

**MANFAAT HASIL BELAJAR KEWIRAUSAHAAN
SEBAGAI KESIAPAN MENJADI *CUSTOMER CARE* DI BUTIK**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
pada Program Studi Pendidikan Tata Busana**



Oleh:

NADIYAH NUR FITRI

1401516

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA BUSANA
DEPARTEMEN PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS PENDIDIKAN TEKNOLOGI DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2019

**MANFAAT HASIL BELAJAR KEWIRAUSAHAAN SEBAGAI KESIAPAN
MENJADI CUSTOMER CARE DI BUTIK**

Oleh:

Nadiyah Nur Fitri

**Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Teknologi
dan Kejuruan**

©Nadiyah Nur Fitri 2019

Universitas Pendidikan Indonesia

Mei 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan
dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis**

LEMBAR PENGESAHAN

NADIYAH NUR FITRI

1401516

**MANFAAT HASIL BELAJAR KEWIRAUSAHAAN
SEBAGAI KESIAPAN MENJADI *CUSTOMER CARE* DI BUTIK**

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I



**Dra. Hj. Astuti, M.Pd
NIP. 19601205 1998703 2 001**

Pembimbing II



**Dra. Cucu Rahidawati, M.Si
NIP. 19601219 198601 2 001**

**Mengetahui,
Ketua Departemen Pendidikan Kesejahteraan Keluarga**



**Dra. Sudewi Yogha, M.Si
NIP. 19590421 198603 2 001**

**MANFAAT HASIL BELAJAR KEWIRAUSAHAAN SEBAGAI KESIAPAN
MENJADI *CUSTOMER CARE* DI BUTIK**

Nadiyah Nur Fitri

1401516

Program Studi Pendidikan Tata Busana
Departemen Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Indonesia
nadiyahnur@gmail.com

ABSTRAK

Meningkatnya jumlah angkatan kerja baru yang tidak sebanding dengan lapangan pekerjaan yang tersedia, membuat sumber daya manusia dituntut untuk memiliki sikap, pengetahuan, dan keterampilan yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja untuk mampu bersaing dan mendapatkan pekerjaan yang layak. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah salah satu jenjang pendidikan menengah yang mempelajari ketiga aspek tersebut, dan mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu. Kesiapan peserta didik yang dikaji dalam penelitian ini adalah melalui hasil pembelajaran kewirausahaan yang diharapkan memberikan manfaat bagi peserta didik untuk siap bekerja menjadi *customer care* di butik. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh data mengenai manfaat hasil belajar kewirausahaan ditinjau dari pengetahuan mengidentifikasi sikap wirausaha, karakteristik wirausaha, perilaku wirausaha, dan perilaku kerja prestatif wirausaha sebagai kesiapan menjadi *customer care* di butik. Metode yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif dengan alat pengumpulan data berupa kuesioner. Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan teknik *simple random sampling* pada peserta didik kelas XII Program Keahlian Tata Busana SMK Negeri 2 Baleendah yang telah mengikuti pembelajaran Kewirausahaan yaitu sebanyak 47 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari setengahnya peserta didik dapat merasakan manfaat hasil belajar Kewirausahaan sebagai kesiapan bekal menjadi *customer care* di butik melalui pengetahuan sikap wirausaha, karakteristik wirausaha, perilaku wirausaha, dan perilaku kerja prestatif wirausaha.

Kata kunci: Butik, *Customer Care*, Kewirausahaan, SMK.

***BENEFIT OF LEARNING OUTCOMES ENTREPRENEURSHIP AS READINESS
BECOME A CUSTOMER CARE IN BOUTIQUE***

Nadiyah Nur Fitri

1401516

Program Studi Pendidikan Tata Busana
Departemen Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Indonesia
nadiyahnur@gmail.com

ABSTRACT

The increasing of new labors force which are not comparable with the available employment opportunity, makes human resources requires to have attitude, knowledge, and skill which are accordance with the demands of working world to get decent job. Vocational High School is one of senior high school that studies about those three aspects, and prepares students especially for working in a particular field of work. The readiness of students which is studied in this research is through the outcomes of Entrepreneurship learning which is expected give benefits as a readiness to work as customer care in boutique. The goal to be achieved of this research is to obtain data about the benefit of learning outcomes entrepreneurship in terms of knowledge of identifying entrepreneur's attitudes, entrepreneur's characteristics, entrepreneur's behavior, and entrepreneur's prestigious behavior as a readiness to become a customer care in boutique. The method is used in this research is descriptive research method with data collection technique is questionnaire. The sample in this research was taken a simple random sampling technique in students class XII of Dressmaking Expertise Program SMKN 2 Baleendah who have followed Entrepreneurship learning as many as 47 students. The result showed that more than half of students feel of benefit of Entrepreneurship learning outcomes as a readiness to become customer care in boutique through knowledge of entrepreneur's attitudes, entrepreneur's characteristics, entrepreneur's behavior, and entrepreneur's prestigious behavior.

Keywords: Boutique, Customer Care, Entrepreneurship, Vocational High School.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
UCAPAN TERIMA KASIH	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR GRAFIK.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Struktur Organisasi Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Mata Pelajaran Kewirausahaan.....	6
B. Materi Pembelajaran Kewirausahaan.....	6
1. Mengidentifikasi Sikap Wirausaha.....	6
2. Mengidentifikasi Karakteristik Wirausaha.....	11
3. Mengidentifikasi Perilaku Wirausaha.....	12
4. Perilaku Kerja Prestatif Wirausaha.....	15
5. Membangun Komitmen bagi Dirinya dan Bagi Orang Lain.....	20
6. Merumuskan Solusi Masalah dan Membuat Keputusan.....	24
C. Hasil Belajar Kewirausahaan.....	27
D. Kesiapan Menjadi Customer Care di Butik.....	27
E. Profesi <i>Customer Care</i> di Butik.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Desain Penelitian.....	36
B. Partisipan dan Lokasi Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sampel.....	37

D. Instrumen Penelitian.....	38
E. Prosedur Penelitian.....	38
F. Analisis Data.....	40
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	41
A. Pemaparan Hasil Penelitian.....	41
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	86
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	93
A. Simpulan.....	93
B. Rekomendasi	94
DAFTAR RUJUKAN	95

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Ciri-ciri dan Watak Wirausaha dalam Perilaku Kerja Prestatif	17
Tabel 3.1	Rincian Jumlah Populasi.....	37
Tabel 4.1	Manfaat Hasil Belajar Sikap-Sikap Seorang Wirausaha sebagai Kesiapan Menjadi Customer Care di Butik.....	41
Tabel 4.2	Manfaat Hasil Belajar Sikap Wirausaha yang Mampu Bertindak Kreatif sebagai Kesiapan Menjadi Customer Care di Butik.....	42
Tabel 4.3	Manfaat Hasil Belajar Sikap Wirausaha yang Mampu Bertindak Inovatif sebagai Kesiapan Menjadi Customer Care di Butik.....	44
Tabel 4.4	Manfaat Hasil Belajar Sikap Wirausaha yang Mampu Bekerja Tekun sebagai Kesiapan Menjadi Customer Care di Butik.....	45
Tabel 4.5	Manfaat Hasil Belajar Sikap Wirausaha yang Mampu Bekerja Teliti sebagai Kesiapan Menjadi Customer Care di Butik.....	50
Tabel 4.6	Manfaat Hasil Belajar Sikap Wirausaha yang Mampu Bekerja Produktif sebagai Kesiapan Menjadi Customer Care di Butik....	47
Tabel 4.7	Manfaat Hasil Belajar Sikap Wirausaha yang Berkaitan dengan Penampilan dalam Etika Bisnis sebagai Kesiapan Menjadi Customer Care di Butik	49
Tabel 4.8	Manfaat Hasil Belajar Sikap Wirausaha yang Berkaitan dengan Tatakrama dalam Etika Bisnis sebagai Kesiapan Menjadi Customer Care di Butik	50
Tabel 4.9	Manfaat Hasil Belajar Sikap Wirausaha yang Berkaitan dengan Bahasa Tubuh dalam Etika Bisnis sebagai Kesiapan Menjadi Customer Care di Butik	51
Tabel 4.10	Manfaat Hasil Belajar Sikap Kemandirian dalam Wirausaha sebagai Kesiapan Menjadi <i>Customer Care</i> di Butik.....	53
Tabel 4.11	Manfaat Hasil Belajar Sikap Berani Mengambil Risiko dalam Wirausaha sebagai Kesiapan Menjadi <i>Customer Care</i> di Butik...	54
Tabel 4.12	Manfaat Hasil Belajar Karakteristik Kedisiplinan dalam Wirausaha sebagai Kesiapan Menjadi <i>Customer Care</i> di Butik...	58
Tabel 4.13	Manfaat Hasil Belajar Karakteristik Jujur dalam Wirausaha sebagai Kesiapan Menjadi <i>Customer Care</i> di Butik.....	59
Tabel 4.14	Manfaat Hasil Belajar Karakteristik Mandiri dalam Wirausaha sebagai Kesiapan Menjadi <i>Customer Care</i> di Butik.....	60
Tabel 4.15	Manfaat Hasil Belajar Karakteristik Realistis dalam Wirausaha sebagai Kesiapan Menjadi <i>Customer Care</i> di Butik.....	61

Tabel 4.16	Manfaat Hasil Belajar Perilaku Wirausaha yang Memiliki Rasa Percaya Diri sebagai Kesiapan Menjadi <i>Customer Care</i> di Butik	64
Tabel 4.17	Manfaat Hasil Belajar Perilaku Wirausaha yang Berorientasi pada Tugas dan Hasil sebagai Kesiapan Menjadi <i>Customer Care</i> di Butik.....	65
Tabel 4.18	Manfaat Hasil Belajar Perilaku Wirausaha yang Berani Mengambil Risiko sebagai Kesiapan Menjadi <i>Customer Care</i> di Butik.....	70
Tabel 4.19	Manfaat Hasil Belajar Perilaku Keorisinilan Wirausaha yang Berkaitan dengan Fleksibilitas sebagai Kesiapan Menjadi <i>Customer Care</i> di Butik.....	67
Tabel 4.20	Manfaat Hasil Belajar Perilaku Orientasi pada Masa Depan yang Berkaitan dengan Kemampuan Berbahasa sebagai Kesiapan Menjadi <i>Customer Care</i> di Butik	68
Tabel 4.21	Manfaat Hasil Belajar Perilaku Orientasi pada Masa Depan yang Berkaitan dengan Bahasa Tubuh sebagai Kesiapan Menjadi <i>Customer Care</i> di Butik.....	69
Tabel 4.22	Manfaat Hasil Belajar Perilaku Orientasi pada Masa Depan yang Berkaitan dengan Komunikasi sebagai Kesiapan Menjadi <i>Customer Care</i> di Butik.....	70
Tabel 4.23	Manfaat Hasil Belajar Kerja Efektif dalam Perilaku Kerja Prestatif sebagai Kesiapan Menjadi <i>Customer Care</i> di Butik.....	74
Tabel 4.24	Manfaat Hasil Belajar Kerja Efisien dalam Perilaku Kerja Prestatif sebagai Kesiapan Menjadi <i>Customer Care</i> di Butik.....	75
Tabel 4.25	Manfaat Hasil Belajar Perilaku Kerja Prestatif Secara Umum sebagai Kesiapan Menjadi <i>Customer Care</i> di Butik.....	80
Tabel 4.26	Manfaat Hasil Belajar Kerja Ikhlas dalam Perilaku Kerja Prestatif sebagai Kesiapan Menjadi <i>Customer Care</i> di Butik.....	78
Tabel 4.27	Manfaat Hasil Belajar Kerja Mawas dalam Perilaku Kerja Prestatif sebagai Kesiapan Menjadi <i>Customer Care</i> di Butik.....	79
Tabel 4.28	Manfaat Hasil Belajar Kerja Cerdas dalam Perilaku Kerja Prestatif sebagai Kesiapan Menjadi <i>Customer Care</i> di Butik.....	81
Tabel 4.29	Manfaat Hasil Belajar Kerja Keras dalam Perilaku Kerja Prestatif sebagai Kesiapan Menjadi <i>Customer Care</i> di Butik.....	82
Tabel 4.30	Manfaat Hasil Belajar Kerja Tuntas dalam Perilaku Kerja Prestatif sebagai Kesiapan Menjadi <i>Customer Care</i> di Butik.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 : Menjaga Kontak Mata pada Saat Berbicara.....	32
Gambar 3.2 : Mempersilakan Pengunjung Masuk	32
Gambar 3.3 : Contoh Tata Rias Wajah yang Cocok untuk Seorang <i>Customer Care</i>.....	34
Gambar 3.4 : Contoh Busana Kerja <i>Customer Care</i>	35

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Mengidentifikasi Sikap Wirausaha	56
Grafik 4.2 Mengidentifikasi Sikap Wirausaha	62
Grafik 4.3 Mengidentifikasi Perilaku Wirausaha	72
Grafik 4.4 Mengidentifikasi Perilaku Kerja Prestatif Wirausaha.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I. KISI KISI INSTRUMEN PENELITIAN.....	97
LAMPIRAN II. INSTRUMEN PENELITIAN	102
LAMPIRAN III. SURAT-SURAT	114
LAMPIRAN IV. KARTU BIMBINGAN.....	119
LAMPIRAN V. RIWAYAT PENULIS.....	125

DAFTAR RUJUKAN

1. Buku dan Artikel Jurnal:

- Aprilianty, Eka. (2012). "Pengaruh Kepribadian Wirausaha, Pengetahuan Kewirausahaan, dan Lingkungan terhadap Minat Berwirausaha Siswa SMK". *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 3, (2), 311-323. Diakses dari: <https://journal.uny.ac.id/index.php/jpv/article/viewFile/1039/840>.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
- Alma, Buchari. (2009). *Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.
- Firmansyah, Iman, dkk. (2010). *Kewirausahaan Kelas X*. Bandung: Humaniora Utama Press.
- Frinces, Z. Heflin. (2011). *Be An Entrepreneur*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hadisurya, Irma, dkk. (2011). *Kamus Mode Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Helmi, A.F.. (2009). "Kewirausahaan di Perguruan Tinggi dalam Perspektif Psikologi". *Jurnal Buletin Psikologi*, 17, (2), 57-65. Diakses dari: <https://jurnal.ugm.ac.id/buletinpsikologi/article/view/11484>
- Kasali, Rhenald, dkk. (2010). *Modul Kewirausahaan*. Bandung: Mizan Media Utama.
- Kasmir. (2006). *Kewirausahaan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Poespo, Goet. (2009). *A to Z Istilah Fashion*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Prawironegoro, Darsono. (2017). *Kewirausahaan Abad 21*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rakhmat, Jalaluddin. (2012). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Rangkuti, Freddy. (2017). *Customer Care Excellence*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riyanto, Astim dan Arifah. (2013). *Dasar Dasar Kewiraswastaan*. Bandung: Penerbit Yapemdo Bandung.
- Slameto. (2013). *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudijono, Anas. (2008). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sudjana, Nana. (2000). *Dasar-dasar Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Sudjana, Nana. (2009). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Suharyono. (2017). "Sikap dan Perilaku Wirausahawan". *Jurnal Ilmu dan Budaya*, 40, (56), 6551-6586. Diakses dari: <http://journal.unas.ac.id/ilmu-budaya/article/download/422/323>
- Sukmadinata, Nana Syaodih. (2005). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Suryana, Yuyus, dan Kartib Bayu. (2015). *Kewirausahaan Pendekatan Karakteristik Wirausahawan Sukses*. Jakarta: Prenadamedia Group.

2. Peraturan Perundangan:

Komisi Informasi. (Tanpa Tahun). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003. [Online]. Diakses dari: <https://www.komisiinformasi.go.id/regulasi/download/id/101>

3. Sumber Online dan Bentuk Lain:

Atmilah. (Tanpa Tahun). *Silabus Kewirausahaan*. Bandung: SMKN 2 Baleendah.

Dwijayanti, Nur. (2012). Kewirausahaan SMK. [Online]. Diakses dari: <http://dwijyantie81.blogspot.com/2012/12/mengidentifikasi-sikap-dan-perilaku.html>.

Komang Osi Laksmani. (2014). 01 Materi KD 1.1 Mengidentifikasi Sikap dan Perilaku Wirausaha. [Online]. Diakses dari: <https://www.scribd.com/doc/212189361/01Materi-KD-1-1-Mengidentifikasi-sikap-dan-perilaku-wirausaha-doc>

SMK Negeri 2 Baleendah. (2015). *Kurikulum SMK Negeri 2 Baleendah*. Bandung: SMK Negeri 2 Baleendah.

Setiawan, Yuli. (2013). Visi Misi dan Tujuan. [Online]. Diakses dari: <http://psmk.kemdikbud.go.id/konten/1/visi-misi-dan-tujuan>

Sukirman, Endang, dkk. (2013). Pembelajaran Kewirausahaan Kelas X Semester 1. [Online]. Diakses dari:

<http://yadikalinggau.files.wordpress.com/2013/01/kewrausahaan-cls-x.ppt>

Universitas Pendidikan Indonesia. (2017). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.