



KEMENTERIAN
PENDIDIKAN DASAR
DAN MENENGAH

Panduan Guru

MANAJEMEN LOGISTIK

Dela Dewi Ramdani
Deary Wahyu Nugroho

SMK/MAK KELAS XII

Hak Cipta pada Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah Republik Indonesia.
Dilindungi Undang-Undang.

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

Panduan Guru Manajemen Logistik untuk SMK/MAK Kelas XII

Penulis

Dela Dewi Ramdani
Deary Wahyu Nugroho

Penelaah

Yekti P. Suradji
Doni Wahartika

Penyelia/Penyelarass

Supriyatno
Futri F. Wijayanti
Sistya Devi Apriliana
Galih Sekarini

Kontributor

Santi Yuliana
Nurhadi Joko Prakoso
Juliana Sofhia Damu

Ilustrator

Kevin Richard Budiman

Editor

Nurhasanah Widianingsih
Wuri Prihantini

Editor Visual

Ilhamsyah

Desainer

Muhamad Isnaini

Penerbit

Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah
Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta Pusat 10270

Dikeluarkan oleh

Pusat Perbukuan
<https://buku.kemendikdasmen.go.id>

Cetakan Pertama, 2025

ISBN 978-634-00-0180-8 (no.jil.lengkap)
ISBN 978-634-00-3313-7 (jil.2 PDF)

Isi buku ini menggunakan huruf Noto Serif 10/16 pt., SIL Open Font License
xiv, 282 hlm.: 21 x 27 cm.

Kata Pengantar

Pusat Perbukuan; Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan; Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah memiliki tugas dan fungsi mengembangkan buku pendidikan pada satuan Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah, termasuk Pendidikan Khusus. Sebagai sumber belajar utama dalam pembelajaran, buku dirancang untuk mendukung proses pembelajaran yang terarah, sistematis, dan relevan dengan kebutuhan zaman. Dalam rangka mendukung terciptanya pembelajaran yang bermutu, pemerintah mengembangkan buku teks utama yang terdiri atas buku siswa dan panduan guru. Buku ini merupakan sumber belajar utama dalam pembelajaran bagi siswa dan menjadi salah satu referensi atau inspirasi bagi guru dalam merancang dan mengembangkan pembelajaran sesuai karakteristik, potensi, dan kebutuhan peserta didik. Keberadaan buku teks utama ini diharapkan dapat menumbuhkan generasi yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan yang Maha Esa, dan berakhlak mulia; berpengetahuan luas; mandiri; kritis; kreatif; mampu bekerja sama; serta berdaya saing di tingkat nasional maupun global.

Buku teks utama, sebagai salah satu sarana membangun dan meningkatkan budaya literasi masyarakat Indonesia, perlu mendapatkan perhatian khusus. Pemerintah perlu menyiapkan buku teks utama yang mengikuti kebutuhan zaman untuk semua mata pelajaran wajib maupun mata pelajaran peminatan, sehingga dapat dimanfaatkan oleh semua jenjang dan jenis pendidikan, termasuk Pendidikan Khusus.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkolaborasi dalam upaya menghadirkan buku teks utama ini. Semoga buku teks utama ini dapat menjadi tonggak perubahan yang menginspirasi, membimbing, dan mengangkat kualitas pendidikan kita ke puncak keunggulan.

Jakarta, November 2025

Kepala Pusat Perbukuan,

Supriyatno, S.Pd., M.A.



Prakata

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Buku Guru Manajemen Logistik ini dapat disusun dengan baik. Buku ini hadir sebagai pendamping Buku Siswa dalam mata pelajaran Manajemen Logistik untuk SMK Program Keahlian Teknik Logistik dengan tujuan memberikan panduan praktis dan komprehensif bagi guru dalam melaksanakan proses pembelajaran.

Sebagai bagian dari implementasi Kurikulum Merdeka, buku ini disusun berdasarkan pendekatan Pembelajaran Mendalam (*Deep Learning*) yang menekankan keterlibatan aktif murid dalam menemukan, mengolah, dan menerapkan pengetahuan melalui berbagai aktivitas kontekstual. Oleh karena itu, Buku Guru ini tidak hanya memuat uraian materi, tetapi juga dilengkapi dengan strategi pembelajaran, aktivitas berbasis proyek, asesmen formatif dan sumatif, rubrik penilaian, serta panduan refleksi.

Isi buku ini mencakup tiga bab utama, yaitu Pelayanan Pelanggan Logistik; Teknologi dan Sistem Informasi Logistik; dan Perdagangan Internasional. Ketiga bab tersebut dirancang agar saling terintegrasi dengan kompetensi yang dibutuhkan oleh murid sesuai Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) Level II bidang Teknik Logistik.

Kami menyadari bahwa setiap sekolah memiliki kondisi yang berbeda, terutama dalam ketersediaan sarana, seperti aplikasi logistik (WMS, DMS, dan SIL lainnya). Oleh karena itu, Buku Guru ini juga menyediakan alternatif pembelajaran berupa penggunaan formulir manual (borang) yang bisa disesuaikan dengan konteks sekolah masing-masing. Dengan demikian, kegiatan praktik tetap dapat berjalan tanpa mengurangi substansi pembelajaran.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan buku ini, baik melalui masukan akademis, pengalaman praktis, maupun penelaahan isi. Kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi penyempurnaan pada edisi berikutnya.

Akhir kata, semoga Buku Guru ini dapat menjadi panduan yang bermanfaat bagi guru dalam mengajar, memudahkan proses pembelajaran di kelas, serta membantu murid mengembangkan kompetensi, sikap profesional, dan kesiapan kerja di bidang logistik.

Garut, 04 Oktober 2025

Tim Penulis

Daftar Isi

Kata Pengantar	iii
Prakata	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	ix
Apa Saja Fitur Buku Ini?	xiii
PANDUAN UMUM	1
A. Pendahuluan	2
1. Latar Belakang dan Tujuan Panduan	2
2. Pengantar Pembelajaran Mendalam	3
3. Dimensi Profil Lulusan	5
B. Capaian Pembelajaran	9
1. Karakteristik Mata Pelajaran	9
2. Capaian Pembelajaran Per Fase	11
3. Tujuan Pembelajaran Per Fase	12
4. Alur Tujuan Pembelajaran (ATP)	14
C. Kerangka Pembelajaran	15
1. Praktik Pedagogis	15
2. Kemitraan Pembelajaran	17
3. Lingkungan Pembelajaran	18
4. Pemanfaatan Digital	19
D. Prinsip Pembelajaran	20
1. Berkesadaran (<i>Mindful</i>)	20
2. Bermakna (<i>Meaningful</i>)	20
3. Menyenangkan (<i>Joyful</i>)	21
E. Asesmen	21
1. Bentuk Asesmen	22
2. Teknik dan Instrumen Asesmen	22
3. Keselarasan Asesmen dengan Tujuan dan Aktivitas Pembelajaran	24

Panduan Khusus Bab I

Pelayanan Pelanggan Logistik 25

A. Pendahuluan	26
1. Tujuan Pembelajaran dan Indikator	26
2. Peta Materi	28
3. Saran Periode/Waktu Pembelajaran	30
B. Kerangka Pembelajaran	31
1. Praktik Pedagogis	31
2. Kemitraan Pembelajaran	33
3. Lingkungan Pembelajaran	35
4. Pemanfaatan Digital	37
C. Apersepsi	39
D. Formatif Awal	40
1. Formatif Kognitif	40
2. Formatif Nonkognitif	41
E. Panduan Pembelajaran	41
1. Panduan Pembelajaran Subbab Konsep Pelayanan Pelanggan	41
2. Panduan Pembelajaran Subbab Prinsip Dasar Pelayanan Pelanggan	76
F. Sumatif	102
1. Asesmen Pengetahuan (Tes Tertulis)	102
2. Asesmen Keterampilan (Proyek Mini Layanan)	103
3. Kriteria Ketercapaian Tujuan Pembelajaran (KKTP)	105
G. Kunci Jawaban	107
H. Tindak Lanjut	108
1. Murid yang Telah Mencapai Tujuan Pembelajaran	108
2. Murid yang Belum Mencapai Tujuan Pembelajaran	109
I. Refleksi	110
J. Sumber Belajar	112

Panduan Khusus Bab II

Teknologi dan Sistem Informasi Logistik 113

A. Pendahuluan	114
1. Tujuan Pembelajaran dan Indikator	114
2. Peta Materi	115

3. Saran Periode/Waktu Pembelajaran	119
B. Kerangka Pembelajaran	119
1. Praktik Pedagogis	119
2. Kemitraan Pembelajaran	121
3. Lingkungan Pembelajaran	123
4. Pemanfaatan Digital	125
C. Apersepsi	126
D. Formatif Awal	129
1. Asesmen Kognitif (Pengetahuan Awal)	129
2. Asesmen Nonkognitif (Minat dan Sikap Awal)	129
E. Panduan Pembelajaran Buku Siswa	130
1. Teknologi Logistik dan Transformasi Digital	131
2. Sistem Informasi Logistik	140
3. Implementasi Sistem Informasi Logistik	151
F. Sumatif	156
1. Asesmen Pengetahuan (Tes Tertulis)	157
2. Asesmen Keterampilan	157
3. Kriteria Ketercapaian Tujuan Pembelajaran (KKTP)	159
G. Kunci Jawaban	159
1. <i>Form Receiving</i> (WMS)	161
2. Dokumen <i>Connote</i> (Resi)	162
3. Dokumen <i>Manifest</i>	163
4. <i>Delivery Sheet</i>	163
H. Tindak Lanjut	163
1. Murid yang Telah Mencapai Tujuan Pembelajaran	164
2. Murid yang Belum Mencapai Tujuan Pembelajaran	164
I. Refleksi	165
J. Sumber Belajar	166

Panduan Khusus Bab III

Perdagangan Internasional 167

A. Pendahuluan	168
1. Tujuan Pembelajaran dan Indikator	169
2. Peta Materi	170
3. Saran Periode/Waktu Pembelajaran	173

B. Kerangka Pembelajaran	173
1. Praktik Pedagogis	173
2. Kemitraan Pembelajaran	175
3. Lingkungan Pembelajaran	177
4. Pemanfaatan Digital	178
C. Apersepsi	180
D. Formatif Awal	181
1. Asesmen Kognitif (Pengetahuan Awal)	182
2. Asesmen Nonkognitif (Minat dan Sikap Awal)	182
E. Panduan Pembelajaran Buku Siswa	183
1. Gambaran Umum Perdagangan Internasional	183
2. Pihak-Pihak yang Terlibat dalam Ekspor–Impor	200
3. Regulasi dan Dokumen pada Perdagangan Internasional	204
4. <i>Freight Forwarding</i>	229
5. Kargo Internasional	235
F. Sumatif	254
1. Asesmen Pengetahuan (Tes Tertulis)	254
2. Asesmen Keterampilan (Pembuatan <i>Packing List</i>)	255
3. Kriteria Ketercapaian Tujuan Pembelajaran (KKTP)	256
G. Kunci Jawaban	257
H. Tindak Lanjut	260
1. Murid yang Telah Mencapai Tujuan Pembelajaran	260
2. Murid yang Belum Mencapai Tujuan Pembelajaran	261
I. Refleksi	262
J. Sumber Belajar	263
Glosarium	265
Daftar Pustaka	268
Indeks	272
Profil Pelaku Perbukuan	274

Daftar Tabel

Tabel 1	Dimensi Profil Lulusan	5
Tabel 2	Elemen dan Deskripsi Elemen Manajemen Logistik	9
Tabel 3	Capaian Pembelajaran Mata Pelajaran Manajemen Logistik	11
Tabel 4	Tujuan Pembelajaran dan Lingkup Materi Kelas XI	12
Tabel 5	Tujuan Pembelajaran dan Lingkup Materi Kelas XII	13
Tabel 1.1	CP Elemen Manajemen Logistik dan Tujuan Pembelajaran Kelas XII	26
Tabel 1.2	Tujuan Pembelajaran dan Indikator Manajemen Logistik Kelas XII	27
Tabel 1.3	Kemitraan Pembelajaran pada Materi Bab Pelayanan Pelanggan Logistik	30
Tabel 1.4	Model Pembelajaran di Praktik Pedagogis pada Materi Bab Pelayanan Pelanggan Logistik	31
Tabel 1.5	Kemitraan Pembelajaran pada Materi Bab Pelayanan Pelanggan Logistik	33
Tabel 1.6	Lingkungan Pembelajaran dengan Aktivitas dan Materi dalam Bab 1	36
Tabel 1.7	Jenis Teknologi yang Digunakan dan Tujuannya	38
Tabel 1.8	Pengalaman Belajar Subbab Konsep Pelayanan Pelanggan	42
Tabel 1.9	Rubrik Penilaian Aktivitas 1.1	47
Tabel 1.10	Rubrik Penilaian Aktivitas 1.2	51
Tabel 1.11	Rubrik Penilaian Aktivitas 1.3	56
Tabel 1.12	Rubrik Penilaian Aktivitas 1.4	59
Tabel 1.13	Rubrik Penilaian Aktivitas 1.5	63
Tabel 1.14	Rubrik Penilaian Aktivitas 1.6	67
Tabel 1.15	Rubrik Penilaian Aktivitas 1.7	71
Tabel 1.16	Rubrik Penilaian Aktivitas 1.8	75
Tabel 1.17	Pengalaman Belajar Subbab Prosedur Pelayanan Pelanggan	76
Tabel 1.18	Rubrik Penilaian Aktivitas 1.9	80
Tabel 1.19	Rubrik Penilaian Aktivitas 1.10	84
Tabel 1.20	Rubrik Penilaian Aktivitas 1.11	88
Tabel 1.21	Rubrik Penilaian Aktivitas 1.12	91

Tabel 1.22	Rubrik Penilaian Aktivitas 1.13	94
Tabel 1.23	Rubrik Penilaian Aktivitas 1.14	98
Tabel 1.24	Rubrik Penilaian Aktivitas 1.15	101
Tabel 1.25	Kriteria Ketercapaian Asesmen Pengetahuan	103
Tabel 1.26	Rubrik Penilaian Keterampilan (Skala 1–4)	104
Tabel 1.27	Kriteria Ketercapaian Tujuan Pembelajaran (KKTP) Bab 1	105
Tabel 1.28	Instrumen Asesmen Bab 1	105
Tabel 2.1	CP Elemen Manajemen Logistik Kelas XII dan Tujuan Pembelajarannya	114
Tabel 2.2	Tujuan Pembelajaran dan Indikator Manajemen Logistik Kelas XII	115
Tabel 2.3	Kemitraan Pembelajaran pada Materi Bab Sistem Informasi Logistik	118
Tabel 2.4	Model Pembelajaran di Praktik Pedagogis pada Materi Bab Sistem Informasi Logistik	120
Tabel 2.5	Kemitraan Pembelajaran pada Materi Bab Sistem Informasi Logistik	121
Tabel 2.6	Lingkungan Pembelajaran dengan Aktivitas dan Materi dalam Bab 2	124
Tabel 2.7	Jenis Teknologi yang Digunakan dan Tujuannya dalam Bab Teknologi dan Sistem Informasi Logistik	125
Tabel 2.8	Contoh Asesmen Nonkognitif dengan Skala 1–4	129
Tabel 2.9	Pengalaman Belajar Subbab Teknologi Logistik dan Transformasi Digital	131
Tabel 2.10	Rubrik Penilaian Aktivitas 2.1	134
Tabel 2.11	Rubrik Penilaian Aktivitas 2.2	136
Tabel 2.12	Rubrik Penilaian Aktivitas 2.3	139
Tabel 2.13	Pengalaman Belajar Subbab Sistem Informasi Logistik	140
Tabel 2.14	Rubrik Penilaian Aktivitas 2.4	143
Tabel 2.15	Rubrik Penilaian Aktivitas 2.5	145
Tabel 2.16	Rubrik Penilaian Aktivitas 2.6	148
Tabel 2.17	Rubrik Penilaian Aktivitas 2.7	151
Tabel 2.18	Pengalaman Belajar Subbab Implementasi Sistem Informasi Logistik	151
Tabel 2.19	Rubrik Penilaian Aktivitas 2.8	155
Tabel 2.20	Rubrik Penilaian Keterampilan (Skala 1–4)	158
Tabel 2.21	KKTP Bab 2	159
Tabel 3.1	CP Elemen Manajemen Logistik dan Tujuan Pembelajaran Kelas XII	169

Tabel 3.2	Tujuan Pembelajaran dan Indikator Manajemen Logistik Kelas XII	169
Tabel 3.3	Keterkaitan Bab 3 dengan Mata Pelajaran Lain	173
Tabel 3.4	Model Pembelajaran di Praktik Pedagogis pada Materi Perdagangan Internasional	174
Tabel 3.5	Kemitraan Pembelajaran pada Materi Bab Perdagangan Internasional	175
Tabel 3.6	Lingkungan Pembelajaran dalam Bab Perdagangan Internasional	178
Tabel 3.7	Jenis Teknologi yang Digunakan dalam Bab Perdagangan Internasional dan Tujuannya	179
Tabel 3.8	Contoh Asesmen Nonkognitif dengan Skala 1–4	182
Tabel 3.9	Pengalaman Belajar Subbab Gambaran Umum Perdagangan Internasional	183
Tabel 3.10	Rubrik Penilaian Aktivitas 3.1	187
Tabel 3.11	Rubrik Penilaian Aktivitas 3.2	191
Tabel 3.12	Rubrik Penilaian Aktivitas 3.3	193
Tabel 3.13	Rubrik Penilaian Aktivitas 3.4	196
Tabel 3.14	Rubrik Penilaian Aktivitas 3.5	199
Tabel 3.15	Pengalaman Belajar Subbab Prinsip Dasar Perdagangan Internasional	200
Tabel 3.16	Rubrik Penilaian Aktivitas 3.6	203
Tabel 3.17	Pengalaman Belajar Subbab Prinsip Dasar Perdagangan Internasional	204
Tabel 3.18	Rubrik Penilaian Aktivitas 3.7	207
Tabel 3.19	Rubrik Penilaian Aktivitas 3.8	210
Tabel 3.20	Rubrik Penilaian Aktivitas 3.9	212
Tabel 3.21	Rubrik Penilaian Aktivitas 3.10	215
Tabel 3.22	Rubrik Penilaian Aktivitas 3.11	217
Tabel 3.23	Rubrik Penilaian Aktivitas 3.12	220
Tabel 3.24	Rubrik Penilaian Aktivitas 3.13	223
Tabel 3.25	Rubrik Penilaian Aktivitas 3.14	225
Tabel 3.26	Rubrik Penilaian Aktivitas 3.15	228
Tabel 3.27	Pengalaman Belajar Subbab <i>Freight Forwarding</i>	229
Tabel 3.28	Rubrik Penilaian Aktivitas 3.16	231
Tabel 3.29	Rubrik Penilaian Aktivitas 3.17	234
Tabel 3.30	Pengalaman Belajar Subbab Prinsip Dasar Perdagangan Internasional	235
Tabel 3.31	Rubrik Penilaian Aktivitas 3.18	238
Tabel 3.32	Rubrik Penilaian Aktivitas 3.19	240

Tabel 3.33	Rubrik Penilaian Aktivitas 3.20	243
Tabel 3.34	Rubrik Penilaian Aktivitas 3.21	245
Tabel 3.35	Rubrik Penilaian Aktivitas 3.22	248
Tabel 3.36	Rubrik Penilaian Aktivitas 3.23	251
Tabel 3.37	Rubrik Penilaian Aktivitas 3.24	253
Tabel 3.38	Kriteria Ketercapaian Penilaian Sumatif Bab 3	255
Tabel 3.39	Rubrik Penilaian Keterampilan (Skala 1–4)	255
Tabel 3.40	KKTP Bab 3	256

Apa Saja Fitur Buku Ini?

Buku Guru disusun untuk menjadi panduan komprehensif yang membantu Bapak/Ibu Guru dalam menyelenggarakan pembelajaran secara efektif, terarah, dan bermakna. Setiap fitur di dalam buku ini dirancang agar Bapak/Ibu lebih mudah merencanakan, melaksanakan, sekaligus mengevaluasi pembelajaran. Berikut uraian fitur utama yang tersedia dalam Buku Guru.

Panduan Umum

Pendahuluan



Menyajikan gambaran awal mengenai pentingnya materi yang dipelajari serta kaitannya dengan dunia nyata. Bagian ini memberi wawasan awal bagi Bapak/Ibu Guru dalam membangun suasana belajar yang relevan dan kontekstual.

Capaian Pembelajaran



Menguraikan kompetensi yang harus dicapai murid setelah menyelesaikan pembelajaran. Penjabaran capaian ini selaras dengan kurikulum dan menjadi arahan bagi Bapak/Ibu Guru dalam melaksanakan proses mengajar.

Kerangka Pembelajaran



Menyajikan panduan untuk merancang pembelajaran yang bermakna melalui keterpaduan praktik pedagogis, kemitraan pembelajaran, dan lingkungan pembelajaran.

Prinsip Pembelajaran



Memberikan panduan mengenai pendekatan, metode, serta aktivitas yang mendorong partisipasi aktif murid agar tujuan pembelajaran tercapai secara optimal.

Asesmen



Menjelaskan cara mengukur ketercapaian tujuan belajar murid melalui berbagai bentuk penilaian formatif maupun sumatif. Bagian ini dilengkapi dengan petunjuk penggunaan rubrik dan instrumen penilaian lainnya.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
REPUBLIK INDONESIA, 2025
Panduan Guru Manajemen Logistik untuk SMK/MAK Kelas XII
Penulis: Dilla Dewi Haridani, Desy Wahyu Nugroho
ISBN: 978-624-00-xxxx-x

PANDUAN UMUM

Pengayaan

Buku ini juga menyediakan materi tambahan atau tugas khusus untuk mendorong lebih dalam meng gali lebih dalam Dengan pengayaan, kalian akan semakin termotivasi untuk belajar mandiri dan memperluas wawasan.

Panduan Khusus

Pendahuluan

1. Tujuan Pembelajaran:

Rincian hasil belajar yang ingin dicapai di setiap bab atau subbab.

2. Peta Materi:

Visualisasi hubungan antartopik yang memudahkan pemahaman keterkaitan antarkonsep.

3. Saran Periode Waktu:

Rekomendasi alokasi waktu yang proporsional agar pembelajaran lebih efektif.

Kerangka Pembelajaran

Menyajikan panduan untuk merancang pembelajaran yang bermakna melalui keterpaduan praktik pedagogis, kemitraan pembelajaran, dan lingkungan pembelajaran.

Apersepsi



Aktivitas awal atau pertanyaan pemantik yang menghubungkan materi baru dengan pengetahuan yang sudah dimiliki murid, sehingga mereka lebih siap mengikuti pembelajaran.

Kunci Jawaban



Disediakan sebagai acuan bagi Bapak/Ibu Guru untuk menilai hasil kerja murid dengan cepat dan tepat, sekaligus mendukung pemberian umpan balik yang konstruktif.

Formatif Awal



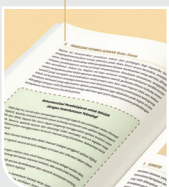
Alat untuk mengetahui pemahaman awal murid yang dapat dijadikan dasar bagi Bapak/Ibu Guru dalam menyesuaikan strategi pembelajaran.

Tindak Lanjut



Saran aktivitas tambahan atau penugasan setelah pembelajaran untuk memperkuat pemahaman dan penerapan konsep dalam kehidupan nyata.

Panduan Pembelajaran



Uraian langkah-langkah pembelajaran yang dapat diikuti oleh Bapak/Ibu Guru, mencakup metode pengajaran, aktivitas kelas, dan pengelolaan interaksi murid agar tujuan pembelajaran tercapai.

Refleksi



Ruang bagi Bapak/Ibu Guru untuk mengevaluasi proses pembelajaran, baik terkait ketercapaian tujuan maupun efektivitas metode yang digunakan.

Sumatif



Petunjuk pelaksanaan penilaian akhir di setiap bab, baik berupa tes, proyek, maupun bentuk evaluasi lain yang sesuai dengan kompetensi.

Sumber Belajar



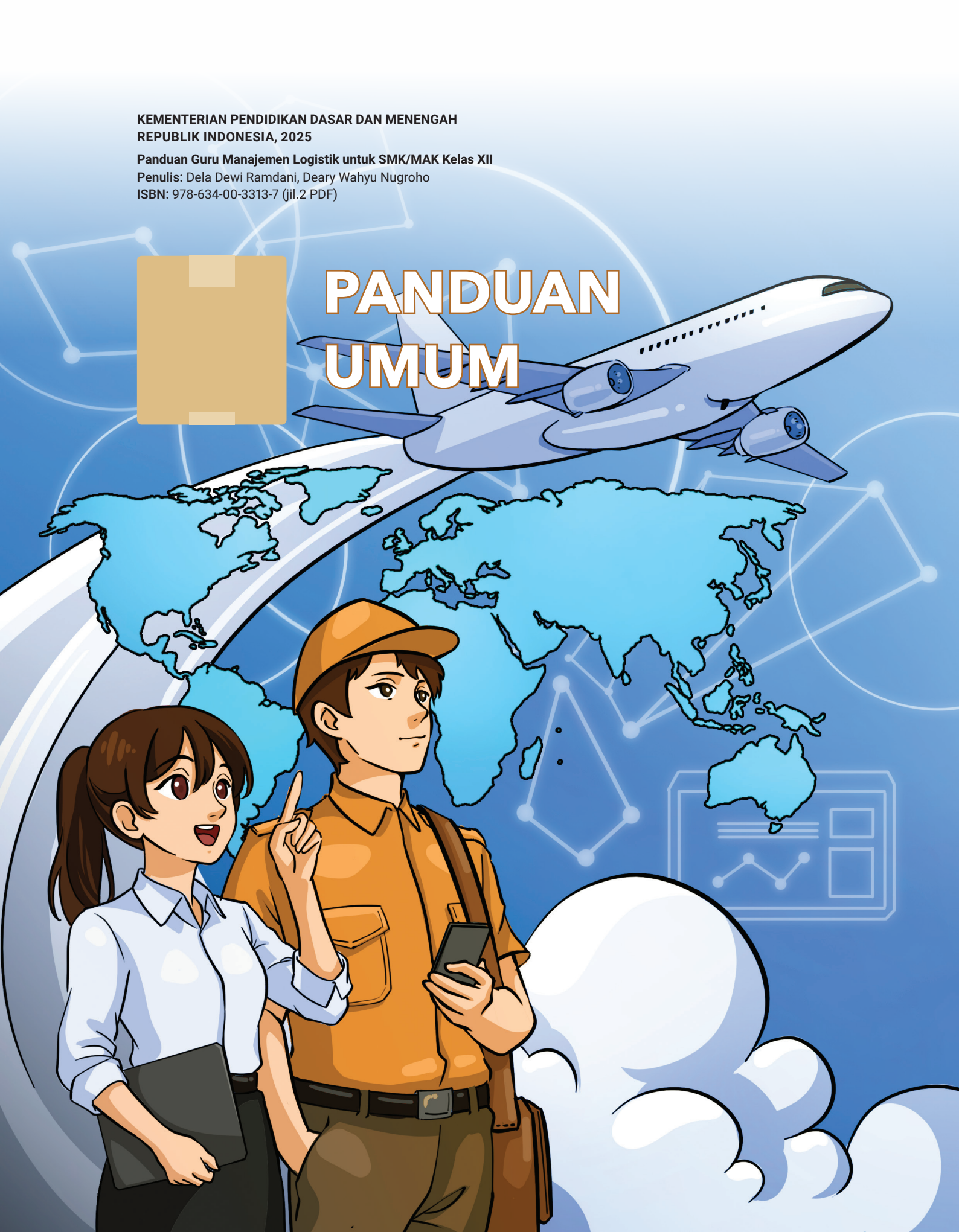
Rekomendasi bacaan dan media pendukung, mulai dari buku, artikel, hingga sumber digital yang dapat memperkaya pembelajaran.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
REPUBLIK INDONESIA, 2025

Panduan Guru Manajemen Logistik untuk SMK/MAK Kelas XII

Penulis: Dela Dewi Ramdani, Deary Wahyu Nugroho

ISBN: 978-634-00-3313-7 (jil.2 PDF)



PANDUAN UMUM

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang dan Tujuan Panduan

Pembelajaran Manajemen Logistik di Sekolah Menengah Kejuruan memiliki peran strategis dalam menyiapkan murid menjadi tenaga terampil yang tidak hanya menguasai kompetensi teknis, tetapi juga mampu beradaptasi secara kritis, kreatif, dan kolaboratif dalam dunia kerja yang dinamis. Di tengah perkembangan teknologi dan tantangan global, pembelajaran tidak lagi cukup hanya berfokus pada transfer pengetahuan, tetapi harus dirancang untuk menggugah kesadaran belajar yang mendalam, bermakna, dan menggembirakan.

Buku Panduan Guru ini disusun sebagai pendamping Buku Siswa Manajemen Logistik yang terdiri atas tiga bab utama, yaitu Bab 1 Pelayanan Pelanggan Logistik, Bab 2 Teknologi dan Sistem Informasi Logistik, serta Bab 3 Perdagangan Internasional. Ketiga bab tersebut dirancang berdasarkan pendekatan Pembelajaran Mendalam (PM). Pendekatan ini menekankan pentingnya proses pembelajaran yang melibatkan olah pikir, olah hati, olah rasa, dan olahraga secara holistik dan terpadu. PM bertujuan menciptakan pengalaman belajar yang menumbuhkan kesadaran murid terhadap apa yang mereka pelajari, mengapa itu penting, dan bagaimana menghubungkannya dengan kehidupan nyata. Melalui pendekatan ini, murid diajak untuk:

- memahami konsep dengan membangun kesadaran awal terhadap materi dan mengaitkannya dengan pengalaman atau konteks lokal yang relevan;
- mengaplikasikan pemahaman dalam situasi nyata melalui studi kasus, proyek, simulasi, atau praktik langsung; serta
- merefleksi proses dan hasil belajar untuk menyadari kekuatan dan tantangan serta merencanakan perbaikan diri secara mandiri.

Seluruh proses pembelajaran diarahkan untuk membangun Dimensi Profil Lulusan (DPL) sebagai bagian dari tujuan pendidikan yang holistik. Adapun dimensi tersebut meliputi:

- Keimanan dan Ketakwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa (DPL 1)
- Kewargaan (DPL 2)
- Penalaran Kritis (DPL 3)
- Kreativitas (DPL 4)
- Kolaborasi (DPL 5)
- Kemandirian (DPL 6)
- Kesehatan (DPL 7)
- Komunikasi (DPL 8)



Buku Panduan Guru ini dirancang untuk membantu Bapak/Ibu Guru menerjemahkan pendekatan PM ke dalam praktik pembelajaran yang kontekstual dan fleksibel. Panduan ini memberikan arahan menyeluruh mulai dari penyusunan tujuan pembelajaran, rancangan aktivitas pembelajaran yang bersifat eksploratif dan kontekstual, hingga asesmen yang selaras dengan pengalaman belajar murid.

Dengan adanya buku ini, diharapkan Bapak/Ibu Guru dapat menjalankan perannya sebagai fasilitator yang mampu menciptakan ruang belajar yang memberdayakan, menggugah rasa ingin tahu, dan memampukan murid untuk tumbuh sebagai pembelajar mandiri, reflektif, dan kompeten dalam bidang logistik.

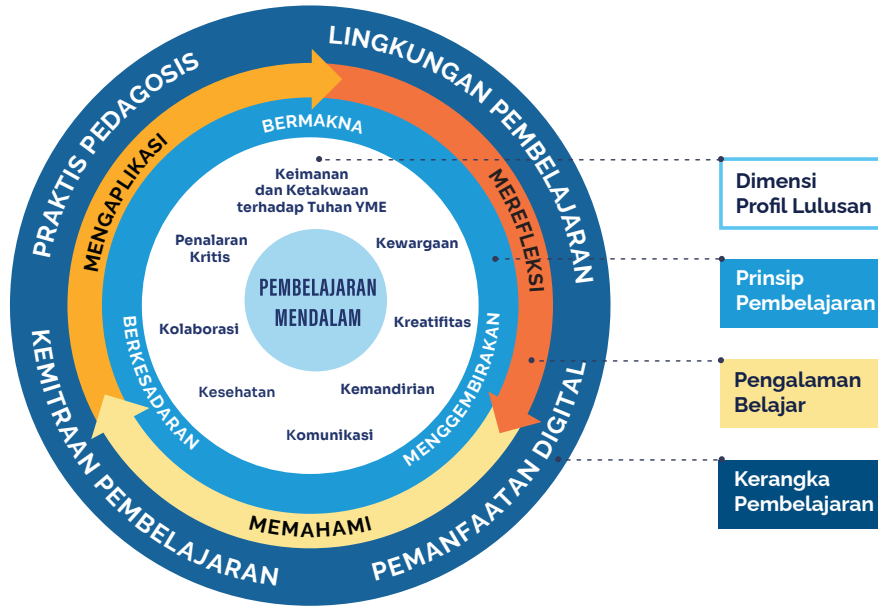
2. Pengantar Pembelajaran Mendalam

Pembelajaran Mendalam (PM) merupakan pendekatan pembelajaran yang memuliakan dengan menekankan pada penciptaan suasana belajar dan proses pembelajaran berkesadaran, bermakna, dan menggembirakan melalui olah pikir, olah hati, olah rasa, dan olahraga secara holistik dan terpadu. Pembelajaran mendalam telah diterapkan di beberapa negara, baik secara eksplisit dan implisit sebagai prinsip kurikulum dan pendekatan pembelajaran.

Pembelajaran Mendalam dalam konteks penerapannya di Indonesia, bukan merupakan kurikulum melainkan suatu pendekatan pembelajaran. Pembelajaran Mendalam diharapkan dapat menjadi salah satu pendekatan pembelajaran yang mampu meningkatkan proses dan mutu pembelajaran.

Kerangka kerja Pembelajaran Mendalam terdiri atas empat komponen, yaitu (1) dimensi profil lulusan, (2) prinsip pembelajaran, (3) pengalaman belajar, dan (4) kerangka pembelajaran. Pembelajaran Mendalam difokuskan pada pencapaian delapan dimensi Profil Lulusan yang merupakan kompetensi utuh yang harus dimiliki oleh setiap murid setelah menyelesaikan proses pembelajaran dan pendidikan. Profil Lulusan tersebut, yaitu: (1) keimanan dan ketakwaan kepada Tuhan YME, (2) kewargaan, (3) penalaran kritis, (4) kreativitas, (5) kolaborasi, (6) kemandirian, (7) kesehatan, dan (8) komunikasi. Delapan Profil Lulusan ini tidak hanya menekankan aspek kognitif, tetapi juga pengembangan karakter dan keterampilan yang dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari.

Profil lulusan tersebut dapat diwujudkan melalui prinsip pembelajaran berkesadaran, bermakna, dan menggembirakan. Prinsip tersebut direalisasikan melalui pengalaman belajar murid, yaitu memahami, mengaplikasi, dan merefleksi. Penerapan pendekatan PM didukung dengan praktik pedagogis progresif oleh guru, lingkungan belajar yang memberikan keamanan dan kenyamanan kepada murid, pemanfaatan digitalisasi, serta adanya kemitraan pembelajaran yang optimal.



Empat Kerangka Pembelajaran Diadaptasi dari *Four Elements of Learning Design*
 Sumber: *Education in Motion (New Pedagogies for Deep Learning)/Deep-Learning.Global* (2018)

Implementasi PM pada jenjang pendidikan SMK/MAK atau yang sederajat diterapkan pada pengembangan kompetensi adaptif dan keterampilan vokasional yang berhubungan langsung dengan dunia usaha serta dunia industri dan dunia kerja (DUDIKA). Pembelajaran berbasis proyek yang aktual dan kontekstual atau penugasan lapangan yang mencerminkan tantangan dunia kerja digunakan untuk memberikan pengalaman belajar yang nyata kepada murid. Pengalaman ini dirancang untuk menyiapkan murid memasuki dunia industri.

Di samping itu, TEFA (*teaching factory*) merupakan salah satu program pembelajaran penting yang harus terjadi di setiap SMK/MAK atau yang sederajat. TEFA mendekatkan proses pembelajaran dengan kebutuhan industri. Konsep TEFA mengintegrasikan pembelajaran berbasis teori di kelas dengan praktik langsung dalam lingkungan kerja yang menyerupai industri sesungguhnya. Tujuan TEFA untuk menyiapkan lulusan SMK yang kompeten, siap kerja, dan memiliki keterampilan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

Di samping itu, implementasi PM SMK/MAK atau yang sederajat difokuskan pada penguatan kompetensi keahlian dengan empat strategi berikut.

- Pemetaan Kompetensi: Analisis kemampuan murid berdasarkan aspek kompetensi vokasi dan hasil kerja proyek.
- Rekomendasi Pengembangan Diri: Pemberian saran pembelajaran sesuai dengan minat industri.
- Kemitraan dengan DUDIKA: Kerja sama dengan DUDIKA untuk melaksanakan program TEFA untuk mempersiapkan murid memasuki dunia kerja.



- d. Evaluasi Produktivitas: Analisis kinerja murid dalam menghasilkan produk barang dan jasa.

Dalam rangka penerapan Pembelajaran Mendalam, buku ini diharapkan dapat menginspirasi para guru untuk menyusun perencanaan pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan murid dan karakteristik satuan pendidikan.

3. Dimensi Profil Lulusan

Pembelajaran Manajemen Logistik dalam buku ini dirancang untuk membentuk murid sebagai lulusan yang tidak hanya kompeten dalam keterampilan teknis logistik, tetapi juga utuh secara karakter dan nilai. Hal ini diwujudkan melalui pengembangan Delapan Dimensi Profil Lulusan (DPL) sebagaimana ditetapkan dalam pendekatan Pembelajaran Mendalam (PM).

PM menekankan proses belajar yang berkesadaran, bermakna, dan menggembirakan, dengan menumbuhkan keterlibatan utuh murid secara olah pikir, olah hati, olah rasa, dan olahraga. Seluruh aktivitas pembelajaran dalam buku ini disusun secara kontekstual, eksploratif, dan berorientasi pada pemecahan masalah nyata sehingga pengembangan dimensi profil lulusan bukan sekadar konsep, tetapi menjadi bagian tak terpisahkan dari pengalaman belajar murid.

Tabel 1 Dimensi Profil Lulusan

Dimensi Profil Lulusan (DPL)	Bab
DPL 1 Keimanan dan Ketakwaan terhadap Tuhan YME	1, 2, 3
DPL 2 Kewargaan	1, 2, 3
DPL 3 Penalaran Kritis	1, 2, 3
DPL 4 Kreativitas	1, 2, 3
DPL 5 Kolaborasi	1, 2, 3
DPL 6 Kemandirian	1, 2, 3
DPL 7 Kesehatan	1, 2, 3
DPL 8 Komunikasi	1, 2, 3

Seluruh DPL hadir secara merata di setiap bab dan diintegrasikan secara alami ke dalam aktivitas pembelajaran dalam Buku Siswa. Integrasi ini tidak dinilai secara khusus, tetapi dirancang agar berkembang secara holistik melalui refleksi, kolaborasi, pemecahan masalah, dan pengambilan keputusan dalam situasi logistik nyata.

Bab 1 secara eksplisit menunjukkan bagaimana delapan dimensi ini ditanamkan secara menyatu dan fungsional dalam setiap aktivitas pembelajaran. Berikut implementasi DPL pada Bab 1 Pelayanan Pelanggan Logistik.

- a. DPL 1–Keimanan dan Ketakwaan terhadap Tuhan YME
Tergambar dalam prinsip-prinsip pelayanan, seperti kejujuran, tanggung jawab, dan nilai spiritual dalam bagian “Prinsip Dasar Pelayanan” dan “Bertakwa kepada Tuhan YME”.
- b. DPL 2–Kewargaan
Terintegrasi melalui kasus layanan masyarakat, layanan publik, dan simulasi program distribusi bantuan pemerintah yang menumbuhkan rasa tanggung jawab sosial.
- c. DPL 3–Penalaran Kritis
Dikembangkan melalui analisis kasus keluhan pelanggan (*email*), studi viral di media sosial, permainan logistik (Wordwall), dan investigasi pelayanan bermasalah oleh “detektif layanan”.
- d. DPL 4–Kreativitas
Tergambar dalam tugas mendesain konter layanan impian, peran bermain (*role play*) pelanggan asing, dan pembuatan naskah percakapan layanan dalam berbagai skenario.
- e. DPL 5–Kolaborasi
Terbangun lewat aktivitas kelompok, seperti menyusun tanggapan keluhan pelanggan, menyimulasikan layanan, menyusun laporan evaluasi, dan diskusi studi kasus layanan rusak.
- f. DPL 6–Kemandirian
Muncul melalui pengambilan keputusan prioritas layanan, penulisan surel tanggapan mandiri, serta latihan membuat rencana pengiriman dan solusi atas masalah logistik.
- g. DPL 7–Kesehatan
Dibahas dalam konteks keselamatan kerja kurir, distribusi logistik ke wilayah rawan bencana, hingga penyediaan alat pelindung diri dalam program logistik darurat.
- h. DPL 8–Komunikasi
Menjadi pilar utama bab ini, dengan berbagai bentuk komunikasi: lisan, tulisan, digital, layanan pelanggan asing, hingga komunikasi profesional via surel dan simulasi CS.



Guru memiliki peran penting dalam memperkuat dimensi-dimensi tersebut dengan cara memandu diskusi yang reflektif, memberikan umpan balik bermakna, menciptakan suasana kelas yang inklusif, dan mendorong keterlibatan aktif murid secara emosional dan intelektual. Dengan demikian, Bapak/Ibu Guru tidak hanya membantu murid memahami layanan logistik secara teknis, tetapi juga membentuk mereka menjadi lulusan yang sadar nilai, tangguh, cerdas, dan siap berkarya secara etis di dunia kerja maupun kehidupan bermasyarakat.

Seluruh dimensi Profil Pelajar Pancasila (DPL) juga hadir di Bab 2, terintegrasi dalam aktivitas pembelajaran tentang teknologi logistik, WMS, dan DMS. Pengintegrasian ini tidak muncul sebagai penilaian khusus, melainkan berkembang secara alami melalui analisis kasus, eksplorasi teknologi, praktik simulasi, dan refleksi kritis.

a. DPL 1–Keimanan dan Ketakwaan terhadap Tuhan YME

Terlihat dalam sikap menghargai kejujuran dan tanggung jawab ketika menginput data pada WMS/DMS, serta kesadaran untuk menjaga amanah dalam mengelola barang dan informasi logistik.

b. DPL 2–Kewargaan

Dikembangkan lewat pemahaman peran teknologi logistik dalam mendukung kelancaran distribusi barang, termasuk untuk kepentingan publik, seperti pengiriman bantuan sosial atau logistik bencana.

c. DPL 3–Penalaran Kritis

Diperkuat melalui analisis kasus data logistik, studi kesalahan input dalam WMS, dan diskusi tentang dampak *Big Data*, IoT, dan AI terhadap efisiensi rantai pasok.

d. DPL 4–Kreativitas

Terwujud dalam tugas mendesain skenario pemanfaatan teknologi baru (misalnya penggunaan *drone* atau *robot picking*) serta penyusunan ide inovatif penerapan IoT di gudang atau armada transportasi.

e. DPL 5–Kolaborasi

Muncul dalam aktivitas kelompok, seperti *Tech Hunter Challenge*, eksplorasi menu WMS/DMS, hingga pembuatan simulasi dokumen logistik (*connote*, *manifest*, dan *delivery sheet*) secara bersama-sama.

f. DPL 6–Kemandirian

Dilatih melalui tugas individu, seperti membuat analisis ringkas tentang ERP/TMS/CRM atau menyusun laporan hasil pengayaan teknologi logistik secara mandiri.

g. DPL 7–Kesehatan

Dihubungkan dengan pembahasan IoT, sensor, dan teknologi keamanan dalam logistik, misalnya sensor suhu pada truk pendingin, sistem pelacakan kendaraan, serta otomatisasi yang mengurangi risiko kerja manual.

h. DPL 8–Komunikasi

Diperkuat melalui presentasi hasil pencarian teknologi logistik, pembuatan poster atau laporan, hingga simulasi interaksi staf agen logistik dengan pelanggan saat menggunakan aplikasi DMS.

Peran Bapak/Ibu Guru adalah memfasilitasi agar dimensi-dimensi tersebut muncul secara nyata, baik melalui pemantik diskusi, pembimbingan proyek, maupun pemberian refleksi bermakna. Dengan demikian, pembelajaran Bab 2 tidak hanya berfokus pada penguasaan aplikasi logistik, tetapi juga menumbuhkan murid yang kritis, kreatif, kolaboratif, dan siap menghadapi transformasi digital di dunia logistik.

Seluruh dimensi Profil Pelajar Pancasila (DPL) hadir secara alami dalam Bab 3 yang berfokus pada perdagangan internasional, dokumen ekspor–impor, *freight forwarding*, pengiriman internasional dan *incoterms*, serta tata laksana ekspor–impor. Integrasi DPL tidak muncul sebagai penilaian khusus, melainkan berkembang melalui studi kasus, simulasi dokumen, diskusi kelompok, presentasi, dan refleksi kritis.

a. DPL 1–Keimanan dan Ketakwaan terhadap Tuhan YME

Terlihat dalam sikap jujur dan amanah ketika mengerjakan simulasi dokumen ekspor–impor (*invoice*, *packing list*, dan *bill of lading*) serta kesadaran bahwa perdagangan internasional harus dilakukan secara adil, transparan, dan tidak merugikan pihak lain.

b. DPL 2–Kewargaan

Dikembangkan melalui pemahaman bahwa kegiatan ekspor–impor bukan hanya soal bisnis, tetapi juga kontribusi bagi bangsa, di antaranya meningkatkan devisa negara, membuka lapangan kerja, dan menjaga citra Indonesia di mata dunia.

c. DPL 3–Penalaran Kritis

Diperkuat melalui analisis kasus ekspor–impor, seperti hambatan perdagangan, fluktuasi kurs, dan peran regulasi internasional. Murid dilatih membandingkan manfaat dan risiko perdagangan internasional bagi pelaku usaha maupun negara.

d. DPL 4–Kreativitas

Terwujud dalam tugas membuat ide inovatif strategi ekspor produk lokal (kopi, batik, atau kerajinan) agar lebih menarik bagi pasar global, atau menyusun kampanye pemasaran sederhana berbasis digital untuk produk ekspor.

e. DPL 5–Kolaborasi

Muncul dalam aktivitas kelompok, seperti simulasi negosiasi eksportir–importir, penyusunan dokumen perdagangan, hingga *role play* peran *freight forwarder*. Murid belajar berbagi peran, menghargai pendapat, dan menyelesaikan tugas bersama.



- f. DPL 6–Kemandirian
Dilatih melalui tugas individu, seperti membuat ringkasan tentang prosedur ekspor satu produk tertentu atau menyusun laporan hasil eksplorasi dokumen ekspor–impor secara mandiri.
- g. DPL 7–Kesehatan
Dihubungkan dengan praktik pengemasan dan pengiriman barang ekspor yang sesuai standar keamanan dan kesehatan (misalnya produk makanan, obat, atau bahan kimia) serta kesadaran menjaga etika bisnis internasional yang sehat.
- h. DPL 8–Komunikasi
Diperkuat melalui presentasi hasil studi kasus ekspor–impor, penulisan laporan dokumen perdagangan, hingga simulasi komunikasi bisnis internasional (seperti *email ke buyer* atau *negotiation roleplay*).

Guru memfasilitasi agar dimensi-dimensi DPL ini muncul nyata, baik melalui pemantik diskusi, pembimbingan simulasi dokumen, proyek mini ekspor–impor, maupun pemberian refleksi bermakna. Dengan demikian, pembelajaran Bab 3 tidak hanya menekankan aspek teknis perdagangan internasional, tetapi juga membentuk murid yang kritis, jujur, kolaboratif, kreatif, dan siap bersaing di pasar global.

B. CAPAIAN PEMBELAJARAN

1. Karakteristik Mata Pelajaran

Mata pelajaran Manajemen Logistik berfokus pada penguasaan kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga logistik atau jabatan lain sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan dunia kerja. Berikut elemen dan deskripsi elemen mata pelajaran Manajemen Logistik.

Tabel 2 Elemen dan Deskripsi Elemen Manajemen Logistik

Elemen	Deskripsi
Dasar-Dasar Manajemen Rantai Pasok (<i>Supply Chain Management</i>)	Meliputi konsep dasar manajemen rantai pasok, alur rantai pasok, pihak yang terlibat dalam rantai pasok, indikator kinerja rantai pasok, serta dokumen dan administrasi rantai pasok.
Pengelolaan Pengadaan (<i>Procurement</i>)	Meliputi konsep dasar pengadaan, proses dan alur pengadaan, etika dan prinsip pengadaan, serta dokumen administrasi dan pelaporan pengadaan.

Elemen	Deskripsi
Manajemen Pergudangan	Meliputi alur pergerakan barang di gudang, struktur dan tugas personel gudang, peralatan dan keselamatan kerja di gudang, <i>layout</i> gudang, sistem penataan atau penyimpanan barang, pengendalian persediaan gudang, serta pencatatan administrasi dan pelaporan pergudangan.
Pelayanan Pelanggan	Meliputi prosedur penerimaan dan penanganan permintaan pelanggan, serta penanganan keluhan dan komplain pelanggan pada bidang logistik.
Sistem Informasi Logistik	Meliputi pemanfaatan teknologi terkini dalam logistik (gudang, transportasi, distribusi, dan sebagainya), prosedur penggunaan aplikasi logistik (ERP, WMS, TMS, CRM), peran <i>big data</i> , IoT, dan AI dalam aktivitas logistik, serta penyusunan laporan sistem informasi logistik.
Manajemen Distribusi dan Transportasi	Meliputi konsep kerja <i>courier service</i> (<i>collecting–processing–transporting–delivery–reporting</i>), analisis variabel pengiriman, etika dan keselamatan kerja, pemilihan moda dan jenis transportasi, penentuan dan penjadwalan rute, penanganan muatan, pelacakan pengiriman, serta pencatatan administrasi dan pelaporan dokumen distribusi/pengiriman.
Perdagangan Internasional	Meliputi konsep dasar perdagangan internasional, pihak dan lembaga dalam perdagangan internasional, produk ekspor–impor Indonesia, <i>incoterms</i> , moda transportasi perdagangan internasional, dokumen ekspor–impor, prosedur ekspor–impor, sistem pembayaran internasional, jasa pengurusan pengiriman barang (<i>freight forwarding</i>) dan peran <i>freight forwarder</i> dalam perdagangan internasional, serta kode etik dan hukum perdagangan internasional.



2. Capaian Pembelajaran Per Fase

Pada akhir Fase F, murid diharapkan dapat memiliki kemampuan berikut.

Tabel 3 Capaian Pembelajaran Mata Pelajaran Manajemen Logistik

Elemen	Capaian Pembelajaran
Dasar-Dasar Manajemen Rantai Pasok (<i>Supply Chain Management</i>)	Menganalisis konsep dasar manajemen rantai pasok; mengurutkan alur rantai pasok, pihak yang terlibat dalam rantai pasok, dan indikator kinerja rantai pasok; serta membuat dokumen dan administrasi rantai pasok.
Pengelolaan Pengadaan (<i>Procurement</i>)	Menganalisis konsep dasar pengadaan; menerapkan proses dan alur pengadaan, etika dan prinsip pengadaan; serta menyusun dokumen administrasi dan pelaporan pengadaan.
Manajemen Pergudangan	Menganalisis alur pergerakan barang di gudang, struktur dan tugas personel gudang, peralatan dan keselamatan kerja di gudang, <i>layout</i> gudang, dan sistem penataan atau penyimpanan barang; serta menyusun pengendalian persediaan gudang, pencatatan administrasi, dan pelaporan pergudangan.
Pelayanan Pelanggan	Menerapkan prosedur penerimaan dan penanganan permintaan pelanggan serta penanganan keluhan dan komplain pelanggan pada bidang logistik.
Sistem Informasi Logistik	Menerapkan pemanfaatan teknologi terkini dalam logistik (gudang, transportasi, distribusi, dan sebagainya), prosedur penggunaan aplikasi logistik (ERP, WMS, TMS, CRM); menganalisis peran <i>big data</i> , IoT, dan AI dalam logistik; serta menyusun laporan sistem informasi logistik.
Manajemen Distribusi dan Transportasi	Menganalisis konsep kerja <i>courier service</i> (<i>collecting–processing–transporting –delivery–reporting</i>) dan variabel pengiriman, serta menerapkan etika dan keselamatan kerja, pemilihan moda dan jenis transportasi, penentuan dan penjadwalan rute, penanganan muatan, pelacakan pengiriman, serta pencatatan administrasi dan pelaporan dokumen distribusi/pengiriman.

Elemen	Capaian Pembelajaran
Perdagangan Internasional	Menganalisis konsep dasar perdagangan internasional, pihak dan lembaga dalam perdagangan internasional, produk ekspor-impor Indonesia, <i>incoterms</i> , dan moda transportasi perdagangan internasional; membuat dokumen ekspor-impor; menerapkan prosedur ekspor-impor dan sistem pembayaran internasional; serta menganalisis jasa pengurusan pengiriman barang (<i>freight forwarding</i>) dan peran <i>freight forwarder</i> dalam perdagangan internasional serta kode etik dan hukum perdagangan internasional.

3. Tujuan Pembelajaran Per Fase

Tujuan pembelajaran pada mata pelajaran Manajemen Logistik dibagi ke dalam dua jenjang kelas, yaitu kelas XI dan kelas XII. Tujuan tersebut dikembangkan dari Capaian Pembelajaran (CP) Fase F dan disusun dengan memperhatikan dua komponen utama.

Tabel 4 Tujuan Pembelajaran dan Lingkup Materi Kelas XI

Elemen	Tujuan Pembelajaran (TP)	Lingkup Materi
Dasar-Dasar Manajemen Rantai Pasok	1.1 Memahami dasar-dasar manajemen rantai pasok; 1.2 Memahami manajemen logistik.	• Sistem Rantai Pasok • Konsep Dasar Manajemen Logistik
Pengelolaan Pengadaan	2.1 Memahami konsep pengadaan; 2.2 Menerapkan proses pengadaan barang atau jasa.	Perencanaan, Negosiasi, Kontrak, dan Pemilihan Penyedia
Manajemen Pergudangan	3.1 Memahami konsep pergudangan; 3.2 Menerapkan aktivitas pergudangan.	Alur Barang, Sistem Penyimpanan, dan Peralatan Gudang
Manajemen Distribusi dan Transportasi	6.1 Memahami konsep manajemen distribusi dan transportasi; 6.2 Memahami manajemen transportasi; 6.3 Menerapkan konsep CPTD dan R.	Distribusi Barang, Moda Transportasi, dan Penentuan Route



Tabel 5 Tujuan Pembelajaran dan Lingkup Materi Kelas XII

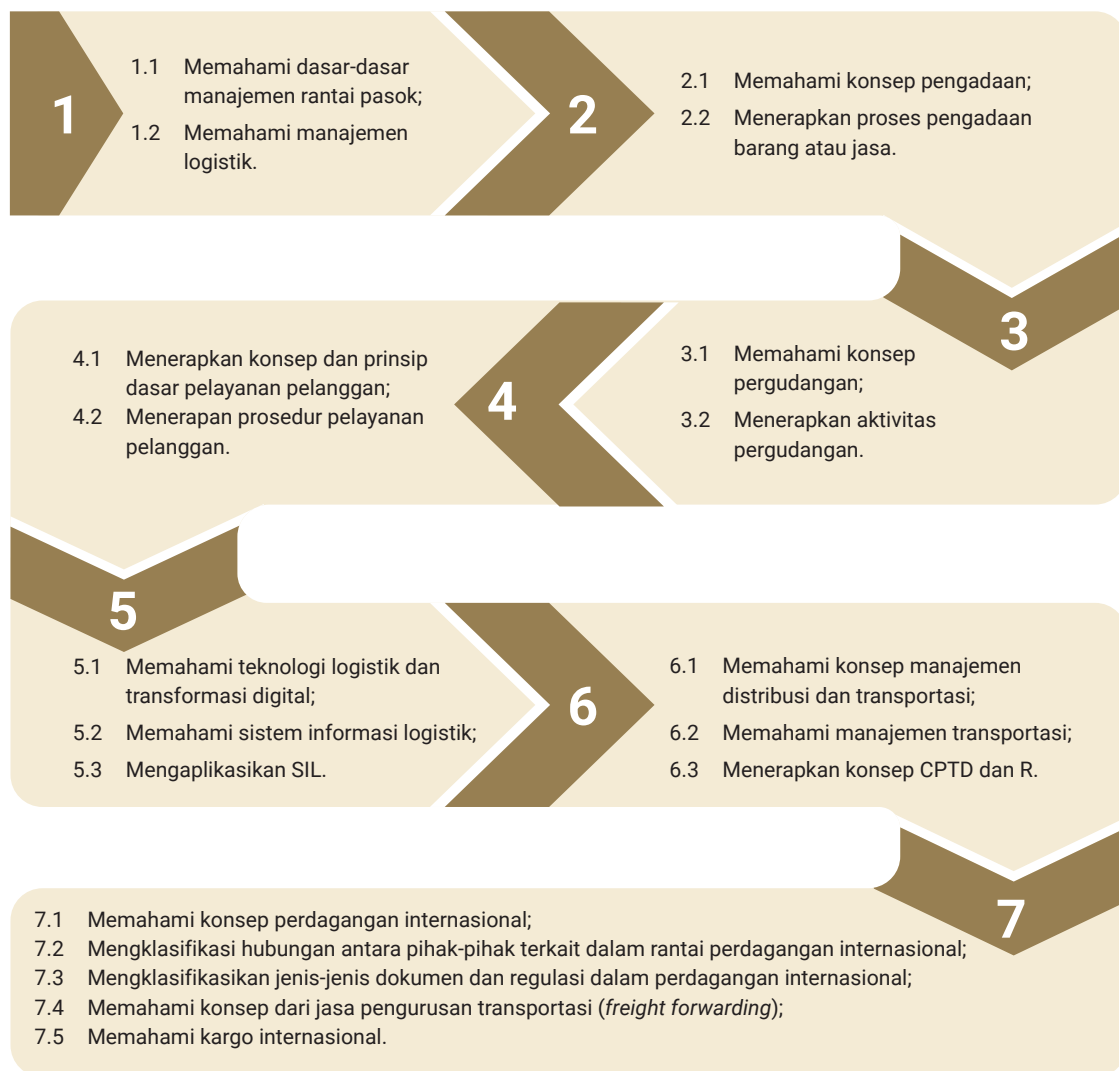
Elemen	Tujuan Pembelajaran (TP)	Lingkup Materi
Pelayanan Pelanggan	4.1 Menerapkan konsep dan prinsip dasar pelayanan pelanggan dalam bidang logistik; 4.2 Menerapkan prosedur pelayanan pelanggan.	• Konsep dan Prinsip dasar Pelayanan Pelanggan • Prosedur Pelayanan Pelanggan
Sistem Informasi Logistik	5.1 Memahami teknologi logistik dan transformasi digital; 5.2 Memahami sistem informasi logistik; 5.3 Mengaplikasikan SIL.	• Teknologi Logistik dan Transformasi Digital • Sistem Informasi Logistik • Implementasi SIL
Perdagangan Internasional	7.1 Memahami konsep perdagangan internasional; 7.2 Mengklasifikasi hubungan antara pihak-pihak terkait dalam rantai perdagangan internasional; 7.3 Mengklasifikasikan jenis-jenis dokumen dan regulasi dalam perdagangan internasional; 7.4 Memahami konsep dari jasa pengurusan transportasi (<i>freight forwarding</i>); 7.5 Memahami kargo internasional.	• Gambaran Umum Perdagangan Internasional • Pihak-Pihak yang Terlibat dalam Perdagangan Internasional • Regulasi dan Dokumen Perdagangan Internasional • <i>Freight Forwarding</i> • Kargo Internasional

Tujuan pembelajaran dirancang untuk memberikan gambaran umum tentang hasil akhir yang ingin dicapai oleh murid setelah menyelesaikan proses belajar. Namun, agar proses belajar lebih terstruktur dan mudah dipahami, tujuan tersebut perlu diturunkan menjadi alur tujuan pembelajaran. Alur ini menguraikan langkah-langkah spesifik dan berjenjang yang akan dilalui oleh murid. Mulai dari pengenalan konsep dasar hingga penerapan keterampilan dalam konteks nyata.

4. Alur Tujuan Pembelajaran (ATP)

Setiap tahap pembelajaran memiliki fokus yang jelas serta memungkinkan murid untuk memahami dan menguasai materi secara bertahap sesuai dengan perkembangan kompetensi yang diharapkan. Berikut alur tujuan pembelajaran untuk mata pelajaran Manajemen Logistik Fase F.

ATP pada fase F kelas XII dirancang berdasarkan capaian pembelajaran yang telah ditetapkan dan mengacu pada struktur materi yang disusun tematik, yaitu Pelayanan Pelanggan, Sistem Informasi Logistik, dan Perdagangan Internasional. Alur ini memberikan panduan kepada pendidik dalam menyusun urutan pembelajaran yang masuk akal, mengalir, dan mendukung perkembangan berpikir murid dari tahap memahami, menerapkan, hingga merefleksi dan mengevaluasi.



Namun demikian, Bapak/Ibu Guru memiliki kewenangan dan keleluasaan penuh untuk mengembangkan atau memodifikasi ATP sesuai dengan hal-hal berikut.

- a. Kondisi dan karakteristik murid, seperti kesiapan belajar, latar belakang, dan minat.
- b. Konteks lokal satuan pendidikan, termasuk ketersediaan sarana prasarana, dukungan industri sekitar, atau potensi kolaborasi komunitas.
- c. Situasi pembelajaran aktual, seperti waktu yang tersedia, program lintas mata pelajaran, atau kebutuhan pembelajaran diferensiatif.

Pengembangan ATP oleh Bapak/Ibu Guru dimungkinkan sepanjang tetap mengacu pada capaian pembelajaran fase yang berlaku, menjaga kesinambungan antartujuan, dan mendukung prinsip Pembelajaran Mendalam. Dalam pelaksanaannya, Bapak/Ibu Guru juga didorong untuk menyisipkan momen reflektif dan kegiatan penguatan karakter yang relevan dengan dunia kerja logistik sehingga alur pembelajaran tidak hanya kognitif, tetapi juga kontekstual dan aplikatif.

Dengan fleksibilitas tersebut, ATP tidak menjadi dokumen kaku, tetapi alat yang hidup dan responsif terhadap dinamika kelas dan kebutuhan murid. Guru dapat menyusun ATP alternatif yang lebih sesuai dengan konteks lokal sekolah, menggabungkan topik-topik tertentu, atau mengembangkan pembelajaran lintas proyek agar pembelajaran logistik lebih bermakna dan berdampak.

C. KERANGKA PEMBELAJARAN

Pembelajaran Manajemen Logistik dirancang untuk mendorong pengalaman belajar yang aktif, reflektif, dan relevan dengan dunia kerja logistik modern. Buku ini menekankan bahwa Bapak/Ibu Guru memiliki keleluasaan untuk mengembangkan pendekatan dan strategi pembelajaran berdasarkan karakteristik murid dan satuan pendidikan dengan tetap berlandaskan pada prinsip Pembelajaran Mendalam.

1. Praktik Pedagogis

Praktik pedagogis dalam pembelajaran Manajemen Logistik dirancang untuk membangun pemahaman mendalam melalui proses yang aktif, kontekstual, dan reflektif. Proses pembelajaran tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi lebih pada bagaimana murid mengalami, mengolah, dan menerapkan pengetahuan secara langsung dalam situasi yang menyerupai dunia kerja logistik. Berikut karakter praktik pedagogis yang dapat Bapak/Ibu Guru gunakan.

- a. Berpusat pada murid: Pembelajaran mendorong murid menjadi subjek pembelajaran, aktif mencari makna, mengeksplorasi ide, dan menyusun solusi secara mandiri maupun kelompok.

- b. Kontekstual dan aplikatif: Materi disajikan dalam bentuk situasi riil, kasus layanan yang relevan, dan pengalaman nyata murid yang terhubung dengan dunia kerja logistik.
- c. Berorientasi pada proses berpikir aras tinggi: Murid tidak hanya menghafal, tetapi diminta untuk menganalisis situasi layanan, menyusun strategi, mengevaluasi tindakan, dan membuat rencana perbaikan.
- d. Mengintegrasikan kolaborasi dan refleksi: Pembelajaran melibatkan kerja kelompok, diskusi, *role play*, hingga umpan balik sejawat untuk membangun pemahaman yang lebih kuat.

Berikut penerapan model dan strategi pembelajaran yang digunakan dalam Buku Siswa.

- a. *Problem-Based Learning* (Pembelajaran Berbasis Masalah)
Merupakan strategi pembelajaran yang diawali dengan pemaparan suatu permasalahan nyata yang kompleks. Murid diajak untuk mengidentifikasi masalah, merumuskan solusi, dan merefleksikan proses pemecahan masalah yang dilakukan. Model ini melatih kemampuan berpikir kritis dan pengambilan keputusan.
- b. *Project-Based Learning* (Pembelajaran Berbasis Proyek)
Strategi ini menugaskan murid untuk menghasilkan suatu produk atau solusi dalam jangka waktu tertentu. Pembelajaran berbasis proyek mendorong murid untuk bekerja secara kolaboratif, merancang, mengevaluasi, dan mempresentasikan hasil kerja berdasarkan permasalahan atau kebutuhan nyata.
- c. Inkuiri
Merupakan pendekatan yang memberikan murid pertanyaan kunci atau topik awal, lalu membimbing mereka untuk mencari informasi, mengembangkan pemahaman, dan menyusun kesimpulan melalui eksplorasi dan investigasi. Model ini menumbuhkan rasa ingin tahu dan kemampuan belajar mandiri.
- d. Simulasi dan *Role play*
Pendekatan ini melibatkan murid dalam permainan peran atau situasi tiruan yang meniru dunia nyata. Melalui simulasi, murid dapat memahami prosedur, berlatih keterampilan komunikasi, dan meningkatkan empati dalam interaksi layanan.
- e. Kolaborasi dan Diskusi Reflektif
Strategi ini menekankan pentingnya kerja sama dalam kelompok dan pertukaran pandangan secara aktif. Diskusi reflektif memberikan ruang bagi murid untuk mengevaluasi proses belajar mereka, menghubungkan dengan pengalaman pribadi, dan membangun kesadaran akan perkembangan dirinya.

Setiap strategi pembelajaran yang digunakan disesuaikan dengan karakteristik materi dan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai. Guru memiliki kebebasan untuk



mengembangkan pendekatan-pendekatan tersebut agar lebih kontekstual dan relevan dengan kebutuhan murid dan satuan pendidikan masing-masing.

2. Kemitraan Pembelajaran

Kemitraan pembelajaran merupakan komponen penting dalam menciptakan pembelajaran yang autentik, relevan, dan terhubung dengan dunia nyata. Dalam konteks Manajemen Logistik, kemitraan tidak hanya memperkaya wawasan murid, tetapi juga memperluas pengalaman belajar di luar kelas melalui interaksi dengan berbagai pihak yang terlibat langsung atau tidak langsung dalam praktik logistik.

Pelibatan berbagai pihak dilakukan untuk mendukung murid dalam mengembangkan kompetensi teknis dan karakter kerja melalui kolaborasi nyata. Berikut pihak-pihak yang dapat diajak bermitra dalam pembelajaran.

- a. Guru lintas mata pelajaran, seperti Bahasa Indonesia untuk pelatihan komunikasi layanan dan Bahasa Inggris untuk memahami istilah logistik internasional.
- b. Murid lintas kelas atau jurusan, baik dari jenjang sama maupun berbeda untuk saling bertukar pengalaman belajar, melakukan mentoring, atau kolaborasi dalam proyek bersama.
- c. Orang tua/wali, sebagai narasumber pengalaman atau sebagai pengamat kegiatan proyek serta memberikan dukungan dalam pembelajaran berbasis rumah atau lingkungan sekitar.
- d. Industri dan dunia kerja, seperti perusahaan ekspedisi, penyedia jasa logistik, atau pelaku UMKM yang menjadi mitra pembelajaran kontekstual melalui studi kasus, wawancara daring, atau observasi langsung.
- e. Komunitas lokal, termasuk koperasi, toko grosir, atau lembaga sosial yang dapat memberikan akses nyata terhadap praktik distribusi barang dan pelayanan pelanggan.

Bentuk kolaborasi ini dapat dilakukan dalam berbagai cara sederhana dan mudah diterapkan, di antaranya:

- a. Diskusi daring/interaktif dengan pelaku usaha logistik.
- b. Kunjungan lapangan atau observasi ke industri logistik, *outlet* layanan pelanggan, atau pusat distribusi di lingkungan terdekat.
- c. Proyek kolaboratif antarkelas.
- d. Sesi berbagi pengalaman dari orang tua atau alumni.

Melalui kemitraan pembelajaran, murid tidak hanya belajar dari Bapak/Ibu Guru dan buku, tetapi juga dari dunia nyata yang relevan dengan masa depan mereka. Guru diharapkan dapat mengelola kemitraan ini secara fleksibel dan kreatif serta menyesuaikannya dengan kondisi satuan pendidikan dan potensi lingkungan sekitar.

3. Lingkungan Pembelajaran

Lingkungan pembelajaran merupakan fondasi utama dalam menciptakan proses belajar yang aktif, eksploratif, dan kolaboratif. Dalam pembelajaran Manajemen Logistik, lingkungan belajar dirancang untuk mendukung keterlibatan murid secara utuh, mendorong mereka untuk berpikir kritis, bekerja sama, dan menghubungkan konsep dengan praktik dunia nyata.

Guru dianjurkan untuk menciptakan ruang belajar yang fleksibel, inklusif, dan memungkinkan murid belajar sesuai dengan gaya serta kebutuhan masing-masing. Lingkungan tersebut mencakup bentuk fisik dan virtual yang saling melengkapi.

a. Lingkungan Fisik

Lingkungan belajar fisik mengacu pada ruang dan fasilitas nyata yang memungkinkan terjadinya proses belajar interaktif. Adapun contoh lingkungan fisik meliputi:

- 1) Ruang kelas yang mendukung kolaborasi, seperti pengaturan tempat duduk berbasis kelompok diskusi atau simulasi layanan.
- 2) Ruang praktik atau laboratorium logistik, untuk praktik penyimpanan barang, pemetaan alur distribusi, atau visualisasi proses rantai pasok.
- 3) Pojok logistik atau papan proyek, tempat murid menampilkan hasil kerja, infografik layanan, serta dokumentasi tugas proyek yang menumbuhkan kebanggaan dan rasa kepemilikan terhadap proses belajar.

Lingkungan fisik juga dapat diperluas ke area nonformal, seperti aula, perpustakaan, atau bahkan area terbuka sekolah untuk kegiatan observasi dan diskusi yang lebih kontekstual.

b. Lingkungan Virtual

Lingkungan virtual memberikan akses dan fleksibilitas pembelajaran yang lebih luas. Dalam konteks ini, murid dapat belajar, berdiskusi, dan berkolaborasi di luar jam dan ruang kelas. Berikut beberapa bentuk lingkungan virtual.

- 1) Platform pembelajaran digital (LMS) sebagai wadah untuk mengelola materi, tugas, dan asesmen secara terorganisir.
- 2) Forum diskusi daring yang memfasilitasi pertukaran ide dan tanya jawab yang tidak selalu dapat disampaikan di kelas.
- 3) Media kerja kolaboratif, seperti dokumen bersama atau papan ide digital yang memungkinkan murid mengembangkan dan menyusun produk belajar secara interaktif.
- 4) Ruang reflektif digital, seperti jurnal atau portofolio elektronik yang memberi ruang kepada murid untuk meninjau kembali proses dan capaian belajar mereka.

Lingkungan pembelajaran, baik fisik maupun virtual, sebaiknya dirancang untuk:

- 1) mendorong partisipasi aktif dan rasa kepemilikan murid terhadap proses belajar;



- 2) mendukung praktik kolaboratif dan komunikasi terbuka; serta
- 3) memberikan ruang aman untuk bereksplorasi, mencoba hal baru, dan membuat kesalahan sebagai bagian dari proses belajar.

Guru didorong untuk menyesuaikan desain lingkungan belajar dengan ketersediaan sarana prasarana di sekolah serta memanfaatkan potensi ruang-ruang informal sebagai media pembelajaran yang hidup dan inspiratif.

4. Pemanfaatan Digital

Pemanfaatan digital dalam pembelajaran Manajemen Logistik memperkuat fungsi lingkungan pembelajaran dengan menyediakan sarana belajar yang interaktif, personal, dan relevan dengan perkembangan dunia kerja modern. Teknologi digunakan tidak hanya untuk penyampaian materi, tetapi juga sebagai wahana eksplorasi, ekspresi, komunikasi, dan refleksi murid. Beberapa bentuk pemanfaatan teknologi yang selaras dengan pendekatan Pembelajaran Mendalam, di antaranya:

- a. Google Classroom sebagai pusat pengelolaan pembelajaran digital (membagikan materi, menugaskan aktivitas, dan memberikan umpan balik).
- b. Google Forms dan Mentimeter untuk asesmen formatif, pengumpulan pendapat kelas, atau refleksi individu secara cepat dan ringkas.
- c. Canva dan Google Slides digunakan murid untuk membuat kampanye layanan, infografik distribusi, atau laporan presentasi berbasis proyek.
- d. Quizizz dan Wordwall untuk penguatan konsep melalui kuis interaktif, *game* edukatif, dan latihan pemahaman berbasis tantangan.
- e. Google Docs dan Microsoft Word *online* untuk kerja kolaboratif dalam penyusunan dokumen layanan pelanggan, SOP, atau laporan hasil studi kasus.
- f. Flipgrid sebagai sarana refleksi berbasis video bagi murid untuk menyampaikan pengalaman belajarnya secara personal dan komunikatif.
- g. Pengenalan teknologi masa depan, seperti video edukatif mengenai penggunaan *Augmented Reality* (AR) untuk simulasi gudang atau chatbot berbasis AI dalam layanan pelanggan sebagai bagian dari pengayaan literasi digital industri.

Pemanfaatan teknologi bersifat adaptif dan kontekstual disesuaikan dengan kondisi infrastruktur dan kebutuhan murid. Prinsip utamanya adalah memastikan bahwa teknologi benar-benar memperkaya pengalaman belajar, bukan membebani. Teknologi digital yang digunakan diharapkan dapat:

- a. memperluas akses pembelajaran lintas waktu dan tempat;
- b. meningkatkan keterlibatan murid secara aktif dalam proses belajar; dan
- c. memfasilitasi personalisasi agar murid dapat belajar sesuai gaya, ritme, dan potensinya masing-masing.

Dengan dukungan teknologi yang tepat guna, pembelajaran logistik menjadi lebih hidup, relevan, dan menyiapkan murid untuk memasuki dunia kerja dengan keterampilan digital yang kuat dan sikap profesional yang reflektif.

D. PRINSIP PEMBELAJARAN

Pembelajaran dalam mata pelajaran Manajemen Logistik dirancang agar tidak hanya menghasilkan pemahaman konseptual, tetapi juga membentuk kompetensi praktis dan sikap kerja profesional yang dibutuhkan dalam dunia logistik. Untuk mencapai tujuan tersebut, proses pembelajaran harus dijalankan berdasarkan tiga prinsip utama, yaitu berkesadaran, bermakna, dan menyenangkan. Ketiga prinsip tersebut menjadi landasan dalam merancang pengalaman belajar yang mendorong murid untuk aktif terlibat, mengembangkan pemahaman secara mendalam, serta mampu mengaitkan apa yang dipelajari dengan kebutuhan dunia kerja yang sesungguhnya.

1. Berkesadaran (*Mindful*)

Pembelajaran berkesadaran menekankan bahwa murid menyadari mengapa mereka belajar, apa yang sedang dipelajari, dan bagaimana pembelajaran tersebut berkontribusi pada masa depan mereka. Berikut bentuk pembelajaran berkesadaran dalam konteks Manajemen Logistik.

- Saat mempelajari pelayanan pelanggan, murid disadarkan bahwa sikap ramah, empati, dan komunikasi yang baik bukan sekadar tuntutan tugas, melainkan fondasi reputasi dan keberlanjutan layanan logistik.
- Pada sistem informasi logistik, murid dilatih untuk memahami pentingnya ketelitian, efisiensi data, dan keterampilan digital yang sangat dibutuhkan dalam manajemen arus barang dan informasi.
- Dalam perdagangan internasional, murid menyadari bahwa pemahaman dokumen ekspor–impor dan peran *freight forwarder* berkaitan langsung dengan daya saing bangsa di pasar global.

Dengan pendekatan ini, murid tidak hanya mengikuti kegiatan belajar, tetapi juga memahami nilai dan relevansi dari setiap aktivitas pembelajaran.

2. Bermakna (*Meaningful*)

Pembelajaran bermakna mendorong murid untuk menghubungkan materi yang dipelajari dengan pengalaman, konteks kehidupan nyata, dan tujuan profesional. Materi tidak dipelajari secara terpisah atau mekanis, melainkan melalui kegiatan yang autentik, kolaboratif, dan kontekstual.



- a. Dalam topik pelayanan pelanggan, kegiatan seperti simulasi layanan, tanggapan keluhan, atau studi kasus pelanggan memberikan makna nyata tentang pentingnya kualitas interaksi dan kepuasan pengguna jasa.
- b. Pada sistem informasi logistik, murid melakukan eksplorasi aplikasi logistik dan simulasi pengoperasian sistem informasi sehingga memahami penerapannya dalam pekerjaan sehari-hari.
- c. Untuk perdagangan internasional, pembelajaran melibatkan interpretasi dokumen ekspor-impor dan studi alur pengiriman barang antarnegara yang membuat murid melihat langsung bagaimana proses bisnis global berjalan.

Dengan prinsip tersebut, pembelajaran menjadi lebih dari sekadar menghafal definisi, tetapi berubah menjadi proses pemaknaan dan internalisasi pengetahuan yang kontekstual dan aplikatif.

3. Menyenangkan (*Joyful*)

Pembelajaran menyenangkan tidak berarti selalu bermain, tetapi diciptakan melalui suasana belajar yang menghargai keberagaman, membangun rasa percaya diri, dan menumbuhkan rasa ingin tahu. Pembelajaran yang menyenangkan tidak membebani, melainkan membuat murid merasa dihargai dan tertantang untuk terus berkembang. Dalam Manajemen Logistik, suasana menyenangkan dibangun melalui hal-hal berikut.

- a. Aktivitas kreatif, seperti mendesain layanan pelanggan atau membuat infografik prosedur distribusi.
- b. Kerja kelompok dan *role play* yang mendorong interaksi sosial yang sehat.
- c. Media digital interaktif, seperti kuis daring, visualisasi proses logistik, atau *game* berbasis kompetensi yang sesuai usia.

Suasana tersebut menciptakan lingkungan aman bagi murid untuk bertanya, mencoba, salah, dan belajar kembali sehingga pembelajaran berjalan dengan ringan, tetapi tetap bermutu. Dengan menerapkan ketiga prinsip ini secara terpadu, pembelajaran dalam mata pelajaran Manajemen Logistik akan membekali murid tidak hanya dengan pengetahuan dan keterampilan teknis, tetapi juga dengan kesadaran sikap, nilai kerja profesional, dan kesiapan menghadapi tantangan dunia logistik modern.

E. ASESMEN

Asesmen dalam pembelajaran Manajemen Logistik difungsikan sebagai bagian yang menyatu dengan proses belajar, tidak berdiri sendiri di akhir pembelajaran. Asesmen membantu Bapak/Ibu Guru dan murid untuk melacak kemajuan belajar, memberikan umpan balik, dan merefleksikan pencapaian, sekaligus memastikan kompetensi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja berkembang secara utuh.

1. Bentuk Asesmen

Dalam buku ini, terdapat dua bentuk asesmen utama, yaitu formatif dan sumatif.

a. Asesmen Formatif

Asesmen formatif dilaksanakan sepanjang proses pembelajaran dan menyatu ke dalam setiap aktivitas pada subbab. Tujuan utamanya, yaitu:

- 1) mengamati perkembangan keterampilan murid secara bertahap;
- 2) memberikan umpan balik langsung selama pembelajaran;
- 3) membantu murid mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan; dan
- 4) menjadi dasar bagi Bapak/Ibu Guru untuk mengatur strategi pembelajaran berikutnya.

Adapun bentuk asesmen formatif dalam buku ini meliputi:

- 1) simulasi layanan *role play*,
- 2) penilaian produk sederhana,
- 3) observasi kolaborasi dalam diskusi kelompok,
- 4) refleksi diri dan antarteman setelah menyelesaikan aktivitas, serta
- 5) laporan mini proyek yang dikerjakan secara individual atau kelompok.

Instrumen yang digunakan untuk asesmen formatif adalah rubrik kinerja, lembar observasi, catatan guru, dan refleksi murid. Penilaian dilakukan tidak hanya terhadap hasil akhir, tetapi juga terhadap proses belajar.

Asesmen formatif ini muncul di setiap subbab dan menjadi bagian utuh dari pengalaman belajar. Murid tidak menyadari sedang “dinilai”, tetapi belajar sambil berproses dan mendapat umpan balik.

b. Asesmen Sumatif

Asesmen sumatif diberikan di akhir setiap bab dan berfungsi untuk mengukur ketercapaian kompetensi secara menyeluruh. Asesmen ini menilai kemampuan murid dalam mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja setelah menyelesaikan seluruh aktivitas pembelajaran dalam satu topik. Adapun bentuk asesmen sumatif dalam buku ini meliputi:

- 1) tes tertulis (berupa soal pilihan ganda dan esai),
- 2) penilaian proyek akhir pada setiap bab, dan
- 3) refleksi akhir bab (untuk mengukur kesadaran belajar dan sikap profesional).

Asesmen sumatif digunakan untuk dokumentasi hasil belajar dan dasar pelaporan kemajuan murid.

2. Teknik dan Instrumen Asesmen

Asesmen dalam pembelajaran Manajemen Logistik dirancang untuk mengukur pencapaian kompetensi murid secara menyeluruh, baik dalam aspek pengetahuan, keterampilan, maupun sikap kerja. Teknik dan instrumen asesmen dalam buku ini disesuaikan dengan



karakteristik materi dan aktivitas pembelajaran yang dirancang secara kontekstual dan aplikatif. Berikut teknik asesmen yang digunakan dalam buku ini.

a. Proyek

Digunakan untuk menilai kemampuan murid dalam menyusun solusi atau produk nyata berdasarkan situasi yang menyerupai praktik di dunia kerja. Proyek dapat berupa, simulasi konter, tanggapan pelanggan, atau analisis dokumen logistik.

b. Studi Kasus

Memberikan skenario atau situasi nyata yang harus dianalisis oleh murid. Teknik ini mengukur kemampuan berpikir kritis, pengambilan keputusan, dan penerapan konsep logistik dalam konteks yang kompleks.

c. Observasi

Dilakukan oleh Bapak/Ibu Guru untuk menilai partisipasi, sikap, kerja sama, dan keterampilan murid selama aktivitas pembelajaran, baik individu maupun kelompok.

d. Tes Tertulis

Digunakan sebagai asesmen sumatif berupa soal pilihan ganda dan esai yang dirancang untuk mengukur penguasaan konsep, pemahaman mendalam, serta kemampuan menganalisis atau mengevaluasi persoalan dalam dunia logistik.

Setiap teknik asesmen dipilih berdasarkan kesesuaian dengan tujuan pembelajaran dan aktivitas yang dilakukan murid serta mempertimbangkan keterlibatan aktif dan pengalaman belajar yang menyeluruh. Instrumen utama yang digunakan dalam semua bentuk asesmen di buku ini adalah rubrik penilaian. Setiap aktivitas pembelajaran yang berfungsi sebagai asesmen, baik formatif maupun sumatif dilengkapi dengan rubrik tersendiri yang menjelaskan kriteria penilaian secara jelas dan terukur. Rubrik penilaian dirancang untuk:

- a. menilai hasil (produk), proses, dan performa murid;
- b. memberikan umpan balik yang spesifik dan membangun; serta
- c. menumbuhkan kesadaran diri murid terhadap kekuatan dan area yang perlu ditingkatkan.

Rubrik tersebut harus mencakup indikator penilaian berikut.

- a. ketepatan isi/logika materi,
- b. kesesuaian dengan prosedur/logika kerja logistik,
- c. kreativitas dan kelengkapan,
- d. komunikasi dan kolaborasi, dan
- e. refleksi dan sikap kerja.

Dengan pendekatan tersebut asesmen tidak hanya menjadi alat ukur, tetapi juga sarana belajar dan perbaikan berkelanjutan. Setiap aktivitas memiliki potensi menjadi sumber data belajar murid, baik bagi Bapak/Ibu Guru maupun bagi murid itu sendiri.

3. Keselarasan Asesmen dengan Tujuan dan Aktivitas Pembelajaran

Asesmen yang dirancang dalam buku ini disusun secara selaras dengan tujuan pembelajaran dan aktivitas belajar yang dilaksanakan murid. Setiap bentuk asesmen, baik formatif maupun sumatif memiliki fungsi yang mendukung ketercapaian kompetensi sesuai elemen materi serta menggambarkan proses berpikir dan kerja nyata yang harus dikuasai murid dalam dunia logistik. Keselarasan ini tercermin dalam hal-hal berikut.

- a. Tujuan pembelajaran menentukan bentuk asesmen.
Jika tujuan pembelajaran menekankan kemampuan praktik, maka asesmen difokuskan pada proyek atau simulasi. Jika tujuan menekankan pemahaman konsep, maka asesmen dirancang dalam bentuk pertanyaan terbuka, seperti soal pilihan ganda atau esai.
- b. Aktivitas pembelajaran menghasilkan bukti belajar yang dapat dinilai secara langsung. Sebagai contoh, saat murid melakukan *role play* pelayanan pelanggan, Bapak/Ibu Guru mengamati dan menilai aspek komunikasi dan penyelesaian masalah melalui rubrik kinerja. Begitu juga saat murid menyusun laporan hasil analisis sistem informasi logistik, laporan tersebut menjadi artefak asesmen proyek.
- c. Setiap aktivitas pembelajaran diikuti dengan rubrik asesmen yang relevan.
Rubrik disusun untuk menilai proses maupun produk yang dihasilkan murid. Dengan demikian, asesmen menjadi bagian alami dari pengalaman belajar, bukan kegiatan tambahan yang terpisah.

Guru juga dapat membuat asesmen dalam bentuk lain disesuaikan dengan kondisi murid dan sekolah. Untuk membantu Bapak/Ibu Guru dalam merancang dan memilih asesmen yang tepat, berikut adalah pertanyaan panduan yang dapat digunakan.

- a. Apakah bentuk asesmen ini sesuai dengan kemampuan yang ingin dikembangkan dalam tujuan pembelajaran?
- b. Apakah aktivitas belajar yang diberikan mampu menghasilkan bukti autentik untuk dinilai?
- c. Apakah rubrik penilaian mencerminkan indikator yang dapat diamati dan diukur?
- d. Apakah asesmen ini memberi ruang bagi murid untuk menunjukkan proses berpikir dan keterampilan kerja secara konkret?
- e. Apakah hasil asesmen digunakan untuk memberi umpan balik dan memperbaiki proses belajar, bukan sekadar sebagai laporan hasil akhir?

Dengan pendekatan tersebut asesmen berfungsi tidak hanya sebagai alat ukur, tetapi sebagai bagian penting dari proses belajar yang reflektif, partisipatif, dan bermakna selaras dengan pendekatan Pembelajaran Mendalam yang dianut dalam buku ini.

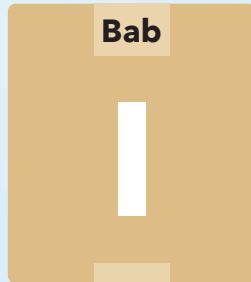


KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
REPUBLIK INDONESIA, 2025

Panduan Guru Manajemen Logistik untuk SMK/MAK Kelas XII

Penulis: Dela Dewi Ramdani, Deary Wahyu Nugroho

ISBN: 978-634-00-3313-7 (jil.2 PDF)



PANDUAN KHUSUS

PELAYANAN PELANGGAN LOGISTIK



A. PENDAHULUAN

Bab 1 Pelayanan Pelanggan Logistik dirancang untuk membekali murid dengan pemahaman dan keterampilan dalam memberikan layanan pelanggan yang profesional di sektor logistik. Materi pembelajaran difokuskan pada konsep dan prinsip dasar pelayanan pelanggan dan prosedur pelayanan pelanggan serta keterampilan praktis, seperti komunikasi efektif, penanganan keluhan, dan pelaksanaan layanan prima. Pembelajaran ini tidak hanya diarahkan pada penguasaan prosedur layanan, tetapi juga mendorong murid untuk memahami peran strategis pelayanan pelanggan dalam membangun reputasi perusahaan logistik serta mengembangkan kemampuan empati, pemecahan masalah, dan pengambilan keputusan.

Melalui pendekatan pembelajaran mendalam, murid diarahkan untuk mengalami proses belajar yang utuh dengan memahami prinsip, elemen, dan tahapan layanan pelanggan. Selain itu, murid juga diarahkan untuk mengaplikasikan teknik pelayanan dalam simulasi dan studi kasus serta merefleksikan pengalaman belajar untuk menyusun strategi pelayanan yang lebih baik.

Guru berperan sebagai fasilitator yang menciptakan suasana belajar aktif, menyenangkan, dan kontekstual melalui dialog, *role play*, dan kegiatan berbasis proyek yang mendekatkan murid pada realitas dunia kerja. Dengan pendekatan ini, murid tidak hanya tumbuh sebagai tenaga logistik yang kompeten secara teknis, tetapi juga sebagai insan layanan yang komunikatif, tangguh secara emosional, dan siap menjadi garda depan dalam menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan.

1. Tujuan Pembelajaran dan Indikator

Pada Bab Pelayanan Pelanggan Logistik, Bapak/Ibu Guru perlu mencermati dan merancang pembelajaran yang mengarah pada pencapaian Capaian Pembelajaran Fase F, yaitu murid mampu menerapkan konsep dan prinsip dasar pelayanan pelanggan dalam bidang logistik serta mampu melaksanakan prosedur pelayanan pelanggan. Tujuan pembelajaran dalam Buku Siswa telah disusun secara ringkas agar mudah dipahami, tetapi diturunkan dari kompetensi-kompetensi inti pelayanan logistik yang mendalam dan kontekstual. Adapun tujuan pembelajaran yang dipelajari dalam bab ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1 CP Elemen Manajemen Logistik dan Tujuan Pembelajaran Kelas XII

Capaian Pembelajaran Fase	Tujuan Pembelajaran
Pada akhir Fase F, murid mampu menerapkan prosedur penerimaan dan penanganan permintaan pelanggan serta penanganan keluhan dan komplain pelanggan pada bidang logistik.	1. Menerapkan konsep dan prinsip dasar pelayanan pelanggan dalam bidang logistik. 2. Melaksanakan prosedur pelayanan pelanggan.



Tujuan pembelajaran tersebut kemudian diturunkan ke dalam indikator berikut.

Tabel 1.2 Tujuan Pembelajaran dan Indikator Manajemen Logistik Kelas XII

Tujuan Pembelajaran	Indikator
Menerapkan konsep dan prinsip dasar pelayanan pelanggan dalam bidang logistik.	1. Murid mampu mengidentifikasi kategori pelayanan pelanggan berdasarkan bentuk komunikasi verbal dan nonverbal serta tindakan layanan dalam konteks logistik. 2. Murid mampu membedakan jenis pelanggan internal dan eksternal serta menjelaskan karakteristik kedua jenis pelanggan dalam konteks layanan logistik. 3. Murid dapat melaksanakan pelayanan pelanggan yang mencakup tahap <i>pre-transaction</i>, <i>transaction</i>, dan <i>post-transaction</i> dengan menyesuaikan pendekatan komunikasi dan solusi layanan sesuai dengan jenis dan karakteristik pelanggan.
Melaksanakan prosedur pelayanan pelanggan dalam bidang logistik.	1. Murid mampu mendemonstrasikan keterampilan penting dalam pelayanan pelanggan, seperti komunikasi efektif, mendengarkan aktif, empati, pemecahan masalah, dan penggunaan teknologi layanan. 2. Murid dapat menjelaskan dan menerapkan langkah-langkah pelayanan pelanggan, baik di <i>counter/front office</i> maupun dalam proses pengantaran oleh kurir. 3. Murid mampu menjelaskan konsep manajemen layanan pelanggan serta menyusun prosedur sederhana dalam penanganan keluhan dan peningkatan mutu layanan. 4. Murid dapat menerapkan prinsip pelayanan prima dalam simulasi layanan pelanggan dengan menampilkan sikap ramah, responsif, profesional, dan solutif terhadap berbagai situasi layanan.

Seluruh aktivitas pembelajaran dirancang berbasis Pembelajaran Mendalam (*Deep Learning*) yang menempatkan murid sebagai subjek aktif dalam proses pembelajaran. Mereka tidak hanya memahami konsep, tetapi juga mengalami, mengevaluasi, dan merefleksikan praktik pelayanan secara utuh dan kontekstual.

2. Peta Materi

Peta materi dalam Bab Pelayanan Pelanggan Logistik menggambarkan alur logis dan sistematis dari pemahaman konsep hingga keterampilan praktis yang harus dikuasai murid dalam memberikan pelayanan yang profesional di bidang logistik. Adapun peta materi pada bab ini dapat digambarkan sebagai berikut.



Materi ini memiliki keterkaitan antarmateri dalam satu bab serta keterkaitan dengan bab lain dan/atau keterkaitan dengan mata pelajaran lain. Berikut penjelasan mengenai keterkaitan materi dalam bab ini.

a. Keterkaitan Antarmateri

Bab ini dibuka dengan pengenalan konsep dan prinsip dasar pelayanan pelanggan yang mencakup kategori layanan (lisan, tulisan, dan tindakan), jenis pelanggan (internal dan eksternal), serta elemen layanan. Elemen layanan tersebut terbagi dalam tiga tahap utama, yaitu sebelum transaksi (*pre-transaction*), saat transaksi, dan setelah transaksi (*post-transaction*). Materi awal ini dirancang untuk membangun kerangka berpikir murid mengenai siapa yang harus dilayani, bagaimana hubungan layanan terbentuk, dan apa saja komponen penting dalam proses tersebut.



Setelah memahami konsep dan prinsip dasar tersebut, murid diarahkan untuk mendalami prosedur pelayanan pelanggan yang meliputi keterampilan inti, prosedur langkah-langkah pelayanan yang sistematis dan sesuai standar, strategi manajemen layanan pelanggan, dan penerapan pelayanan prima. Keterampilan inti meliputi komunikasi efektif, empati, dan penyelesaian masalah. Strategi manajemen layanan pelanggan termasuk dalam menangani keluhan dan meningkatkan mutu layanan. Sedangkan, penerapan pelayanan prima mencakup pelayanan yang mencerminkan sikap profesional, ramah, dan solutif dalam menghadapi berbagai situasi layanan.

Melalui pembelajaran ini, murid tidak hanya mengetahui peran dan jenis pelanggan serta bentuk pelayanan yang sesuai, tetapi juga mengembangkan kemampuan praktis untuk berinteraksi secara efektif, menyelesaikan masalah layanan, dan memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan. Seluruh materi dalam bab ini disusun secara bertahap dan saling berkesinambungan. Dimulai dari pengenalan terhadap bentuk serta karakteristik layanan dan pelanggan. Kemudian, dilanjutkan dengan pemahaman alur dan elemen pelayanan. Setelah itu, diikuti oleh penguasaan keterampilan pelayanan yang bersifat teknis maupun interpersonal.

Semua pembelajaran tersebut bermuara pada pencapaian pelayanan prima dengan layanan berkualitas tinggi yang menggabungkan kecepatan, ketepatan, empati, dan penyelesaian masalah secara tuntas. Penyusunan materi ini mengikuti alur pengembangan kompetensi yang progresif, dimulai dari memahami, mengaplikasi, dan merefleksi pelayanan dalam konteks dunia kerja logistik.

b. Keterkaitan dengan Bab Lain

Bab Pelayanan Pelanggan Logistik memiliki keterkaitan erat dengan materi-materi lain dalam lingkup manajemen logistik, baik secara fungsional maupun kontekstual. Pemahaman dan keterampilan dalam melayani pelanggan bukanlah kompetensi yang berdiri sendiri, melainkan bagian integral dari keseluruhan proses logistik yang menyentuh berbagai aspek, mulai dari sistem, operasional, hingga komunikasi.

Salah satu keterkaitan utama terdapat pada Bab Sistem Informasi Logistik. Pada bab tersebut, murid mempelajari bagaimana penggunaan teknologi informasi mendukung proses pelayanan pelanggan secara *real-time* dan akurat. Misalnya, sistem pelacakan pengiriman, formulir pengaduan digital, dan platform layanan konsumen berbasis web merupakan bagian tak terpisahkan dari upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Keterampilan dalam menggunakan sistem informasi menjadi penguat dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan terdokumentasi dengan baik.

Bab ini juga berhubungan erat dengan Bab Perdagangan Internasional, khususnya dalam konteks *freight forwarding*. Dalam aktivitas ekspor–impor, pelayanan pelanggan

tidak hanya dilakukan kepada pengguna langsung, tetapi juga kepada mitra global, agen pengiriman, dan pihak kepabeanan. Pemahaman mengenai pelayanan lintas budaya, komunikasi profesional dalam bahasa asing, serta standar layanan internasional menjadi nilai tambah bagi murid dalam mengembangkan wawasan global.

c. Keterkaitan dengan Mata Pelajaran Lain

Selain keterkaitan antarbab, materi pelayanan pelanggan juga memiliki keterkaitan dengan mata pelajaran lain. Berikut rincian dari keterkaitan tersebut.

Tabel 1.3 Kemitraan Pembelajaran pada Materi Bab Pelayanan Pelanggan Logistik

Mata Pelajaran	Keterkaitan
Bahasa Indonesia	Penulisan <i>email</i> pengaduan, surat balasan resmi, dan komunikasi tertulis profesional.
Bahasa Inggris	Penggunaan bahasa Inggris dalam layanan pelanggan asing, termasuk menyusun tanggapan keluhan secara lisan dan tertulis.
Dasar-Dasar Pemasaran	Pemahaman tentang kepuasan pelanggan sebagai bagian dari strategi pemasaran jasa logistik, termasuk promosi berbasis layanan.

Dengan memahami keterkaitan tersebut, Bapak/Ibu Guru dapat merancang pembelajaran yang tidak hanya menyentuh aspek vokasional teknis. Namun, Bapak/Ibu Guru juga dapat mendorong murid untuk membangun pemahaman lintas bab, lintas mata pelajaran, maupun lintas kompetensi yang berorientasi pada dunia kerja logistik yang sesungguhnya.

3. Saran Periode/Waktu Pembelajaran

Waktu yang digunakan untuk pembelajaran bab ini adalah 9 minggu X 11 JP, sehingga total jam pelajaran untuk bab ini adalah 99 jam pelajaran. Perhitungan tersebut merupakan contoh dan rekomendasi, Bapak/Ibu Guru dapat menyesuaikannya dengan kebutuhan dan keadaan sekolah masing-masing.



B. KERANGKA PEMBELAJARAN

Pada kerangka pembelajaran ini akan dipaparkan mengenai model, metode, dan strategi pembelajaran. Selain itu, kerangka pembelajaran juga mencakup bentuk interaksi yang dapat dilakukan oleh Bapak/Ibu Guru serta ruang belajar dan teknologi yang digunakan dalam pembelajaran pada Bab 1.

1. Praktik Pedagogis

Pembelajaran pada materi Pelayanan Pelanggan Logistik dirancang untuk mendorong keterlibatan aktif murid dalam memahami konsep, menguasai keterampilan layanan, dan menerapkan nilai-nilai profesional dalam dunia kerja logistik. Praktik pedagogis dalam bab ini mengintegrasikan kegiatan berbasis simulasi, studi kasus, proyek mini, pengamatan lapangan, dan refleksi diri untuk menumbuhkan kesadaran terhadap pentingnya komunikasi, empati, serta solusi dalam melayani pelanggan.

Guru memfasilitasi proses belajar melalui beragam model pembelajaran, seperti *role play*, *cooperative learning*, *discovery learning*, *problem-based learning*, dan *project-based learning*. Setiap model dipilih berdasarkan karakteristik materi dan kebutuhan pembelajaran mendalam. Tujuan utama dari praktik pedagogis ini adalah membangun kemampuan murid dalam berpikir kritis, bekerja sama, menyelesaikan konflik layanan, dan bertanggung jawab sebagai bagian dari tim layanan pelanggan profesional.

Tabel 1.4 Model Pembelajaran di Praktik Pedagogis pada Materi Bab Pelayanan Pelanggan Logistik

No.	Materi/ Submateri	Model Pembelajaran	Praktik Pedagogis
1	Konsep dan Kategori Pelayanan	<i>Discovery Learning</i> dan Diskusi Kontekstual	Murid menganalisis urutan prioritas layanan dari tiga pelanggan dengan data terbatas. Guru membimbing diskusi untuk membentuk pola pikir sistematis dan empati dalam pengambilan keputusan layanan.
2	Jenis Pelanggan	<i>Cooperative Learning</i> atau <i>Gallery Walk</i>	Murid mengelompokkan pelanggan berdasarkan sifat dan relasi bisnis (internal, eksternal, B2B, dan B2C), lalu menyusun diagram untuk memetakan hubungan antar-entitas layanan.

No.	Materi/ Submateri	Model Pembelajaran	Praktik Pedagogis
3	Elemen Pelayanan Pelanggan	Simulasi dan <i>Role Play</i>	Murid memerankan staf dan pelanggan dalam skenario layanan konter ekspedisi. Simulasi berfokus pada komunikasi, prosedur, dan sikap kerja layanan.
4	Keterampilan dalam Pelayanan	<i>Practice-Based Learning</i>	Murid diminta untuk membuat tanggapan tertulis terhadap pengaduan pelanggan. Kegiatan ini menekankan keterampilan menyusun solusi secara profesional dan sopan.
5	Langkah-Langkah Pelayanan	<i>Problem-Based Learning</i> (PBL)	Murid menyusun kuesioner survei, mendiskusikan indikator pelayanan yang penting, dan mengevaluasi efektivitas pelayanan berdasarkan data simulatif atau wawancara sederhana.
6	Menangani Pengaduan	Simulasi dan Refleksi	Dalam kelompok, murid menyusun prosedur pelayanan (SOP) dalam bentuk poster atau diagram sebagai representasi dari pemahaman alur layanan ideal.
7	Pelayanan Prima	<i>Observational Learning</i> dan Reflektif	Murid mengamati layanan nyata di sekitar mereka (secara langsung, membaca review, atau melalui wawancara) dan menilai apakah layanan tersebut sudah memenuhi prinsip pelayanan prima. Produk dapat berupa laporan atau infografik kreatif.



Dengan pendekatan ini, pembelajaran tidak hanya berfokus pada penyampaian materi, tetapi mendorong murid untuk mengalami proses pelayanan pelanggan secara langsung, baik dalam bentuk simulasi layanan maupun proyek berbasis dunia nyata. Praktik pedagogis ini juga memberikan ruang bagi murid untuk menumbuhkan karakter kerja vokasional, seperti tanggung jawab, ketekunan, dan kesadaran terhadap kepuasan pelanggan sebagai nilai inti dalam layanan logistik.

2. Kemitraan Pembelajaran

Bab Pelayanan Pelanggan Logistik mendorong keterlibatan aktif berbagai pihak dalam proses pembelajaran, baik dari lingkungan sekolah maupun luar sekolah. Kolaborasi yang kuat antara guru, murid, guru lintas mata pelajaran, orang tua/wali, dan dunia usaha/industri menciptakan pembelajaran yang lebih bermakna dan kontekstual.

Setiap submateri dalam bab ini dirancang agar membuka ruang kolaborasi. Tidak hanya antarmurid, tetapi juga dengan mata pelajaran lain yang mendukung kemampuan vokasional (bahasa atau kejuruan) serta masyarakat sekitar sebagai sumber pembelajaran langsung. Dengan demikian, murid mampu mengembangkan keterampilan layanan pelanggan secara utuh, mulai dari sisi teknis, komunikasi, hingga sikap kerja. Berikut kemitraan pembelajaran yang terbentuk dalam pembelajaran bab ini.

Tabel 1.5 Kemitraan Pembelajaran pada Materi Bab Pelayanan Pelanggan Logistik

No.	Materi/ Submateri	Pihak yang Terlibat	Bentuk Kemitraan	Deskripsi Kolaborasi
1	Konsep dan Kategori Pelayanan	Guru–Murid	Diskusi dan Penugasan Kasus	- Guru memandu murid dalam diskusi kontekstual terkait prioritas pelayanan. - Murid saling bertukar pendapat untuk menumbuhkan empati dan logika pelayanan.
		Antarmurid	Dialog Terarah	- Murid berargumen tentang siapa yang didahulukan dalam pelayanan. - Kegiatan ini dapat melatih komunikasi, empati, dan keterbukaan berpikir antarmurid.

No.	Materi/ Submateri	Pihak yang Terlibat	Bentuk Kemitraan	Deskripsi Kolaborasi
2	Jenis Pelanggan	Antarmurid	Kolaborasi Visual	Murid membuat diagram klasifikasi pelanggan internal/ eksternal atau B2B/B2C, lalu mempresentasikannya di hadapan guru dan kelompok lain.
		Guru Mapel Dasar-Dasar Pemasaran	Integrasi Konsep	Guru menjelaskan tentang pentingnya klasifikasi pelanggan dalam strategi pemasaran dan kaitannya dengan loyalitas pelanggan.
3	Elemen Pelayanan Pelanggan	Guru Kejuruan Lain (Teknik/ Manajemen Logistik)	Integrasi Materi Kejuruan	Guru membantu murid untuk mengaitkan elemen pelayanan dengan alur pengiriman logistik nyata.
		Orang Tua/ Wali	Wawancara Ringan	Murid menggali pengalaman layanan dari orang tua, kemudian mengidentifikasi elemen yang paling terasa dalam pelayanan tersebut.
4	Keterampilan dalam Pelayanan	Guru Bahasa Indonesia	Pendampingan Penulisan	Murid menyusun surat/ <i>email</i> tanggapan terhadap pengaduan dengan struktur formal dan bahasa yang sopan.
		Guru Bahasa Inggris	Latihan Lintas Bahasa	Murid menyusun tanggapan pelanggan dalam bahasa Inggris secara tertulis/lisan sebagai latihan layanan pelanggan internasional.
5	Langkah- Langkah Pelayanan	Orang Tua/ Wali	Refleksi Sosial	Murid mewawancarai orang tua terkait pengalaman dilayani dan mengaitkannya dengan urutan pelayanan.



No.	Materi/ Submateri	Pihak yang Terlibat	Bentuk Kemitraan	Deskripsi Kolaborasi
		Antarmurid	Diskusi Prosedur	Berdasarkan wawancara dan studi kasus, murid menyusun prosedur layanan yang ideal secara kelompok.
6	Menangani Pengaduan	Dunia Usaha/ Industri	Studi Kasus Praktis	Guru menyajikan kasus nyata dari dunia kerja logistik (misalnya, pengaduan paket kosong, kerusakan barang, salah alamat, atau komunikasi yang buruk).
		Guru Kejuruan Lain	Penguatan SOP	Guru membimbing murid dalam menulis tanggapan resmi untuk pelanggan secara profesional dan sopan.
7	Pelayanan Prima	Masyarakat/ Lingkungan Sekitar	Observasi Lapangan	Murid melakukan audit sederhana terhadap layanan di sekitar mereka, lalu membuat laporan atau infografik berdasarkan prinsip pelayanan prima.

3. Lingkungan Pembelajaran

Lingkungan pembelajaran Bab Pelayanan Pelanggan Logistik dirancang agar murid dapat mengalami proses belajar yang aktif, reflektif, dan kontekstual sesuai dengan karakteristik vokasi. Kegiatan pembelajaran dilakukan secara terpadu di ruang fisik, seperti kelas diskusi dan ruang simulasi konter serta ruang virtual untuk menunjang penulisan, penyusunan produk layanan, dan refleksi daring.

Bagi sekolah yang belum memiliki *Learning Management System* (LMS), aktivitas daring tetap dapat difasilitasi menggunakan alternatif lain, seperti Google Drive, WhatsApp Group, *email*, atau *flashdisk* untuk berbagi *file* dan memberikan umpan balik. Prinsip utamanya adalah memberikan murid ruang untuk berpikir terbuka, saling berkolaborasi, serta mengasah keterampilan layanan pelanggan secara langsung dan digital. Budaya belajar yang dibangun menekankan pada nilai-nilai, seperti komunikasi yang sopan, kerja sama, ketepatan prosedur, empati terhadap pelanggan, serta tanggung jawab atas kualitas layanan.

Tabel 1.6 Lingkungan Pembelajaran dengan Aktivitas dan Materi dalam Bab 1

No.	Materi/ Submateri	Ruang Fisik	Ruang Virtual	Budaya Belajar
1	Konsep dan Kategori Pelayanan	kelas atau laboratorium	Forum diskusi via grup WA atau lembar kerja reflektif cetak.	diskusi terbuka, berpikir kritis, dan membangun empati
2	Jenis Pelanggan	kelas atau laboratorium	Diagram hubungan pelanggan dibuat dalam bentuk salindia atau digambar manual, lalu dikumpulkan melalui <i>flashdisk/ email</i> .	kolaborasi visual, komunikasi kelompok, dan argumentasi klasifikasi
3	Elemen Pelayanan Pelanggan	observasi langsung di lingkungan sekitar (ekspedisi atau toko)	Laporan hasil pengamatan ditik atau ditulis tangan, lalu dikumpulkan kepada guru via <i>email/WA/foto tugas</i> .	pembelajaran berbasis pengalaman dan refleksi kasus nyata
4	Keterampilan dalam Pelayanan	kelas atau laboratorium	Penulisan tanggapan keluhan di Google Docs atau Word (jika tidak tersedia dapat ditulis tangan).	komunikasi sopan, berpikir solutif, dan latihan empati
5	Langkah-Langkah Pelayanan	kelas atau laboratorium	Pengumpulan prosedur dalam bentuk cetak atau difoto, lalu dikirim via <i>WA/email</i> .	kolaborasi penyusunan prosedur, <i>peer review</i> , dan tanggung jawab



No.	Materi/ Submateri	Ruang Fisik	Ruang Virtual	Budaya Belajar
6	Menangani Pengaduan	kelas atau laboratorium	<i>File</i> tanggapan ditik dan dikirim via <i>flashdisk/email</i> atau dibaca di kelas untuk penilaian lisan.	analisis masalah, penyusunan solusi layanan, dan latihan komunikasi
7	Pelayanan Prima	observasi tempat layanan logistik	Infografik dibuat di Canva atau digambar manual, lalu dikumpulkan secara digital atau fisik.	refleksi nilai layanan, analisis situasi nyata, dan kreativitas

Dengan fleksibilitas penggunaan ruang belajar, sekolah dapat tetap menyelenggarakan pembelajaran yang bermutu dan kontekstual walaupun dengan keterbatasan sarana. Kunci utamanya adalah memastikan keterlibatan aktif murid dalam mengeksplorasi peran layanan pelanggan secara nyata dan bermakna.

4. Pemanfaatan Digital

Pemanfaatan teknologi digital dalam Bab Pelayanan Pelanggan Logistik difokuskan pada penguatan proses pembelajaran, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga asesmen dengan memperhatikan ketersediaan sarana di satuan pendidikan. Teknologi digunakan untuk memperluas akses pembelajaran, meningkatkan interaktivitas, serta memberi ruang bagi personalisasi dan pengayaan kompetensi murid dalam konteks layanan pelanggan.

Murid tidak hanya menerima materi, tetapi juga menggunakan teknologi secara aktif untuk menyusun tanggapan pelanggan, merancang infografik layanan, membuat survei kepuasan, serta mengamati praktik layanan daring yang aktual. Dalam pelaksanaannya, teknologi yang digunakan bersifat adaptif dengan alternatif yang dapat disesuaikan oleh sekolah, seperti penggunaan Google Workspace, Microsoft Office, Canva, atau media sosial edukatif.

Tabel 1.7 Jenis Teknologi yang Digunakan dan Tujuannya

Tahapan Pembelajaran	Teknologi yang Digunakan	Tujuan Pemanfaatan	Alternatif jika Infrastruktur Terbatas
Perencanaan	Google Classroom, Google Docs	Guru membagikan materi, petunjuk tugas, dan instruksi simulasi layanan.	Cetak modul, bagikan instruksi tertulis, atau tempel papan pengumuman kelas.
Pelaksanaan	Canva, Google Forms, PowerPoint	Murid membuat survei pelanggan, menyusun tanggapan layanan, dan infografik audit.	Microsoft Word/Excel <i>offline</i> , tulis tangan, atau gambar manual, lalu difoto.
Simulasi dan Praktik	simulasi layanan konter sederhana di kelas + latihan tulis digital	Murid memerankan staf CS, lalu menyusun tanggapan keluhan di Microsoft Word/ Docs.	<i>Role Play</i> langsung tanpa perangkat atau menulis di kertas, lalu dinilai guru.
Asesmen dan Refleksi	pengumpulan melalui LMS/ <i>email</i> , penilaian Google Forms, <i>peer feedback</i> daring	Guru menilai kinerja murid secara daring dan memberi umpan balik pribadi.	Gunakan format penilaian cetak, refleksi lisan, atau portofolio fisik.
Pengayaan	akses video layanan pelanggan, AI (seperti ChatGPT), <i>marketplace review</i>	Murid memperluas wawasan tentang etika, komunikasi, dan dinamika layanan pelanggan.	Diskusi kasus nyata di sekitar atau undang praktisi sebagai narasumber.

Dengan pendekatan ini, pembelajaran tidak hanya bersifat pasif atau terpaku pada teori, tetapi menjadi pengalaman belajar digital yang aktif dan aplikatif serta mendekatkan murid pada dunia layanan pelanggan yang kini telah terhubung dengan teknologi. Pemanfaatan digital ini juga membantu murid mengembangkan keterampilan Abad 21, seperti literasi digital, berpikir kritis, komunikasi profesional, dan pemecahan masalah berbasis data.



C. APERSEPSI

Apersepsi dalam Bab Pelayanan Pelanggan Logistik bertujuan untuk menghubungkan pengalaman sehari-hari murid dengan konteks layanan dalam dunia logistik. Pengalaman mereka sebagai pelanggan jasa pengiriman, pengguna layanan digital, atau penerima barang COD (*Cash on Delivery*) dapat menjadi jembatan awal untuk memahami bagaimana komunikasi, kecepatan, dan kepercayaan menjadi inti dari pelayanan pelanggan.

Arahkan murid untuk membaca bersama cerita pembuka dalam Buku Siswa yang berjudul “*Siapa yang salah? Toko atau kurir?*”. Cerita ini menyajikan konflik layanan yang umum terjadi dalam dunia logistik, seperti paket belum diterima, kurir mengaku sudah mengantarkan, dan petugas CS (*Customer Service*) kebingungan menentukan langkah yang harus diambil.

Setelah membaca cerita, ajak murid mendiskusikan pertanyaan yang ada di Buku Siswa.

“Siapa yang salah? Toko atau kurir?”

Setiap hari, konter layanan Paradisa Express Indonesia ramai oleh pelanggan yang ingin mengirim dan mengambil barang. Hari itu, ada seorang ibu datang dengan wajah kesal. Paket hadiah ulang tahun yang dia kirim untuk anaknya belum juga sampai. Padahal seharusnya paket tersebut sudah dikirim sejak dua hari yang lalu. Di layar sistem, tertulis bahwa “paket sudah diterima”, tetapi ibu itu bersikeras bahwa anaknya belum menerima paket tersebut.

Petugas *Customer Service* (CS) pun merasa kebingungan. Kurir mengatakan bahwa paket sudah diantar, sedangkan si penerima tidak merasa menerimanya. Lalu, apa yang salah? Apakah salah dalam peninputan? Ataukah salah alamat? Atau mungkin salah paham?

Situasi seperti ini sering terjadi dalam industri logistik. Terkadang, bukan hanya masalah mengantarkan paket, tetapi juga bagaimana cara berkomunikasi, menangani keluhan, dan mengelola kepercayaan pelanggan.

Bayangkan jika kamu adalah petugas CS di Paradisa Express tersebut. Apa yang akan kamu lakukan jika menghadapi pelanggan seperti pada cerita tadi?

1. Langsung menyalahkan kurir;
2. Meminta pelanggan bersabar tanpa memberikan solusi; atau
3. Menggali informasi dengan sopan dan mencari jalan keluar.



Gambar 1.1. Keluhan Pelanggan

Jika kamu adalah petugas CS, apa yang akan kamu lakukan?

1. Langsung menyalahkan kurir;
2. Meminta pelanggan bersabar tanpa memberi solusi; atau
3. Menggali informasi dengan sopan dan mencari jalan keluar.

Mintalah murid untuk memilih salah satu jawaban dan menjelaskan alasannya. Diskusikan secara terbuka untuk membandingkan sudut pandang mereka. Untuk menstimulasi pemikiran kritis, Bapak/Ibu Guru juga dapat memberikan pertanyaan-pertanyaan berikut.

1. Siapa yang seharusnya bertanggung jawab dalam situasi ini?
2. Apa yang seharusnya dilakukan oleh petugas CS?
3. Bagaimana dampaknya jika pelanggan kecewa karena tidak ditanggapi dengan baik?

Alternatif Apersepsi Lain yang Dapat Digunakan oleh Guru

Sebagai pengayaan atau penyesuaian terhadap kebutuhan dan situasi kelas, Bapak/Ibu Guru juga dapat menggunakan bentuk alternatif apersepsi berikut.

1. **Simulasi Mini:** Dua murid memerankan staf layanan dan pelanggan dalam situasi sederhana (misalnya, barang salah alamat). Peserta lain menilai cara penyampaian layanan dan memberikan saran perbaikan.
2. **Polling Interaktif:** Guru memberikan pertanyaan “Pernahkah kamu” secara cepat, contoh: “Pernahkah kamu merasa kesal karena barang *online* yang kamu pesan, lama datangny?” Tujuan pertanyaan ini adalah untuk mengaktivasi pengalaman yang relevan.
3. **Video Pendek (jika tersedia):** Tampilkan cuplikan layanan buruk dari media sosial atau TikTok, ajaklah murid untuk menganalisis bagian mana yang termasuk ke dalam kategori tidak profesional.
4. **Ice Breaking:** Mintalah murid untuk menyebutkan satu layanan terbaik atau layanan terburuk berdasarkan pengalaman mereka beserta alasannya (mengapa layanan tersebut berkesan?).

D. FORMATIF AWAL

Asesmen ini dapat dilakukan dengan pendekatan yang ringan, kontekstual, dan menyenangkan serta dibagi menjadi dua jenis, yaitu formatif kognitif dan formatif nonkognitif.

1. Formatif Kognitif

Formatif ini digunakan untuk mengecek pengetahuan awal murid terkait konsep layanan pelanggan. Hal tersebut dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis seperti berikut.

a. Formatif Kognitif secara Lisan

- 1) Apa yang kamu ketahui tentang *customer service*?
- 2) Siapa yang disebut sebagai pelanggan dalam sebuah layanan logistik?”

b. Formatif Kognitif secara Tertulis

Murid diminta untuk menuliskan pengalaman pribadi mereka saat berinteraksi dengan layanan ekspedisi, *marketplace*, atau toko *online* dan menyebutkan apa yang menurut mereka termasuk layanan yang baik. Aktivitas ini dapat dilengkapi dengan membaca cepat bagian cerita pembuka dalam Buku Siswa (“Siapa yang salah? Toko atau kurir?”) dan menjawab pertanyaan berikut: “Apakah kamu pernah mengalami situasi seperti pada cerita tersebut? Apa yang kamu lakukan atau harapkan sebagai pelanggan?”



2. Formatif Nonkognitif

Ditujukan untuk mengeksplorasi sikap, empati, dan kesiapan murid untuk belajar materi layanan secara profesional. Misalnya, Bapak/Ibu Guru dapat mengajukan pertanyaan reflektif berikut.

- a. Apa yang kamu rasakan jika menjadi pelanggan yang kecewa?
- b. Menurutmu, sikap seperti apa yang harus dimiliki oleh petugas layanan?”

Guru dapat meminta murid menuliskan jawabannya pada *post-it* kecil, lalu ditempel di papan tulis atau dibacakan secara acak oleh Bapak/Ibu Guru untuk membuka diskusi ringan.

Jika hasil formatif menunjukkan murid belum memahami konsep pelanggan atau belum pernah menerima layanan, Bapak/Ibu Guru dapat memberikan pengayaan berupa contoh layanan lokal, misalnya dari warung, kurir desa, atau interaksi di kantin sekolah. Jika sebagian besar murid menunjukkan pemahaman yang kuat, Bapak/Ibu Guru dapat langsung membahas materi.

E. PANDUAN PEMBELAJARAN

Bagian ini memberikan panduan teknis dan pedagogis bagi Bapak/Ibu Guru dapat dalam mengimplementasikan setiap aktivitas pada Buku Siswa secara bermakna, mendalam, dan aman. Panduan mencakup tabel pengalaman belajar berdasarkan setiap aktivitas yang dilengkapi dengan tahapan pembelajaran berdasarkan prinsip Pembelajaran Mendalam (memahami, mengaplikasi, dan merefleksi).

Selain itu, bagian ini memuat strategi pembelajaran berdiferensiasi untuk mengakomodasi keberagaman kemampuan murid, perhatian khusus terhadap materi sensitif yang mungkin menimbulkan miskonsepsi atau bias nilai (seperti SARA atau budaya lokal), serta panduan menjaga keamanan dan kenyamanan selama pembelajaran berlangsung. Penilaian formatif yang digunakan dalam kegiatan juga dijelaskan dan dilengkapi dengan rubrik penilaian setiap aktivitas agar Bapak/Ibu Guru dapat memantau perkembangan kompetensi murid secara berkelanjutan.

1. Panduan Pembelajaran Subbab Konsep Pelayanan Pelanggan

Subbab A Konsep dan Prinsip Dasar Pelayanan Pelanggan terdiri atas delapan aktivitas, yaitu Aktivitas 1.1 Siapa yang Harus Dilayani Dahulu?; Aktivitas 1.2 Saatnya Kamu Menjadi CS Profesional!; Aktivitas 1.3 Bagaimana Menanggapi *Email* Pengaduan?; Aktivitas 1.4 Kemukakan Pendapatmu!; Aktivitas 1.5 Melayani Pelanggan Berbahasa Asing; Aktivitas 1.6 Identifikasi Pelanggan Eksternal; Aktivitas 1.7 Ayo Bermain *Game*!; dan Aktivitas 1.8 *Giveaway* Viral Masalah Aktual. Berikut rincian dari pengalaman belajar dan karakteristik masing-masing aktivitas tersebut.

Tabel 1.8 Pengalaman Belajar Subbab Konsep Pelayanan Pelanggan

Kode dan Judul Aktivitas	Pengalaman Belajar	Karakteristik
Aktivitas 1.1 Siapa yang Harus Dilayani Dahulu?	memahami	Menghubungkan prioritas layanan dengan konteks nyata.
	mengaplikasi	Menumbuhkan empati dan logika layanan.
Aktivitas 1.2 Saatnya Kamu Menjadi CS Profesional!	mengaplikasi	Simulasi peran layanan; komunikasi langsung dalam dunia kerja; serta melatih keberanian dan empati.
Aktivitas 1.3 Bagaimana Menanggapi <i>Email</i> Pengaduan?	mengaplikasi	Menerapkan keterampilan menulis tanggapan keluhan dan membangun komunikasi profesional tertulis.
Aktivitas 1.4 Kemukakan Pendapatmu!	memahami	Mengemukakan opini berdasarkan pengalaman pribadi terhadap layanan.
	merefleksi	Menumbuhkan kesadaran dan empati.
Aktivitas 1.5 Melayani Pelanggan Berbahasa Asing	mengaplikasi	Melatih kemampuan komunikasi dasar bahasa asing dalam konteks layanan dan praktik lintas budaya.
Aktivitas 1.6 Identifikasi Pelanggan Eksternal	memahami	Mengelompokkan pelanggan berdasarkan kasus.
	mengaplikasi	Menghubungkan dengan relasi organisasi dan rantai pasok.
Aktivitas 1.7 Ayo Bermain <i>Game</i> !	memahami	Bermain klasifikasi pelanggan dan layanan dan menguatkan konsep melalui permainan interaktif.
Aktivitas 1.8 <i>Giveaway</i> Viral Masalah Aktual	memahami	Analisis layanan dari kisah viral.
	mengaplikasi	Menumbuhkan kepekaan terhadap isu layanan dan tanggapan publik.



Subbab Konsep dan Prinsip Dasar Pelayanan Pelanggan dimulai dengan penguatan pemahaman dasar murid tentang pentingnya pelayanan pelanggan dalam kegiatan logistik. Materi ini dirancang secara bertahap dan saling berkaitan, dimulai dari pengenalan bentuk pelayanan, jenis pelanggan, hingga struktur elemen pelayanan. Guru perlu memfasilitasi pemahaman ini dengan memandu murid mengeksplorasi keterkaitan setiap konsep dalam konteks dunia nyata dan dunia kerja.

Pembelajaran diawali dari pengenalan kategori pelayanan yang mencakup pelayanan dalam bentuk lisan, tertulis, dan tindakan langsung. Setelah memahami pengetahuan dasar tersebut, murid diarahkan ke Aktivitas 1.1 "Siapa yang Harus Dilayani Dahulu?".

Siapa yang Harus Dilayani Dahulu?



AKTIVITAS
Aktivitas Kelompok

1.1

a. Perhatikan ilustrasi berikut dengan saksama.

Kamu adalah seorang petugas layanan di Konter Paradisa Express Indonesia yang berkedudukan di Jakarta. Hari ini adalah hari Senin, pukul 09.00 pagi. Kamu baru membuka konter ketika tiga pelanggan tiba—hampir bersamaan dan berdiri dalam antrian yang tidak berurutan. Mereka semua terlihat terburu-buru, tetapi tidak ada sistem nomor antrian. Sehingga, kamu harus mengambil keputusan sendiri siapa yang akan dilayani terlebih dahulu.



b. Amati profil ketiga pelanggan dan catatan petugas konter berikut.

- 1) Pelanggan A: Kirim Kue ke Jakarta
 - a) Nama Pengirim: Maya Puspita
 - b) Tujuan: Jakarta Timur
 - c) Jenis Barang: kue basah (lapis legit)
 - d) Berat Barang: 0,8 kg
 - e) Barang belum dikemas dan hanya dibungkus plastik biasa.
 - f) Permintaan: "Segera dikirim agar tidak basi."
 - g) Pilihan layanan yang tersedia:
 - (1) Reguler (3 hari): Rp15.000,00/kg
 - (2) Kilat (1–2 hari): Rp25.000,00/kg
 - (3) *Same Day* (jika dikirim sebelum pukul 10.00): Rp50.000,00 *flat*

- h) Biaya pengemasan khusus makanan: Rp8.000,00
- i) Asuransi opsional: Rp2.000,00
- 2) Pelanggan B: Kirim *Speaker* ke Yogyakarta
 - a) Nama Pengirim: Buyung Reza
 - b) Tujuan: Kota Yogyakarta
 - c) Jenis Barang: *speaker* Bluetooth tanpa dus asli
 - d) Berat Barang: 1,5 kg
 - e) Permintaan: “Aman dan tidak rusak. Tidak tahu harus pilih layanan apa.”
 - f) Pilihan layanan tersedia:
 - (1) Reguler (3–4 hari): Rp18.000,00/kg
 - (2) Kilat (1–2 hari): Rp30.000,00/kg
 - g) Biaya pengemasan standar elektronik: Rp12.000,00
 - h) Asuransi direkomendasikan: Rp3.000,00
- 3) Pelanggan C: Kirim Dokumen ke Bandung Timur
 - a) Nama Pengirim: Rizky Nugraha
 - b) Tujuan: Bandung Timur
 - c) Jenis Barang: dokumen tender
 - d) Berat Barang: 0,3 kg
 - e) Permintaan: “Harus sampai besok pagi.”
 - f) Pilihan layanan tersedia:
 - (1) Reguler (1–2 hari): Rp10.000,00/kg
 - (2) Ekspres/*Same Day*: Rp25.000,00 *flat* (jika diproses sebelum pukul 10.00)
 - g) Biaya pengemasan dokumen: gratis
 - h) Asuransi tidak diperlukan.
- 4) Catatan Petugas Konter:
 - a) Saat ini pukul 09.10 WIB.
 - b) Pelanggan A masih sibuk membuka bungkus kue.
 - c) Pelanggan B siap di tengah antrean.
 - d) Pelanggan C datang paling akhir, tetapi langsung berbicara.

c. Ikuti instruksi berikut untuk mengerjakan aktivitas ini.

- 1) Bentuklah kelompok yang terdiri atas 3–4 orang!
- 2) Diskusikanlah tentang kebutuhan dan urgensi dari masing-masing pelanggan!
- 3) Tentukan urutan pelanggan yang harus dilayani terlebih dahulu! Jelaskan alasannya!
- 4) Rekomendasikan jenis layanan untuk masing-masing pelanggan!
- 5) Input data pengiriman masing-masing pelanggan pada formulir pengiriman berikut.



PARADISA
Express

Admin

Dashboard
Kirim Paket
Lacak Paket
Data & Riwayat

Formulir Pengiriman Paket

Informasi Pengiriman

Nama Pengirim
Nomor Telepon

Alamat Pengirim

Informasi Penerima

Nama Penerima
Nomor Telepon

Alamat Penerima

Detail Paket

Jenis Barang

Berat Paket (Kg)

Dimensi Paket (P x L x dalam cm)

Jenis Pengiriman

☐ Reguler
☐ Ekspres
☐ Sameday
☐ Nextday
☐ Instan
☐ Kargo
☐ International

Layanan Tambahan

☐ Asuransi
☐ Pengemasan
☐ Pick-up

Estimasi Biaya

Ongkir

Kirim Paket

- 6) Setelah melakukan input data pada sistem, lengkapi juga formulir pengiriman berikut.

PARADISA EXPRESS INDONESIA
FORMULIR PENGIRIMAN PELANGGAN

No.	Nama Pengirim	Tujuan Pengiriman	Jenis Barang	Berat (kg)	Layanan Dipilih	Dimensi P x L x T	Biaya Pengemasan	Asuransi	Total Biaya	Catatan Khusus
1										
2										
3										
4										

Dibuat oleh :

Tanggal :

Guru membuka aktivitas dengan menyampaikan konteks bahwa murid akan bertugas sebagai petugas layanan pelanggan di sebuah ekspedisi logistik. Bacakan secara ringkas narasi situasi di Paradisa Express, lalu tampilkan data tiga pelanggan di papan tulis atau layar proyektor. Setelah itu, Bapak/Ibu Guru membagi murid ke dalam beberapa kelompok (setiap kelompok terdiri atas 3–5 orang) dan membagikan lembar kasus lengkap serta

formulir pengiriman kosong. Tugas kelompok dijelaskan satu per satu, yaitu menganalisis kebutuhan tiap pelanggan, menyusun urutan prioritas pelayanan, merekomendasikan layanan yang sesuai, dan menghitung total biaya.

Guru memfasilitasi diskusi dengan berkeliling dari satu kelompok ke kelompok lain dan mengajukan pertanyaan pemantik, seperti:

- a. Apakah menurut kalian pelanggan A harus didahulukan? Jelaskan alasannya!
- b. Apa risiko jika permintaan pelanggan C tidak ditangani segera?
- c. Manakah layanan yang paling sesuai berdasarkan jenis barang dan waktu pengiriman?

Setelah berdiskusi, setiap kelompok diminta untuk mempresentasikan hasil kerja mereka. Kemudian Bapak/Ibu Guru memandu refleksi dan pembahasan bersama untuk menekankan bahwa dalam layanan pelanggan, keputusan bukan hanya tentang siapa yang datang lebih dahulu, tetapi juga tentang urgensi, kondisi barang, dan kapasitas layanan.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Dalam pembelajaran ini, Bapak/Ibu Guru dapat menerapkan pendekatan berdiferensiasi agar setiap murid dapat belajar sesuai dengan kemampuan, gaya belajar, dan minatnya.

- 1) Pada aspek konten, Bapak/Ibu Guru dapat menyesuaikan materi dan sumber belajar sesuai dengan tingkat kesiapan murid.
 - a) Murid dengan kemampuan tinggi dapat diberi tantangan tambahan, seperti menganalisis skenario baru atau mencari solusi alternatif jika layanan tidak tersedia.
 - b) Murid dengan kemampuan sedang diarahkan untuk memahami langkah-langkah pelayanan dan mengisi formulir layanan dengan benar.
 - c) Murid yang masih mengalami kesulitan dalam numerasi dapat difokuskan untuk menentukan prioritas layanan tanpa perlu menghitung biaya pengiriman secara detail.
- 2) Pada aspek proses, Bapak/Ibu dapat menyesuaikan cara belajar dengan gaya belajar murid.
 - a) Murid yang memiliki gaya belajar visual dapat dibantu dengan media gambar, seperti sketsa alur antrean atau tabel waktu pelayanan.
 - b) Murid dengan gaya belajar auditori dapat diajak mendiskusikan contoh kasus atau melakukan percakapan layanan pelanggan.
 - c) Murid dengan gaya belajar kinestetik dapat berlatih melalui simulasi langsung di kelas sebagai petugas dan pelanggan.
- 3) Pada aspek produk, Bapak/Ibu dapat memberikan kesempatan kepada murid untuk menunjukkan hasil belajar dengan cara yang beragam. Beberapa murid



dapat menulis laporan singkat tentang proses pelayanan pelanggan, sementara murid yang lain dapat membuat video simulasi pelayanan atau poster yang menggambarkan alur pelayanan di perusahaan logistik.

b. Materi Sensitif yang Perlu Diperhatikan

- 1) Guru perlu menghindari pengaitan karakter pelanggan dengan latar belakang etnis, status sosial, atau profesi yang dapat menimbulkan stereotipe. Tekankan bahwa prioritas layanan bukan ditentukan oleh siapa pelanggan itu, tetapi oleh karakteristik barang, waktu, dan layanan yang dibutuhkan.
- 2) Guru juga harus waspada terhadap kecenderungan murid memberi label tertentu, seperti “yang tua dilayani dahulu” atau “yang banyak berbicara lebih penting” dan mengubah narasi ini menjadi refleksi bahwa layanan harus objektif dan profesional.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

Meskipun aktivitas ini berbentuk diskusi dan simulasi ringan, Bapak/Ibu Guru tetap bertanggung jawab untuk menciptakan lingkungan belajar yang aman dan inklusif.

- 1) Dorong setiap murid untuk menyampaikan pendapatnya dalam kelompok tanpa takut salah.
- 2) Pastikan tidak ada yang mengolok-olok hasil kelompok lain saat presentasi.
- 3) Gunakan *role play* ringan bila perlu, tetapi pastikan tidak memaksa murid pemalu untuk tampil jika tidak nyaman.

d. Penilaian Formatif

Penilaian formatif dalam aktivitas ini dapat dilakukan dengan pendekatan rubrik berikut.

Tabel 1.9 Rubrik Penilaian Aktivitas 1.1

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Perlu Bimbingan)
Analisis Kebutuhan Pelanggan	Mampu menjelaskan kebutuhan dan urgensi masing-masing pelanggan secara lengkap dan tepat.	Menjelaskan sebagian besar kebutuhan pelanggan dengan cukup tepat.	Menyebutkan kebutuhan pelanggan, tetapi kurang tepat atau tidak lengkap.	Tidak mampu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dengan jelas.

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Perlu Bimbingan)
Urutan Prioritas Pelayanan	Menyusun urutan pelayanan yang logis dan dapat dipertanggungjawabkan dengan alasan kuat.	Menyusun urutan pelayanan cukup logis dengan alasan umum.	Menyusun urutan pelayanan, tetapi alasan kurang logis.	Urutan pelayanan disusun tidak jelas dan tidak didukung dengan alasan logis.
Rekomendasi Layanan	Mampu memilih jenis layanan yang paling sesuai untuk setiap pelanggan dengan pertimbangan yang matang.	Memilih layanan yang cukup tepat dengan alasan yang umum.	Memilih layanan tanpa pertimbangan rinci atau hanya menebak saja.	Tidak mampu memilih layanan yang sesuai atau asal pilih.
Pengisian Formulir Pengiriman	Formulir diisi secara lengkap, rapi, dan perhitungan biaya yang akurat.	Formulir cukup lengkap dan rapi, tetapi ada kesalahan kecil dalam perhitungan.	Formulir tidak lengkap atau perhitungan biaya tidak akurat.	Formulir banyak yang kosong, tidak rapi, dan salah isiannya.
Kerja Sama dan Partisipasi	Semua anggota berkontribusi aktif, berdiskusi, dan menghargai pendapat anggota lain.	Sebagian besar anggota aktif dan kooperatif.	Hanya satu-dua anggota yang aktif, sedangkan yang lainnya pasif.	Hanya satu orang yang bekerja, sedangkan anggota lain tidak terlibat sama sekali.

Dengan pendekatan ini, Bapak/Ibu Guru tidak hanya menyampaikan materi, tetapi mengembangkan keterampilan berpikir kritis, kerja sama, dan pengambilan keputusan dalam konteks layanan pelanggan nyata. Aktivitas ini juga melatih murid untuk memahami pentingnya empati dan kecepatan berpikir dalam situasi layanan logistik yang dinamis.



Selanjutnya, murid diperkenalkan pada jenis pelanggan, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Konsep ini membuka kesadaran bahwa layanan tidak hanya ditujukan kepada pihak luar, tetapi juga ke bagian internal perusahaan. Guru mengarahkan pemahaman ini menuju Aktivitas 1.2 "Saatnya Kamu Menjadi CS Profesional"

Saatnya Kamu Menjadi CS Profesional



AKTIVITAS

1.2

Aktivitas Kelompok

Ayo, kita lakukan *role play* untuk Aktivitas 1.1.

(Kalian dapat merekam praktik kelompok ini sebagai simulasi video layanan profesional.)

a. Langkah-Langkah Pengerjaan

- 1) Tentukan peran untuk masing-masing anggota (*customer service*, pelanggan A, pelanggan B, dan pelanggan C)!
- 2) Lakukan *role play* secara langsung seperti di dunia kerja (Kalian boleh berdiri, menggunakan meja buatan yang difungsikan sebagai konter (*counter table*) dan saling memberi dokumen.)!
- 3) Lakukan percakapan dengan bahasa yang sopan dan profesional, tetapi tetap hangat dan solutif!
- 4) Kalian bebas mengimprovisasi dialog, asalkan tetap sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan prosedur layanan!
- 5) Hal-hal yang perlu ditunjukkan pada *role play*, di antaranya:
 - a) Cara menyapa pelanggan yang berbeda karakter;
 - b) Cara menggali informasi tanpa membuat pelanggan merasa diinterogasi;
 - c) Cara menjelaskan layanan dengan bahasa yang mudah dipahami; dan
 - d) Cara mengambil keputusan dengan cepat dan tetap adil.

b. Pertanyaan Refleksi

- 1) Berdasarkan situasi tersebut, siapa yang akan kalian pilih untuk dilayani terlebih dahulu? Jelaskan alasannya (Apakah karena jenis barang, posisi antrean, atau alasan lain?)!
- 2) Jika semua pelanggan merasa "terburu-buru", apa yang dapat kalian lakukan agar mereka tetap merasa dilayani dengan baik?
- 3) Jika kalian keliru dalam menentukan urutan, apa risiko yang dapat terjadi terhadap kepuasan pelanggan?

Guru membuka sesi ini dengan menjelaskan bahwa murid akan melakukan *role play* layanan pelanggan secara profesional berdasarkan skenario yang telah dianalisis dalam Aktivitas 1.1. Guru membagi murid ke dalam kelompok kecil (3–4 orang) atau dapat menggunakan kelompok sebelumnya. Setelah itu, Bapak/Ibu Guru dapat meminta mereka untuk membagi peran: satu murid menjadi petugas layanan (*Customer Service*) dan anggota lainnya berperan sebagai Pelanggan A, Pelanggan B, dan Pelanggan C.

Guru mendorong murid untuk mengatur ruang kelas menjadi seperti konter layanan (misalnya dengan meja dan kursi sederhana). Murid dipersilakan untuk membawa properti tambahan (formulir, kotak kemasan, dan amplop) untuk memperkuat nuansa simulasi. Selama pelaksanaan, Bapak/Ibu Guru mengamati sikap, bahasa, dan pengambilan keputusan yang ditunjukkan oleh murid.

Setelah semua kelompok tampil, Bapak/Ibu Guru memandu diskusi reflektif dengan pertanyaan yang disediakan dalam Buku Siswa.

- a. Bagaimana kalian mengambil keputusan?
- b. Bagaimana cara menghadapi pelanggan yang sama-sama merasa penting?
- c. Apa dampak jika pelanggan tidak puas karena urutan yang tidak tepat?

Melalui diskusi reflektif tersebut, murid diajak untuk menyadari pentingnya bersikap adil, bijaksana, dan bertanggung jawab dalam mengambil keputusan. Selain itu, murid juga belajar memahami bahwa kemampuan mendengarkan, berkomunikasi dengan santun, serta mempertimbangkan dampak dari setiap pilihan sangat diperlukan agar pelayanan berjalan dengan baik dan tidak menimbulkan ketidakpuasan pelanggan.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Dalam aktivitas ini, Bapak/Ibu Guru dapat menerapkan pembelajaran berdiferensiasi melalui aspek konten, proses, dan produk.

- 1) Pada aspek konten, murid yang sudah berpengalaman dalam komunikasi dapat mempelajari strategi menghadapi pelanggan sulit melalui video studi kasus. Sementara itu, murid yang masih baru (belum berpengalaman dalam komunikasi) dapat berfokus pada dasar etika pelayanan pelanggan.
- 2) Pada aspek proses, murid dapat berlatih menjadi petugas layanan dengan simulasi langsung, sedangkan bagi yang kurang percaya diri dapat menggunakan naskah percakapan terlebih dahulu.
- 3) Pada aspek produk, murid dengan kemampuan tinggi dapat membuat skrip layanan pelanggan sendiri, sedangkan lainnya dapat menirukan contoh percakapan yang sudah tersedia.



b. Materi Sensitif yang Perlu Diperhatikan

Guru perlu memberi arahan agar murid tidak meniru karakter pelanggan dengan cara yang menyinggung ras, agama, budaya, logat daerah, atau stereotipe tertentu. Improvisasi yang berlebihan harus tetap dalam batas profesionalisme dan sopan santun. Guru juga harus mendorong murid untuk menggunakan bahasa inklusif, netral, dan tidak melecehkan satu sama lain secara verbal maupun nonverbal dalam bermain peran.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

Aktivitas dilakukan dalam kelompok kecil agar lingkungan belajar lebih nyaman dan minim tekanan.

- 1) Pastikan ruang kelas aman dari potensi tergelincir, jatuh, atau kerusakan alat jika ada simulasi meja layanan.
- 2) Guru perlu menciptakan suasana yang suportif dan tidak menertawakan kesalahan kecil murid saat berlatih berbicara.

d. Penilaian Formatif

Penilaian dilakukan dengan menggunakan rubrik performa berbasis skala 100 yang mencakup aspek komunikasi, sikap layanan, dan pengambilan keputusan. Berikut adalah rubrik penilaian formatif untuk Aktivitas 1.2 yang dapat Bapak/Ibu Guru gunakan sebagai contoh.

Tabel 1.10 Rubrik Penilaian Aktivitas 1.2

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Perlu Bimbingan)
Sikap dan Sapaan Profesional	Menyapa pelanggan dengan sopan, ramah, dan percaya diri, sesuai dengan etika layanan.	Menyapa pelanggan dengan cukup sopan dan menunjukkan sikap ramah meskipun masih ragu-ragu.	Menyapa pelanggan dengan sopan, tetapi kurang percaya diri atau terlalu datar.	Tidak menyapa pelanggan dengan sopan atau menunjukkan sikap yang tidak pantas saat melayani.
Menggali Informasi Pelanggan	Bertanya dengan sopan, sistematis, dan membuat pelanggan merasa nyaman.	Bertanya dengan baik, tetapi belum sistematis atau masih kaku.	Bertanya secara terburu-buru sehingga kurang nyaman didengar pelanggan.	Tidak bertanya dengan benar atau membuat pelanggan merasa diinterogasi.

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Perlu Bimbingan)
Penjelasan Layanan	Penjelasan disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	Penjelasan cukup jelas, tetapi masih ada bagian yang tidak lengkap atau kurang tepat.	Penjelasan kurang sistematis atau membingungkan bagi pelanggan.	Penjelasan tidak jelas, tidak sesuai, atau tidak dilakukan sama sekali.
Keputusan Layanan dan Prioritas	Mengambil keputusan urutan pelayanan dengan alasan yang kuat dan adil untuk semua pelanggan.	Menentukan urutan pelayanan cukup logis dengan alasan umum atau kurang rinci.	Urutan tidak terlalu logis dan sulit dipertanggungjawabkan.	Urutan salah dan alasan tidak berdasar atau diskriminatif.
Kerja Sama dan Improvisasi Dialog	Seluruh anggota aktif berperan, dialog lancar dan alami, serta sesuai dengan situasi layanan.	Sebagian besar anggota tampil, ada improvisasi, tetapi belum sepenuhnya natural.	Satu-dua anggota tidak terlibat aktif atau percakapan tidak berkembang.	Hanya satu orang yang aktif, sisanya pasif atau tidak mengikuti alur sama sekali.

Untuk memperkuat keterampilan menanggapi pelanggan secara tertulis, murid diarahkan untuk mengerjakan Aktivitas 1.3 "Bagaimana Menanggapi *Email* Pengaduan?" Aktivitas ini dilandasi oleh materi sebelumnya, yaitu tentang pentingnya komunikasi tertulis yang profesional dan solutif.



Bagaimana Menanggapi Email Pengaduan?



AKTIVITAS Aktivitas Individu

1.3

Wah... terjadi masalah, nih!

- a. Hari ini, kamu mendapatkan *email* pengaduan untuk ketiga paket yang dikirim pada Aktivitas 1.1. Perhatikan rincian *email* dari pelanggan berikut.

1) Email Pengaduan–Pelanggan A

Subjek: [KELUHAN] Paket kue basah rusak dan berbau saat diterima.

Kepada: Tim Layanan PT Paradisa Express

Saya pelanggan atas nama Maya Puspita yang mengirim paket berisi kue lapis legit tujuan Jakarta pada tanggal 10 Mei dari konter Bandung. Saya sangat kecewa karena paket tersebut tiba dalam kondisi hancur, basah, dan berbau tidak sedap. Padahal kue tersebut akan diberikan sebagai oleh-oleh kepada keluarga saya di Jakarta. Saat pengiriman, saya memang sempat meminta agar dikemas dengan aman karena makanan ini cepat rusak, tetapi tidak diberi saran atau layanan tambahan. Saya mohon kejelasan mengenai hal berikut.

- Apakah makanan seperti ini memang tidak direkomendasikan untuk pengiriman reguler?
- Mengapa tidak ditawarkan layanan cepat atau pengemasan tambahan saat itu?

Saya lampirkan foto kondisi paket saat diterima. Mohon ada tanggapan dan solusi dari pihak PT Paradisa Express.

Terima kasih,
Maya Puspita
0821-xxxx-xxxx

2) Email Pengaduan–Pelanggan B

Subjek: Komplain paket *speaker* rusak-tidak ada panduan layanan.

Kepada: *Customer Service*

Saya kirimkan keluhan terkait paket saya yang berisi *speaker* Bluetooth yang dikirim dari Jakarta ke Yogyakarta pada tanggal 12 Mei. Saya merasa kurang dibantu dalam proses pengiriman. Waktu itu, saya membawa barang tanpa dus karena hilang dan saya sempat bingung memilih layanan yang aman. Petugas konter tidak memberikan penjelasan jelas tentang risiko atau perlunya asuransi. Dia hanya langsung memproses paket saya dengan layanan reguler. Hasilnya, paket tiba dalam kondisi penyok dan tidak berfungsi.

Mohon penjelasan dan pertanggungjawaban. Saya merasa sebagai pelanggan yang kurang pengetahuan, seharusnya mendapat panduan lebih baik.

Hormat saya,
Buyung Reza Muhammad
0813-xxxx-xxxx

3) Email Pengaduan–Pelanggan C

Subjek: Kiriman dokumen mendesak terlambat sampai–urusan saya gagal!

Yth. PT Paradisa Express

Saya Rizky Nugraha, pelanggan yang mengirim dokumen penting dari Kota Bandung ke Bandung Timur menggunakan layanan Ekspres (*Same Day*) pada 9 Mei pagi.

Petugas konter sudah saya beri tahu bahwa dokumen ini sangat penting dan harus sampai sebelum pukul 6 sore karena berkaitan dengan presentasi tender. Namun, paket baru sampai pada besok paginya (10 Mei). Saya sangat kecewa karena klien membatalkan kerja sama akibat dokumen tidak sampai tepat waktu.

- a) Saya meminta dari pihak konter.
- b) Penjelasan mengapa layanan *same day* bisa gagal.
- c) Permintaan maaf resmi.
- d) Kompensasi atas kerugian yang saya alami.

Saya tunggu tanggapan profesional dari tim Anda.

Salam,
Rizky Nugraha
0895-xxxx-xxxx

b. Sebagai petugas *Customer Service* (CS), kamu buatlah *email* balasan resmi yang sopan dan profesional. Pastikan balasan mencakup beberapa hal-hal berikut.

- 1) Ucapan terima kasih dan permintaan maaf.
- 2) Penjelasan singkat penyebab keterlambatan (buatlah sesuai logika).
- 3) Estimasi waktu pengiriman yang baru.
- 4) Tanggapan atas permintaan terkait kompensasi atas kerugian yang dialami pengirim.
- 5) Ajakan untuk menghubungi kembali jika ada pertanyaan.

c. Simpan *email* dalam format dokumen Word atau PDF, lalu lampirkan sebagai hasil tugas.

Guru memulai sesi ini dengan menjelaskan bahwa murid akan berperan sebagai *Customer Service* (CS) yang harus merespons keluhan pelanggan secara profesional melalui *email*. Sebelumnya, murid diminta untuk membaca dan menganalisis tiga *email* pengaduan yang sudah disiapkan.

Guru membimbing murid dengan menampilkan contoh struktur *email* formal (pembuka, isi, dan penutup) dan memandu diskusi tentang:

- a. Nada dan bahasa seperti apa yang tepat saat menghadapi pelanggan marah?
- b. Informasi apa yang perlu dimasukkan ke dalam balasan?
- c. Bagaimana menawarkan solusi tanpa memperburuk situasi?



Selanjutnya, Bapak/Ibu Guru membagi murid menjadi tiga kelompok besar. Setiap kelompok berfokus pada satu kasus pelanggan (A, B, atau C), lalu dalam kelompok kecil mereka merancang balasan *email*. Sebagai alternatif, murid dapat memilih sendiri kasus yang ingin ditanggapi secara individu.

Guru memberikan waktu menulis, mengecek draf murid, dan memberi masukan perbaikan secara langsung. Di akhir sesi, murid menyimpan hasil kerjanya dalam format Word atau PDF, lalu dikumpulkan sebagai hasil tugas.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pembelajaran berdiferensiasi pada aktivitas ini dilakukan melalui penyesuaian konten, proses, dan produk agar sesuai dengan karakteristik murid.

- 1) Pada aspek konten, Bapak/Ibu Guru dapat menyesuaikan materi sesuai dengan tingkat kesiapan murid.
 - a) Murid dengan kemampuan menulis, lebih baik mempelajari contoh *email* pengaduan yang kompleks.
 - b) Murid lainnya dapat menggunakan contoh sederhana terlebih dahulu.
- 2) Pada aspek proses, Bapak/Ibu Guru dapat menyesuaikan cara belajar dengan gaya belajar murid.
 - a) Sebagian murid dapat menulis balasan *email* secara mandiri.
 - b) Murid yang lain dapat melengkapi bagian kosong pada templat *email* yang telah disediakan oleh Bapak/Ibu Guru.
- 3) Produk akhir dapat berupa *email* tanggapan lengkap atau kerangka balasan singkat yang menunjukkan pemahaman terhadap struktur komunikasi pelanggan.

b. Materi Sensitif yang Perlu Diperhatikan

Dalam pelaksanaan aktivitas ini, Bapak/Ibu Guru perlu memperhatikan hal-hal sensitif berikut.

- 1) Pastikan murid tidak menulis balasan yang menyalahkan pelanggan, meremehkan keluhan, atau menggunakan kata-kata sarkastis, meskipun secara tidak sengaja.
- 2) Jaga agar tidak ada penyebutan atau peniruan nama, logat, atau stereotipe tertentu yang berkaitan dengan SARA, wilayah, atau status sosial pelanggan.
- 3) Bapak/Ibu Guru perlu menegaskan bahwa semua pelanggan harus diperlakukan dengan empati dan profesional tanpa memandang latar belakang.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

Meskipun aktivitas ini berbasis tulis, Bapak/Ibu Guru tetap menjaga kenyamanan belajar murid dengan cara berikut.

- 1) Memberi waktu yang cukup untuk berpikir dan menulis.
- 2) Menyediakan ruang aman untuk bertanya dan meminta revisi.
- 3) Tidak menampilkan atau membacakan *email* murid di depan kelas tanpa izin.
- 4) Bapak/Ibu Guru juga dapat membuka sesi berbagi untuk murid yang bersedia menunjukkan hasilnya secara sukarela sebagai inspirasi teman lainnya.

d. Penilaian Formatif

Penilaian dilakukan terhadap *email* balasan yang ditulis murid. Bapak/Ibu Guru dapat menggunakan rubrik dengan skala 100 poin yang dibagi menjadi 4 tingkat kriteria berikut.

Tabel 1.11 Rubrik Penilaian Aktivitas 1.3

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Struktur <i>Email</i> yang Lengkap	Memuat semua unsur (pembuka, isi, solusi, dan penutup) dengan sangat sistematis.	Hampir semua unsur ada dan teratur.	Ada beberapa bagian yang kurang lengkap atau urutan tidak tepat.	Struktur acak, tidak lengkap, atau tidak ada penutup/ pembuka.
Nada dan Bahasa Profesional	Sangat sopan, empatik, tidak menyudutkan, dan komunikatif.	Umumnya sopan dan profesional, tetapi kadang kurang empatik.	Kadang menggunakan bahasa netral, tetapi belum sepenuhnya profesional.	Nada terlalu datar, tidak empatik, atau justru menyudutkan pelanggan.
Penjelasan dan Solusi yang Diberikan	Memberikan solusi konkret, jelas, dan bisa dipahami oleh pelanggan.	Solusi cukup jelas dan realistis meskipun masih umum.	Solusi kurang relevan atau belum menjawab seluruh keluhan pelanggan.	Solusi tidak sesuai atau tidak memberi kejelasan apa pun.
Penalaran dan Logika Argumen	Analisis logis terhadap keluhan dan penjelasan sebab—akibat masuk akal.	Analisis cukup logis, tetapi belum menyentuh seluruh inti masalah.	Penjelasan masih samar dan tidak menjawab akar keluhan secara utuh.	Tidak menunjukkan pemahaman terhadap isi keluhan.



Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Format dan Kerapian Dokumen	Penulisan rapi, bebas saltik, format dokumen sesuai (Word / PDF), serta ejaan dan tata letak tepat.	Cukup rapi, ada beberapa saltik, tetapi tidak mengganggu isi.	Format tidak konsisten, banyak saltik, dan kesalahan penulisan mengganggu.	Format tidak sesuai, dokumen sulit dibaca, dan banyak kesalahan teknis.

Setelah murid memiliki pemahaman awal tentang bentuk dan sasaran pelayanan, mereka diajak untuk merefleksikan pengalaman pribadi melalui Aktivitas 1.4 "Kemukakan Pendapatmu!" Guru memancing diskusi ringan dengan bertanya: "Bagaimana pengalaman pelayanan pelanggan yang pernah kalian alami?"

Kemukakan Pendapatmu!



AKTIVITAS
Aktivitas Individu

1.4

a. Amati kasus berikut dengan saksama.

Pada hari ini, bagian layanan pelanggan Paradisa Express Indonesia menerima *email* dari Divisi Operasional Perusahaan yang meminta pengiriman cepat untuk lima unit alat *scanner* ke kantor cabang Bandung. *Scanner* ini akan digunakan untuk mempercepat proses input data barang masuk di gudang Bandung.

Setelah menangani permintaan Divisi Operasional, kamu kembali ke konter layanan. Di sana, sudah menunggu Bu Lilis, seorang pengusaha kecil yang sudah menjadi pelanggan tetap PT Paradisa sejak 2019. Hari ini, ia membawa 20 paket pesanan pelanggan dari tokonya yang harus dikirim ke berbagai kota. Bu Lilis mengatakan: "Tolong dikirim hari ini, ya! Jangan telat. Kalau telat, nanti saya bisa mendapatkan bintang satu dari pelanggan."

b. Menurutmu, apakah Divisi Operasional dan Bu Lilis termasuk jenis pelanggan yang sama? Jelaskan perbedaan keduanya berdasarkan kasus tersebut!

Guru memulai aktivitas ini dengan membacakan atau menayangkan kasus mengenai dua pelanggan yang sangat berbeda. Pelanggan pertama dari Divisi Operasional internal perusahaan dan pelanggan kedua merupakan pelanggan eksternal loyal yang bernama Bu Lilis. Guru menekankan bahwa pada aktivitas ini, murid akan mengeksplorasi perbedaan jenis pelanggan berdasarkan hubungan, kebutuhan, dan urgensinya. Setelah itu, murid menyampaikan pendapat pribadi mereka secara argumentatif. Guru membagi murid menjadi kelompok kecil dan memandu mereka untuk melakukan hal berikut.

- a. Mengidentifikasi pelanggan internal dan pelanggan eksternal.
- b. Menjelaskan perbedaan kebutuhan, dampak pelayanan, dan hubungan mereka terhadap perusahaan.
- c. Menyampaikan opini berdasarkan sudut pandang sebagai staf layanan.

Setelah berdiskusi, murid menuliskan pendapatnya secara individu atau mewakili kelompok, lalu pendapat tersebut dibacakan secara sukarela di depan kelas. Guru memfasilitasi tanya jawab atau memberi komentar yang mendorong pemikiran kritis dan empati.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Dalam aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi dapat diterapkan melalui variasi konten dan cara menyampaikan pendapat.

- 1) Pada aspek konten, murid dengan minat tinggi terhadap komunikasi pelayanan dapat diberikan bacaan tambahan tentang etika pelanggan, sedangkan murid lainnya bisa berfokus pada contoh dasar.
- 2) Pada aspek proses, murid dapat menyampaikan pendapat secara lisan dalam diskusi kelompok atau secara tertulis melalui lembar refleksi.
- 3) Produk akhir dapat berupa pernyataan pendapat singkat atau infografik yang berisi pandangan murid terhadap pentingnya komunikasi dalam pelayanan pelanggan.

b. Materi Sensitif yang Perlu Diperhatikan

Pada pembelajaran materi ini, Bapak/Ibu Guru harus menghindari hal-hal sensitif berikut.

- 1) Pemberian contoh yang menyinggung usaha kecil seperti Bu Lilis dengan nada meremehkan.
- 2) Penggunaan istilah atau opini yang menyudutkan pelanggan berdasarkan gender, kelas ekonomi, atau gaya bicara.
- 3) Membandingkan pelanggan internal dan pelanggan eksternal secara bias (seolah-olah yang satu lebih penting daripada yang lain).
- 4) Tekankan bahwa semua pelanggan berhak mendapatkan pelayanan profesional tanpa melihat status mereka.



c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

Aktivitas ini relatif aman, tetapi Bapak/Ibu Guru tetap harus melakukan hal-hal berikut.

- 1) Menjaga suasana diskusi tetap sehat dan terbuka.
- 2) Mencegah murid saling menyalahkan pendapat.
- 3) Memberikan ruang aman bagi murid yang kurang percaya diri untuk menyampaikan opini secara tertulis saja.
- 4) Membiasakan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin).

d. Penilaian Formatif

Penilaian dilakukan berdasarkan argumentasi, kejelasan pendapat, dan kesesuaian konsep pelanggan. Berikut rubrik penilaian untuk Aktivitas 1.4.

Tabel 1.12 Rubrik Penilaian Aktivitas 1.4

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Identifikasi Jenis Pelanggan	Menjelaskan dengan tepat siapa pelanggan internal dan eksternal disertai alasannya.	Menjelaskan cukup tepat dengan sedikit kekeliruan dalam klasifikasi.	Menyebutkan tanpa alasan yang jelas atau masih keliru dalam mengklasifikasi.	Keliru dalam mengidentifikasi jenis pelanggan dan tanpa alasan yang logis.
Perbedaan Kebutuhan dan Relasi	Menyebutkan minimal dua perbedaan logis dan relevan secara rinci.	Menyebutkan satu-dua perbedaan yang cukup jelas.	Menyebutkan perbedaan secara umum dan kurang spesifik.	Tidak mampu menyebutkan perbedaan antara keduanya.
Argumentasi dan Pendapat Pribadi	Pendapat disampaikan dengan bahasa yang runtut, logis, dan menunjukkan empati.	Pendapat cukup logis dan menggambarkan pemahaman materi.	Pendapat belum menggambarkan pemahaman atau cenderung deskriptif.	Pendapat tidak relevan atau sekadar mengulang informasi kasus.

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Struktur dan Kerapian Tulisan	Tulisan rapi, terstruktur baik, dan tanpa kesalahan ejaan/ tata bahasa.	Ada beberapa kesalahan kecil, tetapi tidak mengganggu isi.	Struktur acak, banyak ejaan yang salah, tetapi masih bisa dipahami.	Tulisan sulit dipahami karena struktur kacau dan banyak kesalahan teknis.
Partisipasi dalam Diskusi (Opsional)	Aktif berdiskusi, menghargai pendapat orang lain, dan berkontribusi positif.	Cukup aktif dan mendukung jalannya diskusi kelompok.	Pasif dalam diskusi atau hanya menanggapi jika diminta.	Tidak terlibat dalam diskusi sama sekali.

Pembelajaran kemudian diarahkan pada pelayanan dalam konteks keragaman, khususnya ketika menghadapi pelanggan dari latar belakang bahasa yang berbeda. Pada Aktivitas 1.5 "Melayani Pelanggan Berbahasa Asing" murid berlatih menanggapi pelanggan dalam bahasa Inggris sederhana.

Melayani Pelanggan Berbahasa Asing



AKTIVITAS
Aktivitas Individu dan Kelompok

1.5

Aktivitas ini merupakan lanjutan dari Aktivitas 1.4. Perhatikan petunjuk pengerjaan berikut.

a. Amati kasus berikut dengan cermat.

Setelah melayani Bu Lilis, kamu menghadapi situasi yang lebih menantang. Dua pelanggan asing datang ke konter dan berbicara menggunakan bahasa Inggris (Mr. Yhung dan Bu Santi). Kamu sudah mengelompokkan jenis pelanggan Paradisa Express sebelumnya, termasuk pelanggan seperti Bu Lilis sebagai pelanggan eksternal. Kini kamu menghadapi pelanggan eksternal lainnya, yaitu Mr. Yhung dan Bu Santi.

Situasi Pertama–Pelanggan Global: Mr. Yhung

Mr. Yhung ingin mengirim dokumen bisnis ke Seoul. Ia berkata dengan cepat:

"This is an urgent paper, must arrive before Friday morning. Do you provide fastest international express? With tracking, please!"

Kamu hanya menangkap kata *"urgent"*, *"express"*, dan *"tracking"*.



Situasi Kedua–Pelanggan B2C Global: Bu Santi

Bu Santi, yang ternyata seorang ekspatriat, berkata:

"I ordered a folding chair to be delivered to Bekasi. Please, I want it to arrive quickly, maybe by tomorrow? Can I know how to track it?"

Kamu mengerti maksudnya, tetapi merasa kesulitan untuk menjelaskan bahwa layanan ekspres ke Bekasi tergantung dari waktu pengiriman di hari itu.

- b.** Apa yang akan kamu lakukan jika berhadapan dengan kedua situasi tersebut? Jelaskan alasannya!
 - 1) Menggunakan Google Translate.
 - 2) Menunjukkan brosur layanan berbahasa Inggris.
 - 3) Meminta pelanggan menuliskan informasi.
 - 4) Mengajak rekan kerja yang lebih fasih.
 - 5) Menggunakan ilustrasi atau tabel pilihan layanan.
 - 6) Mengulangi permintaan pelanggan dengan kalimat sederhana (verifikasi).
- c.** Simulasikan percakapan dari salah satu kasus tersebut bersama teman sebangkumu (susun naskah percakapan terlebih dahulu)! Jangan lupa untuk mendokumentasikan kegiatan ini.
- d.** Praktikkan simulasi ini secara langsung di hadapan guru dan teman sekelas!
- e.** Setelah itu, lakukan refleksi singkat dengan menjawab pertanyaan berikut.
 - 1) Menurutmu, apa bagian tersulit dari percakapan tersebut?
 - 2) Apa perbaikan yang dapat kamu lakukan agar lebih siap melayani pelanggan asing?

Guru membuka aktivitas dengan menjelaskan bahwa pada aktivitas ini murid akan menghadapi situasi simulasi melayani pelanggan asing menggunakan bahasa Inggris sederhana. Guru dapat berkolaborasi dengan guru bahasa Inggris untuk membantu murid melatih pengucapan, memilih kosakata yang tepat, dan memahami konteks komunikasi layanan pelanggan internasional. Kolaborasi ini juga dapat dilakukan dalam bentuk *team teaching* atau proyek lintas pelajaran agar pembelajaran terasa lebih nyata dan menarik. Murid diminta untuk membaca dua situasi, yaitu Mr. Yhung (pelanggan internasional) dan Bu Santi (pelanggan ekspatriat). Guru menekankan bahwa tujuan aktivitas ini bukan untuk menilai kesempurnaan dalam berbahasa Inggris, tetapi berani mencoba, bersikap sopan, dan profesional.

Guru membagi murid ke dalam beberapa pasangan atau kelompok kecil. Setiap kelompok memilih salah satu situasi, lalu menyusun naskah percakapan pendek (dialog)

menggunakan frasa sederhana layanan pelanggan, kemudian mempraktikkannya di depan kelas. Sebelum praktik, Bapak/Ibu Guru memberikan contoh frasa sederhana, seperti:

- a. *Can you please write it down?*
- b. *Please, wait a moment.*
- c. *This is the service we offer.*
- d. *Do you want to track your shipment?*

Guru dapat menyediakan bantuan kamus visual, brosur, atau templat kalimat untuk mendukung aktivitas murid. Setelah praktik, Bapak/Ibu Guru memandu refleksi singkat dengan pertanyaan berikut.

- a. Apa tantangan dalam berbahasa asing?
- b. Apa strategi yang dapat membantu kalian di kemudian hari?

Bapak/Ibu Guru juga dapat merangkum poin-poin utama dari sesi refleksi ini untuk mempertegas bahwa keterbatasan bahasa bukanlah penghalang utama dalam pelayanan, asalkan murid memiliki kemauan untuk mencari solusi dan tetap menjaga keramahan. Aktivitas ini diharapkan dapat membangun kepercayaan diri murid dalam menghadapi situasi nyata di dunia kerja yang semakin global dan beragam.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pada aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi dilakukan dengan menyesuaikan kemampuan berbahasa murid.

- 1) Pada aspek konten, murid dengan kemampuan berbahasa Inggris lebih tinggi dapat mempelajari ekspresi layanan dalam situasi nyata, sedangkan murid lain dapat menggunakan daftar kosakata dasar dan frasa umum.
- 2) Pada aspek proses, murid berlatih percakapan dua arah. Bagi murid yang masih pemula dapat membaca teks percakapan, sedangkan murid yang lebih mahir dapat melakukan improvisasi.
- 3) Pada aspek produk, murid dapat menghasilkan video simulasi, dialog tertulis, atau rekaman audio percakapan layanan.

b. Materi Sensitif yang Perlu Diperhatikan

Selama aktivitas ini berlangsung, Bapak/Ibu Guru harus mewanti-wanti murid untuk tidak melakukan hal-hal berikut.

- 1) Meniru aksen asing secara berlebihan atau bernada mengejek.
- 2) Membuat stereotipe budaya berdasarkan nama, seperti “Mr. Yhung”.
- 3) Menjadikan budaya luar sebagai bahan guyonan.
- 4) Mengaitkan kesulitan berbahasa dengan tingkat kecerdasan.

Guru menekankan pentingnya toleransi budaya dan rasa hormat universal terhadap pelanggan dari negara mana pun.



c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

Aktivitas ini bersifat aman, tetapi Bapak/Ibu Guru tetap harus memastikan hal-hal berikut.

- 1) Simulasi dilakukan dalam suasana nyaman (bisa dilakukan dalam kelompok kecil dan tidak wajib tampil di depan semua kelas).
 - 2) Murid yang pemalu diberi opsi rekaman video sebagai pengganti penampilan langsung.
 - 3) Tidak ada ejekan terhadap murid yang salah mengucapkan atau gugup.
- Guru juga dapat menyiapkan ruang “latihan” kecil atau menyediakan waktu tambahan untuk murid yang memerlukan persiapan lebih panjang.

d. Penilaian Formatif

Penilaian dilakukan berdasarkan performa simulasi (lisan), kreativitas naskah, penggunaan bahasa, dan sikap profesional selama pelayanan. Berikut contoh rubrik penilaian Aktivitas 1.5 yang dapat Bapak/Ibu Guru gunakan.

Tabel 1.13 Rubrik Penilaian Aktivitas 1.5

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Penggunaan Bahasa Inggris Dasar	Menggunakan kalimat dan frasa layanan dengan tepat dan lancar.	Menggunakan beberapa frasa dengan sedikit kesalahan, tetapi masih mudah dipahami.	Menggunakan frasa sederhana, masih terbata-bata, dan kurang jelas.	Tidak dapat menyampaikan pesan dengan jelas atau banyak salah ucap.
Struktur dan Kelancaran Dialog	Dialog tersusun baik, mengalir, dan mencerminkan situasi layanan nyata.	Dialog cukup rapi dan mengalir meskipun masih agak kaku.	Dialog kurang tersusun, percakapan terputus-putus, atau tidak alami.	Dialog tidak terstruktur, membingungkan, atau tidak sesuai konteks.
Improvisasi atau Kreativitas Simulasi	Menggunakan bantuan visual, gestur, atau alat bantu dengan efektif dan kreatif.	Menggunakan bantuan sederhana dan cukup mendukung simulasi.	Hanya menggunakan teks tanpa dukungan visual atau improvisasi.	Tidak berusaha menyesuaikan atau terlalu pasif dalam bermain peran.

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Sikap dan Etika Layanan	Menunjukkan sikap sopan, ramah, dan profesional sepanjang simulasi.	Sopan dan ramah meski kadang canggung atau lupa prosedur.	Sikap kurang percaya diri, terlalu datar, atau terburu-buru.	Sikap tidak profesional atau tidak menghargai peran pelanggan.
Partisipasi dan Kerja Sama	Semua anggota tampil aktif, saling mendukung, dan menjalankan peran dengan baik.	Sebagian besar anggota aktif meskipun tidak seimbang dalam kontribusi.	Hanya sebagian kecil anggota yang aktif, sedangkan yang lainnya pasif atau bingung dalam perannya.	Satu orang mendominasi atau seluruh kelompok tidak tampil optimal.

Pemahaman tentang klasifikasi pelanggan dapat dikembangkan lagi melalui Aktivitas 1.6 "Identifikasi Pelanggan Eksternal" yang merupakan lanjutan dari materi jenis pelanggan. Guru mengarahkan murid untuk menganalisis studi kasus dan menyusun diagram relasi pelanggan. Dalam aktivitas ini, Bapak/Ibu Guru dapat mendorong murid untuk berpikir sistemik dan mengenali keterhubungan antarperan dalam layanan pelanggan logistik.

Identifikasi Pelanggan Eksternal

AKTIVITAS
Aktivitas Individu
1.6

a. Amati kasus berikut dengan saksama.

Misi Logistik Vaksin dan Bantuan Pendidikan

Awal tahun ini, Pemerintah Daerah Garut menggelar program "Garut Peduli" untuk menyalurkan vaksinasi massal dan bantuan perlengkapan pendidikan ke wilayah-wilayah terpencil. Dalam pelaksanaannya, banyak pihak terlibat, mulai dari instansi pemerintah, perusahaan swasta, hingga perorangan.

Dinas Kesehatan Garut mengoordinasikan pengiriman ribuan dosis vaksin dan APD dari gudang farmasi pusat ke puskesmas-puskesmas di pelosok. Mereka menghubungi jasa ekspedisi lokal untuk mendistribusikannya dengan kendaraan berpendingin.

Sementara itu, perusahaan alat tulis PT Citra Ilmu menyumbangkan ribuan paket perlengkapan sekolah, seperti buku, seragam, dan tas kepada anak-anak dari keluarga prasejahtera. Untuk



mendistribusikannya, mereka bekerja sama dengan jasa logistik PT KirimAman, yang kemudian mengajak mitra armada lokal di kecamatan-kecamatan untuk menjangkau daerah pegunungan yang tidak bisa dilalui oleh truk besar.

Sebagai bagian dari CSR, PT KirimAman juga mengirim perlengkapan *safety* (rompi dan lampu senter) ke semua mitra kurir mereka agar tetap aman saat mengantar di daerah yang rawan longsor dan minim penerangan. Tak hanya itu, komunitas relawan Garut Care juga aktif membantu. Salah satu relawan, Dede, mengirim paket makanan tambahan ke rumah sepupunya yang sakit di kampung lain menggunakan jasa ojek *online* karena daerahnya tidak dijangkau ekspedisi reguler.

Setelah semua pengiriman selesai, PT KirimAman membuat laporan operasional kepada PT Citra Ilmu dan menyampaikan data pengiriman sebagai bahan pelaporan CSR. Di sisi lain, kantor kelurahan mengirimkan langsung sisa perlengkapan ke rumah-rumah siswa yang belum sempat datang ke balai desa.

- b. Berdasarkan kasus tersebut, lakukan identifikasi masing-masing peran dengan menggunakan tabel berikut.

Model Bisnis	Hubungan	Contoh Nyata dalam Skenario
G2G		
G2B		
B2B		
B2E		
B2C		
C2C		
B2G		
G2C		

- c. Setelah itu, buatlah peta visual atau alur proses distribusi dari awal sampai akhir!
- d. Menurutmu, bagian mana yang membutuhkan pelayanan paling baik? Jelaskan alasannya!

Guru membuka kegiatan dengan membacakan atau menayangkan kasus “Misi Logistik Vaksin dan Bantuan Pendidikan” yang menggambarkan banyaknya pihak terlibat dalam

proses distribusi logistik sosial. Guru menekankan bahwa pembelajaran ini akan membantu murid memahami berbagai jenis model bisnis dan hubungan pelanggan serta siapa yang dilayani dan dalam konteks apa. Berikut langkah-langkah yang dapat dilakukan oleh Bapak/Ibu Guru dalam aktivitas ini.

- a. Bagikan atau tampilkan tabel model bisnis (G2G, B2B, B2C, dan seterusnya).
- b. Ajak murid untuk mengidentifikasi setiap aktor dan aktivitas dalam skenario, lalu mengelompokkannya ke dalam model hubungan yang tepat.
- c. Murid diminta untuk mengisi tabel: Model Bisnis–Hubungan–Contoh Nyata dari Kasus.
- d. Setelah itu, Bapak/Ibu Guru dapat meminta murid untuk menyusun alur distribusi logistik dari awal (gudang farmasi/PT Citra Ilmu) hingga akhir (rumah-rumah murid dan sepupu relawan Dede).
- e. Kegiatan ditutup dengan mendiskusikan bagian distribusi mana yang paling membutuhkan layanan pelanggan terbaik dan menjelaskan alasannya.

Guru memfasilitasi murid dengan memberikan peta dasar logistik jika diperlukan, lalu memberikan pertanyaan pemantik seperti berikut.

- a. “Siapa pelanggan utama dari PT KirimAman?”
- b. “Apa perbedaan layanan untuk instansi dengan layanan untuk masyarakat?”
- c. “Mengapa pengiriman ke daerah rawan butuh pelayanan ekstra?”

Melalui rangkaian aktivitas ini, murid diharapkan tidak hanya mampu mengidentifikasi istilah teknis model bisnis, tetapi juga memahami urgensi dalam layanan logistik sosial. Bapak/Ibu Guru dapat menekankan bahwa setiap model hubungan memiliki standar pelayanan yang berbeda tergantung pada urgensi komoditas yang dikirimkan.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Guru dapat membedakan konten sesuai dengan kemampuan analisis murid.

- 1) Murid yang sudah paham dengan konsep pelanggan dapat langsung menganalisis contoh kasus, sementara murid yang lain dapat diberikan ilustrasi visual (peta hubungan pelanggan) untuk memahami peran eksternal.
- 2) Dalam proses pembelajaran, murid dengan gaya belajar visual dapat menggambar diagram hubungan pelanggan, sedangkan murid dengan gaya belajar verbal dapat menuliskannya dalam bentuk deskripsi.
- 3) Produk akhirnya berupa peta pelanggan atau laporan singkat identifikasi pelanggan eksternal.

b. Materi Sensitif yang Perlu Diperhatikan

Guru perlu memperhatikan hal-hal sensitif berikut selama pelaksanaan aktivitas ini.

- 1) Menghindari penyampaian yang menyudutkan pihak tertentu (contoh: daerah rawan atau komunitas lokal).



- 2) Tidak membandingkan efektivitas pemerintah versus perusahaan swasta secara eksplisit.
- 3) Menekankan nilai gotong royong, bukan perbandingan antarperan.
- 4) Mendorong murid untuk menghargai semua pihak yang terlibat, mulai dari relawan hingga kurir.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

Meskipun aktivitas ini berbasis analisis dan gambar, Bapak/Ibu Guru tetap harus memperhatikan hal-hal berikut.

- 1) Menyediakan ruang kerja yang cukup untuk murid yang menggambar peta alur distribusi.
- 2) Menciptakan suasana kerja kelompok yang tidak kompetitif dan inklusif.
- 3) Memastikan tidak ada tekanan untuk tampil, jika murid hanya ingin menyusun peta secara pribadi.

d. Penilaian Formatif

Penilaian formatif dilakukan terhadap dua produk utama, yaitu tabel identifikasi model bisnis dan pelanggan serta peta alur distribusi dan argumen reflektif.

Tabel 1.14 Rubrik Penilaian Aktivitas 1.6

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Identifikasi Model Bisnis dan Relasi	Mengelompokkan dengan sangat tepat dan logis semua model hubungan dari kasus.	Sebagian besar klasifikasi sudah benar dan sesuai konteks.	Hanya mengisi sebagian tabel, sedangkan beberapa relasi masih keliru.	Tidak dapat membedakan jenis model bisnis dan relasi pelanggan.
Contoh Nyata dari Kasus	Memberikan contoh yang spesifik dan relevan untuk setiap model bisnis yang diidentifikasi.	Memberikan contoh yang cukup jelas meskipun masih umum atau terdapat satu-dua contoh yang tidak tepat.	Contoh kurang spesifik dan beberapa tidak sesuai.	Contoh tidak relevan atau tidak sesuai dengan kategori.

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Peta Alur Distribusi Logistik	Peta alur lengkap, runtut, serta menunjukkan jalur dan pihak secara akurat.	Alur cukup jelas dengan sedikit kekurangan atau ketidaksesuaian.	Alur kurang sistematis atau hanya menggambarkan sebagian tahapan.	Peta tidak menggambarkan proses distribusi dengan benar.
Argumen Bagian yang Membutuhkan Layanan Baik	Memberikan alasan logis, mendalam, dan relevan.	Alasan cukup kuat dan sesuai konteks.	Alasan masih umum dan kurang menunjukkan pemahaman mendalam.	Alasan tidak jelas atau tidak sesuai dengan kasus.
Kerapian dan Presentasi (Opsional)	Tugas disajikan secara rapi, kreatif, dan mudah dibaca.	Tugas cukup rapi dan dapat dipahami dengan baik.	Tulisan atau gambar kurang rapi, tetapi tetap bisa dinilai.	Sangat tidak rapi, sulit dibaca, dan tidak lengkap.

Untuk memperkuat pemahaman melalui cara yang menyenangkan, pembelajaran dapat difasilitasi dengan Aktivitas 1.7 "Ayo Bermain Game!" Sebuah permainan edukatif tentang klasifikasi layanan dan pelanggan. Guru menjadi fasilitator yang menyiapkan kuis atau kartu klasifikasi, mendorong interaksi cepat, dan mengulas jawaban bersama-sama untuk menegaskan konsep-konsep kunci.

Tebak-Tebakan Logistik: *Pre-Transaction*, *Transaction*, atau *Post-Transaction*?



AKTIVITAS
Aktivitas Individu

1.7

Ayo Bermain Game!

Permainan ini berisi 50 pernyataan acak yang menggambarkan berbagai aktivitas logistik. Setiap pernyataan akan muncul secara bergiliran di layar utama kelas. Untuk melakukan permainan ini, perhatikan instruksi berikut.

- a. Tugasmu adalah menentukan, apakah pernyataan tersebut termasuk ke dalam tahap *Pre-Transaction*, *Transaction*, atau *Post-Transaction*.



- b. Kamu akan mendapatkan giliran menjawab satu per satu (Bagi yang belum mendapatkan giliran diperbolehkan memberikan pendapat atau diskusi secara cepat dengan teman di sampingnya).
- c. Akses *link* berikut untuk memulai permainan ini.
<https://wordwall.net/id/resource/92873246>
- d. Selama permainan, kamu tidak hanya ditantang untuk menjawab dengan benar, tetapi juga harus memberikan alasan singkat yang logis atas jawaban yang kamu pilih.

Pindai QR



Bapak/Ibu Guru dapat memulai aktivitas dengan menjelaskan tujuan permainan, yaitu untuk mengklasifikasikan 50 pernyataan logistik ke dalam tiga tahap pelayanan pelanggan.

- a. *Pre-Transaction*: kegiatan sebelum layanan dilakukan, misalnya konsultasi layanan, dan penawaran harga.
- b. *Transaction*: kegiatan saat layanan berlangsung, misalnya pengemasan dan pengiriman.
- c. *Post-Transaction*: kegiatan setelah barang diterima, seperti tindak lanjut dan keluhan.

Setelah itu, Bapak/Ibu Guru melanjutkan aktivitas ini dengan melakukan kegiatan berikut.

- a. Mengakses Wordwall melalui tautan berikut:
<https://wordwall.net/id/resource/92873246>
- b. Menayangkan permainan di layar kelas.
- c. Menentukan giliran murid untuk menjawab.
- d. Mendorong murid lain untuk berdiskusi cepat saat tidak menjawab langsung.

Pindai QR



Setiap murid harus menyebutkan kategori dan memberikan alasan logis dan singkat atas pilihannya. Guru dapat menilai logika berpikir, bukan hanya jawaban yang benar. Selanjutnya, Bapak/Ibu Guru menyimpulkan sesi ini dengan memberikan pertanyaan refleksi berikut.

- a. Apa yang membuat beberapa pernyataan membingungkan?”
- b. Apakah sekarang kalian dapat membedakan ketiga tahapan dengan lebih mudah?”

Bapak/Ibu Guru dapat meluruskan miskonsepsi dan memberikan ilustrasi tambahan mengenai pentingnya dokumentasi yang rapi di setiap tahap transaksi. Hal ini bertujuan agar murid tidak hanya menghafal definisi, tetapi juga siap menghadapi kompleksitas administrasi dan interaksi pelanggan dalam industri logistik yang dinamis.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Diferensiasi dilakukan untuk menyesuaikan gaya belajar dan kecepatan berpikir murid.

- 1) Pada aspek konten, murid yang menyukai tantangan dapat mengikuti kuis dengan soal terbuka, sementara murid lainnya dapat bermain dengan kartu kategori pelanggan dan layanan.
- 2) Dalam proses pembelajaran, murid bekerja secara individu atau kelompok kecil sesuai dengan kenyamanan mereka.
- 3) Produk yang dihasilkan berupa hasil poin permainan atau refleksi singkat tentang pelajaran yang diperoleh dari permainan tersebut.

b. Materi Sensitif yang Perlu Diperhatikan

Guru perlu memperhatikan hal-hal sensitif berikut selama pelaksanaan aktivitas ini.

- 1) Pastikan pernyataan dalam permainan tidak menyinggung unsur SARA, gender, atau profesi tertentu.
- 2) Jika murid membuat pernyataan tambahan, Bapak/Ibu Guru perlu mengawasi mereka agar tidak menyebutkan nama, lokasi, atau kasus nyata yang berpotensi menyinggung.
- 3) Jika ada pernyataan yang ambigu atau memicu debat, Bapak/Ibu Guru perlu menengahi dengan penjelasan netral dan berbasis prinsip logistik.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

Meskipun permainan pada aktivitas ini bersifat nonfisik, Bapak/Ibu Guru tetap perlu memperhatikan hal-hal berikut.

- 1) Kondisi ruang kelas yang kondusif untuk konsentrasi dan diskusi.
- 2) Tidak mempermalukan murid dengan jawaban yang salah, melainkan menggunakannya sebagai bahan klarifikasi pembelajaran.
- 3) Memberikan kesempatan kepada semua murid untuk berpartisipasi tanpa paksaan, misalnya murid boleh memilih untuk menjawab atau memberi pendapat setelahnya.

d. Penilaian Formatif

Penilaian dilakukan secara observasional dan reflektif berdasarkan kemampuan murid dengan mengklasifikasikan aktivitas dengan benar serta logika penjelasannya.



Tabel 1.15 Rubrik Penilaian Aktivitas 1.7

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Klasifikasi Tepat	Mampu mengklasifikasi-kan aktivitas secara tepat sesuai dengan tahap layanan logistik.	Sebagian besar klasifikasi tepat, tetapi 1-2 kali ragu-ragu.	Sering bingung atau ragu dalam menentukan klasifikasi.	Tidak mampu membedakan tiga tahap secara konsisten.
Penalaran Logis dan Alasan Jawaban	Memberikan alasan logis dan relevan untuk setiap jawaban.	Memberikan alasan umum yang dapat diterima.	Alasan belum menjawab inti pertanyaan atau terlalu singkat.	Tidak bisa memberi alasan atau alasan keliru.
Partisipasi Aktif dalam Diskusi/ <i>Game</i>	Aktif menjawab, berdiskusi, dan memberi pendapat.	Cukup aktif, meski belum dominan dalam diskusi.	Hanya sesekali berbicara, lebih banyak diam.	Tidak berpartisipasi atau enggan terlibat.
Sikap terhadap Pendapat Orang Lain	Menghargai jawaban orang lain dan memberi masukan yang sopan.	Tidak mengganggu pendapat orang lain.	Kurang menunjukkan empati saat pendapat berbeda.	Menertawakan atau meremehkan jawaban orang lain.
Kedisiplinan dan Fokus Selama Kegiatan	Fokus dan tertib sepanjang permainan dan memberi perhatian penuh.	Sesekali terdistraksi, tetapi tetap terlibat.	Sering tidak fokus atau berbicara di luar topik.	Tidak menunjukkan ketertarikan dan mengganggu proses belajar.

Subbab ini ditutup dengan Aktivitas 1.8 "Giveaway Viral Masalah Aktual" yang mengaitkan pemahaman konsep dengan kasus nyata di media sosial.

Giveaway Viral Masalah Aktual



AKTIVITAS

1.8

Aktivitas Kelompok

a. Perhatikan ilustrasi kasus berikut.

Paradisa Express Indonesia bekerja sama dengan *online shop* bernama Kaifa.project, yang sedang viral karena strategi promosi uniknya (memberikan hadiah uang tunai secara acak dalam paket pelanggan melalui program #SurpriseGiveaway). Hadiah yang diberikan Kaifa.project berupa uang tunai Rp50.000,00–Rp100.000,00.

Hadiah tersebut dimasukkan langsung ke dalam paket tanpa label khusus, tanpa keterangan pada sistem, bahkan tanpa pemberitahuan kepada jasa logistik. Tujuannya agar hadiah terasa seperti "kejutan asli". Namun, beberapa minggu setelah program berjalan, banyak pelanggan mengeluhkan hal-hal berikut.

Beberapa paket datang dalam kondisi sobek atau rusak, seolah-olah telah dibuka sebelumnya. Ada pelanggan yang merasa yakin menang dalam program promo tersebut, tetapi tidak menemukan uang di dalam paket. CS Kaifa.project kebingungan menjawab komplain karena mereka tidak memiliki data penerima hadiah. Paradisa Express Indonesia turut disalahkan karena pelanggan menuduh kurir telah mencuri isi paket, padahal logistik tidak diberi informasi bahwa paket berisi uang. Di gudang transit, beberapa paket rusak karena tidak diberi label "*fragile*" atau pengemasan yang kuat. Program yang awalnya memberi kesan positif, kini malah membuat toko dan mitra logistik kewalahan karena tidak adanya koordinasi, pencatatan, dan transparansi sejak awal.

b. Berdasarkan kasus tersebut, bekerjalah dalam kelompok (3–4 orang) untuk mengisi tabel berikut.

Tahap Layanan	Masalah/Kesalahan yang Terjadi	Siapa yang Bertanggung Jawab? (Toko/Logistik/Keduanya)
Sebelum Pengiriman		
Saat Pengiriman		
Setelah Pengiriman		

Setelah melakukan identifikasi masalah, susunlah saran perbaikan dengan mengisi formulir berikut (Lengkapi kolom saran perbaikan dengan saran lain sesuai dengan hasil analisis kelompokmu).



Masalah Utama	Saran Perbaikan	Siapa yang Harus Bertindak?
Hadiah tidak tercatat penerimanya.	Buatlah daftar nama pemenang dan integrasikan ke sistem logistik.	Pihak Toko
Paket rusak saat proses pengiriman.		

- c. Setelah menyelesaikan analisis, berikan pendapat kalian mengenai hal-hal berikut.
- 1) Dari kasus tersebut, apa yang bisa kalian pelajari tentang pentingnya komunikasi antara toko dan logistik?
 - 2) Jika kamu menjadi CS Kaifa.project, bagaimana kalian menghadapi pelanggan yang marah?
- d. Apa solusi sederhana yang bisa dilakukan oleh Kaifa.project agar hadiah tetap terasa seperti kejutan tanpa menimbulkan masalah logistik?

Guru memulai aktivitas ini dengan memaparkan studi kasus “Giveaway Viral” secara naratif atau visual di papan tulis/salindia. Kasus ini menunjukkan kegagalan koordinasi antara toko *online* (Kaifa.project) dengan perusahaan logistik (Paradisa Express Indonesia) dalam pelaksanaan strategi promosi. Guru dapat memfasilitasi murid dengan langkah berikut.

- a. Bagilah murid ke dalam beberapa kelompok yang terdiri atas 3–4 orang.
- b. Bagikan atau tampilkan dua tabel analisis berikut.
 - 1) Tabel 1 berisi kolom tahap layanan, masalah, dan pihak yang bertanggung jawab.
 - 2) Tabel 2 berisi kolom masalah utama, saran perbaikan, dan siapa yang harus bertindak.
- c. Mintalah setiap kelompok untuk mengisi kedua tabel secara kolaboratif dengan diskusi mendalam dan argumen yang logis.
- d. Setelah mengisi tabel, setiap kelompok diminta untuk menjawab tiga pertanyaan refleksi secara tertulis atau lisan.
- e. Guru memfasilitasi diskusi kelas, lalu membandingkan jawaban setiap kelompok untuk memperkaya perspektif murid.

Dengan menganalisis hubungan sebab-akibat dari kasus ini, murid diharapkan dapat memahami bahwa dalam dunia kerja nyata, seorang profesional logistik harus mampu berpikir antisipatif dan koordinatif untuk menjaga reputasi bisnis serta kepuasan pelanggan secara jangka panjang.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Guru menerapkan pembelajaran berdiferensiasi dengan menyesuaikan minat dan kreativitas murid.

- 1) Pada aspek konten, murid berminat pada media sosial dapat meneliti contoh kampanye layanan pelanggan di dunia nyata, sedangkan murid lainnya dapat mempelajari kasus sederhana yang disiapkan oleh Bapak/Ibu.
- 2) Dalam proses pembelajaran, murid dengan gaya belajar kreatif dapat membuat konten visual (poster, *caption*, atau video pendek), sedangkan murid yang lain dapat menulis ide kampanye dalam bentuk teks.
- 3) Produk akhirnya berupa ide kampanye layanan pelanggan yang menunjukkan kepedulian terhadap kepuasan pelanggan.

b. Materi Sensitif yang Perlu Diperhatikan

Guru perlu memperhatikan hal-hal sensitif berikut selama pelaksanaan aktivitas ini.

- 1) Guru harus memastikan tidak menyudutkan profesi tertentu (misalnya, kurir dituduh mencuri).
- 2) Hindari penggunaan nama murid atau perusahaan lokal agar tidak menimbulkan persepsi negatif.
- 3) Fokuskan analisis pada sistem dan prosedur, bukan menyalahkan individu atau instansi.
- 4) Ajarkan murid bahwa kesalahan layanan bisa bersifat sistemik dan kolaborasi juga penting untuk mencari solusi.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

Aktivitas ini relatif aman, tetapi Bapak/Ibu Guru tetap harus memperhatikan hal-hal berikut.

- 1) Menciptakan lingkungan diskusi terbuka dan bebas (tidak saling menyalahkan).
- 2) Menghindari tekanan untuk “mendebat” kelompok lain dalam diskusi terbuka.
- 3) Memberikan waktu yang cukup bagi murid untuk berpikir dan menyelesaikan tugas kelompok.

d. Penilaian Formatif

Penilaian dilakukan berdasarkan ketepatan identifikasi masalah, solusi logis dan sesuai konteks, partisipasi dan komunikasi kelompok, serta kerapian hasil kerja.



Tabel 1.16 Rubrik Penilaian Aktivitas 1.8

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Identifikasi Masalah Per Tahap Layanan	Semua masalah diidentifikasi dengan jelas dan tepat sesuai dengan tahapan (<i>Pre-Transaction</i> , <i>Transaction</i> , dan <i>Post-Transaction</i>).	Sebagian besar masalah sesuai dengan tahapan.	Beberapa masalah tidak diklasifikasikan dengan tepat.	Masalah tidak teridentifikasi dengan benar.
Penentuan Tanggung Jawab (Toko/Logistik)	Penentuan akurat dan logis berdasarkan alur kasus.	Sebagian besar penentuan sudah sesuai, tetapi ada sedikit bias penilaian.	Penentuan belum jelas dan masih rancu.	Menyalahkan suatu pihak atau tidak ada penentuan tanggung jawab.
Solusi dan Saran Perbaikan	Saran perbaikan spesifik, realistis, dan relevan.	Saran cukup tepat meskipun belum lengkap.	Solusi masih umum dan kurang mendalam.	Tidak ada solusi yang relevan atau tidak masuk akal.
Refleksi dan Argumen Tertulis	Menunjukkan pemikiran kritis dan pemahaman layanan pelanggan secara menyeluruh.	Refleksi cukup logis dan berdasarkan kasus.	Refleksi masih deskriptif atau pendek.	Tidak menunjukkan pemahaman terhadap pembelajaran.
Kerja Sama dan Presentasi Kelompok (jika ada)	Semua anggota aktif dalam berdiskusi dan berkontribusi.	Mayoritas anggota aktif.	Hanya sebagian kecil anggota saja yang aktif.	Tidak menunjukkan kolaborasi yang baik.

Dengan urutan materi dan aktivitas yang disusun saling berkaitan, Bapak/Ibu Guru memegang peran sentral sebagai fasilitator yang tidak hanya menyampaikan materi, tetapi juga menciptakan ruang eksploratif, reflektif, dan kontekstual agar murid terlibat secara utuh. Di akhir subbab ini, murid diharapkan tidak hanya memahami pelayanan pelanggan secara konseptual, tetapi juga mampu menerapkannya secara praktis dan berpikir kritis terhadap tantangan layanan dalam dunia logistik.

2. Panduan Pembelajaran Subbab Prinsip Dasar Pelayanan Pelanggan

Subbab Prosedur Pelayanan Pelanggan terdiri atas tujuh aktivitas, yaitu Aktivitas 1.9 Operasi Darurat di PT Paradisa Express; Aktivitas 1.10 Jadi Detektif Layanan Pelanggan, Yuk!; Aktivitas 1.11 Siapa Pelangganmu Hari Ini?; Aktivitas 1.12 Analisis Langkah Pelayanan; Aktivitas 1.13 Detektif Layanan–Temukan Akar Masalah!; Aktivitas 1.14 Kasus Viral “Jangan Kirim Pakai Ini Lagi!”; dan Aktivitas 1.15 Misi Audit Layanan: Cari yang Prima di Sekitarmu!. Berikut rincian dari pengalaman belajar dan karakteristik masing-masing aktivitas tersebut.

Tabel 1.17 Pengalaman Belajar Subbab Prosedur Pelayanan Pelanggan

Kode dan Judul Aktivitas	Pengalaman Belajar	Karakteristik
Aktivitas 1.9 Operasi Darurat di PT Paradisa Express	mengaplikasi	Studi kasus manajemen layanan dalam kondisi darurat.
	merefleksi	Evaluasi keputusan dan penanganan konflik.
Aktivitas 1.10 Jadi Detektif Layanan Pelanggan, Yuk!	mengaplikasi	Menganalisis akar masalah layanan, berpikir sistematis, dan menyusun solusi dalam bentuk ringkasan.
Aktivitas 1.11 Siapa Pelangganmu Hari Ini?	memahami	Mengaitkan profil pelanggan dengan kebutuhan layanan.
	mengaplikasi	Eksplorasi karakter dan strategi layanan yang sesuai.
Aktivitas 1.12 Analisis Langkah Pelayanan	memahami	Membedah proses pelayanan secara sistematis.
	mengaplikasi	Menghubungkan dengan praktik SOP kerja nyata.



Kode dan Judul Aktivitas	Pengalaman Belajar	Karakteristik
Aktivitas 1.13 Detektif Layanan– Temukan Akar Masalah!	mengaplikasi	Studi kasus akar keluhan pelanggan.
	merefleksi	Latihan menyusun solusi dan menilai sikap profesional.
Aktivitas 1.14 Kasus Viral “Jangan Kirim Pakai Ini Lagi!	memahami	Analisis berita viral.
	mengaplikasi	Mengevaluasi prosedur dan kecepatan respons dalam dunia layanan.
Aktivitas 1.15 Misi Audit Layanan: Cari yang Prima di Sekitarmu!	mengaplikasi	Observasi nyata dan penilaian pelayanan.
	merefleksi	Latihan menulis laporan atau membuat infografik kreatif.

Setelah memahami konsep dan praktik dasar pelayanan pelanggan melalui simulasi, studi kasus, dan analisis individual, pada Aktivitas 1.9 "Operasi Darurat di Paradisa Express" murid diajak untuk mengasah keterampilan mereka untuk menghadapi situasi kompleks dalam layanan nyata. Mereka belajar berpikir sistematis dalam menangani berbagai tekanan sekaligus menyusun prioritas serta mengidentifikasi keterampilan utama yang dibutuhkan dalam situasi krisis.

Operasi Darurat di PT Paradisa Express Indonesia



AKTIVITAS
1.9

Aktivitas Individu

a. Amati ilustrasi kasus-kasus berikut dengan cermat.

Paradisa Express Indonesia menjalin kerja sama eksklusif dengan sebuah *marketplace* besar untuk program pengiriman cepat (*express*). Program ini menjanjikan pengiriman dalam satu hari untuk wilayah Jawa dan Bali. Hari Jumat sore, sebuah situasi darurat terjadi yang menguji kemampuan tim layanan pelanggan.

- Keluhan dari tujuh Pelanggan dalam Satu Jam

Dalam waktu 60 menit, CS menerima tujuh keluhan berbeda, yaitu:

 - Paket belum sampai, padahal status sistem sudah “terkirim”.
 - Paket tiba dalam kondisi basah.

- c) Paket yang berisi barang pecah belah tidak dilabeli “*fragile*” dan tiba dalam kondisi rusak parah.
- d) Pelanggan asing (berbahasa Inggris terbatas) tidak paham status pengiriman.
- e) Paket dikembalikan ke gudang karena nama penerima tidak ditemukan.
- f) Pelanggan yang tidak sabar menelepon berkali-kali dengan nada tinggi.
- g) Pelanggan mengeluh CS hanya menjawab “kami cek dulu”, tanpa penjelasan lanjut.

Maya, CS *shift* sore, harus tetap tenang dan menanggapi keluhan-keluhan tersebut satu per satu sambil bekerja sama dengan bagian pengiriman dan gudang.

2) Sistem *Tracking* Bermasalah

Sementara itu, Tia, petugas *digital tracking*, menyadari bahwa sistem *tracking error* akibat *update* yang gagal. Semua paket hari itu tidak bisa dilacak secara *online*. Sehingga, Tia harus melakukan hal-hal berikut.

- a) Menyampaikan informasi ke semua CS.
- b) Mengirim klarifikasi ke pelanggan via *email*.
- c) Menyusun penjelasan agar pelanggan tetap percaya.

3) Gudang Kelebihan Beban dan Salah Label

Di gudang, Edo menemukan bahwa beberapa paket yang dikirim ke Jakarta tertukar dengan paket yang bertujuan Surabaya. Ia mencoba memberitahu CS bahwa itu bukan kesalahan kurir, tetapi dari proses input label. Namun, saat Edo ke ruang CS, Maya sedang menerima pelanggan asing yang frustrasi karena tak memahami instruksi berbahasa Indonesia.

4) Kurir Dituduh Mencuri Barang

Sore itu, Pak Budi, kurir senior, kembali ke kantor karena dipanggil atasan. Seorang pelanggan menuduh bahwa ia membuka paket dan mengambil isi (barang elektronik kecil). Padahal saat pengambilan tanda tangan, pelanggan tidak membuka paket di tempat. CS dan atasan harus menangani hal tersebut dengan melakukan hal-hal berikut.

- a) Klarifikasi ke pelanggan.
- b) Melindungi reputasi kurir.
- c) Mengecek prosedur penyerahan barang dan dokumentasinya.

b. Berdasarkan kasus-kasus tersebut, lakukan identifikasi dengan mengisi tabel berikut.

Situasi	Keterampilan Utama yang Dibutuhkan	Penjelasan
Keluhan Pelanggan Beragam		
Sistem <i>Tracking Error</i>		
Masalah Gudang dan Komunikasi		
Komunikasi dengan Pelanggan Asing		
Tuduhan terhadap Kurir		



d. Jawablah pertanyaan berikut, lalu kemukakan pendapatmu.

- 1) Menurutmu, siapa di antara tim layanan yang menghadapi tekanan paling besar? Jelaskan alasannya!
- 2) Jika kamu berada di posisi Maya atau Edo, apa yang akan kamu lakukan terlebih dahulu? Jelaskan alasannya!
- 3) Jika kamu bertugas sebagai petugas layanan pelanggan dalam situasi kompleks seperti ini, keterampilan apa yang paling kamu butuhkan agar dapat menyelesaikan tugas dengan baik? Jelaskan alasannya!

Aktivitas ini dirancang sebagai latihan berpikir kritis dalam kondisi tekanan kerja nyata. Guru mengawali aktivitas dengan membacakan atau menayangkan narasi skenario darurat yang dialami oleh tim layanan Paradisa Express. Berikut langkah-langkah yang dapat Bapak/Ibu Guru lakukan untuk memfasilitasi aktivitas ini.

- a. Guru membagi murid ke dalam beberapa kelompok kecil yang terdiri atas 3–4 orang.
- b. Masing-masing kelompok membaca kasus dan mengisi tabel analisis.
- c. Setelah selesai, setiap kelompok mendiskusikan tiga pertanyaan reflektif untuk memahami tekanan kerja dan keterampilan esensial di dunia layanan logistik.
- d. Guru berkeliling, memfasilitasi diskusi, mengarahkan murid yang bingung, dan menegaskan peran penting koordinasi, komunikasi, dan profesionalisme.

Guru menutup sesi ini dengan menyimpulkan keterampilan layanan pelanggan yang paling penting saat krisis, yaitu komunikasi efektif, manajemen emosi, kerja sama tim, dan pengambilan keputusan cepat.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Dalam aktivitas ini, Bapak/Ibu dapat menerapkan pembelajaran berdiferensiasi agar setiap murid dapat berperan aktif dalam situasi simulasi darurat layanan logistik.

- 1) Pada aspek konten, murid dengan pemahaman tinggi dapat mempelajari alur komunikasi darurat yang kompleks, sedangkan murid yang lain dapat berfokus pada langkah-langkah dasar koordinasi antardivisi.
- 2) Dalam proses pembelajaran, murid dengan gaya belajar kinestetik dapat memainkan peran dalam simulasi, sementara murid dengan gaya belajar reflektif dapat menuliskan langkah penanganan di lembar kerja.
- 3) Produk akhirnya berupa rencana tanggap darurat atau laporan singkat tindakan pelayanan yang dilakukan.

b. Materi Sensitif yang Perlu Diperhatikan

Guru perlu memperhatikan hal-hal sensitif berikut selama pelaksanaan aktivitas ini.

- 1) Guru harus menekankan bahwa tuduhan terhadap kurir belum tentu benar serta menekankan pada pentingnya asas praduga tak bersalah.
- 2) Hindari membahas tentang etnis, agama, atau wilayah dalam diskusi tentang pelanggan asing dan berfokus pada kesulitan komunikasi lintas bahasa.
- 3) Tekankan bahwa kesalahan prosedur dapat terjadi tanpa menyudutkan individu serta menekankan tentang pentingnya kerja sistemik.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

Aktivitas ini relatif aman, tetapi Bapak/Ibu Guru tetap harus memperhatikan hal-hal berikut.

- 1) Aktivitas ini dilakukan secara diskusi kelompok di dalam kelas, tetapi karena menyentuh topik “tuduhan”, maka Bapak/Ibu Guru harus menciptakan suasana reflektif dan tidak saling menyalahkan.
- 2) Jika diskusi mulai menyinggung SARA, Bapak/Ibu Guru segera mengarahkan kembali fokus murid ke profesionalisme dan sistemik.

d. Penilaian Formatif

Penilaian difokuskan pada kemampuan mengidentifikasi keterampilan dalam konteks nyata, kualitas argumentasi reflektif, serta partisipasi dan kerja sama dalam kelompok. Rubrik penilaian berikut dapat Bapak/Ibu gunakan untuk Aktivitas 1.9.

Tabel 1.18 Rubrik Penilaian Aktivitas 1.9

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Identifikasi Keterampilan yang Dibutuhkan	Semua keterampilan diidentifikasi dengan tepat dan kontekstual dalam setiap situasi.	Sebagian besar situasi dijawab dengan keterampilan yang cukup tepat.	Beberapa keterampilan tidak relevan atau kurang menjawab inti masalah.	Tidak dapat menghubungkan situasi dengan keterampilan layanan pelanggan.



Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Argumentasi dalam Penjelasan	Penjelasan logis, jelas, dan menunjukkan pemahaman mendalam terhadap situasi.	Penjelasan cukup baik dan dapat dipahami meskipun belum sepenuhnya tajam.	Penjelasan terlalu umum atau hanya bersifat deskriptif.	Penjelasan tidak sesuai konteks atau terlalu singkat.
Jawaban Reflektif	Refleksi mendalam, menunjukkan empati, kesadaran kerja tim, dan pengambilan keputusan.	Refleksi cukup baik meskipun belum menyentuh semua aspek situasi.	Refleksi cenderung singkat dan deskriptif.	Tidak memberikan refleksi atau hanya menjawab seadanya.
Kerja Sama dan Diskusi Kelompok	Semua anggota aktif berdiskusi dan memberikan kontribusi berarti.	Mayoritas anggota terlibat dan berkontribusi.	Hanya 1–2 murid yang aktif, sedangkan yang lainnya pasif.	Diskusi tidak berjalan efektif dan tidak ada kolaborasi.
Kerapian dan Kelengkapan Tabel Analisis	Tabel diisi dengan lengkap, logis, dan disusun rapi.	Tabel cukup lengkap dengan sedikit kekurangan.	Tabel tidak lengkap atau pengisian kurang rapi.	Tabel kosong atau tidak sesuai format.

Kegiatan ini membuka jalan menuju Aktivitas 1.10 "Jadi Detektif Layanan Pelanggan, Yuk!" Pada aktivitas ini, murid ditantang untuk menjadi pengamat layanan di dunia nyata atau daring. Dengan menganalisis layanan yang buruk dari berbagai media, murid melatih kepekaan mereka terhadap kesalahan umum dalam pelayanan serta mengembangkan solusi sebagai bentuk refleksi kritis atas praktik di lapangan.



a. Perhatikan ilustrasi berikut dengan saksama.

Kamu adalah seorang karyawan Paradisa Express Indonesia. Atasanmu memberikan tugas penting, yaitu:

"Tolong cari tahu di luar sana, apa saja kesalahan pelayanan pelanggan yang sering terjadi? Lalu bantu kami memperbaikinya!"

b. Perhatikan instruksi berikut untuk mengerjakan aktivitas ini.

- 1) Bentuklah kelompok yang terdiri atas 3–4 orang!
- 2) Untuk mengerjakan tugas pada ilustrasi tersebut, kamu dan teman kelompokmu akan bertindak seperti detektif layanan pelanggan. Kalian akan berselancar di internet (dapat melalui YouTube, TikTok, atau Instagram) untuk menemukan video atau gambar yang menunjukkan pelayanan logistik yang buruk. Misalnya, kurir melempar paket, CS membalas pesan dengan ketus, atau pelanggan marah karena tidak mendapat jawaban yang jelas.

c. Setelah kalian menemukan videonya, diskusikanlah hal-hal berikut.

- 1) Kesalahan apa yang terjadi?
- 2) Keterampilan apa yang tidak digunakan dengan baik?
- 3) Jika kalian menjadi petugas dalam video tersebut, apa yang akan kalian lakukan?

d. Setelah itu, buatlah laporan kelompok. Laporan tersebut berisi:

- 1) Judul kasus yang kalian analisis.
- 2) Ringkasan kejadiannya.
- 3) Kesalahan yang terjadi.
- 4) Keterampilan yang kurang dikuasai atau yang dilanggar.
- 5) Saran perbaikan menurut kelompok.

e. Selanjutnya, kalian jelaskan hasil investigasi tersebut di hadapan guru dan kelompok lain (kalian dapat menggunakan cerita, poster, atau bahkan peragaan ulang isi video berdasarkan versi kalian).



Guru membuka aktivitas dengan menjelaskan bahwa murid akan berperan sebagai “detektif layanan pelanggan” untuk menyelidiki contoh-contoh kesalahan pelayanan logistik di media sosial. Guru memberikan pemahaman bahwa tujuan aktivitas ini adalah untuk belajar dari kesalahan nyata, bukan untuk mempermalukan pihak tertentu. Langkah-langkah berikut dapat Bapak/Ibu Guru gunakan untuk memfasilitasi aktivitas ini.

- a. Guru membagi murid ke dalam beberapa kelompok yang terdiri atas 3–4 orang.
- b. Murid diminta untuk mencari video, tangkapan layar, atau cerita pendek yang menggambarkan pelayanan pelanggan yang buruk, misalnya dari TikTok, YouTube, Instagram, atau Twitter.
- c. Guru memastikan bahwa pencarian dilakukan dengan etika dan tanggung jawab digital.
- d. Setelah video/ilustrasi ditemukan, murid menganalisis kasus dengan panduan pertanyaan yang telah disediakan, lalu menyusun laporan.
- e. Kelompok mempresentasikan hasil temuan mereka dalam bentuk narasi, poster, infografik, atau *role play* sederhana.

Guru mengarahkan diskusi kelas untuk menekankan bahwa setiap kesalahan layanan bisa menjadi pelajaran untuk peningkatan mutu, bukan untuk mempermalukan orang lain.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Guru memberikan pembelajaran berdiferensiasi dengan menyesuaikan kemampuan analisis murid.

- 1) Pada aspek konten, murid dengan kemampuan berpikir kritis tinggi dapat diberikan kasus layanan yang lebih kompleks, sedangkan murid yang lain dapat menggunakan studi kasus sederhana.
- 2) Dalam proses pembelajaran, sebagian murid dapat bekerja dalam tim untuk menganalisis akar masalah, sedangkan murid lainnya dapat mengisi tabel penyebab dan solusi berdasarkan petunjuk.
- 3) Produk yang dihasilkan berupa laporan analisis masalah pelanggan atau diagram sebab–akibat sederhana.

b. Materi Sensitif yang Perlu Diperhatikan

Guru perlu memperhatikan hal-hal sensitif berikut selama pelaksanaan aktivitas ini.

- 1) Guru harus mengingatkan murid untuk tidak menyebutkan nama perusahaan/individu secara eksplisit, tidak menertawakan, merendahkan, atau menyebarluaskan video yang dipakai, serta tidak menyentuh aspek sensitif seperti etnis, agama, gender, atau wilayah geografis.
- 2) Guru menyarankan murid untuk menulis ulang kasus dalam bentuk naratif alih-alih menyebut sumber asli jika kontennya sensitif.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

Aktivitas ini relatif aman, tetapi Bapak/Ibu Guru tetap harus memperhatikan hal-hal berikut.

- 1) Guru menjaga suasana presentasi agar tetap aman secara emosional dan murid merasa dihargai meskipun pendapatnya berbeda.
- 2) Tidak memaksa semua murid untuk tampil. Bagi murid yang tidak nyaman untuk tampil, dapat diminta untuk menulis laporan atau visual.
- 3) Jika menggunakan perangkat pribadi, Bapak/Ibu Guru dapat menekankan penggunaan yang bertanggung jawab serta meninjau konten sebelum dipresentasikan.

d. Penilaian Formatif

Penilaian didasarkan pada kualitas analisis kesalahan layanan, ketepatan saran solusi, kreativitas penyampaian (tanpa menilai kemampuan teknis tinggi), serta kolaborasi kelompok.

Tabel 1.19 Rubrik Penilaian Aktivitas 1.10

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Analisis Masalah Layanan	Mengidentifikasi kesalahan dengan sangat tepat dan logis dari kasus nyata.	Analisis cukup tepat dan relevan.	Analisis belum fokus atau terlalu umum.	Tidak mampu menjelaskan kesalahan layanan dengan baik.
Keterampilan yang Terkait	Mampu mengaitkan kesalahan dengan keterampilan layanan yang tidak diterapkan.	Sebagian besar keterampilan dikaitkan secara logis.	Hubungan antara kasus dan keterampilan masih kurang jelas.	Tidak mengidentifikasi keterampilan yang relevan.
Saran Perbaikan	Saran perbaikan solutif, realistis, dan dapat diterapkan.	Saran cukup logis dan dapat diterapkan.	Saran terlalu umum atau kurang praktis.	Saran tidak relevan atau asal-asalan.



Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Presentasi atau Penyampaian Visual	Menarik, kreatif, dan mudah dipahami (<i>role play/poster/cerita tersusun baik</i>).	Cukup menarik dan tersampaikan dengan baik.	Penyampaian kurang terstruktur atau terburu-buru.	Tidak melakukan presentasi atau sangat tidak jelas.
Kolaborasi dan Partisipasi Kelompok	Semua anggota terlibat aktif dan bekerja sama dengan baik.	Sebagian besar anggota berkontribusi.	Hanya 1–2 anggota yang aktif.	Tidak ada kerja sama karena hanya satu murid yang bekerja.

Pemahaman dari dua aktivitas sebelumnya menjadi bekal untuk Aktivitas 1.11 "Siapa Pelangganmu Hari Ini?" Sebuah simulasi pelayanan langsung dengan pendekatan komunikasi profesional. Murid berpindah peran sebagai petugas layanan atau kurir dan menyusun skenario interaktif berdasarkan situasi pelanggan. Aktivitas ini menekankan pada penerapan langkah-langkah pelayanan secara nyata dan berkesinambungan.

Siapa Pelangganmu Hari Ini?



AKTIVITAS

1.11

Aktivitas Kelompok

a. Perhatikan deskripsi singkat berikut.

Dalam aktivitas ini, kamu akan “bermain peran” menjadi petugas layanan pelanggan di konter dan kurir pengantar paket. Kamu dan kelompokmu akan menyusun skenario pelayanan dan mempraktikkannya di depan kelas.

b. Kerjakan aktivitas ini berdasarkan instruksi berikut.

- 1) Bentuk kelompok yang terdiri atas 4–5 orang.
- 2) Bagilah peran setiap anggota kelompok.
 - a) Petugas di konter layanan.
 - b) Kurir pengantar paket ke rumah pelanggan.
 - c) Pelanggan yang kebingungan memilih layanan.
 - d) Pelanggan yang paketnya rusak saat dikirim.
 - e) Pelanggan yang terburu-buru dan tidak sabaran.

- 3) Kembangkan skenario pendek (durasi 3–5 menit) berdasarkan langkah-langkah pelayanan yang telah dipelajari.
- 4) Perankan peran kalian masing-masing berdasarkan skenario tersebut. Pastikan simulasi tersebut menunjukkan keterampilan berikut:
 - a) memberi salam;
 - b) mendengarkan secara aktif;
 - c) menggali kebutuhan;
 - d) memberi informasi layanan; dan
 - e) menutup interaksi dengan baik.
- 5) Lakukan diskusi di akhir simulasi untuk menjawab pertanyaan berikut.
 - a) Apakah simulasi pelayanan yang kalian lakukan sudah berjalan dengan baik?
 - b) Apa yang perlu diperbaiki dari sistem pelayanan yang telah dilakukan dalam simulasi tersebut?

Guru memulai dengan menjelaskan bahwa aktivitas ini merupakan bentuk simulasi pelayanan pelanggan langsung dengan murid memainkan peran sebagai petugas konter atau kurir. Tujuan utamanya adalah melatih keterampilan interpersonal dan teknis dalam menghadapi berbagai karakter pelanggan. Guru dapat menggunakan langkah-langkah berikut untuk memfasilitasi murid dalam mengerjakan aktivitas ini.

- a. Guru membagi murid ke dalam beberapa kelompok yang terdiri atas 4–5 orang.
- b. Setiap anggota kelompok membagi peran, ada yang sebagai petugas konter dan ada yang sebagai kurir.
- c. Guru memberikan waktu sekitar 20–30 menit kepada setiap kelompok untuk menyusun skenario berdasarkan langkah-langkah pelayanan yang telah dipelajari.
- d. Skenario tersebut harus mencakup:
 - 1) Situasi layanan (pelanggan bingung, terburu-buru, atau barang rusak); dan
 - 2) Keterampilan pelayanan (sapaan, mendengarkan, memberi informasi, dan penutup).
- e. Setelah itu, setiap kelompok tampil di depan kelas selama 3–5 menit.
- f. Guru memandu refleksi di setiap akhir simulasi dengan pertanyaan berikut.
 - 1) Apa yang sudah berjalan dengan baik?
 - 2) Apa yang bisa diperbaiki?

Catatan: Simulasi dapat direkam sebagai bahan refleksi bersama atau untuk asesmen portofolio.



a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pada aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi diterapkan dengan memberi ruang bagi murid untuk memahami jenis pelanggan sesuai dengan minat mereka.

- 1) Pada aspek konten, murid yang cepat memahami teori dapat menganalisis karakteristik pelanggan dari contoh situasi nyata, sedangkan murid yang lain dapat menggunakan kartu profil pelanggan sebagai panduan.
- 2) Dalam proses pembelajaran, murid dengan gaya belajar sosial dapat berdiskusi kelompok, sementara murid dengan gaya belajar individual dapat mengisi tabel klasifikasi pelanggan.
- 3) Produk akhirnya berupa daftar jenis pelanggan yang dihadapi lengkap dengan alasan pengelompokannya.

b. Materi Sensitif yang Perlu Diperhatikan

Guru perlu memperhatikan hal-hal sensitif berikut selama pelaksanaan aktivitas ini.

- 1) Guru memastikan bahwa skenario yang dibuat murid tidak menyinggung unsur SARA, gender, atau status sosial.
- 2) Guru menyarankan murid untuk tidak menyebutkan nama pelanggan yang ada di kehidupan nyata.
- 3) Bila ada karakter pelanggan yang “marah” dalam skenario, maka ekspresi murid yang berperan sebagai petugas konter diarahkan agar tetap profesional dan tidak berlebihan.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

Aktivitas ini relatif aman, tetapi Bapak/Ibu Guru tetap harus memperhatikan hal-hal berikut.

- 1) Guru memastikan ruang kelas dalam kondisi aman untuk simulasi (tidak ada murid yang berlari-larian atau dorong-dorongan).
- 2) Murid tidak diwajibkan tampil jika mereka merasa tidak nyaman, tetapi mereka dapat mengambil peran teknis.
- 3) Guru menciptakan suasana yang aman psikologis dengan menghindari ejekan dan menekankan evaluasi yang membangun.

d. Penilaian Formatif

Penilaian difokuskan pada penguasaan langkah-langkah pelayanan pelanggan, keterampilan komunikasi, kreativitas dan kesesuaian skenario, serta kerja sama kelompok.

Tabel 1.20 Rubrik Penilaian Aktivitas 1.11

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Struktur dan Alur Skenario	Skenario jelas, logis, dan sesuai tahapan pelayanan logistik.	Skenario cukup logis dan berurutan.	Alur skenario kurang runtut.	Skenario membingungkan atau tidak sesuai konteks.
Penguasaan Keterampilan Layanan	Menampilkan semua tahapan pelayanan dengan baik (sapaan, menggali, dan sebagainya).	Sebagian besar tahapan ditampilkan dengan benar.	Hanya menampilkan 1-2 tahapan secara eksplisit.	Tidak terlihat adanya penerapan tahapan pelayanan.
Keterampilan Komunikasi	Bahasa jelas, sopan, profesional, dan komunikatif.	Komunikasi cukup lancar dan relevan.	Komunikasi kurang jelas atau terlalu kaku.	Komunikasi tidak sesuai atau membingungkan.
Kreativitas dan Improvisasi	Improvisasi lancar, skenario menarik, dan relevan.	Terdapat beberapa improvisasi dan cukup menarik.	Kurang variasi atau terlalu tekstual.	Tidak ada improvisasi atau membosankan.
Kerja Sama dan Partisipasi Kelompok	Semua anggota aktif dan berperan.	Sebagian besar anggota aktif.	Hanya 1-2 anggota aktif.	Hanya 1 orang yang bekerja dan yang lainnya pasif.

Selanjutnya, pada Aktivitas 1.12 "Analisis Langkah Pelayanan" murid diajak untuk menguraikan dan merefleksikan setiap tahapan layanan pelanggan yang telah mereka praktikkan. Aktivitas ini memperkuat pemahaman mereka akan pentingnya menyapa, mendengarkan secara aktif, menggali kebutuhan, memberi solusi, dan menutup interaksi secara profesional.



Analisis Langkah Pelayanan



AKTIVITAS

1.12

Aktivitas Individu

Berdasarkan Aktivitas 1.11, silakan kamu lengkapi tabel berikut.

Langkah Pelayanan	Apa Tujuan Langkah Ini?	Apa Dampaknya Jika Diabaikan?
Menyapa Pelanggan		
Mendengarkan Aktif		
(Lanjutkan sesuai dengan urutan langkah-langkah pelayanan pelanggan.)		

Aktivitas ini dirancang sebagai refleksi mendalam dari praktik layanan pelanggan yang telah dilakukan murid pada aktivitas sebelumnya (terutama simulasi pada Aktivitas 1.11). Guru mengarahkan murid untuk menuliskan secara sistematis setiap langkah pelayanan pelanggan yang telah dipelajari, lalu menganalisis tujuan dari setiap langkah serta dampak negatif jika langkah tersebut diabaikan. Langkah-langkah berikut dapat Bapak/Ibu Guru gunakan untuk memfasilitasi murid dalam mengerjakan aktivitas ini.

- Guru membagikan atau menayangkan tabel yang terdapat pada Buku Siswa.
- Guru menuliskan langkah-langkah pelayanan.
- Murid mengisi kolom tujuan dan dampak berdasarkan pengalaman mereka saat melakukan simulasi.
- Guru memfasilitasi diskusi hasil analisis tentang “Langkah mana yang paling penting?” dan “Apa akibatnya jika salah satu langkah dilewati?”

Kegiatan ini menekankan pada keterampilan berpikir kritis dan reflektif serta membantu murid menyusun pola kerja sistematis sebagai staf layanan pelanggan.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Guru dapat menyesuaikan kegiatan pembelajaran sesuai dengan kemampuan berpikir sistematis murid.

- 1) Pada aspek konten, murid yang lebih mahir dapat mempelajari prosedur pelayanan yang kompleks, sementara murid yang lain dapat berfokus pada urutan dasar langkah pelayanan pelanggan.
- 2) Dalam proses pembelajaran, murid dengan gaya belajar visual dapat menyusun diagram alur, sedangkan murid dengan gaya belajar verbal dapat menulis penjelasan langkah demi langkah.
- 3) Produk akhirnya berupa *flowchart* atau deskripsi singkat yang menggambarkan urutan proses pelayanan pelanggan.

b. Materi Sensitif yang Perlu Diperhatikan

Tidak ada materi yang berpotensi menyinggung SARA dalam aktivitas ini. Namun, Bapak/Ibu Guru perlu mengarahkan murid untuk tidak menggunakan contoh layanan yang menyudutkan kelompok tertentu. Guru dapat mengingatkan murid bahwa semua pelanggan berhak atas layanan yang sopan dan adil, terlepas dari latar belakang atau keadaan mereka.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

Aktivitas ini relatif aman, tetapi Bapak/Ibu Guru tetap harus memperhatikan hal-hal berikut.

- 1) Aktivitas ini dilakukan di ruang kelas dan tidak memerlukan praktik fisik.
- 2) Pastikan setiap murid merasa aman untuk mengemukakan pendapatnya, terutama saat diskusi kelas.
- 3) Hindari mempermalukan murid yang belum memahami langkah dengan sempurna dan tetap berfokus pada perbaikan bersama.

d. Penilaian Formatif

Asesmen dilakukan berdasarkan kelengkapan, ketepatan, dan kedalaman analisis murid terhadap langkah-langkah pelayanan pelanggan. Berikut rubrik penilaian yang dapat Bapak/Ibu Guru gunakan untuk Aktivitas 1.12.



Tabel 1.21 Rubrik Penilaian Aktivitas 1.12

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Identifikasi Langkah Pelayanan	Semua langkah utama layanan ditulis secara lengkap dan berurutan.	Sebagian besar langkah dituliskan dengan urutan logis.	Langkah tidak lengkap atau tidak berurutan.	Hanya mencantumkan sebagian langkah dan tidak sesuai konteks.
Tujuan dari Setiap Langkah	Setiap langkah dijelaskan tujuannya secara jelas dan tepat.	Tujuan dijelaskan cukup baik meskipun beberapa masih umum.	Tujuan kurang tepat atau terlalu singkat.	Tidak menjelaskan tujuan dari sebagian besar langkah.
Analisis Dampak jika Diabaikan	Menunjukkan pemahaman mendalam tentang konsekuensi pelayanan buruk.	Sebagian besar analisis logis dan relevan.	Dampak dijelaskan terlalu umum atau tidak mendalam.	Tidak mampu menunjukkan dampak dari kesalahan pelayanan.
Kerapian dan Struktur Tabel	Tabel terisi lengkap, rapi, dan mudah dipahami.	Tabel cukup rapi dan lengkap.	Tabel kurang lengkap dan kurang rapi.	Tabel tidak lengkap dan sulit dipahami.
Refleksi dan Partisipasi dalam Diskusi	Aktif berbagi analisis dan menghargai pendapat teman lain.	Cukup aktif berdiskusi meskipun belum mendalam.	Kurang terlibat dalam diskusi.	Tidak menunjukkan partisipasi atau enggan terlibat.

Proses berpikir kritis kembali ditantang melalui Aktivitas 1.13 "Detektif Layanan–Temukan Akar Masalah!". Pada aktivitas ini, murid menganalisis kasus pengaduan pelanggan secara mendalam, mengidentifikasi penyebab utama, dan merumuskan alternatif solusi. Aktivitas ini melatih kemampuan murid dalam menangani keluhan dengan pendekatan investigatif dan solutif.

Detektif Layanan–Temukan Akar Masalah!



AKTIVITAS

1.13

Aktivitas Kelompok

a. Amati ilustrasi kasus-kasus berikut dengan saksama.

Hari ini kalian akan berperan sebagai “Detektif Layanan”. Tugas kalian adalah menganalisis pengaduan pelanggan dan menemukan masalah utamanya. Setiap kelompok akan mendapatkan satu kasus pengaduan pelanggan dan kalian harus menggali informasi penting serta memberikan kesimpulan awal penyebab masalah.

1) Kasus 1: Paket Kosong

Seorang pelanggan bernama Pak Surya menghubungi CS karena paket yang diterima ternyata hanya berisi kardus kosong. Ia mengatakan bahwa paket terlihat seperti pernah dibuka dan direkatkan ulang. Paket dikirim dari Jakarta ke Solo dan tiba empat hari setelah pengiriman. Pak Surya merasa kecewa karena barang yang dipesan untuk acara penting tidak bisa digunakan.

2) Kasus 2: *Chat* Tidak Dibalas

Mbak Rani mengeluh karena sudah tiga kali mengirim pesan melalui WhatsApp CS mengenai status kiriman, tetapi tidak mendapat jawaban. Ia merasa diabaikan. Paket berisi suvenir untuk acara sekolah dan harus tiba tepat waktu. Ia merasa kecewa karena tidak bisa memberikan kabar kepada gurunya.

3) Kasus 3: Pengiriman Salah Alamat

Ibu Ayu menerima notifikasi bahwa paketnya sudah diterima, padahal ia belum menerima apapun. Setelah ditelusuri, ternyata paket dikirim ke alamat tetangga yang memiliki nama serupa. Kurir mengaku bingung karena label hampir rusak. Ibu Ayu meminta penjelasan dan kompensasi.

4) Kasus 4: Barang Rusak Saat Diterima

Pelanggan bernama Dimas menerima kiriman blender yang dipesan dari *marketplace*. Saat dibuka, salah satu bagian tutup blender pecah. Paket dikemas dalam plastik biasa tanpa *bubble wrap*. Dimas ingin tahu apakah ia bisa mendapatkan pengganti.

5) Kasus 5: Proses Terlalu Lama

Pak Arman mengeluh karena pengaduannya tentang paket hilang belum mendapat penyelesaian selama 10 hari. Ia sudah dua kali menelepon dan dijanjikan akan dihubungi kembali, tetapi belum juga ada kejelasan. Ia mengancam akan menulis *review* negatif di media sosial.

b. Berikut langkah pengerjaan untuk aktivitas ini.

- 1) Bentuklah kelompok yang terdiri atas 3–4 orang.
- 2) Pilihlah salah satu kasus pada ilustrasi di atas.
- 3) Diskusikanlah kasus yang telah dipilih untuk mengetahui dugaan penyebab dan alternatif solusi sementara untuk kasus tersebut.
- 4) Isilah formulir berikut untuk melaporkan hasil kerja kelompokmu.



Nama Kasus	:
Masalah Utama	:
Informasi Penting yang Harus Dicatat	:
Dugaan Penyebab	:
Alternatif Solusi Sementara	:

Aktivitas ini bertujuan untuk melatih penalaran kritis dan keterampilan *problem solving* murid dengan menelusuri akar permasalahan dalam keluhan pelanggan. Berikut langkah-langkah yang dapat Bapak/Ibu Guru lakukan untuk aktivitas ini.

- Guru membagi murid ke dalam lima kelompok. Setiap kelompok menerima sebuah studi kasus pengaduan pelanggan (boleh dalam bentuk *print-out* atau ditampilkan di layar).
 - Guru menjelaskan bahwa murid akan berperan sebagai “detektif layanan pelanggan” yang bertugas menyelidiki masalah utama, mencatat informasi penting, menduga penyebab, dan menyarankan solusi sementara.
 - Guru membagikan formulir analisis kasus atau meminta murid menyalinnya.
 - Setelah melaksanakan diskusi kelompok (± 25 menit), masing-masing kelompok mempresentasikan hasil analisisnya secara singkat.
 - Guru memberikan umpan balik terhadap kedalaman analisis dan kelogisan solusi.
- Aktivitas ini dapat melatih murid untuk memahami bahwa pengaduan pelanggan bukan hanya tentang emosi, tetapi juga tentang sistem layanan yang perlu ditinjau kembali.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pembelajaran berdiferensiasi pada aktivitas ini dilakukan dengan memberikan tantangan kepada murid sesuai dengan kemampuan mereka dalam menganalisis permasalahan.

- Pada aspek konten, murid yang mahir dapat menelusuri masalah berdasarkan studi kasus nyata, sedangkan murid yang lain dapat dibantu dengan lembar petunjuk analisis.
- Dalam proses pembelajaran, murid dengan kemampuan kolaboratif dapat berdiskusi untuk menemukan sumber masalah, sedangkan murid yang lebih suka bekerja sendiri dapat menuliskan hasil analisisnya secara individu.

- 3) Produk yang dihasilkan berupa tabel identifikasi masalah dan solusi pelayanan yang mungkin dilakukan.

b. Materi Sensitif yang Perlu Diperhatikan

Guru perlu memperhatikan hal-hal sensitif berikut selama pelaksanaan aktivitas ini.

- 1) Meskipun kasus bersifat fiktif, Bapak/Ibu Guru perlu menghindari penggunaan nama tokoh atau daerah yang spesifik dan nyata agar tidak menimbulkan asumsi negatif.
- 2) Guru perlu mengarahkan bahwa tujuan dari aktivitas ini adalah belajar memperbaiki sistem, bukan menyalahkan individu.
- 3) Jika muncul karakter pelanggan yang emosional, Bapak/Ibu Guru perlu menjelaskan bahwa hal tersebut wajar dan harus dihadapi secara profesional tanpa diskriminasi latar belakang apapun.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

Aktivitas ini berbentuk diskusi kelompok di kelas dan aman secara fisik. Namun, Bapak/Ibu Guru tetap harus menjaga kenyamanan psikologis. Guru harus menghargai semua ide dan solusi sehingga tidak ada jawaban yang disalahkan secara langsung. Diskusi kelompok pun dilakukan dengan pengawasan agar tidak didominasi oleh satu orang.

d. Penilaian Formatif

Penilaian dilakukan berbasis hasil analisis kasus, kerja kelompok, dan argumentasi dalam diskusi. Berikut rubrik penilaian yang dapat Bapak/Ibu Guru gunakan untuk menilai Aktivitas 1.13.

Tabel 1.22 Rubrik Penilaian Aktivitas 1.13

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Identifikasi Masalah Utama	Masalah utama dituliskan secara tepat, fokus, dan mewakili seluruh kasus.	Masalah cukup tepat meskipun masih bersifat umum.	Masalah masih kurang tepat atau terlalu luas.	Tidak mampu menjelaskan masalah utama.
Pencatatan Informasi Penting	Semua informasi kunci dicatat dengan lengkap dan relevan.	Sebagian besar info penting dicatat.	Hanya sebagian kecil informasi yang relevan.	Informasi yang dicatat tidak relevan atau sangat sedikit.



Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Analisis Dugaan Penyebab Masalah	Penyebab diuraikan secara logis dan mendalam berdasarkan data kasus.	Penyebab dijelaskan secara umum, tetapi masih logis.	Penjelasan penyebab lemah atau tidak berdasar.	Tidak menjelaskan penyebab atau spekulatif.
Solusi Sementara yang Diusulkan	Solusi realistis, profesional, dan sesuai konteks kasus.	Solusi cukup tepat dan bisa diterapkan.	Solusi terlalu umum atau kurang tepat.	Tidak ada solusi atau solusi tidak logis.
Kolaborasi dan Penyampaian Hasil Diskusi	Semua anggota aktif berpartisipasi serta presentasi jelas dan logis.	Sebagian besar anggota terlibat dan penyampaian cukup jelas.	Hanya 1–2 murid yang aktif dan penyampaiannya kurang terstruktur.	Hanya satu orang yang bekerja atau tidak ada presentasi sama sekali.

Setelah itu, murid diajak untuk mengerjakan Aktivitas 1.14 Kasus Viral “Jangan Kirim Pakai Ini Lagi!”. Aktivitas ini membawa murid kepada konteks komunikasi publik dan krisis reputasi di era digital. Mereka belajar bagaimana respons terhadap komentar viral harus dilakukan secara profesional, cepat, dan strategis sekaligus menyusun rencana pencegahan agar kesalahan tidak terulang.

Kasus Viral “Jangan Kirim Pakai Ini Lagi!”



AKTIVITAS
1.14

Aktivitas Kelompok

a. Amati kasus berikut dengan saksama.

Beberapa hari terakhir, akun media sosial resmi Paradisa Express Indonesia dibanjiri komentar negatif. Hal itu terjadi setelah sebuah video berdurasi 42 detik diunggah oleh seorang pelanggan bernama @RiniMartiani di TikTok dan Instagram.

Dalam videonya, Rini menunjukkan paket kosmetik yang ia kirim ke temannya di Palembang, tiba dalam kondisi rusak parah: kardus sobek, isinya basah, dan sebagian kemasan pecah. Ia menyebutkan bahwa pengiriman dilakukan dari Jakarta dengan estimasi tiga hari, tetapi nyatanya sampai enam hari kemudian dan dalam kondisi “menyedihkan”. Dalam *caption*-nya, Rini menuliskan:

“Sudah telat, rusak pula! Tidak ada info sama sekali dari CS. Kirim hadiah ulang tahun jadi malu 😭. Jangan kirim pakai ini lagi ya, guys! #ParadisaExpress #kapok”

Video ini viral dan ditonton lebih dari 280 ribu kali, dengan komentar-komentar pelanggan lain yang mengaku pernah mengalami kejadian serupa, yaitu tidak mendapatkan *update*, barang rusak, dan CS yang sulit dihubungi. Manajemen Paradisa Express pun mulai panik karena:

- 1) Belum ada tim yang menjawab komentar atau memberikan klarifikasi.
- 2) Belum diketahui siapa kurir yang menangani pengiriman tersebut.
- 3) Tim *Customer Service* belum menindaklanjuti laporan Rini yang dikirim melalui *email* dua hari sebelumnya.

Perusahaan belum memiliki kebijakan baku untuk menangani krisis reputasi di media sosial.

b. Diskusikanlah kasus tersebut bersama kelompokmu, lalu jawablah pertanyaan berikut.

- 1) Apa masalah utama dari kasus tersebut?
- 2) Informasi apa saja yang harus segera dikumpulkan oleh tim layanan pelanggan?
- 3) Keterampilan apa yang dibutuhkan untuk menangani kasus tersebut secara profesional?
- 4) Bagaimana perusahaan harus menanggapi pelanggan dan merespons komentar publik?
- 5) Buatlah rencana penanganan dan langkah perbaikan untuk mencegah hal serupa terulang kembali.

Guru menjelaskan bahwa aktivitas ini adalah simulasi penanganan krisis reputasi perusahaan akibat viralnya keluhan pelanggan di media sosial. Fokusnya adalah kemampuan murid dalam menganalisis masalah, mengembangkan rencana respons, dan mengusulkan langkah perbaikan strategis. Langkah-langkah berikut dapat Bapak/Ibu Guru lakukan dalam memfasilitasi murid untuk mengerjakan Aktivitas 1.14.

- a. Murid dibagi ke dalam kelompok kecil (3–5 orang).
- b. Guru membacakan atau menampilkan kronologi kasus viral.
- c. Setiap kelompok diberikan panduan untuk mengungkap hal-hal berikut.
 - 1) Masalah utama kasus;
 - 2) Informasi yang harus dikumpulkan;
 - 3) Keterampilan yang dibutuhkan;
 - 4) Cara merespons pelanggan dan publik; serta
 - 5) Rencana penanganan dan pencegahan.



- d. Guru memfasilitasi diskusi dan mendorong setiap kelompok untuk menuliskan rencana aksi penanganan krisis di media sosial.
- e. Presentasi hasil dilakukan dalam bentuk:
 - 1) Simulasi konferensi pers;
 - 2) Skenario tanggapan resmi CS; dan
 - 3) Strategi manajemen media sosial.

Guru perlu menekankan bahwa dalam menangani krisis di era digital, kecepatan merespons harus tetap diiringi dengan akurasi informasi dan sikap empati untuk meredam sentimen negatif.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Guru menerapkan pembelajaran berdiferensiasi agar murid dapat memahami isu pelayanan dari berbagai perspektif.

- 1) Pada aspek konten, murid dengan kemampuan berliterasi tinggi dapat menganalisis berita atau ulasan layanan viral dari media sosial, sedangkan murid yang lain dapat menggunakan versi ringkasan yang disiapkan oleh Bapak/Ibu Guru.
- 2) Dalam proses pembelajaran, murid dengan gaya belajar kreatif dapat membuat infografik atau narasi tanggapan pelanggan, sementara murid lainnya cukup menuliskan analisis singkat masalah dan solusinya.
- 3) Produk akhirnya berupa tanggapan tertulis atau visual terhadap kasus layanan viral yang mencerminkan sikap profesional.

b. Materi Sensitif yang Perlu Diperhatikan Guru

Guru perlu memperhatikan hal-hal sensitif berikut selama pelaksanaan aktivitas ini.

- 1) Pastikan murid tidak menyudutkan atau memperolok tokoh pelanggan dalam kasus.
- 2) Arahkan murid agar tidak membuat narasi balasan yang menyalahkan pelanggan.
- 3) Ingatkan murid bahwa kritik publik adalah realitas profesional yang harus dihadapi secara etis dan empatik.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

Aktivitas ini relatif aman, tetapi Bapak/Ibu Guru tetap harus memperhatikan hal-hal berikut.

- 1) Kegiatan ini aman dilakukan di kelas dan tidak membutuhkan alat atau simulasi fisik.
- 2) Guru menjaga suasana diskusi agar tetap positif tanpa saling menyalahkan.
- 3) Guru memberi penguatan bahwa kesalahan adalah peluang perbaikan, bukan bahan ejekan.

d. Penilaian Formatif

Penilaian dilakukan melalui kelengkapan analisis, logika solusi, dan komunikasi strategi. Berikut rubrik penilaian yang dapat Bapak/Ibu Guru gunakan untuk menilai Aktivitas 1.14.

Tabel 1.23 Rubrik Penilaian Aktivitas 1.14

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Analisis Masalah Utama	Menjelaskan inti masalah dengan jelas, kritis, dan menyeluruh.	Masalah dijelaskan dengan cukup jelas dan tepat.	Penjelasan kurang lengkap atau masih samar.	Tidak mampu menjelaskan inti masalah.
Identifikasi Informasi yang Dibutuhkan	Menyusun daftar informasi penting yang logis dan mendalam.	Informasi yang dikumpulkan relevan, tetapi belum lengkap.	Hanya sebagian info penting yang dicantumkan.	Tidak ada informasi yang dikumpulkan.
Strategi Respons Terhadap Publik dan Pelanggan	Strategi tanggapan jelas, etis, komunikatif, dan profesional.	Tanggapan cukup komunikatif dan solutif.	Tanggapan terlalu umum atau tidak menyentuh masalah.	Tidak ada solusi atau hanya menyalahkan pihak lain.
Rencana Pencegahan dan Solusi Jangka Panjang	Menyusun langkah perbaikan secara sistematis dan bisa diterapkan.	Langkah pencegahan cukup baik, tetapi belum rinci.	Rencana terlalu global atau kurang realistis.	Tidak ada rencana atau sangat tidak relevan.
Kolaborasi dan Presentasi Kelompok	Semua anggota terlibat aktif dan presentasi disampaikan dengan percaya diri dan logis.	Sebagian besar terlibat dan presentasi cukup jelas.	Hanya 1–2 murid yang aktif dan presentasi belum terstruktur.	Hanya satu murid yang aktif atau tidak ada presentasi sama sekali.



Sebagai penutup pada Aktivitas 1.15, murid melakukan observasi dan refleksi terhadap pelayanan pelanggan di lingkungan nyata atau daring. Aktivitas ini mengajak mereka untuk menilai kualitas layanan berdasarkan prinsip pelayanan prima. Setelah itu, murid menuangkan hasil observasi tersebut ke dalam laporan atau karya visual, sehingga seluruh proses pembelajaran berujung pada kesadaran praktis dan pemahaman mendalam.

Misi Audit Layanan: Cari yang Prima di Sekitarmu!



AKTIVITAS

1.15

Aktivitas Individu

Pernahkah kamu berbelanja secara *online* atau pergi ke agen ekspedisi, lalu kamu merasa: “Wah, CS-nya ramah sekali.” atau mungkin sebaliknya: “Th, kok jawabannya singkat dan jutek, sih.” dan sebagainya. Nah, sekarang giliran kamu yang akan menjadi pengamat layanan.

Pada aktivitas ini, kamu akan menilai apakah suatu jasa layanan pelanggan sudah menerapkan pelayanan prima atau belum. Berikut tugas yang harus kamu lakukan.

- a. Pilihlah salah satu tempat layanan pelanggan di sekitarmu!
(Bisa tempat yang pernah kamu datangi, tempat atau orang yang pernah kamu lihat langsung, atau bahkan toko *online* yang pernah kamu kunjungi. Misalnya, J&T, JNE, kantor pos, kurir COD, *marketplace*, dan sebagainya.)
- b. Lakukan pengamatan (dengan cara menyaksikan secara langsung/membaca revidu/melakukan wawancara ringan), lalu jawablah pertanyaan berikut!
 - 1) Bagaimana cara mereka menyapa pelanggan?
 - 2) Apakah info layanan yang mereka berikan sudah cukup jelas?
 - 3) Jika ada keluhan, bagaimana cara mereka menanggapi?
 - 4) Apakah ada kesan profesional, ramah, dan tepat waktu?
- c. Bandingkan layanan mereka dengan prinsip layanan prima berikut!
 - 1) Komunikasi oke.
 - 2) Ada empati.
 - 3) Cepat dan tepat.
 - 4) Nyaman untuk pelanggan.
- d. Pilihlah salah satu format berikut untuk mendeskripsikan hasil pengamatanmu!
 - 1) Laporan singkat (cukup satu halaman) dengan judul “Layanan Ini Sudah Prima/ Belum Prima karena”
 - 2) Desain infografik kreatif (bisa menggunakan Canva, PowerPoint, atau digambar secara manual).
- e. Tuliskan kesimpulanmu dan berikan bintang 1–5 untuk kualitas pelayanan tersebut!

Guru menjelaskan bahwa dalam aktivitas ini, murid akan menjadi auditor layanan pelanggan dengan mengamati secara langsung atau tidak langsung praktik pelayanan pada suatu institusi atau toko. Langkah-langkah berikut dapat Bapak/Ibu Guru gunakan untuk memfasilitasi murid dalam mengerjakan aktivitas ini.

- a. Mintalah murid untuk memilih satu tempat layanan (ekspedisi, *marketplace*, kurir, dan sebagainya) yang pernah mereka alami atau amati.
- b. Guru menampilkan kriteria audit layanan prima, seperti cara menyapa pelanggan, kejelasan informasi layanan, respons terhadap keluhan, serta sikap profesional, empati, dan ketepatan waktu.
- c. Guru membagikan lembar observasi atau meminta murid membuat format sendiri.
- d. Setelah melakukan pengamatan (bisa dilakukan di luar jam pelajaran), murid diminta untuk membuat laporan reflektif (narasi atau infografik).
- e. Guru memberi ruang presentasi atau pameran mini untuk hasil observasi.
- f. Diskusi kelas dilakukan untuk menyimpulkan tentang pelayanan prima berdasarkan pengalaman nyata.

Hasil laporan dan diskusi kelas ini tidak hanya memperkaya wawasan mereka tentang variasi standar layanan di berbagai industri, tetapi juga menumbuhkan sikap kritis dan objektif yang sangat dibutuhkan ketika mereka kelak terjun ke dunia industri sebagai tenaga profesional di bidang layanan pelanggan.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pembelajaran berdiferensiasi pada aktivitas ini diterapkan untuk menyesuaikan minat dan kemampuan observasi murid.

- 1) Pada aspek konten, murid dengan minat tinggi terhadap dunia layanan dapat diberikan panduan observasi lapangan yang lebih rinci, sedangkan murid yang lain cukup menggunakan lembar pengamatan sederhana.
- 2) Dalam proses pembelajaran, murid aktif dapat melakukan wawancara singkat ke tempat layanan publik, sementara murid yang lain dapat menganalisis layanan yang mereka temui sehari-hari.
- 3) Produk akhirnya berupa laporan hasil audit sederhana yang menampilkan aspek pelayanan prima yang sudah baik maupun yang masih perlu ditingkatkan.

b. Perhatian terhadap Materi Sensitif

Guru perlu memperhatikan hal-hal sensitif berikut selama pelaksanaan aktivitas ini.

- 1) Guru mengingatkan bahwa penilaian tidak boleh bersifat menghina atau menyudutkan satu tempat usaha atau merek.
- 2) Hasil observasi harus objektif dan tidak menyebutkan nama individu yang terlibat.
- 3) Diskusi tetap diarahkan untuk membangun solusi dan pembelajaran etis, bukan menilai secara emosional.



c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

Aktivitas ini relatif aman, tetapi Bapak/Ibu Guru tetap harus memperhatikan hal-hal berikut.

- 1) Guru harus menyarankan agar murid tidak mengambil foto/video tanpa izin saat observasi langsung.
- 2) Untuk murid yang masih di bawah umur, Bapak/Ibu Guru dapat mengarahkan agar observasi dilakukan di tempat yang aman dan sudah dikenal atau dapat dilakukan secara daring saja.
- 3) Murid diingatkan untuk tidak memaksa wawancara atau mendatangi tempat yang berisiko.

d. Formatif yang Dilakukan

Penilaian dilakukan terhadap hasil observasi dan kualitas refleksi murid, baik dalam bentuk laporan maupun infografik. Guru dapat menggunakan contoh rubrik penilaian berikut.

Tabel 1.24 Rubrik Penilaian Aktivitas 1.15

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Ketepatan Observasi Layanan	Mengamati layanan secara detail dan mencatat dengan sangat akurat.	Observasi cukup rinci dan mencakup aspek penting.	Observasi bersifat umum dan kurang spesifik.	Observasi tidak relevan atau hanya sekilas.
Analisis dan Penilaian Layanan	Menilai dengan logika yang kuat, objektif, dan mengacu pada prinsip layanan prima.	Menilai dengan cukup baik dan beralasan.	Penilaian kurang objektif atau hanya berdasarkan perasaan pribadi.	Penilaian asal-asalan atau tidak disertai alasan.
Produk Akhir (Laporan/ Infografik)	Sangat rapi, kreatif, lengkap, dan komunikatif.	Cukup rapi, komunikatif, dan informatif.	Kurang rapi atau tidak lengkap.	Tidak rapi, banyak bagian yang kosong, atau tidak selesai.

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Kreativitas Penyampaian/ Presentasi	Menarik, percaya diri, dan memancing diskusi kelas.	Disampaikan dengan baik dan bisa dimengerti.	Penyampaian terlalu cepat atau kurang percaya diri.	Tidak melakukan presentasi atau tidak bisa menjelaskan.
Refleksi Pribadi terhadap Layanan yang Diamati	Menunjukkan pemahaman yang mendalam tentang pentingnya layanan prima.	Refleksi cukup baik dan sesuai pengalaman.	Refleksi masih dangkal atau sekadar ringkasan saja.	Tidak membuat refleksi atau refleksi tidak sesuai topik.

F. SUMATIF

Asesmen sumatif dalam Bab Pelayanan Pelanggan Logistik bertujuan untuk menilai ketercapaian tujuan pembelajaran secara menyeluruh setelah proses pembelajaran selesai. Sumatif mencakup penilaian aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja vokasional yang dikembangkan melalui berbagai bentuk instrumen, seperti soal pilihan ganda, uraian/esai, simulasi tugas layanan, dan studi kasus berbasis proyek mini.

Asesmen sumatif pada bab ini dirancang untuk:

1. menilai pemahaman murid terhadap konsep pelayanan pelanggan dalam konteks logistik;
2. mengukur kemampuan menerapkan prinsip-prinsip layanan, menangani keluhan, dan menyampaikan layanan prima secara profesional; serta
3. memberikan refleksi menyeluruh terhadap aspek proses, hasil, dan sikap kerja vokasional.

Adapun bentuk asesmen pada bab ini terdiri atas dua jenis, yaitu Asesmen Pengetahuan (Tes Tertulis) dan Asesmen Keterampilan (Proyek Mini Layanan). Berikut penjelasan rinci mengenai kedua jenis asesmen tersebut disertai dengan Kriteria Ketercapaian Tujuan Pembelajaran (KKTP).

1. Asesmen Pengetahuan (Tes Tertulis)

Murid mengerjakan soal pilihan ganda dan esai untuk menguji pemahaman mereka terhadap konsep-konsep berikut.



- a. Jenis Pelanggan dan Kategori Layanan
- b. Keterampilan Pelayanan (Terutama Komunikasi dan Empati)
- c. Tahapan Layanan Pelanggan
- d. Penanganan Keluhan
- e. Prinsip Pelayanan Prima

Bentuk instrumen dalam asesmen pengetahuan (tes tertulis), yaitu:

- a. 10 soal pilihan ganda; dan
- b. 5 soal uraian/esai terbuka.

Berikut contoh kriteria ketercapaian untuk asesmen pengetahuan ini.

Tabel 1.25 Kriteria Ketercapaian Asesmen Pengetahuan

Aspek	Indikator	Kriteria Ketercapaian
Pengetahuan Konseptual	Menjelaskan jenis pelanggan, tahapan pelayanan, dan prinsip pelayanan prima.	Skor minimal 75 dari total nilai tes (gabungan PG dan esai).
Pemahaman Aplikasi	Memberikan contoh nyata penerapan layanan prima atau respons terhadap keluhan.	Jawaban benar, logis, dan menggunakan bahasa yang tepat.

2. Asesmen Keterampilan (Proyek Mini Layanan)

Nama Proyek:

Layanan Pelanggan Logistik Paradisa Express Indonesia

Deskripsi Proyek:

Murid bertindak sebagai staf layanan pelanggan PT Paradisa Express Indonesia yang harus melakukan tahapan berikut.

- a. **Tahap 1:** Merencanakan pengiriman barang ke beberapa cabang dengan batas waktu dan biaya tertentu.
- b. **Tahap 2:** Menangani keluhan cabang Surabaya secara profesional, mulai dari klarifikasi masalah hingga solusi.
- c. **Tahap 3:** Mengevaluasi hasil layanan dan menyusun rekomendasi perbaikan berdasarkan data monitoring pengiriman.

Instrumen Asesmen (Produk yang Dikumpulkan):

- a. Formulir Identifikasi Kebutuhan Pelanggan
- b. Rencana Pengiriman (Jadwal, Moda, Biaya, dan Alasan Pemilihan)
- c. Perhitungan Total Biaya Pengiriman
- d. Tanggapan Keluhan (Penjelasan Penyebab Keterlambatan, Permintaan Maaf, dan Solusi)
- e. Formulir Evaluasi Penanganan Keluhan
- f. Laporan Monitoring Pengiriman
- g. Formulir Survei Kepuasan Pelanggan
- h. Rekomendasi Perbaikan Layanan

Tabel 1.26 Rubrik Penilaian Keterampilan (Skala 1–4)

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Ketepatan Analisis Kebutuhan	Mampu menganalisis kebutuhan pengiriman secara lengkap, tepat, dan logis.	Analisis cukup tepat dan sebagian detail terpenuhi.	Analisis kurang mendalam dan masih ada kekeliruan penting.	Analisis tidak tepat dan informasi banyak yang hilang.
Perencanaan Pengiriman	Rencana pengiriman sesuai batas waktu dan biaya serta pertimbangan yang matang.	Rencana cukup tepat, tetapi ada kekurangan kecil.	Rencana tidak efisien atau kurang logis.	Rencana tidak sesuai syarat dan terkesan asal membuat.
Perhitungan Biaya	Perhitungan biaya akurat, rinci, dan sesuai skenario.	Ada selisih kecil dalam perhitungan.	Perhitungan kurang akurat dan ada kekurangan yang signifikan.	Perhitungan salah besar atau tidak dikerjakan.



Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Penanganan Keluhan	Balasan keluhan sopan, jelas, solutif, dan profesional.	Balasan sopan dan solusi cukup baik.	Balasan terlalu singkat dan solusi kurang jelas.	Balasan tidak sopan atau tidak memberi solusi.
Laporan Monitoring dan Evaluasi	Laporan lengkap dan ringkas, analisis tepat, dan saran konkret.	Laporan cukup lengkap dan analisis cukup baik.	Laporan kurang lengkap dan analisis dangkal.	Laporan tidak lengkap serta tanpa analisis yang jelas.

3. Kriteria Ketercapaian Tujuan Pembelajaran (KKTP)

Untuk menyatakan murid telah mencapai Tujuan Pembelajaran (TP) pada bab ini, maka minimal murid harus mencapai kriteria ketercapaian berikut.

Tabel 1.27 Kriteria Ketercapaian Tujuan Pembelajaran (KKTP) Bab 1

Tujuan Pembelajaran	Kriteria Ketercapaian
TP 1.1 Menerapkan konsep dan prinsip dasar pelayanan pelanggan dalam bidang logistik.	Menjelaskan jenis layanan dan pelanggan; mengurutkan tahapan layanan dengan benar; dan menyusun respons layanan tertulis.
TP 1.2 Menerapkan prosedur pelayanan pelanggan dalam bidang logistik.	Menunjukkan sikap empatik dan sopan dalam simulasi layanan dan menyusun solusi atas keluhan secara profesional.

Nilai akhir sumatif merupakan gabungan dari ketiga nilai berikut.

- Pengetahuan (30%)
- Keterampilan (60%)
- Sikap Kerja (10%)

Murid yang memperoleh minimal skor 75 dari 100 dengan capaian memuaskan dalam proyek layanan dinyatakan telah mencapai CP pada akhir bab ini.

Tabel 1.28 Instrumen Asesmen Bab 1

Tujuan Pembelajaran	Indikator	Instrumen Asesmen
Menerapkan konsep dan prinsip pelayanan pelanggan.	Murid mampu mengidentifikasi kategori pelayanan pelanggan berdasarkan bentuk komunikasi dan tindakan layanan dalam konteks logistik.	Tes Tertulis
	Murid mampu membedakan jenis pelanggan internal dan eksternal serta menjelaskan karakteristik masing-masing berdasarkan hubungan layanan logistik.	Tes Tertulis
	Murid dapat melaksanakan pelayanan pelanggan dari mulai <i>pre-transaction</i> , <i>transaction</i> , dan <i>post-transaction</i> berdasarkan jenis pelanggan dengan menyesuaikan pendekatan komunikasi dan solusi layanan berdasarkan karakteristik pelanggan.	Proyek
Melaksanakan prosedur pelayanan pelanggan.	Murid mampu mendemonstrasikan keterampilan penting dalam pelayanan pelanggan, seperti komunikasi efektif, mendengarkan aktif, empati, pemecahan masalah, dan penggunaan teknologi layanan.	Proyek
	Murid dapat menjelaskan dan menerapkan langkah-langkah pelayanan pelanggan, baik di <i>counter/front office</i> maupun dalam proses pengantaran oleh kurir.	Proyek
	Murid mampu menjelaskan konsep manajemen layanan pelanggan serta menyusun prosedur sederhana dalam penanganan keluhan dan peningkatan mutu layanan.	Test Tertulis
	Murid dapat menerapkan prinsip pelayanan prima dalam simulasi layanan pelanggan dengan menampilkan sikap ramah, responsif, profesional, dan solutif terhadap berbagai situasi layanan.	Proyek



G. KUNCI JAWABAN

■ Pilihan Ganda

Berikut adalah kunci jawaban dari soal-soal pilihan ganda Bab 1 pada Buku Siswa.

1. c (Proses memenuhi permintaan pelanggan.)
2. b (Divisi Produksi yang meminta bahan baku dari gudang.)
3. d (B2C)
4. d (bersikap ramah dan memberikan solusi yang jelas)
5. b (membalas *email* keluhan pelanggan)
6. d (*post-transaction service*)
7. c (menenangkan dan mendengarkan keluhan secara aktif)
8. c (Pelanggan internal tidak membayar layanan, sedangkan pelanggan eksternal membayar layanan.)
9. b (memahami dan merasakan kondisi pelanggan)
10. d (asuransi pengiriman)

■ Esai

Berikut adalah kunci jawaban soal esai yang telah disesuaikan dengan soal di Buku Siswa Bab 1 agar tetap kontekstual dan tidak keluar dari materi yang telah disusun.

1. Perbedaan antara pelanggan internal dan pelanggan eksternal, yaitu:
 - a. Pelanggan internal adalah pihak yang berada di dalam perusahaan atau organisasi yang menerima hasil kerja atau layanan dari divisi logistik. Contohnya, divisi produksi yang meminta bahan baku dari gudang logistik atau divisi keuangan yang meminta dokumen pengiriman untuk proses pembayaran.
 - b. Pelanggan eksternal adalah pihak di luar perusahaan yang menerima barang atau jasa dari perusahaan logistik. Contoh: Bu Lilis sebagai pelanggan tetap yang mengirimkan barang ke konsumennya melalui PT Paradisa Express.
2. Karena mendengarkan aktif dapat membantu petugas memahami keluhan atau kebutuhan pelanggan secara utuh tanpa membuat asumsi yang salah. Dalam Buku Siswa, pada aktivitas simulasi layanan pelanggan, murid mempelajari bahwa apabila petugas langsung menyela pelanggan tanpa mendengarkan dengan baik, maka pelayanan menjadi tidak efektif. Contoh: Saat pelanggan mengeluh paket belum sampai, petugas harus mendengarkan dahulu kronologinya sebelum memberi solusi atau menjelaskan status pengiriman.

3. Tiga tahapan dalam pelayanan pelanggan menurut National Council of Physical Distribution Management adalah:
 - a. *Pre-transaction*: Tahap sebelum transaksi terjadi, seperti memberikan informasi layanan, harga, dan estimasi pengiriman.
 - b. *Transaction*: Tahap saat proses pengiriman berjalan, termasuk penjemputan, pengemasan, pengangkutan, dan pelacakan barang.
 - c. *Post-transaction*: Tahap setelah barang diterima pelanggan, seperti menangani keluhan, pengembalian barang, atau survei kepuasan.
4. Menurut pembahasan dalam Buku Siswa, langkah yang perlu diambil adalah:
 - a. Bersikap tenang dan mendengarkan keluhan pelanggan dengan empati.
 - b. Mencatat secara lengkap kronologi kejadian dan jenis barang.
 - c. Memeriksa bukti kerusakan dan laporan pengiriman.
 - d. Memberikan solusi sesuai prosedur, seperti klaim asuransi atau penggantian.
 - e. Menyampaikan permohonan maaf secara profesional dan sopan.
5. Jika pelayanan dilakukan tanpa empati dan komunikasi yang baik, pelanggan akan merasa diabaikan, kecewa, bahkan bisa menyebarkan pengalaman negatif ke orang lain. Dalam jangka panjang, hal ini akan menurunkan kepercayaan pelanggan, merusak citra perusahaan, dan berpotensi menyebabkan kehilangan pelanggan setia. Seperti pada contoh kasus Bu Lilis yang sangat peduli terhadap reputasi toko *online*-nya.

H. TINDAK LANJUT

Tindak lanjut dalam Bab 1 Pelayanan Pelanggan Logistik dilakukan untuk memastikan setiap murid mendapatkan kesempatan belajar yang sesuai dengan kebutuhan dan tingkat pencapaian mereka. Guru dapat memfasilitasi murid dengan dua pendekatan, yaitu pengayaan bagi murid yang telah mencapai tujuan pembelajaran dan pendampingan tambahan bagi murid yang masih memerlukan penguatan. Adapun tindak lanjut berdasarkan capaian murid, yaitu sebagai berikut.

1. Murid yang Telah Mencapai Tujuan Pembelajaran

Murid yang menunjukkan pemahaman baik terhadap konsep dan prinsip pelayanan pelanggan serta mampu menerapkannya secara tepat dalam tugas dan aktivitas pembelajaran, diberikan pengayaan berupa proyek mini dalam pengayaan yang terdapat di Buku Siswa. Berikut penjelasan proyek mini tersebut.



Proyek Mini: Desain Konter Layanan Impian

Deskripsi

Murid merancang konter layanan pelanggan untuk perusahaan logistik, misalnya Paradisa Express Indonesia. Desain harus mencerminkan prinsip berikut.

1. Ramah pelanggan;
2. Tertib dan efisien; serta
3. Responsif terhadap berbagai kondisi layanan (ramai, pelanggan prioritas, dan sebagainya).

Bentuk Karya

1. Gambar manual lengkap dengan keterangan
2. Desain digital (Canva, PowerPoint, atau aplikasi desain lain)
3. Maket miniatur dari kardus atau bahan sederhana

Elemen Wajib yang Harus Ada

1. meja layanan
2. kursi tunggu dan jalur antrean
3. area pengisian formulir/penyerahan dokumen
4. *signage* layanan (penunjuk arah, nomor antrean, dan sebagainya)
5. area khusus pelanggan prioritas (ibu hamil, lansia, dan difabel)
6. pojok bantuan/informasi tambahan
7. tempat brosur atau layar info digital
8. jalur sirkulasi petugas dengan diberi panah atau penanda
9. elemen kenyamanan bersifat opsional (AC, air minum, dan dekorasi)

2. Murid yang Belum Mencapai Tujuan Pembelajaran

Murid yang belum menunjukkan penguasaan materi secara memadai dapat diberikan dukungan pembelajaran tambahan berupa:

a. Pendampingan Guru

Guru mengulas kembali poin-poin penting seperti tahapan pelayanan pelanggan, cara menangani keluhan, dan jenis pelanggan.

b. Soal Latihan Ulang di Buku Siswa

Mengulang latihan atau aktivitas yang belum mencapai tujuan dengan bimbingan langsung.

c. Pendekatan Tutor Sebaya

Murid yang sudah memahami materi dapat membantu temannya dengan cara menjelaskan ulang atau memberi umpan balik terhadap tugas layanan tertulis.

d. Diskusi Ulang Berbasis Studi Kasus Ringan

Guru menyampaikan ulang skenario kasus pendek dan mengajak murid menyusun respons bersama.

I. REFLEKSI

Refleksi merupakan bagian akhir dari proses pembelajaran yang bertujuan untuk membantu murid dan Bapak/Ibu Guru dalam merenungkan proses, hasil, dan makna pembelajaran yang telah berlangsung. Melalui refleksi, murid menyadari apa yang telah mereka pelajari, apa yang perlu diperbaiki, dan bagaimana kaitan pengetahuan tersebut dengan kehidupan nyata dan dunia kerja. Sementara bagi Bapak/Ibu Guru, refleksi menjadi dasar untuk mengevaluasi efektivitas pendekatan, metode, dan strategi pembelajaran serta menyusun perbaikan untuk pertemuan berikutnya.

1. Refleksi Murid

Refleksi murid diarahkan untuk:

- a. mengidentifikasi pengalaman belajar paling bermakna dalam bab ini;
- b. mengevaluasi kemampuan diri dalam menyampaikan layanan yang baik; dan
- c. menyadari pentingnya sikap empati, komunikasi efektif, dan tanggung jawab dalam pelayanan.

Buku Siswa telah menyediakan panduan refleksi, salah satunya dalam bentuk pertanyaan terbuka yang muncul setelah aktivitas berikut.

- a. “Menurut kalian, bagaimana rasanya menjadi pelanggan yang kecewa?”
- b. “Apa yang akan kalian lakukan jika menghadapi pelanggan yang marah?”

Bapak/Ibu Guru dapat memperluas refleksi ini dengan pertanyaan lanjutan, seperti berikut.

- a. Apa hal paling menantang saat menyusun tanggapan keluhan pelanggan?
- b. Apa yang kalian pelajari tentang pentingnya komunikasi dalam bekerja?
- c. Bagaimana perasaan kalian saat berperan sebagai staf layanan dalam simulasi?



Adapun untuk menindaklanjuti hasil refleksi murid tersebut, Bapak/Ibu Guru dapat menggunakan cara berikut.

- a. Membaca dan mengelompokkan hasil refleksi untuk mengetahui pola (misalnya, banyak murid kesulitan menyusun tanggapan secara sopan).
- b. Menyediakan sesi umpan balik untuk membahas tantangan umum.
- c. Menyusun materi penguatan atau tambahan latihan berdasarkan masukan dari murid.
- d. Mendorong murid menyusun target pribadi untuk meningkatkan layanan (contoh: “Saya ingin lebih percaya diri berbicara sebagai petugas layanan”).

2. Refleksi Guru

Refleksi bagi Bapak/Ibu Guru penting untuk memastikan bahwa pembelajaran dirancang sesuai dengan kebutuhan murid serta mendukung capaian dimensi profil pelajar Pancasila. Refleksi guru sebaiknya mencakup aspek strategi, interaksi, tantangan, dan keterlibatan murid. Berikut pertanyaan reflektif yang dapat digunakan untuk refleksi Bapak/Ibu Guru.

- a. Apakah murid mampu memahami peran dan tanggung jawab sebagai petugas layanan? Jika belum, bagian mana yang perlu diperkuat?
- b. Apa yang memotivasi atau menghambat murid dalam mempelajari pelayanan pelanggan?
- c. Pada aktivitas mana murid terlihat paling aktif atau pasif?
- d. Bagaimana saya mempraktikkan pembelajaran yang berkesadaran (*mindful teaching*) dalam bab ini?
- e. Pada tahapan pembelajaran mana, saya merasa paling tertantang untuk menjaga pembelajaran tetap menyenangkan?
- f. Bagaimana saya menghubungkan materi dengan konteks nyata di sekitar murid?

Berikut contoh refleksi guru beserta tindak lanjutnya.

- a. Beberapa murid kurang antusias saat membahas jenis pelanggan, mungkin karena materinya terlalu teoretis. Di pertemuan berikutnya, saya akan memulai dari studi kasus nyata agar murid lebih mudah membayangkan konteks hubungan pelanggan.
- b. Saya melihat banyak murid tertarik saat diminta untuk melakukan praktik pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa mereka lebih suka terlibat dalam tugas yang nyata. Dengan demikian, saya akan lebih sering menggunakan pendekatan berbasis proyek nyata untuk menjaga keterlibatan murid.

J. SUMBER BELAJAR

Sumber belajar dalam Bab Pelayanan Pelanggan Logistik dirancang untuk mendukung pemahaman murid secara menyeluruh dan kontekstual terhadap materi layanan dalam dunia logistik. Selain menggunakan Buku Siswa sebagai sumber utama, Bapak/Ibu Guru juga dianjurkan untuk mengintegrasikan berbagai sumber pembelajaran lain yang relevan, terpercaya, dan kontekstual, baik yang bersifat cetak, digital, maupun berbasis pengalaman langsung. Bapak/Ibu Guru dapat menggunakan sumber belajar berikut.

Ariyanto A, dkk. *Manajemen Layanan Pelanggan*. Bandung: Widina Media Utama, 2024.

Siagian, Y. M. *Aplikasi Supply Chain Management dalam Dunia Bisnis*. Jakarta: Grasindo, 2020.

Sumar'in, dkk. *Manajemen Bisnis Ritel*. Banten: Sada Kurnia Pustaka, 2024.

Suntoro. *Fundamental Manajemen Logistik Fungsi Logistik dalam Implementasi dan Operasi*. Jakarta: Prenada Media, 2020.

Selain itu, kegiatan berbasis pengalaman langsung, seperti observasi layanan konter ekspedisi, wawancara dengan petugas *customer service*, atau studi kasus dari berita aktual juga sangat disarankan sebagai bagian dari pembelajaran mendalam. Guru juga dapat menggali sumber belajar berbasis lokal, misalnya mengajak murid untuk:

1. mengunjungi kantor jasa ekspedisi dan mengamati proses layanan pelanggan;
2. menghadirkan narasumber praktisi layanan pelanggan dari dunia kerja; atau
3. menyimak tayangan edukatif tentang penanganan pelanggan dalam situasi nyata.

Penggunaan sumber belajar yang bervariasi memungkinkan murid memahami bahwa pelayanan pelanggan bukan hanya teori, tetapi merupakan praktik profesional yang penuh tantangan dan bernilai strategis dalam kesuksesan rantai pasok logistik modern.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
REPUBLIK INDONESIA, 2025

Panduan Guru Manajemen Logistik untuk SMK/MAK Kelas XII

Penulis: Dela Dewi Ramdani, Deary Wahyu Nugroho

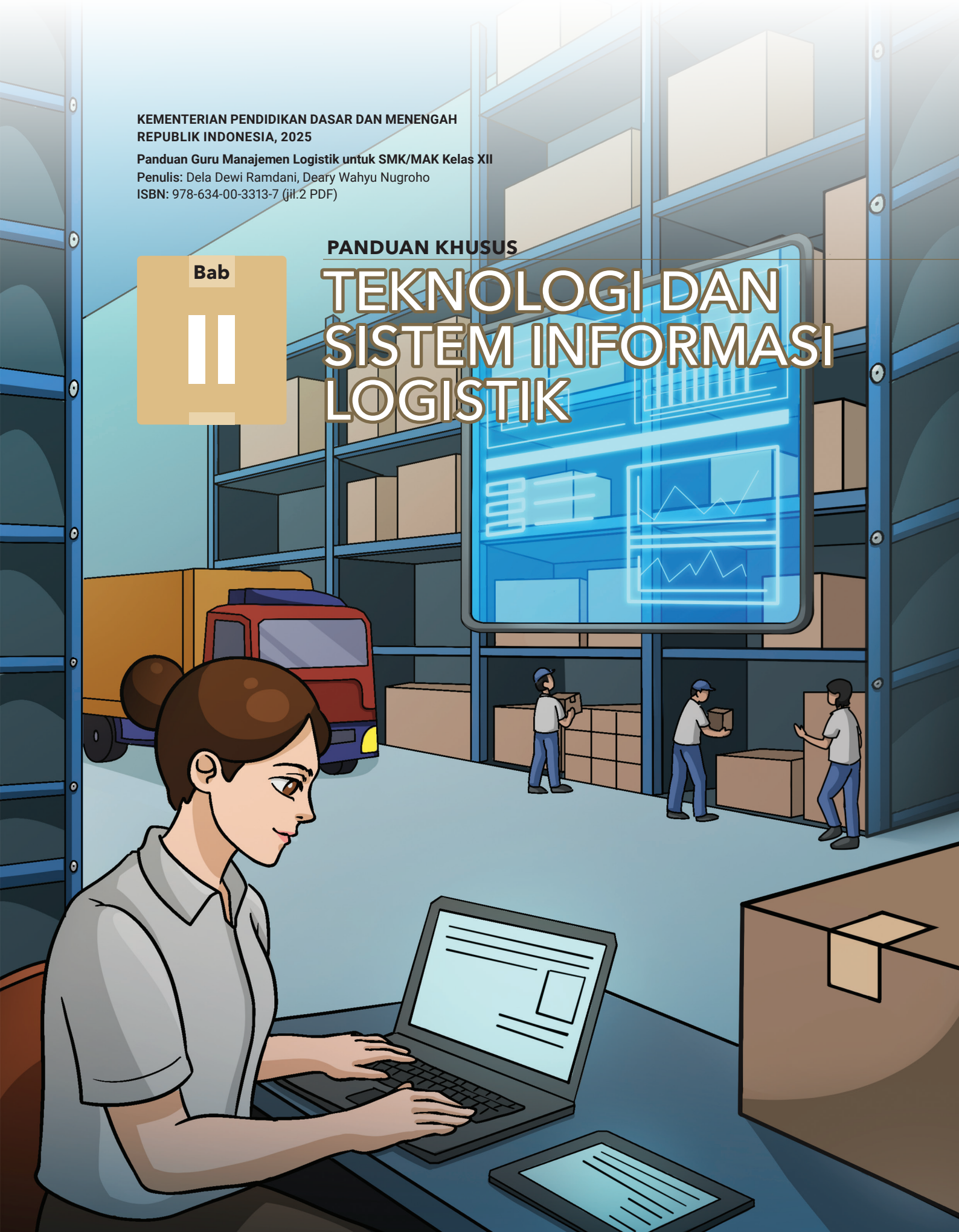
ISBN: 978-634-00-3313-7 (jil.2 PDF)

Bab



PANDUAN KHUSUS

TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI LOGISTIK



A. PENDAHULUAN

Bab Teknologi dan Sistem Informasi Logistik (SIL) dirancang untuk membekali murid dengan pemahaman kritis mengenai peran transformasi digital dalam manajemen logistik modern. Materi ini berfokus pada transisi dari proses manual menuju sistem terintegrasi, mencakup pengenalan teknologi inti (IoT, AI, *Big Data*), arsitektur Sistem Informasi Logistik, dan implementasi aplikasi kunci, seperti *Warehouse Management System* (WMS) dan *Distribution Management System* (DMS).

Pembelajaran ini mengadopsi pendekatan Pembelajaran Berbasis Proyek (PjBL) dan Pembelajaran Mendalam (*Deep Learning*). Guru berfungsi sebagai fasilitator yang mendorong murid untuk tidak hanya menghafal istilah teknologi, tetapi juga:

1. menganalisis dampak strategis teknologi logistik;
2. memecahkan masalah operasional logistik menggunakan aplikasi SIL; dan
3. mendemonstrasikan penggunaan aplikasi SIL (WMS/DMS) melalui simulasi atau studi kasus nyata.

Tujuannya adalah menghasilkan lulusan yang memiliki pola pikir digital serta mampu mengadaptasi dan merekomendasikan solusi teknologi untuk efisiensi dan peningkatan kinerja rantai pasok.

1. Tujuan Pembelajaran dan Indikator

Pada Bab Teknologi dan Sistem Informasi Logistik Bapak/Ibu Guru perlu mencermati dan merancang pembelajaran yang mengarah pada pencapaian Capaian Pembelajaran Fase F, yaitu murid mampu menerapkan pemanfaatan teknologi terkini dalam logistik (gudang, distribusi, dan sebagainya) dan prosedur penggunaan aplikasi logistik. Tujuan pembelajaran dalam Buku Siswa telah disusun secara ringkas agar mudah dipahami, tetapi diturunkan dari kompetensi-kompetensi inti pelayanan logistik yang mendalam dan kontekstual. Adapun tujuan pembelajaran yang dipelajari dalam bab ini dapat Bapak/Ibu amati pada tabel berikut.

Tabel 2.1 CP Elemen Manajemen Logistik Kelas XII dan Tujuan Pembelajarannya

Capaian Pembelajaran Fase	Tujuan Pembelajaran
Pada akhir Fase F, murid mampu menerapkan pemanfaatan teknologi terkini dalam logistik (gudang, transportasi, distribusi, dan sebagainya), dan prosedur penggunaan aplikasi logistik (ERP, WMS, TMS, CRM); menganalisis peran <i>big data</i> , IoT, dan AI dalam logistik; serta menyusun laporan sistem informasi logistik.	• Mengidentifikasi teknologi logistik dan transformasi digital. • Menerapkan sistem informasi logistik pada aktivitas logistik. • Mengimplementasikan WMS dan DMS sebagai aplikasi logistik.



Dalam capaian pembelajaran, murid diarahkan untuk memahami prosedur penggunaan sistem informasi logistik yang mencakup ERP, WMS, TMS, dan CRM sebagai bagian dari transformasi digital di sektor logistik. Namun, dalam buku ini, implementasi difokuskan pada *Warehouse Management System (WMS)* dan *Delivery Management System (DMS)*. Kedua sistem tersebut merupakan aplikasi inti yang paling relevan dengan kompetensi vokasi SMK dan kebutuhan okupasi dunia kerja serta dapat disimulasikan secara realistis, baik melalui aplikasi sederhana maupun formulir manual sesuai dengan kondisi sarana sekolah.

Tujuan pembelajaran tersebut kemudian diturunkan ke dalam indikator berikut.

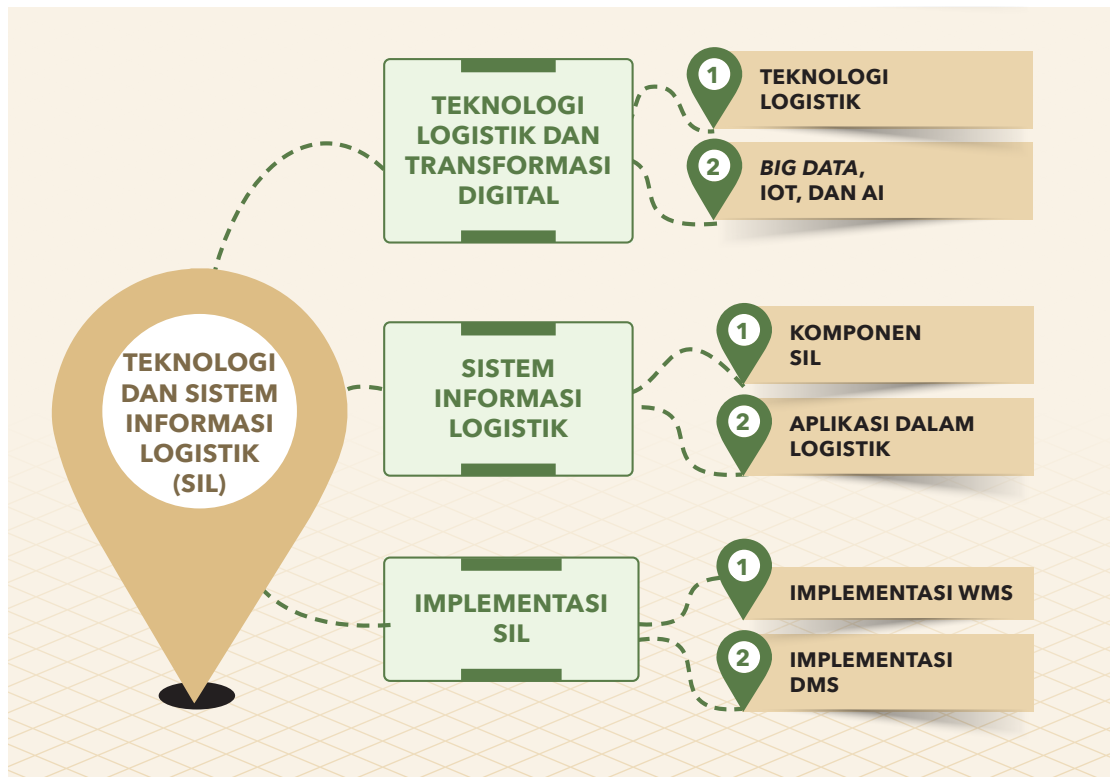
Tabel 2.2 Tujuan Pembelajaran dan Indikator Manajemen Logistik Kelas XII

Tujuan Pembelajaran	Indikator
1. Mengidentifikasi teknologi logistik dan transformasi digital.	1.1 Mengidentifikasi teknologi logistik modern. 1.2. Menganalisis peran <i>Big Data</i> , <i>IoT</i> , dan <i>Artificial Intelligence (AI)</i> dalam optimalisasi rantai pasok.
2. Menerapkan sistem informasi logistik pada aktivitas logistik.	2.1 Menjelaskan komponen utama SIL. 2.2. Mengklasifikasikan berbagai aplikasi SIL berdasarkan fungsinya.
3. Mengimplementasikan WMS dan DMS sebagai aplikasi logistik.	3.1. Mengoperasikan aplikasi WMS atau aplikasi sejenis. 3.2. Mengoperasikan aplikasi <i>last mile</i> atau bisnis proses sejenis dengan DMS. 3.3. Menyajikan rekomendasi teknologi yang tepat untuk peningkatan efisiensi operasional.

Seluruh aktivitas pembelajaran dirancang berbasis Pembelajaran Mendalam (*Deep Learning*) yang menempatkan murid sebagai subjek aktif dalam proses pembelajaran. Mereka tidak hanya memahami konsep, tetapi juga mengalami, mengevaluasi, dan merefleksikan praktik pelayanan secara utuh dan kontekstual.

2. Peta Materi

Peta materi dalam Bab Teknologi dan Sistem Informasi Logistik menggambarkan alur logis dan sistematis dari pemahaman konsep hingga keterampilan praktis yang harus dikuasai murid dalam memberikan pelayanan yang profesional di bidang logistik. Adapun peta materi bab ini digambarkan sebagai berikut.



Materi ini memiliki keterkaitan antarmateri dalam satu bab serta keterkaitan dengan bab yang lain dan/atau dengan mata pelajaran lain. Berikut penjelasan dari semua keterkaitan tersebut.

a. Keterkaitan Antarmateri

Bab ini dibuka dengan pengenalan konsep dasar, yaitu Teknologi Logistik dan Transformasi Digital yang mencakup identifikasi teknologi modern (*RFID*, *Drone*, *Autonomous Vehicle* dan sebagainya) dan analisis peran teknologi pendorong utama (*enablers*), seperti *Big Data*, *IoT*, dan *Artificial Intelligence* (AI) dalam optimalisasi logistik. Materi awal ini dirancang untuk membangun kerangka pemikiran murid mengenai "mengapa" sistem informasi diperlukan, yaitu untuk mengelola kompleksitas dan volume data yang dihasilkan oleh teknologi baru.

Setelah memahami konteks teknologi dan transformasinya, murid diarahkan untuk mendalami arsitektur dan komponen fundamental Sistem Informasi Logistik (SIL). Pembahasan ini meliputi klasifikasi komponen utama SIL (Input, Proses, *Output*, dan *Feedback*) dan jenis-jenis aplikasinya (Transaksional, Kontrol, dan Manajemen Keputusan). Pemahaman ini berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan alat (teknologi) dengan struktur pengelolaan data dan informasi.



Selanjutnya, murid beralih pada fase Implementasi Aplikasi Logistik Kunci, yaitu *Warehouse Management System* (WMS) dan *Distribution Management System* (DMS). Pada tahapan ini, murid menerapkan konsep SIL ke dalam dua proses operasional logistik yang paling vital. Mereka akan mempelajari alur kerja WMS untuk proses penanganan stok dan DMS untuk optimasi rute pengiriman.

Seluruh materi dalam bab ini disusun secara progresif dan saling berkesinambungan. Dimulai dari memahami latar belakang dan komponen teknologi modern, dilanjutkan dengan mengaplikasikan struktur SIL, dan diakhiri dengan merefleksikan implementasi nyata WMS dan DMS sebagai solusi terintegrasi. Penyusunan ini mengikuti alur pengembangan kompetensi yang holistik. Dengan demikian, murid tidak hanya menguasai teori, tetapi juga mampu menganalisis, merancang, dan menyajikan solusi teknologi dalam konteks dunia kerja logistik digital.

b. Keterkaitan dengan Bab Lain

Bab Teknologi dan Sistem Informasi Logistik (SIL) memiliki keterkaitan erat dengan materi-materi lain dalam lingkup manajemen logistik, baik secara fungsional maupun kontekstual. SIL berfungsi sebagai infrastruktur yang menggerakkan, mengintegrasikan, dan mengoptimalkan fungsi-fungsi operasional dan layanan lainnya.

Salah satu keterkaitan utama terdapat pada Bab Pelayanan Pelanggan. Murid mempelajari bagaimana penggunaan teknologi informasi menjadi prasyarat utama untuk memberikan layanan pelanggan yang efisien, *real-time*, dan akurat. Misalnya, sistem WMS (*Warehouse Management System*) memastikan akurasi stok sehingga staf layanan pelanggan dapat memberikan konfirmasi ketersediaan barang yang valid. Lebih lanjut, DMS (*Distribution Management System*) menyediakan sistem pelacakan pengiriman yang *real-time*, formulir pengaduan digital, dan platform layanan berbasis web. Semua sistem tersebut merupakan bagian tak terpisahkan dari upaya meningkatkan kepuasan dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Keterampilan dalam mengoperasikan SIL menjadi penguat dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan terdokumentasi dengan baik.

Bab ini juga berhubungan erat dengan Bab Perdagangan Internasional, khususnya dalam konteks pergerakan barang antarnegara dan *freight forwarding*. Dalam aktivitas ekspor-impor, SIL adalah alat utama untuk mengelola kompleksitas logistik global. Sistem informasi (seperti *platform cloud* atau EDI) memungkinkan integrasi data antarmitra global, agen pengiriman, bea cukai, dan pihak kepabeanan di berbagai negara. Pemahaman mengenai SIL membekali murid untuk menganalisis bagaimana teknologi menjamin transparansi rantai pasok, memastikan kepatuhan regulasi lintas batas, serta memfasilitasi komunikasi profesional dalam standar layanan internasional yang merupakan nilai tambah bagi murid dalam mengembangkan wawasan global.

c. Keterkaitan dengan Mata Pelajaran Lain

Selain antarbab, materi Teknologi dan Sistem Informasi Logistik juga memiliki keterkaitan dengan mata pelajaran lain. Rincian dari keterkaitan tersebut dapat Bapak/Ibu Guru perhatikan pada tabel berikut.

Tabel 2.3 Kemitraan Pembelajaran pada Materi Bab Sistem Informasi Logistik

Mata Pelajaran	Keterkaitan
Bahasa Indonesia	Melatih murid menyusun laporan teknis yang sistematis mengenai hasil analisis implementasi SIL, termasuk penulisan SOP (Standar Operasional Prosedur) penggunaan WMS dan proposal bisnis implementasi sistem kepada manajemen.
Bahasa Inggris	Melatih penggunaan bahasa Inggris dengan alat yang ada di <i>Interface</i> .
Dasar-Dasar Pemasaran	Pemahaman bahwa informasi yang disediakan SIL (<i>tracking</i> akurat dan notifikasi stok) adalah bagian dari strategi pemasaran jasa logistik yang bertujuan membangun reputasi perusahaan.
Informatika	Murid menerapkan konsep dasar sistem komputer, jaringan, dan keamanan siber saat mempelajari arsitektur SIL. Pembelajaran dapat berfokus pada cara kerja <i>cloud computing</i> , perlindungan data pelanggan (<i>data privacy</i>), dan analisis data dasar (<i>big data</i>).
Matematika	Penggunaan konsep algoritma dan analisis data (statistik) dalam memahami cara kerja <i>forecasting</i> (peramalan) permintaan, optimasi rute DMS, dan perhitungan efisiensi biaya investasi sistem.
Kewirausahaan	Mendorong murid untuk menganalisis aspek investasi (biaya <i>software</i> dan <i>hardware</i>), menghitung ROI (<i>Return on investment</i>), serta menentukan kelayakan bisnis dalam mengadopsi teknologi logistik baru.



Dengan memahami keterkaitan tersebut, Bapak/Ibu Guru dapat merancang pembelajaran yang tidak hanya menyentuh aspek vokasional teknis, tetapi juga mendorong murid untuk membangun pemahaman lintas bab, lintas mata pelajaran, maupun lintas kompetensi yang berorientasi pada dunia kerja logistik yang sesungguhnya.

3. Saran Periode/Waktu Pembelajaran

Waktu yang digunakan untuk pembelajaran bab ini adalah 11 minggu X 11 JP, sehingga total jam pelajaran untuk bab ini ialah 121 jam pelajaran. Perhitungan ini sebagai rekomendasi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan sekolah masing-masing. Materi ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada murid terkait dasar manajemen rantai pasok dan manajemen logistik.

B. KERANGKA PEMBELAJARAN

Pada kerangka pembelajaran ini akan dipaparkan mengenai praktik pedagogis, yaitu model/metode/strategi yang dapat Bapak/Ibu Guru terapkan dalam pembelajaran Bab 2, bentuk interaksi yang dapat dilakukan oleh murid, ruang belajar yang tepat untuk digunakan dalam pembelajaran, serta teknologi yang sebaiknya digunakan dalam pembelajaran bab ini.

1. Praktik Pedagogis

Pembelajaran pada materi Teknologi dan Sistem Informasi Logistik (SIL) dirancang untuk mendorong keterlibatan aktif murid dalam menganalisis transformasi digital, memahami arsitektur sistem, dan mengimplementasikan aplikasi logistik kunci. Praktik pedagogis dalam bab ini mengintegrasikan kegiatan berbasis analisis studi kasus, pemetaan konsep, simulasi *software*, dan proyek untuk menumbuhkan kesadaran terhadap pentingnya akurasi data, efisiensi operasional, dan berpikir algoritmik di dunia kerja logistik modern.

Guru memfasilitasi proses belajar melalui beragam model pembelajaran, seperti *Discovery Learning*, *Inquiry-Based Learning*, *Role play*, dan *Project-Based Learning*. Setiap model dipilih berdasarkan karakteristik materi dan kebutuhan pembelajaran mendalam. Tujuan utama dari praktik pedagogis ini adalah membangun kemampuan murid dalam berpikir kritis terhadap teknologi, bekerja sama dalam tim proyek, merancang solusi berbasis sistem, dan bertanggung jawab atas akurasi data sebagai bagian dari tim logistik digital.

Tabel 2.4 Model Pembelajaran di Praktik Pedagogis pada Materi Bab Sistem Informasi Logistik

No.	Materi/ Submateri	Model Pembelajaran	Praktik Pedagogis
1	Teknologi Logistik	<i>Discovery Learning</i> dan Diskusi Kontekstual	• Murid mengamati contoh teknologi logistik (barcode, RFID, GPS, dan robot gudang), lalu membandingkan kelebihan/kelemahan sistem manual versus otomatis. • Guru memandu refleksi dampak teknologi pada efisiensi logistik.
2	<i>Big Data</i> , IoT, dan AI	<i>Inquiry-Based Learning</i> dan Pemetaan Konsep	• Melalui pertanyaan inkuiri, murid mengeksplorasi peran <i>Big Data</i>, IoT, dan AI dalam rantai pasok. • Hasil eksplorasi dituangkan ke dalam peta konsep yang menggambarkan hubungan teknologi dengan aktivitas logistik.
3	Komponen Sistem Informasi Logistik (SIL)	<i>Cooperative Learning</i> dan <i>Problem Based Learning</i>	• Murid bekerja dalam kelompok untuk memetakan komponen SIL (Input–Proses–Output–Feedback–Infrastruktur) dan mengklasifikasikan aplikasi SIL (Transaksional Versus Pengambilan Keputusan) pada kasus perusahaan logistik fiktif.
4	Aplikasi dalam Logistik (ERP, WMS, TMS, CRM, DMS)	<i>Problem-Based Learning</i> (PBL)	• Murid diberi skenario UKM logistik, lalu menentukan aplikasi apa yang paling tepat (ERP, TMS, CRM, atau WMS/DMS). • Hasil analisis dipresentasikan sebagai solusi praktis.
5	Implementasi WMS	<i>Practice-Based Learning</i> dan Simulasi	• Murid melakukan simulasi penerimaan barang (<i>receiving</i>), penyimpanan, dan pengeluaran dengan mengisi <i>form receiving</i> (borang manual atau aplikasi sekolah). • Guru menekankan akurasi dan ketelitian data stok.



No.	Materi/ Submateri	Model Pembelajaran	Praktik Pedagogis
6	Implementasi DMS	<i>Project-Based Learning (PjBL)</i>	• Murid berlatih membuat dokumen distribusi (<i>Connote, Manifest, Delivery Sheet, dan Trace and Tracking</i>). • Tugas akhir berupa <i>mini project</i> distribusi barang dari agen ke pelanggan dengan laporan alur distribusi.

Dengan pendekatan ini, pembelajaran tidak hanya berfokus pada penyampaian materi, tetapi mendorong murid untuk mengalami proses digitalisasi logistik secara langsung, baik dalam bentuk simulasi sistem maupun proyek berbasis dunia nyata. Praktik pedagogis ini juga memberikan ruang untuk murid menumbuhkan karakter kerja vokasional, seperti tanggung jawab, ketekunan, dan keterampilan literasi digital sebagai nilai inti dalam logistik modern.

2. Kemitraan Pembelajaran

Bab Teknologi dan Sistem Informasi Logistik (SIL) mendorong keterlibatan aktif berbagai pihak dalam proses pembelajaran, baik dari lingkungan sekolah maupun luar sekolah. Kolaborasi yang kuat antara guru, murid, guru lintas mata pelajaran, orang tua/wali, serta dunia usaha dan industri menciptakan pembelajaran yang lebih bermakna, kontekstual, dan mendekati praktik nyata dunia kerja yang digerakkan oleh teknologi.

Setiap submateri dalam bab ini dirancang agar membuka ruang kolaborasi, tidak hanya antarmurid, tetapi juga dengan mata pelajaran lain yang mendukung kemampuan literasi digital, analisis data, dan pengambilan keputusan berbasis sistem. Dunia usaha dapat dijadikan sumber pembelajaran langsung, sehingga murid mampu membangun pemahaman dan keterampilan dalam mengoperasikan, menganalisis, hingga merekomendasikan solusi teknologi dalam konteks logistik yang sesungguhnya.

Tabel 2.5 Kemitraan Pembelajaran pada Materi Bab Teknologi dan Sistem Informasi Logistik

No.	Materi/ Submateri	Pihak yang Terlibat	Bentuk Kemitraan	Deskripsi Kolaborasi
1	Teknologi Logistik	Guru–Murid	Diskusi Analitis	Guru memantik dengan kasus manual versus otomatis, lalu murid membandingkan dampak teknologi (<i>barcode, scanner, dan sistem otomatis</i>) terhadap efisiensi.

No.	Materi/ Submateri	Pihak yang Terlibat	Bentuk Kemitraan	Deskripsi Kolaborasi
		Antarmurid	<i>Peer Sharing</i>	Murid berbagi contoh nyata (pengalaman belanja <i>online</i> atau ekspedisi) dan membuat mini poster “ <i>Tech Hunter Challenge</i> ”.
2	<i>Big Data</i> , IoT, dan AI	Guru–Murid	Pemetaan Konsep	Guru membimbing murid membuat peta konsep <i>Big Data</i> , IoT dan AI dalam logistik modern.
		Antarmurid	Presentasi Kelompok	Murid mempresentasikan contoh nyata (sensor suhu, AI chatbot, atau prediksi permintaan) dan mendiskusikan manfaatnya.
3	Komponen Sistem Informasi Logistik (SIL)	Guru Informatika	Integrasi Lintas Mapel	Guru Informatika menjelaskan <i>database</i> , jaringan, atau <i>cloud computing</i> sebagai fondasi SIL.
		Masyarakat/ Lingkungan	Observasi <i>Online</i>	Murid menganalisis demo <i>software</i> WMS/DMS dari vendor yang tersedia secara daring.
4	Aplikasi dalam Logistik (ERP, WMS, TMS, CRM, DMS)	Orang Tua/ Wali	Wawancara Kecil	Murid mewawancarai orang tua/kerabat tentang penggunaan sistem (ERP/ <i>Database</i>) dan pentingnya akurasi data.
		Antarmurid	Studi Kasus Kelompok	Murid mengklasifikasikan aplikasi SIL (ERP, WMS, TMS, CRM, dan DMS) sesuai fungsinya dan membahas hasilnya di kelas.
5	Implementasi WMS	Dunia Usaha/ Industri	Narasumber/ <i>Sharing</i>	Praktisi logistik berbagi pengalaman penggunaan WMS (<i>putaway</i> atau <i>picking</i>).
		Antarmurid	Simulasi Gudang	Murid berperan sebagai staf gudang, mengisi <i>Form Receiving</i> (manual/ borang), dan menirukan alur kerja WMS.



No.	Materi/ Submateri	Pihak yang Terlibat	Bentuk Kemitraan	Deskripsi Kolaborasi
6	Implementasi DMS	Dunia Usaha/ Industri	Studi Kasus Nyata	Praktisi logistik atau kurir <i>e-commerce</i> berbagi pengalaman proses distribusi, resi, dan <i>tracking</i> .
		Antarmurid	Proyek Simulasi	Murid menyusun dokumen <i>Connote</i> , <i>Manifest</i> , <i>Delivery Sheet</i> , dan <i>Tracking</i> , lalu mempresentasikan hasilnya sebagai simulasi pengiriman.

Dengan pendekatan kolaboratif ini, Bapak/Ibu Guru dapat menciptakan pembelajaran yang melibatkan banyak perspektif dan sumber belajar yang kaya. Murid tidak hanya memahami materi dari sisi teori, tetapi juga membangun koneksi nyata dengan praktik dan pelaku logistik di lingkungan sekitar serta prinsip-prinsip teknologi dari mata pelajaran lain.

3. Lingkungan Pembelajaran

Lingkungan pembelajaran Bab Teknologi dan Sistem Informasi Logistik dirancang agar murid dapat mengalami proses belajar yang aktif, analitis, dan digital sesuai dengan karakteristik pendidikan vokasi dan tuntutan revolusi industri 4.0 di sektor logistik. Kegiatan pembelajaran dilakukan secara terpadu melalui ruang fisik, seperti kelas diskusi dan laboratorium komputer untuk simulasi sistem serta ruang virtual sebagai media eksplorasi teknologi, penugasan digital, dan refleksi daring.

Bagi sekolah yang belum memiliki *Learning Management System* (LMS) yang canggih, aktivitas pembelajaran daring tetap dapat difasilitasi dengan alternatif, seperti Google Drive, Google Form, aplikasi *chat* (WhatsApp/Telegram), *email*, atau platform *mock-up software* gratis untuk berbagi *file*, demonstrasi sistem, dan memberikan umpan balik. Prinsip utamanya adalah memberikan murid ruang untuk berpikir algoritmik, berkolaborasi, dan mengembangkan keterampilan literasi digital dalam konteks implementasi SIL.

Budaya belajar yang dikembangkan dalam bab ini menekankan nilai-nilai, seperti akurasi data, efisiensi sistem, ketelitian prosedur saat menggunakan WMS/DMS, keterbukaan terhadap teknologi baru, dan tanggung jawab terhadap integritas informasi logistik.

Tabel 2.6 Lingkungan Pembelajaran dengan Aktivitas dan Materi dalam Bab 2

No.	Materi/Submateri	Ruang Fisik	Ruang Virtual	Budaya Belajar
1	Teknologi Logistik	Kelas atau laboratorium (diskusi, poster mini, dan <i>role play frontliner</i>).	Forum diskusi WA/ Google Classroom untuk berbagi foto/ hasil poster.	Diskusi terbuka, berpikir kritis, saling menghargai pengalaman nyata.
2	<i>Big Data</i> , IoT, dan AI	Kelas atau laboratorium (peta konsep dan presentasi kelompok).	Presentasi digital (PowerPoint/Canva) dikumpulkan via <i>email</i> /WA/Google Drive.	Kolaborasi visual, komunikasi argumentatif dan belajar dengan contoh nyata.
3	Komponen Sistem Informasi Logistik (SIL)	Observasi di lingkungan sekitar atau kelas (menonton demo/ vendor video).	Laporan pengamatan ditulis/diketik dan dikirim via foto/ <i>email</i> .	Pembelajaran berbasis pengalaman, refleksi kasus nyata, dan investigasi kritis.
4	Aplikasi dalam Logistik (ERP, WMS, TMS, CRM, dan DMS)	Kelas atau laboratorium (diskusi klasifikasi aplikasi SIL).	Prosedur/log hasil klasifikasi dikumpulkan via WA/ <i>email</i> /Google Form.	Kolaborasi penyusunan prosedur, <i>peer</i> reuiu, dan tanggung jawab kelompok.
5	Implementasi WMS	Laboratorium (simulasi <i>form receiving, putaway, picking</i> dengan <i>mock-up</i> borang).	Foto/video praktik dikumpulkan via WA/ <i>email</i> /Google Classroom.	Belajar praktik nyata, kerja sama tim, akurasi dan ketelitian data.
6	Implementasi DMS	Laboratorium atau kelas (simulasi <i>Connote, Manifest, Delivery Sheet</i> , dan <i>Tracking</i>).	Pengumpulan dokumen digital/ foto hasil kerja via WA/ <i>email</i> /Google Drive.	Proyek berbasis praktik, komunikasi, serta tanggung jawab individu dan kelompok.



Dengan fleksibilitas penggunaan ruang belajar ini, sekolah tetap dapat menyelenggarakan pembelajaran yang bermutu dan relevan. Kunci utamanya adalah memastikan bahwa murid aktif mengeksplorasi konteks digital logistik melalui media dan pengalaman langsung agar tumbuh menjadi tenaga logistik yang profesional, adaptif terhadap teknologi, dan visioner.

4. Pemanfaatan Digital

Pemanfaatan teknologi digital dalam Bab Teknologi dan Sistem Informasi Logistik diarahkan untuk memperkuat proses pembelajaran dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga asesmen dengan memperhatikan ketersediaan sarana dan kesiapan teknologi di satuan pendidikan. Teknologi digunakan untuk memperluas akses informasi Teknologi dan SIL, memfasilitasi pengetahuan tentang *feature* yang terdapat pada aplikasi pendukung aktivitas logistik, serta memungkinkan murid mengeksplorasi praktik nyata secara digital.

Pemanfaatan teknologi bersifat fleksibel dan adaptif sesuai dengan kondisi sekolah dengan memanfaatkan berbagai platform, seperti Google Workspace, Canva, YouTube Edukasi, hingga alat simulasi aplikasi berbasis web.

Tabel 2.7 Jenis Teknologi yang Digunakan dan Tujuannya dalam Bab Teknologi dan Sistem Informasi Logistik

Tahapan Pembelajaran	Teknologi yang Digunakan	Tujuan Pemanfaatan	Alternatif Jika Infrastruktur Terbatas
Perencanaan	Google Classroom, Google Docs, YouTube	Guru membagikan video pengantar, modul, dan manfaat teknologi dan sistem informasi pada kegiatan logistik.	Modul cetak, papan pengumuman kelas, atau pemutaran video.
Pelaksanaan	Google Slides, Canva, Google Drive	Murid membuat presentasi.	Gunakan Word/ PowerPoint <i>offline</i> atau gambar tangan di kertas.
Simulasi dan Praktik	Google Forms, Web/laman terkait aplikasi logistik	Murid mengoperasikan aplikasi sistem informasi logistik.	Tulis tangan di LKS atau simulasi verbal di kelas.
Asesmen dan Refleksi	Google Form, Email, Google Docs	Guru menilai proyek digital dan memberikan umpan balik reflektif.	Penilaian berbasis cetak, portofolio fisik, atau refleksi lisan.

Tahapan Pembelajaran	Teknologi yang Digunakan	Tujuan Pemanfaatan	Alternatif Jika Infrastruktur Terbatas
Pengayaan	Youtube, laman/ web	Murid menelusuri sistem ekspor nyata, menonton tutorial, dan menanyakan konsep.	Diskusi kasus nyata dari koran/berita atau mengundang narasumber praktisi lokal.

Dengan pendekatan ini, pembelajaran tidak hanya bersifat teoritis atau pasif, tetapi menjadi pengalaman digital yang aktif dan aplikatif. Murid dapat mengeksplorasi teknologi pada aktivitas logistik secara lebih nyata melalui media yang mereka gunakan dalam kehidupan sehari-hari.

C. APERSEPSI

Apersepsi dalam Bab Teknologi dan Sistem Informasi Logistik (SIL) bertujuan untuk menghubungkan pengalaman sehari-hari murid sebagai pengguna aktif teknologi, mulai dari melacak paket belanja daring (*online shopping*), melihat estimasi waktu kedatangan kurir makanan (*food delivery*), hingga memantau status pengiriman barang dari luar kota atau luar negeri dengan sistem informasi logistik (SIL) yang bekerja di balik layar industri modern.

Melalui pendekatan kontekstual ini, murid diharapkan terdorong untuk berpikir kritis dan analitis mengenai hal-hal berikut.

1. Transformasi data menjadi keputusan: Bagaimana data digital (*tracking number*, stok barang, dan rute pengiriman) dikumpulkan dan diolah oleh sistem (WMS, TMS, dan ERP) untuk menjamin barang tiba di tempat yang tepat, pada waktu yang tepat, dan dalam kondisi yang benar.
2. Teknologi sebagai inti logistik: Bagaimana teknologi mutakhir, seperti RFID, IoT, dan *blockchain* bukan lagi sekadar pelengkap, melainkan komponen utama yang menciptakan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam rantai pasok global.

Pendekatan tersebut akan mengubah perspektif murid, dari sekadar penerima kemudahan digital menjadi calon profesional logistik yang harus mampu menguasai, mengoperasikan, dan bahkan merancang solusi berbasis teknologi. Arahkan murid untuk membaca bersama narasi pembuka dalam Buku Siswa yang mengangkat pertanyaan reflektif berikut.

“Pernahkah kamu memesan barang *online* dan khawatir kapan sampainya? Di era digital ini, kita semua akrab dengan belanja *online*. Tinggal klik, pilih barang, bayar, dan menunggu. Nah, pernahkah kamu penasaran, bagaimana caranya sebuah barang bisa berpindah dari gudang penjual, melintasi kota, bahkan pulau, sampai akhirnya tiba di tanganmu dengan



selamat? Atau bagaimana sebuah toko bisa mengetahui persis ada berapa stok barang di gudangnya tanpa harus menghitung satu per satu?” Cerita ini dilanjutkan dengan contoh-contoh konkret seperti berikut.

1. Pemantauan stok *real-time*: Sebuah toko *e-commerce* besar di Jakarta dapat mengetahui secara akurat, detik ini juga, berapa unit sepatu olahraga tertentu yang tersisa di gudang mereka di Surabaya berkat integrasi Sistem Manajemen Gudang (WMS) dengan situs web penjualannya.
2. Efisiensi rute pengiriman: Seorang kurir dapat menyelesaikan 100 paket pengiriman dalam satu hari dengan efisien karena Sistem Manajemen Transportasi (TMS) telah mengalkulasi dan memetakan rute pengiriman yang paling optimal, memotong waktu tempuh, dan meminimalkan biaya bahan bakar.

Ajaklah murid merenungkan bagaimana semua proses yang berbasis data digital ini terjadi dan kenalkan mereka pada konsep Sistem Informasi Logistik sebagai mekanisme cerdas yang memungkinkan aliran barang (fisik) berjalan lancar berkat aliran data (digital) yang terorganisasi.

Pernahkah kamu memesan barang secara *online* dan kamu khawatir barang tersebut tidak sampai kepadamu tepat waktu?

Di era digital ini, kita semua akrab dengan belanja *online*. Tinggal klik, pilih barang, bayar, dan menunggu barang tiba. Nah, pernahkah kamu penasaran, bagaimana caranya sebuah barang bisa berpindah dari gudang penjual, melintasi kota, bahkan pulau, sampai akhirnya tiba di tanganmu dengan selamat? Atau bagaimana sebuah toko bisa mengetahui persis ada berapa stok barang di gudang tanpa harus menghitungnya satu per satu?

Inilah keajaiban di balik layar yang kita sebut dengan Sistem Informasi Logistik (SIL). Bayangkan sebuah otak besar yang bekerja di balik setiap paket yang kamu terima, setiap rak di minimarket yang terisi penuh, atau bahkan setiap bahan baku yang sampai ke pabrik. SIL seperti “otak” super canggih yang mengatur dan mengelola semua pergerakan barang, mulai dari ketika bahan baku dibeli, diproduksi, disimpan di gudang, hingga akhirnya dikirimkan ke pelanggan.

Dalam bab ini, kamu akan menyelami lebih dalam bagaimana SIL mengubah dunia logistik dari yang rumit dan manual menjadi efisien, cepat, dan terorganisasi. Kita akan melihat bagaimana teknologi modern, seperti perangkat lunak, internet, dan alat canggih lainnya bekerja sama untuk memastikan rantai pasok berjalan dengan mulus. Siapkah kamu menjelajahi dunia di balik layar yang membuat segala sesuatu sampai tepat waktu? Mari kita mulai pembelajaran ini!



Pertanyaan Diskusi:

1. Ketika melacak paket, informasi digital apa yang paling penting yang disediakan oleh Sistem Informasi Logistik (SIL) kepadamu sebagai pelanggan?
2. Jika kamu pemilik gudang besar, jelaskan mengapa pencatatan stok otomatis melalui SIL lebih menguntungkan?
3. Bagaimana sistem aplikasi *food delivery* dapat memprediksi waktu kedatangan kurir secara akurat?

Sebagai pengayaan atau penyesuaian terhadap kebutuhan dan situasi kelas, Bapak/Ibu Guru juga dapat menggunakan bentuk apersepsi alternatif berikut.

1. Studi Kasus Pelacakan Digital (*Tracking Number*)

Mintalah murid melakukan kegiatan berikut.

- a. Membuka aplikasi jasa kirim (*e-commerce* atau kurir) di ponsel mereka;
- b. Memasukkan nomor resi/pelacakan (*tracking number*) paket terakhir yang pernah mereka terima atau kirim; lalu
- c. Mengidentifikasi dan mendiskusikan hal-hal berikut.
 - 1) Data apa saja yang berubah pada setiap *checkpoint* (*outbound, sorting, with courier*).
 - 2) Teknologi apa yang memungkinkan *update* status itu terjadi secara *real-time* dan *online*.

2. Simulasi Mini: *What's in the Box?* (WMS)

- a. Bapak/Ibu Guru menyiapkan sebuah kotak berisi beberapa benda berbeda (misalnya: buku, pulpen, minuman kaleng, atau *snack*).
- b. Mintalah murid untuk mencatat semua benda (yang ada di dalam kotak) secara manual (di kertas).
- c. Kemudian, mintalah murid lain mengambil dua barang tertentu dari kotak dan mencatat sisanya tanpa membuka kotak (hanya melalui komunikasi lisan).
- d. Apabila simulasi kacau (dan stok tidak akurat), perkenalkan konsep Sistem Manajemen Gudang (WMS) sebagai solusi untuk:
 - 1) membuat *listing* barang terorganisir (alamat rak/*slotting*);
 - 2) membuat *picking* dan *putaway* lebih efisien; dan
 - 3) menjamin akurasi stok tanpa menghitung fisik berulang kali.

3. Video Pendek dan Eksplorasi Perangkat Canggih

- a. Ajaklah murid untuk menyaksikan cuplikan video pendek (5 menit) tentang:
 - 1) Operasional *smart warehouse* yang menggunakan robot atau *conveyor system* (WMS dan IoT).
 - 2) Penggunaan RFID pada palet atau peti kemas.
- b. Setelah menyaksikan video, mintalah murid menebak dan mendiskusikan hal berikut. Perangkat keras (*hardware*) apa yang dipakai (misalnya *scanner, tablet*, atau sensor) dan mengapa perangkat tersebut harus terhubung dengan Sistem Informasi Logistik agar bisa berfungsi.



D. FORMATIF AWAL

Formatif awal dalam Bab Teknologi dan Sistem Informasi Logistik bertujuan untuk mengidentifikasi pengetahuan awal dan kesiapan murid terhadap konsep, proses, dan praktik perdagangan antarnegara. Asesmen ini menjadi dasar bagi Bapak/Ibu Guru untuk merancang strategi pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan murid, terutama dalam hal diferensiasi dan pemberian penguatan atau pengayaan. Formatif awal mencakup dua aspek, yaitu asesmen kognitif dan asesmen nonkognitif.

1. Asesmen Kognitif (Pengetahuan Awal)

Asesmen ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana murid telah memahami konsep dasar SIL, perangkat lunak inti (WMS/TMS), dan teknologi otomatisasi. Contoh aktivitas dapat berupa tes cepat/kuis tiga soal isian singkat sebagai berikut.

- Apa kepanjangan dari WMS?
- Alat apa digunakan untuk melacak lokasi?
- Apa perbedaan utama antara *barcode* dan RFID dalam hal proses *scanning* dan jumlah data yang dapat dibaca?

Cara pelaksanaan dapat dilakukan secara lisan di awal pelajaran atau menggunakan Google Form/kertas kerja.

2. Asesmen Nonkognitif (Minat dan Sikap Awal)

Asesmen nonkognitif digunakan untuk mengetahui tingkat ketertarikan murid terhadap teknologi, kesiapan untuk eksplorasi digital, dan sikap mereka terhadap perubahan teknologi di dunia kerja logistik, serta kesiapan berpartisipasi dalam pembelajaran kolaboratif. Berikut contoh aktivitas yang menggunakan skala minat dan sikap.

Mintalah murid untuk menjawab pernyataan berikut dengan skala 1–4 (1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = setuju, dan 4 = sangat setuju).

Tabel 2.8 Contoh Asesmen Nonkognitif dengan Skala 1–4

Pernyataan	Skor 1–4
Saya tertarik mempelajari bagaimana aplikasi <i>tracking</i> paket bisa mengetahui lokasi barang secara <i>real-time</i> .	☐
Saya ingin tahu bagaimana teknologi seperti robot atau <i>drone</i> dapat bekerja di gudang modern.	☐

Pernyataan	Skor 1–4
Saya siap untuk menjelajahi atau menyimulasikan penggunaan perangkat lunak logistik (WMS/TMS) meskipun terasa rumit.	☐
Saya percaya bahwa seorang profesional logistik di masa depan wajib menguasai Sistem Informasi Logistik.	☐
Saya memiliki akses dan siap menggunakan perangkat digital (ponsel/komputer) untuk eksplorasi materi pelajaran ini.	☐

Asesmen ini dapat dilakukan dengan menggunakan Google Form, kertas, atau *polling* WA. Hasilnya dapat Bapak/Ibu Guru gunakan untuk menyusun kelompok atau pendekatan belajar.

Tidak lanjut berikut dapat Bapak/Ibu Guru gunakan untuk hasil formatif awal tersebut.

- Jika murid belum memahami fungsi teknologi, Bapak/Ibu Guru dapat menayangkan video singkat atau memberikan cerita konteks sebelum masuk ke materi inti.
- Jika murid menunjukkan minat yang tinggi, Bapak/Ibu Guru dapat menugaskan eksplorasi lanjutan seperti mencari artikel tentang implementasi *blockchain* di rantai pasok.
- Jika ada perbedaan besar antarmurid, Bapak/Ibu Guru dapat menggunakan strategi pembelajaran berdiferensiasi.

E. PANDUAN PEMBELAJARAN BUKU SISWA

Bagian ini memberikan panduan teknis dan pedagogis bagi Bapak/Ibu Guru dalam mengimplementasikan setiap aktivitas pada Buku Siswa secara bermakna, mendalam, dan aman. Panduan mencakup tabel pengalaman belajar berdasarkan setiap aktivitas, dilengkapi tahapan pembelajaran sesuai prinsip Pembelajaran Mendalam (memahami, mengaplikasi, dan merefleksi). Selain itu, bagian ini juga memuat strategi pembelajaran berdiferensiasi untuk mengakomodasi keberagaman kemampuan murid, perhatian khusus terhadap materi sensitif yang mungkin menimbulkan miskonsepsi atau bias nilai (seperti SARA atau budaya lokal), serta panduan menjaga keamanan dan kenyamanan selama pembelajaran berlangsung. Penilaian formatif yang digunakan dalam pembelajaran juga dijelaskan pada bagian ini dan dilengkapi dengan rubrik penilaian setiap aktivitas agar Bapak/Ibu Guru dapat memantau perkembangan kompetensi murid secara berkelanjutan.



Rekomendasi Pembelajaran untuk Sekolah dengan Keterbatasan Teknologi

Pada bab ini, murid akan mempelajari teknologi logistik dan penerapan sistem informasi logistik. Apabila sekolah memiliki akses terhadap komputer atau aplikasi logistik (seperti WMS dan DMS), Bapak/Ibu Guru dapat langsung menggunakan aplikasi tersebut untuk praktik. Namun, apabila sarana dan teknologi tidak memadai, seluruh kegiatan tetap dapat dilaksanakan menggunakan formulir manual yang disediakan. Selanjutnya murid diminta untuk:

1. menggunakan format borang atau tabel manual sebagai pengganti aplikasi digital;
2. mencatat data logistik secara tertulis sebagai simulasi alur informasi dalam sistem logistik;
3. menggunakan lingkungan sekitar atau studi kasus sederhana sebagai sumber data, seperti alur distribusi barang dari pasar, koperasi sekolah, atau usaha lokal; kemudian
4. mendiskusikan hasil praktik secara berkelompok dan menarik kesimpulan tentang pentingnya sistem informasi dalam logistik.

Dengan pendekatan ini, murid tetap memahami konsep kerja sistem logistik dan mampu mengimplementasikan proses logistik meskipun tanpa bantuan perangkat teknologi digital.

1. Teknologi Logistik dan Transformasi Digital

Tabel 2.9 Pengalaman Belajar Subbab Teknologi Logistik dan Transformasi Digital

Kode dan Judul Aktivitas	Pengalaman Belajar	Karakteristik
Aktivitas 2.1 Kartu Identitas	mengaplikasi	Murid diajak menggali informasi, membuat hasil dari penggalan informasi, dan bermain peran (<i>role play</i>).
Aktivitas 2.2 <i>Tech Hunter</i>	memahami dan mengaplikasi	Aktivitas ini prosesnya membutuhkan pencarian, menganalisis, dan menyajikan hasil dari temuan.

Kode dan Judul Aktivitas	Pengalaman Belajar	Karakteristik
Aktivitas 2.3 Misi Logistik Pintar	mengaplikasi	Aktivitas ini mendorong murid untuk mengeksplorasi sendiri, mencatat hasilnya, dan memberikan hasil dari analisisnya.

Subbab Teknologi Logistik dan Transformasi Digital dimulai dengan penguatan pemahaman dasar murid mengenai teknologi yang mendukung kegiatan pada proses logistik secara umum. Materi ini dirancang secara bertahap dan saling berkesinambungan, dimulai dari pengenalan teknologi logistik sampai dengan pengenalan *big data*, IoT, dan AI dalam logistik.

Guru perlu memfasilitasi pemahaman ini dengan membimbing murid menelusuri dokumen resmi, mengamati prosedur nyata, serta mengeksplorasi keterkaitan antarkonsep dalam konteks dunia kerja dan perkembangan teknologi pada sektor logistik.

Pembelajaran diawali dari pengenalan alat-alat pendukung kegiatan logistik dilanjutkan dengan pengenalan *Big Data*, IoT, dan *Artificial Intelligence* dalam logistik. Setelah memahami pengetahuan dasar tersebut murid diarahkan untuk mengerjakan Aktivitas 2.1.

Kartu Identitas



2.1

Berdasarkan materi yang telah dibahas, pilihlah minimal empat teknologi yang paling menarik perhatianmu (contoh: RFID, GPS, *Barcode*, Robotika Gudang, atau AS/RS). Setelah itu, kerjakanlah aktivitas ini dengan mengikuti langkah-langkah berikut.

- a. Untuk setiap teknologi yang kamu pilih tersebut, buatlah “kartu identitas” singkat yang berisi hal-hal berikut.
 - 1) Nama Teknologi (Contoh: RFID)
 - 2) Fungsi Utama (Apa peran utamanya dalam logistik?)
 - 3) Manfaat Terbesar (Apa keuntungan paling signifikan dari penggunaan teknologi tersebut?)
- b. Jelaskan mengapa setiap teknologi tersebut penting untuk dipahami? (Bayangkan kamu sedang menjelaskan hal tersebut kepada seorang pemula di bidang logistik.)



Guru memfasilitasi kegiatan awal dengan menampilkan atau membagikan sumber daya digital (tautan artikel, gambar ilustrasi, atau cuplikan video pendek) yang tersedia di Buku Siswa mengenai teknologi logistik, lalu mengarahkan murid untuk mengamati secara saksama setiap teknologi serta mencatat ide awal, fungsi yang mereka ketahui, dan pertanyaan yang muncul selama pengamatan.

Selanjutnya, Bapak/Ibu Guru membagi murid menjadi beberapa kelompok kecil (3–4 orang) untuk melakukan diskusi. Setelah berdiskusi, Bapak/Ibu Guru menginstruksikan setiap kelompok untuk melakukan eksplorasi mendalam dan mengerjakan aktivitas. Guru memotivasi murid untuk mempresentasikan hasil “Kartu Identitas Teknologi” mereka secara lisan di depan kelas atau dengan cara *Gallery Walk* (memajang karya dan membiarkan murid lain berkeliling). Kemudian, Bapak/Ibu Guru membuka ruang dialog dan pertukaran perspektif untuk memperkuat pemahaman bersama.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Dalam aktivitas ini, Bapak/Ibu Guru perlu menerapkan pembelajaran berdiferensiasi agar setiap murid dapat memahami teknologi logistik sesuai dengan tingkat kemampuan dan gaya belajar mereka.

- 1) Pada aspek konten, murid yang memiliki kemampuan tinggi diberikan kebebasan untuk memilih teknologi logistik modern, seperti RFID, *drone*, atau *artificial intelligence*, lalu menganalisis manfaatnya dalam operasional logistik. Murid dengan kemampuan sedang difokuskan pada teknologi yang sudah umum digunakan, seperti *barcode* atau GPS. Sementara itu, murid yang membutuhkan pendampingan lebih dapat diberikan materi dalam bentuk ringkasan dan contoh visual sederhana untuk membantu pemahaman mereka.
- 2) Pada aspek proses, murid dengan gaya belajar visual diarahkan untuk membuat diagram atau mind map teknologi. Murid dengan gaya belajar auditori dapat melakukan analisis melalui diskusi kelompok. Sedangkan, murid dengan gaya belajar kinestetik dapat melakukan *role play* sebagai staf logistik yang sedang menjelaskan teknologi kepada pelanggan.
- 3) Pada aspek produk, murid diberi pilihan untuk membuat kartu identitas teknologi dalam bentuk poster, salindia digital, atau video singkat tentang penjelasan teknologi sesuai dengan preferensi dan kemampuan mereka.

b. Materi Sensitif yang Perlu Diperhatikan

Guru perlu mewaspadaai munculnya komentar atau diskusi yang mengandung stereotipe, prasangka, atau sikap negatif terkait teknologi, data, dan sistem informasi yang digunakan dalam logistik. Selain itu, ketika membahas teknologi logistik, murid mungkin memunculkan isu privasi data, keamanan siber, atau penyalahgunaan informasi. Bapak/Ibu Guru wajib mengarahkan diskusi untuk menanamkan pemahaman bahwa

data pelanggan adalah aset sensitif yang harus dilindungi. Bapak/Ibu Guru perlu mengarahkan diskusi agar tetap objektif, berbasis data, dan bersifat edukatif. Selain itu, Bapak/Ibu Guru juga perlu mengarahkan diskusi agar berimbang serta menekankan bahwa teknologi adalah alat bantu yang meningkatkan efisiensi dan menciptakan jenis pekerjaan baru (seperti pengelola sistem/data) yang membutuhkan kompetensi digital tinggi, bukan sekadar menghapus pekerjaan.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

Meskipun aktivitas ini berbentuk diskusi dan simulasi ringan, Bapak/Ibu Guru tetap bertanggung jawab menciptakan lingkungan belajar yang aman dan inklusif. Dorong setiap murid untuk menyampaikan pendapatnya dalam kelompok tanpa takut salah. Pastikan tidak ada yang mengolok hasil kelompok lain saat presentasi. Gunakan *role play* ringan bila perlu, tetapi pastikan tidak memaksa murid pemalu untuk tampil jika tidak nyaman.

d. Penilaian Formatif

Penilaian formatif dalam aktivitas ini dapat dilakukan dengan pendekatan rubrik berikut.

Tabel 2.10 Rubrik Penilaian Aktivitas 2.1

Aspek	Skor Maksimal	Kriteria Penilaian
Ketepatan Isi	30	Nama teknologi, fungsi, dan manfaat sesuai dengan kenyataan di bidang logistik.
Kelengkapan	30	Menuliskan minimal empat jenis teknologi, masing-masing berisi tiga bagian (nama, fungsi, dan manfaat).
Kejelasan Bahasa	20	Bahasa mudah dipahami, jelas, dan runtut.
Alasan Pentingnya Teknologi	20	Menyebutkan dengan singkat mengapa teknologi itu penting dipahami.

Skala Nilai

- 1) 91–100 = Sangat Baik (A)
- 2) 76–90 = Baik (B)
- 3) 61–75 = Cukup (C)
- 4) ≤ 60 = Kurang (D)





Pada Aktivitas 2.2, kamu juga akan berperan sebagai “*Tech Hunter*” atau Pemburu Teknologi Logistik. Bayangkan kalian sedang dikirim oleh sebuah perusahaan logistik besar untuk mencari tahu tentang teknologi apa saja yang membuat rantai pasok berjalan lebih cepat dan efisien.

Misi kalian adalah menemukan contoh nyata teknologi logistik di sekitar kalian. Contoh nyata tersebut dapat berasal dari pengalaman sehari-hari (seperti melihat *barcode* di kasir minimarket, kurir dengan aplikasi *tracking*, atau robot gudang di video internet), dari lingkungan sekitar, atau dari informasi di internet.

Setelah itu, setiap kelompok akan membuat poster mini atau cerita singkat yang menjelaskan beberapa hal berikut.

- Teknologi apa yang kalian temukan?
- Bagaimana cara kerjanya dalam logistik?
- Mengapa teknologi tersebut penting untuk masa depan logistik?

Pada akhir kegiatan, silakan presentasikan temuan kalian tersebut di hadapan guru dan kelompok lain (seperti tim peneliti yang melaporkan hasil ekspedisi teknologi).

Guru memperkenalkan peran *Tech Hunter* dan menegaskan tujuan misi, yaitu menemukan 4–5 teknologi yang membuat rantai pasok lebih cepat dan efisien. Guru membagi murid ke dalam kelompok kecil untuk berdiskusi tentang jenis teknologi apa yang akan mereka cari. Dalam kegiatan ini, murid melakukan eksplorasi digital dan observasi kontekstual. Mereka mencari artikel, video, atau gambar yang menjelaskan teknologi logistik spesifik. Guru membimbing diskusi kelompok dan mendorong murid menyusun pemahaman mereka dalam bentuk skema alur, tabel, atau ringkasan tertulis, lalu mempresentasikannya kepada kelas. Guru berfungsi sebagai moderator dan analis yang memberikan penguatan konsep pada setiap akhir presentasi.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Dalam Aktivitas 2.2 “*Tech Hunter*”, Bapak/Ibu Guru perlu mengakomodasi kebutuhan belajar murid dengan menyediakan variasi materi dan metode eksplorasi teknologi logistik.

- 1) Pada aspek konten, murid yang siap belajar secara mandiri ditantang untuk mencari informasi tentang teknologi global, seperti *Automated Guided Vehicle* (AGV) atau

Artificial Intelligence in Supply Chain. Murid dengan kemampuan sedang dapat menelusuri teknologi logistik lokal, seperti sistem pelacakan paket JNE atau SiCepat. Sedangkan, bagi murid yang masih membutuhkan bimbingan, Bapak/Ibu Guru dapat menyediakan artikel sederhana dan video edukatif untuk mereka pelajari secara terstruktur.

- 2) Pada aspek proses, murid dapat memilih bekerja secara individu atau kelompok, melakukan pencarian informasi melalui internet, membaca artikel, atau menyimak video penjelasan.
- 3) Pada aspek produk, murid diberikan kebebasan untuk menunjukkan pemahaman melalui berbagai bentuk, seperti membuat infografik, laporan singkat, atau presentasi lisan, bahkan membuat katalog teknologi logistik dengan gambar dan deskripsi yang telah mereka telusuri.

b. Materi Sensitif yang Perlu Diperhatikan

Guru perlu mengarahkan murid untuk memahami bahwa setiap teknologi memiliki konteks fungsional yang berbeda. Guru harus mengingatkan murid bahwa riset harus dibatasi pada informasi publik (artikel berita, video edukasi, dan situs resmi perusahaan) serta dilarang keras mencoba mengakses, menyentuh, atau meminta data sensitif. Guru menekankan kepada murid untuk tidak membagikan tautan yang berasal dari sumber tidak tepercaya atau mengandung *malware*.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

Aktivitas dilakukan dalam kelompok kecil agar lingkungan belajar lebih nyaman dan minim tekanan.

- 1) Pastikan ruang kelas aman dan nyaman untuk murid berdiskusi.
- 2) Guru perlu menciptakan suasana yang suportif dan tidak menertawakan kesalahan kecil murid saat berlatih berbicara.

d. Penilaian Formatif

Tabel 2.11 Rubrik Penilaian Aktivitas 2.2

Aspek yang Dinilai	Skor Maksimal	Kriteria Penilaian
Isi/Identifikasi Teknologi	30	Teknologi yang dipilih jelas, nyata, dan relevan dengan logistik.
Penjelasan Cara Kerja	25	Menjelaskan cara kerja teknologi dalam logistik dengan sederhana dan mudah dipahami.



Aspek yang Dinilai	Skor Maksimal	Kriteria Penilaian
Alasan Pentingnya Teknologi	20	Menunjukkan mengapa teknologi ini berpengaruh untuk masa depan logistik.
Kreativitas Poster/Cerita	15	Poster/cerita menarik, rapi, dan mudah dipahami.
Presentasi Kelompok	10	Penyampaian jelas, percaya diri, dan sesuai waktu.

Skala Nilai

- 1) 91–100 = Sangat Baik (A)
- 2) 76–90 = Baik (B)
- 3) 61–75 = Cukup (C)
- 4) ≤ 60 = Kurang (D)

Misi Logistik Pintar



AKTIVITAS 2.3

Aktivitas Individu

Bayangkan kamu adalah tim analis logistik di Bright Express. Perusahaan tersebut sedang menghadapi masalah, yaitu jumlah paket yang dikirim semakin banyak, tetapi sering terjadi keterlambatan. Pihak manajemen memintamu untuk menganalisis data sederhana, lalu memberikan saran untuk menggunakan teknologi *Big Data*, IoT, dan AI agar dapat membantumu menyelesaikan masalah tersebut.

a. *Big Data* (Jumlah Paket dan Keterlambatan)

Hari	Jumlah Paket	Keterlambatan (Paket)
Senin	120	15
Selasa	140	20
Rabu	180	25
Kamis	200	35
Jumat	160	18
Sabtu	100	10

b. Misimu

- 1) Analisis Data (*Big Data*)
 - a) Pada hari apa terjadi jumlah keterlambatan paling tinggi?
 - b) Apakah ada hubungan antara jumlah paket dengan jumlah keterlambatan?

- 2) Solusi dengan IoT
Bayangkan jika semua kendaraan dilengkapi dengan GPS dan sensor suhu/posisi, bagaimana IoT dapat membantu mengurangi keterlambatan?
- 3) Solusi dengan AI
Jika perusahaan menggunakan AI untuk memilih rute dan menjadwalkan kurir, bagaimana hal tersebut dapat memperbaiki data keterlambatan di atas?
- 4) Kesimpulan
Bagaimana *Big Data*, IoT, dan AI dapat bekerja bersama untuk membuat Bright Express lebih efisien?

Guru mempresentasikan Studi Kasus *Bright Express* dan data keterlambatan. Tekankan bahwa masalah tersebut adalah masalah nyata di industri. Bimbing murid untuk tidak hanya melihat jumlah paket, tetapi juga mencari hubungan/pola antara jumlah paket dan keterlambatan (misalnya, menghitung persentase keterlambatan di hari sibuk). Dalam kegiatan ini, murid dibagi menjadi beberapa kelompok. Guru mengarahkan setiap kelompok untuk berdiskusi agar murid menganalisis keterhubungan teknologi dengan penyebab masalah. Guru memandu murid untuk menyusun kesimpulan yang berfokus pada integrasi teknologi. Sebagai bentuk penguatan konsep, setelah presentasi, Bapak/Ibu Guru menguatkan pemahaman dengan menggunakan analogi berikut: *big data* adalah bahan bakar, IoT adalah sensor data, dan AI adalah otak pembuat keputusan.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Dalam aktivitas Misi Logistik Pintar, Bapak/Ibu Guru perlu merancang pembelajaran agar murid tidak hanya memahami konsep teknologi logistik, tetapi juga mampu mengaitkannya dengan pemecahan masalah nyata.

- 1) Pada aspek konten, murid dengan tingkat kesiapan tinggi dapat diberikan studi kasus kompleks terkait penggunaan *Big Data*, IoT, atau AI dalam optimalisasi pengiriman. Murid dengan kesiapan sedang dapat menganalisis dampak teknologi terhadap efisiensi logistik sederhana. Sedangkan, murid pemula dapat diberikan panduan kasus langkah demi langkah agar mampu mengidentifikasi masalah dasar dalam layanan logistik.
- 2) Pada aspek proses, murid diajak untuk bekerja secara kolaboratif untuk membaca situasi, mencatat temuan, dan menyusun solusi dengan fleksibilitas gaya belajar mereka masing-masing. Murid dengan gaya belajar visual menyusunnya melalui analisis bagan alur. Murid dengan gaya belajar auditori dapat melakukannya melalui diskusi. Sedangkan murid dengan gaya belajar kinestetik dapat melakukannya melalui simulasi tugas operasional digital.



- 3) Pada aspek produk, murid dapat menghasilkan laporan analisis, rekomendasi solusi dalam bentuk presentasi, atau membuat skenario simulasi digital yang menggambarkan peningkatan layanan logistik dengan teknologi pintar.

b. Hal-Hal Sensitif yang Perlu Diperhatikan Guru

Bapak/Ibu Guru harus menegaskan bahwa *big data* dalam logistik wajib dianonimkan dan digunakan hanya untuk tujuan efisiensi operasional. Data yang disajikan (jumlah paket dan keterlambatan) adalah data agregat. Bapak/Ibu Guru harus menanamkan pemahaman bahwa sistem canggih seperti ini membutuhkan tanggung jawab etis yang tinggi untuk melindungi identitas dan privasi pelanggan serta karyawan. Bapak/Ibu Guru juga harus menjaga agar murid tidak saling mengejek saat memerankan karakter atau berbicara di depan kelas.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

Meskipun aktivitas berbasis tulis, Bapak/Ibu Guru tetap perlu menjaga kenyamanan belajar bagi murid dengan cara berikut.

- 1) Memberi waktu yang cukup untuk berpikir dan menulis;
 - 2) Menyediakan ruang aman untuk bertanya dan meminta revisi; serta
 - 3) Tidak menampilkan atau membacakan *email* murid di depan kelas tanpa izin.
- Guru juga bisa membuka sesi berbagi untuk murid yang bersedia menunjukkan hasilnya secara sukarela sebagai inspirasi bagi teman-temannya.

d. Penilaian Formatif

Penilaian dilakukan terhadap *email* balasan yang ditulis murid. Guru menggunakan rubrik dengan skala 100 poin yang dibagi menjadi lima tingkat kriteria berikut.

Tabel 2.12 Rubrik Penilaian Aktivitas 2.3

Aspek yang Dinilai	Skor Maksimal	Kriteria Penilaian
Analisis Data (<i>Big Data</i>)	25	Menjawab pertanyaan tentang hari keterlambatan tertinggi dengan benar; memberi analisis hubungan jumlah paket dan keterlambatan secara logis.
Solusi dengan IoT	20	Menjelaskan bagaimana GPS/sensor pada kendaraan membantu mengurangi keterlambatan dengan jelas dan realistis.

Aspek yang Dinilai	Skor Maksimal	Kriteria Penilaian
Solusi dengan AI	20	Memberikan penjelasan masuk akal tentang bagaimana AI dapat memperbaiki rute/jadwal kurir untuk mengurangi keterlambatan.
Kesimpulan Integrasi Teknologi	20	Menjelaskan bagaimana <i>Big Data</i> , IoT, dan AI dapat bekerja bersama secara singkat dan runtut.
Kejelasan dan Kreativitas	15	Jawaban ditulis dengan bahasa yang mudah dipahami, rapi, dan bisa ditambah contoh/gagasan kreatif.

Skala Nilai

- 1) 91–100 = Sangat Baik (A)
- 2) 76–90 = Baik (B)
- 3) 61–75 = Cukup (C)
- 4) ≤ 60 = Kurang (D)

2. Sistem Informasi Logistik

Setelah mempelajari teknologi dan transformasi digital melalui aktivitas-aktivitas sebelumnya, murid memperoleh pengalaman belajar yang mencakup penerapan informasi (mengaplikasi) dan refleksi atas temuan mereka. Aktivitas ini tidak hanya mendorong murid untuk menggali informasi dari berbagai sumber, tetapi juga menumbuhkan karakteristik penting, seperti rasa ingin tahu, kemampuan berpikir kritis, keterampilan mencari informasi, serta kolaborasi dalam proses belajar. Selain itu, dalam proses merefleksi, murid diajak untuk berdiskusi dan saling melengkapi informasi, sehingga tercipta pemahaman yang lebih menyeluruh dan kontekstual.

Tabel 2.13 Pengalaman Belajar Subbab Sistem Informasi Logistik

Kode dan Judul Aktivitas	Pengalaman Belajar	Karakteristik
Aktivitas 2.4 Berdiskusi “Mengapa logistik membutuhkan sistem informasi?”	mengaplikasi	Rasa ingin tahu tinggi, terampil mencari informasi, mampu berpikir kritis, dan kolaboratif.
	merefleksi	Murid bisa berdiskusi dan saling melengkapi informasi yang ditemukan.



Kode dan Judul Aktivitas	Pengalaman Belajar	Karakteristik
Aktivitas 2.5 Mencocokkan SIL dan Fungsinya	mengaplikasi	Rasa ingin tahu tinggi, terampil mencari informasi, mampu berpikir kritis, dan kolaboratif.
Aktivitas 2.6 “Meninjau aplikasi di Perusahaan”	mengaplikasi	Rasa ingin tahu tinggi, terampil mencari informasi, mampu berpikir kritis, dan kolaboratif.
Aktivitas 2.7 Visi Transportasi Pintar Kotaku di 10 Tahun Mendatang	mengaplikasi	Rasa ingin tahu tinggi, terampil mencari informasi, mampu berpikir kritis, dan kolaboratif.
	merefleksi	Murid bisa berdiskusi dan saling melengkapi informasi yang ditemukan.

Berdiskusi “Mengapa Logistik Membutuhkan Sistem Informasi?”



AKTIVITAS

2.4

Aktivitas Kelompok

a. Lakukanlah diskusi dengan teman satu kelompokmu untuk menjawab pertanyaan berikut.

- 1) Apa saja tantangan dalam logistik tradisional?
- 2) Apa saja manfaat integrasi sistem informasi dalam logistik?

b. Perhatikan studi kasus berikut.

PT. Black Eagle merupakan distributor produk sabun cuci pakaian premium yang beroperasi di Semarang dan melayani toko-toko retail di wilayah Jawa Tengah. Mereka mempunyai satu gudang pusat di Semarang dengan sistem logistik manual. Kamu adalah staf gudang yang diminta oleh atasanmu untuk mengubah sistem logistik manual menjadi sistem komputerisasi. Lakukanlah perbandingan sistem logistik manual dengan sistem logistik komputerisasi!

Kamu dapat menggunakan aplikasi pencarian di internet untuk menjawab kasus tersebut. Selanjutnya, diskusikan hasil pencarianmu dengan teman satu kelompok! Setelah mendapatkan jawaban, presentasikan hasil diskusi tersebut di hadapan guru dan kelompok lain!

Guru memulai diskusi dengan pertanyaan pemantik “Jika kita salah mencatat satu barang saja di gudang manual, apa efek domino terburuk yang bisa terjadi?” Guru memastikan murid memahami bahwa SIL adalah jawaban atas inefisiensi, ketidakakuratan, dan lambatnya kecepatan logistik tradisional. Guru membagi murid menjadi beberapa kelompok. Setiap kelompok diminta untuk menganalisis Studi Kasus PT. Black Eagle. Tekankan bahwa masalah utama adalah skalabilitas, mereka tidak bisa tumbuh dengan sistem manual. Arahkan perbandingan dengan membimbing murid untuk menggunakan internet (pencarian aplikasi WMS/TMS) sebagai referensi, bukan jawaban. Fokuskan murid pada bagaimana sistem komputerisasi menggantikan langkah-langkah manual. Bapak/Ibu Guru dapat mengatur presentasi agar fokus pada perbandingan di Studi Kasus PT. Black Eagle. Bapak/Ibu Guru memfasilitasi diskusi lintas kelompok, memastikan setiap kelompok dapat mengidentifikasi risiko transisi dari manual ke komputerisasi (misalnya, biaya *software* dan *training*). Selanjutnya, Bapak/Ibu Guru melakukan penguatan konsep inti dengan menyimpulkan bahwa Sistem Informasi Logistik (SIL) adalah keharusan untuk akurasi 4R Logistik (*Right product, Right quantity, Right place, dan Right time*).

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Dalam aktivitas ini, Bapak/Ibu Guru perlu menerapkan pembelajaran berdiferensiasi agar semua murid dapat terlibat aktif dalam diskusi sesuai dengan tingkat kemampuan dan gaya belajar mereka.

- 1) Pada aspek konten, murid yang memiliki kemampuan tinggi dapat mengeksplorasi sistem informasi logistik (SIL) dari perspektif efisiensi global dan integrasi antarmoda transportasi. Murid dengan kemampuan sedang dibimbing untuk memahami fungsi dasar SIL dalam membantu pelacakan barang dan pengelolaan data. Sedangkan, murid yang membutuhkan dukungan mendapat materi berupa ringkasan ilustratif tentang manfaat SIL dalam kehidupan sehari-hari seperti pelacakan paket *online*.
- 2) Pada aspek proses, murid dengan gaya belajar visual dapat diberikan bagan alur SIL. Murid dengan gaya belajar auditori difokuskan pada diskusi kelompok. Sedangkan, murid dengan gaya belajar kinestetik dapat melakukan simulasi sederhana alur informasi logistik.
- 3) Pada aspek produk, murid diberi pilihan untuk menyimpulkan hasil diskusi dalam bentuk poster digital, catatan diskusi kolaboratif, atau presentasi lisan kelompok.

b. Hal-Hal Sensitif yang Perlu Diperhatikan Guru

Guru mengarahkan murid untuk memahami bahwa sistem manual memiliki kelebihan kontekstual. Guru harus menekankan pentingnya menghargai setiap proses kerja di industri, terlepas dari tingkat teknologinya. Saat mencari manfaat integrasi SIL, murid



mungkin menemukan data atau angka yang bombastis dan tidak realistis dari situs promosi *software*. Tekankan pentingnya literasi digital kritis. Guru harus meminta murid membandingkan setidaknya dua sumber yang berbeda dan mencantumkan sumber riset mereka.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

- 1) Aktivitas ini dilakukan secara diskusi kelompok di dalam kelas, tetapi karena menyentuh topik “tuduhan”, Bapak/Ibu Guru harus menciptakan suasana reflektif dan tidak saling menyalahkan.
- 2) Jika diskusi mulai menyinggung SARA, Bapak/Ibu Guru segera mengarahkan kembali murid ke fokus profesional dan sistemik.

d. Penilaian Formatif

Penilaian difokuskan pada kemampuan mengidentifikasi keterampilan dalam konteks nyata, kualitas argumentasi reflektif, serta partisipasi dan kerja sama dalam kelompok. Adapun rubrik penilaian formatif untuk aktivitas ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2.14 Rubrik Penilaian Aktivitas 2.4

Aspek yang Dinilai	Skor Maksimal	Kriteria Penilaian
Pemahaman Masalah (Tantangan Logistik Tradisional)	20	Kelompok mampu mengidentifikasi tantangan logistik manual (misalnya: lambat, rawan kesalahan, dan tidak efisien).
Manfaat Sistem Informasi Logistik	20	Menjelaskan manfaat integrasi sistem informasi dengan jelas (misalnya: data <i>real-time</i> , efisiensi, penghematan biaya, dan transparansi).
Analisis Studi Kasus (Perbandingan Manual versus Komputerisasi)	30	Menyajikan perbandingan yang lengkap tentang kelebihan dan kelemahan sistem manual versus komputerisasi serta solusi untuk PT. Black Eagle.
Kerja Sama dan Diskusi Kelompok	15	Semua anggota berkontribusi, aktif berdiskusi, dan bekerja sama menyusun jawaban.
Presentasi Hasil Diskusi	15	Penyampaian jelas, runtut, percaya diri, dan menarik (bisa menggunakan bagan, tabel, atau contoh).

Skala Nilai

- 1) 91–100 = Sangat Baik (A) → Jawaban lengkap, analisis tajam, dan presentasi meyakinkan.
- 2) 76–90 = Baik (B) → Jawaban cukup jelas, ada analisis, dan presentasi baik.
- 3) 61–75 = Cukup (C) → Jawaban masih umum, kurang analisis, dan presentasi seadanya.
- 4) ≤ 60 = Kurang (D) → Jawaban tidak lengkap, minim diskusi, dan presentasi kurang jelas.

Mencocokkan SIL dan Fungsinya



AKTIVITAS

2.5

Aktivitas Kelompok

Tujuan aktivitas ini adalah untuk mengidentifikasi dan memahami hubungan antara sistem informasi logistik dengan fungsi utamanya dalam logistik.

Pasangkanlah aplikasi berikut dengan fungsinya secara tepat!

Aplikasi	Fungsi
WMS	Perangkat lunak untuk merencanakan dan mengoptimalkan pengiriman barang.
EDI	Perangkat lunak yang mengintegrasikan berbagai fungsi bisnis inti ke dalam satu sistem terpadu.
IMS	Proses transfer data yang terstruktur dari satu sistem komputer ke sistem komputer lainnya dalam bentuk elektronik.
ERP	Sistem perangkat lunak untuk mengelola, mengontrol, dan mengoptimalkan seluruh aktivitas pergudangan, mulai dari penerimaan barang hingga pengeluaran barang dari gudang untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan visibilitas inventaris secara <i>realtime</i> .
TMS	Sistem yang dirancang untuk pengelolaan stok.

Setelah selesai, diskusikan jawabanmu bersama temanmu, kemudian jelaskan alasanmu atau temanmu memilih pasangan tersebut. Berikan klarifikasi untuk setiap konsep yang masih belum cocok!

Guru memastikan semua murid memahami bahwa tujuan utama aktivitas ini adalah akurasi definisi. Bapak/Ibu Guru dapat menyarankan murid untuk bekerja cepat terlebih dahulu secara individu (untuk *active recall* mandiri) sebelum membandingkan jawaban dalam kelompok. Kemudian, Bapak/Ibu Guru membagi murid ke dalam beberapa kelompok untuk selanjutnya melakukan diskusi. Setelah kegiatan diskusi selesai, Bapak/Ibu Guru meminta satu kelompok secara sukarela untuk mempresentasikan jawaban mereka. Kelompok lain bertugas untuk mengoreksi dan mengklarifikasi jika ada jawaban yang



berbeda. Guru menutup kegiatan dengan memberikan definisi resmi dan akurat untuk setiap akronim dan memastikan semua murid memiliki pemahaman yang sama. Guru menekankan bahwa akronim ini akan digunakan sebagai bahasa sehari-hari di industri logistik.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Dalam aktivitas ini, Bapak/Ibu Guru perlu menyesuaikan konten pembelajaran berdasarkan tingkat pemahaman murid.

- 1) Pada aspek konten, murid tingkat lanjut didorong untuk mengkaji berbagai contoh sistem informasi, seperti WMS, DMS, dan TMS untuk dianalisis fungsinya dalam rantai pasok. Murid tingkat menengah dapat mencocokkan sistem dengan fungsi berdasarkan deskripsi. Sedangkan, murid tingkat awal dapat diberikan aktivitas sederhana, yaitu memasang kartu gambar dengan penjelasan singkatnya.
- 2) Belajar auditori melakukannya melalui kuis kelompok secara lisan. Sedangkan, murid dengan gaya belajar kinestetik dapat melakukan aktivitas mencocokkan secara fisik dengan papan interaktif.
- 3) Pada aspek produk, murid dapat menunjukkan hasilnya dalam bentuk tabel fungsi, kartu inovatif, atau salindia singkat mengenai peran sistem informasi dalam logistik.

b. Hal-Hal Sensitif yang Perlu Diperhatikan Guru

- 1) Guru harus menjaga agar diskusi tetap fokus pada definisi dan fungsi.
- 2) Hindari penggunaan sumber yang tidak akurat.
- 3) Beri penjelasan istilah asing dalam bahasa murid agar tidak membingungkan.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

- 1) Aktivitas ini dilakukan secara diskusi kelompok di dalam kelas, tetapi karena menyentuh topik “tuduhan”, Bapak/Ibu Guru harus menciptakan suasana reflektif dan tidak saling menyalahkan.
- 2) Jika diskusi mulai menyinggung SARA, Bapak/Ibu Guru segera mengarahkan kembali murid ke fokus profesional dan sistemik.

d. Penilaian Formatif

Tabel 2.15 Rubrik Penilaian Aktivitas 2.5

Aspek yang Dinilai	Skor Maksimal	Kriteria Penilaian
Ketepatan Pasangan (<i>Matching</i>)	40	• Semua SIL dipasangkan dengan fungsi yang benar = skor penuh. • Jika ada kesalahan, nilai berkurang sesuai jumlah salah.

Aspek yang Dinilai	Skor Maksimal	Kriteria Penilaian
Klarifikasi/Alasan	30	- Memberikan penjelasan logis kenapa pasangan tersebut dipilih. - Menggunakan istilah sederhana agar mudah dipahami.
Diskusi Kelompok	15	Terlibat aktif dalam diskusi, memberi masukan, dan menghargai pendapat teman.
Penyampaian (Presentasi Hasil)	15	Menyampaikan jawaban dengan jelas, runtut, percaya diri, dan bisa memberi contoh kecil.

Skala Nilai

- 1) 91–100 = Sangat Baik (A) → Semua pasangan benar, alasan jelas, aktif diskusi, dan presentasi meyakinkan.
- 2) 76–90 = Baik (B) → Sebagian besar pasangan benar, alasan cukup jelas, dan presentasi baik.
- 3) 61–75 = Cukup (C) → Beberapa pasangan salah, alasan masih umum, dan presentasi kurang runtut.
- 4) ≤ 60 = Kurang (D) → Banyak pasangan salah, tidak memberi alasan, dan minim diskusi/presentasi.

Meninjau Aplikasi di Perusahaan

AKTIVITAS 2.6

Aktivitas Kelompok

Pada aktivitas ini, kamu akan bekerja dalam kelompok untuk melakukan kunjungan langsung ke perusahaan logistik atau jasa ekspedisi yang telah ditentukan oleh gurumu. hal ini bertujuan untuk mempelajari bagaimana perusahaan tersebut menggunakan aplikasi untuk mendukung operasional, khususnya pada pengelolaan gudang dan distribusi barang.

Sebelum melakukan kunjungan, kelompokmu perlu menyiapkan daftar pertanyaan berikut.

- a. Aplikasi apa yang digunakan perusahaan (WMS, DMS, ERP, atau lainnya)?
- b. Bagaimana proses pencatatan barang masuk dan keluar gudang dilakukan dengan aplikasi?
- c. Apa manfaat aplikasi tersebut bagi karyawan dan perusahaan?
- d. Kendala apa yang sering muncul saat menggunakan aplikasi?

Saat kunjungan, lakukan pengamatan langsung, catat informasi penting, dan dokumentasikan kegiatan kalian (dengan izin pihak perusahaan). Jika diperbolehkan, cobalah amati atau operasikan aplikasi sederhana yang mereka gunakan.



Setelah itu, buatlah laporan hasil kunjungan yang berisi profil perusahaan, aplikasi yang digunakan, proses logistik yang diamati, serta kesimpulan kelompok kalian. Laporan ini akan dipresentasikan di kelas agar semua murid dapat membandingkan pengalaman dan pembelajaran dari perusahaan yang berbeda.

Melalui aktivitas ini Bapak/Ibu Guru dapat menerapkan model Pembelajaran Berbasis Proyek (PjBL) yang dapat melatih kompetensi murid dalam observasi, analisis sistem, dan pelaporan profesional yang sangat relevan untuk kemampuan berkomunikasi melalui karya visual yang disusun secara mandiri. Guru perlu berkoordinasi terlebih dahulu dengan pihak industri (logistik, jasa ekspedisi, atau distributor). Jika lokasi kunjungan terbatas, Bapak/Ibu Guru dapat menginstruksikan setiap kelompok untuk berfokus pada bagian yang berbeda. Guru membagi murid ke dalam beberapa kelompok, lalu membimbing murid untuk mengembangkan lebih lanjut daftar pertanyaan yang ada di Buku Siswa. Guru memberikan pembekalan etika dan profesionalisme (berpakaian rapi dan berbicara sopan) serta mengingatkan pentingnya izin dokumentasi dan menghormati rahasia perusahaan.

Guru memfasilitasi presentasi laporan. Fokuskan diskusi pada perbandingan implementasi antarperusahaan. Guru menutup bab ini dengan menyimpulkan bahwa Sistem Informasi Logistik adalah inti dari profesi logistik modern, dan kemampuan murid menganalisis sistem adalah bekal terpenting di dunia kerja.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Aktivitas ini dapat mendorong murid untuk mengeksplorasi penerapan sistem informasi logistik di dunia kerja secara nyata.

- 1) Pada aspek konten, murid yang memiliki rasa ingin tahu tinggi diberi akses untuk menganalisis aplikasi nyata, seperti aplikasi ekspedisi atau *dashboard warehouse management system*. Murid tingkat menengah difokuskan pada fitur utama aplikasi. Sementara itu, murid pemula diarahkan untuk mengamati fungsi dasar, seperti input data dan pelacakan barang.
- 2) Pada aspek proses, murid dengan gaya belajar visual dapat mengamati tampilan antarmuka aplikasi. Murid dengan gaya belajar auditori diminta untuk berdiskusi mengenai proses penggunaannya. Sedangkan, murid dengan gaya belajar kinestetik dapat melakukan simulasi penggunaan aplikasi berbasis studi kasus.
- 3) Pada aspek produk, murid diberikan pilihan membuat laporan tinjauan aplikasi, video penjelasan penggunaan, atau infografik yang merangkum proses operasional aplikasi tersebut.

b. Hal-Hal Sensitif yang Perlu Diperhatikan Guru

- 1) Guru perlu menegaskan bahwa informasi yang diperoleh selama kunjungan, terutama yang berkaitan dengan proses dan data perusahaan adalah rahasia.
- 2) Murid harus selalu meminta izin sebelum mengambil foto atau video dan dokumentasi harus dibatasi pada area yang diizinkan.
- 3) Arahkan murid untuk melakukan analisis konstruktif, bukan kritik.
- 4) Guru harus memberikan pembekalan penuh.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

- 1) Guru menjaga suasana presentasi agar tetap aman secara emosional dan murid merasa dihargai meskipun pendapatnya berbeda.
- 2) Tidak memaksa semua murid untuk tampil. Bagi murid yang merasa tidak nyaman dapat menyumbang dalam penulisan laporan atau visual.
- 3) Jika menggunakan perangkat pribadi, Bapak/Ibu Guru perlu menekankan tentang penggunaan yang bertanggung jawab serta meninjau konten sebelum dipresentasikan.

d. Penilaian Formatif

Tabel 2.16 Rubrik Penilaian Aktivitas 2.6

Aspek yang Dinilai	Skor Maksimal	Kriteria Penilaian
Persiapan Pertanyaan dan Observasi	15	Kelompok menyiapkan daftar pertanyaan relevan (aplikasi, pencatatan barang, manfaat, serta kendala) dan aktif saat observasi.
Isi Laporan (Profil dan Aplikasi)	25	Laporan memuat profil singkat perusahaan, aplikasi yang digunakan (misalnya WMS, ERP, atau DMS), dan penjelasan proses logistik yang diamati.
Analisis Manfaat dan Kendala	25	Menjelaskan manfaat aplikasi bagi perusahaan/ karyawan dengan jelas serta mengidentifikasi kendala nyata yang muncul.
Kesimpulan dan Refleksi	15	Menyajikan kesimpulan kelompok secara runtut dan menjawab “apa yang dipelajari” dari kunjungan.
Kerja Sama Kelompok dan Presentasi	20	Semua anggota terlibat, laporan tersusun rapi, dan presentasi disampaikan dengan jelas, percaya diri, serta menarik.



Skala Nilai

- 1) 91–100 = Sangat Baik (A) → Laporan lengkap, analisis tajam, kerja sama baik, dan presentasi menarik.
- 2) 76–90 = Baik (B) → Laporan cukup lengkap, ada analisis, dan presentasi baik.
- 3) 61–75 = Cukup (C) → Laporan masih umum, analisis dangkal, dan presentasi kurang runtut.
- 4) ≤ 60 = Kurang (D) → Laporan tidak lengkap, minim analisis, kerja sama rendah, dan presentasi lemah.

Visi Transportasi Pintar Kotaku di 10 Tahun Mendatang



AKTIVITAS

2.7

Aktivitas Kelompok

a. Skenario

Kamu bermain peran sebagai tim ahli yang ditugaskan untuk merancang konsep “Transportasi Pintar” untuk kotamu sendiri dalam 10 tahun ke depan. Identifikasi masalah transportasi utama yang ada di kotamu saat ini (misalnya, kemacetan, polusi, kurangnya transportasi publik yang efisien, atau keamanan). Usulkan setidaknya 3–5 solusi berbasis TMS yang dapat mengatasi masalah tersebut. Solusi tersebut dapat mencakup:

- 1) Penggunaan AI untuk optimasi lalu lintas.
- 2) Kendaraan otonom/tanpa pengemudi.
- 3) Sistem transportasi publik terintegrasi dengan pembayaran digital dan pelacakan *real-time*.
- 4) *Drone* untuk pengiriman logistik.
- 5) Infrastruktur jalan pintar (sensor atau komunikasi V2X).

b. Desain Konsep

Kamu dapat mempresentasikan konsep dalam bentuk:

- 1) poster infografik digital
- 2) salindia singkat
- 3) video singkat
- 4) model sederhana (jika memungkinkan)

c. Presentasi dan Evaluasi

Presentasikan visimu di depan kelas, lalu jelaskan solusi TMS yang diusulkan, potensi dampaknya, dan tantangan implementasinya.

Aktivitas ini dapat menggunakan model Pembelajaran Berbasis Proyek (PjBL) yang dapat melatih kompetensi perencanaan strategis, analisis masalah perkotaan, dan aplikasi solusi TMS (*Transportation Management System*).

- a. Guru menetapkan peran murid sebagai Tim Ahli Transportasi Kota.
- b. Guru mengarahkan murid untuk berfokus pada dua atau tiga masalah kronis di kota mereka (kemacetan, polusi, atau inefisiensi kurir).
- c. Sebagai tahap pengarahan solusi, Bapak/Ibu Guru dapat menekankan bahwa solusi harus feasible (dapat diterapkan) dalam 10 tahun dan berbasis TMS (bukan hanya kebijakan).
- d. Guru memonitor dan memberikan panduan agar solusi yang dipilih terkait langsung dengan TMS/SIL. Misalnya, jika masalahnya kemacetan, solusinya harus optimasi AI rute real-time (TMS), bukan sekadar penambahan polisi lalu lintas.
- e. Guru memberikan feedback pada saat perencanaan konsep. Bapak/Ibu Guru perlu memastikan kelompok memilih format presentasi yang paling efektif (poster, salindia, atau video).

Ingatkan murid agar presentasi mereka berfokus pada Dampak Potensial dan Tantangan Implementasi (misalnya, regulasi otonom atau investasi infrastruktur).

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Aktivitas ini dirancang untuk mengembangkan kemampuan berpikir kritis, imajinatif, dan futuristik murid.

- 1) Pada aspek konten, murid yang memiliki kemampuan analitis tinggi ditantang untuk memprediksi tren transportasi berbasis data dan teknologi hijau. Murid tingkat menengah dapat membuat skenario pengembangan transportasi berdasarkan kebutuhan kota. Sedangkan, murid yang membutuhkan bimbingan diberi panduan visual mengenai teknologi transportasi masa depan, seperti kendaraan listrik, *drone* logistik, atau *hyperloop*.
- 2) Pada aspek proses, murid dengan gaya belajar visual dapat mengembangkan ide melalui peta konsep dan *storyboard*. Murid dengan gaya belajar auditori dapat mengembangkan ide melalui diskusi dan *brainstorming*. Sementara itu, murid dengan gaya belajar kinestetik dapat menciptakan model atau simulasi mini.
- 3) Pada aspek produk, murid diberi kebebasan untuk menampilkan visi mereka dalam bentuk presentasi visioner, poster masa depan, video kreatif, atau maket transportasi pintar.

b. Hal-Hal Sensitif yang Perlu Diperhatikan Guru

- 1) Guru harus menekankan pentingnya inklusivitas. Setiap solusi TMS harus dirancang untuk melayani semua lapisan masyarakat dan semua wilayah kota, termasuk aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dan masyarakat di pinggiran kota.
- 2) Risiko Diskusi: Ketika membahas solusi disruptif, seperti kendaraan otonom atau *drone* untuk pengiriman logistik, murid mungkin mengabaikan isu krusial, seperti



keselamatan publik, regulasi lalu lintas, atau penolakan/ketakutan masyarakat terhadap teknologi baru. Arahkan murid untuk menyertakan strategi mitigasi risiko dalam presentasi mereka.

- 3) Dorong murid untuk menggunakan penalaran profesional, bukan asumsi pribadi yang bersifat stereotipikal.

c. Penilaian Formatif

Tabel 2.17 Rubrik Penilaian Aktivitas 2.7

Aspek	Skor Maksimal	Kriteria Penilaian
Identifikasi Masalah	20	Masalah transportasi dijelaskan dengan jelas dan sesuai dengan kondisi nyata kota.
Kreativitas Solusi TMS	30	Solusi inovatif, realistis, dan sesuai teknologi transportasi masa depan.
Desain Konsep (Poster/Salindia/Video/Model)	20	Desain menarik, rapi, mudah dipahami, serta mendukung penjelasan.
Presentasi dan Kerja Sama	20	Penyampaian jelas, semua anggota terlibat, dan komunikatif.
Analisis Dampak dan Tantangan	10	Menyebutkan manfaat dan hambatan implementasi dengan logis.

3. Implementasi Sistem Informasi Logistik

Tabel 2.18 Pengalaman Belajar Subbab Implementasi Sistem Informasi Logistik

Kode dan Judul Aktivitas	Pengalaman Belajar	Karakteristik
Aktivitas 2.8 Ayo Praktik	mengaplikasi	Rasa ingin tahu tinggi, terampil mencari informasi, mampu berpikir kritis, dan kolaboratif.
	merefleksi	Murid bisa berdiskusi dan saling melengkapi informasi yang ditemukan.

Ayo Praktik!



AKTIVITAS

2.8

Aktivitas Individu

Bright Express adalah mitra logistik lokal yang melayani pengiriman barang dari Garut ke berbagai wilayah di Jawa Barat. Hari ini, staf operasional bagian *frontliner* bertugas menerima paket dari pelanggan yang bernama Bu Lina dan memprosesnya di sistem DMS (*Distribution Management System*).

a. Tahap 1 (Pembuatan *Connote*)

Bu Lina : “Selamat pagi, saya mau kirim paket ke anak saya di Bandung. Ini barangnya berupa buku dan makanan ringan.”

Staf Agen : “Baik, Bu. Boleh saya minta data pengirim dan penerima?”

Bu Lina : “Nama saya Lina Mulyani; Nomor HP: 081312345678; Alamat: Jl. Merdeka No. 10, Tarogong, Garut, 44151; Nama anak saya Andi Wijaya; Nomor HP: 082178901234; Alamat: Jl. Cibaduyut Lama No. 20, Bandung, 40239. Pakai layanan Reguler, ya.”

Staf Agen : “Berat paketnya 2,5 kg, panjang 30 cm, lebar 20 cm, tinggi 15 cm. Apakah barang ini perlu diasuransikan, Bu?”

Bu Lina : “*Enggak* usah, harganya sekitar Rp150.000, isinya buku dan makanan ringan.”

Staf Agen : “Baik, Bu. Pembayaran dilakukan sekarang atau nanti saat paket diterima?”

Bu Lina : “Sekarang aja, ya. Oh iya, saya butuh bukti pengirimannya untuk dikirim ke anak saya.”

Staf Agen : “Baik, nanti Ibu akan menerima resi dan bisa melacak paket ini secara *online*.”

Tugas:

Isi borang *connote* sesuai dengan data percakapan di atas.

b. Tahap 2 (*Delivery Sheet*)

Ketika paket sampai di Bandung, kurir Budi Setiawan akan mengantarkan paket ke alamat Andi Wijaya.

Tugas:

Isi *delivery sheet* dengan data berikut.

- 1) Nama Penerima (Sesuai dengan saat barang diterima. Jika berbeda, tulis nama yang menerima)
- 2) Tanda Tangan Penerima
- 3) Nomor *Connote*
- 4) Jenis Layanan (Reguler atau COD)



c. **Tahap 3 (*Trace dan Tracking*)**

Pelanggan (Bu Lina) menanyakan status paketnya dua hari kemudian.

Tugas:

Lakukan pelacakan berdasarkan nomor *connote*, lalu isi tabel status pelacakan sesuai alur berikut.

- 1) Paket diterima agen Garut.
- 2) Paket dalam perjalanan ke Bandung.
- 3) Paket tiba di gudang Bandung.
- 4) Paket dalam proses pengantaran.
- 5) Paket diterima oleh Andi Wijaya.

d. **Tahap 4 (*Cek Tarif*)**

Sebelum transaksi, Bu Lina ingin mengetahui ongkos kirim untuk paket dengan berat dan dimensi tersebut.

Tugas:

Gunakan tabel tarif yang tersedia untuk menghitung biaya pengiriman Garut–Bandung dengan layanan reguler, berat 2,5 kg, dan volume 30 x 20 x 15 cm.

Pada Aktivitas 2.8 "Ayo Praktik", Bapak/Ibu Guru berperan sebagai fasilitator yang memandu murid melalui simulasi layanan logistik dengan menggunakan DMS atau borang manual. Aktivitas ini dimulai dengan menampilkan percakapan antara pelanggan (Bu Lina) dan staf Bright Express. Dari kasus tersebut, murid diminta untuk mengisi borang *connote* sesuai data percakapan. Jika sekolah memiliki aplikasi DMS, maka murid bisa langsung menginput data pada aplikasi. Namun, apabila aplikasi tersebut tidak tersedia, mereka dapat menggunakan borang manual yang telah disediakan oleh Bapak/Ibu Guru. Bapak/Ibu Guru perlu menekankan bahwa *connote* berfungsi sebagai resi pengiriman yang wajib diisi dengan benar.

Tahap berikutnya adalah pembuatan *manifest*, yaitu daftar muatan yang dibawa kurir sebelum berangkat. Murid harus membuat dokumen *manifest* berdasarkan data *connote* Bu Lina serta menambahkan empat nomor *connote* imajiner lain. Guru dapat menyiapkan contoh nomor tambahan agar memudahkan murid dalam menyusun *manifest*. Setelah itu, murid melanjutkan ke *delivery sheet*, yaitu daftar kiriman yang dibawa kurir saat mengantarkan barang ke penerima. Dalam tahap ini, murid mengisi borang *delivery sheet* dengan nama penerima, alamat, nomor *connote*, jenis layanan, dan tanda tangan penerima. Guru dapat memfasilitasi simulasi sederhana dengan melibatkan murid sebagai kurir dan penerima untuk memperjelas proses serah terima barang.

Tahap selanjutnya adalah *trace and tracking*. Pada tahap ini, murid diminta untuk melacak status paket sesuai dengan alur yang sudah disediakan, mulai dari paket diterima agen hingga sampai di tangan penerima. Jika memungkinkan, Bapak/Ibu Guru dapat menunjukkan contoh situs atau aplikasi pelacakan paket agar murid lebih memahami penerapan nyata fitur ini. Tahap terakhir adalah cek tarif. Murid menghitung ongkos kirim Garut–Bandung berdasarkan berat aktual (2,5 kg) dan dimensi barang (30×20×15 cm). Guru menekankan perbedaan antara berat aktual dan berat volume (*chargeable weight*) yang sering menjadi dasar perhitungan tarif.

Melalui seluruh rangkaian aktivitas ini, Bapak/Ibu Guru perlu memastikan bahwa murid mengisi semua borang dengan benar (*connote, manifest, delivery sheet, tracking*, dan cek tarif), sekaligus memahami peran dokumen-dokumen tersebut dalam sistem logistik. Bapak/Ibu Guru juga dapat memberi umpan balik atas hasil kerja murid, mendorong diskusi kelompok, serta menekankan keterampilan penting, seperti ketelitian, kerja sama, dan komunikasi. Dengan demikian, murid tidak hanya berlatih mengisi dokumen logistik, tetapi juga merasakan pengalaman nyata seolah bekerja di agen logistik.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Dalam Aktivitas 2.8 “Ayo Praktik”, Bapak/Ibu Guru perlu menerapkan pembelajaran berdiferensiasi untuk memastikan semua murid dapat terlibat aktif dalam pembelajaran sesuai dengan gaya belajar dan tingkat pemahaman mereka.

- 1) Pada aspek konten, murid dengan kemampuan tinggi dapat diberikan tantangan untuk menganalisis alur kerja sistem informasi logistik secara mendalam dan mengidentifikasi potensi perbaikan. Murid dengan kemampuan sedang difokuskan untuk memahami langkah operasional, seperti input data atau proses pelacakan. Sedangkan, murid yang membutuhkan pendampingan dapat diberikan panduan langkah demi langkah atau lembar kerja terstruktur agar tetap mampu menyelesaikan tugas dengan percaya diri.
- 2) Pada aspek proses, murid dengan gaya belajar visual dapat menggunakan diagram alur atau tampilan antarmuka aplikasi. Murid dengan gaya belajar auditori difasilitasi dalam diskusi kelompok mengenai pengalaman praktik. Sedangkan, murid dengan gaya belajar kinestetik dapat berperan secara langsung dalam simulasi operasional menggunakan *mock-up* sistem atau perangkat digital.
- 3) Pada aspek produk, Bapak/Ibu Guru memberi kebebasan kepada murid untuk menunjukkan hasil praktik secara berbeda sesuai gaya belajar mereka, seperti membuat laporan hasil praktik, video demonstrasi penggunaan sistem, poster alur kerja, atau refleksi tertulis mengenai pengalaman dan temuan penting dari proses praktik. Melalui strategi diferensiasi ini, setiap murid tidak hanya memahami



konsep, tetapi juga mampu merefleksikan pengalaman praktik sebagai bekal menghadapi dunia kerja logistik yang sesungguhnya.

b. Materi Sensitif yang Perlu Diperhatikan

Guru perlu berhati-hati agar tidak menimbulkan stereotip dalam menggambarkan pelanggan atau kurir. Jangan mengaitkan pelayanan dengan status sosial, penampilan, atau latar belakang tertentu. Tekankan bahwa semua pelanggan diperlakukan sama sesuai dengan prosedur logistik. Selain itu, Bapak/Ibu Guru juga harus mengingatkan murid untuk tidak menggunakan data pribadi nyata dari teman/keluarga mereka di borang simulasi, melainkan menggunakan data contoh yang sudah disiapkan.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

Walaupun aktivitas ini berbentuk simulasi, Bapak/Ibu Guru tetap perlu menjaga suasana kelas yang aman dan kondusif.

- 1) Pastikan semua murid merasa nyaman mengisi borang atau melakukan *role play* tanpa rasa takut diejek.
- 2) Jangan memaksa murid yang kurang percaya diri untuk tampil di depan. Mereka bisa berkontribusi dengan menulis atau mendesain dokumen.
- 3) Jika dilakukan simulasi serah terima barang, gunakan benda aman (misalnya kotak kosong) agar tidak ada risiko cedera.
- 4) Tekankan nilai profesionalisme, kerja sama, dan ketelitian dalam mengisi dokumen.

d. Penilaian Formatif

Guru dapat menggunakan rubrik berikut untuk menilai keterampilan murid dalam aktivitas ini.

Tabel 2.19 Rubrik Penilaian Aktivitas 2.8

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Perlu Bimbingan)
Pengisian <i>Connote</i>	Semua data lengkap, rapi, akurat.	Data cukup lengkap, ada kesalahan kecil.	Data kurang lengkap, ada beberapa kesalahan.	Data banyak kosong/tidak sesuai.
Pembuatan <i>Manifest</i>	Nomor manifest, daftar <i>connote</i> , kurir, kendaraan, rute ditulis lengkap dan benar.	Hampir semua data ditulis benar, ada kekurangan kecil.	Beberapa bagian hilang/tidak sesuai.	Banyak bagian kosong/tidak logis.

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Perlu Bimbingan)
<i>Delivery Sheet</i>	Data penerima, <i>connote</i> , layanan, tanda tangan diisi lengkap dan jelas.	Hampir semua data lengkap, tetapi terdapat kesalahan kecil.	Data tidak lengkap dan kurang rapi.	Hampir kosong/ tidak bisa digunakan.
<i>Trace and Tracking</i>	Status pelacakan lengkap sesuai alur dan jelas	Status pelacakan hampir lengkap, tetapi ada kekurangan kecil.	Status pelacakan sebagian tidak urut.	Status pelacakan tidak sesuai sama sekali.
Cek Tarif	Perhitungan tarif akurat dan rumus tepat.	Tarif hampir tepat tetapi ada kesalahan kecil.	Perhitungan tidak akurat dan masih salah konsep.	Tidak bisa menghitung tarif.
Kerja Sama dan Partisipasi	Semua anggota aktif, bekerja sama dan saling menghargai pendapat.	Sebagian besar aktif dan cukup kooperatif.	Hanya 1–2 orang aktif, tetapi anggota lainnya pasif.	Hanya satu orang saja yang bekerja, sedangkan anggota lainnya tidak terlibat.

F. SUMATIF

Instrumen asesmen yang digunakan dalam Uji Kompetensi/Sumatif pada Bab Teknologi dan Sistem Informasi Logistik bertujuan untuk mengukur penguasaan murid terhadap capaian pembelajaran yang telah ditetapkan. Asesmen ini dirancang untuk menggali pemahaman konseptual, kemampuan analisis, dan penerapan praktis terkait Teknologi dan Sistem Informasi Logistik (SIL).

Asesmen sumatif pada bab ini dirancang untuk:

1. menguji pemahaman murid terhadap teknologi logistik dan transformasi digital;
2. menilai pemahaman komponen sistem informasi dan aplikasi sistem informasi logistik;
3. mengukur kemampuan murid dalam menggunakan aplikasi pada sistem informasi digital; dan
4. menilai kemampuan murid dalam merefleksikan pengalaman belajar serta menyadari pentingnya Teknologi Logistik dan Sistem Informasi Logistik dalam kehidupan nyata.

Asesmen sumatif pada bab ini terdiri dari dua jenis, yaitu asesmen pengetahuan dan asesmen keterampilan. Berikut penjelasan rinci mengenai kedua asesmen tersebut.



1. Asesmen Pengetahuan (Tes Tertulis)

Murid mengerjakan soal pilihan ganda dan esai yang menguji pemahaman mereka terhadap konsep-konsep berikut.

- a. Teknologi dan Sistem Informasi Logistik
- b. Sistem Informasi Logistik
- c. Implementasi WMS dan DMS

Bentuk instrumen terdiri dari 10 soal pilihan ganda.

2. Asesmen Keterampilan

Nama Proyek:

Simulasi Dokumen Logistik Bright Express

Deskripsi Proyek:

Murid berperan sebagai staf administrasi logistik Bright Express Garut yang harus mengolah data barang masuk di gudang menggunakan sistem WMS (*manual form*), lalu memproses pengiriman dengan DMS. Proyek ini melatih keterampilan dalam mengisi dokumen logistik utama yang digunakan dalam alur distribusi nyata.

Tahap-Tahap Kegiatan:

- a. *Receiving* (WMS):
Mengisi *Form Receiving* berdasarkan data kedatangan barang dari PT Sumber Makmur (3 jenis barang: Buku Tulis A5, Botol Minum *Stainless*, *Snack Ring*).
- b. *Connote* (DMS):
Membuat *Connote* (resi) untuk 3 pengiriman berbeda, masing-masing barang dikirim ke alamat pelanggan yang berbeda (Bandung, Tasikmalaya, Ciamis).
- c. *Manifest* (DMS):
Menyusun *Dokumen Manifest* untuk kurir Agus Salim dengan kendaraan D 4590 ZZ, rute Garut–Bandung–Tasikmalaya–Ciamis.
- d. *Delivery Sheet* (DMS):
Melengkapi *Delivery Sheet* sesuai dengan data pengiriman ke Andi Wijaya, Siti Rahma, dan Rudi Hartono.

Instrumen Asesmen (Produk yang Dikumpulkan):

- a. *Form Receiving* (WMS) yang diisi lengkap.
- b. *Connote* (3 buah) untuk setiap pengiriman.
- c. *Dokumen Manifest* (1 buah) untuk kurir.
- d. *Delivery Sheet* (1 buah) berisi daftar penerima.

Tabel 2.20 Rubrik Penilaian Keterampilan (Skala 1–4)

Aspek yang Dinilai	4 (Sangat Baik)	3 (Baik)	2 (Cukup)	1 (Kurang)
Pengisian <i>Form Receiving</i> (WMS)	Semua data lengkap, akurat, dan rapi.	Data hampir lengkap tetapi terdapat kesalahan kecil.	Data banyak hilang/kurang teliti.	<i>Form</i> kosong/ tidak sesuai.
Pembuatan <i>Connote</i> (Resi)	<i>Connote</i> diisi lengkap, jelas, dan sesuai skenario.	Hampir lengkap, tetapi ada kekurangan kecil.	<i>Connote</i> tidak lengkap/kurang rapi.	<i>Connote</i> kosong/tidak sesuai.
Dokumen <i>Manifest</i>	Nomor <i>manifest</i> , <i>connote</i> , kurir, kendaraan, serta rute tertulis lengkap dan logis.	Data hampir lengkap, tetapi ada kekurangan kecil.	Sebagian data hilang atau tidak logis.	Dokumen kosong/tidak sesuai.
<i>Delivery Sheet</i>	Semua data penerima, <i>connote</i> , layanan, dan tanda tangan tercantum lengkap.	Hampir semua data ada, tetapi kurang rapi.	Banyak data kosong/kurang sesuai.	Tidak dikerjakan.
Ketelitian dan Kerapian	Dokumen rapi, konsisten, dan mudah dibaca.	Dokumen cukup rapi, ada sedikit kekeliruan.	Dokumen kurang rapi, banyak coretan.	Dokumen berantakan/ tidak terbaca.
Kerja Sama dan Kemandirian	Semua anggota berperan aktif dan diskusi berjalan dengan baik.	Sebagian besar aktif dan cukup kooperatif.	Hanya 1–2 murid aktif, tetapi anggota yang lainnya pasif.	Tidak ada kerja sama dan hanya seorang murid bekerja.

3. Kriteria Ketercapaian Tujuan Pembelajaran (KKTP)

Untuk menyatakan murid telah mencapai Tujuan Pembelajaran (TP) Bab ini, minimal mereka harus mencapai kriteria berikut.



Tabel 2.21 KKTP Bab 2

Tujuan Pembelajaran	Kriteria Ketercapaian
Mengidentifikasi teknologi logistik dan transformasi digital.	Mengidentifikasi berbagai teknologi logistik modern dan menjelaskan fungsinya dalam rantai pasok dengan benar.
Mengidentifikasi sistem informasi logistik pada aktivitas logistik.	Menganalisis peran <i>Big Data</i> , IoT, dan AI dalam meningkatkan efisiensi serta akurasi proses logistik dengan benar serta menjelaskan komponen utama Sistem Informasi Logistik (SIL) dan mengklasifikasikan aplikasi SIL sesuai fungsinya.
Mengimplementasikan WMS dan DMS sebagai aplikasi logistik.	Mengoperasikan WMS melalui simulasi atau formulir manual untuk mencatat proses penerimaan barang serta mengoperasikan DMS dalam proses distribusi dengan menyusun <i>Connote</i> , <i>Manifest</i> , dan <i>Delivery Sheet</i> sesuai kasus.

Nilai akhir sumatif merupakan gabungan dari:

- a. Pengetahuan (30%)
- b. Keterampilan (60%)
- c. Sikap Kerja (10%)

Murid yang memperoleh minimal skor 75 dari 100 dengan capaian memuaskan dalam proyek Perdagangan Internasional, dinyatakan telah mencapai CP pada akhir bab.

G. KUNCI JAWABAN

Pilihan Ganda

Berikut adalah kunci jawaban dari soal-soal pilihan ganda pada Buku Siswa.

1. Peran utama teknologi dalam logistik adalah
 - a. hanya untuk mempercantik tampilan gudang
 - b. mengurangi jumlah tenaga kerja
 - c. **meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi rantai pasok**
 - d. membatasi interaksi antara pengirim dan penerima
 - e. mengurangi kebutuhan transportasi
2. Fungsi utama *conveyor system* dalam logistik adalah
 - a. **memindahkan barang secara otomatis di jalur tetap**
 - b. mengatur keuangan perusahaan
 - c. mencatat data pelanggan
 - d. melacak lokasi kendaraan
 - e. mengurangi jumlah rak penyimpanan

3. Teknologi yang digunakan untuk membaca data produk berupa kode visual adalah
 - a. RFID
 - b. barcode**
 - c. GPS
 - d. QR Code
 - e. AI
4. RFID memiliki keunggulan dibanding dengan *barcode* karena
 - a. hanya bisa dibaca satu per satu
 - b. membutuhkan sentuhan langsung dengan *scanner*
 - c. dapat membaca banyak data sekaligus menggunakan gelombang radio**
 - d. hanya dipakai untuk barang kecil
 - e. tidak bisa digunakan di gudang besar
5. Contoh penggunaan *drone* dalam logistik adalah
 - a. menarik trolley di gudang
 - b. melakukan inspeksi stok di rak tinggi
 - c. mengangkut barang berat ke pabrik
 - d. membaca *barcode*
 - e. menghitung gaji kurir
6. Teknologi yang memungkinkan posisi kendaraan dilacak secara *real-time* adalah
 - a. *barcode*
 - b. RFID
 - c. GPS**
 - d. *conveyor*
 - e. *robot picking*
7. *Big Data* dalam logistik berarti
 - a. data kecil yang dicatat manual
 - b. data hanya dari gudang
 - c. kumpulan data besar dan kompleks yang dapat dianalisis untuk prediksi dan keputusan**
 - d. data hasil percakapan pelanggan
 - e. data hanya dari transaksi penjualan
8. Contoh penerapan IoT dalam logistik adalah
 - a. sensor suhu di truk pendingin yang terhubung ke sistem online**
 - b. *barcode* di minimarket
 - c. peta rute manual di kertas
 - d. laporan bulanan dicetak
 - e. nota penjualan
9. Proses pertama dalam implementasi WMS biasanya adalah
 - a. *picking* barang untuk pelanggan
 - b. ***receiving*** barang dari ***supplier***
 - c. membuat rute kurir
 - d. menyusun laporan keuangan
 - e. menghitung gaji karyawan



10. Dokumen yang digunakan kurir untuk serah terima barang dengan penerima disebut
- connote*
 - manifest*
 - invoice*
 - delivery sheet***
 - purchase order*

Esai/Praktik

1. Form Receiving (WMS)

Purchase Number : PO-01

Receipt Date : 12/09/2025

Supplier Number : PT Sumber Makmur

Transporter : PT Sumber Makmur

Supplier DO : DO-567 / DO-568 / DO-569

Truck Number : D 8097 AB

Driver : Budi Santoso

Data Produk:

Nomor Produk	Nama Produk	Nomor Lot	Tanggal Kadaluarsa	Jumlah	Lokasi	Zona
PRD001	Buku Tulis A5	BT-0925	-	50 dus (10kg/dus)	Rak A1	A
PRD002	Botol Minum Stainless	BT-0925	-	30 dus (15kg/dus)	Rak B2	B
PRD003	Snack Ring	BT-0925	12/03/2026	20 dus (5kg/dus)	Rak C3	C

2. Dokumen Connote (Resi)

Connote 1

- Nomor Resi : CN001
- Jenis Layanan : Reguler
- Nama Pengirim : Bright Express Garut
- Alamat Pengirim : Jl. Raya Garut
- No. Telp Pengirim : -
- Nama Penerima : Andi Wijaya
- Alamat Penerima : Jl. Cibaduyut Lama No.20, Bandung, 40239
- No. Telp Penerima : -

- i. Berat Barang : 2,5 kg (Buku Tulis A5)
- j. Nilai Barang : Rp150.000
- k. Jenis Pembayaran : Non-COD
- l. Catatan : -

Connote 2

- a. Nomor Resi : CN002
- b. Jenis Layanan : Reguler
- c. Nama Pengirim : Bright Express Garut
- d. Nama Penerima : Siti Rahma
- e. Alamat : Tasikmalaya
- f. Barang : Botol Minum *Stainless* (30 dus → disesuaikan dalam 1 koli kirim)
- g. Berat Barang : ±15 kg (contoh 1 koli)
- h. Pembayaran : Non-COD

Connote 3

- a. Nomor Resi : CN003
- b. Jenis Layanan : Reguler
- c. Nama Pengirim : Bright Express Garut
- d. Nama Penerima : Rudi Hartono
- e. Alamat : Ciamis
- f. Barang : *Snack Ring* (20 dus)
- g. Berat Barang : ±5 kg (contoh 1 koli)
- h. *Expired* : 12/03/2026
- i. Pembayaran : Non-COD

3. Dokumen Manifest

Dokumen Manifest Pengiriman

Nomor *Manifest* : M-20250912-01
 Nama Kurir : Agus Salim
 Nomor Kendaraan : D 4590 ZZ
 Rute Perjalanan : Garut – Bandung – Tasikmalaya – Ciamis

No. Connote	Keterangan Barang
CN001	Buku Tulis A5 → Bandung
CN002	Botol Minum <i>Stainless</i> → Tasikmalaya
CN003	<i>Snack Ring</i> → Ciamis



4. Delivery Sheet

Nama Penerima	Alamat Penerima	Nomor Connote	Jenis Layanan	Tanda Tangan
Andi Wijaya	Bandung	CN001	Reguler	
Siti Rahma	Tasikmalaya	CN002	Reguler	
Rudi Hartono	Ciamis	CN003	Reguler	

H. TINDAK LANJUT

Tindak lanjut dalam Bab Teknologi dan Sistem Informasi Logistik dilakukan untuk memastikan setiap murid mendapatkan kesempatan belajar yang sesuai dengan kebutuhan dan tingkat pencapaian mereka. Guru memfasilitasi dua pendekatan, yaitu pengayaan bagi murid yang telah mencapai tujuan pembelajaran dan pendampingan tambahan bagi murid yang masih memerlukan penguatan. Adapun tindak lanjut berdasarkan capaian murid dapat Bapak/Ibu guru amati pada penjelasan berikut.

1. Murid yang Telah Mencapai Tujuan Pembelajaran

Murid yang menunjukkan pemahaman baik terhadap perdagangan internasional serta mampu menerapkannya secara tepat dalam tugas dan aktivitas pembelajaran. Diberikan pengayaan berupa bacaan informasi dan tautan video dalam pengayaan yang terdapat di Buku Siswa.

Jika WMS dan DMS biasa dipakai untuk mengelola barang dan distribusi, ada juga aplikasi lain yang tidak kalah penting, yaitu:

- ERP (*Enterprise Resource Planning*) → “otak besar” yang menyatukan data keuangan, gudang, pembelian, hingga distribusi.
- TMS (*Transportation Management System*) → “navigator cerdas” yang membantu kendaraan logistik menemukan rute terbaik dan lebih hemat biaya.
- CRM (*Customer Relationship Management*) → “teman dekat pelanggan” yang membuat layanan lebih ramah, cepat, dan personal.

Kalian akan menjadi detektif logistik yang menyelidiki salah satu dari tiga aplikasi ini.

Tantangan Misi:

- Pilih 1 aplikasi: ERP, TMS, atau CRM.
- Cari informasi melalui internet, artikel, video, atau wawancara dengan kurir/agen.

- c. Buatlah “Laporan Investigasi” singkat ($\frac{1}{2}$ –1 halaman) berisi:
 - 1) Identitas Aplikasi (nama dan contoh penggunaannya).
 - 2) Fungsi Utama (peran pentingnya dalam logistik).
 - 3) Manfaat (apa keuntungannya bagi perusahaan logistik).
- d. Sajikan dalam bentuk tulisan kreatif (laporan ala detektif, komik strip, atau presentasi kelompok).

2. Murid yang Belum Mencapai Tujuan Pembelajaran

Murid yang belum menunjukkan penguasaan materi secara memadai diberikan dukungan pembelajaran tambahan berupa kegiatan berikut.

- a. Pendampingan Guru: Guru mengulas kembali poin-poin penting.
- b. Soal Latihan Ulang di Buku Siswa: Mengulang latihan atau aktivitas yang belum mencapai tujuan dengan bimbingan langsung.
- c. Pendekatan Tutor Sebaya: Murid yang sudah memahami materi membantu temannya dengan cara menjelaskan ulang atau memberi umpan balik terhadap tugas tertulis.
- d. Diskusi Ulang Berbasis Studi Kasus Ringan: Guru menyampaikan ulang skenario kasus pendek dan mengajak murid menyusun respons bersama.

I. REFLEKSI

Refleksi merupakan bagian akhir dari proses pembelajaran yang bertujuan membantu murid dan guru merenungkan proses, hasil, dan makna pembelajaran yang telah berlangsung. Melalui refleksi, murid menyadari apa yang telah mereka pelajari, apa yang perlu diperbaiki, dan bagaimana kaitan pengetahuan tersebut dengan kehidupan nyata dan dunia kerja. Sementara bagi Bapak/Ibu Guru, refleksi menjadi dasar untuk mengevaluasi efektivitas pendekatan, metode, dan strategi pembelajaran, serta menyusun perbaikan untuk pertemuan berikutnya.

1. Refleksi Murid

Coba kalian merefleksikan sejenak.

Setelah mengikuti pembelajaran pada Bab 2 ini, kamu telah mengenal bagaimana teknologi dan sistem informasi menjadi bagian penting dalam dunia logistik. Kamu tidak hanya mempelajari konsep dasar, tetapi juga mencoba implementasi *software* yang dimiliki sekolah, membuat *Connote*, *Manifest*, dan *Delivery Sheet*, hingga memahami bagaimana *Big Data*, IoT, dan AI mengubah cara logistik bekerja. Melalui aktivitas-aktivitas tersebut, kamu berlatih untuk berpikir sistematis, teliti dalam mengisi data, serta mampu melihat keterkaitan antara teknologi dan efisiensi kerja logistik.



Apakah Tujuan Pembelajaran telah tercapai? Mari kita cek bersama!

Tujuan Pembelajaran (TP)	Sudah Saya Kuasai? (✓/X)
Mengidentifikasi teknologi logistik dan transformasi digital.	
Memahami sistem informasi logistik.	
Mengimplementasikan WMS dan DMS sebagai aplikasi logistik.	

Pertanyaan Refleksi Diri

- Dari semua aktivitas pembelajaran di bab ini, mana yang menurutmu paling menantang? Jelaskan alasannya!
- Jika kamu menjadi staf logistik sungguhan, bagian mana dari sistem WMS atau DMS yang menurutmu paling penting untuk dikuasai?
- Apa manfaat terbesar yang kamu rasakan ketika belajar teknologi logistik modern (seperti *barcode*, RFID, atau AI)?

2. Refleksi Guru

Refleksi guru pada Bab Teknologi dan Sistem Informasi Logistik dilakukan untuk mengevaluasi ketercapaian tujuan pembelajaran, khususnya dalam membekali murid dengan pemahaman dan keterampilan dasar penggunaan Warehouse Management System (WMS) dan Distribution Management System (DMS). Bapak/Ibu Guru perlu merefleksikan sejauh mana murid mampu memahami alur kerja sistem, mengisi dokumen logistik dengan benar, serta menunjukkan sikap teliti, jujur, dan bertanggung jawab dalam proses pembelajaran.

Bapak/Ibu Guru dapat meninjau efektivitas strategi pembelajaran yang digunakan, terutama simulasi, studi kasus, dan praktik pengisian borang manual maupun digital. Refleksi difokuskan pada bagian pembelajaran yang masih menantang bagi murid, seperti ketepatan input data, pemahaman alur distribusi, dan perhitungan tarif, serta efektivitas penerapan pembelajaran berdiferensiasi dalam mengakomodasi perbedaan kemampuan literasi digital.

Selain itu, Bapak/Ibu Guru juga dapat mengevaluasi kesesuaian sarana dan lingkungan belajar dengan kebutuhan pembelajaran, termasuk pemanfaatan alternatif praktik akibat keterbatasan perangkat lunak. Refleksi ini menjadi dasar bagi Bapak/Ibu Guru untuk melakukan perbaikan pembelajaran selanjutnya, baik melalui penyederhanaan alur praktik, penambahan contoh kontekstual, maupun pendampingan yang lebih intensif. Dengan demikian, pembelajaran Bab 2 semakin bermakna dan relevan dengan dunia kerja logistik.

J. SUMBER BELAJAR

Sumber belajar dalam Bab Teknologi dan Sistem Informasi Logistik dirancang untuk memperkaya pemahaman murid terhadap perkembangan teknologi digital dalam logistik, termasuk penerapan WMS (*Warehouse Management System*) dan DMS (*Distribution Management System*). Selain menggunakan Buku Siswa sebagai sumber utama, Bapak/Ibu Guru juga dianjurkan untuk mengintegrasikan sumber pembelajaran lain yang relevan, terpercaya, dan kontekstual, baik berupa buku, jurnal, artikel *online*, maupun pengalaman langsung di lapangan.

Berikut beberapa sumber belajar yang dapat Bapak/Ibu Guru digunakan, sebagai alternatif sumber belajar.

1. Buku Referensi Digital & Cetak

- a. Bastuti, S., dkk. *Manajemen Logistik*. Tangerang: Unpam Press, 2019.
- b. Bowersox, D. *Supply Chain Logistics Management*. Michigan: McGraw-Hill International Edition, 2012.
- c. Woschank, M., dan Zsifkovits, H. *Smart Logistics–Conceptualization and Empirical Evidence Theoretical framework*. Chiang Mai University Journal of Natural Sciences, (2021): 1–9 20 (734713). <https://doi.org/10.12982/CMUJNS.2021.030>

2. Sumber Belajar Berbasis Pengalaman Langsung

- a. Observasi lapangan ke gudang logistik lokal untuk melihat praktik pencatatan barang dan distribusi.
- b. Wawancara dengan staf ekspedisi mengenai penggunaan aplikasi resi digital dan *tracking*.
- c. Menyimak tayangan edukatif (YouTube, dokumenter, atau webinar) tentang *Big Data*, IoT, dan AI dalam logistik.
- d. Simulasi sederhana menggunakan form manual (*Connote*, *Manifest*, dan *Delivery Sheet*) sebagai pengganti aplikasi digital jika sekolah belum memiliki *software*.

3. Sumber Belajar Lokal dan Kontekstual

- a. Mengunjungi agen jasa ekspedisi terdekat untuk melihat proses *receiving*, *manifest*, dan *tracking* secara langsung.
- b. Menghadirkan narasumber praktisi dari perusahaan logistik/*e-commerce* yang menggunakan WMS/DMS.
- c. Studi kasus dari berita aktual tentang bagaimana teknologi membantu monitoring distribusi barang saat bencana atau lonjakan belanja *online*.

Dengan memanfaatkan sumber belajar yang bervariasi ini, murid tidak hanya memahami teknologi logistik secara teori, tetapi juga melihat bagaimana sistem informasi benar-benar mendukung rantai pasok modern. Hal ini akan menumbuhkan wawasan bahwa penguasaan teknologi bukan lagi pilihan, melainkan kompetensi wajib bagi tenaga kerja logistik masa depan.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
REPUBLIK INDONESIA, 2025

Panduan Guru Manajemen Logistik untuk SMK/MAK Kelas XII

Penulis: Dela Dewi Ramdani, Deary Wahyu Nugroho

ISBN: 978-634-00-3313-7 (jil.2 PDF)

Bab



PANDUAN KHUSUS

PERDAGANGAN INTERNASIONAL



A. PENDAHULUAN

Bab 3 Perdagangan Internasional dirancang untuk membekali murid dengan pemahaman dan keterampilan dasar dalam memahami mekanisme ekspor dan impor barang antarnegara yang menjadi bagian penting dari rantai pasok global. Materi dalam bab ini meliputi konsep dasar perdagangan internasional, jenis-jenis dokumen yang digunakan dalam ekspor-impor, peran jasa pengurusan transportasi (*freight forwarding*), pengenalan *incoterms* sebagai aturan pembagian tanggung jawab dalam pengiriman, serta kargo internasional pada kegiatan ekspor-impor.

Pembelajaran tidak hanya diarahkan pada penguasaan informasi teoretis, tetapi juga mendorong murid untuk memahami proses nyata yang terjadi dalam praktik perdagangan internasional. Melalui kegiatan berbasis proyek, simulasi dokumen, eksplorasi kasus, hingga analisis skenario ekspor-impor, murid diajak membangun kompetensi yang relevan dengan kebutuhan industri logistik global.

Pendekatan pembelajaran mendalam diterapkan untuk menumbuhkan rasa ingin tahu, kemampuan analitis, dan keterampilan murid. Guru berperan sebagai fasilitator yang mendorong keterlibatan aktif murid melalui kegiatan eksploratif, presentasi, diskusi kelompok, hingga pemanfaatan media digital untuk menelusuri dokumen dan praktik aktual ekspor-impor.

Dengan pendekatan ini, murid tidak hanya memahami proses perdagangan antarnegara, tetapi juga berkembang sebagai calon tenaga logistik yang mampu berpikir sistematis, adaptif terhadap dinamika global, dan memiliki keterampilan administrasi perdagangan yang dibutuhkan di dunia kerja modern.

1. Tujuan Pembelajaran dan Indikator

Pada Bab 3 Perdagangan Internasional, Bapak/Ibu Guru perlu merancang pembelajaran yang mengarah pada pencapaian Capaian Pembelajaran Fase F dalam elemen Manajemen Logistik. Tujuan Pembelajaran dalam bab ini merupakan hasil penguraian dari Capaian Pembelajaran Fase F. Setiap unsur yang tercantum dalam CP dikelompokkan secara sistematis ke dalam TP agar seluruh kompetensi dapat dicapai secara bertahap, terstruktur, dan terukur melalui aktivitas pembelajaran yang dirancang dalam buku ini. Dengan demikian, Bapak/Ibu Guru dapat memahami bahwa setiap TP mengarah langsung pada ketercapaian CP dan seluruh TP secara kolektif membentuk capaian akhir yang sesuai dengan standar kurikulum dan kebutuhan dunia kerja.



Tabel 3.1 CP Elemen Manajemen Logistik dan Tujuan Pembelajaran Kelas XII

Capaian Pembelajaran Fase F	Tujuan Pembelajaran
Menganalisis konsep dasar perdagangan internasional, pihak dan lembaga dalam perdagangan internasional, produk ekspor–impor Indonesia, <i>incoterms</i> , dan moda transportasi perdagangan internasional; membuat dokumen ekspor–impor; menerapkan prosedur ekspor–impor dan sistem pembayaran internasional; serta menganalisis jasa pengurusan pengiriman barang (<i>freight forwarding</i>) dan peran <i>freight forwarder</i> dalam perdagangan internasional, serta kode etik dan hukum perdagangan internasional.	1.1 Memahami konsep dasar perdagangan internasional. 1.2 Mengklasifikasi hubungan antara pihak-pihak terkait dalam rantai perdagangan internasional. 1.3 Menganalisis jenis-jenis dokumen dan regulasi dalam perdagangan internasional. 1.4 Menerapkan konsep dari jasa pengurusan transportasi (<i>freight forwarding</i>). 1.5 Menganalisis kargo internasional.

Tujuan pembelajaran tersebut kemudian diturunkan ke dalam indikator berikut.

Tabel 3.2 Tujuan Pembelajaran dan Indikator Manajemen Logistik Kelas XII

Tujuan Pembelajaran	Indikator
Memahami konsep dasar perdagangan internasional.	1. Murid mampu memahami tentang faktor penyebab negara melakukan perdagangan internasional, manfaat, dan tantangan perdagangan internasional. 2. Murid mampu memahami daerah pabean, ekspor, dan impor.
Mengklasifikasi hubungan antara pihak-pihak terkait dalam rantai perdagangan internasional.	Murid mampu menganalisis pihak-pihak terkait dalam ekspor dan impor.
Menganalisis jenis-jenis dokumen dan regulasi dalam perdagangan internasional.	1. Murid mampu mengklasifikasikan regulasi pada perdagangan internasional. 2. Murid mampu mengklasifikasikan dokumen pada perdagangan internasional.

Tujuan Pembelajaran	Indikator
Menerapkan konsep dari jasa pengurusan transportasi (<i>freight forwarding</i>).	1. Murid mampu memahami pengertian <i>freight forwarding</i>. 2. Murid mampu memahami peran <i>freight forwarder</i>. 3. Murid mampu menerapkan alur kerja umum <i>freight forwarder</i>.
Menganalisis kargo internasional.	1. Murid mampu mengklasifikasikan <i>Full Container Load (FCL)</i> dan <i>Less Container Load (LCL)</i>. 2. Murid mampu menganalisis jenis-jenis kontainer. 3. Murid mampu menerapkan perhitungan biaya pengiriman via laut dan udara. 4. Murid mampu menerapkan prosedur pengiriman barang ekspor via laut. 5. Murid mampu menerapkan prosedur pengiriman barang ekspor via udara. 6. Murid mampu menerapkan prosedur pengiriman barang impor via laut. 7. Murid mampu menerapkan prosedur pengiriman barang impor via udara.

Seluruh aktivitas pembelajaran dalam bab ini dirancang berbasis Pembelajaran Mendalam (*Deep Learning*) yang menempatkan murid sebagai subjek aktif dalam proses belajar. Murid tidak hanya memahami konsep perdagangan internasional secara kognitif, tetapi juga mengalami prosesnya melalui studi kasus, simulasi dokumen, proyek kelompok, diskusi reflektif, dan eksplorasi berbasis digital. Pembelajaran ini bertujuan membentuk kompetensi nyata dan kesiapan kerja dalam menghadapi dunia logistik global yang dinamis dan lintas batas.

2. Peta Materi

Peta materi dalam Bab Perdagangan Internasional menggambarkan alur sistematis dari pemahaman dasar mengenai aktivitas ekspor–impor hingga penguasaan aspek dokumen, pihak terkait, pengaturan pengiriman, dan peran jasa *freight forwarding*. Peta ini membantu murid dalam menstrukturkan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memahami keseluruhan proses perdagangan internasional.





Materi ini memiliki keterkaitan antarmateri dalam satu bab, serta keterkaitan dengan bab yang lain dan/atau dengan mata pelajaran lain. Berikut penjelasan mengenai keterkaitan tersebut.

a. Keterkaitan Antarmateri

Bab ini diawali dengan pengenalan terhadap konsep dasar perdagangan internasional, termasuk definisi ekspor dan impor, pengertian daerah pabean, serta manfaat dan tujuan dari perdagangan antarnegara. Pemahaman awal ini penting untuk membangun kerangka berpikir murid tentang mengapa suatu negara melakukan perdagangan ke luar negeri serta apa peran pelaku logistik dalam rantai perdagangan global.

Setelah memahami gambaran umum, murid diajak untuk mengenal pihak-pihak yang terkait dalam perdagangan internasional, seperti eksportir, importir, bank, bea cukai, penyedia jasa logistik, pemerintah, dan pihak-pihak lain. Penguasaan materi ini membantu murid menyadari bahwa ekspor-impor merupakan proses kolaboratif lintas institusi yang kompleks.

Selanjutnya, murid mempelajari dokumen dan regulasi ekspor-impor, seperti *purchase order*, *commercial invoice*, *packing list*, *certificate of origin*, dan *shipping instruction*. Mereka diajak untuk tidak hanya mengenali nama dokumen, tetapi juga memahami fungsi dan alur penggunaannya.

Materi dilanjutkan dengan pembahasan mengenai *freight forwarding*, yaitu jasa pengurusan transportasi internasional yang membantu eksportir dan importir dalam pengiriman barang, penyimpanan sementara, hingga pengurusan dokumen. Materi

ini memperkenalkan peran *freight forwarder* sebagai penghubung penting dalam rantai pasok global.

Pembahasan bab ini ditutup dengan topik kargo internasional, yaitu sistem pengaturan tanggung jawab dan risiko antara penjual dan pembeli dalam perdagangan internasional. Murid belajar memahami jenis pengiriman serta penerapan *incoterms* untuk memastikan transaksi berjalan lancar, adil, dan sesuai standar global.

Seluruh materi dalam bab ini disusun secara progresif dan terintegrasi, dimulai dari memahami konsep global, mengidentifikasi aktor utama, menguasai dokumen dan prosedur, mengenali peran logistik, serta memahami perjanjian pengiriman. Pendekatan ini membantu murid memperoleh gambaran utuh serta keterampilan praktis dalam mengelola proses perdagangan antarnegara.

b. Keterkaitan dengan Bab Lain

Bab Perdagangan Internasional memiliki keterkaitan yang kuat dengan Bab Pelayanan Pelanggan Logistik dan Bab Sistem Informasi Logistik sebagai berikut.

1) Bab Pelayanan Pelanggan Logistik

Dalam aktivitas ekspor–impor, pelayanan pelanggan merupakan aspek penting yang mencakup komunikasi dengan pembeli internasional, penyedia jasa logistik, dan instansi pemerintah. Murid belajar bahwa keberhasilan transaksi tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan dokumen, tetapi juga oleh kemampuan memberikan layanan yang responsif, sopan, dan profesional lintas budaya. Materi seperti penanganan keluhan, empati, dan komunikasi bisnis sangat relevan dalam konteks perdagangan internasional, terutama saat terjadi keterlambatan, kekeliruan dokumen, atau *dispute* internasional.

2) Bab Sistem Informasi Logistik

Hampir seluruh proses perdagangan internasional saat ini berjalan secara digital melalui sistem informasi, seperti INSW (*Indonesia National Single Window*), INATRADE, serta portal bea cukai dan perbankan. Penggunaan teknologi ini mendukung efisiensi dan ketepatan dalam pengurusan dokumen ekspor–impor. Pemahaman murid terhadap aplikasi digital logistik menjadi penguat kompetensi mereka dalam menjalankan proses perdagangan secara nyata dan terdokumentasi dengan baik.

Dengan keterkaitan ini, murid memahami bahwa perdagangan internasional bukan sekadar transaksi barang, tetapi juga interaksi layanan dan pemanfaatan teknologi logistik modern secara integratif.



c. Keterkaitan dengan Mata Pelajaran Lain

Bab ini juga mendukung pembelajaran lintas mata pelajaran lain yang memperkuat kompetensi vokasional dan komunikasi murid.

Tabel 3.3 Keterkaitan Bab 3 dengan Mata Pelajaran Lain

Mata Pelajaran	Keterkaitan
Bahasa Indonesia	Melatih penulisan surat niaga ekspor, surat pesanan, dan instruksi pengiriman dalam format formal serta penggunaan bahasa baku dalam dokumen perdagangan.
Bahasa Inggris	Membiasakan penggunaan istilah ekspor-impor internasional, seperti <i>invoice</i> , <i>packing list</i> , <i>freight forwarder</i> , <i>bill of lading</i> , serta penyusunan dokumen ekspor dalam bahasa Inggris.
Informatika/TIK	Mengajarkan keterampilan menggunakan sistem daring, seperti INSW, pengisian dokumen digital, pencarian informasi dagang, serta membuat infografik prosedur ekspor-impor.

3. Saran Periode/Waktu Pembelajaran

Waktu yang digunakan untuk pembelajaran bab ini adalah 12 minggu X 11 JP, sehingga total jam pelajaran untuk bab ini ialah 132 jam pelajaran. Perhitungan ini sebagai rekomendasi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan sekolah masing-masing. Materi ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada murid terkait dasar manajemen rantai pasok dan manajemen logistik.

B. KERANGKA PEMBELAJARAN

Pada kerangka pembelajaran ini akan dipaparkan mengenai praktik pedagogis, yaitu model/metode/strategi yang dapat Bapak/Ibu Guru terapkan dalam pembelajaran Bab 3, bentuk interaksi yang dapat dilakukan oleh murid, ruang belajar yang tepat untuk digunakan dalam pembelajaran, serta teknologi yang sebaiknya digunakan dalam pembelajaran bab ini.

1. Praktik Pedagogis

Pembelajaran pada materi Perdagangan Internasional dirancang untuk mendorong keterlibatan aktif murid dalam memahami konsep ekspor-impor, menguasai alur dokumen dan regulasi perdagangan internasional, serta mengaitkannya dengan peran nyata dunia

usaha dan industri logistik. Praktik pedagogis dalam bab ini mengintegrasikan pendekatan berbasis proyek, simulasi dokumen, eksplorasi sistem digital, studi kasus, dan refleksi untuk menumbuhkan kesadaran murid terhadap kompleksitas, keteraturan, serta tanggung jawab dalam perdagangan antarnegara.

Guru memfasilitasi proses belajar melalui beragam model pembelajaran, seperti *discovery learning*, *cooperative learning*, *role play*, *problem-based learning*, hingga *project-based learning*. Pemilihan model disesuaikan dengan karakteristik materi dan tujuan pembelajaran mendalam. Fokus utama praktik pedagogis ini adalah menumbuhkan kemampuan berpikir sistematis, kolaboratif, kritis, dan adaptif dalam menghadapi dinamika perdagangan global.

Tabel 3.4 Model Pembelajaran di Praktik Pedagogis pada Materi Perdagangan Internasional

No.	Materi/ Submateri	Model Pembelajaran	Praktik Pedagogis
1	Gambaran Umum Perdagangan Internasional	<i>Discovery Learning</i> dan Diskusi Kontekstual	Murid menelaah perbedaan ekspor dan impor melalui studi kasus sederhana, lalu berdiskusi tentang manfaat dan tantangan perdagangan internasional bagi Indonesia.
2	Pihak-Pihak dalam Perdagangan Internasional	<i>Cooperative Learning</i>	Murid bekerja dalam kelompok untuk mengidentifikasi peran eksportir, importir, bank, bea cukai, dan <i>freight forwarder</i> dalam sebuah skenario dagang. Setiap kelompok saling berbagi hasilnya melalui diskusi kelas atau presentasi.
3	Regulasi dan Dokumen pada Perdagangan Internasional	Simulasi Dokumen dan <i>Role Play</i>	Murid menyusun dokumen ekspor–impor sederhana (PO, <i>invoice</i> , dan <i>packing list</i>) dan memerankan peran sebagai eksportir dan petugas bea cukai.
4	Jasa Pengurusan Transportasi	<i>Project-Based Learning</i>	Murid melakukan observasi layanan <i>freight forwarding</i> yang mencakup jenis layanan, estimasi waktu, dan kebutuhan dokumen.
5	Kargo Internasional	<i>Problem-Based Learning (PBL)</i>	Murid memecahkan kasus pemilihan jenis kotainer, <i>incoterms</i> yang sesuai berdasarkan kondisi pengiriman dan risiko yang mungkin terjadi antara penjual dan pembeli dari dua negara berbeda.



Dengan pendekatan ini, pembelajaran tidak sekadar mentransfer informasi, tetapi memungkinkan murid mengalami langsung proses perdagangan internasional secara aplikatif dan kontekstual. Melalui simulasi, kerja kelompok, dan eksplorasi kasus nyata murid didorong untuk menumbuhkan karakter kerja vokasional, seperti ketelitian, tanggung jawab, kemampuan dokumentasi, serta kesadaran terhadap pentingnya keakuratan dalam pengelolaan ekspor–impor.

2. Kemitraan Pembelajaran

Bab Perdagangan Internasional mendorong keterlibatan aktif berbagai pihak dalam proses pembelajaran, baik dari lingkungan sekolah maupun luar sekolah. Kolaborasi yang kuat antara guru, murid, guru lintas mata pelajaran, orang tua/wali, serta dunia usaha dan industri menciptakan pembelajaran yang lebih bermakna, kontekstual, dan mendekati praktik nyata dunia kerja di bidang logistik global.

Setiap submateri dalam bab ini dirancang agar membuka ruang kolaborasi, tidak hanya antarmurid, tetapi juga dengan mata pelajaran lain yang mendukung kemampuan vokasional, seperti bahasa, teknologi, dan kejuruan. Masyarakat sekitar pun dapat dijadikan sumber pembelajaran langsung, sehingga murid mampu membangun pemahaman dan keterampilan dalam ekspor–impor dari sisi administratif, prosedural, hingga etika profesional kerja.

Tabel 3.5 Kemitraan Pembelajaran pada Materi Bab Perdagangan Internasional

No.	Materi/ Submateri	Pihak yang Terlibat	Bentuk Kemitraan	Deskripsi Kolaborasi
1	Gambaran Umum Perdagangan Internasional	Guru–Murid	Diskusi Kontekstual	Guru membimbing murid untuk berdiskusi tentang manfaat dan risiko ekspor–impor menggunakan studi kasus sederhana.
		Antarmurid	Tukar Pendapat	Murid saling berdiskusi tentang alasan negara melakukan perdagangan internasional dan tantangannya.
		Orang Tua/ Wali	Wawancara Ringan	Murid mewawancarai orang tua atau kerabat yang memiliki pengalaman ekspor atau belanja produk impor.

No.	Materi/ Submateri	Pihak yang Terlibat	Bentuk Kemitraan	Deskripsi Kolaborasi
2	Pihak-Pihak yang Terlibat dalam Perdagangan Internasional	Antarmurid	Peta Relasi	Kelompok murid menyusun peta hubungan antara eksportir, importir, bank, bea cukai, dan <i>freight forwarder</i> .
		Guru Kejuruan Lain	Integrasi Lintas Kejuruan	Guru Teknik/Manajemen Logistik menjelaskan contoh peran bea cukai dan importir dalam rantai pasok.
		Guru Bahasa Indonesia	Pendampingan Penulisan	Murid dilatih menyusun surat pemesanan barang (<i>purchase order</i>) dengan struktur resmi.
3	Regulasi dan Dokumen pada Perdagangan Internasional	Guru Bahasa Inggris	Simulasi Penulisan Dokumen	Murid menyusun <i>invoice</i> dan <i>packing list</i> dalam bahasa Inggris menggunakan templat internasional.
		Dunia Usaha/ Industri	Studi Dokumen Nyata	Guru menghadirkan contoh dokumen ekspor dari pelaku industri atau UMKM ekspor, lalu dianalisis bersama.
		Antarmurid	Presentasi Kelompok	Kelompok murid mempresentasikan fungsi masing-masing dokumen dan cara memperolehnya.
4	Jasa Pengurusan Transportasi (<i>Freight Forwarding</i>)	Guru Kejuruan Lain	Kolaborasi Studi Kasus	Guru menjelaskan alur kerja <i>freight forwarding</i> dengan contoh kasus aktual.
		Orang Tua/ Wali	Refleksi Karier	Murid mewawancarai orang tua atau kerabat yang bekerja di ekspedisi/ logistik tentang peran <i>freight forwarder</i> .
		Antarmurid	Diskusi dan Simulasi	Murid menyimulasikan alur kerja pengiriman barang melalui <i>freight forwarder</i> .



No.	Materi/ Submateri	Pihak yang Terlibat	Bentuk Kemitraan	Deskripsi Kolaborasi
5	Kargo Internasional dan <i>Incoterms</i>	Guru	Refleksi Nilai Global	Murid mendiskusikan pentingnya tanggung jawab dan kerja sama internasional dalam pengiriman global.
		Masyarakat/ Lingkungan Sekitar	Observasi Lapangan	Murid mengamati proses pengiriman internasional di perusahaan logistik lokal (jika memungkinkan) atau studi daring.
		Guru Bahasa Inggris	Percakapan Lintas Budaya	Murid berlatih menyampaikan penjelasan <i>terms of delivery (incoterms)</i> dalam bahasa Inggris secara lisan.

Dengan pendekatan kolaboratif ini, Bapak/Ibu Guru dapat menciptakan pembelajaran yang melibatkan banyak perspektif dan sumber belajar yang kaya. Murid tidak hanya memahami materi dari sisi teori, tetapi juga membangun koneksi nyata dengan praktik dan pelaku logistik di lingkungan sekitar serta dunia industri global.

3. Lingkungan Pembelajaran

Lingkungan pembelajaran Bab Perdagangan Internasional dirancang agar murid dapat mengalami proses belajar yang aktif, reflektif, dan kontekstual sesuai dengan karakteristik pendidikan vokasi dan dinamika perdagangan global. Kegiatan pembelajaran dilakukan secara terpadu melalui ruang fisik, seperti kelas diskusi, laboratorium komputer untuk simulasi dokumen, serta ruang virtual sebagai media eksplorasi data, penugasan digital, dan refleksi daring.

Bagi sekolah yang belum memiliki *Learning Management System (LMS)*, aktivitas pembelajaran daring tetap dapat difasilitasi dengan alternatif, seperti Google Drive, Google Form, WhatsApp Group, *email*, atau *flashdisk* untuk berbagi *file* dan memberikan umpan balik. Prinsip utamanya adalah memberikan murid ruang untuk berpikir terbuka, berkolaborasi, dan mengembangkan keterampilan ekspor–impor secara nyata dan digital. Budaya belajar yang dikembangkan dalam bab ini menekankan nilai-nilai, seperti ketelitian dalam menyusun dokumen, ketepatan prosedur, tanggung jawab atas transaksi, komunikasi antarbudaya, serta integritas dalam perdagangan global.

Tabel 3.6 Lingkungan Pembelajaran dalam Bab Perdagangan Internasional

No.	Materi/Submateri	Ruang Fisik	Ruang Virtual	Budaya Belajar
1	Gambaran Umum Perdagangan Internasional	kelas atau ruang diskusi	Forum refleksi daring (Google Form/WA).	diskusi terbuka, berpikir global, dan analisis manfaat
2	Pihak-Pihak yang Terlibat dalam Perdagangan Internasional	kelas atau papan tulis interaktif	Presentasi digital (PowerPoint/Canva) dikirim via <i>email</i> /WA.	kolaborasi visual, pemetaan relasi, dan logika sistem
3	Regulasi dan Dokumen Perdagangan Internasional	laboratorium komputer/ kelas praktik	Simulasi pengisian dokumen ekspor via Google Docs atau Microsoft Word.	ketelitian dokumen, pemahaman prosedur, dan praktik administratif
4	<i>Freight Forwarding</i>	kelas atau ruang kejuruan	Pembuatan proposal layanan dalam format digital (PDF/salindia).	kreativitas logistik, tanggung jawab, dan penyusunan solusi
5	Kargo Internasional dan <i>Incoterms</i>	kelas atau kelompok kerja	Diskusi kasus via grup WA, kuesioner Google Form, atau infografik <i>incoterms</i> .	argumentasi tanggung jawab dagang, dan komunikasi lintas budaya

Dengan fleksibilitas penggunaan ruang belajar ini, sekolah tetap dapat menyelenggarakan pembelajaran yang bermutu dan relevan, meskipun dengan keterbatasan fasilitas. Kunci utamanya adalah memastikan bahwa murid aktif mengeksplorasi konteks nyata perdagangan internasional, baik melalui media digital maupun pengalaman langsung agar tumbuh menjadi tenaga logistik yang profesional, adaptif, dan visioner.

4. Pemanfaatan Digital

Pemanfaatan teknologi digital dalam Bab Perdagangan Internasional diarahkan untuk memperkuat proses pembelajaran dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga asesmen dengan memperhatikan ketersediaan sarana dan kesiapan teknologi di satuan pendidikan. Teknologi digunakan untuk memperluas akses informasi perdagangan global, memfasilitasi latihan administratif (seperti pengisian dokumen), serta memungkinkan murid mengeksplorasi praktik nyata ekspor–impor secara digital.



Murid tidak hanya menerima materi, tetapi juga secara aktif menggunakan teknologi untuk menyusun dokumen perdagangan internasional, menyimulasikan proses pengiriman, memahami *incoterms* secara visual, dan membuat proyek presentasi *freight forwarding*. Pemanfaatan teknologi bersifat fleksibel dan adaptif sesuai dengan kondisi sekolah dengan memanfaatkan berbagai platform, seperti Google Workspace, Canva, YouTube Edukasi, hingga portal perdagangan resmi, seperti INSW atau INATRADE.

Tabel 3.7 Jenis Teknologi yang Digunakan dalam Bab Perdagangan Internasional dan Tujuannya

Tahapan Pembelajaran	Teknologi yang Digunakan	Tujuan Pemanfaatan	Alternatif jika Infrastruktur Terbatas
Perencanaan	Google Classroom, Google Docs, dan YouTube	Guru membagikan video pengantar, modul, dan skenario perdagangan.	modul cetak, papan pengumuman kelas, atau pemutaran video
Pelaksanaan	Google Slides, Canva, dan Google Drive	Murid membuat presentasi dokumen ekspor dan alur ekspor-impor.	Word/PowerPoint <i>offline</i> atau gambar manual di kertas
Simulasi dan Praktik	Google Forms dan templat dokumen ekspor (<i>invoice</i> atau <i>packing list</i>)	Murid mengisi formulir ekspor dan simulasi pemilihan <i>incoterms</i> .	tulis tangan di LKS atau simulasi verbal di kelas
Asesmen dan Refleksi	Google Form, <i>email</i> , dan Google Docs	Guru menilai proyek digital dan memberi umpan balik reflektif.	penilaian berbasis cetak, portofolio fisik, atau refleksi lisan
Pengayaan	INSW Portal, INATRADE, ChatGPT, dan video <i>freight forwarding</i>	Murid menelusuri sistem ekspor nyata, menonton tutorial, dan menanyakan konsep.	diskusi kasus nyata dari koran/berita atau mengundang narasumber praktisi lokal

Dengan pendekatan ini, pembelajaran tidak hanya bersifat teoritis atau pasif, tetapi menjadi pengalaman digital yang aktif dan aplikatif. Murid dapat mengeksplorasi dunia perdagangan internasional secara lebih nyata melalui media yang mereka gunakan dalam

kehidupan sehari-hari. Pemanfaatan digital juga membantu murid mengembangkan keterampilan abad 21, seperti:

- literasi digital perdagangan,
- komunikasi profesional antarbudaya,
- pemecahan masalah berbasis kasus logistik, dan
- kritis terhadap informasi dan regulasi global.

C. APERSEPSI

Apersepsi dalam Bab Perdagangan Internasional bertujuan untuk menghubungkan pengalaman sehari-hari murid sebagai pengguna dan pengamat produk-produk global dengan konsep perdagangan antarnegara. Melalui pendekatan kontekstual ini, murid diharapkan terdorong untuk berpikir kritis mengenai bagaimana barang-barang dari berbagai negara bisa hadir di sekitar mereka dan bagaimana produk lokal Indonesia mampu menembus pasar internasional.

Arahkan murid untuk membaca bersama narasi pembuka dalam Buku Siswa yang mengangkat pertanyaan reflektif berikut.

“Tahukah kamu bagaimana rempah-rempah, seperti cengkeh yang berlimpah di Indonesia bisa sampai dikonsumsi oleh penduduk dari negara lain yang tidak menghasilkan rempah, seperti Eropa atau Amerika? Begitu pun sebaliknya, apakah kamu mengetahui bagaimana produk, seperti *smartphone*, sepatu, dan kendaraan canggih yang diproduksi di Eropa bisa sampai ke Indonesia?”

Cerita ini dilanjutkan dengan contoh-contoh konkret, seperti:

- Minyak kelapa sawit Indonesia yang menjadi bahan baku kosmetik di seluruh dunia.
- Kerajinan tangan Bali yang diekspor dan dipasarkan secara daring.
- Produk luar negeri yang kita konsumsi sehari-hari, seperti gadget dan makanan impor.



Ajaklah murid untuk merenungkan bagaimana semua proses ini terjadi dan perkenalkan mereka pada konsep Perdagangan Internasional sebagai mekanisme penting dalam sistem ekonomi global.

Pertanyaan Diskusi:

1. Apa produk luar negeri yang sering kamu gunakan? Apakah kamu tahu negara asalnya?
2. Menurutmu, mengapa suatu negara tetap mengimpor barang, padahal bisa saja mereka memproduksinya sendiri?
3. Produk lokal apa yang menurutmu mempunyai potensi untuk dijual ke luar negeri?

Sebagai pengayaan atau penyesuaian terhadap kebutuhan dan situasi kelas, guru juga dapat menggunakan bentuk apersepsi alternatif berikut.

1. Studi Produk Sekitar
Ajaklah murid untuk mengamati label produk yang mereka bawa (sepatu, makanan ringan, atau kosmetik) dan mintalah mereka untuk mengidentifikasi negara asal atau negara tujuan ekspor (jika produk Indonesia) dari produk tersebut.
2. Simulasi Mini: Tebak Asal Barang
Guru membawa beberapa gambar produk (misalnya cokelat Swiss, tas kulit Garut, teh Inggris, atau kopi Indonesia), lalu murid menebak asal negara dari setiap produk tersebut dan bagaimana produk itu bisa sampai ke Indonesia/dunia.
3. Video Pendek (jika tersedia)
Putarkan cuplikan video perdagangan atau logistik ekspor, lalu ajak murid menebak alur perjalanan barang dari produsen ke pembeli lintas negara.

D. FORMATIF AWAL

Formatif awal dalam Bab Perdagangan Internasional bertujuan untuk mengidentifikasi pengetahuan awal dan kesiapan murid terhadap konsep, proses, dan praktik perdagangan antarnegara. Asesmen ini menjadi dasar bagi Bapak/Ibu Guru untuk merancang strategi pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan murid, terutama dalam hal diferensiasi dan pemberian penguatan atau pengayaan. Formatif awal mencakup dua aspek, yaitu asesmen kognitif dan asesmen nonkognitif.

1. Asesmen Kognitif (Pengetahuan Awal)

Digunakan untuk mengetahui sejauh mana murid telah memahami konsep ekspor dan impor, contoh produk ekspor dan impor, serta pengalaman atau pengetahuan tentang transaksi lintas negara. Contoh aktivitas dapat berupa tes cepat/kuis lima soal isian singkat berikut.

- Apa yang dimaksud dengan ekspor?
- Sebutkan dua produk Indonesia yang sering diekspor!
- Apa perbedaan antara eksportir dan importir?
- Negara mana yang menurutmu menjadi mitra dagang utama Indonesia?
- Pernahkah kamu melihat label “*Made in ...*”? Dari mana asalnya?

Asesmen ini dapat dilakukan secara lisan di awal pembelajaran atau dapat menggunakan Google Form/kertas kerja.

2. Asesmen Nonkognitif (Minat dan Sikap Awal)

Asesmen ini digunakan untuk mengetahui ketertarikan murid terhadap isu global dan logistik, sikap terbuka terhadap perdagangan lintas negara, serta kesiapan berpartisipasi dalam pembelajaran kolaboratif. Contoh aktivitas tersebut dapat menggunakan skala minat dan sikap berikut.

Ajaklah murid untuk menjawab pernyataan berikut dengan skala 1–4 (1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = setuju, hingga 4 = sangat setuju).

Tabel 3.8 Contoh Asesmen Nonkognitif dengan Skala 1–4

Pernyataan	Skor 1–4
Saya tertarik untuk mempelajari bagaimana proses barang dikirim antarnegara.	☐
Saya ingin mengetahui bagaimana produk Indonesia bisa dijual ke luar negeri.	☐
Saya percaya bahwa perdagangan antarnegara penting bagi perekonomian negara kita.	☐
Saya pernah melihat langsung atau mendengar cerita tentang ekspor–impor.	☐
Saya siap bekerja sama dalam kelompok untuk mempelajari topik ini.	☐



Asesmen ini dapat dilakukan dengan menggunakan Google Form, kertas, atau *polling* WA. Hasil asesmen tersebut dapat Bapak/Ibu Guru gunakan untuk menyusun kelompok atau pendekatan belajar. Setelah itu, Bapak/Ibu Guru dapat melakukan tindak lanjut hasil formatif awal berikut.

- Jika murid belum memahami konsep dasar ekspor–impor, Bapak/Ibu Guru dapat menayangkan video singkat atau memberikan cerita konteks sebelum masuk ke materi inti.
- Jika murid menunjukkan minat yang tinggi, Bapak/Ibu Guru dapat menugaskan eksplorasi lanjutan, seperti mencari berita ekspor terkini atau produk Indonesia di pasar global.
- Jika terdapat perbedaan besar antarmurid, Bapak/Ibu Guru dapat menggunakan strategi pembelajaran berdiferensiasi.

E. PANDUAN PEMBELAJARAN BUKU SISWA

Bagian ini memberikan panduan teknis dan pedagogis bagi Bapak/Ibu Guru dalam mengimplementasikan setiap aktivitas pada Buku Siswa Bab Perdagangan Internasional secara bermakna, mendalam, dan aman. Panduan ini mencakup tabel pengalaman belajar berdasarkan setiap aktivitas dilengkapi dengan tahapan pembelajaran sesuai prinsip Pembelajaran Mendalam (memahami, mengaplikasi, dan merefleksi). Selain itu, bagian ini memuat strategi pembelajaran berdiferensiasi untuk mengakomodasi keberagaman kemampuan murid, perhatian khusus terhadap materi sensitif yang mungkin menimbulkan miskonsepsi atau bias nilai (seperti SARA atau budaya lokal), serta panduan menjaga keamanan dan kenyamanan selama pembelajaran berlangsung. Penilaian formatif yang digunakan dalam setiap aktivitas pembelajaran juga dijelaskan dan dilengkapi dengan rubrik penilaian agar Bapak/Ibu Guru dapat memantau perkembangan kompetensi murid secara berkelanjutan.

1. Gambaran Umum Perdagangan Internasional

Tabel 3.9 Pengalaman Belajar Subbab Gambaran Umum Perdagangan Internasional

Kode dan Judul Aktivitas	Pengalaman Belajar	Karakteristik
Aktivitas 3.1 Mencermati Gambar	memahami	Murid diajak menganalisis gambar, mengembangkan ide, dan menafsirkan makna di balik visual. Aktivitas ini dapat mengembangkan pemikiran kritis.

Kode dan Judul Aktivitas	Pengalaman Belajar	Karakteristik
Aktivitas 3.2 Mencari Tahu tentang Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)	mengaplikasi	Proses pengerjaan aktivitas ini membutuhkan pencarian dan analisis, memahami dokumen ekspor, dan melatih ketekunan.
Aktivitas 3.3 Eksplorasi Pengelompokan Barang Ekspor Lainnya!	mengaplikasi	Aktivitas ini mendorong murid untuk mengeksplorasi sendiri dan mencatat hasilnya.
Aktivitas 3.4 Syarat Menjadi Importir	memahami	Murid harus mencari informasi resmi dan tepat mengenai syarat legal sebagai importir.
	merefleksi	Aktivitas ini dapat mendorong eksplorasi aktif tentang regulasi dan prosedur yang belum dikenal.
Aktivitas 3.5 Mencatat Data Statistik Perdagangan Impor Indonesia.	mengaplikasi	Murid diminta untuk menganalisis dampak dari kesalahan data. Aktivitas ini mendorong kemampuan berpikir logis.

Subbab Gambaran Umum Perdagangan Internasional dimulai dengan penguatan pemahaman dasar murid mengenai pentingnya ekspor dan impor dalam kegiatan perdagangan internasional. Materi ini dirancang secara bertahap dan saling berkesinambungan, dimulai dari pemahaman konsep dasar ekspor dan impor, jenis-jenis barang, hingga prosedur administratif, seperti PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang) dan PIB (Pemberitahuan Impor Barang). Bapak/Ibu Guru perlu memfasilitasi pemahaman ini dengan membimbing murid menelusuri dokumen resmi, mengamati prosedur nyata, serta mengeksplorasi keterkaitan antarkonsep dalam konteks dunia kerja dan dinamika perdagangan global.

Pembelajaran diawali dari pengenalan bentuk dan manfaat kegiatan ekspor-impor, lalu dilanjutkan dengan analisis prosedur dokumen, klasifikasi barang, serta persyaratan menjadi eksportir dan importir. Setelah memahami pengetahuan dasar tersebut, murid diarahkan untuk mengerjakan Aktivitas 3.1.





1. Kayu yang dilindungi
2. Benih, bibit, dan hasil panen pertanian yang dianggap penting untuk kebutuhan dalam negeri
3. Barang kuno
4. Pupuk subsidi



1. Minyak kelapa sawit
2. Batu bara
3. Biji kopi
4. Rempah (cengkeh, kapulaga, dll)
5. Tekstil



1. Minyak dan gas
2. Mesin dan peralatan mekanis
3. Perlengkapan elektrik
4. Besi dan Baja
5. Kendaraan bermotor



1. Barang-barang berbahaya
2. Psitropika dan narkotika
3. Bahan senjata kimia
4. Limbah B3
5. Kantong bekas, karung bekas, dan pakaian bekas tak layak



Ikuti langkah-langkah berikut untuk mengerjakan aktivitas ini.

- a. Amati dengan saksama gambar di atas. Apa yang pertama kali menarik perhatianmu?
- b. Setelah mengamati, identifikasi dan tuliskan semua ide serta pikiran yang muncul dalam benakmu terkait gambar tersebut. Jangan ragu untuk mencatat setiap detail atau kesan yang kamu dapatkan!
- c. Berdasarkan hasil catatanmu, bentuklah sebuah konsep menarik yang menjelaskan tentang apa yang tersirat dari gambar tersebut!
- d. Presentasikan konsep yang telah kamu buat kepada teman-temanmu!
- e. Berikan kesempatan kepada teman-temanmu untuk memberikan pendapat atau komentar mereka terhadap presentasimu untuk menemukan perspektif baru!

Guru memfasilitasi kegiatan awal dengan menampilkan gambar ekspor–impor yang tersedia dalam bahan ajar, lalu mengarahkan murid untuk mengamati secara saksama elemen-elemen visual, seperti arah panah, simbol, dan teks yang menggambarkan proses

keluar-masuk barang melalui daerah pabean. Bapak/Ibu Guru dapat mendorong murid untuk mengidentifikasi informasi yang tersirat maupun tersurat serta mencatat ide, kesan awal, dan pertanyaan yang muncul selama pengamatan.

Selanjutnya, Bapak/Ibu Guru membimbing diskusi kelas untuk menggali berbagai sudut pandang terhadap gambar tersebut dan membantu murid untuk mengaitkan temuan mereka dengan konsep dasar perdagangan internasional, khususnya ekspor dan impor. Setelah berdiskusi, murid diarahkan untuk merumuskan konsep atau pemahaman awal tentang alur perdagangan antarnegara dalam bentuk tulisan. Guru juga memotivasi murid untuk mempresentasikan hasil pengamatan dan pemikiran mereka secara lisan di depan kelas, membuka ruang dialog, dan membuka pertukaran perspektif untuk memperkuat pemahaman bersama.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pada aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi dilakukan dengan menyesuaikan konten, proses, dan produk.

1) Aspek Konten

Murid yang memerlukan bantuan dapat menganalisis gambar yang lebih sederhana atau gambar yang disertai dengan label dan mendapatkan daftar kata kunci. Murid yang mampu dapat menganalisis gambar standar yang kompleks dan menggunakan glosarium (jika ada) sebagai referensi mandiri. Sedangkan murid yang mahir ditantang untuk membuat ulang gambar dengan sangat teknis dengan versinya.

2) Aspek Proses

Beberapa murid mencatat ide dengan berdiskusi singkat bersama teman-temannya. Beberapa murid yang lain dapat menandai gambar, simbol, atau tanda panah. Sementara itu, murid yang lainnya dapat mereplikasi *layout* dengan benda di sekitar.

3) Aspek Produk

Murid diberikan pilihan dalam mempresentasikan konsep. Boleh dalam bentuk esai/laporan analitis pendek yang menguraikan peran setiap elemen dalam gambar. Boleh juga dalam bentuk poster/infografik visual tentang alur yang tersirat dari gambar. Jika tidak, bisa dalam bentuk video presentasi singkat (*vlog/reel*) atau salindia yang *powerfull*.

b. Materi Sensitif yang Perlu Diperhatikan

Guru perlu mewaspadaai munculnya komentar atau diskusi yang mengandung stereotipe, prasangka, atau sikap negatif terhadap negara lain, produk luar negeri, atau kebijakan ekspor-impor. Penting untuk mengarahkan murid agar bersikap objektif, menghargai



perbedaan, dan memahami perdagangan internasional sebagai bentuk kerja sama antarnegara, bukan sebagai ajang persaingan atau konflik.

Selain itu, ketika membahas barang ekspor atau impor, murid mungkin menyampaikan pendapat yang mengandung kritik terhadap produk lokal atau luar negeri secara emosional atau tidak berdasarkan fakta. Guru perlu mengarahkan diskusi agar tetap objektif, berbasis data, dan bersifat edukatif. Guru juga diharapkan menjaga agar tidak terjadi generalisasi berlebihan terhadap kebijakan ekonomi suatu negara atau membandingkan negara dengan cara yang bias. Selain itu, Bapak/Ibu Guru juga perlu mendorong murid untuk melihat perdagangan internasional sebagai sarana kerja sama antarbangsa, bukan sebagai kompetisi yang menimbulkan konflik.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

Meskipun aktivitas ini berbentuk diskusi dan simulasi ringan, Bapak/Ibu Guru tetap bertanggung jawab menciptakan lingkungan belajar yang aman dan inklusif.

- 1) Dorong setiap murid untuk menyampaikan pendapatnya dalam kelompok tanpa takut salah.
- 2) Pastikan tidak ada yang mengolok-olok hasil kelompok lain saat presentasi.
- 3) Gunakan *role play* ringan bila perlu, tetapi pastikan tidak memaksa murid pemalu untuk tampil jika tidak nyaman.

d. Penilaian Formatif

Penilaian formatif dalam aktivitas ini dapat dilakukan dengan pendekatan rubrik berikut.

Tabel 3.10 Rubrik Penilaian Aktivitas 3.1

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Perlu Bimbingan)
Pemahaman terhadap Gambar	Menjelaskan isi gambar secara lengkap dan mendalam serta mampu mengidentifikasi makna simbol dan alur dengan benar.	Menjelaskan isi gambar dengan cukup baik, tetapi masih ada beberapa elemen yang kurang ditafsirkan secara tepat.	Menjelaskan isi gambar secara umum, tetapi masih keliru dalam memahami beberapa simbol atau alurnya.	Tidak memahami isi gambar dengan baik dan penjelasan sangat terbatas atau keliru seluruhnya.

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Perlu Bimbingan)
Ketepatan Konsep Ekspor–Impor	Penjelasan sepenuhnya sesuai konsep ekspor–impor serta mampu membedakan dengan jelas antara keduanya.	Sebagian besar penjelasan sudah tepat, tetapi ada sedikit kekeliruan dalam penggunaan istilah atau contoh.	Masih terdapat beberapa kesalahan pemahaman tentang konsep dasar ekspor–impor.	Penjelasan tidak menunjukkan pemahaman terhadap konsep ekspor–impor.
Kreativitas Menyusun Ide	Menunjukkan pemikiran orisinal, refleksi pribadi, atau sudut pandang baru terhadap isi gambar.	Ide cukup menarik meskipun belum sepenuhnya unik atau dalam.	Ide masih standar, cenderung mengulang isi yang terlihat tanpa pengembangan lebih lanjut	Tidak menunjukkan pengembangan ide dan hanya menyalin tanpa refleksi atau pemahaman.
Kemampuan Komunikasi (Lisan/ Tulisan)	Bahasa jelas, runtut, dan mudah dipahami serta baik secara tulisan maupun presentasi lisan.	Bahasa cukup baik meskipun ada sedikit kekurangan dalam struktur atau penyampaian.	Penyampaian kurang runtut atau sulit dipahami serta penggunaan bahasa masih perlu dibimbing.	Formulir banyak yang kosong, tidak rapi, dan keliru dalam mengisi serta bahasa tidak jelas atau tidak sesuai konteks dan sulit dipahami atau tidak dapat dipresentasikan.



Mencari Tahu tentang Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)



AKTIVITAS

3.2

Aktivitas Kelompok

Pemahaman dan keterampilan dalam mengurus dokumen ekspor barang adalah kunci untuk menjadi staf administrasi pengiriman atau eksportir yang andal. Salah satu dokumen yang paling penting adalah Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB). Dengan kemajuan teknologi, mengurus dokumen ini menjadi lebih mudah, tetapi kita juga harus cepat beradaptasi dengan perubahan terbaru, seperti format dokumen, cara pengisian, dan sistem informasi yang digunakan.

Mari kita pahami lebih dalam tentang PEB dan cara pengisiannya dengan langkah-langkah berikut.

- Bentuklah kelompok yang terdiri atas 3–4 orang!
- Gunakan *smartphone* kalian dan buka aplikasi pencarian (seperti Google, Bing, atau lainnya). Ketik kata kunci “Pemberitahuan Ekspor Barang” dan cari contoh dokumen PEB!
- Setelah menemukan contoh, lakukan analisis dan diskusikan dengan teman kelompokmu. Perhatikan bagian-bagian penting, informasi apa saja yang diperlukan dan formatnya!
- Selanjutnya, temukan video *online* di platform, seperti YouTube atau lainnya dengan kata kunci “Cara Mengisi Pemberitahuan Ekspor Barang”!
- Simak video tersebut dengan saksama. Setelah itu, tuliskan langkah-langkah cara mengisi PEB berdasarkan video yang kalian tonton!
- Diskusikan hasilnya dengan kelompokmu, lalu presentasikan hasil pencarian serta langkah-langkah yang sudah kalian rangkum kepada guru dan kelompok lain.

Guru memfasilitasi murid untuk menggali lebih dalam tahapan prosedur ekspor dan impor dengan menelusuri berbagai dokumen penting, seperti PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang) dan PIB (Pemberitahuan Impor Barang) serta alur administrasi dan perizinan yang terlibat. Guru membagi murid ke dalam kelompok kecil untuk mempelajari langkah-langkah prosedural berdasarkan skenario atau studi kasus yang disiapkan. Dalam kegiatan ini, murid tidak hanya diminta untuk memahami urutan prosedur, tetapi juga diminta untuk menghubungkannya dengan peran instansi terkait (seperti bea cukai, eksportir, importir, dan bank). Guru membimbing diskusi kelompok dan mendorong murid menyusun pemahaman mereka dalam bentuk skema alur, tabel, atau ringkasan tertulis, lalu mempresentasikannya di hadapan guru dan teman sekelas.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pada aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi dilakukan dengan menyesuaikan konten, proses, dan produk.

1) Aspek Konten

Murid yang memerlukan bantuan diminta untuk berfokus hanya pada bagian utama PEB (seperti data eksportir, data penerima, dan deskripsi barang), sedangkan murid yang lain dapat mencari dan menganalisis seluruh bagian PEB termasuk lampiran-lampiran standar.

2) Aspek Proses

Sebagian anggota kelompok dapat berfokus pada studi literatur dari artikel dan panduan resmi bea cukai. Anggota kelompok yang lain dapat membuat peta konsep (*mind map*) atau infografik alur pengisian PEB. Sementara itu, anggota kelompok lainnya dapat mengisi templat PEB kosong (dicetak/ digital).

3) Aspek Produk

Beberapa murid diminta untuk menyusun dokumen SOP (*Standard Operating Procedure*) ringkas tentang “Cara Mengisi PEB”. Beberapa murid lainnya membuat video tutorial singkat (maksimal 3 menit) dari gabungan *screenshot* dan narasi mereka sendiri tentang alur pengisian PEB melalui sistem. Sedangkan, sebagian murid yang lain dapat membuat dan menampilkan simulasi (*role-play*) antara staf logistik yang sedang mengisi PEB dengan supervisor yang mengoreksi dan menyoroti bagian-bagian penting yang sering salah diisi.

b. Materi Sensitif yang Perlu Diperhatikan

Guru perlu menghindari penyampaian materi yang mengarah pada penilaian negatif terhadap kinerja instansi pemerintah atau prosedur birokrasi. Diskusi mengenai dokumen resmi perlu dijaga agar tetap edukatif dan tidak memicu opini negatif atau politis. Penting juga untuk mencegah kesan bahwa ekspor–impor hanya bisa dilakukan oleh kalangan tertentu agar murid tetap percaya bahwa proses ini terbuka dan dapat dipelajari oleh siapa pun.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

- 1) Aktivitas dilakukan dalam kelompok kecil agar lingkungan belajar lebih nyaman dan minim tekanan.
- 2) Pastikan ruang kelas aman dan nyaman untuk murid berdiskusi.
- 3) Guru perlu menciptakan suasana yang suportif dan tidak menertawakan kesalahan kecil murid saat berlatih berbicara.



d. Penilaian Formatif

Sebagai panduan, Bapak/Ibu Guru dapat menggunakan rubrik penilaian berikut untuk menilai hasil pekerjaan murid pada Aktivitas 3.2.

Tabel 3.11 Rubrik Penilaian Aktivitas 3.2

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Perlu Bimbingan)
Pemahaman Prosedur	Menjelaskan tahapan ekspor/impor secara lengkap dan runtut, termasuk pihak yang terlibat.	Menjelaskan sebagian besar prosedur dengan benar, tetapi ada langkah yang kurang tepat atau terlewat.	Menunjukkan pemahaman umum, tetapi tidak sistematis dan kurang mendalam.	Tidak memahami urutan prosedur dengan baik atau penjelasan keliru seluruhnya.
Ketepatan Informasi	Menggunakan istilah, seperti PEB, PIB, dokumen, dan pihak terkait dengan akurat.	Menggunakan sebagian besar istilah dengan benar, tetapi masih ada kekeliruan atau ketidaktepatan kecil.	Menggunakan istilah secara kurang tepat dan tidak konsisten.	Banyak istilah yang digunakan keliru atau tidak muncul sama sekali.
Penyajian Alur/Karya	Menyusun diagram, tabel, atau ringkasan secara rapi, jelas, dan informatif.	Penyajian cukup rapi dan bisa dipahami meskipun belum maksimal secara visual atau struktur.	Penyajian kurang rapi atau membingungkan, tetapi tetap menunjukkan usaha.	Tidak ada penyajian atau sangat tidak jelas/bingung dilihat.
Kerja Sama Kelompok	Aktif berkontribusi, membagi tugas, dan menghargai pendapat anggota lain.	Berkontribusi dalam diskusi kelompok meskipun belum merata.	Kurang aktif dalam kerja kelompok, hanya mengikuti arahan tanpa inisiatif.	Tidak berkontribusi sama sekali atau justru mengganggu jalannya diskusi.

Eksplorasi Pengelompokan Barang Ekspor Lainnya!



AKTIVITAS

3.3

Aktivitas Individu

Selain pengelompokan barang ekspor yang diatur dalam Permendag No. 23 Tahun 2023 dan perubahannya, ada beberapa cara lain untuk pengelompokan ini yang mempunyai fungsi penting dalam menjaga stabilitas ekonomi, melindungi kepentingan nasional, dan memperlancar perdagangan internasional. Mari kita cari tahu pengelompokan barang ekspor berdasarkan kategori lainnya dengan mengerjakan aktivitas ini.

- a. Lakukan pencarian tentang pengelompokan barang ekspor, baik melalui internet, buku, maupun wawancara dengan narasumber!
- b. Tuliskan hasil pencarianmu tersebut di buku kerjamu!

Guru memancing rasa ingin tahu murid melalui pertanyaan tentang pentingnya pengelompokan barang ekspor dan memberikan contoh berdasarkan Permendag No. 23 Tahun 2023. Selanjutnya, murid bekerja dalam kelompok untuk menelusuri berbagai pengelompokan barang ekspor lainnya melalui internet, buku, atau wawancara narasumber. Hasil pencarian tersebut kemudian dianalisis dengan membuat tabel atau peta konsep yang memuat jenis pengelompokan, dasar pengelompokan, contoh barang, dan dampaknya terhadap ekonomi nasional. Setelah itu, murid menyusun laporan ringkas dan mempresentasikan hasil temuan di depan kelas, lalu diikuti dengan diskusi serta refleksi tentang pentingnya kebijakan ekspor bagi stabilitas ekonomi. Penilaian difokuskan pada pemahaman konsep, keterampilan mencari dan menganalisis informasi, kemampuan berkomunikasi, serta refleksi terhadap hasil pembelajaran.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pada aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi dilakukan dengan menyesuaikan konten, proses, dan produk.

1) Aspek Konten

Murid dengan tingkat kesiapan mampu dapat berfokus pada pengelompokan berdasarkan sifat fisik dan tingkat kerusakan (*perishable*), sedangkan murid dengan tingkat kesiapan mahir dapat mencari pengelompokan yang kompleks, seperti berdasarkan pengenaan tarif (bea keluar) dan kebutuhan perlakuan khusus (*dangerous goods*).



2) Aspek Proses

Sebagian anggota kelompok membuat daftar pertanyaan terstruktur tentang tantangan pengelompokan di lapangan dan sebagian anggota kelompok lainnya membuat tabel komparasi yang memuat minimal tiga jenis pengelompokan.

3) Aspek Produk

Murid dapat memilih untuk menyusun dokumen tertulis terstruktur yang siap dijadikan panduan kerja, membuat diagram alir/pohon keputusan untuk klasifikasi barang, atau menghasilkan rekaman audio/simulasi tanya jawab lisan sebagai pakar logistik.

b. Hal-Hal Sensitif yang Perlu Diperhatikan Guru

Guru perlu mencegah agar simulasi tidak menyinggung isu sensitif, seperti praktik korupsi dalam bea cukai, diskriminasi terhadap negara tertentu, atau mengolok-olok gaya komunikasi bisnis yang berbeda. Skenario harus dijaga tetap netral dan edukatif serta tidak memancing kesan negatif terhadap pihak manapun dalam perdagangan internasional. Guru juga harus menjaga agar murid tidak saling mengejek saat memerankan karakter atau berbicara di depan kelas.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

Meskipun aktivitas berbasis tulis, Bapak/Ibu Guru perlu tetap menjaga kenyamanan belajar murid dengan cara berikut.

- 1) Memberi waktu yang cukup untuk berpikir dan menulis.
- 2) Menyediakan ruang aman untuk bertanya dan meminta revisi.
- 3) Tidak menampilkan atau membacakan *email* murid di depan kelas tanpa izin.

Bapak/Ibu Guru juga dapat membuka sesi berbagi untuk murid yang bersedia menunjukkan hasilnya secara sukarela sebagai inspirasi bagi teman-temannya.

d. Penilaian Formatif

Penilaian dilakukan menggunakan rubrik dengan skala 100 poin yang dibagi menjadi empat tingkat kriteria berikut.

Tabel 3.12 Rubrik Penilaian Aktivitas 3.3

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Pemahaman Peran dan Prosedur	Memahami dengan sangat baik dan mampu menjelaskan dengan sangat baik.	Memahami dengan baik dan mampu menjelaskan dengan baik.	Memahami dengan cukup baik dan mampu menjelaskan dengan cukup baik.	Tidak menunjukkan pemahaman.

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Kualitas Dokumen Buatan	Dokumen lengkap, rapi, sesuai format, dan mencerminkan pemahaman yang dalam.	Dokumen cukup lengkap, tetapi ada kesalahan kecil dalam format atau isi.	Dokumen disusun seadanya dan masih banyak kekeliruan.	Tidak membuat dokumen atau hasil sangat tidak sesuai.
Kerja Sama dan Komunikasi	Aktif bekerja sama dan berkomunikasi dengan baik dalam kelompok dan saat simulasi.	Bekerja sama cukup baik, tetapi kurang aktif dalam komunikasi.	Komunikasi pasif atau hanya mengikuti instruksi tanpa kontribusi.	Tidak terlibat dalam kerja kelompok atau mengganggu jalannya simulasi.
Refleksi dan Pemahaman Akhir	Refleksi menunjukkan pemahaman mendalam.	Refleksi cukup baik meskipun masih bersifat deskriptif.	Refleksi masih dangkal, sekadar menjelaskan.	Tidak membuat refleksi atau tidak menunjukkan pemahaman.

Syarat Menjadi Importir

AKTIVITAS

3.4

Aktivitas Individu

Yuk, Kita Cari Tahu!

Untuk menjadi importir, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi, lho. Sangat penting untukmu untuk mengetahui hal tersebut agar proses impor barang berjalan lancar dan sesuai aturan.

Yuk, kita cari tahu bersama apa saja syarat-syaratnya! Kamu dapat mengunjungi laman resmi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) atau mencari dari sumber laman terpercaya lainnya untuk mendapatkan informasi paling akurat dan terbaru.

Fokuskan pencarianmu pada hal-hal berikut.

- Jenis-jenis izin usaha yang wajib dimiliki.
- Dokumen-dokumen yang diperlukan.
- Kewajiban lain yang harus dipenuhi seorang importir.

Selamat mencari dan semoga cepat menemukan jawabannya!



Guru mengajak murid untuk menganalisis syarat menjadi importir. Murid kemudian dibagi ke dalam beberapa kelompok dan diminta untuk menelaah materi tersebut, mendiskusikan sudut pandang yang berbeda, serta menyusun hasil analisis dalam bentuk laporan atau presentasi. Guru mendorong murid untuk berpikir kritis dan menghindari sikap fanatik atau menilai sepihak terhadap isu global. Di akhir kegiatan, murid melakukan refleksi pribadi mengenai sikap yang perlu dikembangkan sebagai bagian dari masyarakat global.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pada aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi dilakukan dengan menyesuaikan konten, proses, dan produk.

1) Aspek Konten

Murid dengan tingkat kesiapan mampu dapat berfokus pada mencari dan merangkum syarat dasar menjadi importir umum, yaitu API-U (Angka Pengenal Importir Umum) atau NIB (Nomor Induk Berusaha). Sedangkan murid dengan tingkat kesiapan mahir dapat mencari syarat untuk Importir Produsen (API-P), serta kewajiban tambahan, seperti kepemilikan Nomor Registrasi Kepabeanan (NIK) dan Audit Kepabeanan.

2) Aspek Proses

Dalam proses, sebagian murid dapat membuat tabel yang membandingkan syarat-syarat pada regulasi lama dan regulasi terbaru. Beberapa murid yang lain dapat mengubah hasil pencarian menjadi diagram alir (*flowchart*) langkah-langkah yang harus dilalui calon importir. Sementara itu, murid yang lainnya dapat membuat tiga pertanyaan verifikasi untuk ditanyakan kepada petugas KPPBC (Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai) atau *Customs Broker* (melalui *email/chat*).

3) Aspek Produk

Murid dapat menyajikan hasil riset dari hasil diskusi dengan temannya, lalu menyajikan hasil riset dalam bentuk salindia atau membuat infografik yang menggambarkan seluruh proses perizinan dan dokumen yang dibutuhkan secara visual menarik.

b. Hal-Hal Sensitif yang Perlu Diperhatikan Guru

Guru perlu mencegah agar simulasi tidak menyinggung isu sensitif, seperti praktik korupsi dalam bea cukai, diskriminasi terhadap negara tertentu, atau mengolok-olok gaya komunikasi bisnis yang berbeda. Skenario harus dijaga tetap netral dan edukatif serta tidak memancing kesan negatif terhadap pihak manapun dalam perdagangan internasional. Guru juga harus menjaga agar murid tidak saling mengejek saat memerankan karakter atau berbicara di depan kelas.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

Aktivitas ini relatif aman, tetapi guru tetap harus melakukan hal-hal berikut.

- 1) Menjaga suasana diskusi tetap sehat dan terbuka;
- 2) Mencegah murid saling menyalahkan pendapat; dan
- 3) Memberikan ruang aman bagi murid yang kurang percaya diri untuk menyampaikan opini secara tertulis saja.

d. Penilaian Formatif

Penilaian dilakukan berdasarkan argumentasi, kejelasan pendapat, dan kesesuaian konsep. Berikut rubrik penilaian untuk Aktivitas 3.4 yang dapat Bapak/Ibu Guru jadikan sebagai pedoman penilaian.

Tabel 3.13 Rubrik Penilaian Aktivitas 3.4

Level	Kriteria Pemahaman	Deskripsi (Fokus pada Syarat, Dokumen, Kewajiban)
1	Mengidentifikasi satu aspek saja.	Menyebutkan atau mengutip hanya satu syarat (misalnya, hanya perlu izin usaha) atau informasinya tidak akurat/tidak lengkap.
2	Menyajikan beberapa aspek terpisah.	Menyebutkan semua syarat utama (izin, dokumen, dan kewajiban), tetapi secara terpisah tanpa ada kaitan logis antarsyarat.
3	Menganalisis dan menghubungkan konsep.	Menghubungkan syarat-syarat tersebut (misalnya, mengapa izin usaha diperlukan sebelum pengajuan dokumen impor) serta menyajikan informasi lengkap dan akurat dari sumber resmi.
4	Mengevaluasi dan merumuskan implikasi.	Menganalisis dampak dari pemenuhan/ketidakpatuhan syarat terhadap risiko hukum, biaya, dan kelancaran proses impor, serta mampu mengevaluasi studi kasus.



Mencatat Data Statistik Perdagangan Impor Indonesia.



AKTIVITAS

3.5

Aktivitas Individu

Mari Kita Gali Lebih Dalam tentang PIB!

Sekarang giliranmu untuk jadi detektif informasi! Jawablah dua pertanyaan penting berikut dengan memanfaatkan akses internet dan aplikasi pencarian yang ada di *smartphone*, laptop, atau komputermu. Jangan lupa, tuliskan jawabanmu langsung di buku atau lembar yang sudah disiapkan guru, ya!

- a. Bagaimana proses pengajuan Pemberitahuan Impor Barang (PIB) secara elektronik?
- b. Akurasi data dalam PIB itu sangat krusial, bahkan kesalahan kecil bisa berakibat fatal. Apa saja akibatnya jika terjadi kesalahan data dalam PIB?

Selamat mencari tahu dan pahami setiap detailnya!

Guru menjelaskan pentingnya PIB dalam proses impor serta dampak serius dari kesalahan data. Murid kemudian mencari informasi dari sumber resmi, seperti laman Direktorat Jenderal Bea dan Cukai untuk menjawab dua pertanyaan utama, yaitu:

- a. Bagaimana proses pengajuan PIB secara elektronik?
- b. Apa akibat jika terjadi kesalahan data?

Setelah itu, murid menganalisis hasil pencarian dengan menyusun alur proses pengajuan PIB dan mencatat potensi kesalahan serta konsekuensinya. Hasil eksplorasi ditulis dalam laporan singkat dan dibahas melalui diskusi kelas. Kegiatan diakhiri dengan refleksi tentang pentingnya ketelitian dan kepatuhan dalam proses impor dengan penilaian difokuskan pada kemampuan murid mencari informasi terpercaya, memahami proses, dan mengomunikasikan hasilnya secara jelas.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pada aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi dilakukan dengan menyesuaikan konten, proses, dan produk.

1) Aspek Konten

Sebagian kelompok mencari langkah pengiriman data dari pengguna jasa ke sistem bea cukai, mulai dari *upload* hingga mendapatkan nomor pendaftaran. Sedangkan sebagian kelompok yang lain dapat berfokus pada konsekuensi kesalahan data

PIB, termasuk perbedaan antara sanksi administrasi (denda) dan sanksi pidana (jika ada indikasi penyelundupan).

2) Aspek Proses

Dalam proses, sebagian murid dapat menggunakan video tutorial resmi sebagai sumber utama untuk merangkum alur pengajuan PIB. Sementara itu, murid yang lain dapat mencatat nomor dan tahun peraturan yang mereka temukan untuk mendukung jawaban mengenai konsekuensi. Sedangkan murid lainnya dapat mencatat skenario dan mengaitkannya dengan jenis denda atau sanksi yang relevan berdasarkan penelitian mereka.

3) Aspek Produk

Murid dapat menyajikan jawaban dalam bentuk laporan tertulis, lalu membuat infografik proses pengajuan PIB elektronik atau peta konsep konsekuensi kesalahan data PIB. Selain itu, murid juga dapat membuat rekaman audio atau video dengan bahasa yang mudah dicerna.

b. Hal-Hal Sensitif yang Perlu Diperhatikan Guru

Guru perlu mencegah agar simulasi tidak menyinggung isu sensitif, seperti praktik korupsi dalam bea cukai, diskriminasi terhadap negara tertentu, atau mengolok-olok gaya komunikasi bisnis yang berbeda. Skenario harus dijaga tetap netral dan edukatif serta tidak memancing kesan negatif terhadap pihak manapun dalam perdagangan internasional. Guru juga harus menjaga agar murid tidak saling mengejek saat memerankan karakter atau berbicara di depan kelas.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

Aktivitas ini bersifat aman, tetapi Bapak/Ibu Guru tetap memastikan hal-hal berikut.

- 1) Simulasi dilakukan dalam suasana yang nyaman (bisa dalam kelompok kecil dan tidak wajib tampil di depan kelas).
- 2) Murid pemalu diberi opsi membuat rekaman video alih-alih tampil langsung.
- 3) Tidak ada ejekan terhadap murid yang salah mengucapkan atau gugup.

Bapak/Ibu Guru juga dapat menyiapkan ruang “latihan” kecil atau menyediakan waktu tambahan untuk murid yang perlu persiapan lebih panjang.

d. Penilaian Formatif

Penilaian dilakukan berdasarkan performa simulasi (lisan), kreativitas naskah, penggunaan bahasa, dan sikap profesional selama pelayanan. Sebagai panduan penilaian, Bapak/Ibu Guru dapat menggunakan rubrik penilaian berikut untuk Aktivitas 3.5.



Tabel 3.14 Rubrik Penilaian Aktivitas 3.5

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Ketepatan Isi/ Kebenaran Jawaban	- Menjelaskan proses pengajuan PIB elektronik dengan urutan langkah yang benar. - Menyebutkan akibat kesalahan data PIB (misalnya, penundaan barang, denda, dan sanksi). - Tidak ada kesalahan fakta.	- Menjelaskan proses pengajuan PIB elektronik dengan urutan langkah yang benar. - Menyebutkan akibat kesalahan data PIB (misalnya, penundaan barang, denda, dan sanksi). - Masih ada kesalahan fakta.	Menjelaskan proses pengajuan PIB elektronik dan menyebutkan akibat kesalahan data PIB.	- Belum bisa menjelaskan proses pengajuan PIB elektronik. - Menyebutkan akibat kesalahan data PIB dengan baik.
Kelengkapan Jawaban	- Menjawab kedua pertanyaan dengan jelas. - Menyertakan detail tambahan atau contoh nyata. - Tidak ada bagian soal yang terlewat.	Menjawab kedua pertanyaan, tetapi kurang detail.	Menjawab kedua pertanyaan tidak lengkap atau kurang sesuai .	Tidak Menjawab kedua pertanyaan.
Sumber Informasi	- Menyebutkan sumber (misalnya, <i>website</i> bea cukai atau peraturan resmi). - Sumber relevan dan terpercaya.	Menyebut sumber dengan baik.	Salah satu sumber tidak sesuai.	Tidak menyebutkan sumber.

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Kejelasan dan Bahasa	- Jawaban tertata (dibagi menjadi bagian proses dan akibat). - Menggunakan bahasa baku dan mudah dipahami. - Ejaan dan tanda baca cukup rapi.	- Jawaban tertata. - Menggunakan bahasa baku dengan baik.	- Jawaban tertata. - Menggunakan bahasa baku dengan cukup baik.	Tidak memberikan jawaban.
Presentasi dan Kreativitas	Menarik, rapi, jelas, dengan format kreatif (poster, <i>pitch</i> , dan visual).	Cukup rapi dan jelas meskipun tampilan visual standar.	Kurang menarik, tidak konsisten, atau format membingungkan.	Tidak dipresentasikan dengan baik atau tidak diselesaikan.

2. Pihak-Pihak yang Terlibat dalam Ekspor–Impor

Tabel 3.15 Pengalaman Belajar Subbab Prinsip Dasar Perdagangan Internasional

Kode dan Judul Aktivitas	Pengalaman Belajar	Karakteristik
Aktivitas 3.6 Mengisi Kolom Peran Pelaku Ekspor–Impor Di Indonesia	mengaplikasi	Rasa ingin tahu tinggi, keterampilan mencari informasi, berpikir kritis, dan kolaboratif.
	merefleksi	Murid bisa berdiskusi dan saling melengkapi informasi yang ditemukan.

Setelah mempelajari peran berbagai pelaku dalam kegiatan ekspor–impor di Indonesia melalui Aktivitas 3.6, murid memperoleh pengalaman belajar yang mencakup penerapan informasi (mengaplikasi) dan refleksi atas temuan mereka. Aktivitas ini tidak hanya mendorong murid untuk menggali informasi dari berbagai sumber, tetapi juga menumbuhkan karakteristik penting, seperti rasa ingin tahu, kemampuan berpikir kritis, keterampilan mencari informasi, serta kolaborasi dalam proses belajar. Selain itu, dalam proses merefleksi, murid diajak untuk berdiskusi dan saling melengkapi informasi, sehingga tercipta pemahaman yang lebih menyeluruh dan kontekstual terhadap peran pelaku ekspor–impor di Indonesia.



Mengisi Kolom Peran Pelaku Ekspor–Impor



AKTIVITAS

3.6

Aktivitas Individu

Peran Pelaku Ekspor–Impor di Indonesia

Penting banget nih, untuk mengetahui siapa saja yang terlibat dalam kegiatan ekspor dan impor di Indonesia! Setiap pihak mempunyai peran masing-masing yang saling berkaitan supaya prosesnya berjalan lancar.

Yuk, cari tahu dan isi kolom kosong berikut! Kamu dapat menggunakan *smartphone* untuk mencari informasinya atau kamu juga dapat membaca dari sumber terpercaya lainnya.

Pelaku	Peran/Fungsi
Eksportir/Penjual	
Importir/Pembeli	
	- Lembaga pemerintah yang berwenang di bidang kepabeanan. - Melakukan pengawasan lalu lintas barang ekspor–impor, memungut bea masuk/bea keluar, mengawasi kepatuhan terhadap regulasi ekspor–impor, serta memfasilitasi perdagangan. - Menerbitkan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) dan Pemberitahuan Impor Barang (PIB).
Kementerian Perdagangan	
	Penerbitan NPWP
Bank	
	Jasa pengurusan transportasi
	- Pihak yang bertanggung jawab secara fisik mengangkut barang dari pelabuhan/bandara muat ke pelabuhan/bandara bongkar. - Menyediakan sarana transportasi (kapal laut atau pesawat terbang). - Menerbitkan <i>Bill of Lading/Air Waybill</i>.
Laboratorium Karantina	
Perusahaan Asuransi	
	Pihak yang menyediakan fasilitas penyimpanan barang sebelum atau sesudah pengiriman.
Perusahaan Pelayaran	
Konsultan Perdagangan Internasional	Memberikan saran dan bantuan hukum terkait regulasi, kontrak, dan penyelesaian sengketa dalam perdagangan internasional.
Surveyor	
Pelabuhan/Bandara	
Perusahaan Penerbangan	
	Menyediakan layanan transportasi dengan jenis kendaraan truk.

Guru memfasilitasi murid dalam mengeksplorasi peran berbagai pelaku ekspor–impor di Indonesia dengan membimbing pencarian informasi dari sumber-sumber terpercaya. Bapak/Ibu Guru juga dapat mendorong diskusi antarmurid dan mengarahkan mereka untuk merefleksikan peran tiap aktor dalam sistem logistik internasional secara kritis dan kolaboratif.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pada aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi dilakukan dengan menyesuaikan konten, proses, dan produk.

1) Aspek Konten

Murid dengan tingkat kesiapan dasar hanya diminta untuk mengisi kolom kosong yang umum. Sedangkan murid dengan tingkat kesiapan mampu diminta untuk mengisi semua kolom kosong dan melengkapi kolom terisi dengan 1–2 poin peran tambahan yang lebih spesifik. Sementara itu, murid dengan tingkat kesiapan mahir diminta untuk mencari tiga peran/pelaku tambahan yang tidak ada di daftar (seperti *Trade Finance Provider*, *Customs Broker*, atau *Freight Consolidator*) dan menjelaskan perannya.

2) Aspek Proses

Dalam proses, sebagian murid dapat menggunakan fungsi pencarian cepat untuk mendapatkan definisi peran setiap pelaku, lalu menuliskannya dalam bentuk poin-poin singkat. Beberapa murid yang lain dapat mencari gambar atau logo dari setiap pelaku (seperti logo bank, karantina, atau pelabuhan) dan mencatat peran di samping gambar tersebut. Sementara itu, murid yang lainnya dapat membagi daftar pelaku, yaitu setiap anggota menjadi “pakar” untuk 3–4 pelaku. Kemudian, mereka saling mewawancarai untuk mengisi kolom satu sama lain.

3) Aspek Produk

Murid dapat menyajikan hasil dalam bentuk tabel yang rapi, lalu membuat peta konsep (*mind map*) atau diagram lingkaran yang menunjukkan keterkaitan antarpelaku (misalnya, panah dari eksportir ke bank, lalu ke pelayaran). Di samping itu, murid juga dapat membuat skrip atau simulasi singkat tentang 4–5 pelaku utama berinteraksi dalam satu proses impor (*role-play*)

b. Hal-Hal Sensitif yang Perlu Diperhatikan Guru

Guru perlu memastikan bahwa murid tidak hanya mengambil informasi dari sumber sembarangan di internet, tetapi mengacu pada sumber yang kredibel, seperti situs resmi pemerintah atau artikel pendidikan. Perlu juga dihindari penggambaran pelaku ekspor–impor secara stereotip atau menyudutkan pihak tertentu dan Bapak/Ibu Guru harus menekankan bahwa semua pelaku dalam sistem ini memiliki peran penting yang saling berkaitan dalam rantai logistik nasional dan global.



c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

- 1) Aktivitas ini dilakukan secara diskusi kelompok di dalam kelas, tetapi karena menyentuh topik “tuduhan”, Bapak/Ibu Guru harus menciptakan suasana reflektif dan tidak saling menyalahkan.
- 2) Jika diskusi mulai menyinggung SARA, Bapak/Ibu Guru segera mengarahkan ulang ke fokus profesional dan sistemik.

d. Penilaian Formatif

Penilaian difokuskan pada kemampuan mengidentifikasi keterampilan dalam konteks nyata, kualitas argumentasi reflektif, serta partisipasi dan kerja sama dalam kelompok. Adapun rubrik penilaian aktivitas ini dapat Bapak/Ibu Guru amati pada tabel berikut.

Tabel 3.16 Rubrik Penilaian Aktivitas 3.6

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Ketepatan Informasi	Informasi lengkap, akurat, dan bersumber dari referensi terpercaya.	Informasi cukup lengkap dan sebagian besar akurat.	Informasi masih kurang atau mengandung beberapa kesalahan kecil.	Informasi tidak relevan atau keliru.
Kejelasan Peran Pelaku Ekspor–Impor	Peran tiap pelaku dijelaskan dengan rinci dan tepat sesuai konteks.	Peran pelaku dijelaskan dengan cukup jelas meskipun kurang detail.	Penjelasan peran masih umum atau tidak mendalam.	Tidak mampu menjelaskan peran pelaku.
Kreativitas dalam Penyajian	Hasil disajikan menarik, rapi, dan sesuai dengan format tabel atau visual lain.	Hasil cukup rapi dan sesuai format.	Format kurang tepat atau kurang menarik.	Format tidak sesuai dan tidak tertata.
Kerja Sama dan Refleksi Diskusi	Diskusi aktif, saling melengkapi informasi, dan menunjukkan pemahaman kolektif.	Diskusi dilakukan, tetapi hanya sebagian anggota aktif.	Diskusi minim dan informasi lebih banyak berasal dari individu tertentu.	Tidak ada diskusi kelompok yang terlihat.

Kegiatan ini menjadi pengantar penting sebelum murid memasuki aktivitas lanjutan tentang rantai logistik global. Dengan mengidentifikasi peran para pelaku dalam kegiatan ekspor dan impor, murid membangun pemahaman menyeluruh mengenai hubungan antar-aktor dalam sistem perdagangan internasional. Aktivitas ini menumbuhkan kemampuan analisis awal dan menyiapkan mereka untuk berpikir sistematis dalam menelusuri proses distribusi barang lintas negara.

3. Regulasi dan Dokumen pada Perdagangan Internasional

Tabel 3.17 Pengalaman Belajar Subbab Prinsip Dasar Perdagangan Internasional

Kode dan Judul Aktivitas	Pengalaman Belajar	Karakteristik
Aktivitas 3.7 Yuk, Kuasai <i>Incoterms</i> !	mengaplikasi	Keterampilan membaca dan menganalisis informasi dari sumber resmi.
Aktivitas 3.8 Membuat Infografik <i>Incoterms</i>	memahami	Teliti dalam mencatat dan mencocokkan produk dengan kode.
	mengaplikasi	Keterampilan mencari dan mengakses informasi dari situs resmi.
Aktivitas 3.9 Berikan Rekomendasi (<i>Incoterms</i>) Pilihanmu!	memahami	Berpikir kritis dalam membandingkan dua sistem pembayaran.
	mengaplikasi	Komunikatif dalam menyampaikan hasil analisis kepada teman.
Aktivitas 3.10 Temukan HS Code	mengaplikasi	Teliti dalam mencatat dan mencocokkan produk dengan kode.
	merefleksi	Keterampilan mencari dan mengakses informasi dari situs resmi.
Aktivitas 3.11 Analisis Perbandingan UCP L/C dengan URC 522 Inkaso	mengaplikasi	Berpikir kritis dalam membandingkan dua sistem pembayaran.
	merefleksi	Komunikatif dalam menyampaikan hasil analisis kepada teman.



Kode dan Judul Aktivitas	Pengalaman Belajar	Karakteristik
Aktivitas 3.12 Negara Mana Saja yang Mendonor GSP	memahami	Mampu membuat sintesis dari informasi ekonomi dan perdagangan.
Aktivitas 3.13 Membuat Skema L/C Sederhana	mengaplikasi	Mandiri dan analitis dalam mengerjakan tugas.
Aktivitas 3.14 Ayo Menganalisis Dokumen L/C	memahami	Keterampilan digital untuk mencari sumber resmi.
Aktivitas 3.15 Pengajuan <i>Certificate Of Origin</i>	merefleksi	Komunikatif dalam menyampaikan hasil pencarian kelompok.

Yuk, Kuasai *Incoterms*!



AKTIVITAS 3.7 Aktivitas Kelompok

Incoterms itu penting banget dalam perdagangan internasional! Ada 11 aturan *incoterms* yang wajib kamu pahami, yaitu 7 untuk pengiriman multimoda (bisa menggunakan berbagai moda transportasi) dan 4 khusus untuk pengangkutan melalui kapal laut.

Silakan kamu selami lebih dalam aturan-aturan ini melalui aktivitas kelompok yang seru berikut.

- Berkelompoklah dengan teman-teman yang sudah ditentukan oleh gurumu.
- Setiap kelompok akan mendapatkan satu aturan *incoterms*. Misalnya, kelompok satu berfokus pada aturan FAS, kelompok dua berfokus pada EXW, dan seterusnya.
- Sekarang saatnya melakukan eksplorasi mendalam tentang aturan yang kalian dapatkan! Cari tahu konsep utamanya, apa saja keunggulan dan kelemahannya, fakta menarik atau contoh kasus nyata, dokumen-dokumen yang terkait, dan bahkan video penjelasan tentang aturan tersebut. Setelah itu, diskusikan semua temuanmu dengan anggota kelompokmu sampai benar-benar paham.
- Terakhir, presentasikan hasil kerja kelompokmu di hadapan guru dan kelompok lain. Bagikan pengetahuan yang sudah kalian dapatkan agar semua teman bisa mendapatkan pengetahuan baru.

Selamat belajar dan berdiskusi!

Melalui aktivitas ini, murid diharapkan mampu memahami konsep dasar *Incoterms* (*International Commercial Terms*) serta mengidentifikasi tanggung jawab masing-masing pihak dalam kegiatan ekspor–impor berdasarkan ketentuan yang berlaku. Pemahaman ini mencakup aspek pembagian biaya, risiko, dan kewajiban antara penjual dan pembeli dalam berbagai aturan *incoterms*. Selain itu, murid juga dilatih untuk menganalisis penerapan *incoterms* dalam skenario perdagangan internasional yang realistis, sekaligus mengasah keterampilan berpikir kritis dan kolaboratif melalui kegiatan diskusi kelompok dan presentasi. Dengan demikian, murid tidak hanya menguasai materi secara teoritis, tetapi juga mampu menghubungkannya dengan praktik dunia usaha yang sesungguhnya.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pada aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi dilakukan dengan menyesuaikan konten, proses, dan produk.

1) Aspek Konten

Kelompok dengan tingkat kesiapan dasar berfokus untuk mencari definisi konsep kunci (misalnya, *Transfer of Risk and Cost*) dan memvisualisasikan titik serah menggunakan gambar sederhana. Sedangkan kelompok dengan tingkat kesiapan mahir dapat mencari konsekuensi pajak/bea dan asuransi serta peran *freight forwarder* dalam *incoterms* tersebut.

2) Aspek Proses

Dalam proses, sebagian murid dapat menggunakan diagram untuk menunjukkan zona tanggung jawab eksportir/importir (menggunakan warna berbeda) dan mencantumkan nama dokumen di sepanjang alur. Beberapa murid yang lain dapat membuat daftar periksa (*checklist*) dokumen yang wajib disediakan eksportir dan yang wajib disediakan importir sesuai *incoterms*. Sementara itu, murid yang lainnya dapat membuat skenario kasus fiktif tentang terjadinya kerusakan barang dan menentukan siapa yang bertanggung jawab pada *incoterms*.

3) Aspek Produk

Murid dapat menyajikan hasil dengan menggambar diagram di papan tulis untuk menjelaskan titik serah (risiko dan biaya) secara lisan dan visual atau infografik wajib memuat definisi sederhana *incoterms*, moda transportasi yang digunakan, dan ilustrasi serah terima barang. Selain itu, murid juga dapat membuat video animasi atau rekaman singkat.

b. Hal-Hal Sensitif yang Perlu Diperhatikan Guru

- 1) Gunakan istilah *incoterms* dari sumber resmi seperti ICC (*International Chamber of Commerce*).



- 2) Hindari penggunaan studi kasus yang memuat konflik politik antarnegara atau wilayah sensitif.
- 3) Pastikan murid tidak menyamakan aturan *incoterms* dengan kontrak jual beli pribadi yang tidak relevan.
- 4) Beri penjelasan istilah asing dalam bahasa murid agar tidak membingungkan.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

- 1) Aktivitas ini dilakukan secara diskusi kelompok di dalam kelas, tetapi karena menyentuh topik “tuduhan”, Bapak/Ibu Guru harus menciptakan suasana reflektif dan tidak saling menyalahkan.
- 2) Jika diskusi mulai menyinggung SARA, Bapak/Ibu Guru segera mengarahkan ulang ke fokus profesional dan sistemik.

d. Penilaian Formatif

Penilaian difokuskan pada kemampuan mengidentifikasi keterampilan dalam konteks nyata, kualitas argumentasi reflektif, serta partisipasi dan kerja sama dalam kelompok. Adapun rubrik penilaian Aktivitas 3.7 dapat Bapak/Ibu Guru amati pada tabel berikut.

Tabel 3.18 Rubrik Penilaian Aktivitas 3.7

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Pemahaman Konsep <i>Incoterms</i>	Menunjukkan pemahaman mendalam dan mampu mengaitkan konsep dengan konteks nyata.	Menunjukkan pemahaman cukup baik dengan informasi yang relevan.	Menunjukkan pemahaman dasar, tetapi belum tepat.	Menunjukkan pemahaman yang sangat rendah dan tidak relevan.
Visualisasi dan kreativitas	Hasil sangat informatif, rapi, dan ditampilkan dengan sangat kreatif.	Hasil cukup rapi, informatif, dan menarik.	Hasil kurang rapi dan informasi kurang lengkap.	Hasil tidak tertata, tidak menarik, dan membingungkan.
Kemampuan Presentasi dan Menjawab Pertanyaan	Menjelaskan dengan lancar dan mampu menjawab dengan percaya diri dan tepat.	Menjelaskan dengan cukup jelas dan mampu menjawab pertanyaan dengan bantuan.	Menjelaskan dengan ragu-ragu dan kurang tepat.	Tidak mampu menjelaskan dan tidak menjawab pertanyaan.

Incoterms memang mempunyai banyak aturan, tetapi jangan khawatir! Agar lebih mudah memahaminya, cermati gambar berikut dengan saksama. Gambar ini akan memberimu gambaran awal yang jelas tentang bagaimana *incoterms* bekerja.

INCOTERMS 2020																	
PENJUAL					PEMBELI												
 Pengemas dan verifikasi		 Pemuatan		 Pengangkutan		 Ekspor Bea Cukai		 Penanganan		 Penanganan		 Impor Bea Cukai		 Transportasi ke Tempat Tujuan		 Bongkar Muat	
NEGARA, KOTA, TEMPAT ASAL						TRANSPORT	NEGARA, KOTA, TEMPAT TUJUAN										
Transportasi Multimoda																	
EXW	BIAYA																
	RISIKO																
FCA	BIAYA																
	RISIKO																
CPT	BIAYA																
	RISIKO																
CIP	BIAYA																
	RISIKO																
	ASURANSI																
DAP	BIAYA																
	RISIKO																
DPU	BIAYA																
	RISIKO																
DDP	BIAYA																
	RISIKO																
Transportasi Moda Laut																	
CFR	BIAYA																
	RISIKO																
CIP	BIAYA																
	RISIKO																
	ASURANSI																
FOB	BIAYA																
	RISIKO																
FAS	BIAYA																
	RISIKO																

Keterangan ditanggung oleh:

Penjual

Pembeli

Setelah mencermati gambar tersebut, saatnya kamu berkreasi! Buatlah peta konsep, poster, atau infografik *incoterms* versimu sendiri! Tunjukkan pemahamanmu dengan cara yang paling menarik dan mudah dipahami.

Selamat berkreasi dan semoga sukses!

Guru menjelaskan pentingnya memahami *incoterms* dan menampilkan contoh visual sebagai gambaran awal. Murid kemudian secara individu mencari informasi dari berbagai



sumber mengenai jenis-jenis *incoterms* serta pembagian tanggung jawab, biaya, dan risiko antara penjual dan pembeli. Setelah itu, murid mengolah informasi tersebut menjadi infografik, poster, atau peta konsep yang menarik dan informatif untuk menunjukkan pemahamannya. Kegiatan diakhiri dengan presentasi hasil karya dan refleksi mengenai manfaat visualisasi dalam memahami konsep *incoterms*.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pada aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi dilakukan dengan menyesuaikan aspek konten, proses, dan produk.

1) Aspek Konten

Murid dengan tingkat kesiapan mampu diminta untuk meriset tujuh *incoterms* multimoda (kelompok E, F, C, dan D) dan wajib menguasai perbedaan antara FCA, CPT, dan CIP. Sedangkan murid dengan tingkat kesiapan mahir dapat mencari tahu jenis-jenis asuransi yang wajib diambil (A, B, dan C) dan mencantumkan landasan hukum (*INCOTERMS* 2020) pada produk akhir mereka.

2) Aspek Proses

Dalam proses, sebagian murid dapat membuat peta konsep yang berfokus pada visualisasi hierarki *incoterms* (dari kewajiban paling ringan ke paling berat) dan menggunakan warna untuk membedakan kategori (E, F, C, dan D). Beberapa murid yang lain dapat memilih infografik/poster yang berfokus pada pembuatan “Panduan Cepat Memilih *Incoterms*”. Sementara itu, murid yang lainnya dapat membuat rekaman audio/video singkat.

3) Pada aspek produk, aktivitas ini sudah menerapkan diferensiasi produk.

b. Hal-Hal Sensitif yang Perlu Diperhatikan Guru

- 1) Pastikan sumber gambar *incoterms* yang digunakan resmi dan akurat.
- 2) Hindari penyajian contoh yang menyinggung isu politik atau konflik antarnegara.
- 3) Jelaskan istilah asing yang digunakan dalam gambar atau infografik.
- 4) Fokus pada penjelasan yang bersifat netral dan edukatif.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

- 1) Guru menjaga suasana presentasi agar tetap aman secara emosional dan murid merasa dihargai meskipun pendapatnya berbeda.
- 2) Tidak memaksa semua murid untuk tampil. Murid yang tidak nyaman untuk tampil, dapat berpartisipasi dalam penulisan laporan atau visual.
- 3) Jika menggunakan perangkat pribadi, Bapak/Ibu Guru perlu menekankan tentang penggunaan perangkat dengan bertanggung jawab serta meninjau konten sebelum dipresentasikan.

d. Penilaian Formatif

Bapak/Ibu Guru dapat menggunakan rubrik penilaian berikut untuk menilai hasil kerja murid pada Aktivitas 3.8.

Tabel 3.19 Rubrik Penilaian Aktivitas 3.8

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Pemahaman Konsep <i>Incoterms</i>	Pemahaman sangat baik, lengkap, dan akurat.	Pemahaman cukup baik dan informasi cukup relevan.	Pemahaman dasar, tetapi belum tepat.	Pemahaman sangat rendah dan tidak relevan.
Kreativitas Visual	Sangat menarik, rapi, kreatif, dan informatif.	Cukup menarik, rapi, dan informatif.	Kurang menarik dan kurang rapi.	Sangat kurang menarik dan tidak tertata.
Kelengkapan Isi Infografik	Informasi lengkap, mendalam, dan tersaji dengan jelas.	Informasi cukup lengkap, tetapi ada yang kurang mendalam.	Informasi kurang lengkap.	Informasi sangat minim dan tidak jelas.
Kerapian dan Kerapian Penulisan	Sangat rapi dan bebas dari kesalahan penulisan.	Cukup rapi dan kesalahan penulisan minimal.	Kurang rapi dan ada beberapa kesalahan penulisan.	Tidak rapi dan banyak kesalahan penulisan.

Berikan Rekomendasi (*Incoterms*) Pilihanmu!



AKTIVITAS 3.9

Aktivitas Individu

Lengkapilah skenario berikut dengan memberikan rekomendasi *incoterms* yang sesuai.

Skenario A: “PT. ACH (eksportir kopi dari Aceh) baru pertama kali melakukan ekspor ke Eropa. Mereka ingin tanggung jawabnya paling minim, cukup sampai barang siap diambil di gudang mereka. Sementara itu, importir di Inggris memiliki agen *forwarder* yang sangat andal di Indonesia.” (Rekomendasi:

)



Skenario B: “Sebuah perusahaan manufaktur di Bandung ingin mengimpor komponen mesin dari Tiongkok. Mereka ingin penjual di Tiongkok menanggung biaya pengiriman dan asuransi hingga barang tiba di pelabuhan Surabaya, tetapi mereka akan menanggung risiko begitu barang dimuat di kapal di Tiongkok.” (Rekomendasi:
.....
.....)

Skenario C: “Penjual kopi di Indonesia ingin memberikan pelayanan *door-to-door* kepada pembelinya di Perancis, termasuk semua biaya dan bea masuk, agar pembeli tidak perlu repot.” (Rekomendasi:
.....
.....)

Murid mampu mengidentifikasi kebutuhan logistik dalam perdagangan internasional berdasarkan skenario tertentu serta menunjukkan kemampuan berpikir analitis dan argumentatif dalam merekomendasikan aturan *incoterms* yang relevan dan tepat sasaran. Melalui aktivitas ini, murid juga diharapkan mampu mempertimbangkan perbedaan tanggung jawab, risiko, dan biaya antara pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi ekspor-impor.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pada aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi dilakukan dengan menyesuaikan aspek konten, proses, dan produk.

1) Aspek Konten

Murid dengan tingkat kesiapan dasar hanya diminta untuk menentukan rekomendasi *incoterms* untuk skenario A, B, dan C dan memberikan justifikasi singkat (maksimal satu kalimat) yang menunjukkan pemahaman titik serah risiko. Sedangkan murid dengan tingkat kesiapan mahir diminta untuk menambah skenario D (kasus yang lebih kompleks), seperti *incoterms* yang melibatkan pengiriman barang B3 atau barang *break bulk* dan menjustifikasi rekomendasi tersebut dengan mencantumkan pernyataan peringatan (*disclaimer*) tentang risiko kepatuhan regulasi.

2) Proses

Dalam proses, sebagian murid menggunakan tabel perbandingan *incoterms* sebagai alat bantu utama untuk mencocokkan skenario dengan kriteria (risiko, biaya, dan tanggung jawab). Sebagian murid yang lain langsung berdiskusi secara lisan (simulasi singkat) dalam kelompok kecil untuk mempertahankan rekomendasi mereka dan menjelaskan mengapa *incoterms* lain (yang serupa) tidak cocok untuk skenario tersebut.

3) Aspek Produk

Hasil rekomendasi dan justifikasi murid dasar disajikan dalam format jawaban tertulis singkat di buku kerja. Sementara itu, murid yang mahir diminta untuk membuat perekaman audio (*voice note*) atau laporan analitis yang menjelaskan *road map* pengiriman untuk setiap skenario dan menyoroti hambatan yang mungkin terjadi di setiap titik serah.

b. Hal-Hal Sensitif yang Perlu Diperhatikan Guru

- 1) Hindari penggunaan skenario yang terlalu sensitif secara geopolitik, seperti konflik negara atau embargo perdagangan.
- 2) Pastikan semua contoh nama perusahaan atau negara bersifat fiktif atau sudah mendapatkan izin.
- 3) Dorong murid untuk menggunakan penalaran profesional, bukan asumsi pribadi yang bersifat stereotipikal.

c. Penilaian Formatif

Sebagai panduan penilaian untuk Aktivitas 3.9, Bapak/Ibu Guru dapat menggunakan rubrik penilaian berikut.

Tabel 3.20 Rubrik Penilaian Aktivitas 3.9

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Ketepatan Rekomendasi <i>Incoterms</i>	Pilihan sangat tepat dan mencerminkan pemahaman penuh atas kebutuhan pihak.	Pilihan cukup tepat dan sesuai dengan sebagian besar aspek skenario.	Pilihan sebagian sudah sesuai, tetapi kurang tepat.	Pilihan tidak relevan dengan skenario.
Alasan dan Penalaran Logis	Alasan sangat logis, rinci, dan menunjukkan pemikiran kritis yang matang.	Alasan cukup masuk akal dengan penjelasan yang mendukung.	Alasan disampaikan, tetapi kurang mendalam.	Tidak ada alasan yang diberikan atau tidak logis.
Kejelasan dalam Penyampaian Ide Tertulis	Tulisan sangat terstruktur, jelas, dan komunikatif.	Tulisan cukup jelas dan mudah dipahami.	Tulisan kurang rapi dan ide kurang berkembang.	Tulisan sulit dipahami dan tidak terstruktur.



Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Partisipasi dalam Diskusi	Memberikan pendapat dan tanggapan kritis secara aktif dalam diskusi.	Aktif berdiskusi meskipun belum maksimal.	Kontribusi sangat minim dan tidak relevan.	Tidak berkontribusi dalam diskusi.

Temukan HS Code



AKTIVITAS

3.10

Aktivitas Kelompok

Ayo Cari Kode HS Bersama!

Kode HS sangat penting untuk ekspor–impor, karena menjadi identitas produk di seluruh dunia. Sekarang saatnya kamu berlatih mencari kode-kode tersebut!

- Berkelompoklah dengan teman-teman yang sudah ditentukan oleh gurumu.
- Gunakan akses internet (lewat *smartphone*, komputer, atau laptop) untuk mencari kode HS.
- Telusuri situs pencarian Kode HS yang terpercaya. Kamu bisa mencoba INATRADE dari Kemendag RI, situs Bea Cukai negara lain, Indonesia National Single Window (INSW), atau mesin pencari Kode HS global.
- Temukan kode HS untuk daftar produk berikut.
 - kopi bubuk instan
 - kemeja pria
 - telepon genggam pintar
 - sepatu olahraga
 - beras organik
- Catat hasil penemuanmu (kode HS-nya) beserta nama situs yang kamu kunjungi.
- Setelah selesai, diskusikan hasil pencarianmu dengan kelompokmu, lalu presentasikan di hadapan guru dan kelompok lain!

Selamat mencari dan semoga sukses!

Murid diharapkan mampu memahami pentingnya Kode HS dalam aktivitas perdagangan internasional. Melalui aktivitas ini, murid memiliki keterampilan untuk mencari dan menentukan Kode HS dari berbagai produk melalui sumber daring yang resmi dan terpercaya.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pada aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi dilakukan dengan menyesuaikan aspek konten, proses, dan produk.

1) Aspek Konten

Murid dengan tingkat kesiapan dasar hanya diminta untuk mencari dan mencocokkan “kode HS 6 digit” untuk daftar produk yang disediakan (kopi bubuk, kemeja pria, dan telepon genggam). Sedangkan murid dengan tingkat kesiapan mahir ditantang untuk mencari “kode HS 8 digit hingga 10 digit” (jika ada) serta “mencari dua produk tambahan” yang lebih spesifik dan kompleks (misalnya, *drone* dan suku cadang turbin angin), lalu mencantumkan tarif Bea Masuk (BM) untuk produk tersebut.

2) Aspek Proses

Dalam proses, sebagian murid mencari kode HS hanya melalui satu situs resmi (misalnya, INSW) dan membuat (*screenshot*) langkah-langkah pencarian sebagai bukti proses. Sebagian murid lain perlu membandingkan kode HS dari “minimal dua sumber berbeda” (misalnya, INATRADE dan *website* bea cukai negara mitra dagang) dan menjelaskan alasan mengapa kode tersebut yang dipilih dengan mengacu pada ketentuan umum interpretasi.

3) Aspek Produk

Hasil penemuan murid dasar disajikan dalam format tabel ringkas yang hanya memuat Nama Produk, Kode HS (6 digit), dan Sumber. Sementara itu, murid yang mahir diminta membuat infografik mini atau laporan analitis yang menjelaskan konsekuensi finansial dan regulasi dari kesalahan dalam menentukan kode HS (misalnya, denda atau penahanan barang) serta menyajikan data kode HS hingga 8 digit.

b. Hal-Hal Sensitif yang Perlu Diperhatikan Guru

- 1) Pastikan murid menggunakan sumber resmi yang kredibel dan terverifikasi.
- 2) Hindari pencarian kode HS untuk produk-produk yang bersifat ilegal atau kontroversial.
- 3) Dorong murid untuk menggunakan istilah yang sopan dan profesional saat berdiskusi.
- 4) Tekankan pentingnya ketelitian dalam pencarian Kode HS untuk mencegah kesalahan dalam praktik ekspor-impor.



c. Penilaian Formatif

Bapak/Ibu Guru dapat menggunakan rubrik penilaian berikut untuk menilai hasil kerja murid pada Aktivitas 3.10.

Tabel 3.21 Rubrik Penilaian Aktivitas 3.10

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Ketepatan Hasil Pencarian Kode HS	Hasil sangat akurat dan sesuai dengan standar resmi.	Hasil cukup akurat dan relevan.	Hasil cukup tepat, tetapi ada beberapa kekeliruan.	Hasil pencarian banyak kesalahan dan tidak relevan.
Kelengkapan Informasi yang Dicatat	Informasi sangat lengkap, rapi, dan mudah dipahami.	Informasi lengkap dan cukup terstruktur.	Informasi cukup lengkap, tetapi belum rapi.	Informasi yang dicatat sangat minim dan tidak lengkap.
Kerja Sama dalam Kelompok	Kerja sama sangat solid dengan pembagian tugas yang efektif.	Kerja sama cukup baik dan ada koordinasi yang jelas.	Ada kerja sama, tetapi belum maksimal.	Minim komunikasi dan tidak ada kerja sama.
Kemampuan Presentasi Hasil Pencarian	Menjelaskan dengan sangat percaya diri, runtut, dan mampu menjawab pertanyaan kritis.	Menjelaskan cukup lancar dan dapat menjawab pertanyaan sederhana.	Menjelaskan dengan ragu-ragu dan kurang meyakinkan.	Tidak mampu menjelaskan hasil pencarian.

Analisis Perbandingan UCP L/C dengan URC 522 Inkaso



AKTIVITAS

Aktivitas Individu

3.11

Mari Bedah Perbandingan UCP L/C dan URC 522 Inkaso!

Untuk memahami lebih dalam dunia transaksi internasional, sangat penting bagimu untuk menganalisis dua mekanisme pembayaran yang sering digunakan, yaitu UCP L/C

(*Letter of Credit*) dan URC 522 (*Uniform Rules for Collections*/Inkaso). Keduanya memiliki fungsi dan karakteristik yang berbeda, tetapi sama-sama krusial.

Yuk, kita analisis perbandingan antara UCP L/C dan URC 522 Inkaso. Fokuskan perhatianmu pada hal-hal berikut.

- a. Peran dan tanggung jawab para pihak yang terlibat.
- b. Tingkat risiko bagi eksportir dan importir.
- c. Kelebihan dan kekurangan dari setiap metode pembayaran.

Gali informasi dari berbagai sumber terpercaya dan pahami perbedaan krusial di antara keduanya!

Murid diharapkan mampu menjelaskan secara rinci perbedaan antara UCP L/C dan URC 522 Inkaso. Melalui aktivitas ini, murid menganalisis kelebihan, kekurangan, dan tingkat risiko masing-masing metode pembayaran dalam konteks perdagangan internasional.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pada aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi dilakukan dengan menyesuaikan aspek konten, proses, dan produk.

1) Aspek Konten

Murid dengan tingkat kesiapan dasar difokuskan pada perbedaan mendasar (definitif) antara UCP L/C (janji bayar bank) dengan URC 522 inkaso (instruksi bayar dari penjual) dan identifikasi tiga pihak utama di masing-masing skema. Sedangkan murid dengan tingkat kesiapan mahir ditantang untuk menganalisis tingkat risiko bank dalam UCP L/C dan membandingkan tiga jenis inkaso (D/P, D/A, dan *Clean Collection*) serta mengaitkannya dengan risiko *default* (gagal bayar) importir.

2) Aspek Proses

Dalam proses, sebagian murid dapat menggunakan tabel matriks komparasi yang berisi minimal lima aspek (risiko, biaya, kecepatan, dokumen, dan peran bank) untuk membandingkan L/C versus inkaso. Sebagian murid yang lain dapat membuat dua *flowchart* terpisah untuk memvisualisasikan alur proses dan alur dokumen dari UCP L/C dan URC 522 serta menjelaskan secara lisan (*role-play* atau diskusi) perbedaan peran bank di kedua mekanisme tersebut.

3) Aspek Produk

Hasil analisis murid dasar disajikan dalam bentuk tabel perbandingan sederhana yang merangkum kelebihan, kekurangan, dan risiko. Sementara itu, murid yang mahir diminta untuk membuat laporan rekomendasi konsultan yang menyajikan



kesimpulan tentang kapan eksportir sebaiknya memilih L/C dan kapan memilih inkaso berdasarkan studi kasus (fiktif) risiko negara atau reputasi importir.

b. Hal-Hal Sensitif yang Perlu Diperhatikan Guru

- 1) Pastikan murid menggunakan sumber yang sah dan terpercaya, terutama dari lembaga keuangan resmi atau publikasi akademik.
- 2) Hindari penyebutan kasus-kasus yang berkaitan dengan penipuan atau pelanggaran hukum tanpa dasar yang jelas.
- 3) Dorong murid untuk fokus pada aspek teknis dan profesional dalam membahas metode pembayaran ini.
- 4) Guru perlu memastikan semua istilah asing dijelaskan dengan baik agar dapat dipahami seluruh murid.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

Aktivitas ini berbentuk diskusi kelompok di kelas, sehingga aman secara fisik. Akan tetapi, Bapak/Ibu Guru tetap perlu menjaga kenyamanan psikologis murid, di antaranya tidak ada jawaban yang disalahkan secara langsung serta Bapak/Ibu Guru perlu menghargai semua ide dan solusi. Diskusi kelompok dilakukan dengan pengawasan agar tidak didominasi satu orang.

d. Penilaian Formatif

Penilaian ini dilakukan berbasis hasil analisis kasus, kerja kelompok, dan argumentasi dalam diskusi.

Tabel 3.22 Rubrik Penilaian Aktivitas 3.11

Aspek yang Dinilai	20 (Sangat Baik)	15 (Baik)	10 (Cukup)	5 (Kurang)
Ketepatan dan Kedalaman Analisis	Analisis sangat mendalam, akurat, dan disertai dengan argumentasi kuat.	Analisis cukup rinci dengan informasi yang akurat.	Analisis cukup tepat, tetapi belum mendalam.	Analisis tidak akurat dan sangat dangkal.
Kelengkapan Informasi	Informasi sangat lengkap, tersusun rapi, dan disajikan secara logis.	Informasi lengkap dan disusun dengan cukup baik.	Informasi cukup lengkap, tetapi kurang terstruktur.	Informasi sangat minim dan kurang relevan.

Aspek yang Dinilai	20 (Sangat Baik)	15 (Baik)	10 (Cukup)	5 (Kurang)
Kualitas Penyajian Hasil Analisis	Penyajian sangat menarik, jelas, dan komunikatif.	Penyajian cukup jelas, rapi, dan menarik.	Penyajian kurang menarik dan agak membingungkan.	Penyajian tidak jelas dan tidak menarik.
Kemampuan Berargumentasi dan Menjawab	Menjawab dengan lancar, penuh percaya diri, dan sangat tepat.	Menjawab dengan cukup lancar dan cukup tepat.	Menjawab dengan ragu-ragu dan kurang tepat.	Tidak mampu menjelaskan atau menjawab pertanyaan.

Negara Mana Saja yang Mendonor GSP?



AKTIVITAS Aktivitas Kelompok

3.12

Aktivitas: GSP di Sekitar Kita!

Mari kita selidiki lebih lanjut tentang GSP dan bagaimana dampaknya dalam perdagangan!

- Aktivitas ini dapat dikerjakan secara berpasangan atau dalam kelompok kecil (terdiri atas 2–3 orang).
- Pilihlah satu negara pemberi GSP dari negara-negara maju yang kamu ketahui dan ingin kamu teliti (contoh: Amerika Serikat, Uni Eropa, Jepang, Kanada, Australia).
- Telusuri Produk-Produk Unggulan Indonesia: Cari tahu produk-produk ekspor utama Indonesia ke negara pemberi GSP yang sudah kamu pilih. Apakah produk-produk tersebut menerima fasilitas GSP? Gunakan akses internet (situs resmi pemerintah, berita ekonomi, atau laporan perdagangan) untuk mencari informasi tersebut.
- Cari Tahu Kriteria GSP-nya: Setiap negara pemberi GSP memiliki kriteria dan syarat yang berbeda. Selidiki apa saja syarat yang harus dipenuhi Indonesia untuk tetap mendapatkan fasilitas GSP dari negara pilihanmu. Apakah ada isu atau tantangan yang dihadapi Indonesia terkait GSP dari negara tersebut?
- Diskusikan dan Presentasikan:
 - Diskusikan dalam kelompokmu: Bagaimana GSP membantu (atau mungkin menghambat) ekspor produk Indonesia ke negara tersebut?



- 2) Bagaimana peran karakteristik GSP (unilateral, nonresiprokal, dan sebagainya) memengaruhi hubungan dagang antara Indonesia dan negara tersebut?
- 3) Presentasikan temuan kelompokmu di depan kelas! Ceritakan negara pemberi GSP yang kamu pilih, produk-produk Indonesia yang diuntungkan (atau tidak), dan tantangan atau peluang terkait GSP.

Selamat meneliti dan berdiskusi!

Guru dapat memulai dengan menjelaskan konsep GSP dan perannya dalam perdagangan internasional. Murid bekerja dalam kelompok kecil untuk meneliti satu negara pemberi GSP, seperti Amerika Serikat, Uni Eropa, Jepang, Kanada, atau Australia. Mereka mencari informasi tentang produk ekspor Indonesia yang mendapat fasilitas GSP, kriteria yang harus dipenuhi, serta tantangan yang dihadapi. Hasil temuan kemudian dianalisis dan dipresentasikan di depan kelas untuk membahas manfaat dan dampak GSP terhadap ekspor Indonesia. Kegiatan ini menggunakan metode *Project-Based Learning (PjBL)* dan *Cooperative Learning* karena melibatkan riset, analisis, dan kerja sama kelompok dalam memahami topik secara mendalam.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pada aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi dilakukan dengan menyesuaikan aspek konten, proses, dan produk.

1) Aspek Konten

Murid dengan tingkat kesiapan dasar difokuskan untuk mencari dan mencantumkan minimal tiga produk ekspor Indonesia ke negara pilihan yang termasuk fasilitas GSP serta menjelaskan mekanisme dasar GSP (unilateral dan non-resiprokal). Sedangkan murid dengan tingkat kesiapan mahir ditantang untuk mencari produk-produk yang dikeluarkan (*graduated*) dari GSP oleh negara pilihan dan menganalisis isu/tantangan terkini yang dihadapi Indonesia (misalnya, isu ketenagakerjaan atau lingkungan) yang mengancam pencabutan fasilitas GSP.

2) Aspek Proses

Dalam proses, sebagian murid menggunakan tabel perbandingan sederhana untuk mencocokkan produk (Indonesia) dengan status GSP (Ya/Tidak) dan mencantumkan manfaat/dampak yang dihasilkan. Sebagian murid yang lain perlu membuat *mind map* visual yang menghubungkan antara negara pemberi GSP terhadap kriteria syarat terhadap produk utama terhadap tantangan/peluang untuk menciptakan alur analisis yang komprehensif.

3) Aspek Produk

Hasil temuan murid dengan pemahaman dasar dapat disajikan dalam bentuk laporan lisan/presentasi profil negara dan tiga produk unggulan Indonesia yang diuntungkan GSP. Sementara itu, murid yang mahir diminta untuk membuat laporan kebijakan (*policy brief*) singkat yang ditujukan kepada Kementerian Perdagangan untuk menyajikan temuan mengenai ancaman/peluang GSP dan rekomendasi strategis untuk menjaga atau meningkatkan fasilitas GSP.

b. Hal-Hal Sensitif yang Perlu Diperhatikan Guru

- 1) Pastikan murid menggunakan sumber yang valid dan resmi untuk menghindari informasi yang menyesatkan.
- 2) Hindari pembahasan yang menyinggung politik internasional secara berlebihan dan sebaiknya berfokus pada aspek perdagangan.
- 3) Jelaskan istilah asing secara menyeluruh agar dapat dipahami seluruh murid.
- 4) Dorong murid untuk menampilkan analisis yang berimbang, tidak sekadar menonjolkan manfaat, tetapi juga memerhatikan tantangan.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

- 1) Kegiatan ini aman dilakukan di kelas dan tidak membutuhkan alat atau simulasi fisik.
- 2) Guru menjaga suasana diskusi tetap positif tanpa saling menyalahkan.
- 3) Guru memberi penguatan bahwa kesalahan adalah peluang perbaikan, bukan bahan ejekan.

d. Penilaian Formatif

Penilaian ini dilakukan melalui kelengkapan analisis, logika solusi, dan komunikasi strategi.

Tabel 3.23 Rubrik Penilaian Aktivitas 3.12

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Ketepatan Data dan Informasi	Data sangat lengkap, akurat, dan sesuai konteks.	Data cukup lengkap dan relevan.	Data cukup akurat, tetapi kurang relevan.	Data tidak relevan dan sangat tidak akurat.



Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Analisis Kriteria dan Dampak GSP	Analisis sangat mendalam, tajam, dan disampaikan dengan argumentasi kuat.	Analisis cukup rinci dengan pemahaman yang baik.	Analisis sederhana dan kurang mendalam.	Analisis sangat dangkal dan tidak jelas.
Kualitas Presentasi Kelompok	Presentasi sangat menarik, sistematis, serta komunikatif.	Presentasi cukup menarik, jelas, dan informatif.	Presentasi cukup terstruktur, tetapi kurang menarik.	Presentasi tidak terstruktur dan sulit dipahami.
Kemampuan Diskusi dan Argumentasi	Berdiskusi dengan sangat baik dan mampu menjawab pertanyaan secara tepat.	Berdiskusi dengan cukup baik, meski masih terbatas.	Berdiskusi dengan ragu-ragu dan kurang tepat.	Tidak mampu berdiskusi atau tidak menjawab pertanyaan.

Membuat Skema L/C Sederhana



AKTIVITAS 3.13

Aktivitas Individu

Untuk memahami mekanisme *Letter of Credit* (L/C) memang membutuhkan visualisasi. Dari semua penjelasan tentang cara kerja L/C yang sudah kamu dapatkan, sekarang saatnya kamu tunjukkan pemahamanmu dengan membuat skema L/C sederhana.

Pilih format yang paling kamu suka (bisa berupa alur bagan, poster, peta konsep, atau infografik). Pastikan skemamu jelas, mudah dipahami, dan menggambarkan dengan tepat setiap tahapan dalam mekanisme L/C, mulai dari pembeli sampai dengan penjual menerima pembayaran.

Selamat berkreasi!

Guru memulai dengan menjelaskan kembali mekanisme *Letter of Credit* (L/C) dan menampilkan contoh alurnya. Murid kemudian secara individu membuat skema atau infografik sederhana yang menggambarkan tahapan proses L/C dari pembeli hingga penjual

menerima pembayaran dalam bentuk bagan, poster, atau peta konsep. Guru membimbing agar hasil karya murid jelas dan akurat, lalu kegiatan diakhiri dengan presentasi dan refleksi.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pada aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi dilakukan dengan menyesuaikan aspek konten, proses, dan produk.

1) Aspek Konten

Murid dengan tingkat kesiapan dasar membuat skema L/C sederhana (*sight L/C*) yang wajib mencantumkan empat pihak utama (importir, bank pembuka/*issuing bank*, eksportir, dan bank koresponden) dan enam tahapan kunci (pembukaan hingga pembayaran). Sedangkan murid dengan tingkat kesiapan mahir ditantang untuk membuat skema L/C kompleks (*usance L/C* atau *back-to-back L/C*) dan wajib menyertakan detail teknis, seperti tindakan diskrepansi (*discrepancy*) dan peran bank konfirmasi (*confirming bank*) dalam skema mereka.

2) Aspek Proses

Dalam proses, sebagian murid dapat menggunakan warna yang berbeda untuk membedakan alur dokumen (misalnya, biru) dan alur uang (misalnya, hijau) dalam skema mereka. Sebagian murid yang lain dapat membuat narasi singkat (*storyboard*) sebelum membuat skema yang menjelaskan peran kritis bank dalam menjamin transaksi dan bagaimana risiko importir dikelola melalui *issuing bank*.

3) Aspek Produk

Aktivitas ini sudah menerapkan diferensiasi produk (alur bagan, poster, peta konsep, atau infografik). Skema yang dibuat murid yang mahir perlu mencantumkan dasar hukum (*UCP 600*) pada bagian keterangan dan menjelaskan implikasi (misalnya, kapan L/C *irrevocable* tidak bisa dibatalkan) dalam produk visual mereka.

b. Perhatian terhadap Materi Sensitif

- 1) Guru mengingatkan bahwa penilaian tidak boleh bersifat menghina atau menyudutkan satu tempat usaha atau merek.
- 2) Hasil observasi harus objektif dan tidak menyebutkan nama individu yang terlibat.
- 3) Diskusi tetap diarahkan untuk membangun solusi dan pembelajaran etis, bukan menilai secara emosional.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

- 1) Guru harus menyarankan agar murid tidak mengambil foto/video tanpa izin saat observasi langsung.



- 2) Untuk murid yang masih di bawah umur, Bapak/Ibu Guru perlu mengarahkan murid agar observasi dilakukan di tempat yang aman dan sudah dikenal atau secara daring.
- 3) Murid diingatkan untuk tidak memaksa wawancara atau mendatangi tempat yang berisiko.

d. Formatif yang Dilakukan

Penilaian ini dilakukan terhadap hasil observasi dan kualitas refleksi murid, baik dalam bentuk laporan maupun infografik.

Tabel 3.24 Rubrik Penilaian Aktivitas 3.13

Aspek yang Dinilai	20 (Sangat Baik)	15 (Baik)	10 (Cukup)	5 (Kurang)
Kelengkapan Tahapan dalam L/C	Skema sangat lengkap, rinci, dan merepresentasikan seluruh tahapan L/C.	Skema cukup lengkap dan mengikuti alur proses yang benar.	Skema cukup lengkap, tetapi belum runtut.	Skema sangat tidak lengkap dan tidak sesuai urutan proses.
Kejelasan Visualisasi	Visual sangat rapi, terstruktur, dan komunikatif.	Visual rapi dan dapat dipahami dengan baik.	Visual cukup jelas, tetapi tidak sistematis.	Tampilan membingungkan dan tidak terbaca.
Pemahaman Konsep	Menunjukkan pemahaman yang mendalam dan mampu menjelaskan tiap langkahnya.	Menunjukkan pemahaman cukup kuat terhadap konsep L/C.	Menunjukkan pemahaman dasar yang belum mendalam.	Menunjukkan pemahaman yang salah atau sangat terbatas.
Kreativitas Penyajian	Sangat kreatif, menarik perhatian, dan mampu menyampaikan informasi dengan efektif.	Cukup kreatif dalam pemilihan warna, ikon, dan bentuk visual.	Ada unsur kreatif, tetapi terbatas.	Tidak ada unsur kreatif dan monoton.

Ayo Menganalisis Dokumen L/C!



AKTIVITAS

3.14

Aktivitas Individu

Ayo mulai uraikan isi penting dalam dokumen L/C tersebut! Cermati setiap bagiannya dan coba pahami informasi apa saja yang ada di sana. Fokuskan pada elemen-elemen, seperti pihak-pihak yang terlibat, jumlah barang, jenis barang, tanggal penting, jenis L/C, dan syarat-syarat pembayarannya.

Selamat menganalisis!

Guru menjelaskan struktur dan fungsi *Letter of Credit* (L/C). Murid kemudian menganalisis contoh dokumen L/C untuk mengidentifikasi elemen penting, seperti pihak yang terlibat, nilai transaksi, jenis barang, tanggal penting, jenis L/C, dan syarat pembayaran. Hasil analisis ditulis dalam bentuk ringkasan atau tabel, lalu didiskusikan bersama. Kegiatan diakhiri dengan refleksi tentang pentingnya ketelitian dalam memahami dokumen perdagangan internasional.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pada aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi dilakukan dengan menyesuaikan aspek konten, proses, dan produk.

1) Aspek Konten

Murid dengan tingkat kesiapan dasar dapat diberikan dokumen L/C sederhana (*clean copy*) yang sudah jelas tipenya (*sight L/C*) dan hanya diminta untuk mengidentifikasi dan menguraikan tujuh elemen wajib (misalnya, *applicant*, *beneficiary*, *amount*, *goods description*, dan *latest shipment date*). Sedangkan murid dengan tingkat kesiapan mahir dapat diberikan dokumen L/C yang lebih kompleks (misalnya, L/C dengan *special conditions* atau yang mengandung potensi *discrepancy*) dan ditantang untuk menganalisis.

2) Aspek Proses

Pada aspek proses, sebagian murid dapat menggunakan lembar kerja terstruktur yang berisi kolom-kolom standar untuk mengisi dan mencocokkan data. Sedangkan sebagian murid yang lain dapat membuat skenario fiktif tentang eksportir yang gagal memenuhi satu syarat dalam L/C yang mereka analisis (misalnya, pengiriman terlambat satu hari) dan menjelaskan konsekuensi finansial dan regulasi dari kegagalan tersebut.



3) Aspek Produk

Hasil analisis murid dasar disajikan dalam format tabel ringkas atau daftar poin yang hanya berisi ekstrak data kunci dari L/C. Sementara itu, murid yang mahir diminta untuk membuat laporan audit dokumen yang menyajikan kesimpulan: “Apakah L/C ini menguntungkan atau merugikan eksportir (*beneficiary*)?” dengan mencantumkan minimal 3 alasan yang diuraikan dari syarat-syarat L/C yang dianalisis.

b. Perhatian terhadap Materi Sensitif

- 1) Pastikan dokumen L/C yang digunakan sudah disesuaikan untuk pembelajaran, tanpa memuat data pribadi atau informasi rahasia.
- 2) Hindari penggunaan contoh dokumen yang mengandung isu politik, konflik, atau transaksi yang bersifat sensitif.
- 3) Dorong murid untuk memahami dokumen dari sudut pandang profesional, tanpa menilai latar belakang negara atau pelaku transaksi.
- 4) Tekankan pentingnya kerahasiaan dan etika dalam membaca dokumen bisnis.

c. Formatif yang Dilakukan

Penilaian dilakukan terhadap hasil observasi dan kualitas refleksi murid, baik dalam bentuk laporan maupun infografik.

Tabel 3.25 Rubrik Penilaian Aktivitas 3.14

Aspek yang Dinilai	20 (Sangat Baik)	15 (Baik)	10 (Cukup)	5 (Kurang)
Kelengkapan Identifikasi Elemen	Menemukan seluruh elemen penting secara lengkap dan akurat.	Menemukan sebagian besar elemen penting secara tepat.	Menemukan sebagian elemen penting.	Hanya menemukan 1-2 elemen penting.
Ketepatan Analisis Informasi	Analisis sangat tepat, akurat, dan sesuai dengan kaidah perdagangan internasional.	Analisis sebagian besar tepat dan sesuai konteks.	Analisis cukup tepat, tetapi masih ada kekeliruan.	Analisis tidak tepat dan banyak kesalahan.
Kemampuan Menyajikan Hasil Analisis	Hasil analisis sangat terstruktur, logis, dan mudah dipahami.	Hasil analisis cukup runtut dan mudah dipahami.	Hasil analisis cukup jelas, tetapi kurang runtut.	Hasil analisis sulit dipahami.

Aspek yang Dinilai	20 (Sangat Baik)	15 (Baik)	10 (Cukup)	5 (Kurang)
Kemandirian dalam Mengerjakan Tugas	Sangat mandiri dan mampu menyelesaikan tugas secara utuh tanpa bantuan.	Cukup mandiri dan hanya sesekali bertanya jika perlu.	Cukup mandiri, tetapi masih membutuhkan arahan.	Sering bergantung pada bantuan guru atau teman.

Pengajuan *Certificate Of Origin*



AKTIVITAS 3.15

Aktivitas Kelompok

Ayo, cari tahu cara pengajuan *Certificate of Origin* (COO)!

Dalam ekspor–impor, ada satu dokumen penting yang sering kali menjadi syarat, yaitu *Certificate of Origin* (COO) atau Surat Keterangan Asal (SKA). Dokumen ini membuktikan bahwa suatu barang benar-benar berasal dari negara tertentu dan mempunyai banyak manfaat.

Sekarang, saatnya kamu beraksi!

- Bentuklah kelompok sesuai arahan gurumu.
- Gunakan akses internet (melalui *smartphone*, laptop, atau komputer) untuk mencari tahu beberapa hal berikut.
 - Apa itu *Certificate of Origin* (COO)/Surat Keterangan Asal (SKA)?
 - Mengapa COO/SKA ini penting dalam perdagangan internasional?
 - Bagaimana langkah-langkah pengajuan COO/SKA di Indonesia? (Temukan informasi dari situs resmi pemerintah, seperti Kementerian Perdagangan atau Lembaga National Single Window [INSW]).
 - Dokumen apa saja yang biasanya dibutuhkan untuk mengajukan COO/SKA?
- Diskusikan semua temuanmu dengan kelompok. Pastikan kalian memahami setiap tahap dan persyaratan.
- Terakhir, presentasikan hasil penelusuran kelompokmu tersebut di hadapan guru dan kelompok lain.

Selamat mencari tahu dan berdiskusi!



Guru mengajak murid untuk menelusuri proses pengajuan Surat Keterangan Asal (SKA) dalam perdagangan internasional. Secara berkelompok, murid mencari tahu pengertian dan fungsi COO/SKA, pentingnya dokumen ini dalam ekspor–impor, langkah pengajuannya di Indonesia, serta dokumen yang dibutuhkan (melalui situs resmi, seperti Kemendag atau INSW). Hasil pencarian tersebut didiskusikan dan dipresentasikan di kelas.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pada aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi dilakukan dengan menyesuaikan aspek konten, proses, dan produk.

1) Aspek Konten

Murid dengan tingkat kesiapan dasar dapat difokuskan untuk mencari dan menjelaskan pengajuan COO preferensi (misalnya, form A, form E, dan form D) dan tiga dokumen pendukung utama yang paling umum (misalnya, *invoice*, *bill of lading*, dan *packing list*). Sedangkan murid dengan tingkat kesiapan mahir ditantang untuk mencari perbedaan antara COO preferensi dan nonpreferensi serta menganalisis prosedur untuk COO yang membutuhkan verifikasi khusus (misalnya, produk perikanan atau tekstil) dan mencantumkan sanksi jika ada pemalsuan COO.

2) Aspek Proses

Dalam proses, sebagian murid dapat mencari langkah-langkah pengajuan COO melalui alur *flowchart* sederhana (misalnya, *INSW -> Verifikasi -> Penerbitan*) dan membuat daftar periksa (*checklist*) dokumen yang dibutuhkan. Sebagian murid yang lain diwajibkan untuk menyimulasikan skenario tentang dokumen pendukung yang tidak lengkap dan menjelaskannya secara lisan (*role play* atau diskusi) tentang langkah-langkah koreksi yang harus dilakukan eksportir agar COO tetap terbit.

3) Aspek Produk

Hasil temuan murid dengan pemahaman dasar dapat disajikan dalam bentuk tabel ringkas yang merangkum definisi, tujuan, dan lima langkah pengajuan. Sementara itu, murid yang mahir diminta untuk membuat infografik prosedural yang memuat alur *online* pengajuan COO (menggunakan *screenshot* simulasi situs resmi).

b. Perhatian terhadap Materi Sensitif

- 1) Pastikan murid mengakses situs resmi dan terpercaya untuk mencari informasi, seperti situs pemerintah.
- 2) Hindari penggunaan data atau informasi yang belum terverifikasi.

- 3) Tekankan pentingnya etika dalam penelusuran data daring dan penggunaan informasi publik.
- 4) Ingatkan murid untuk menghargai perbedaan sistem perdagangan setiap negara, tanpa menilai secara subjektif.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

- 1) Guru harus menyarankan agar murid tidak mengambil foto/video tanpa izin saat observasi langsung.
- 2) Untuk murid yang masih di bawah umur, Bapak/Ibu Guru dapat mengarahkan agar observasi dilakukan di tempat yang aman dan sudah dikenal atau dilakukan secara daring saja.
- 3) Murid diingatkan untuk tidak memaksa wawancara atau mendatangi tempat yang berisiko.

d. Formatif yang Dilakukan

Penilaian dilakukan terhadap hasil observasi dan kualitas refleksi murid, baik dalam bentuk laporan maupun infografik.

Tabel 3.26 Rubrik Penilaian Aktivitas 3.15

Aspek yang Dinilai	20 (Sangat Baik)	15 (Baik)	10 (Cukup)	5 (Kurang)
Ketepatan Informasi	Informasi sangat lengkap, tepat, dan seluruhnya akurat.	Informasi cukup lengkap dan mayoritas akurat.	Informasi kurang lengkap dan tidak akurat.	Informasi cukup tepat, tetapi masih ada kekurangan.
Pemahaman Prosedur Pengajuan COO	Memahami dan menjelaskan dengan sangat baik seluruh alur pengajuan COO.	Memahami dengan cukup baik alur pengajuan COO.	Tidak memahami alur pengajuan COO.	Memahami sebagian alur pengajuan COO.
Kualitas Presentasi	Presentasi sangat runtut, menarik, dan mudah dipahami.	Presentasi cukup runtut dan mudah dipahami.	Presentasi kurang terstruktur dan sulit dipahami.	Presentasi cukup jelas, tetapi kurang menarik.



Aspek yang Dinilai	20 (Sangat Baik)	15 (Baik)	10 (Cukup)	5 (Kurang)
Kerja Sama Kelompok	Kerja sama sangat kompak dan seluruh anggota aktif berkontribusi.	Kerja sama cukup solid dan sebagian besar anggota aktif.	Kurang kompak dan sebagian besar anggota tidak aktif.	Kerja sama kurang baik dan hanya 1–2 anggota yang aktif.

4. Freight Forwarding

Subbab ini dirancang untuk membantu murid memahami pentingnya kemampuan komunikasi profesional dalam dunia ekspor–impor, khususnya dalam proses pemilihan mitra logistik atau *freight forwarder*. Guru diharapkan dapat membimbing murid dalam menyusun daftar pertanyaan yang relevan, kritis, serta realistis yang dapat diajukan kepada calon *freight forwarder*.

Sebelum memulai aktivitas, Bapak/Ibu Guru dapat memulai dengan memberikan gambaran nyata tentang peran strategis *freight forwarder* dalam ekspor–impor. Jelaskan bahwa *freight forwarder* bukan sekadar perusahaan pengangkutan barang, melainkan mitra logistik yang memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran pengiriman, pengurusan dokumen, hingga perizinan dan bea cukai. Guru juga dapat berbagi contoh kasus atau pengalaman nyata terkait proses ekspor–impor yang melibatkan *freight forwarder* untuk memantik rasa ingin tahu murid.

Tabel 3.27 Pengalaman Belajar Subbab *Freight Forwarding*

Kode dan Judul Aktivitas	Pengalaman Belajar	Karakteristik
Aktivitas 3.16 Membuat Lis Pertanyaan	mengaplikasi	Rasa ingin tahu tinggi, keterampilan mencari informasi, berpikir kritis, dan kolaboratif.
	memahami	Murid bisa berdiskusi dan saling melengkapi informasi yang ditemukan.
Aktivitas 3.17 Observasi/Wawancara (Menjelajahi Dunia <i>Freight Forwarding</i>)	memahami	Aktivitas ini mendorong murid untuk mengeksplorasi sendiri dan mencatat hasilnya.

Membuat Lis Pertanyaan



AKTIVITAS

3.16

Aktivitas Individu

Skenario: Kamu adalah staf manajer logistik sebuah perusahaan yang ingin mengekspor produk baru ke negara X. Buatlah daftar pertanyaan yang akan kamu ajukan kepada calon *freight forwarder* untuk memilih yang terbaik.

(Pertimbangkan aspek harga, layanan, reputasi, dan kemampuan mereka.)

Guru meminta murid untuk berperan sebagai staf manajer logistik yang akan mengekspor produk ke negara X. Tugasnya adalah membuat daftar pertanyaan untuk calon *freight forwarder* yang mencakup aspek harga, layanan, reputasi, dan kemampuan perusahaan agar dapat memilih mitra terbaik.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pada aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi dilakukan dengan menyesuaikan aspek konten, proses, dan produk.

1) Aspek Konten

Murid dengan tingkat kesiapan dasar dapat diminta untuk membuat daftar delapan pertanyaan yang berfokus pada harga dan layanan dasar. Sedangkan murid dengan tingkat kesiapan mahir ditantang untuk membuat daftar 12 pertanyaan strategis yang berfokus pada aspek reputasi dan kemampuan khusus (misalnya, “Bagaimana prosedur penanganan kargo berpendingin/*dangerous goods*?”; “Apakah memiliki sertifikasi C-TPAT/AEO?”; dan “Bagaimana SLA penanganan diskrepansi dokumen?”).

2) Aspek Proses

Dalam proses, sebagian murid dapat menggunakan kerangka kategori yang sudah disediakan (harga, layanan, dan reputasi) untuk menyusun pertanyaan dan memastikan ada minimal dua pertanyaan per kategori. Sebagian murid yang lain diminta untuk membuat sistem penilaian (*scoring system* fiktif) untuk setiap kategori pertanyaan yang akan mereka gunakan untuk menjustifikasi mengapa satu *freight forwarder* akan dipilih daripada yang lain.

3) Aspek Produk

Hasil lis pertanyaan murid dengan pemahaman dasar disajikan dalam dokumen *bullet point* sederhana di buku kerja. Sementara itu, murid yang mahir diminta untuk membuat formulir kuesioner evaluasi *freight forwarder* yang terstruktur



lengkap dengan kolom penilaian (skala 1–5) dan menyajikan kesimpulan, seperti “Berdasarkan pertanyaan ini, kriteria apa yang paling diutamakan perusahaan Anda?”.

b. Hal-Hal Sensitif yang Perlu Diperhatikan Guru

- 1) Pastikan murid meminta izin sebelum merekam wawancara atau menyebarkan informasi yang mereka peroleh.
- 2) Hindari pertanyaan yang bersifat pribadi atau menyinggung isu sensitif yang tidak terkait langsung dengan profesi.
- 3) Tekankan pentingnya menjaga kerahasiaan data perusahaan yang bersifat internal.
- 4) Dorong murid untuk selalu menggunakan bahasa yang sopan dan profesional selama komunikasi berlangsung.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

- 1) Aktivitas ini dilakukan secara diskusi kelompok di dalam kelas.
- 2) Jika diskusi mulai menyinggung SARA, Bapak/Ibu Guru segera mengarahkan ulang murid ke fokus profesional dan sistemik.

d. Penilaian Formatif

Penilaian difokuskan pada kemampuan mengidentifikasi keterampilan dalam konteks nyata, kualitas argumentasi reflektif, serta partisipasi dan kerja sama dalam kelompok. Adapun rubrik penilaian untuk aktivitas ini dapat diamati pada tabel berikut.

Tabel 3.28 Rubrik Penilaian Aktivitas 3.16

Aspek yang Dinilai	Skor 20 Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Kelengkapan Pertanyaan	Pertanyaan lengkap dan mencakup semua aspek penting secara menyeluruh.	Pertanyaan sudah mencakup sebagian besar aspek penting dengan baik.	Pertanyaan cukup, tetapi belum mencakup semua aspek penting.	Pertanyaan sangat sedikit dan tidak mencakup aspek penting.
Relevansi dan Ketepatan Pertanyaan	Semua pertanyaan sangat relevan, tepat, dan sesuai konteks situasi bisnis.	Sebagian besar pertanyaan sudah relevan dan cukup tepat.	Beberapa pertanyaan kurang relevan atau kurang tepat.	Banyak pertanyaan tidak relevan dengan topik atau tidak tepat.

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Kualitas Bahasa dan Penyusunan Kalimat	Bahasa sangat sopan, profesional, dan kalimat tersusun dengan sangat jelas.	Bahasa sopan serta kalimat cukup jelas dan mudah dipahami.	Bahasa cukup sopan, tetapi ada beberapa kalimat yang rancu.	Bahasa kurang sopan dan kalimat tidak tersusun dengan baik.
Kerja Sama dan Partisipasi dalam Kelompok	Kerja sama sangat baik dan semua anggota berkontribusi secara aktif.	Kerja sama cukup baik dan sebagian besar anggota terlibat.	Partisipasi kurang merata dan hanya sebagian anggota yang aktif.	Minim partisipasi dan terlihat tidak adanya kerja sama.

Observasi/Wawancara



AKTIVITAS

3.17

Aktivitas Individu

Menjelajahi Dunia *Freight Forwarding*

Saatnya kita melangkah lebih jauh dan langsung belajar dari para ahli di dunia *freight forwarding*! Aktivitas ini akan membantumu memahami seluk-beluk industri ini dari sudut pandang profesional.

- Cari Tahu Perusahaan:** Gunakan internet untuk mencari 20 perusahaan jasa *freight forwarding* yang beroperasi di Indonesia. Catat nama-nama perusahaan tersebut.
- Hubungi Profesional:** Pilih salah satu dari perusahaan yang sudah kamu temukan. Wawancarai seorang profesional yang bekerja di sana. Kamu bisa menghubungi mereka melalui telepon, *email*, atau jika memungkinkan, kamu dapat berkunjung secara langsung ke kantornya.
- Ajukan Pertanyaan Penting:** Saat wawancara, jangan lupa tanyakan hal-hal berikut.
 - 1) Apa tantangan terbesar dalam pekerjaan Anda sebagai *freight forwarder*?
 - 2) Keterampilan apa yang paling penting untuk sukses di bidang ini?
 - 3) Bagaimana perusahaan Anda menghadapi persaingan di industri ini?
- Buat Ringkasan:** Setelah wawancara selesai, buatlah ringkasan dari hasil wawancara-mu. Fokuslah pada poin-poin penting dan jawaban dari pertanyaan yang kamu ajukan.



- e. Sajikan di Depan Kelas: Terakhir, presentasikan hasil wawancaramu di depan kelas. Bagikan pengalaman dan pelajaran berharga yang kamu dapatkan dari profesional *freight forwarding* tersebut!

Selamat berjelajah dan belajar langsung dari lapangan!

Guru berperan sebagai fasilitator yang mendorong murid untuk menggali pengalaman langsung dari praktisi industri. Guru perlu menjelaskan pentingnya melakukan wawancara sebagai bagian dari pembelajaran berbasis proyek. Sampaikan kepada murid bahwa wawancara ini bukan sekadar tugas, tetapi merupakan kesempatan berharga untuk memahami dunia kerja yang sesungguhnya. Guru juga diharapkan dapat membantu murid dalam menyusun surat permohonan wawancara jika diperlukan serta memberikan bimbingan etika komunikasi yang baik, seperti kesopanan dalam menyapa, mengajukan pertanyaan, serta menjaga kerahasiaan informasi yang sensitif. Setelah murid melakukan wawancara, Bapak/Ibu Guru dapat mengarahkan sesi diskusi di kelas untuk saling berbagi pengalaman dan membandingkan hasil wawancara yang dilakukan oleh setiap kelompok atau individu.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pada aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi dilakukan dengan menyesuaikan aspek konten, proses, dan produk.

1) Aspek Konten

Murid dengan tingkat kesiapan dasar diminta untuk memfokuskan wawancara pada tantangan operasional harian dan keterampilan dasar yang paling dibutuhkan (misalnya, *problem solving* dan komunikasi). Sedangkan murid dengan tingkat kesiapan mahir ditantang untuk mencari perusahaan yang bergerak di sektor tertentu (misalnya, *project cargo* atau logistik B3) dan mengembangkan tiga pertanyaan lanjutan yang berfokus pada strategi bisnis dan kepatuhan regulasi (seperti “Bagaimana strategi digitalisasi perusahaan?” dan “Bagaimana perusahaan menghadapi fluktuasi tarif kargo global?”).

2) Aspek Proses

Dalam proses, sebagian murid membuat skrip wawancara tertulis yang lengkap sebelum menghubungi narasumber dan berfokus pada pencatatan verbatim (kata demi kata) jawaban narasumber. Sebagian murid yang lain diwajibkan mereka ulang wawancara dalam bentuk simulasi *role play* di depan kelas (satu murid berperan sebagai *freight forwarder* dan yang lain berperan sebagai pewawancara) untuk menekankan keterampilan komunikasi.

3) Aspek Produk

Hasil wawancara murid dengan pemahaman dasar disajikan dalam bentuk ringkasan naratif/esai pendek yang berfokus pada jawaban tiga pertanyaan utama. Sementara itu, murid yang mahir diminta untuk membuat laporan profil industri yang menyajikan perbandingan (SWOT sederhana) antara perusahaan yang diwawancarai dengan salah satu dari 20 perusahaan yang mereka telusuri dengan menyoroti keunggulan kompetitif yang ditemukan dari hasil wawancara.

b. Hal-Hal Sensitif yang Perlu Diperhatikan Guru

- 1) Pastikan murid meminta izin sebelum merekam wawancara atau menyebarkan informasi yang mereka peroleh.
- 2) Hindari pertanyaan yang bersifat pribadi atau menyinggung isu sensitif yang tidak terkait langsung dengan profesi.
- 3) Tekankan pentingnya menjaga kerahasiaan data perusahaan yang bersifat internal.
- 4) Dorong murid untuk selalu menggunakan bahasa yang sopan dan profesional selama komunikasi.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

- 1) Aktivitas ini dilakukan secara diskusi kelompok di dalam kelas.
- 2) Jika diskusi mulai menyinggung SARA, Bapak/Ibu Guru segera mengarahkan ulang murid ke fokus profesional dan sistemik.

d. Penilaian Formatif

Penilaian difokuskan pada kemampuan mengidentifikasi keterampilan dalam konteks nyata, kualitas argumentasi reflektif, serta partisipasi dan kerja sama dalam kelompok. Adapun rubrik penilaian untuk aktivitas ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.29 Rubrik Penilaian Aktivitas 3.17

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Kelengkapan Data Hasil Wawancara	Informasi sangat lengkap dan semua pertanyaan dijawab secara rinci dan jelas.	Data cukup lengkap dan sebagian besar pertanyaan terjawab.	Informasi cukup, tetapi beberapa bagian masih kurang.	Informasi sangat terbatas dan tidak lengkap.



Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Kualitas Pertanyaan Wawancara	Semua pertanyaan sangat tajam, relevan, dan menggali informasi penting.	Pertanyaan cukup tajam dan relevan.	Sebagian pertanyaan cukup relevan, tetapi kurang mendalam.	Pertanyaan kurang relevan dan tidak terarah.
Penyajian Ringkasan Hasil Wawancara	Ringkasan sangat rapi, jelas, dan informatif.	Ringkasan cukup rapi dan mudah dipahami.	Ringkasan cukup jelas, tetapi kurang rapi.	Ringkasan tidak terstruktur dan sulit dipahami.
Kemampuan Presentasi di Kelas	Menyampaikan dengan sangat percaya diri, jelas, dan menarik.	Menyampaikan dengan cukup percaya diri dan cukup jelas.	Menyampaikan dengan kurang percaya diri atau kurang jelas.	Tidak mampu menyampaikan hasil dengan baik.

5. Kargo Internasional

Tabel 3.30 Pengalaman Belajar Subbab Prinsip Dasar Perdagangan Internasional

Kode dan Judul Aktivitas	Pengalaman Belajar	Karakteristik
Aktivitas 3.18 Yuk, Menonton!	mengaplikasi	Berbasis audio-visual dan mendorong daya analisis murid.
Aktivitas 3.19 Tentukan Pilihanmu!	memahami	Mendorong pemahaman konsep.
	mengaplikasi	Menguatkan pengambilan keputusan mandiri.
Aktivitas 3.20 Logistik di Sekitarku	memahami	Berbasis observasi lingkungan.
	mengaplikasi	Praktik langsung.

Kode dan Judul Aktivitas	Pengalaman Belajar	Karakteristik
Aktivitas 3.21 Konsep Biaya Pengiriman	mengaplikasi	Mendorong perhitungan biaya.
	merefleksi	Mendorong refleksi kritis.
Aktivitas 3.22 Simulasi Perhitungan Biaya Pengangkutan	mengaplikasi	Berbasis simulasi.
	merefleksi	Mengembangkan kemampuan numerik.
Aktivitas 3.23 Membuat Gambar Alur Bagan / <i>Flowchart</i>	memahami	Visualisasi alur kerja, mendorong kemampuan berpikir sistematis.
Aktivitas 3.24 Analisis Perbandingan Pengangkutan Via Laut dan Udara	mengaplikasi	Mendorong analisis perbandingan, logika kritis.

Yuk, Menonton!



AKTIVITAS

Aktivitas Individu

3.18

Untuk lebih dalam lagi mengidentifikasi jenis-jenis kontainer, kamu dapat memindai Kode QR berikut dengan menggunakan *smartphone*.



Pindai QR

<https://www.youtube.com/watch?v=NhECTJgmv5A>

Setelah menyaksikan video tersebut, tulislah rangkuman tentang isi video tersebut di bukumu!



Pada aktivitas ini, Bapak/Ibu Guru bertindak sebagai fasilitator untuk memastikan murid dapat belajar secara aktif melalui media audio–visual. Bapak/Ibu Guru diharapkan dapat menyediakan QR Code yang terhubung langsung ke video tentang jenis-jenis kontainer. Sebelum memulai, Bapak/Ibu Guru dapat memotivasi murid dengan menjelaskan pentingnya memahami jenis kontainer dalam kegiatan logistik dan ekspor–impor.

Guru juga dapat mengajak murid berdiskusi ringan terlebih dahulu tentang pengalaman mereka melihat kontainer di pelabuhan atau di jalan. Setelah menonton, Bapak/Ibu Guru dapat mengarahkan murid untuk menuliskan rangkuman yang mencakup jenis-jenis kontainer, fungsinya, dan hal-hal menarik yang mereka temukan. Bapak/Ibu Guru perlu memantau dan memastikan seluruh murid aktif mengikuti diskusi kelas.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Aktivitas ini sudah menerapkan diferensiasi produk (rangkuman lisan/visual/teks). Sedangkan diferensiasi aspek konten dan proses dapat Bapak/Ibu amati pada penjelasan berikut.

1) Aspek Konten

Murid dengan tingkat kesiapan dasar dapat difokuskan untuk merangkum lima jenis kontainer utama dan perbedaan dimensi antara kontainer 20 *feet* dan 40 *feet*. Sedangkan murid dengan tingkat kesiapan mahir ditantang untuk mencari tahu implikasi biaya dari penggunaan kontainer LCL (berat volume versus berat riil) dan mencantumkan perbandingan kapasitas (M^3) antara *dry container* dan *reefer container*.

2) Aspek Proses

Dalam proses, sebagian murid membuat rangkuman *flowchart* visual yang mengaitkan jenis kontainer dengan jenis produk yang cocok (misalnya, *reefer* -> *daging*). Sebagian murid yang lain diwajibkan untuk membuat daftar periksa (*checklist*) berdasarkan video untuk mengevaluasi kelayakan fisik kontainer sebelum barang dimuat (misalnya, “tidak ada rembesan air” atau “dinding tidak rusak”).

3) Aspek Produk

Aktivitas ini sudah menerapkan diferensiasi produk (rangkuman yang dapat disajikan dalam berbagai format). Murid yang mahir diminta untuk menyajikan rangkuman dalam bentuk peta konsep yang menjelaskan manfaat FTA *center*.

b. Hal-Hal Sensitif yang Perlu Diperhatikan Guru

Pastikan video yang ditonton aman, sesuai usia, dan tidak mengandung iklan berlebihan atau konten yang tidak pantas. Awasi penggunaan internet agar murid berfokus pada video yang ditugaskan. Arahkan diskusi kelas agar tetap sopan dan relevan.

c. Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan

- 1) Guru menjaga suasana presentasi agar tetap aman secara emosional dan murid merasa dihargai meskipun pendapatnya berbeda.
- 2) Tidak memaksa semua murid untuk tampil. Bagi murid yang tidak nyaman untuk tampil, dapat berpartisipasi dalam penulisan laporan atau visual.
- 3) Jika menggunakan perangkat pribadi, Bapak/Ibu Guru perlu menekankan tentang penggunaan yang bertanggung jawab serta meninjau konten sebelum dipresentasikan.

d. Penilaian Formatif

Penilaian dilakukan terhadap hasil observasi dan kualitas refleksi murid, baik dalam bentuk laporan maupun infografik.

Tabel 3.31 Rubrik Penilaian Aktivitas 3.18

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Ketepatan Isi Ringkasan	Ringkasan sangat sesuai, lengkap, dan mencakup semua poin penting.	Ringkasan cukup sesuai dengan isi video.	Ringkasan sebagian sesuai, tetapi masih banyak kekurangan.	Ringkasan tidak sesuai dengan isi video.
Kejelasan Penulisan	Penulisan sangat rapi, jelas, dan mudah dipahami.	Penulisan cukup rapi dan mudah dipahami.	Penulisan cukup jelas, tetapi ada bagian yang kurang rapi.	Penulisan tidak jelas dan sulit dipahami.
Kreativitas Penyajian Ringkasan	Ringkasan sangat kreatif, menarik, dan inovatif (visual, ilustrasi, dan sebagainya).	Ringkasan cukup kreatif (contoh: <i>mind map</i> atau gambar).	Ada sedikit usaha kreatif, tetapi kurang maksimal.	Tidak ada unsur kreativitas dalam ringkasan.
Ketepatan Waktu Pengumpulan	Dikumpulkan lebih awal dari tenggat waktu.	Dikumpulkan tepat waktu.	Dikumpulkan terlambat satu hari.	Dikumpulkan terlambat lebih dari dua hari.



Tentukan Pilihanmu!



AKTIVITAS

3.19

Aktivitas Kelompok

Terapkan pemahamanmu tentang FCL/LCL dan jenis kontainer dalam skenario pengiriman dasar.

Jawablah pertanyaan berikut.

- a. Secara berpasangan, bacalah dua skenario pengiriman kargo berikut.
 - 1) Skenario A: Sebuah toko *online* ingin mengirim 500 kotak kecil berisi aksesoris ponsel (volume sedang dan tidak mudah rusak) dari Jakarta ke Singapura. Mereka ingin biaya yang paling efisien.
 - 2) Skenario B: Sebuah restoran ingin mengirim 500 kg ikan beku (sensitif suhu dan butuh pendingin) dari Makassar ke Jepang secepat mungkin.
- b. Untuk setiap skenario, diskusikan dan tentukan hal-hal berikut.
 - 1) Apakah lebih cocok menggunakan FCL atau LCL? Jelaskan alasannya secara singkat!
 - 2) Jenis kontainer apa yang paling sesuai untuk kargo tersebut? Berikan satu alasan!
 - 3) Bersiaplah untuk membagikan jawaban dan alasan pasanganmu kepada guru dan teman sekelas.

Guru memfasilitasi diskusi kelompok kecil atau berpasangan serta memberikan penjelasan singkat tentang perbedaan FCL (*Full Container Load*) dan LCL (*Less than Container Load*) sebelum aktivitas dimulai. Bapak/Ibu Guru dapat mendorong murid untuk mempertimbangkan faktor-faktor penting, seperti efisiensi biaya, keamanan barang, jenis barang, dan urgensi waktu pengiriman. Setelah diskusi selesai, Bapak/Ibu Guru memandu sesi berbagi jawaban antarpasangan, mendorong murid untuk saling mengomentari, dan memberikan masukan terhadap pilihan pasangan lain.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pada aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi dilakukan dengan menyesuaikan aspek konten, proses, dan produk.

1) Aspek Konten

Murid dengan tingkat kesiapan dasar hanya diminta untuk menentukan FCL/LCL dan jenis kontainer untuk skenario A dan B serta memberikan penyesuaian singkat (maksimal satu kalimat) yang berfokus pada biaya (A) atau suhu (B). Sedangkan murid dengan tingkat kesiapan mahir ditantang untuk mencantumkan satu kelemahan/risiko dari pilihan yang mereka ambil untuk skenario A (LCL)

dan Skenario B (FCL *reefer*) dan menjelaskan implikasi waktu (lebih lama/lebih cepat) dari setiap pilihan tersebut.

2) Aspek Proses

Dalam proses, sebagian murid dapat menggunakan tabel keputusan sederhana yang mencantumkan kargo, volume/berat, sensitivitas, rekomendasi FCL/LCL, dan jenis kontainer. Sebagian murid yang lain diwajibkan untuk membuat perbandingan biaya kualitatif (misalnya, LCL lebih murah per unit, tetapi FCL lebih murah total) untuk skenario A dan mempertahankan pilihan mereka di depan pasangan lain dengan menjelaskan mengapa kontainer lain (misalnya, *dry* atau *insulated*) tidak cocok untuk skenario B.

3) Aspek Produk

Hasil rekomendasi murid dengan pemahaman dasar dapat disajikan dalam format jawaban tertulis singkat dan lugas di buku kerja. Sementara itu, murid yang mahir diminta untuk membuat laporan analisis keputusan yang menyajikan kesimpulan, yaitu “Jika volume skenario A menjadi 10.000 kotak, apakah rekomendasi FCL/LCL akan berubah? Mengapa?” dengan penyesuaian yang melibatkan perhitungan *break-even point* kargo fiktif.

b. Hal-Hal Sensitif yang Perlu Diperhatikan Guru

- 1) Pastikan diskusi tetap berfokus pada aspek logistik dan bisnis, bukan stereotipe negara atau isu yang sensitif.
- 2) Ingatkan murid untuk menggunakan bahasa yang sopan saat berdiskusi.
- 3) Hindari pembahasan yang mengarah pada diskriminasi atau membandingkan secara negatif antarnegara atau daerah.

c. Penilaian Formatif

Penilaian difokuskan pada kemampuan mengidentifikasi keterampilan dalam konteks nyata, kualitas argumentasi reflektif, serta partisipasi dan kerja sama dalam kelompok. Adapun rubrik penilaian untuk aktivitas ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.32 Rubrik Penilaian Aktivitas 3.19

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Ketepatan Pemilihan FCL/LCL	Pilihan sangat tepat serta alasan jelas dan mendalam.	Pilihan cukup tepat dengan alasan yang masuk akal.	Pilihan kurang tepat dengan alasan minim.	Pilihan tidak tepat dan tanpa alasan.



Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Ketepatan Pemilihan Jenis Kontainer	Pilihan sangat sesuai serta alasan tepat dan berdasarkan kebutuhan.	Pilihan cukup tepat dengan alasan logis.	Pilihan kurang tepat dan alasan tidak relevan.	Pilihan tidak sesuai dan tanpa alasan.
Kejelasan Alasan dan Argumen	Alasan sangat jelas, logis, dan mudah dipahami.	Alasan cukup jelas dan cukup logis.	Alasan kurang jelas dan sebagian masih rancu.	Alasan tidak jelas atau tidak nyambung.
Kerja Sama dalam Diskusi	Bekerja sama dengan sangat baik, saling menghargai, dan aktif berdiskusi.	Bekerja sama dengan cukup baik dan ada komunikasi dua arah.	Minim kerja sama dan tidak seimbang.	Tidak bekerja sama dengan pasangan.

“Logistik di Sekitarku”



AKTIVITAS 3.20

Aktivitas Individu dan Kelompok

Jawab pertanyaan berikut.

- a. Secara individu, pikirkan salah satu barang yang sering kamu gunakan atau konsumsi yang menurutmu berasal dari luar negeri (contoh: *smartphone*, sepatu merek tertentu, atau buah impor).
- b. Tuliskan jawaban dari pertanyaan berikut dalam 1–2 kalimat untuk setiap poin.
 - 1) Barang apa yang kamu pilih dan dari negara mana asalnya?
 - 2) Menurutmu, bagaimana barang itu bisa sampai ke Indonesia? (Apakah perlu kontainer khusus? Apakah itu termasuk FCL atau LCL?).
 - 3) Setelah mempelajari materi ini, apa satu hal baru yang kamu sadari tentang perjalanan barang dari negara asalnya hingga sampai ke tanganmu?
- c. Diskusikan hasil dari jawabanmu ke salah satu temanmu!

Guru mengawali aktivitas ini dengan mengajak murid untuk merenungkan betapa banyak barang di sekitar mereka yang berasal dari luar negeri. Tekankan bahwa logistik memiliki peran besar dalam membawa barang-barang tersebut. Setelah murid menyelesaikan tugas individu, Bapak/Ibu Guru memfasilitasi diskusi kelompok kecil serta mendorong murid untuk saling berbagi jawaban dan saling bertanya tentang asal-usul barang-barang yang mereka pilih.

Guru juga bisa memberikan contoh nyata dari barang-barang impor populer di Indonesia untuk membantu memantik ide murid. Di akhir aktivitas, Bapak/Ibu Guru bisa mengajak seluruh kelas untuk menyimpulkan betapa rumitnya proses logistik dalam perdagangan internasional.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pada aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi dilakukan dengan menyesuaikan aspek konten, proses, dan produk.

1) Aspek Konten

Murid dengan tingkat kesiapan dasar diminta untuk fokus memilih barang yang sudah jelas asalnya dan menjustifikasi pilihan FCL/LCL dan jenis kontainer secara logis berdasarkan sifat fisik barang. Sedangkan murid dengan tingkat kesiapan mahir ditantang untuk memilih barang yang membutuhkan perlakuan khusus (misalnya, suku cadang mesin atau obat impor) dan menganalisis 1–2 dokumen penting yang mungkin menyertai barang tersebut (misalnya, COO atau PIB) selain kontainer dan FCL/LCL.

2) Aspek Proses

Dalam proses, sebagian murid dapat menggunakan diagram alir sederhana untuk memvisualisasikan perjalanan barang dari negara asal ke Indonesia (misalnya: pabrik -> pelabuhan -> kapal -> gudang Indonesia). Sebagian murid yang lain diwajibkan untuk menyimulasikan diskusi dengan teman untuk memperdebatkan apakah barang tersebut mungkin dikirim dengan FCL pada tahap pertama (dari pabrik ke pusat distribusi) dan LCL pada tahap kedua (ke Indonesia) dengan justifikasi biaya.

3) Aspek Produk

Hasil refleksi murid dasar disajikan dalam format jawaban tertulis yang singkat dan lugas (1–2 kalimat per poin). Sementara itu, murid mahir diminta untuk membuat laporan jurnal logistik yang menyajikan kesimpulan, seperti “Satu perubahan apa yang akan saya lakukan sebagai manajer logistik perusahaan tersebut untuk membuat pengiriman barang ini lebih efisien atau aman?” dengan mencantumkan rekomendasi *incoterms* atau jenis asuransi.



b. Hal-Hal Sensitif yang Perlu Diperhatikan Guru

- 1) Dorong murid untuk berfokus pada proses logistik dan bukan perbandingan negatif antarnegara.
- 2) Pastikan diskusi tidak melebar ke stereotip tentang produk negara tertentu.
- 3) Tekankan pentingnya menggunakan bahasa yang sopan dan santun saat diskusi kelompok.

c. Penilaian Formatif

Penilaian difokuskan pada kemampuan mengidentifikasi keterampilan dalam konteks nyata, kualitas argumentasi reflektif, serta partisipasi dan kerja sama dalam kelompok. Adapun rubrik penilaian untuk aktivitas ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.33 Rubrik Penilaian Aktivitas 3.20

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Pemilihan Barang dan Negara Asal	Sangat tepat, spesifik, dan relevan.	Tepat, spesifik, dan cukup jelas.	Cukup tepat, tetapi kurang spesifik.	Tidak tepat atau tidak relevan.
Analisis Proses Pengiriman	Sangat logis, alasan kuat, dan berdasarkan pemahaman materi.	Cukup logis dan masuk akal serta alasan cukup jelas.	Kurang logis dan alasan kurang kuat.	Tidak masuk akal atau asal menebak.
Refleksi Pemahaman Baru	Refleksi sangat baik dan menyadari sepenuhnya kompleksitas logistik.	Refleksi cukup baik dan mulai memahami kompleksitas.	Refleksi kurang mendalam dan kurang menyadari proses.	Refleksi sangat dangkal atau tidak ada.
Keaktifan Diskusi	Diskusi sangat aktif, saling bertanya, dan berdiskusi secara mendalam.	Diskusi cukup aktif dan ada interaksi yang baik.	Diskusi pasif dan hanya sedikit berkontribusi.	Tidak berdiskusi sama sekali.

Konsep Biaya Pengiriman



AKTIVITAS 3.21

Aktivitas Individu

Jawablah pertanyaan berikut.

- Baca dan pahami bagian “Kargo Internasional” dan “Perhitungan Biaya Pengiriman Barang Via Udara”.
- Buatlah daftar minimal lima faktor atau komponen biaya yang memengaruhi total biaya pengiriman, baik untuk pengiriman laut (FCL/LCL) maupun udara.
- Jelaskan secara singkat mengapa setiap komponen tersebut penting dalam menentukan biaya akhir.

Guru memulai aktivitas ini dengan mengajak murid memahami konsep biaya dalam pengiriman barang internasional. Guru dapat menekankan bahwa biaya pengiriman tidak hanya sekadar ongkos transportasi, tetapi juga mencakup banyak elemen lainnya. Setelah murid membaca dan mencatat faktor-faktor biaya, Bapak/Ibu Guru dapat mendorong diskusi kelas untuk memperjelas perbedaan biaya antara jalur laut dan udara serta menjelaskan contoh nyata (misalnya, pengiriman barang elektronik versus barang makanan segar).

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pada aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi dilakukan dengan menyesuaikan aspek konten, proses, dan produk.

1) Aspek Konten

Murid dengan tingkat kesiapan dasar dapat diminta untuk mengidentifikasi lima komponen biaya dasar (misalnya, *freight charge*, biaya *handling*, biaya dokumentasi, biaya asuransi, dan *THC/Terminal Handling Charge*) dan menjelaskan perannya secara singkat. Sedangkan murid dengan tingkat kesiapan mahir ditantang untuk mencari lima komponen biaya yang lebih spesifik/variabel (misalnya, *surcharges/Bunker Adjustment Factor (BAF)/Currency Adjustment Factor (CAF)*, bea masuk/pajak, *customs clearance fee*, dan *waiting time charge*) dan menjelaskan faktor yang menyebabkan biaya tersebut berfluktuasi (misalnya, harga minyak dunia memengaruhi BAF).

2) Aspek Proses

Dalam proses, sebagian murid membuat tabel matriks yang membandingkan lima komponen biaya yang mereka temukan berdasarkan moda transportasi



(laut versus udara) dan jenis layanan (FCL versus LCL). Sebagian murid yang lain diwajibkan untuk membuat skala risiko untuk setiap komponen biaya yang ditemukan (misalnya, THC memiliki risiko fluktuasi rendah, sedangkan BAF memiliki risiko fluktuasi tinggi) dan menjustifikasi mengapa komponen biaya tersebut harus dicantumkan dalam *quotation* harga.

3) Aspek Produk

Hasil analisis murid dengan pemahaman dasar disajikan dalam bentuk daftar poin bernomor yang berisi nama komponen dan penjelasan 1–2 kalimat per poin. Sementara itu, murid yang mahir diminta untuk membuat laporan analitis risiko biaya yang menyajikan kesimpulan, seperti “Komponen biaya mana yang paling mungkin menyebabkan pembengkakan biaya tak terduga (*unforeseen cost*) dalam pengiriman LCL dan bagaimana cara memitigasinya?” dengan referensi pada risiko *demurrage/detention* fiktif.

b. Hal-Hal Sensitif yang Perlu Diperhatikan Guru

- 1) Hindari penyebutan atau penilaian negatif terhadap perusahaan atau negara tertentu terkait tarif pengiriman.
- 2) Jaga diskusi agar tetap berfokus pada aspek bisnis dan logistik, bukan pada isu politik atau diskriminasi dagang.

c. Penilaian Formatif

Penilaian difokuskan pada kemampuan mengidentifikasi keterampilan dalam konteks nyata, kualitas argumentasi reflektif, serta partisipasi dan kerja sama dalam kelompok. Adapun rubrik penilaian untuk aktivitas ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.34 Rubrik Penilaian Aktivitas 3.21

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Identifikasi Faktor Biaya	Menyebutkan lebih dari lima faktor dengan sangat lengkap dan tepat.	Menyebut minimal lima faktor dan cukup lengkap.	Menyebut 3–4 faktor, tetapi kurang lengkap.	Menyebut kurang dari tiga faktor atau salah menyebutkan.
Kejelasan Penjelasan Faktor Biaya	Penjelasan sangat jelas, rinci, relevan, dan menunjukkan pemahaman.	Penjelasan cukup jelas dan relevan.	Penjelasan kurang jelas atau kurang relevan.	Penjelasan sangat kurang atau tidak relevan.

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Kerapian dan Keteraturan Tugas	Sangat rapi, sistematis, dan enak dibaca.	Cukup rapi dan mudah dipahami.	Kurang rapi dan ada bagian yang sulit dibaca.	Sangat tidak rapi dan sulit dibaca.
Partisipasi dalam Diskusi	Sangat aktif dalam diskusi dan mendorong teman lain untuk ikut serta.	Cukup aktif berdiskusi dan dapat menyampaikan ide.	Terlibat sedikit dalam diskusi.	Tidak terlibat dalam diskusi.

Simulasi Perhitungan Biaya Pengangkutan



AKTIVITAS

3.22

Aktivitas Individu

a. Pengiriman via Laut (*Sea Freight*)–LCL

Sebuah perusahaan ingin mengirimkan produk kerajinan tangan dari Pelabuhan Jakarta (POL) ke Pelabuhan Singapura (POD). Detail pengiriman adalah sebagai berikut:

- 1) Jenis Pengiriman: LCL (*Less than Container Load*)
- 2) Berat Kotor (*Gross Weight*) Barang: 1.500 kg
- 3) Dimensi Paket: Panjang 2 meter x Lebar 1.5 meter x Tinggi 1 meter
- 4) Tarif *Ocean Freight* LCL: \$60/W/M (*Weight/Measurement*)
- 5) *Origin Charges* (Biaya Tambahan di Pelabuhan Muat):
 - a) THC (*Terminal Handling Charge*): \$30
 - b) *Admin Fee*: \$10
 - c) *Customs Clearance Fee*: \$25
- 6) *Surcharges* Lainnya

BAF (*Bunker Adjustment Factor*): \$15

Pertanyaan: Berapakah total biaya *Sea Freight* LCL untuk pengiriman ini?

b. Perhitungan *chargeable weight* untuk pengiriman udara.

Jawablah pertanyaan berikut.

- 1) Ingat kembali rumus!

Chargeable Weight untuk pengiriman udara: $(\text{Panjang} \times \text{Lebar} \times \text{Tinggi [dalam cm]}) / 6.000$ (untuk rasio standar IATA).



- 2) Asumsikan kamu ingin mengirimkan sebuah paket dengan detail sebagai berikut.
 - a) Berat Aktual: 75 kg
 - b) Dimensi: Panjang 120 cm, Lebar 90 cm, Tinggi 50 cm
- 3) Hitunglah!
 - a) Berat volumetrik paket tersebut.
 - b) Tentukan *chargeable weight* yang akan dikenakan biaya oleh maskapai atau *freight forwarder*.
- 4) Jelaskan mengapa *chargeable weight* penting dalam menentukan biaya pengiriman udara!

Guru memandu murid untuk memahami bagaimana cara menghitung biaya pengiriman internasional menggunakan data riil dalam aktivitas ini. Guru dapat menekankan pentingnya memahami konsep W/M dalam LCL dan bagaimana tarif dihitung berdasarkan berat dan volume. Pastikan murid benar-benar menghitung volume (Panjang x Lebar x Tinggi) dan membandingkan antara berat aktual dengan volume (untuk memilih W atau M yang lebih besar dalam perhitungan biaya).

Setelah itu, Bapak/Ibu Guru dapat mengarahkan murid untuk menjumlahkan biaya lainnya secara teliti. Bapak/Ibu Guru juga dapat mengajak murid untuk berdiskusi tentang bagaimana pengusaha bisa menekan biaya logistik dalam pengiriman barang.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pada aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi dilakukan dengan menyesuaikan aspek konten, proses, dan produk.

1) Aspek Konten

Murid dengan tingkat kesiapan dasar hanya diminta untuk melakukan perhitungan FCL/LCL dan *chargeable weight* secara matematis dan menjelaskan mengapa *chargeable weight* penting dalam penentuan biaya udara (fokus pada rasio perbandingan volume dan berat). Sedangkan murid dengan tingkat kesiapan mahir ditantang untuk menganalisis persentase BAF dan THC terhadap total *ocean freight* dan menjelaskan 1–2 faktor yang dapat mengubah total biaya LCL (misalnya, fluktuasi harga bahan bakar atau perubahan kurs mata uang asing).

2) Proses

Dalam proses, sebagian murid dapat menggunakan lembar kerja terstruktur yang menyediakan langkah-langkah perhitungan dan rumus yang jelas. Sebagian murid yang lain diwajibkan untuk membuat dua skenario tambahan (satu skenario di mana *gross weight* lebih besar dari *volumetric weight* dan satu skenario lagi sebaliknya)

untuk pengiriman udara dan menjelaskan secara lisan (*role play* atau diskusi) tentang aturan “Mana yang lebih besar, itu yang digunakan.” dalam penentuan *chargeable weight*.

3) Aspek Produk

Hasil perhitungan murid dengan pemahaman dasar disajikan dalam jawaban tertulis yang lugas dengan mencantumkan langkah-langkah perhitungan *sea freight* LCL dan *chargeable weight* udara. Sementara itu, murid yang mahir diminta untuk membuat laporan analisis biaya yang menyajikan kesimpulan, seperti: “Berapakah *break-even point* kargo (dalam M³ atau KG) agar pengiriman LCL ini menjadi tidak efisien dibandingkan FCL dan justifikasi logistiknya?”

b. Hal-Hal Sensitif yang Perlu Diperhatikan Guru

- 1) Tekankan bahwa tarif dan biaya yang digunakan dalam simulasi ini hanya contoh untuk pembelajaran, bukan tarif resmi.
- 2) Ingatkan murid untuk tidak menyebarkan informasi perhitungan ini sebagai acuan transaksi nyata di luar kelas.

c. Penilaian Formatif

Penilaian dilakukan terhadap hasil observasi dan kualitas refleksi murid, baik dalam bentuk laporan maupun infografik.

Tabel 3.35 Rubrik Penilaian Aktivitas 3.22

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Ketepatan Perhitungan Volume	Menghitung volume dengan sangat tepat dan cermat.	Menghitung volume dengan benar.	Menghitung volume hampir benar, tetapi ada sedikit yang salah.	Salah menghitung volume.
Ketepatan Perhitungan Biaya W/M	Memilih dan menghitung W/M dengan benar, teliti, dan rapi.	Memilih W/M dan menghitungnya dengan cukup tepat.	Memilih W/M benar, tetapi perhitungannya kurang tepat.	Salah dalam memilih W/M ataupun menghitungnya.



Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Ketepatan Jumlah Total Biaya	Total biaya sangat tepat, lengkap, dan perhitungannya runtut.	Total biaya cukup tepat dan hanya ada sedikit kekeliruan.	Total biaya hampir benar, tetapi ada kekeliruan kecil.	Total biaya tidak tepat.
Kejelasan Penjelasan dan Penyajian	Penjelasan sangat runtut, jelas, mudah dipahami, dan menarik.	Penjelasan cukup runtut dan bisa dipahami.	Penjelasan kurang runtut atau kurang jelas.	Tidak menjelaskan atau sulit dipahami.

Membuat Gambar Alur Bagan/ *Flowchart*



AKTIVITAS 3.23

Aktivitas Individu

Buatlah bagan alur prosedur pengiriman internasional!

Tugasmu adalah membuat bagan alur yang menjelaskan secara detail tata laksana pengiriman internasional melalui laut dan udara. Pastikan baganmu mencakup setiap langkah penting, mulai dari persiapan awal, dokumen yang dibutuhkan, proses di pelabuhan/ bandara, hingga barang sampai di tujuan akhir.

Gunakan kreativitasmu agar bagan alur ini mudah dipahami dan informatif, ya!

Guru perlu memastikan murid memahami prosedur pengiriman internasional sebelum memulai membuat *flowchart*. Guru dapat menunjukkan contoh sederhana *flowchart* atau bagan alur sebagai referensi, lalu membebaskan murid untuk berkreasi.

Dorong murid untuk menekankan perbedaan antara jalur laut dan udara, khususnya pada dokumen, durasi, serta proses di pelabuhan/ bandara. Setelah itu, Bapak/Ibu Guru dapat memfasilitasi presentasi dan memberikan umpan balik terkait alur dan kelengkapan informasi.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pada aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi dilakukan dengan menyesuaikan aspek konten, proses, dan produk.

1) Aspek Konten

Murid dengan tingkat kesiapan dasar diminta untuk membuat *flowchart* yang berfokus pada alur 6–8 tahapan kunci dan mencantumkan dokumen utama (misalnya, *commercial invoice*, *packing list*, dan *B/L*). Sedangkan murid dengan tingkat kesiapan mahir ditantang untuk membuat *flowchart* yang memuat keputusan bercabang (misalnya, *decision box* untuk “Apakah perlu karantina?” atau “Apakah dokumen lengkap?”) dan mengintegrasikan alur kepabeanan (PEB/PIB) ke dalam alur pengiriman.

2) Aspek Proses

Dalam proses, sebagian murid membuat dua *flowchart* terpisah (satu untuk laut dan satu lagi untuk udara) dan menggunakan simbol *flowchart* standar yang seragam (misalnya, kotak untuk proses, berlian untuk keputusan, dan oval untuk awal/akhir). Sebagian murid yang lain diwajibkan untuk membuat satu *flowchart* komparatif dengan sistem penandaan warna atau simbol yang berbeda untuk membandingkan langkah mana yang hanya ada di laut (misalnya, *CFS/Container Freight Station*) dan langkah mana yang hanya ada di udara.

3) Aspek Produk

Hasil *flowchart* murid dengan pemahaman dasar disajikan dalam bentuk gambar tangan atau digital sederhana yang berfokus pada kejelasan urutan. Sementara itu, murid yang mahir diminta untuk membuat infografik prosedural yang menyajikan kesimpulan, yaitu “Tiga Tahap Paling Kritis dalam Pengiriman Laut dan Udara serta Mengapa Ketiga Tahapan Tersebut Kritis?” (misalnya, kritis karena melibatkan bea cukai atau *transfer of risk*).

b. Hal-Hal Sensitif yang Perlu Diperhatikan Guru

- 1) Ingatkan murid bahwa setiap negara bisa memiliki prosedur tambahan yang berbeda.
- 2) Jangan mencantumkan tarif atau biaya resmi karena alur ini hanya untuk simulasi dan pembelajaran.
- 3) Pastikan *flowchart* tidak mengandung informasi yang menyesatkan tentang prosedur resmi bea cukai atau dokumen ekspor–impor.

c. Penilaian Formatif

Penilaian dilakukan terhadap hasil observasi dan kualitas refleksi murid, baik dalam bentuk laporan maupun infografik. Bapak/Ibu Guru dapat menggunakan format rubrik penilaian berikut.



Tabel 3.36 Rubrik Penilaian Aktivitas 3.23

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Kelengkapan Tahapan Prosedur	Semua tahapan lengkap dan runtut.	Hampir semua tahapan dicantumkan dan hanya ada hal minor yang terlewat.	Mencantumkan sebagian besar tahapan, tetapi ada yang kurang.	Hanya mencantumkan sebagian tahapan.
Kejelasan <i>Flowchart</i> / Bagan Alur	Alur sangat jelas, runtut, mudah dipahami, dan informatif.	Alur sudah cukup runtut dan jelas.	Alur cukup jelas dan ada bagian yang kurang runtut.	Alur sulit dipahami atau membingungkan.
Kreativitas dan Tampilan Visual	Sangat kreatif, menarik, dan visualisasi sangat membantu pemahaman.	Cukup kreatif dan tampilan menarik.	Ada sedikit kreativitas, tetapi tampilan biasa saja.	Minim kreativitas dan tampilan polos.
Ketepatan Informasi dan Dokumen	Semua informasi dan dokumen sangat tepat dan relevan.	Informasi dan dokumen hampir seluruhnya tepat.	Ada beberapa kesalahan minor.	Ada banyak kesalahan dalam informasi atau dokumen.

Analisis Perbandingan Pengangkutan Via Laut dan Udara



AKTIVITAS 3.24

Aktivitas Individu

Bandingkan kelebihan dan kekurangan pengiriman udara dibandingkan dengan pengiriman laut untuk ekspor. Deskripsikan perbandingan tersebut dalam bentuk Diagram Venn atau tabel perbandingan. Setelah itu, jawablah pertanyaan berikut.

- Apa perbedaan utama antara pengiriman ekspor–impor melalui udara dan laut yang paling kamu pahami?
- Menurutmu apa peran terpenting seorang profesional logistik dalam memastikan kelancaran pengiriman ekspor–impor melalui laut?

- c. Kesulitan apa yang mungkin muncul dalam proses pengiriman ekspor–impor melalui udara dan bagaimana cara mengatasinya?

Dalam aktivitas ini, Bapak/Ibu Guru dapat memulai dengan mengajak murid merenungkan kembali pembelajaran tentang jalur pengiriman barang internasional, khususnya melalui laut dan udara. Guru dapat menjelaskan bahwa setiap metode memiliki karakteristik, keuntungan, dan tantangan yang berbeda. Pengiriman laut umumnya digunakan untuk barang-barang dalam jumlah besar yang tidak memerlukan pengiriman cepat, sedangkan pengiriman udara lebih cocok untuk barang dengan nilai tinggi, mudah rusak, atau perlu waktu pengiriman yang cepat.

a. Pembelajaran Berdiferensiasi

Pada aktivitas ini, pembelajaran berdiferensiasi dilakukan dengan menyesuaikan aspek konten, proses, dan produk.

1) Aspek Konten

Murid dengan tingkat kesiapan belajar dasar diminta untuk berfokus pada perbandingan pada empat aspek utama (kecepatan, biaya, kapasitas, dan kargo yang cocok) dan mengidentifikasi perbedaan utama (waktu tempuh) serta peran terpenting profesional logistik (dokumentasi yang akurat). Sedangkan murid tingkat kesiapan belajar mahir ditantang untuk menganalisis risiko *delay* yang spesifik di laut (misalnya, *congestion* pelabuhan dan BAF/CAF) dan di udara (misalnya, pembatasan *dangerous goods* dan *embargo* cuaca) dan merumuskan solusi mitigasi risiko untuk setiap moda.

2) Aspek Proses

Dalam proses, sebagian murid menggunakan Diagram Venn sederhana atau tabel perbandingan untuk mengelompokkan kelebihan dan kekurangan secara jelas. Sebagian murid yang lain diwajibkan untuk membuat dua *flowchart* terpisah (satu laut dan satu udara) untuk menunjukkan *break-even point* kargo (misalnya, di bawah 500 kg sebaiknya udara) dan mengidentifikasi peran terpenting profesional logistik pada setiap tahap kritis dalam alur pengiriman.

3) Aspek Produk

Hasil perbandingan dan jawaban murid dengan pemahaman dasar disajikan dalam tabel ringkas dan lugas. Sementara itu, murid yang mahir diminta untuk membuat laporan analisis keputusan moda transportasi yang menyajikan kesimpulan, seperti: “Dalam kasus pengiriman *perishable goods* (barang mudah rusak), apakah biaya



udara yang mahal lebih rasional daripada risiko laut? Jelaskan penyesuaian ekonomi dan logistiknya!”

b. Hal-Hal Sensitif yang Perlu Diperhatikan Guru

- 1) Hindari penyebutan tarif spesifik atau menyamaratakan proses ekspor–impor karena peraturan tiap negara berbeda.
- 2) Jangan membuat kesimpulan mutlak tanpa mempertimbangkan kondisi barang (jenis, ketahanan, dan tujuan).
- 3) Tekankan bahwa setiap metode mempunyai keunggulan masing-masing tergantung kebutuhan ekspor.

c. Penilaian Formatif

Penilaian dilakukan terhadap hasil observasi dan kualitas refleksi murid, baik dalam bentuk laporan maupun infografik. Bapak/Ibu Guru dapat menggunakan format rubrik penilaian berikut.

Tabel 3.37 Rubrik Penilaian Aktivitas 3.24

Aspek yang Dinilai	Skor 20 (Sangat Baik)	Skor 15 (Baik)	Skor 10 (Cukup)	Skor 5 (Kurang)
Kelengkapan Perbandingan	Semua aspek utama tercantum dengan lengkap dan detail.	Hampir semua aspek utama tercantum dan cukup lengkap.	Menyebutkan 3–4 aspek, tetapi masih ada yang kurang jelas.	Hanya menyebut 1–2 aspek perbandingan.
Kejelasan Penyajian	Sangat jelas, runtut, dan mudah dipahami.	Sudah cukup runtut dan mudah dipahami.	Cukup jelas, tetapi masih agak berantakan.	Sulit dipahami atau tidak runtut.
Jawaban Pertanyaan Analisis	Jawaban sangat tepat, kritis, dan mendalam.	Jawaban tepat dan cukup dalam.	Jawaban cukup tepat, tetapi masih kurang dalam.	Jawaban kurang tepat dan tidak logis.
Kreativitas Penyajian Visual	Sangat kreatif, menarik, dan membantu pemahaman dengan sangat baik.	Cukup kreatif dan visual menarik.	Ada sedikit kreativitas, tetapi kurang menarik.	Tidak menarik dan minim kreativitas.

F. SUMATIF

Instrumen asesmen yang digunakan dalam Uji Kompetensi/Sumatif pada Bab Perdagangan Internasional bertujuan untuk mengukur penguasaan murid terhadap capaian pembelajaran yang telah ditetapkan. Asesmen ini dirancang untuk menggali pemahaman konseptual, kemampuan analisis, dan penerapan praktis terkait proses perdagangan internasional, termasuk ekspor–impor, logistik, serta dokumen-dokumen pendukungnya. Asesmen sumatif pada bab ini dirancang untuk:

1. menguji pemahaman murid terhadap konsep dasar perdagangan internasional, peran pelaku ekspor–impor, serta alur logistik global;
2. memberikan skenario nyata terkait pengiriman barang yang mengharuskan murid untuk menganalisis, memilih metode pengiriman, serta menghitung biaya secara tepat;
3. mengukur kemampuan murid dalam memahami, membaca, dan mengisi dokumen-dokumen perdagangan internasional, seperti *Letter of Credit*, *Certificate of Origin* dan dokumen pengiriman; serta
4. menilai kemampuan murid dalam merefleksikan pengalaman belajar serta menyadari pentingnya peran logistik dan perdagangan global dalam kehidupan nyata.

Berikut penjelasan mengenai bentuk asesmen dalam Buku Siswa.

1. Asesmen Pengetahuan (Tes Tertulis)

Murid mengerjakan soal pilihan ganda dan esai yang menguji pemahaman mereka terhadap konsep-konsep berikut.

- a. Gambaran umum perdagangan internasional
- b. Pihak-pihak terkait dalam perdagangan internasional
- c. Dokumen dan kebijakan internasional
- d. *Freight forwarding*
- e. Kargo internasional

Bentuk instrumen yang digunakan dalam penilaian sumatif Bab 3 adalah 10 soal pilihan ganda dengan opsi a sampai dengan e.

Contoh kriteria ketercapaian berikut dapat Bapak/Ibu gunakan dalam penilaian sumatif Bab 3.



Tabel 3.38 Kriteria Ketercapaian Penilaian Sumatif Bab 3

Aspek	Indikator	Kriteria Ketercapaian
Pengetahuan Konseptual	Menjelaskan jenis kargo dan prinsip Perdagangan Internasional.	Skor minimal 75 dari total nilai tes (gabungan PG dan esai).
Pemahaman Aplikasi	Memberikan contoh nyata penerapan Perdagangan Internasional atau respons terhadap keluhan.	Jawaban benar, logis, dan menggunakan bahasa yang tepat.

2. Asesmen Keterampilan (Pembuatan *Packing List*)

Murid membuat *packing list* dengan ketentuan yang telah diberikan pada Buku Siswa

Tabel 3.39 Rubrik Penilaian Keterampilan (Skala 1–4)

Aspek yang Dinilai	4 (Sangat Baik)	3 (Baik)	2 (Cukup)	1 (Kurang)
Kelengkapan Informasi	Semua kolom atau informasi yang esensial dan wajib ada sudah tercantum.	Sudah benar dan tidak ada kesalahan perhitungan atau penulisan.	Masih ada kekeliruan mendasar.	Tidak sesuai dengan informasi.
Struktur dan Organisasi pada Dokumen	Dokumen disusun secara logis, mudah dibaca, dan format yang digunakan sangat baik.	Dokumen mudah dibaca dan format yang digunakan baik.	Dokumen cukup mudah dibaca dan format yang disajikan cukup.	Tidak sesuai dengan ketentuan.
Keterbacaan dan Penulisan	Tulisan/cetakan sangat jelas, rapi, dan tidak ada kesalahan dalam mengetik atau tata bahasa dan penggunaan istilah teknis sudah sangat tepat.	Tulisan/cetakan jelas, rapi, dan tidak ada kesalahan dalam mengetik atau tata bahasa dan penggunaan istilah teknis sudah tepat.	Tulisan/cetakan cukup jelas, rapi, ada kesalahan dalam mengetik atau tata bahasa dan penggunaan istilah teknis sudah cukup tepat.	Laporan tidak lengkap.

3. Kriteria Ketercapaian Tujuan Pembelajaran (KKTP)

Berikut KKTP yang dapat Bapak/Ibu gunakan untuk menyatakan bahwa murid telah mencapai Tujuan Pembelajaran (TP) pada bab ini.

Tabel 3.40 KKTP Bab 3

Tujuan Pembelajaran	Kriteria Ketercapaian
1.1 Memahami konsep dasar perdagangan internasional.	Menjelaskan tentang faktor penyebab negara melakukan perdagangan internasional, manfaat perdagangan internasional, tantangan perdagangan internasional, menjelaskan daerah pabean, dan menjelaskan ekspor serta menjelaskan tentang impor.
1.2 Mengklasifikasi hubungan antara pihak-pihak terkait dalam rantai perdagangan internasional.	Menganalisis pihak-pihak terkait dalam ekspor dan impor.
1.3 Menganalisis jenis-jenis dokumen dan regulasi dalam perdagangan internasional.	Mengklasifikasikan regulasi dan mengklasifikasikan dokumen pada perdagangan internasional.
1.4 Menerapkan konsep dari jasa pengurusan transportasi (<i>freight forwarding</i>).	Menjelaskan konsep <i>freight forwarding</i> , menjelaskan peran <i>freight forwarder</i> , dan menerapkan alur kerja umum <i>freight forwarder</i> .
1.5 Menganalisis kargo internasional.	Mengklasifikasikan <i>Full Container Load</i> (FCL), mengklasifikasikan <i>Less Container Load</i> (LCL), menerapkan perhitungan biaya pengiriman, menerapkan prosedur pengiriman barang ekspor via laut, dan menerapkan prosedur pengiriman barang ekspor via udara.

Nilai akhir sumatif merupakan gabungan dari ketiga penilaian berikut.

- Pengetahuan (30%)
- Keterampilan (60%)
- Sikap Kerja (10%)

Murid yang memperoleh minimal skor 75 dari 100 dengan capaian memuaskan dalam proyek Perdagangan Internasional dinyatakan telah mencapai CP pada akhir bab.



G. KUNCI JAWABAN

Pilihan Ganda

Berikut adalah kunci jawaban dari soal-soal pilihan ganda pada Buku Siswa.

1. b (Pemberitahuan Ekspor Barang [PEB])
2. c (*Harmonized System (HS) Code*)
3. b (FOB (*Free on Board*))
4. c (Melakukan pengawasan dan pelayanan kepabeanan serta memungut bea masuk/keluar)
5. d (*Letter of Credit (L/C)*)
6. d (*Bill of Lading*)
7. c (*Freight Forwarder*)
8. d (DDP [*Delivery Duty Paid*])
9. d (*Certificate of Origin [COO]*)
10. a (*Commercial Invoice*)

Esai/Praktik

Berikut adalah kunci jawaban soal esai yang telah disesuaikan dengan isi Buku Siswa. Guru dapat mengevaluasi dengan jelas kemampuan murid dalam membuat dokumen *packing list* ekspor yang akurat dan lengkap.

PT. EDUCATION WORLD CHAINS
Jl. Sarijadi No.88, Bandung, Jawa Barat, Indonesia
Telp: +62 22 789123 | Email: export@ewc.co.id
NPWP: 01.234.567.8-000.123

PACKING LIST

Nomor *Packing List*: PL-JS/2025/001
Tanggal: 02 Juni 2025
Nomor Pesanan (*Sales Order Number*): JS/EXP/2025/001

Pengirim/*Shipper*:
PT. Education World Chains
Jl. Raya Kopo No. 123
Bandung, Jawa Barat, Indonesia
Telp: +62 22 789123

Email: export@ewc.co.id
Penerima/Consignee:
Global Distributors Inc.
456 International Blvd
Miami, Florida, 33101, USA
Telp: +1 305 987654
Email: info@globaldistributors.com

Detail Pengiriman:

- Moda Transportasi: *Sea Freight*
- Pelabuhan Muat (*Port of Loading*): Tanjung Priok, Jakarta, Indonesia
- Pelabuhan Tujuan (*Port of Discharge*): Port of Miami, Florida, USA
- Nama Kapal/Voyage: MV. Express Star / V.0123
- Nomor Kontainer: TCNU1234567
- Ukuran Kontainer: *20 feet dry container*
- Incoterms: FOB Tanjung Priok
- Tanggal Pengiriman (*Shipment Date*): 10 Juni 2025

Detail Barang:

No.	Kode Produk	Deskripsi Barang	Pcs/ Kotak	Jumlah Kotak	Total Pcs	Bruto/ Kotak (kg)	Neto/ Kotak (kg)	Dimensi/ Kotak (P x L x T)	Bruto Total (kg)	Neto Total (kg)	Volume/ Kotak (m ³)	Tolat Volume (m ³)
1	KB-001	Panjang, Katun	25	40	1.000	12	11	50 cm X 40 cm	480	440	0,06	2,4
2	CS-002	Celana Sarung	30	30	900	10	9,5	45 cm X 35 cm	300	285	39,375	118,125
3	TE-003	Tas Tangan Wanita Etnik Ayaman Pandan	15	20	300	8	7	30 cm x 25 cm	160	140	15	0,3
GRAND TOTAL				90	2.200				940	865		388,125

Keterangan:

- Semua dimensi diukur dalam *centimeter* (cm).
 - ⊙ Volume per kotak dihitung dengan mengalikan Panjang x Lebar x Tinggi, lalu dibagi 1.000.000 untuk konversi ke meter kubik (m³).
Contoh: Kemeja Batik: (50 x 40 x 30) / 1.000.000 = 0,06 m³
 - ⊙ Total Volume dihitung dengan mengalikan Volume/Kotak dengan Jumlah Kotak.
- Berat Kotor (*Gross Weight*) termasuk berat produk dan kemasan.
- Berat Bersih (*Net Weight*) adalah berat produk tanpa kemasan.



Tanda Tangan dan Cap Perusahaan
(Nama Lengkap Staf Logistik)
Jabatan: Staf Logistik
PT. Eduction World Chains

Penjelasan Perhitungan untuk Guru:

- Produk A (Kemeja Batik Premium):
 - Total Pcs : 25 pcs/kotak x 40 kotak = 1.000 pcs
 - Bruto Total : 12 kg/kotak x 40 kotak = 480 kg
 - Netto Total : 11 kg/kotak x 40 kotak = 440 kg
 - Volume/Kotak : $(50 \text{ cm} \times 40 \text{ cm} \times 30 \text{ cm}) / 1.000.000 = 0,06 \text{ m}^3$
 - Total Volume : $0,06 \text{ m}^3/\text{kotak} \times 40 \text{ kotak} = 2,4 \text{ m}^3$
- Produk B (Celana Sarung Tenun):
 - Total Pcs : 30 pcs/kotak x 30 kotak = 900 pcs
 - Bruto Total : 10 kg/kotak x 30 kotak = 300 kg
 - Neto Total : 9,5 kg/kotak x 30 kotak = 285 kg
 - Volume/Kotak : $(45 \text{ cm} \times 35 \text{ cm} \times 25 \text{ cm}) / 1.000.000 = 0,039375 \text{ m}^3$
 - Total Volume : $0,039375 \text{ m}^3/\text{kotak} \times 30 \text{ kotak} = 1,18125 \text{ m}^3$
- Produk C (Tas Etnik Anyaman):
 - Total Pcs : 15 pcs/kotak x 20 kotak = 300 pcs
 - Bruto Total : 8 kg/kotak x 20 kotak = 160 kg
 - Neto Total : 7 kg/kotak x 20 kotak = 140 kg
 - Volume/Kotak : $(30 \text{ cm} \times 25 \text{ cm} \times 20 \text{ cm}) / 1.000.000 = 0,015 \text{ m}^3$
 - Total Volume : $0,015 \text{ m}^3/\text{kotak} \times 20 \text{ kotak} = 0,3 \text{ m}^3$

Grand Total:

- Jumlah Total Kotak : $40 + 30 + 20 = 90 \text{ kotak}$
- Jumlah Total Pcs : $1.000 + 900 + 300 = 2.200 \text{ pcs}$
- Total Bruto Keseluruhan : $480 + 300 + 160 = 940 \text{ kg}$
- Total Neto Keseluruhan : $440 + 285 + 140 = 865 \text{ kg}$
- Total Volume Keseluruhan : $2,4 + 1,18125 + 0,3 = 3,88125 \text{ m}^3$

H. TINDAK LANJUT

Tindak lanjut dalam Bab Perdagangan Internasional dilakukan untuk memastikan setiap murid mendapatkan kesempatan belajar yang sesuai dengan kebutuhan dan tingkat pencapaian mereka. Guru memfasilitasi dua pendekatan, yaitu pengayaan bagi murid yang telah mencapai tujuan pembelajaran dan pendampingan tambahan bagi murid yang masih memerlukan penguatan. Berikut tindak lanjut yang dapat Bapak/Ibu Guru lakukan berdasarkan capaian murid.

1. Murid yang Telah Mencapai Tujuan Pembelajaran

Murid yang menunjukkan pemahaman baik terhadap perdagangan internasional serta mampu menerapkannya secara tepat dalam tugas dan aktivitas pembelajaran, diberikan pengayaan berupa bacaan informasi dan tautan video dalam pengayaan yang terdapat di Buku Siswa.

Ketika Ekspor–Impor Bicara: Memahami Neraca Perdagangan Indonesia di Bulan April 2025

Halo para calon ekonom dan pebisnis masa depan! Tahukah kalian bahwa kegiatan ekspor (menjual barang ke luar negeri) dan impor (membeli barang dari luar negeri) sangat memengaruhi kondisi ekonomi suatu negara? Mari kita intip data terbaru dari Indonesia!

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), pada April 2025, Indonesia mencatat surplus neraca perdagangan sebesar US\$160 juta. Apa artinya surplus? Artinya, nilai ekspor kita lebih besar daripada nilai impor. Ini kabar baik, bukan? Namun, ada yang menarik, surplus ini adalah yang terendah dalam lima tahun terakhir (sejak Mei 2020). Wah, kenapa ya?

Ada dua penyebab utamanya:

- Ekspor Menurun: Nilai ekspor Indonesia pada April 2025 turun sekitar 10,77% dibandingkan bulan sebelumnya meskipun secara tahunan masih naik. Penurunan ini menunjukkan penjualan produk kita ke luar negeri sedang sedikit melambat.
- Impor Meningkat: Di sisi lain, nilai impor kita justru melonjak sekitar 8,85% dari bulan sebelumnya. Peningkatan impor ini sebagian besar didorong oleh komoditas nonmigas. Artinya, kita membeli lebih banyak barang dari luar negeri.

Meskipun surplus pada April 2025 mengecil, secara akumulatif (total dari Januari hingga April 2025), neraca perdagangan Indonesia masih menunjukkan surplus yang cukup besar, yaitu US\$11,07 miliar, didominasi oleh sektor nonmigas.



Apa yang dapat kamu pelajari dari data ini?

Hal ini menunjukkan bahwa dinamika ekspor dan impor sangat cepat berubah dan dipengaruhi oleh banyak faktor, baik di dalam maupun luar negeri. Penurunan ekspor dan kenaikan impor bisa menjadi sinyal yang perlu dicermati oleh pemerintah dan pelaku usaha.

Yuk, Berpikir Lebih Jauh!

- a. Menurutmu, apa saja faktor-faktor di dunia yang bisa menyebabkan ekspor suatu negara menurun? (Misalnya, kondisi ekonomi global, harga komoditas, atau kebijakan perdagangan negara lain).
- b. Mengapa kenaikan impor nonmigas bisa terjadi? Apa saja contoh komoditas nonmigas yang mungkin banyak diimpor Indonesia?
- c. Mengapa menjaga neraca perdagangan tetap surplus itu penting bagi ekonomi Indonesia?
- d. Sebagai generasi muda, apa peran yang bisa kita lakukan untuk mendukung ekspor Indonesia agar terus meningkat?

2. Murid yang Belum Mencapai Tujuan Pembelajaran

Murid yang belum menunjukkan penguasaan materi secara memadai diberikan dukungan pembelajaran tambahan berupa kegiatan berikut.

- a. Pendampingan Guru:
Guru mengulas kembali poin-poin penting seperti latar belakang perdagangan internasional, *incoterms*, dan konsep *freight forwarding*.
- b. Soal Latihan Ulang di Buku Siswa:
Mengulang latihan atau aktivitas yang belum mencapai tujuan dengan bimbingan langsung.
- c. Pendekatan Tutor Sebaya:
Murid yang sudah memahami materi membantu temannya dengan cara menjelaskan ulang atau memberi umpan balik terhadap tugas tertulis.
- d. Diskusi Ulang Berbasis Studi Kasus Ringan:
Guru menyampaikan ulang skenario kasus pendek dan mengajak murid menyusun respons bersama.

I. REFLEKSI

Refleksi merupakan bagian akhir dari proses pembelajaran yang bertujuan membantu murid dan guru merenungkan proses, hasil, dan makna pembelajaran yang telah berlangsung. Melalui refleksi, murid menyadari apa yang telah mereka pelajari, apa yang perlu diperbaiki, dan bagaimana kaitan pengetahuan tersebut dengan kehidupan nyata dan dunia kerja. Sementara bagi Bapak/Ibu Guru, refleksi menjadi dasar untuk mengevaluasi efektivitas pendekatan, metode, dan strategi pembelajaran, serta menyusun perbaikan untuk pertemuan berikutnya.

1. Refleksi Murid

Pertanyaan berikut dapat digunakan untuk kegiatan refleksi bagi murid.

- Seberapa besar peran logistik dalam rantai pasok global? Bayangkan sebuah produk dari pabrik di Cina sampai ke tangan konsumen di Indonesia. Di balik itu ada ribuan proses logistik yang kompleks, yaitu pengemasan, pengangkutan, pergudangan, hingga *customs clearance*. Tanpa manajemen logistik yang baik, perdagangan internasional tidak akan berjalan lancar. Kamu adalah bagian penting dari roda besar ini.
- Mengapa setiap detail dokumen itu sangat penting? Dari *Bill of Lading* (B/L), *Commercial Invoice*, hingga *Packing List*, setiap lembar dokumen mempunyai fungsi vital. Sedikit saja kesalahan bisa menyebabkan keterlambatan, denda, bahkan kegagalan pengiriman. Hal ini melatihmu untuk teliti dan memahami bahwa dalam dunia logistik, akurasi adalah kunci.
- Bagaimana *Freight Forwarder* menjadi “dirigen” dalam orkestra pengiriman barang? Mereka adalah jembatan antara eksportir, importir, maskapai pelayaran/penerbangan, bea cukai, dan berbagai pihak lainnya. Kemampuan mereka merencanakan rute, mengurus dokumen, dan menyelesaikan masalah di lapangan adalah seni yang harus kamu kuasai.
- Apa tantangan terbesar dalam tata laksana pengiriman barang? Mungkin kamu berpikir tentang cuaca buruk, kemacetan, atau kapasitas kapal. Namun, ada juga tantangan berupa regulasi yang berbeda di setiap negara, fluktuasi biaya transportasi, atau bahkan risiko kerusakan dan kehilangan barang. Hal ini melatihmu untuk berpikir strategis dan adaptif.

2. Refleksi Guru

Refleksi bagi Bapak/ibu Guru penting untuk memastikan pembelajaran yang dirancang sesuai dengan kebutuhan murid serta mendukung capaian dimensi profil pelajar Pancasila. Refleksi guru sebaiknya mencakup aspek strategi, interaksi, tantangan, dan keterlibatan murid. Berikut pertanyaan reflektif yang dapat Bapak/Ibu Guru gunakan.



- a. Apakah murid mampu memahami perdagangan internasional?
- b. Apa yang memotivasi atau menghambat murid dalam belajar perdagangan internasional?
- c. Pada aktivitas mana murid terlihat paling aktif atau pasif?
- d. Bagaimana saya mempraktikkan pembelajaran yang berkesadaran (*mindful teaching*) dalam bab ini?
- e. Pada tahapan pembelajaran mana saya merasa paling menantang untuk menjaga pembelajaran tetap menyenangkan?
- f. Bagaimana saya menghubungkan materi dengan konteks nyata di sekitar murid?

Contoh refleksi guru dan tindak lanjut.

“Beberapa murid kurang antusias saat membahas latar belakang perdagangan internasional, mungkin karena materinya terlalu teoretis. Di pertemuan berikutnya, saya akan memulai dari studi kasus nyata agar murid lebih mudah membayangkan konteks terjadinya perdagangan internasional.”

“Saya melihat banyak murid tertarik saat diminta untuk melakukan praktik membuat dokumen. Hal ini menunjukkan bahwa mereka lebih terlibat dalam tugas yang nyata. Saya akan lebih sering menggunakan pendekatan berbasis proyek nyata untuk menjaga keterlibatan.”

J. SUMBER BELAJAR

Sumber belajar dalam Bab Perdagangan Internasional dirancang untuk mendukung pemahaman murid secara menyeluruh dan kontekstual terhadap materi layanan dalam dunia logistik. Selain menggunakan Buku Siswa sebagai sumber utama, Bapak/Ibu Guru juga dianjurkan untuk mengintegrasikan berbagai sumber pembelajaran lain yang relevan, terpercaya, dan kontekstual, baik yang bersifat cetak, digital, maupun berbasis pengalaman langsung. Bapak/Ibu Guru dapat menggunakan sumber belajar berikut.

- o Suntoro. *Fundamental Manajemen Logistik*. Jakarta: Prenada Media, 2020.
- o Siagian, Yolanda M. *Aplikasi Supply Chain Management dalam Dunia Bisnis*. Jakarta: Gra-sindo, 2005.

Selain itu, kegiatan berbasis pengalaman langsung, seperti observasi ke perusahaan *freight forwarding*, wawancara dengan petugas *freight forwarder*, atau studi kasus dari berita aktual juga sangat disarankan sebagai bagian dari pembelajaran mendalam. Bapak/Ibu Guru juga

dapat menggali sumber belajar berbasis lokal, misalnya mengajak murid untuk melakukan hal-hal berikut.

1. Mengunjungi kantor jasa pengelolaan transportasi dan mengamati proses penanganan barang ekspor/impor;
2. Menghadirkan narasumber praktisi layanan pelanggan dari dunia kerja; dan
3. Menyimak tayangan edukatif tentang penanganan pelanggan dalam situasi nyata.

Penggunaan sumber belajar yang bervariasi memungkinkan murid memahami bahwa pelayanan pelanggan bukan hanya teori, tetapi merupakan praktik profesional yang penuh tantangan dan bernilai strategis dalam kesuksesan rantai pasok logistik modern.



Glosarium

Alur Tujuan Pembelajaran (ATP)	: Urutan tujuan pembelajaran yang dirancang untuk membantu murid memahami dan menguasai materi secara bertahap sesuai dengan capaian yang diharapkan.
asesmen formatif	: Penilaian yang dilakukan selama proses pembelajaran berlangsung untuk memantau perkembangan belajar murid, memberi umpan balik, dan membantu perbaikan strategi pembelajaran.
asesmen sumatif	: Penilaian yang dilakukan pada akhir unit atau bab pembelajaran untuk menilai pencapaian hasil belajar secara menyeluruh.
<i>Augmented Reality (AR)</i>	: Teknologi yang menggabungkan dunia nyata dengan elemen digital untuk menciptakan simulasi interaktif, misalnya simulasi gudang atau jalur distribusi logistik.
Capaian Pembelajaran (CP)	: Pernyataan kompetensi yang harus dicapai murid pada setiap fase belajar, mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja.
catatan anekdotal	: Catatan singkat yang dibuat guru untuk mendokumentasikan perilaku, sikap, atau perkembangan murid selama pembelajaran.
Dimensi Profil Lulusan (DPL)	: Aspek kompetensi yang harus dikembangkan pada peserta didik melalui pembelajaran yang meliputi keimanan dan ketakwaan, kewargaan, penalaran kritis, kreativitas, kolaborasi, kemandirian, kesehatan, dan komunikasi.
<i>e-learning</i>	: Sistem pembelajaran berbasis elektronik yang memanfaatkan internet dan perangkat digital untuk menyampaikan materi, melakukan asesmen, dan berinteraksi antara guru dan murid.
instrumen asesmen	: Alat yang digunakan untuk mengukur capaian murid, seperti rubrik, ceklis observasi, soal tertulis, atau portofolio.

Kecerdasan Buatan (<i>Artificial Intelligence/AI</i>)	: Teknologi yang meniru kemampuan berpikir manusia, digunakan dalam pembelajaran logistik untuk prediksi permintaan, otomatisasi layanan, dan simulasi berbasis data.
kemitraan pembelajaran	: Kolaborasi dalam pembelajaran dengan melibatkan pihak lain seperti guru lintas mata pelajaran, murid lintas kelas, orang tua, industri, atau komunitas untuk memperkaya pengalaman belajar.
<i>Learning Management System (LMS)</i>	: Platform digital yang digunakan untuk mengelola pembelajaran, termasuk distribusi materi, penugasan, asesmen, dan komunikasi, seperti Google Classroom atau Moodle.
lingkungan pembelajaran	: Ruang fisik maupun virtual yang diciptakan untuk mendukung eksplorasi, kolaborasi, dan refleksi murid. Termasuk ruang kelas, laboratorium, forum diskusi daring, dan platform digital.
Pembelajaran Mendalam (PM)	: Pendekatan pembelajaran yang menekankan pemahaman konseptual, keterampilan berpikir kritis, dan pemecahan masalah melalui aktivitas kontekstual yang bermakna.
prinsip pembelajaran	: Landasan dasar yang digunakan dalam merancang pembelajaran, yaitu berkesadaran, bermakna, dan menyenangkan.
proyek	: Aktivitas pembelajaran berbasis tugas jangka menengah/panjang yang menuntut murid merancang, membuat, atau menyajikan produk nyata sebagai hasil belajarnya.
refleksi	: Proses murid menilai dan menyadari pengalaman belajarnya sendiri untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, dan langkah perbaikan.
rubrik penilaian	: Instrumen asesmen berbentuk deskripsi kriteria yang digunakan untuk menilai performa, produk, atau proyek murid secara terukur dan transparan.
simulasi	: Metode pembelajaran berupa latihan atau peragaan situasi nyata dalam lingkungan yang terkontrol untuk melatih keterampilan praktis.

- studi kasus** : Teknik pembelajaran dan penilaian berupa analisis situasi nyata atau hipotetik untuk melatih kemampuan berpikir kritis, pemecahan masalah, dan pengambilan keputusan.
- tes tertulis** : Bentuk asesmen berupa soal pilihan ganda atau esai yang digunakan untuk menilai pemahaman dan kemampuan analitis murid.
- Virtual Learning Environment (VLE)*** : Lingkungan pembelajaran berbasis digital yang memungkinkan peserta didik berinteraksi, berdiskusi, dan berkolaborasi secara daring.

Daftar Pustaka

- Anita, Siska Yuli, dkk. *Pengantar Ekonomi (Mikro Dan Makro)*. Serang: PT Sada Kurnia Pustaka, 2022.
- Ariyanto A., dkk. *Manajemen Layanan Pelanggan*. Bandung: Widina Media Utama, 2024.
- Ballou, Ronald H. *Business Logistics Management, 4th ed.*, Prentice-Hall, Inc.: New Jersey, 1992.
- Banjarnahor, Astri Rumondang, dkk. *Manajemen Transportasi Udara*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Bastuti, S., dkk. *Manajemen Logistik*. Tangerang: Unpam Press, 2019.
- Bowersox, D. *Supply Chain Logistics Management*. Michigan: McGraw-Hill International Edition, 2012.
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., dan Cooper, M.B. *Supply Chain Logistics Management (4th ed.)*. New York: McGraw-Hill, 2013.
- Christopher, Martin. *Logistics and Supply Chain Management: Strategies for Reducing Cost and Improving Service*. England: Pearson Education Limited, 1998.
- Christopher, M. *Logistics and Supply Chain Management (5th ed.)*. Harlow: Pearson, 2016.
- Chopra, S., dan Meindl, P. *Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation (7th ed.)*. Harlow: Pearson, 2019.
- Croxton, K. L., García-Dastugue, S. J., Lambert, D. M., dan Rogers, D. S. "The Supply Chain Management Processes." *The International Journal of Logistics Management*, 12(2) (2001): 13–36. <https://doi.org/10.1108/09574090110806271>
- Dembińska, I. "Smart Logistics in The Evolution of The Logistics." *European Journal of Service Management*, 27 (March 2018): 123–133. <https://doi.org/10.18276/ejsm.2018.27/2-15>
- Galindo, L.D. *The Challenges of Logistic 4.0 for The Supply Chain Management an The Information Technology*. Norwegia: NTNU, 2016.
- Gunasekaran, Angappa dan Subramanian, Nachiappan dan Papadopoulos, Thanos, "Information technology for competitive advantage within logistics and supply chains: A review." *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, Elsevier, vol. 99(C) (2017): 14-33. DOI: 10.1016/j.tre.2016.12.008

- Harrison, A., dan van Hoek, R. *Logistics Management and Strategy* (4th ed.). Harlow: Pearson Education Limited, 2011.
- Hadiguna, Rika Ampuh dan Jonrinaldi. *Inovasi untuk Efektivitas Logistik*. Padang: Andalas Univesity Press, 2015.
- Hasibuan, Sahir, Cahya, dkk. *Manajemen Logistik dan Supply Chain Management*. Bandung: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Jacobs, F. dan Chase, R. *Operations and Supply Chain Management*. Newyork: Mcgraw- Hill Education, 2018.
- John J. Coyle, C. John Langley, Robert A. Novack, dan Brian Gibson. *Supply Chain Management: A Logistics Perspective*. Boston: Cengage Learning, 2012.
- Kain, R. dan Verma, A. “Logistics Management in Supply Chain–An Overview”. *Materials Today: Proceedings*, 5(2) (2018): 3811–3816. <https://doi.org/10.1016/j.matpr.2017.11.634>
- Klumpp, M. dan Heragu, S. “Outbound Logistics and Distribution Management”. *In Lecture Notes in Logistics*. Springer International Publishing, (2019). https://doi.org/10.1007/978-3-319-92447-2_14
- Liu, X. *Environmental Sustainability in Asian Logistics and Supply Chains*. China: Springer, 2019.
- Megaswara, A., Hurriyati, R., dan Dirgantari, P. D. “Pengaruh E-Logistics Terhadap Kepuasan”. *JRB-Jurnal Riset Bisnis*, 3(2) (2020): 106–111. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=GUsecKEAAAAJ&citation_for_view=GUsecKEAAAAJ:u-x6o8ySG0sC
- Pant, S., dan Prakash, R. “Application of AI and IoT in Logistics and Supply Chain Management”. *Journal of Supply Chain Management Systems*, 9(2) (2020): 23–31.
- Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-5/BC/2025 Tentang Perubahan Keenam atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor P-22/BC/2009 Tentang Pemberitahuan Pabean impor, 2025.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 145/PMK.04/2007 tentang Ketentuan Kepabeanan di Bidang Ekspor, 2007.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 155/PMK.04/2022 Tahun 2022 tentang Ketentuan Kepabeanan di Bidang Ekspor, 2022.
- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 24 Tahun 2020 tentang Ketentuan Umum Penggunaan Surat Keterangan Asal Barang Indonesia, 2020.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2020 tentang Pemeriksaan dan Pengawasan Tata Niaga Impor Setelah Melalui Kawasan Pabean (Post Border), 2020.

- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2023 tentang Kebijakan dan Pengaturan Ekspor, 2023.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 23 Tahun 2023 tentang Kebijakan dan Pengaturan Ekspor, 2024.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun 2021 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 108. (Menggantikan PM 91 Tahun 2018), 2021.
- Purnomo, H. *Manajemen Logistik Modern*. Yogyakarta: Andi Offset, 2020.
- Republik Indonesia. *Peta Okupasi Nasional Bidang Logistik dan Supply Chain*. Jakarta: Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, 2021.
- Republik Indonesia. *Keputusan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor: Kep. 354 Tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Transportasi dan Pergudangan Golongan Pokok POS dan Kurir Bidang Keahlian POS Sub Bidang Penanganan Layanan Komunikasi Tertulis/Elektronik dan Paket*. Jakarta: Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia, 2014.
- Republik Indonesia. *Keputusan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor: Kep. 372 /Men/Xi/2009 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Bulan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Nasional Tahun 2010–2014*. Jakarta: Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia, 2014.
- Risa, Mey. *Ekspor dan Impor*. Banjarmasin: POLIBAN PRESS, 2018.
- Rohman, S. dan Abdul, F. W. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express di Masa Pandemi Covid-19”. *Jurnal Logistik Indonesia*, 5(1) (2020): 73–85. <https://doi.org/10.31334/logistik.v5i1.1188>
- Rushton, A., Croucher, P., dan Baker, P. *The Handbook of Logistics and Distribution Management (6th ed.)*. London: Kogan Page, 2017.
- Scott, C. “Guide to Customer Service in Supply Chain Managemen”. *Springer International Publishing*, (2018): 175–187. https://doi.org/10.1007/978-3-319-77185-4_10
- Setiawan, I. *Sistem Informasi Manajemen Logistik*. Bandung: Alfabeta, 2021.
- Siagian, Y. M. *Aplikasi Supply Chain Management dalam Dunia Bisnis*. Grasindo, 2020.
- Siahaya, Willem. *Sukses Supply Chain Management Akses Demand Chain Management*. Jakarta: Penerbit In Media, 2013.
- Sukirno, S. *Makroekonomi: Teori Pengantar*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2010.

- Sumar'in, dkk. *Manajemen Bisnis Ritel*. Banten: Sada Kurnia Pustaka, 2024.
- Suntoro. *Fundamental Manajemen Logistik Fungsi Logistik dalam Implementasi dan Operasi*. Jakarta: Prenada Media, 2020.
- Tanjung, H., dan Siahaan, A. *Pengantar Supply Chain Management*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018.
- Taraawneh, R., dan Al-Shourah, A. "The impact of supply chain management practices on competitive advantage". *International Journal of Economic Policy in Emerging Economies*, 10(3) (2017): 240–247. <https://doi.org/10.1504/IJEPEE.2017.086623>
- Taylor, G. D. *Logistics Engineering Handbook*. Florida: CRC Press Taylor & Francis Group, 2008.
- Turban, Efraim dan Volonino, Linda. *Information Technology for Management: Transforming Organization in the Digital Economy (7th Edition)*. New Jersey: Wiley, 2010.
- Wilding, R., Wagner, B., dan Bode, C. "Digital Supply Chains: Transformation in Supply Chain Management". Springer, 2021.
- Woschank, M., dan Zsifkovits, H. Smart Logistics – Conceptualization and Empirical Evidence Theoretical framework. 20(734713) (2021): 1–9. <https://doi.org/10.12982/CMUJNS.2021.030>
- Yekti P. Suradji dan Hari Pramono. *Proses Penggunaan WMS*. Jakarta: PT. Citosarana Jasapratama/CitoXpress, 2025.
- Zenezini., Lagorio., Pinto., Marco., dan Golini. "The Collection An Delivery Points Implementation Process from the Courier, Express an Parcel Operator's Perspective". *IFAC Papers Online Convergence Paper Archive*. Elsevier, (2018). 10.1016/j.ifacol.2018.08.383

Indeks

A

AGV 135
AI 7, 10, 11, 19, 38, 114, 115, 116, 120, 122,
124, 132, 137, 138, 140, 149, 150, 159,
160, 165, 166, 265, 269
AS/RS 132
asuransi pengiriman 107

B

B2B (*Business to Business*) 31, 34, 65, 66
B2C (*Business to Consumer*) 31, 34, 61, 65,
66, 107
B2E (*Business to Employee*) 65
barcode 120, 121, 129, 133, 135, 160, 165
bea cukai 117, 171, 172, 174, 176, 189, 190,
193, 195, 197, 198, 199, 214, 229, 250,
262
big data 10, 11, 114, 118, 132, 138, 139

C

C2C (*Consumer to Consumer*) 65
chargeable weight 154, 246, 247, 248
COD 39, 99, 152, 162
COD (*Cash on Delivery*) 39
connote 7, 152, 153, 154, 155, 156, 158, 161
CRM (*Customer Relationship Management*)
7, 10, 11, 114, 115, 120, 122, 124, 164

D

dashboard 147

delivery sheet 7, 152, 153, 154, 161
DMS 7, 8, 114, 115, 117, 118, 120–124, 131,
145, 146, 148, 152, 153, 157, 159, 164,
165, 166
dokumen pengiriman 107, 254

E

ekspedisi logistik 45
empati 16, 20, 26, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 41,
42, 48, 55, 58, 59, 71, 81, 97, 99, 100,
106, 108, 110, 172
ERP 7, 10, 11, 114, 115, 120, 122, 124, 126,
144, 146, 148, 164

F

fragile 72, 78
FTA 237

G

G2B (*Government to Business*) 65
G2C (*Government to Citizen*) 65
G2G (*Government to Government*) 65, 66
GPS 120, 132, 133, 138, 139, 160
gudang 7, 10, 11, 19, 57, 64, 66, 72, 78, 107,
114, 120, 122, 126, 127, 129, 135, 141,
142, 144, 146, 153, 157, 159, 160, 164,
166, 210, 242, 265

H

HS Code 204, 213

I

internal 27, 28, 31, 34, 49, 58, 59, 106, 107, 231, 234

IoT 7, 10, 11, 114, 115, 116, 120, 122, 124, 126, 128, 132, 137, 138, 139, 140, 159, 160, 165, 166, 269

K

keluhan pelanggan 6, 54, 56, 77, 93, 96, 107, 108, 110

komunikasi layanan 17, 61

L

layanan tertulis 105, 110

loyalitas pelanggan 26, 34, 117

M

manifest 7, 153, 154, 155, 158, 161, 166

marketplace 38, 40, 77, 92, 99, 100

monitoring pengiriman 103

N

nyata 65, 66, 67, 123, 176

P

pelanggan

eksternal 49, 58, 60, 66, 107

internal 27, 34, 49, 58, 59, 106, 107

pelayanan prima 27, 29, 32, 35, 99, 100, 103, 106

pengaduan pelanggan 32, 91, 92, 93

POD 246

proses pengiriman 53, 73, 108, 177, 179, 252

R

RFID 116, 120, 126, 128, 129, 132, 133, 160, 165

robot picking 7, 160

S

sistem tracking 78

SOP 19, 32, 35, 76, 118, 190

T

tracking 60, 78, 118, 123, 126, 128, 129, 135, 154, 166

W

WMS 7, 10, 11, 114, 115, 117, 118, 120, 122, 123, 124, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 142, 144, 145, 146, 148, 157, 158, 159, 161, 164, 165, 166, 271

Profil Pelaku Perbukuan

Penulis



Nama Lengkap : Dela Dewi Ramdani, S.E., M.M.

Email : deladewiramdani@gmail.com

Instansi : SMK Negeri 1 Garut

Alamat Instansi : Jl. Cimanuk 309 A

Pekerjaan/Profesi:

1. SMK Negeri 1 Garut 2020–saat ini
2. CV. Chikal Jaya Makmur 2019–2020

Pendidikan Terakhir:

1. S2 Manajemen, Universitas Garut (2022)
2. S1 Manajemen, Universitas Jenderal Achmad Yani (2019)

Bidang Keahlian:

1. *Logistic and Supply Chain Management*
2. Ekonomi dan Manajemen

Rekam Jejak Karya Tulis:

1. *Manajemen Logistik Kelas XI* (2025)
2. *Buku Panduan Guru Manajemen Logistik Kelas XI* (2025)
3. *Dasar-Dasar Teknik Logistik untuk SMK/MAK Kelas X* (2023)
4. *Buku Panduan Guru Dasar-Dasar Teknik Logistik untuk SMK/MAK Kelas X* (2023)

Rekam Jejak Penelitian:

1. *Identifikasi Faktor-Faktor Non-Harga yang Dominan dalam Keputusan Pembelian Kopi Organik di Kabupaten Garut* (2022)

Informasi Lain:

1. Sertifikasi Asesor Kompetensi, BNSP (2025)
2. Sertifikasi Penulis Buku Teks, BNSP (2023)

Penulis



Nama Lengkap : Deary Wahyu Nugroho

Email : dearywahyu12@gmail.com

Instansi : SMA Negeri 23 Garut

Alamat Instansi : Jl. Raya Jatiwangi - Bungbulang , Jatiwangi,
Kec. Pakenjeng, Kabupaten Garut, Jawa Barat

Pekerjaan/Profesi:

1. Guru SMA Negeri 23 Garut (2024–saat ini)
2. Kepala Laboran Teknik dan Manajemen Logistik SMK Negeri 1 Garut (2019–2024)
3. Penulis Buku Nonfiksi (2023)
4. Asesor Kompetensi Teknik Logistik (2022–2024)
5. Guru SMK Negeri 1 Garut (2018–2024)
6. Manajer Operasional HM *Tour & Travel* (2015–2016)

Pendidikan Terakhir:

1. S1 Manajemen, STIE TRIDHARMA (2014)

Bidang Keahlian:

1. Dasar-Dasar Teknik Logistik Fase E

Rekam Jejak Karya Tulis:

1. *Pengembangan Capaian Pembelajaran Konsentrasi Keahlian Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)* (2022)
2. *Modul Ajar Manajemen Logistik Fase F* (2022)

Penelaah



Nama Lengkap : Yekti Prihatiningsih Suradji

Email : yekti.suradji@gmail.com

Instansi : PT. Citosarana Jasapratama (CITOPRESS)

Alamat Instansi : Jl. Bendungan Hilir Raya GII/16
Jakarta Pusat 10210

Riwayat Pekerjaan/Profesi:

1. Direktur Utama PT. Citosarana Jasapratama (2003–sekarang)
2. Direktur LSP Pos Logistik Indonesia (2018–sekarang)
3. Direktur PT. Kencana Dutasemesta (Tour & Travel) (1990–2023)

Riwayat Pendidikan:

1. S1 Manajemen, Universitas Krisnadwipayana (2006)

Bidang Keahlian:

1. *Logistic dan Supply Chain Management*
2. *Pariwisata (Tour & Travel)*

Rekam Jejak Penelaahan/

Reviu Buku:

1. Buku Siswa: Teknik Logistik
2. Buku Siswa dan Buku Guru: Manajemen Logistik Kelas XI
3. Buku Siswa dan Buku Guru: Manajemen Logistik Kelas XII
4. Buku untuk SMK: Usaha Jasa Pariwisata (Penulis UE Wardhani, dkk.)

Rekam Jejak Karya Tulis:

1. Modul Ajar bagi Mahasiswa Politeknik APP Jakarta: Bisnis Proses Kiriman Ekspres
2. Modul Ajar bagi Mahasiswa Politeknik APP Jakarta: Customer Relationship Management
3. Modul Ajar bagi Mahasiswa Politeknik ATI Padang: Etika Profesi

Informasi Lain:

1. Anggota Tim Kaji Ulang SKKNI No. 354 tahun 2014 Bidang Perposan dan Logistik (2025)
2. Trainer pada ToT Calon Dosen/Guru Tamu di DPP ASPERINDO (2025)
3. Dosen Tamu di Politeknik APP Jakarta (2014–2025)
4. Trainer pada ToT Dosen Politeknik APP Jakarta (2023)
5. Reviewer Penulisan Bahan Ajar SMK Logistik (2021)
6. Trainer pada ToT Dosen Politeknik ATI Padang (2020)
7. Tim Penyusun Peta Okupasi Nasional Bidang Logistik dan Supply Chain (2020)
8. Tim Penyusun SKKNI Bidang Logistik dan Supply Chain (2019 dan 2020)
9. Tim Penyusun Skema Sertifikasi KKN Level II dan III bagi SMK Logistik (2018)
10. Reviewer Kurikulum Teknologi dan Rekayasa Program Keahlian Teknik Industri Kompetensi Keahlian Teknik Logistik (2018)
11. Ketua Tim Penyusun Peta Okupasi Nasional Bidang Perposan (2018)
12. Anggota Tim Penyusun SKKNI Bidang Perposan (2014)
13. Anggota Bidang SDM Sistem Logistik Nasional (SISLOGNAS) (2012)
14. Dewan Pendiri LSP Pariwisata (2003)

Penelaah



Nama Lengkap : Doni Wihartika

Email : wihartika@unpak.ac.id

Instansi : Universitas Pakuan

Riwayat Pekerjaan/Profesi:

1. Dosen Universitas Pakuan
2. Area Manager Inter Expedition (2008–2009)

Riwayat Pendidikan:

1. S3 Program Doktor Ilmu Manajemen, Universitas Pakuan (2024)
2. S2 Program Magister Manajemen, IMMI Jakarta (2010)
3. S1 Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan, IPB (2004)

Bidang Keahlian:

1. Manajemen Operasional dan Logistik
2. Sistem Informasi Manajemen
3. Manajemen Pemasaran

Rekam Jejak Penelaahan/Reviu Buku:

1. Penilai Buku Ekonomi Kelas XII, Penilaian Buku Teks Pendamping Kelas III, VI, IX, XII, Pusat Perbukuan (2024)
2. Penilai Ahli Materi/Pembelajaran Mata Pelajaran Ekonomi Kelas XI Buku Teks Pendamping Kelas II, V, VIII, dan XI, Pusat Perbukuan (2023)
3. Penilai Buku Teks Pelajaran SMK/MAK Kelas X, Program Keahlian C2, Kurikulum 2013 (2019)

Rekam Jejak Karya Tulis:

1. Customer Engagement Behavior, Perilaku Keterikatan Pelanggan (2024)
2. Manajemen, Pemasaran Jasa, dan Logistik (2025)

Informasi Lain:

1. Asesor kompetensi LSP PNM
2. Cofounder Sisdik @ <https://www.sisdik.web.id>

Editor



Nama Lengkap : Nurhasanah Widianingsih, M.Pd.

Email : wonderfullwidi@gmail.com

Instansi : SMPN 1 Cileunyi

Alamat Instansi : Jl. Raya Cinunuk, Cimekar, Kec. Cileunyi,
Kab. Bandung

Pekerjaan/Profesi:

1. Guru Bahasa Indonesia di SMPN 1 Cileunyi (2023–saat ini)
2. Editor, Pusbuk–Kemdikbud (2021–saat ini)
3. Penilai BTP–Kemdikbud (2024)
4. Penulis Buku Pandik, PT. Duta Pustaka Indonesia (2024)
5. Guru Bahasa Indonesia di SMP Labschool UPI Cibiru (2019–2023)
6. Penulis Buku Bahasa Indonesia SD, CV. Eka Prima Mandiri (2023)
7. Penulis Modul Kurikulum Merdeka SMP, Pusmenjar–Kemdikbud (2020)
8. Penelaah Modul SMP Terbuka, Ditjen SMP–Kemdikbud (2020)

Pendidikan Terakhir:

1. S2 Pendidikan Bahasa Indonesia, Universitas Pendidikan Indonesia (2020)

Rekam Jejak Penyuntingan:

1. *Buku Siswa dan Buku Guru Manajemen Logistik, SMK/MAK Kelas XI*, Pusbuk–Kemdikbud (2024)
2. *Buku Panduan Guru Pengembangan Komunikasi bagi Peserta Didik dengan Hambatan Pendengaran, SDLB, SMPLB, dan SMALB*, Pusbuk–Kemdikbud (2024)
3. *Buku Siswa dan Buku Guru Dasar-Dasar Teknik Konstruksi Kapal, SMK/MAK Kelas X Semester 1 dan 2*, Pusbuk–Kemdikbud (2022)
4. *Buku Panduan Guru Prakarya dan Kewirausahaan: Rekayasa, SMA/MA Kelas XI*, Pusbuk–Kemdikbud (2022)
5. *Buku Panduan Guru Prakarya dan Kewirausahaan: Rekayasa, SMA/MA Kelas XII*, Pusbuk–Kemdikbud (2022)

Rekam Jejak Karya Tulis:

1. *Pembelajaran Aktif dan Kolaboratif dalam Kurikulum Merdeka*, PT. Duta Pustaka Indonesia (2024)
2. *Belajar Tuntas (Beta) Bahasa Indonesia Kelas 1*, CV. Eka Prima Mandiri (2023)
3. *Belajar Tuntas (Beta) Bahasa Indonesia Kelas IV*, CV. Eka Prima Mandiri (2023)

Editor

Nama Lengkap : Wuri Prihantini

Email: -

Instansi : Pusat Perbukuan, Kemdikbudristek



Pekerjaan/Profesi

1. Pusat Perbukuan di bagian Penyusunan, Pengembangan, dan Penilaian Buku SD, SMP, dan SMA (2008–saat ini)
2. Staf di bagian engineering di beberapa perusahaan swasta (2002–2007)

Pendidikan Terakhir

S2 Jurusan Linguistik, Fakultas Ilmu Bahasa, Universitas Indonesia–Depok (2021)

Bidang Keahlian:

1. Editor Buku

Pengalaman Mengedit Buku dan Terbitan Lainnya

Editor kedua dalam beberapa judul Buku Kurasi Pusat Perbukuan, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (2023), di antaranya:

1. *Pencurian di Rumah Bernyanyi*;
2. *Pulang*;
3. *Seraung untuk Pu'i*; dan
4. *Ketika Ibu Pergi* (2023)

Pengalaman Menulis Buku atau Terbitan Lainnya

1. The Meaning of Takut 'Fear' by Indonesian-Speaking School-Age Children. In *International University Symposium on Humanities and Arts 2020 (INUSHARTS 2020)* (pp. 333-340). Atlantis Press (2021).
2. Peran Media Sosial dalam Pemaknaan 'New Normal'. *Jurnal Konferensi Linguistik*, 2(1), 437–443 (2021).

Editor Visual



Nama Lengkap : Ilhamsyah

Email : ideamaniacs@telkomuniversity.ac.id

Instansi : Telkom University

Alamat Instansi : Jl. Telekomunikasi No. 1, Bandung Terusan
Buahbatu- Bojongsoang, Sukapura, Kec.
Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung, Jawa Barat

Pekerjaan/Profesi:

1. Dosen Tetap Telkom University, Kampus Pusat, Bandung
2. Konsultan Desain dan Perancangan Media Komunikasi, Informasi dan Edukasi Palang Merah Indonesia (2011–2022)
3. Konsultan Brand Strategy Kultura Creative Studio, Bandung (2020–2021)

Pendidikan Terakhir:

1. Magister Desain (S2), Fakultas Seni Rupa Desain, Institut Teknologi Bandung (2013)

Bidang Keahlian:

1. *Art Directing*
2. *Graphic Designer*
3. *Illustrator*

Rekam Jejak Desain Buku atau Karya Lainnya

1. *Pengantar Strategi Kreatif Advertising Era Digital* (2021)

Ilustrator

Nama Lengkap : Kevin Richard Budiman

Email : kevinramone69@gmail.com

Instansi : Bogor



Riwayat Pekerjaan/Profesi:

1. Staf Multimedia Sekolah Bogor Raya (2018–2022)
2. Visual Art Officer Lippo Plaza Bogor (2016–2018)
3. Freelancer Pusat Kurikulum dan Perbukuan (2013–saat ini)

Riwayat Pendidikan:

1. S1: Desain Komunikasi Visual (DKV), Trisakti Jakarta (2011)

Bidang Keahlian:

1. Desain dan Ilustrasi

Rekam Jejak Desain Buku:

1. *Buku Guru dan Siswa PJOK Kelas IX*, Kemendikbud.
2. *Buku Guru dan Siswa Agama Buddha Kelas II*, Kemendikbud
3. *Buku Guru dan Siswa Agama Hindu Kelas X*, Kemendikbud
4. *Buku Suplemen Kelas IV SD*, Kemendikbud
5. *Buku Guru Prakarya SMP Kelas VII*, Kemendikbud
6. *Buku SMK Dasar-Dasar Konstruksi dan Perawatan Bangunan Sipil Kelas X*, Kemendikbud
7. *Buku SMK Dasar-Dasar Teknik Logistik*, Kemendikbud.
8. *Buku SMK Dasar-dasar Teknik Pengelasan dan Fabrikasi Logam*, Kemendikbud.

Desainer

Nama Lengkap : Muhamad Isnaini

Email : surat159@gmail.com

Bidang Keahlian : Percetakan, Desain Grafis dan Web

Riwayat Pekerjaan/Profesi

1. *Freelance*

Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar

1. S-1 Perbankan Islam UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Judul Buku yang Pernah Didesain dan Tahun Terbit

1. *Pendidikan Jasmani, Olahraga, dan Kesehatan untuk SMA/MA/SMK/MAK Kelas XI*, Kemdikbudristek (2024)
2. *Panduan Guru Seni Tari untuk SMA/MA/SMK/MAK Kelas XI*, Kemdikbudristek (2024)
3. *Panduan Guru Seni Tari untuk SMP/MTs Kelas VIII*, Kemdikbudristek (2024)
4. *Panduan Guru Seni Tari untuk SMA/MA/SMK/MAK Kelas X*, Kemdikbudristek (2023)
5. *Panduan Guru Seni Tari untuk SMP/MTs Kelas VII*, Kemdikbudristek (2023)
6. *Buku Siswa dan Panduan Guru Pendidikan Pancasila untuk SMA/MA/SMK/MAK Kelas X*, Kemdikbudristek (2023)
7. *Buku Siswa dan Buku Panduan Guru Dasar-Dasar Desain Komunikasi Visual untuk SMK/MAK Kelas X Semester 1 dan Semester 2*, Kemdikbudristek (2022)
8. *Buku Siswa dan Panduan Guru PPKn Kelas X, XI, dan XII*, Puskurbuk (2021–2022)
9. *Buku Panduan Bantuan Hukum Struktural*, YLBHI (2022)
10. *Buku Pemiskinan, Perubahan Iklim, dan Pelanggaran Hak Asasi Manusia*, YLBHI (2022)