

PENINGKATAN KEMAMPUAN MELAKUKAN SOP KONFIRMASI KEPUTUSAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE DEMONSTRASI PADA PESERTA DIDIK KELAS XII PEMASARAN 1 (XIIPM1) SMK N I BANTUL TAHUN AJARAN 2017/2018

Oleh: **Aris Purwantinah**

aris.purwantinah@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan penelitian tindakan kelas dalam rangka peningkatan kemampuan melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan dengan menggunakan metode demonstrasi pada peserta didik Kelas XIIPM SMK N I Bantul tahun ajaran 2017/2018. Penelitian tindakan kelas ini menggunakan model penelitian Kemmis dan Taggart yang menggunakan siklus. Subyek penelitian ini adalah peserta didik kelas XII PM1 dan objek penelitian ini adalah kemampuan melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan dengan menggunakan metode demonstrasi. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan tes, observasi, catatan lapangan, wawancara, dokumentasi, dan angket. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Validitas data yang digunakan adalah validitas demokratis, validitas proses, dan validitas dialogis. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa metode demonstrasi mampu meningkatkan kemampuan peserta didik dalam melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan. Hal ini terbukti dari berbagai respon peserta didik yang menyatakan bahwa mereka menjadi lebih jelas, lebih mudah, lebih paham karena metode demonstrasi memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk mengamati dan mempraktikkan secara langsung dalam melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan. Penelitian tindakan kelas ini dilakukan dalam dua siklus. Siklus I sebanyak 16 kali pertemuan dan siklus II sebanyak 6 kali pertemuan. Indikator keberhasilan hasil penelitian tindakan kelas diukur dari keberhasilan proses dan keberhasilan produk. Keberhasilan proses ditunjukkan dengan meningkatnya sikap peserta didik dalam mengikuti proses pembelajaran. Keberhasilan produk dapat dilihat dari hasil tes tertulis dan hasil praktik demonstrasi SOP konfirmasi keputusan pelanggan. Hasil tes tertulis dan praktik SOP konfirmasi keputusan pelanggan menunjukkan hasil yang selalu meningkat mulai dari siklus I sampai pada siklus II. Hasil pre test sebelum dilakukan tindakan nilai rata-rata kelas 46,45, setelah dilakukan tindakan pada siklus I hasil tes tertulis menunjukkan nilai rata-rata kelas 79,67, sebanyak 20 anak dinyatakan telah kompeten dan 11 anak saja yang belum kompeten, sedangkan berdasarkan hasil nilai praktik sebanyak 17 anak telah mampu melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan dan 14 anak dinyatakan belum mampu. Pada siklus II, hasil tes tertulis menunjukkan nilai rata-rata kelas 90,97 sebanyak 28 atau 90.32% anak telah KKM dan 3 atau 9,68% anak belum KKM, dan jika dilihat dari nilai praktik sebanyak 31 atau 100% anak telah mampu melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan. Indikator keberhasilan tindakan kelas ini adalah jika sebanyak 85% telah KKM dengan nilai KKM yang ditetapkan sekolah 77.

Kata kunci: Kemampuan melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan, metode demonstrasi.

Pendahuluan

Latar Belakang Masalah

Penelitian tindakan kelas ini dilatarbelakangi adanya kurang kompetensian peserta didik kelas XIIPM1 dalam melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan. Menurut Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003 dijelaskan bahwa pendidikan kejuruan merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja pada bidang

tertentu. Namun dalam kenyataannya keterampilan peserta didik khususnya kelas XIIPM1 dalam melakukan konfirmasi keputusan dengan pelanggan ini masih rendah. Hal ini dapat dibuktikan guru peneliti pada saat observasi awal, guru meminta peserta didik untuk tampil berbicara menawarkan barang, ternyata banyak peserta didik masih belum memiliki rasa percaya diri dalam berkomunikasi, belum lancar dalam berbicara, belum memiliki khasanah kata-kata yang halus bila berbicara dengan pelanggan, belum meyakinkan saat mengkomunikasikan produknya, dan melalui kegiatan wawancara di kelas peserta didik mengungkapkan belum mengetahui cara-cara melakukan SOP melakukan konfirmasi keputusan pelanggan secara baik dan benar. Hal ini yang membuat guru melakukan tindakan untuk meningkatkan keterampilan peserta didik dalam berkomunikasi dengan pelanggan terutama berkomunikasi dalam melakukan konfirmasi keputusan pelanggan sesuai dengan prosedur operasional yang sudah terstandar (SOP).

Melakukan konfirmasi keputusan pelanggan adalah bentuk komunikasi bisnis dengan pelanggan dimana penjual harus mampu berkomunikasi dengan pelanggan menggunakan kata-kata yang halus, tegas, jelas, meyakinkan, mengikuti prosedur yang membuat pelanggan merasa puas, senang, dan bisa terpengaruh dengan apa yang sudah dijelaskan penjual. Untuk meningkatkan keterampilan dalam melakukan konfirmasi dengan pelanggan tersebut, guru memilih metode pembelajaran tepat dan sesuai dengan materi maupun tingkat kompetensi yang diharapkan. Oleh sebab itu guru memilih metode demonstrasi sebagai metode yang tepat untuk meningkatkan kemampuan melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan. Dengan menggunakan metode demonstrasi peserta didik akan mendemonstrasikan bagaimana cara mereka berkomunikasi dalam mengungkapkan langkah-langkah melakukan konfirmasi keputusan pelanggan

Menurut Muhibbin Syah (2008) metode demonstrasi adalah metode mengajar dengan cara memperagakan barang, kejadian, aturan dan urutan melakukan sesuatu kegiatan, baik secara langsung maupun melalui penggunaan media pembelajaran yang relevan dengan pokok bahasan atau materi yang sedang disajikan. Untuk meningkatkan kemampuan melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan, guru harus mengajak peserta didik memperagakan kejadian, proses urutan dalam melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan dengan baik dan benar. Melalui metode demonstrasi ini peserta didik dapat berlatih dan praktik melakukan konfirmasi keputusan pelanggan dengan cara berkomunikasi langsung dengan calon pelanggan sehingga peserta didik akan kelihatan tingkat kemampuannya dalam berkomunikasi dengan pelanggan dalam melakukan proses konfirmasi keputusan pelanggan. Metode demonstrasi bisa mendorong peserta didik untuk lebih serius dalam menetapkan kalimat atau kata yang akan digunakan untuk demonstrasi melakukan konfirmasi keputusan pelanggan. Peserta didik juga akan lebih terampil berkomunikasi dan tampil dengan rasa percaya diri. Keterampilan tersebut bisa diperoleh peserta didik apabila peserta didik diberi latihan untuk mendemonstrasikan kemampuannya berkomunikasi dalam melakukan konfirmasi keputusan pelanggan. Melalui metode demonstrasi peserta didik bisa berkomunikasi langsung sehingga kemampuan, rasa percaya diri, kejelasan, ketegasan, maupun kemampuan dalam meyakinkan calon pelanggan dapat dinilai oleh siapa saja yang mengamatinya. Mampu tidaknya peserta didik dalam berkomunikasi melakukan konfirmasi keputusan pelanggan bisa diukur dari kemampuannya dalam mendemonstrasikan konfirmasi keputusan pelanggan. Oleh sebab itu peneliti ingin meningkatkan kemampuan peserta didik terutama kelas XII PM 1 tahun ajaran 2017/2018 SMK N I Bantul yang masih rendah kemampuan dalam melakukan konfirmasi keputusan pelanggan melalui penelitian tindakan kelas ini.

1. Identifikasi Masalah

- a. Banyaknya peserta didik yang kurang aktif atau belum memiliki motivasi dalam mengikuti proses pembelajaran.
- b. Proses pembelajaran lebih dominan berpusat pada guru.

- c. Pemilihan metode pembelajaran belum sesuai untuk mewujudkan kompetensi peserta didik.
- d. Rendahnya tingkat kepercayaan diri dalam diri peserta didik untuk mewujudkan keterampilannya.

2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka pembatasan masalah pada penelitian tindakan kelas adalah rendahnya kemampuan peserta didik dalam melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan yang disebabkan karena penggunaan metode pembelajaran yang belum tepat

3. Rumusan Masalah

Bagaimana penerapan metode demonstrasi bisa meningkatkan kemampuan dalam melakukan konfirmasi keputusan pelanggan sesuai SOP pada peserta didik kelas XIIPM1 SMK N I Bantul tahun ajaran 2017/2018?

Kajian Teori, Kerangka Berfikir, dan Hipotesis

Kajian Teori

a. Pengertian Konfirmasi

Istilah konfirmasi bila ditinjau dari segi Etimologi (bahasa) berasal dari Bahasa Inggris yaitu *confirm* atau *confirmation* yang berarti menguatkan, penguatan atau pengesahan. Sedangkan menurut Bahasa Indonesia konfirmasi berarti penegasan; pengesahan; membenaran. Dengan demikian dapat diartikan bahwa konfirmasi adalah suatu kegiatan penegasan, penguatan, atau pengesahan suatu informasi yang dilakukan pihak satu kepada pihak lain yang berhubungan dengan informasi tersebut.

b. Pengertian keputusan

Terdapat beberapa ahli yang memberikan pengertian tentang keputusan. Menurut Ralp C. Davis menyatakan bahwa keputusan ialah suatu hasil pemecahan masalah yang dihadapinya dengan tegas Menurut pendapat James A.F Stoner keputusan ialah suatu pemilihan diantara alternatif Sedangkan menurut Prajudi Atmosudirjo, S.H keputusan adalah pengakhiran dari proses pemikiran tentang suatu masalah untuk menjawab suatu pertanyaan apa yang harus diperbuat guna mengatasi masalah tersebut.

Dengan demikian pengertian keputusan berdasarkan pendapat ketiga ahli diatas adalah pengakhiran dari proses pemikiran tentang pemecahan suatu masalah dari beberapa alternatif pilihan yang sesuai dengan tujuan yang akan dicapai.

c. Pengertian Pelanggan

Merlin Stone dalam sebuah buku yang bertajuk Manajemen Pelanggan Melalui Telepon, menyatakan bahwa pelanggan adalah aset usaha yang terbesar dan tanpa mereka bisnis tidak akan berjalan. Kemampuan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan menjadi penting agar pelanggan merasa diperhatikan dengan baik oleh perusahaan.

Definisi lain dari pelanggan juga dikeluarkan oleh Timothy R.V Foster yang mengatakan bahwa pelanggan adalah meliputi orang-orang luar yang membeli produk atau layanan, dan mereka juga di jaringan pasokan dan orang-orang internal yang berada di berbagai mata rantai di keseluruhan jaringan.

Bila dilihat dari definisi diatas dapat diambil suatu asumsi bahwa pelanggan disini bukan hanya sebagai pemakai barang dan jasa secara tetap dan kontinyu melainkan meliputi orang-orang yang berada dalam jaringan pasokan, serta orang-orang yang berada dalam lingkup penggunaan barang atau jasa dari suatu perusahaan. Baik sebagai pemakai tetap maupun sebagai pemakai tidak tetap.

d. Pengertian Konfirmasi Keputusan Pelanggan

Di dalam dunia usaha, konfirmasi banyak dilakukan oleh para pelaku usaha yaitu antara penjual dengan pembeli maka pengertian konfirmasi keputusan pelanggan adalah upaya yang

diperlukan pengusaha untuk menguatkan dan memastikan keputusan pembelian atau pembatalan pembelian dari calon pelanggan. Konfirmasi juga untuk memperteguh hubungan interpersonal antara pengusaha dan calon pelanggan. Menurut Sieburg dan Larson pengertian konfirmasi mengarah pada dua istilah yaitu konfirmasi dan diskonfirmasi. Konfirmasi menurut Sieburg adalah *any behavior that causes another person to value himself more*, dan diskonfirmasi adalah *behavior that cause a person to value himself more*. Artinya konfirmasi akan memperteguh hubungan interpersonal, sedangkan diskonfirmasi akan merusaknya. Penjual dapat mengetahui sinyal konfirmasi dan diskonfirmasi pelanggan dari bahasa tubuh atau dari bahasa verbal yang digunakan pelanggan sejak dilakukannya negosiasi

Sinyal konfirmasi yang menunjukkan penguatan atau penegasan hubungan diantaranya adalah:

1. *Direct acknowledgement*
2. *Positive feeling*
3. *Clarifying response*
4. *Agreeing response*
5. *Supportive response*

Sedangkan sinyal diskonfirmasi adalah kebalikan dari konfirmasi yang menunjukkan pemutusan atau kegagalan hubungan. Sinyal diskonfirmasi diantaranya adalah;

1. *Tangential response.*
2. *Impersonal response.*
3. *Impervious response.*
4. *Irrelevant response.*
5. *Interrupting response*
6. *Incoherent response.*
7. *Incongruous response.*

e. SOP Konfirmasi Keputusan Pelanggan

SOP perusahaan untuk melakukan konfirmasi keputusan pelanggan adalah merupakan langkah-langkah yang harus ditempuh untuk mempertegas jadi atau tidaknya pembelian.

Langkah-langkah yang harus ditempuh adalah:

1. Sapa, kegiatan menyapa pelanggan saat pelanggan datang atau bertemu pelanggan
2. Butuh, yaitu upaya penjual menimbulkan rasa butuh pada pelanggan terhadap produk yang dijual.
3. Demo, yaitu kegiatan untuk meyakinkan pelanggan melalui kegiatan demonstrasi, penjelasan, penunjukan pada barang yang dijualnya.
4. Tutup, yaitu tindakan penjual untuk mengetahui seberapa persen tingkat kemantapan pelanggan untuk membeli barang sehingga petugas harus dapat memberi motivasi kepada pelanggan.
5. Tanya, yaitu penjual melakukan konfirmasi untuk mempertegas jadi atau tidaknya calon pelanggan melakukan pembelian

f. Metode Demonstrasi

Metode demonstrasi adalah pertunjukan tentang terjadinya suatu peristiwa atau benda sampai pada penampilan tingkah laku yang dicontohkan agar dapat diketahui dan di pahami peserta didik secara nyata atau tiruannya. Selanjutnya Muhibbin Syah (2008:206) menyatakan bahwa metode demonstrasi adalah metode mengajar dengan cara memperagakan barang, kejadian, aturan dan urutan melakukan sesuatu kegiatan, baik secara langsung maupun melalui penggunaan media pembelajaran yang relevan dengan pokok bahasan atau materi yang sedang di sajikan.

Adapun tujuan penerapan metode demonstrasi adalah

- 1) Mengajarkan suatu proses/prosedur yang harus dimiliki peserta didik.
- 2) Mengkonkritkan informasi atau penjelasan kepada peserta didik.

- 3) Mengembangkan kemampuan pengamatan pendengaran dan penglihatan siswa secara bersama-sama

Kerangka Berfikir

Untuk meningkatkan kompetensi peserta didik dalam melakukan SOP keputusan pelanggan, guru harus dapat menetapkan metode pembelajaran yang sesuai dengan kompetensi dasar yang akan diajarkan kepada peserta didik. Kompetensi dasar melakukan SOP konfirmasi menuntut peserta didik memiliki ranah pengetahuan dan keterampilan yang diharapkan dunia usaha dan dunia industri. Untuk mewujudkan harapan DU/DI tersebut, guru dituntut untuk mampu menciptakan suasana belajar yang membangkitkan motivasi, kreativitas siswa dalam belajar dan mewujudkan kompetensi melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan. Pada ranah keterampilan melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan peserta didik harus mampu mempraktikkan langkah-langkah melakukan SOP konfirmasi dengan pelanggan dan menguasai sinyal-sinyal pelanggan. Keterampilan melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan menuntut keterampilan berbicara mulai dari menyapa pelanggan, mempengaruhi pelanggan untuk tertarik membeli pada barang yang dijualnya, sampai melakukan konfirmasi kepada pelanggan tentang jadi tidaknya melakukan pembelian. Keterampilan ini harus dilandasi dengan kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan secara baik sehingga untuk meningkatkan kemampuan peserta didik dalam melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan, peserta didik harus memperagakan langkah-langkah melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan. Sedangkan keterampilan menguasai sinyal-sinyal pelanggan bisa dipahami dengan mudah bila peserta didik menirukan tingkah laku yang menjelaskan sinyal-sinyal pelanggan. Berdasarkan pemikiran tersebut maka guru memilih metode demonstrasi sebagai metode pembelajaran yang tepat untuk meningkatkan kemampuan peserta didik dalam melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan.

Melalui metode demonstrasi peserta didik harus mendemonstrasikan secara langsung melakukan langkah-langkah SOP konfirmasi dan sinyal-sinyal pelanggan. Metode demonstrasi merupakan metode mengajar yang sangat efektif karena dapat membantu peserta didik mempermudah dalam menerima materi pelajaran dan dapat membekas dalam ingatan, karena belajar melalui melihat, mendengar serta mempraktikkan. Metode demonstrasi juga dapat digunakan untuk mengukur seberapa besar tingkat keterampilan peserta didik dalam mempraktikkan langkah-langkah SOP konfirmasi keputusan pelanggan. Dengan menggunakan metode demonstrasi proses pembelajaran menjadi lebih menarik dan menyenangkan sehingga sangat memotivasi peserta didik dalam mengikuti proses pembelajaran.

Berdasarkan kerangka berfikir di atas, penggunaan metode demonstrasi ini dapat meningkatkan kemampuan peserta didik dalam melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan.

Hipotesis

Berdasarkan pembahasan kajian teori dan kerangka pikir tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian tindakan kelas ini adalah metode demonstrasi dapat meningkatkan kemampuan melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan pada peserta didik kelas XII PM1 SMK N I Bantul tahun ajaran 2017/2018.

Metode Penelitian

1. Tempat dan waktu penelitian. Penelitian dilakukan di SMK N I Bantul pada waktu semester ganjil tahun 2017/2018 mulai bulan Juli sampai Nopember 2017.
2. Subyek penelitian adalah peserta didik kelas XII Pemasaran 1 tahun ajaran 2017/2018 SMK N I Bantul sebanyak 31 anak.

3. Desain penelitian. Penelitian Tindakan Kelas ini menggunakan desain penelitian Kemmis dan Taggart yang terdiri dari empat komponen yaitu (a) Perencanaan, (b) Tindakan, (c) Observasi, dan (d) Refleksi.
4. Teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data menggunakan:
Pembuatan laporan tertulis berupa dokumen-dokumen tugas pekerjaan; wawancara terhadap peserta didik untuk mengetahui pendapat peserta didik tentang kemampuannya melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan; observasi untuk mengetahui tingkah laku individu atau sikap peserta didik selama pelaksanaan tindakan kelas dan untuk mengetahui kemampuan melakukan SOP konfirmasi pelanggan saat peserta didik mendemonstrasikan SOP konfirmasi pelanggan; angket yaitu pertanyaan tertulis yang memerlukan jawaban tertulis yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, bisa berupa angket terbuka maupun tertutup dengan jawaban tidak setuju, kurang setuju, setuju, sangat setuju; hasil tes, hasil tes untuk mengukur prestasi peserta didik sebelum dan sesudah dilakukan tindakan kelas.
5. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian tindakan kelas ini adalah data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif diperoleh dari hasil penilaian tugas, hasil tes, dan hasil tes praktik demonstrasi SOP konfirmasi pelanggan dengan membandingkan sebelum dilakukan tindakan (pre test) dengan setelah ada tindakan (post test) dengan KKM 77,00. Sedangkan data kualitatif diperoleh dari hasil observasi atau pengamatan sikap, angket respon peserta didik mengenai SOP konfirmasi pelanggan dengan menggunakan metode demonstrasi atau dari hasil wawancara guru dengan murid.
6. Indikator Keberhasilan PTK:
 - a. Keberhasilan proses. Keberhasilan proses dapat dilihat dari hasil pengamatan maupun angket respon, penelitian tindakan ini dikatakan telah berhasil jika:
 - 1) Peserta didik semakin berperan aktif dalam mengikuti proses pembelajaran.
 - 2) Peserta didik semakin berperan aktif, tertarik mengikuti pelajaran, dan memiliki respon yang positif pada penerapan metode demonstrasi.
 - b. Keberhasilan produk. Keberhasilan produk dapat dilihat dari hasil laporan portofolio dan hasil nilai tes baik tes tertulis maupun praktik, penelitian ini telah berhasil apabila sebanyak 85% jumlah peserta didik suatu kelas telah memenuhi KKM yaitu dengan nilai 77.
7. Pelaksanaan tindakan Siklus I
 - a. Perencanaan: menyiapkan rencana pembelajaran, materi, instrumen penelitian, rancangan langkah-langkah tindakan kelas, jadwal pelaksanaan tindakan kelas, alat ukur/soal test, LKS.
 - b. Waktu pelaksanaan tindakan : 16 kali pertemuan dimana setiap kali pertemuan berlangsung 2x45 menit.
 - c. Pelaksanaan:
Pada tahap pelaksanaan dilakukan berbagai tindakan yang meliputi:
 - 1) Guru memberikan fasilitas kepada peserta didik agar peserta didik memahami pengertian konfirmasi keputusan pelanggan
 - 2) Guru memberikan fasilitas kepada peserta didik memahami sinyal-sinyal pelanggan.
 - 3) Guru memfasilitasi peserta didik memahami sinyal pelanggan dengan kegiatan demonstrasi sinyal-sinyal pelanggan.
 - 4) Guru memfasilitasi peserta didik untuk memahami langkah-langkah SOP konfirmasi keputusan pelanggan.
 - 5) Guru memfasilitasi peserta didik membuat skenario langkah-langkah SOP konfirmasi keputusan pelanggan.
 - 6) Guru memberikan contoh demonstrasi langkah-langkah SOP konfirmasi keputusan pelanggan melalui tayangan video.

- 7) Guru meminta peserta didik menentukan bahan/alat kebutuhan untuk melakukan demonstrasi langkah-langkah SOP konfirmasi keputusan pelanggan.
- 8) Guru memfasilitasi peserta didik membuat skenario pelaksanaan kegiatan demonstrasi SOP konfirmasi keputusan pelanggan.
- 9) Guru memfasilitasi peserta didik melakukan latihan demonstrasi langkah-langkah SOP konfirmasi keputusan pelanggan.
- 10) Guru meminta peserta didik dalam satu kelompok melakukan demonstrasi langkah-langkah SOP konfirmasi keputusan pelanggan dan 2 kelompok lain berstatus sebagai pelanggan dengan salah satu kelompok tersebut memperagakan sinyal konfirmasi dan kelompok satunya lagi memperagakan sinyal diskonfirmasi. Pelaksanaan tindakan siklus I sebanyak 16 kali pertemuan dimana setiap pertemuan berlangsung selama 2x45 menit.

Adapun dalam melaksanakan kegiatan demonstrasi, guru menetapkan langkah-langkah sebagai berikut;

- 1) Setiap kelompok menentukan barang dagangan yang akan dijadikan bahan demonstrasi melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan.
 - 2) Setiap kelompok membuat skenario yang dibuat oleh setiap anggota kelompoknya sesuai dengan pembagian tugasnya masing-masing.
 - 3) Setiap kelompok mengidentifikasi alat/bahan pendukung yang akan digunakan untuk mendukung kegiatan demonstrasi.
 - 4) Setiap kelompok membuat slide sebagai bahan tayang pada kegiatan demonstrasi SOP konfirmasi keputusan pelanggan.
 - 5) Setiap kelompok mengamati contoh demonstrasi SOP konfirmasi keputusan pelanggan melalui tayangan video.
 - 6) Setiap kelompok mendengarkan penjelasan guru tentang teknik permainan demonstrasi.
 - 7) Setiap kelompok melakukan latihan demonstrasi.
 - 8) Penilaian kemampuan mendemonstrasikan SOP konfirmasi keputusan pelanggan.
- d. Observasi dan Evaluasi: Selama pembelajaran kolaborator mengamati dan mencatat peran guru sebagai fasilitator dan peserta didik sebagai subyek penelitian serta melakukan evaluasi hasil belajar baik praktik maupun tertulis hasil dari tindakan kelas.
- e. Refleksi Tindakan: mengumpulkan sejumlah data hasil refleksi dan respon peserta didik selama mengikuti proses pembelajaran, hasil tes, hasil observasi kolaborator yang digunakan untuk memperoleh informasi hasil siklus I dan data temuan atau hambatan pada siklus I untuk diperbaiki pada siklus II.
8. Pelaksanaan tindakan siklus II
- a. Rencana tindakan: menyusun RPP perbaikan, memperjelas materi sinyal-sinyal pelanggan dan SOP konfirmasi keputusan pelanggan, menyusun skenario,
 - b. Waktu pelaksanaan tindakan: 6 kali pertemuan dimana setiap pertemuan selama 2x45 menit.
 - c. Implementasi tindakan:
 - (1) Guru perlu lebih memperjelas lagi materi yang masih belum dipahami peserta didik meliputi sinyal pelanggan dan SOP konfirmasi keputusan pelanggan.
 - (2) Guru memberi latihan tentang sinyal-sinyal pelanggan dalam bentuk tugas individu supaya setiap anak aktif mengerjakan tugas. dan lebih memahami tentang SOP konfirmasi.
 - (3) Supaya peserta didik berkurang rasa malu dan bisa meningkatkan tingkat keberanian maupun percaya diri, guru lebih memberikan contoh-contoh konkrit melakukan demonstrasi SOP konfirmasi dihadapan peserta didik secara langsung.

Sehingga guru menjadi model pembelajaran yang utama ditambah video tayang untuk memperjelas praktik demonstrasi SOP konfirmasi keputusan pelanggan.

- (4) Guru lebih banyak memberikan latihan praktik demonstrasi supaya peserta didik lebih memiliki percaya diri, terampil berbicara, dan semakin memahami SOP konfirmasi keputusan pelanggan.
 - (5) Guru dan kolaborator sepakat bahwa kompetensi yang dibutuhkan dalam melakukan SOP konfirmasi adalah peserta didik mampu melakukan SOP konfirmasi sesuai dengan langkah-langkah yang dibakukan, peserta didik mampu mengungkapkan dengan kata-kata yang tepat pada setiap langkah SOP konfirmasi, peserta didik mampu memiliki percaya diri dalam melakukan SOP konfirmasi, peserta didik mampu melakukan demonstrasi SOP konfirmasi dengan berkomunikasi secara lancar, intonasi dan volume suara yang tepat serta menggunakan gaya melalui bahasa non verbal atau gerakan tubuh. Jadi guru dan kolaborator mengabaikan kalimat-kalimat yang panjang saat mengungkapkan setiap langkah dalam melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan. Sehingga yang ditekankan guru dan kolaborator dalam penilaian praktik demonstrasi SOP konfirmasi keputusan pelanggan adalah kebenaran atau ketepatan ungkapan pada setiap langkah SOP konfirmasi, penampilan atau gaya, kelancaran komunikasi, vocal/intonasi/kejelasan suara, bahasa verbal (penggunaan bahasa baku yang benar dan jelas) dan gerakan non verbal yang digunakan.
 - (6) Guru akan meminta setiap individu sesuai pembagian tugas dalam kelompoknya menyusun kembali ungkapan/skenario dalam melakukan SOP konfirmasi dengan kalimat yang baik, jelas, dan benar, dan tepat sesuai dengan langkah-langkah SOP konfirmasi. Setiap kelompok bisa mengganti produk yang akan didemonstrasikan atau memperbaiki ungkapan yang sudah dimiliki pada siklus I. Supaya peserta didik lebih memahami dan lebih memperoleh kejelasan tentang SOP konfirmasi maka guru mengubah strategi pengerjaan latihan penyusunan SOP konfirmasi pada siklus II ini yaitu peserta didik diminta menuliskan: (1) langkah - langkah SOP konfirmasi keputusan pelanggan; (2) peserta didik diminta memberi pengertian dari setiap langkah SOP konfirmasi keputusan pelanggan; (3) peserta didik diminta mengidentifikasi kegiatan yang harus dilakukan pada setiap langkah SOP konfirmasi keputusan pelanggan; (4) peserta didik kemudian membuat ungkapan /skenario yang disesuaikan dengan hasil identifikasi kegiatan yang harus dilakukan pada setiap tahap SOP konfirmasi keputusan pelanggan. Tugas ini adalah tugas individu dengan pertimbangan supaya peserta didik bisa lebih fokus dalam menyusun ungkapan yang nantinya akan digunakan sendiri untuk latihan maupun penilaian demonstrasi. Namun dalam pengerjaannya harus saling berkoordinasi dengan kelompoknya untuk mendapatkan skenario/ungkapan yang terbaik. Skenario adalah rencana gerakan tubuh disertai ungkapan yang akan disampaikan saat melakukan demonstrasi.
 - (7) Guru juga meminta setiap peserta didik sesuai pembagian tugas dalam kelompoknya membuat ungkapan/ skenario sinyal-sinyal pelanggan minimal setiap kelompok membuat 5 sinyal konfirmasi pelanggan dan 5 sinyal diskonfirmasi pelanggan.
- d. Observasi Tindakan Siklus II oleh guru bersama kolaborator.
- e. Evaluasi dan Refleksi.

Pembahasan

Penelitian tindakan kelas ini telah berhasil membuktikan bahwa metode demonstrasi dapat meningkatkan kemampuan peserta didik kelas XIIPM1 SMK N I Bantul tahun ajaran 2017/2018. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil tindakan selama siklus I dan siklus II.

Berdasarkan hasil pembelajaran tindakan kelas mulai dari siklus I sampai dengan siklus II dapat dilihat adanya peningkatan kemampuan/kompetensi maupun sikap dari peserta didik. Berdasarkan hasil penelitian tindakan kelas dapat dianalisis hasilnya sebagai berikut.

1. Siklus I

a. Keberhasilan Proses

Pada siklus I dari pertemuan ke-1 sampai pertemuan ke-16 terjadi peningkatan sikap yang sangat baik pada peserta didik dalam mengikuti proses pembelajaran. Peserta didik memiliki antusias dalam mengikuti proses pembelajaran. Kolaborator berpendapat bahwa guru telah memandu setiap tugas dengan baik dan jelas sehingga peserta didik dapat dengan jelas mengerjakan setiap tugas yang harus dikerjakan. Peserta didik menjadi lebih aktif mengikuti kegiatan diskusi dan aktif melakukan kegiatan demonstrasi. Peserta didik dilibatkan pada kegiatan kelompok yang membuat mereka menjadi lebih aktif serta mendorong peserta didik menjadi tertarik mengikuti pembelajaran, lebih bersemangat, memiliki tanggung jawab, merasa lebih mudah dalam memahami, enjoy dan suka pembelajaran dengan praktik-praktik demonstrasi.

b. Keberhasilan Produk

Keberhasilan produk dapat dilihat dari nilai hasil post tes pada akhir siklus I dan nilai praktik SOP konfirmasi keputusan pelanggan. Nilai test akhir siklus I menunjukkan sebanyak 20 anak telah mencapai nilai KKM (KKM=77) sedangkan 11 anak belum mencapai KKM. Nilai rata-rata hasil post test satu kelas 79,67. Apabila dilihat dari nilai rata-rata satu kelas sudah KKM, hal ini disebabkan karena jumlah anak yang sudah mencapai nilai KKM sebanyak 64,51%, lebih banyak dibandingkan yang belum KKM yang jumlahnya hanya 35,48%, sedangkan bila dilihat dari rentang nilai, nilai tertinggi adalah 90 terdapat 3 anak dan nilai terendah adalah 60 terdapat 1 anak. Sedangkan untuk nilai keterampilan melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan menunjukkan bahwa sebanyak 17 (54,84%) anak telah memiliki kompetensi dalam melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan dan 14 (45,16%) anak belum memiliki kompetensi dalam melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan. Kriteria peserta didik telah kompeten dalam penelitian ini adalah bila nilai keterampilannya di atas 77. Hampir semua peserta didik sudah mampu mendemonstrasikan sapa, butuh, demo, tutup, tanya melalui ungkapan yang digunakan dan sudah menggunakan bahasa verbal dan non verbal dengan baik, hanya saja keterampilan dalam berkomunikasi dengan pelanggan banyak yang belum lancar hanya terdapat 9 anak yang sudah lancar berkomunikasi dengan pelanggan, begitu pula gaya, penampilan saat melakukan demonstrasi masih belum menarik atau meyakinkan hanya ada 4 anak yang bisa menampilkan gaya yang menarik dan meyakinkan. Kendala utama berdasarkan hasil pengamatan kolaborator adalah peserta didik masih belum memiliki rasa percaya diri, masih merasa malu, dan grogi ketika melakukan demonstrasi. Berdasarkan hasil refleksi yang diperoleh dari peserta didik diperoleh informasi sebanyak 5 anak merasa belum percaya diri, 5 anak merasa masih gugup kurang lancar berbicara, dan 4 anak masih belum memahami materi.

Namun demikian siklus I dari kegiatan penelitian tindakan kelas ini telah berhasil meningkatkan kompetensi melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan dan telah memberikan pengalaman belajar yang baik bagi peserta didik dalam melakukan konfirmasi keputusan pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil angket refleksi yang menyatakan 31 anak merasa lebih mudah belajar, merasa meningkat kemampuannya melakukan SOP konfirmasi, belajar menjadi lebih menarik dan menyenangkan, merasa

meningkat keberaniannya, 28 anak merasa memiliki semangat belajar, 31 anak menyatakan setuju metode demonstrasi ini bagus diterapkan untuk meningkatkan kompetensi melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan.

Dengan demikian hasil siklus I ini masih belum memenuhi kriteria yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu 85% anak harus memiliki kompetensi dalam melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan. Hasil yang dicapai dalam siklus I ini baru 17 anak atau 54,84% yang baru memiliki kompetensi sedang 14 anak yang lain belum memiliki kompetensi. Oleh sebab itu guru dan kolaborator bermaksud meningkatkan kompetensi agar mencapai kriteria yang ditetapkan dalam penelitian ini dengan memperhatikan hambatan-hambatan yang dihadapi peserta didik. Dengan demikian hasil siklus I akan diperbaiki pada siklus II.

2. Siklus II

Pada siklus II ini kegiatan pembelajaran ditujukan untuk memperbaiki siklus I. Perbaikan pada siklus II ini adalah guru perlu memperjelas kembali materi dengan menggunakan beberapa metode yang lebih bisa memberikan tingkat pemahaman yang baik dan cocok untuk mengatasi kesulitan peserta didik yaitu dengan menggunakan metode ceramah, tanya jawab, diskusi pada materi sinyal-sinyal pelanggan dan langkah-langkah SOP konfirmasi dengan memberikan penekanan pada perbedaan setiap langkah melakukan SOP konfirmasi. Hal ini dilakukan guru bersama kolaborator supaya peserta didik tidak terbalik pengertiannya antara sinyal pelanggan satu dengan yang lain maupun tidak terbalik dalam melakukan langkah SOP konfirmasi satu dengan yang lain. Karena tingkat kemampuan praktik melakukan SOP konfirmasi pada siklus I masih rendah yaitu hanya terdapat 9 anak yang sudah lancar berkomunikasi dengan pelanggan dan hanya terdapat 4 anak yang bisa menampilkan gaya yang menarik dan meyakinkan maka untuk meningkatkan kemampuan melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan pada siklus II ini guru diutamakan menjadi model pembelajaran saat melakukan demonstrasi disamping menggunakan video tayang. Dengan menggunakan guru sebagai model maka peserta didik terbukti menjadi lebih percaya diri, tidak malu, maupun grogi karena belajar bersama guru, meniru yang diajarkan guru. Hal ini sesuai dengan pendapat Muhammad Fathurrohman yang berpendapat bahwa demonstrasi adalah contoh dari model pembelajaran langsung yang bersifat *teacher centered* dimana peran guru sangat dominan. Oleh sebab itu guru perlu memberikan keterampilan secara terstruktur dan dapat diajarkan selangkah demi selangkah dan peserta didik mengamati, mengingat, dan menirukan apa yang dicontohkan guru (168:2015). Hal yang serupa dinyatakan oleh Sri Anitah W bahwa metode demonstrasi identik dengan metode mengajar modelling dimana guru sebagai model atau menunjuk nara sumber lain yang mendemonstrasikan objek materi pelajaran dan harus mengutamakan aktivitas siswa untuk melakukan demonstrasi tersebut (5.25: 2009). Dengan adanya guru sebagai model langsung pada proses pembelajaran maka peserta didik berhasil meningkatkan kemampuan dalam melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan. Berikut ini dijelaskan mengenai keberhasilan proses dan keberhasilan produk pada siklus II.

a. Keberhasilan Proses

Selama mengikuti proses pembelajaran pada siklus II peserta didik mengalami peningkatan sikap positif. Peningkatan sikap positif yang dimiliki peserta didik ditandai dengan meningkatnya jumlah peserta didik yang memiliki motivasi belajar, mendengarkan dengan aktif, berani bertanya atau berpendapat, bertanggung jawab terhadap tugas, berperan aktif dalam diskusi, tertarik mengikuti setiap kegiatan, memiliki semangat dan merasa senang mengikuti pembelajaran. Pada akhir siklus II jumlah peserta didik yang memiliki sikap tersebut mencapai 100% artinya semua peserta didik telah memiliki sikap-sikap yang diamati pada penelitian ini. Peningkatan

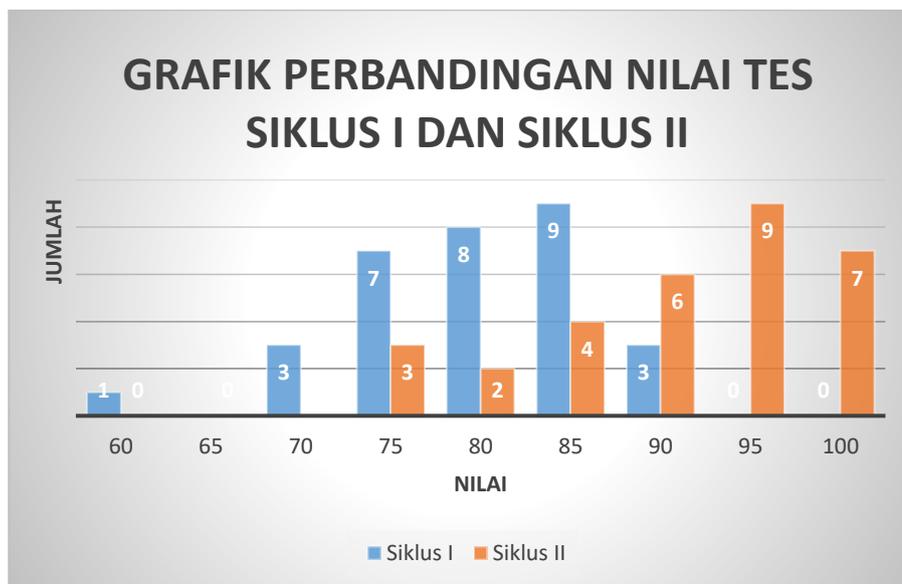
ini disebabkan karena metode pembelajaran demonstrasi telah mendorong peserta didik terlibat aktif untuk berpikir dan melakukan kegiatan praktik demonstrasi dalam meningkatkan kompetensi melakukan SOP konfirmasi pelanggan dengan didukung oleh metode lain yang sesuai yaitu tanya jawab dan diskusi.

b. Keberhasilan Produk

Keberhasilan produk ditunjukkan dari hasil tes akhir pada siklus II dan hasil observasi praktik melakukan SOP konfirmasi. Hasil tes akhir pada siklus II menunjukkan sebanyak 28 atau 90,32% anak telah mencapai nilai KKM sedangkan 3 anak atau 9,68% belum mencapai nilai KKM. Rentang nilai hasil tes pada siklus II adalah nilai tertinggi 100 diraih 5 anak sedangkan nilai terendah 75 diraih 3 anak, nilai rata-rata yang diperoleh pada siklus II adalah 90,97. Keberhasilan siklus II ini disebabkan karena peserta didik sudah memahami materi SOP konfirmasi keputusan pelanggan melalui kegiatan diskusi dan demonstrasi selama mengikuti kegiatan pembelajaran. Berdasarkan hasil refleksi menyatakan sebanyak 31 atau 100% peserta didik menyukai dan menjadi lebih mudah memahami, suasana menjadi lebih menarik, serta bisa memberikan semangat dalam mengikuti pembelajaran. Perbandingan hasil tes akhir antara siklus I dan siklus II dapat ditunjukkan dengan tabel dan grafik di bawah ini.

Tabel 1. Data Nilai Tes Tertulis Hasil Tindakan Siklus I dan II Kelas XIIPM1 SMK N I Bantul Th 2017/2018

Nilai	Siklus I	Siklus II
	\sum Anak	\sum Anak
100	0	7
95	0	9
90	3	6
85	9	4
80	8	2
75	7	3
70	3	0
65	0	0
60	1	0



Gambar 1.

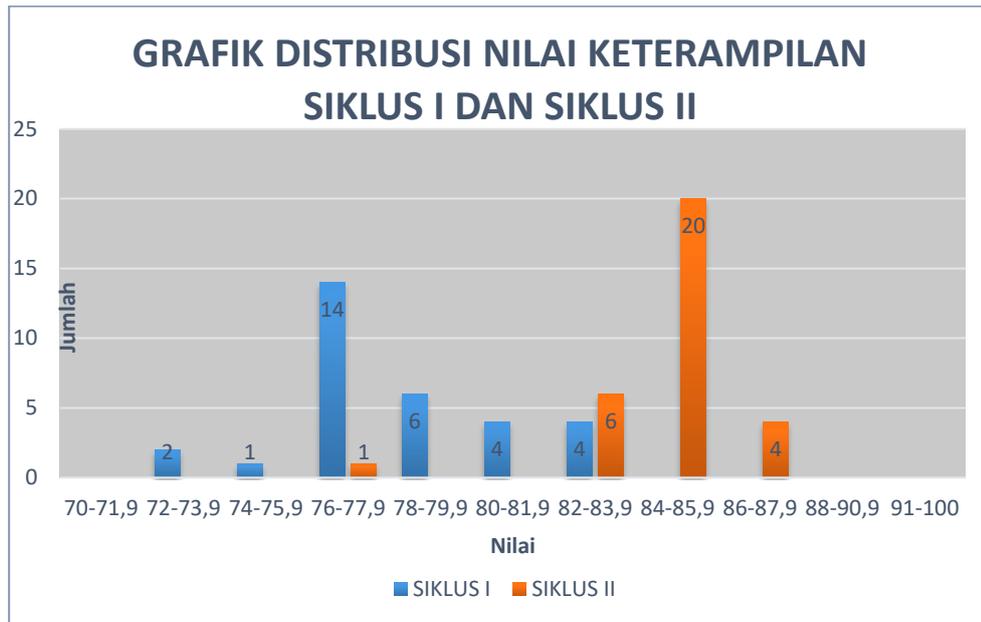
Hasil Tes Tertulis Siklus I dan Siklus II

Sedangkan berdasarkan hasil observasi mengenai kemampuan peserta didik dalam melakukan SOP konfirmasi melalui praktik demonstrasi menunjukkan 31 anak telah mampu melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan. Namun masih ada 1 anak yang belum lancar berkomunikasi dan belum bisa menampilkan gaya yang menarik. Pada siklus II ini peserta didik sudah meningkat kemampuannya dalam melakukan SOP konfirmasi dibandingkan siklus I. Perbandingan tes kemampuan antara siklus I dan siklus II dapat ditunjukkan pada tabel dan grafik di bawah ini.

Tabel 2.

Data Nilai Keterampilan Melakukan SOP Konfirmasi Kelas XIIPM1 SMK N I Bantul Th 2017/2018

Rentang Nilai	Siklus I	Siklus II
	\sum Anak	\sum Anak
70-71,9	0	0
72-73,9	2	0
74-75,9	1	0
76-77,9	14	1
78-79,9	6	0
80-81,9	4	0
82-83,9	4	6
84-85,9	0	20
86-87,9	0	4
88-90,9	0	0
91-100	0	0



Gambar 2.

Nilai Keterampilan Hasil Tindakan Siklus I dan II

Berdasarkan grafik di atas hanya 1 anak yang memperoleh nilai terendah sesuai nilai KKM yaitu 77 sedangkan 30 anak yang lain memperoleh nilai dengan rentang mulai dari 82 sampai 87. Berdasarkan hasil refleksi peningkatan kemampuan ini disebabkan karena peserta didik:

- 1) Sudah tidak memperoleh hambatan dalam melakukan demonstrasi SOP konfirmasi keputusan pelanggan.
- 2) Merasa meningkat kemampuan melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan jika proses pembelajarannya menggunakan praktik demonstrasi.
- 3) Menjadi meningkat keberaniannya dalam melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan
- 4) Banyak memiliki pengalaman dalam belajar berkomunikasi dengan pelanggan terutama dalam melakukan konfirmasi kepada pelanggan.
- 5) Lebih mudah memahami tentang SOP konfirmasi keputusan pelanggan dengan menggunakan metode demonstrasi.
- 6) Menjadi lebih mengerti ungkapan yang harus mereka nyatakan pada saat melakukan langkah-langkah SOP konfirmasi keputusan pelanggan maupun sinyal-sinyal yang dinyatakan pelanggan.

Ini membuktikan bahwa metode demonstrasi telah mampu memberikan kemudahan kepada peserta didik dalam meningkatkan kemampuan melakukan SOP konfirmasi. Tidak hanya sekedar kemampuan teori tetapi yang lebih penting adalah kemampuan keterampilannya mengingat keterampilan lebih sulit dipelajarinya dibandingkan teori. Dengan demikian metode demonstrasi bisa meningkatkan kemampuan peserta didik baik dari segi teori maupun praktik. Metode demonstrasi membantu peserta didik dalam mempelajari fakta, prinsip, konsep. Dengan demikian metode demonstrasi telah memberikan banyak pengalaman kepada peserta didik dalam meningkatkan kemampuannya melakukan SOP konfirmasi kepada pelanggan. Hal ini sesuai dengan pendapat Sri Anitah (2009:5.25) yang menyatakan bahwa demonstrasi semata-mata hanya untuk; (1) mengonkretkan suatu konsep atau prosedur yang abstrak; (2) mengajarkan bagaimana berbuat atau menggunakan prosedur yang tepat; (3)

meyakinkan bahwa alat atau prosedur bisa digunakan; (4) membangkitkan minat menggunakan alat atau prosedur.

Penutup

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, metode demonstrasi dapat meningkatkan kemampuan peserta didik kelas XIIPM1 SMK N I Bantul tahun ajaran 2017/2018 dalam melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan dengan cara tindakan sebagai berikut:

1. Peserta didik ditingkatkan pemahamannya tentang SOP konfirmasi keputusan pelanggan dengan memberikan LKS.
2. Peserta didik ditingkatkan kemampuannya melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan dengan membuat skenario/ ungkapan SOP konfirmasi keputusan pelanggan.
3. Peserta didik diberikan contoh praktik demonstrasi melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan melalui tayangan video karena tayangan video dianggap guru sebagai contoh yang sangat baik dalam praktik SOP konfirmasi keputusan pelanggan karena dilakukan pakar-pakar yang ahli. Namun demikian peserta didik masih grogi dan malu atau kurang memiliki rasa percaya diri, sehingga guru pada siklus II berperan sebagai model utama yang memberi contoh praktik SOP konfirmasi keputusan pelanggan.
4. Peserta didik diminta mendemonstrasikan skenario yang dibuatnya.

Dengan cara-cara di atas, keberhasilan proses yang didapatkan dari hasil penelitian ini adalah peningkatan sikap pada diri peserta didik saat mengikuti proses pembelajaran, yaitu peserta didik memiliki sikap memiliki motivasi belajar, mendengarkan/mengamati dengan aktif, berani bertanya, bertanggung jawab, aktif berdiskusi, tertarik mengikuti kegiatan belajar, memiliki semangat dan rasa senang, dan aktif melakukan kegiatan demonstrasi.

Adapun keberhasilan produk yang didapat dari cara di atas adalah meningkatnya kemampuan peserta didik dilihat dari hasil tes tertulis maupun tes praktik mendemonstrasikan SOP konfirmasi keputusan pelanggan. Peserta didik merasa memiliki kemudahan dalam memahami materi pembelajaran karena adanya pengamatan maupun praktik secara langsung. Hasil dari praktik demonstrasi membuat peserta didik memiliki keterampilan berbicara yang semula masih malu dan grogi menjadi lebih lancar dan penuh percaya diri. Sebanyak 100% atau 31 anak sudah mampu melakukan konfirmasi keputusan pelanggan dan sebanyak 28 anak atau 90,32% telah mencapai KKM.

Saran

Guru sebaiknya menggunakan metode demonstrasi dengan didukung metode lain yang sesuai dalam melakukan proses pembelajaran melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan sehingga membuat peserta didik bisa meningkat kemampuan dan pengalamannya melakukan SOP konfirmasi keputusan pelanggan serta menjadi lebih aktif berpartisipasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anitah, Sri. (2009). *Strategi Pembelajaran di SD*, Jakarta: Universitas Terbuka.
Depdiknas, (2003). *Undang-undang RI No.20 Tahun 2003* tentang Sistem Pendidikan Nasional, Jakarta: Depdiknas.

- Fathur Rohman, Pupuh, (2007). *Strategi Belajar Mengajar*, Bandung: Refika Aditama.
- J Hasibuan, Mujiono, (2006) , *Proses Belajar Mengajar*, Bandung: PT. Rosdakarya.
- Kurniawan, B. (2014). *Penggunaan Metode Demonstrasi Untuk Meningkatkan Hasil Pembelajaran IPA Pada Materi Gaya Magnet Siswa Kelas V SDN O3 Pelabai Kabupaten Lebong (Skripsi)*, Bengkulu: Universitas Bengkulu.
- Madya, S. (1994). *Penelitian Tindakan Kelas*, Yogyakarta: Lembaga Penelitian IKIP Yogyakarta.
- Rasyad, Aminuddin. (2006). *Metode Pembelajaran Pendidikan Agama*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukamti . (2005). *Peningkatan Kemampuan Apresiasi sastra dalam Pembelajaran Bahasa dan Sastra Indonesia Melalui Pendekatan Kontekstual pada Siswa Kelas II Akuntansi SMK Negeri I Bantul*, Yogyakarta:Program Pasca Sarjana UNY.
- Sutrisno dkk. (2006). *Konfirmasi Keputusan Pelanggan*. Jakarta: Yudhistira
- Syah, Muhibbin. (2006). *Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sayiful Bahri Djamarah dan Aswan Zain. (2006). *Strategi Belajar Mengajar*, Jakarta: Rineka Cipta.
- <http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pelanggan.html>
- <http://www.kajianpustaka.com/2012/10/metode-demonstrasi-dalam-belajar.html>
- <http://www.gurupendidikan.co.id/>