelajaran yaitu alat untuk menciptakan proses kegiatan belajar mengajar dalam pencapaian tujuan (Sudjana, 2005:76). Fungsi metode pembelajaran dapat disimpulkan sebagai alat pendidik dalam penilaian kegiatan belajar mengajar, sebagai alat pertimbangan pendidik dalam penilaian kegiatan belajar mengajar, dan sebagai alat untuk kegiatan bimbingan dalam kegiatan belajar mengajar.

Setiap karakteristik metode pembelajaran memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Dibawah ini macam-macam metode pembelajaran menurut Sudjana (2005:77) sebagai berikut (1) metode ceramah, (2) metode tanya jawab, (3) metode diskusi, (4) metode kerja kelompok, (5) metode eksperimen, (6) metode *role*

*playing*, (7) metode *problem solving*, (8) metode *team teaching*, (9) metode latihan, (10) metode karyawisata, (11) metode *resource person*, (12) metode survei masyarakat, (13) metode simulasi, (14) metode penugasan.

### **Metode Penugasan**

Metode penugasan adalah cara penyajian bahan pelajaran dimana guru memberikan tugas tertentu agar murid melakukan kegiatan belajar dan bertanggungjawabkannya untuk memperoleh keterampilan (Sagala, 2006:219). Metode penugasan berbeda dengan pekerjaan rumah (PR). Metode ini dapat dilaksanakan di rumah, sekolah, perpustakaan ataupun tempat lainnya. Metode penugasan ini bertujuan untuk merangsang peserta didik untuk aktif dan kreatif baik secara individu maupun kelompok.

Jenis-jenis penugasan sangat banyak macamnya tergantung pada tujuan pembelajaran yang akan dicapai. Jenis penugasan tertentu yang menunjang tujuan pembelajaran dipilih dalam pengambilan penilaian untuk peserta didik. Jenis-jenis tugas menurut Sudjana (2005:81) dapat berupa sebagai berikut (1) tugas meneliti, (2) tugas menyusun laporan, (3) tugas praktik, (4) tugas motorik, (5) penugasan di laboratorium, (6) penugasan di tempat kerja.

Adapun langkah-langkah dalam metode penugasan menurut Sudjana (2005:81) yaitu fase pemberian tugas, langkah pelaksanaan tugas, dan pertanggungjawaban tugas. Metode penugasan mempunyai beberapa keunggulan antara lain yaitu: (1) Pengetahuan yang diperoleh siswa dari hasil belajar, hasil percobaan atau hasil penelitian yang banyak berhubungan dengan minat atau bakat yang berguna untuk hidup mereka akan lebih meresap, tahan lama dan lebih otentik, (2) Siswa berkesempatan memupuk perkembangan dan keberanian mengambil inisiatif, tanggungjawab dan diri sendiri, (3) Penugasan dapat lebih menyakinkan tentang apa yang dipelajari dari guru, lebih memperdalam, memperkaya atau memperluas wawasan tentang apa yang dipelajari, (4) Tugas dapat membina kebiasaan siswa untuk mencari dan mengolah sendiri informasi dan komunikasi. Hal ini diperukan sehubungan dengan abad informasi dan komunikasi yang maju demikian pesat dan cepat, (5) Metode ini dapat membuat siswa bergairah dalam belajar yang dilakukan dengan berbagai variasi sehingga tidak membosankan.

Beberapa kelemahan dari metode penugasan dalam pembelajaran yaitu: (1) Kurangnya monitoring secara langsung ketika melaksanakan tugas, (2) Apabila tugas terlalu dilepaskan tanggung jawab, apalagi bila tugasnya sukar dilaksanakan akan menyebabkan ketegangan mental bagi peserta didik, (3) Jika tugas diberikan secara umum, peserta didik akan mengalami kesulitan karena sukar selalu menyelesaikan tugas dengan adanya perbedaan individual.

Ada beberapa cara untuk mengatasi kelemahan-kelemahan dari metode penugasan antara lain: (1) Tugas yang diberikan kepada siswa hendaknya jelas, sehingga mereka mengerti apa yang harus dikerjakan, (2) Tugas yang diberikan kepada siswa dengan memperlihatkan perbedaan individu masing-masing, (3) Kontrol atau pengawasan yang sistematis atas tugas yang diberikan sehingga mendorong siswa untuk melaksanakan tugas dengan sungguh-sungguh

### **Receptionist**

*Receptionist* merupakan bagian tugas dari sekretaris yang bertugas khusus menerima dan melayani tamu Wursanto (2006:55). Dalam sebuah kantor perusahaan ataupun instansi pemerintah kini sudah umum dalam menetapkan prosedur penerimaan tamu. *Receptionist* merupakan bagian dari tugas *secretary*. Ada juga kantor yang menugaskan *secretary* merangkap juga menjadi *receptionist*. Hal yang penting yang harus pahami oleh seorang *receptionist* yaitu prosedur menerima tamu (Sukirdi, 2001:53).

Penerimaan tamu dengan prosedur meja, dimaksudkan setiap tamu yang akan bertemu salah satu pimpinan atau staf akan diterima dari meja ke meja. Tamu yang memberikan maksud kunjungannya, diterima di meja resepsionis dipersilahkan mengisi buku tamu. Setelah dikonfirmasi (per telepon, intercom) kepada sekretaris (dapat diterima atau tidak), baru kemudian diproses (diantarkan) ke meja sekretaris.

### **Keterampilan Komunikasi Lisan**

Keterampilan komunikasi lisan didefinisikan sebagai kemampuan seseorang individu dalam melakukan komunikasi secara lisan yang mengandung arti dalam interaksi dengan orang lain dalam usaha mendapat umpan balik (Rohmah, 2014:26). Menerapkan keterampilan komunikasi lisan merupakan salah satu kompetensi dasar mata

pelajaran korespondensi yaitu menerapkan keterampilan komunikasi lisan.

Materi pokok yang harus ditempuh dalam mencapai kompetensi dasar menerapkan keterampilan komunikasi lisan antara lain keterampilan mendengar dan memahami informasi yang diterima, telepon manner, mencatat dan menyampaikan pesan melalui lembar pesan telepon. Tujuan dari penyelenggaraan kegiatan belajar kompetensi dasar tersebut adalah kemampuan untuk meningkatkan atau mengembangkan keterampilan berkomunikasi bagi siswa. Dengan kemampuan keterampilan komunikasi yang dimiliki, siswa diharapkan dapat merespon berbagai pengetahuan yang diterima.

Ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan seseorang untuk berbicara/komunikasi yang baik menurut Arsjad dan Mukti dalam (Rohmah, 2014:26). Faktor-faktor tersebut sebagai berikut: (1) Ketepatan Lafal, seorang pembicara harus membiasakan diri mengucapkan bunyi-bunyi bahasa secara tepat. Pengucapan bunyi bahasa yang kurang tepat dapat mengalihkan perhatian pendengar. (2) Kelancaran, seorang pembicara yang lancar akan memudahkan pendengar menangkap isi pembicaraannya. Sebaliknya pembicara yang terlalu cepat berbicara juga akan menyulitkan pendengar menangkap pokok pembicaraannya. Oleh karena itu, pembicara diharapkan dapat mengatur tempo kata-kata atau kalimat. (3) Gerak-gerak Ekspresi, sikap ini dapat menunjang keefektifan berbicara selain itu dapat menghidupkan komunikasi, artinya tidak kaku. (4) Ketepatan Isi, hal ini menyangkut pemakaian kalimat efektif kalimat yang mengenai sasaran sehingga mampu meninggalkan kesan menimbulkan pengaruh atau menimbulkan akibat. (5) Percaya Diri, rasa percaya diri dan berani dengan lawan bicaranya serta di depan umum.

Faktor-faktor keefektifan komunikasi di atas merupakan suatu faktor yang harus diperhatikan untuk menunjang berhasilnya komunikasi. Suatu faktor tersebut juga sebagai penunjang dalam kemampuan keterampilan komunikasi.

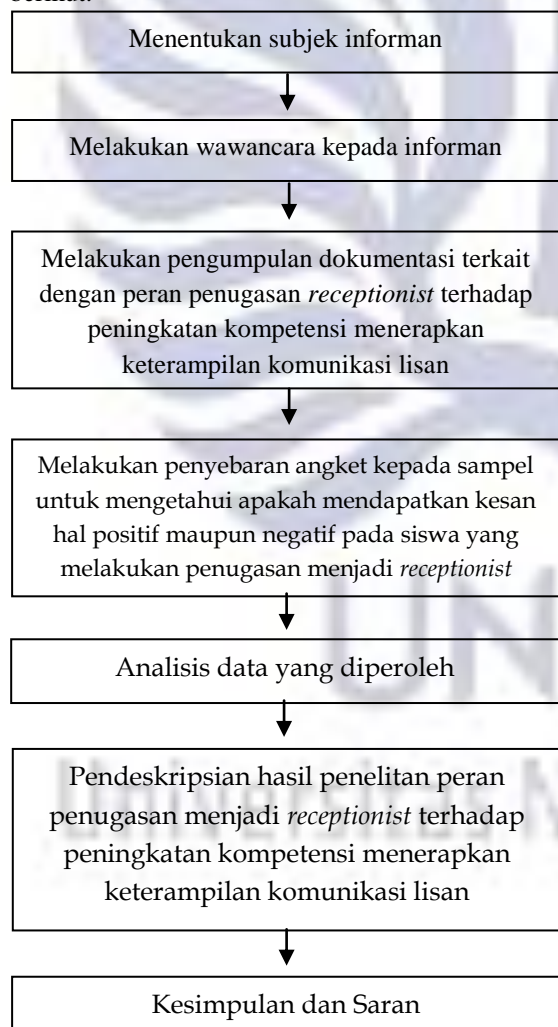
### **METODE PENELITIAN**

Penelitian tentang Peran Penugasan Receptionist Dalam Peningkatan Kompetensi Menerapkan Keterampilan Komunikasi Lisan Pada Siswa di SMK Negeri 1 Probolinggo ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif.



Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian (Moleong, 2011:6). Penelitian ini didalamnya menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi dan angket.

Proses dalam penelitian ini yaitu pemahaman fenomena yang dialami oleh subjek secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata pada konteks khusus. Dalam penelitian ini yang dideskripsikan adalah peran penugasan receptionist dalam peningkatan kompetensi menerapkan keterampilan komunikasi lisan pada siswa di SMK Negeri 1 Probolinggo tahun 2015. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pelaksanaan kegiatan penugasan menjadi receptionist apakah memiliki hal positif maupun negatif terhadap kompetensi menerapkan keterampilan komunikasi lisan. Adapun rancangan penelitian dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



**Gambar Bagan Alur Rancangan Penelitian**

Jenis data yang diambil dalam penelitian ini adalah data primer berupa wawancara dan hasil responden pada angket yang akan diberikan kepada subjek. Data sekunder yang diambil dalam penelitian ini yaitu data yang sudah ada di SMK Negeri 1 Probolinggo yang berkaitan dengan peran penugasan menjadi receptionist.

Penelitian ini terdapat subjek dan objek yang akan diteliti yaitu subjek atau informan dalam penelitian ini adalah Ibu Titik Sugiharti, S.Pd selaku Ketua Jurusan Administrasi Perkantoran, Ibu Sri Rahayu, S.Pd selaku guru pembimbing *receptionist*, Ibu Nenny Dwiningtyas, S.Pd dan Ibu Yuni Hidayati, S.Pd selaku guru mata pelajaran Korespondensi. Beserta siswa yang bertugas menjadi *receptionist* di SMK Negeri 1 Probolinggo dengan jumlah 32 siswa. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah peran penugasan receptionist dalam peningkatan kompetensi menerapkan keterampilan komunikasi lisan pada siswa program studi administrasi perkantoran yang dilaksanakan di SMK Negeri 1 Probolinggo.

Teknik pengumpulan data yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu melakukan teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan (observasi), wawancara, dokumentasi, kuesioner (angket), dan gabungan keempatnya. Dalam pengamatan langsung dapat diperoleh data yang sesungguhnya dan lengkap. Dari data-data yang diperoleh, peneliti mendapatkan fakta dimana dapat dikaitkan dengan peran penugasan menjadi receptionist oleh guru kepada siswa kelas X AP SMK Negeri 1 Probolinggo. Karena dengan diketahuinya hal tersebut maka dapat dianalisis bahwa peran penugasan menjadi receptionist dapat berdampak terhadap peningkatan kompetensi siswa dalam berkomunikasi secara lisan

Wawancara dilakukan oleh peneliti dalam teknik pengumpulan data untuk melakukan studi pendahuluan dan juga untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Metode ini ditujukan kepada Ibu Titik Sugiharti, S.Pd selaku ketua jurusan administrasi perkantoran serta Ibu Sri Rahayu, S.Pd selaku pembimbing dan juga penanggungjawab kegiatan penugasan. Kemudian ditujukan kepada Ibu Nenny Dwiningtyas, S.Pd serta Ibu Yuni selaku pengajar mata pelajaran Korespondensi.

Peneliti menggunakan teknik dokumentasi dengan melihat, mencatat, dan menganalisis data-data yang ada di SMK Negeri 1 Probolinggo. Data-

data yang diperoleh dari hasil dokumentasi adalah nama siswa kelas X AP, catatan guru terhadap nilai praktik siswa selama bertugas menjadi receptionist, daftar tamu yang dipegang oleh siswa yang ditugaskan menjadi receptionist. Selain itu sebagai data pendukung peneliti juga mengambil profil dan sejarah singkat mengenai SMK Negeri 1 Probolinggo.

Peneliti menggunakan kuesioner pada penelitian ini dalam membahas peran penugasan menjadi receptionist terhadap peningkatan kompetensi menerapkan keterampilan komunikasi lisan pada siswa program keahlian administrasi perkantoran di SMK Negeri 1 Probolinggo. Untuk memudahkan peneliti dalam menghitung jumlah responden yang banyak, maka peneliti menggunakan teknik sampling sistematis. Sampling sistematis merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut (Sugiyono, 2013:84). Pertimbangan tersebut dengan maksud yaitu subjek yang menjadi responden dapat memiliki kesempatan mengisi kuesioner dari masing-masing kelompok kelas secara merata dan bisa mewakili setiap anggota atau responden.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis menurut Miles and Huberman dan teknis analisis triangulasi. Analisis data dalam penelitian kualitatif menurut Miles and Huberman dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles and Huberman dalam Sugiyono (2013), bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga menemukan titik jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification.

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai.

Pengumpulan data di SMK Negeri 1 Probolinggo melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner sehingga diperoleh berbagai macam informasi terkait penugasan menjadi receptionist yang dilaksanakan oleh sekolah. Data-data yang dimaksud data kegiatan praktik receptionist, data penialain praktik, dan bagaimana peran penugasan menjadi receptionist

tersebut sebagai peningkatan keterampilan komunikasi. Selain data-data tersebut juga ada data pelengkap yaitu seperti struktur organisasi, profil SMK Negeri 1 Probolinggo, dan gambaran umum sekolah. Semua data tersebut dikumpulkan untuk memperoleh informasi tentang peran penugasan receptionist dalam peningkatan kompetensi menerapkan keterampilan komunikasi lisan pada siswa di SMK Negeri 1 Probolinggo.

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat/naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dalam penelitian ini akan menyederhanakan data-data yang sudah dianalisis dengan menyimpulkan bagaimana peran penugasan menjadi receptionist terhadap peningkatan keterampilan komunikasi lisan.

Dari kesimpulan tersebut pada akhirnya akan mudah dibaca dan dimengerti serta dipahami guna menjawab semua masalah dalam penelitian sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai peran penugasan menjadi receptionist diharapkan dapat meningkatkan keterampilan komunikasi lisan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

Teknik analisis data triangulasi sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Peneliti melakukan teknik analisis data triangulasi untuk menguji kredibilitas data, yaitu menganalisis data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Triangulasi sumber merupakan satu teknik pengumpulan data pada bermacam-macam sumber data. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber (Sugiyono, 2013:274). Data dari ke tiga sumber tersebut dideskripsi dan dikategorikan yang mana spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti akan menghasilkan suatu kesimpulan dan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member check) dengan tiga sumber data tersebut.



Sedangkan triangulasi teknik dilakukan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda (Sugiyono, 2013:274). Proses triangulasi teknik dilakukan melalui data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, dan kuesioner.

## **HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN**

### **Pelaksanaan Penugasan yang Dilakukan oleh SMK Negeri 1 Probolinggo Program Keahlian Administrasi Perkantoran untuk Pelaksanaan Penugasan Praktik *Receptionist***

Pelaksanaan penugasan siswa menjadi *receptionist* yang dilakukan di SMK Negeri 1 Probolinggo memiliki langkah-langkah kegiatan yang dilakukan. Ada tiga langkah/fase dalam penugasan *receptionist* di SMK Negeri 1 Probolinggo. Langkah-langkah kegiatan penugasan *receptionist* di SMK Negeri 1 Probolinggo ini sesuai dengan teori dalam Sudjana (2005:81) yang menyatakan bahwa untuk melakukan metode penugasan ada langkah-langkah yang harus diterapkan, yaitu fase pemberian tugas, langkah pelaksanaan tugas dan fase mempertanggungjawabkan tugas.

Pada fase pemberian tugas, SMK Negeri 1 Probolinggo yang pertama dilakukan adalah mempertimbangkan dan menyampaikan tujuan yang akan dicapai siswa dalam penugasan menjadi *receptionist*. Menyampaikan tujuan dari penugasan yang akan dilakukan oleh siswa, agar ketika siswa melaksanakan penugasan *receptionist* mampu melaksanakan dengan baik sesuai tujuan yang akan dicapai.

Berikutnya pemberian pembekalan siswa dalam penugasan menjadi *receptionist* dilakukan SMK Negeri 1 Probolinggo pada awal sebelum melakukan kegiatan penugasan. Pembekalan diberikan oleh guru pembimbing untuk mengarahkan petunjuk dan aturan dalam melakukan penugasan. Penugasan *receptionist* yang dilakukan di SMK Negeri 1 Probolinggo sesuai dengan kemampuan siswa. Karena kegiatan *receptionist* ada hubungan teori pada mata pelajaran Korespondensi, sehingga siswa mampu menerapkan dari apa yang telah didapat dari teori.

Waktu yang dilaksanakan dalam penugasan *receptionist* untuk siswa dilaksanakan selama dua semester. Kegiatan pada setiap hari

dilakukan pada kegiatan belajar mengajar dimulai sampai kegiatan belajar mengajar berakhir.

Selama kegiatan penugasan *receptionist* siswa selalu dipantau dan diberikan pengawasan oleh guru pembimbing. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh ibu Sri Rahayu, S.Pd. bahwa bimbingan hanya diberikan pada awal sebelum kegiatan dilakukan. Kalau pengawasan pelaksanaan itu dilakukan namun hanya pada awal dan akhir pada pelaksanaan kegiatan setiap harinya. Hal ini sama seperti yang diungkapkan oleh ibu Titik Sugiharti, S.Pd. bahwa yang melaksanakan pengawasan hanya guru pembimbingnya. Pengawasannya seperti pantauan pagi mengecek kehadiran siswa yang bertugas. Pengawasan dilakukan oleh pembimbing diharapkan agar dalam kegiatan penugasan *receptionist*, siswa dapat terkontrol dan serius dalam menjalankan kegiatan penugasan.

Selain itu, pembimbing memberikan dorongan kepada siswa sehingga siswa dapat bekerja dengan baik. Hal ini seperti diungkapkan oleh ibu Sri Rahayu, S.Pd bahwa siswa memang harus diberikan dorongan, karena jika tidak diberikan dorongan siswa tidak memiliki semangat dalam bekerja dalam penugasan *receptionist*. Hal ini sama seperti yang diungkapkan oleh ibu Titik Sugiharti, S.Pd bahwa guru memang harus memberikan dorongan kepada siswa dalam melakukan kegiatan apapun. Jadi untuk penugasan *receptionist* guru pembimbing wajib memberikan dorongan kepada siswa agar siswa dapat melakukan pekerjaan dengan baik.

Pelaksanaan penugasan *receptionist* di SMK Negeri 1 Probolinggo tidak melakukan laporan pertanggungjawaban secara tertulis. Laporan tersebut hanya dilakukan siswa secara lisan kepada guru pembimbing. Penilaian penugasan siswa diberikan berdasarkan monitoring pembimbing. Penilaian tersebut berhubungan dengan mata pelajaran produktif.

Pelaksanaan penugasan *receptionist* di SMK Negeri 1 Probolinggo memiliki maksud agar siswa dapat memperoleh pengalaman dalam bekerja dan menerapkan keterampilan yang telah didapat dari teori yaitu keterampilan komunikasi lisan. Karena itulah yang diharapkan ketika lulus dapat memiliki kompetensi untuk siap kerja.

Hal ini senada dengan dikemukakan oleh Sagala (2006:219) bahwa metode penugasan dapat lebih menyakinkan tentang apa yang dipelajari dari guru, lebih memperdalam, memperkaya atau

memperluas wawasan apa yang telah dipelajari dan siswa berkesempatan memupuk perkembangan serta keberanian mengambil inisiatif dan tanggungjawab.

Selain itu senada juga dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alipour (2009) bahwa pelatihan memiliki manfaat yaitu pertumbuhan dan kesejahteraan ekonomi bangsa, karena dapat meningkatkan produktivitas individu serta kualitas pekerjaan di lingkungan kerja. Metode pelatihan di Iran meliputi on the job training dan off the job training pada semua tingkatan.

Hal ini pun juga senada dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Atmoko, dkk (2012) bahwa pelaksanaan on the job training mampu menyiapkan siswa SMK Negeri 6 Surakarta. Khususnya siswa kompetensi keahlian Administrasi Perkantoran, baik hard skill dan soft skill untuk memasuki dunia kerja.

Dari uraian di atas peneliti dapat memberikan analisis bahwa pelaksanaan penugasan praktik receptionist di SMK Negeri 1 Probolinggo sudah baik, karena dengan menggunakan tahapan atau langkah-langkah pelaksanaan penugasan tersebut memudahkan siswa maupun guru dalam melaksanakan kegiatan penugasan receptionist. Selain itu berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu memang sesuai dengan tujuan yang diharapkan SMK Negeri 1 Probolinggo agar siswa dapat meningkatkan keterampilan komunikasi dalam bekerja. Namun belum ada penilaian kriteria yang khusus bagi siswa dalam penugasan receptionist.

### **Peran Siswa dalam Peningkatan Kompetensi Menerapkan Keterampilan Komunikasi Lisan**

Peningkatan kompetensi menerapkan keterampilan komunikasi lisan di SMK Negeri 1 Probolinggo terdapat kegiatan yang dilakukan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti yaitu dengan melakukan metode penugasan. Hal ini dikemukakan oleh Sagala (2006:219) bahwa metode penugasan merupakan cara penyajian bahan pelajaran dimana guru memberikan tugas tertentu agar murid melakukan kegiatan belajar dan mempertanggungjawabkannya untuk memperoleh keterampilan. Bentuk metode penugasan tersebut adalah penugasan praktik. Praktik yang dilakukan yaitu menjadi receptionist sekolah. Hal ini seperti

diungkapkan oleh ibu Sri Rahayu, S.Pd bahwa dasar utama memberikan penugasan menjadi receptionist adalah karena didalam mata pelajaran produktif ada materi tentang receptionist. Yang kedua adalah sebagai praktik siswa, karena praktik siswa ada dua yaitu praktik sekolah dan praktik di dunia industri. Yang ketiga yaitu sebagai pelatihan siswa sebelum memasuki dunia kerja.

Hal ini sama seperti yang diungkapkan oleh ibu Titik Sugiharti, S.Pd bahwa penugasan receptionist sebagai alat praktik siswa dalam mengaplikasikan apa yang sudah didapat dari teori. Sehingga siswa dapat menerapkan keterampilannya ketika melakukan penugasan.

Hal ini juga diungkapkan Sudjana(2005) bahwa “Metode penugasan merangsang anak untuk aktif belajar baik secara individu maupun secara kelompok”.

Penugasan menjadi receptionist pada siswa di SMK Negeri 1 Probolinggo tersebut memiliki maksud dan tujuan agar siswa dapat menerapkan keterampilannya, salah satunya yaitu menerapkan keterampilan komunikasi lisan. Peran siswa dalam menerapkan keterampilan komunikasi lisan saat melakukan penugasan menjadi receptionist yaitu ketika melakukan komunikasi pada saat melayani tamu, menerima panggilan telepon dan juga menyampaikan informasi. (1) Kegiatan melayani tamu yang dilakukan *receptionist* merupakan salah satu peranan siswa yang dapat dilakukan menerapkan keterampilan komunikasi lisan. Karena kegiatan yang dilakukan adalah berkomunikasi. tahap pertama dalam prosedur melayani tamu yaitu menerima tamu dengan baik. Selanjutnya mempersilahkan tamu menuliskan identitas dan tujuan tamu di buku tamu. Kemudian *receptionist* memberikan disposisi tujuan tamu kepada TU sekolah. (2) Kegiatan menerima panggilan telepon juga salah satu peran siswa dalam menerapkan keterampilan komunikasi lisan. Karena dalam menerima panggilan telepon harus dapat berkomunikasi dengan baik dan jelas agar penelepon dapat memahami kondisi komunikasi yang terjadi. Sama halnya dengan melayani tamu, menerima panggilan telepon yang dilakukan siswa yang bertugas menjadi *receptionist* juga menerima penelepon dengan baik. Selanjutnya menanya identitas dan tujuan penelepon. Kemudian *receptionist* akan menyampaikan kepada yang dituju. Namun apabila yang dituju tidak ada, *receptionist* akan menulis tujuan penelepon pada lembar pesan telepon. (3) Kegiatan menyampaikan



informasi termasuk kegiatan siswa dalam berperan menerapkan keterampilan komunikasi lisan. Tugas tersebut dilakukan *receptionist* dalam hal memberikan informasi kepada seluruh pengguna sekolah. Dengan begitu siswa akan berusaha melakukan komunikasi dengan baik dan secara hati-hati agar pendengar informasi dapat menerima dengan baik.

Berdasarkan uraian diatas dapat menunjukkan bahwa peran penugasan *receptionist* yang dilakukan oleh siswa SMK Negeri 1 Probolinggo memiliki tujuan yang sangat menunjang dalam melatih dan menerapkan keterampilan komunikasi siswa. Selain itu, penugasan *receptionist* juga memiliki peran untuk dijadikan sebagai bekal siswa sebelum menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya. Penugasan *receptionist* tersebut berhubungan dengan penilaian mata pelajaran korespondensi. Karena mata pembelajaran korespondensi memiliki kompetensi dasar menerapkan keterampilan komunikasi lisan. Hal ini telah diungkapkan oleh ibu Nenny Dwiningtyas, S.Pd. selaku guru mata pelajaran korespondensi bahwa peningkatan kemampuan siswa dalam menerapkan keterampilan komunikasi siswa terbantu dengan peranan siswa saat melakukan penugasan *receptionist*. Siswa dapat menunjukkan peningkatan kemampuan komunikasi setelah melakukan penugasan *receptionist*. Peningkatan tersebut mencakup kelancaran berbicara, ketepatan lafal saat berbicara, ekspresi yang baik saat berkomunikasi dengan lawan bicara.

Hal ini sama seperti yang diungkapkan oleh ibu Yuni Hidayati, S.Pd. selaku guru mata pelajaran korespondensi bahwa penugasan siswa menjadi *receptionist* memang membantu siswa dalam meningkatkan keterampilan komunikasi siswa. Dari hasil yang saya peroleh siswa ketika dilakukan tes penilaian unjuk kerja, siswa mampu melakukan komunikasi dengan peningkatan yang cukup baik. Sehingga penugasan menjadi *receptionist* saya kira memberikan dampak positif bagi siswa dalam menerapkan keterampilan komunikasi.

Berdasarkan hasil wawancara dari kedua guru mata pelajaran korespondensi tersebut menunjukkan bahwa peran siswa dalam meningkatkan kompetensi menerapkan keterampilan komunikasi lisan dapat diperoleh dari penugasan menjadi *receptionist*. Karena kegiatan yang dilakukan oleh seorang *receptionist* adalah banyak melakukan kegiatan komunikasi.

### **Respons Siswa Terhadap Penugasan Menjadi Receptionist**

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner dapat disimpulkan bahwa respons siswa terhadap penugasan *receptionist* menunjukkan cukup setuju untuk dilaksanakan. Menurut responden (siswa yang bertugas menjadi *receptionist*) mereka menyatakan bahwa dengan melaksanakan penugasan *receptionist* dapat meningkatkan keterampilan komunikasi siswa.

Siswa yang diambil dalam penugasan *receptionist* sebanyak 32 siswa. Hal ini terbukti bahwa metode penugasan *receptionist* menunjang siswa dalam peningkatan kompetensi menerapkan keterampilan komunikasi lisan.

Kuesioner dilakukan untuk mengetahui hasil dari tanggapan 32 siswa yang mewakili dari 137 siswa sebagai responden yang melakukan penugasan *receptionist* di SMK Negeri 1 Probolinggo. Siswa tersebut sebagai informan dalam menjawab kuesioner mengenai peran penugasan *receptionist* dalam menerapkan keterampilan komunikasi lisan pada siswa di SMK Negeri 1 Probolinggo.

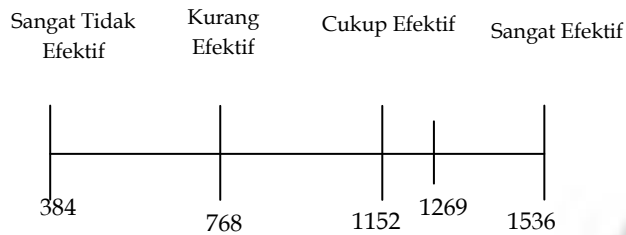
Hal ini terbukti dari jawaban 32 responden yang telah diberikan kuesioner penelitian, dari hasil jawaban responden angket mengenai pernyataan : (1) Pernyataan kuesioner nomor 1, bahwa siswa mengetahui tujuan yang akan dicapai dari penugasan *receptionist* ini mendapat respons sangat setuju sebanyak 15 siswa atau 47% dan respons cukup setuju sebanyak 15 siswa atau 47% dan respons kurang setuju sebanyak 2 siswa atau 6% menyatakan bahwa siswa mengetahui tujuan yang akan dicapai dari penugasan *receptionist* yang ditunjukkan dengan total persentase 100%, (2) Pernyataan kuesioner nomor 2, bahwa siswa mengetahui tugas dengan jelas dan tepat sebelum melakukan penugasan *receptionist* mendapat respons sangat setuju sebanyak 14 siswa atau 44% dan respons cukup setuju sebanyak 18 siswa atau 56% menyatakan bahwa siswa mengetahui tugas dengan jelas dan tepat sebelum melakukan penugasan *receptionist* yang ditunjukkan dengan total persentase 100%, (3) Pernyataan kuesioner nomor 3, bahwa penugasan menjadi *receptionist* sesuai dengan kemampuan siswa mendapat respons sangat setuju sebanyak 14 siswa atau 44%, respons cukup setuju sebanyak 13 siswa atau 40,4% dan respons kurang setuju

sebanyak 5 siswa atau 15,5% menyatakan bahwa penugasan menjadi *receptionist* sesuai dengan kemampuan siswa yang ditunjukkan dengan total persentase 100%, (4) Pernyataan kuesioner nomor 4, bahwa guru selalu memberikan bimbingan kepada siswa dalam pelaksanaan penugasan mendapat respons sangat setuju sebanyak 13 siswa atau 40,5%, respons cukup setuju sebanyak 18 siswa atau 56% dan respons kurang setuju sebanyak 1 siswa atau 3,5% menyatakan bahwa guru selalu memberikan bimbingan kepada siswa dalam pelaksanaan penugasan yang ditunjukkan dengan total persentase 100%, (5) Pernyataan kuesioner nomor 5, bahwa guru memberikan dorongan bekerja dalam penugasan *receptionist* mendapat respons sangat setuju sebanyak 13 siswa atau 40,5%, respons cukup setuju sebanyak 15 siswa atau 47% dan respons kurang setuju sebanyak 4 siswa atau 12,5% menyatakan bahwa guru memberikan dorongan bekerja dalam penugasan *receptionist* yang ditunjukkan dengan total persentase 100%, (6) Pernyataan kuesioner nomor 6, bahwa siswa merasa tidak terbebani dan melaksanakan penugasan *receptionist* dengan sungguh-sungguh mendapat respons sangat setuju sebanyak 10 siswa atau 31%, respons cukup setuju sebanyak 15 siswa atau 47% dan respons kurang setuju sebanyak 7 siswa atau 22% menyatakan bahwa siswa merasa tidak terbebani dan melaksanakan penugasan *receptionist* dengan sungguh-sungguh yang ditunjukkan dengan total persentase 100%, (7) Pernyataan kuesioner nomor 7, bahwa siswa selalu memberikan laporan kepada guru baik lisan/tertulis dari apa yang dikerjakan dalam penugasan *receptionist* mendapat respons sangat setuju sebanyak 12 siswa atau 37,5%, respons cukup setuju sebanyak 15 siswa atau 47% dan respons kurang setuju sebanyak 5 siswa atau 15,5% menyatakan bahwa siswa selalu memberikan laporan kepada guru baik lisan/tertulis dari apa yang dikerjakan dalam penugasan *receptionist* yang ditunjukkan dengan total persentase 100%, (8) Pernyataan kuesioner nomor 8, bahwa siswa merasa dapat berkomunikasi dengan tepat setelah menerapkan keterampilan komunikasi lisan pada penugasan menjadi *receptionist* mendapat respons sangat setuju sebanyak 14 siswa atau 44%, respons cukup setuju sebanyak 16 siswa atau 50% dan respons kurang setuju sebanyak 2 siswa atau 6% menyatakan bahwa siswa merasa dapat berkomunikasi dengan tepat setelah menerapkan keterampilan komunikasi lisan pada penugasan

menjadi *receptionist* yang ditunjukkan dengan total persentase 100%, (9) Pernyataan kuesioner nomor 9, bahwa siswa dapat berbicara dengan tempo yang baik dalam menerapkan keterampilan komunikasi lisan pada penugasan *receptionist* mendapat respons sangat setuju sebanyak 14 siswa atau 44%, respons cukup setuju sebanyak 15 siswa atau 47% dan respons kurang setuju sebanyak 3 siswa atau 9% menyatakan bahwa siswa dapat berbicara dengan tempo yang baik dalam menerapkan keterampilan komunikasi lisan pada penugasan *receptionist* yang ditunjukkan dengan total persentase 100%, (10) Pernyataan kuesioner nomor 10, bahwa siswa dapat terampil dalam berbicara dengan sikap yang wajar setelah melakukan penugasan menjadi *receptionist* mendapat respons sangat setuju sebanyak 13 siswa atau 40,5%, respons cukup setuju sebanyak 14 siswa atau 44% dan respons kurang setuju sebanyak 5 siswa atau 15,5% menyatakan bahwa siswa dapat terampil dalam berbicara dengan sikap yang wajar setelah melakukan penugasan menjadi *receptionist* yang ditunjukkan dengan total persentase 100%, (11) Pernyataan kuesioner nomor 11, bahwa siswa mampu menyampaikan isi informasi dengan baik pada penugasan menjadi *receptionist* mendapat respons sangat setuju sebanyak 15 siswa atau 47%, respons cukup setuju sebanyak 12 siswa atau 37,5% dan respons kurang setuju sebanyak 5 siswa atau 15,5% menyatakan bahwa siswa mampu menyampaikan isi informasi dengan baik pada penugasan menjadi *receptionist* yang ditunjukkan dengan total persentase 100%, (12) Pernyataan kuesioner nomor 12, bahwa sikap percaya diri siswa lebih baik dalam berkomunikasi setelah melakukan penugasan menjadi *receptionist* mendapat respons sangat setuju sebanyak 13 siswa atau 40,5%, respons cukup setuju sebanyak 15 siswa atau 47% dan respons kurang setuju sebanyak 3 siswa atau 9,5% menyatakan bahwa sikap percaya diri siswa lebih baik dalam berkomunikasi setelah melakukan penugasan menjadi *receptionist* yang ditunjukkan dengan total persentase 100%.

Berdasarkan hasil rekapitulasi data jawaban kuesioner responden yang telah diolah oleh peneliti menunjukkan jumlah skor hasil jawaban responden sebanyak 1269. Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:

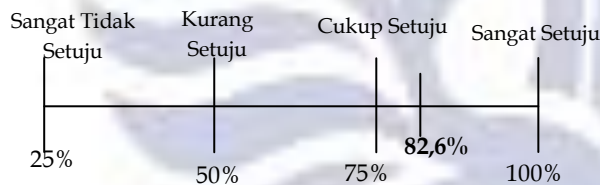




**Gambar: Interval Skor Ideal Jawaban Responden**

**Sumber: Sugiyono (2012:99)**

Berdasarkan data yang diperoleh dari 32 responden maka jumlah skor 1269 berada dalam kategori interval “cukup setuju dan sangat setuju”. Berdasarkan rata-rata jawaban responden untuk seluruh item pertanyaan tentang peran penugasan *receptionist* dalam peningkatan kompetensi menerapkan keterampilan komunikasi lisan pada siswa yaitu  $(1269:1536) \times 100\% = 82,6\%$  dari hasil maksimal yang diharapkan 100%. Dari perhitungan tersebut maka rata-rata jawaban responden untuk seluruh item pertanyaan dalam kriteria interpretasi skor masuk dalam kategori “sangat setuju”. Jadi dapat dilihat dari tingkat persentase kelompok responden untuk pertanyaan yang berkaitan dengan peran penugasan *receptionist* dalam peningkatan kompetensi menerapkan keterampilan komunikasi lisan pada siswa yaitu sebagai berikut:



**Gambar: Interval Skor Ideal Jawaban Responden**

**Sumber: Sugiyono (2012:99)**

**Tabel Kreteria Interpretasi**

No.	Kreteria Intepretasi	Kategori
1.	76%-100%	Sangat Setuju/Sangat Baik
2.	51%-75%	Cukup Setuju/Cukup Baik
3.	26%-50%	Kurang Setuju/Kurang baik
4.	0%-25%	Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Baik

**Sumber: Sugiyono (2013:99)**

Pada gambar di atas menunjukkan bahwa interpretasi rata-rata jawaban responden tentang peran penugasan *receptionist* dalam peningkatan

kompetensi menerapkan keterampilan komunikasi lisan pada siswa adalah sebesar 82,6%. Berarti responden menyatakan bahwa peran penugasan *receptionist* dalam peningkatan kompetensi menerapkan keterampilan komunikasi lisan pada siswa di SMK Negeri 1 Probolinggo termasuk baik.

Jadi dari hasil kuesioner yang telah diberikan dan diisi oleh responden (siswa yang menjadi *receptionist*) tentang peran penugasan *receptionist* dalam peningkatan kompetensi menerapkan keterampilan komunikasi lisan pada siswa di SMK Negeri 1 Probolinggo tahun 2015 yang telah ditampilkan hasil responden melalui tabel dan gambar di atas menunjukkan bahwa rata-rata siswa memberikan persepsi positif pada setiap pertanyaan yang telah disediakan di kuesioner. Hal itu menunjukkan bahwa peran penugasan *receptionist* dalam peningkatan kompetensi menerapkan keterampilan komunikasi lisan pada siswa di SMK Negeri 1 Probolinggo tahun 2015 sudah terlaksana dengan sangat baik dan memberikan respons positif bagi siswa yang bertugas menjadi *receptionist*. Respons positif tersebut yaitu setelah siswa melaksanakan penugasan *receptionist* siswa mampu melakukan komunikasi dengan baik, lebih percaya diri ketika berkomunikasi, dan intonasi ucapan lebih baik. Dengan begitu peran penugasan *receptionist* dapat meningkatkan keterampilan komunikasi lisan siswa di SMK Negeri 1 Probolinggo.

## PEUNTUP Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan oleh peneliti, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa peran penugasan *receptionist* dalam peningkatan kompetensi menerapkan keterampilan komunikasi lisan pada siswa di SMK Negeri 1 Probolinggo tahun 2015 berjalan dengan baik. Hasil penelitian dan pembahasan tersebut dapat diuraikan pada kesimpulan sebagai berikut: (1) Pelaksanaan penugasan yang dilakukan oleh SMK Negeri 1 Probolinggo program keahlian Administrasi Perkantoran untuk pelaksanaan penugasan *receptionist* pada tahun 2015 dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh SMK Negeri 1 Probolinggo khususnya guru pembimbing penugasan *receptionist*. Hal ini dapat diketahui pada tahapan pebekalan sebelum melakukan penugasan *receptionist* sampai tahap pelaksanaan hingga pertanggungjawaban. (2) Peran siswa dalam

peningkatan kompetensi menerapkan keterampilan komunikasi lisan diantaranya yaitu melaksanakan tugas menjadi *receptionist*. Hal ini dapat diketahui bahwa peningkatan kompetensi menerapkan keterampilan komunikasi lisan dapat melalui kegiatan penugasan *receptionist*. Karena siswa dalam melakukan penugasan *receptionist* kegiatan yang dilakukan adalah kegiatan berkomunikasi. (3) Respons siswa terhadap penugasan menjadi *receptionist* mendapatkan tanggapan yang positif. Hal ini dapat diketahui bahwa siswa setelah melaksanakan penugasan *receptionist* siswa merasa mampu menerapkan keterampilan komunikasi lisan dengan baik.

### Saran

Adapun saran-saran yang penulis kemukakan mungkin dapat dijadikan sebagai bahan masukan atau pertimbangan dalam peran penugasan *receptionist* dalam peningkatan kompetensi menerapkan keterampilan komunikasi lisan pada siswa di SMK Negeri 1 Probolinggo, yaitu: (1) Dalam pelaksanaan penugasan siswa menjadi *receptionist* perlu diberikan kriteria penilaian penugasan *receptionist* bagi siswa. Hal tersebut untuk mengetahui penilaian ketepatan disiplin siswa, sikap siswa, etika siswa dan khususnya komunikasi siswa. Serta perlu adanya *reward* atau penghargaan bagi siswa yang sangat baik dalam pelaksanaan penugasan *receptionist*, sehingga siswa mampu bersaing dan berusaha lebih baik dalam menjalankan penugasan *receptionist*. (2) Komunikasi memiliki peranan yang sangat penting bagi individu, sehingga dalam dunia pendidikan siswa harus dibekali kemampuan dalam komunikasi. Oleh karena itu, pemanfaatan lingkungan kerja yang berada di sekolah seperti pekerjaan pengarsipan di perpustakaan, *receptionist* bank, dan lainnya harus dapat semaksimal mungkin untuk dimanfaatkan untuk dijadikan praktik kerja siswa seperti peningkatan kompetensi menerapkan keterampilan komunikasi lisan siswa pada penugasan menjadi *receptionist*.

### DAFTAR PUSTAKA

Alipour, dkk. 2009. "A Study of On The Job Training Effectiveness". *Empirical Evidence of Iran*. Vol. 4 (11): hal. 63-68.

Aqib, Zainal. 2013. *Model-model, Media, dan Strategi Pembelajaran Kontekstual (Inovatif)*. Bandung: Yrama Widya.

Atmoko, dkk. 2012. "Implementasi Program On The Job Training (OJT) Dalam Mempersiapkan Siswa SMK Memasuki Dunia Kerja". (Online),  
(<http://jurnal.fkip.uns.ac.id/index.php/pap/article/view/702>, diakses tanggal 21 Maret 2015)

Djamarah, Syaiful Bahri dan Zain, Aswan. 2006. *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Hamalik, Oemar. 2014. *Kurikulum Dan Pembelajaran*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Indaryanto, Nanang. 2011. *Analisis Pelaksanaan Prakerin Dalam Rangka Peningkatan kemampuan Siswa Pada Kurikulum Kelompok Produktif*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Kokasih. 2014. *Strategi Belajar dan Pembelajaran Implementasi Kurikulum 2013*. Bandung: Yrama Widya.

Kristiyani, Alexandra Budi. 2013. *Penerapan Metode Eksperimen untuk Meningkatkan Prestasi Belajar IPA pada Siswa Kelas V*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.

Maulana, Dayan. 2010. "Empat Pilar Pendidikan Menurut UNESCO". (Online),  
(<http://dayanmaulana.blogspot.com/2010/06/empat-pilar-pendidikan-menurut-unesco.html>, diakses tanggal 6 Mei 2015)

Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Angkasa.

Remaja, Zona. 2011. "Pentingnya Komunikasi dalam Dunia Kerja". (Online),  
(<http://zona-remaja.com/2011/03/pentingnya-komunikasi-dalam-dunia-kerja.html?m=1>, diakses tanggal 21 Maret 2015)

Robbins, Stephen P. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.



- Rohmah, Risya Avivatur. 2014. *Penerapan Metode Pembelajaran Role Playing Pada Kompetensi Dasar Menyelenggarakan Pertemuan Rapat Untuk Meningkatkan Keterampilan Berkomunikasi Siswa Kelas XI APK 3 SMKN 2 Tuban*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Sagala, Syaiful. 2006. *Konsep dan Makna Pembelajaran*. Bandung: Alfabeta.
- Sari, Ratna. 2012. *Peran Praktik Industri dalam Menunjang Kesiapan Memasuki Dunia Kerja Siswa Kelas XI Program Keahlian Busana SMK Karya Rini Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Slameto. 2013. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudiro, Ahmad. 2012. *Pengaruh Komunikasi yang Efektif dalam Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Bagian Produksi PT. Tirta Investama Pandaan*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Sudjana, Nana. 2005. *Dasar-Dasar Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukirdi dan Lestari, Anik. 2001. *Etika Komunikasi Kantor*. Surabaya: UNESA University Press.
- Wursanto. 2008. *Etika Komunikasi Kantor*. Yogyakarta: Kasinus.

