Jurnal Guru Dikmen dan Diksus
Volume 4 Number 1, 2021. Page 12-27
p-ISSN: 2655-481x, e-ISSN: 2723-6404
Homepage: http://jgdd.kemdikbud.go.id/index.php/jgdd

# PERCAYA LISTRIK PARINGIN (EDUCATIVE PROGRAM FOR THE RE-INSTALLATION OF PARINGIN LIGHT)

**Izuddin Syarif**
SMK Negeri 1 Paringin,
email: zoedsmkn1prg@gmail.com

(Dikirim: 28 Agustus 2020; Diterima: 12 Desember 2020; Publikasi: 30 Juni 2021)

## ABSTRAK

Sebagai sekolah kejuruan, sistem pembelajaran harusnya mengkombinasikan kompetensi teknis dan keterampilan interpersonal peserta didik. Bagi peserta didik teknik ketenagalistrikan, bidang pekerjaannya berorientasi pada pelayanan. Kondisi pandemi Covid-19 yang membuat pembelajaran tatap muka diarahkan dalam moda daring dirasa tidak tepat digunakan untuk praktikum peserta didik sekolah kejuruan. Melalui program Program Edukatif Re-Instalasi Cahaya Listrik Paringin maka peserta didik kelas XI Teknik Instalasi Tenaga Listrik SMKN 1 Paringin dibentuk dalam tim beranggotakan 2-3 orang yang domisilinya berdekatan di bawah bimbingan kelas XII. Tim akan mengerjakan proyek instalasi penerangan di sekitar tempat tinggalnya. Penilaian akhir dari proyek terbagi atas 2 yaitu kompetensi dan kepuasan pelanggan. Seluruh kegiatan tatap muka dibatasi dan digantikan dengan teknologi informasi. Terbentuk 22 tim untuk sasaran 22 rumah dengan 45 titik lampu dan 22 titik kotak kontak. Seluruh kegiatan dilaksanakan sejak Maret – Mei 2020. Program memberikan hasil 100% tim dinyatakan tuntas pada penilaian kompetensi. Sementara pelanggan merasa puas dengan memberikan rerata skor 4,85. Dampak ekonomis yang dirasakan adalah bahan praktikum yang tidak perlu dibiayai lagi oleh sekolah dan jasa instalasi yang gratis bagi pelanggan.

**Kata Kunci**: Community project; Kejuruan; Kepuasan Pelanggan; Jobsheet.

## *ABSTRACT*

*As a vocational school, the learning system should combine the technical competencies and interpersonal skills of students. For electricity engineering students, the work field is service-oriented. The condition of the Covid-19 pandemic, which made face-to-face learning directed in online mode, was deemed inappropriate for practical use of vocational school students. Through the Percaya Listrik Paringin Program, students in grade XI of the Electrical Power Installation Engineering at SMKN 1 Paringin are formed in teams of 2-3 people whose domicile is close together under the guidance of grade XII. The team will work on a lighting installation project in his neighborhood. The final assessment of the project is divided into 2, namely competence and customer satisfaction. All face-to-face activities are limited and replaced by information technology. 22 teams were formed to target 22 houses with 45 light*

*points and 22 sockets points. All activities were carried out from March - May 2020. The program gave 100% results and the team was declared to have completed the competency assessment. While customers are satisfied with a mean score of 4.85. The economic impact that is felt is the practicum material that schools no longer need to pay for and free installation services for customers.*

**Keywords**: Community project; Vocational; Customer satisfaction; Jobsheet;

## PENDAHULUAN

Sekolah kejuruan bertujuan untuk mendidik peserta didik agar memiliki kompetensi yang mereka pilih. Lulusan sekolah kejuruan juga disiapkan untuk memasuki dunia kerja sesuai dengan bidang kerja yang mereka kuasai (Rasto, 2012). Namun seringkali ada hal terpenting yang luput dari perhatian kita, yaitu pembinaan sikap. Sikap kerja menjadi bagian terpenting jika kita ingin produk akhir dari sekolah kejuruan bisa diterima oleh masyarakat luas sebagai penggunanya.

Pembelajaran praktikum biasanya dilaksanakan di ruang praktikum dan tidak dihadapkan pada kondisi kerja yang sebenarnya. Padahal jika berada pada situasi nyata, maka akan banyak hal yang mereka hadapi baik teknis maupun non teknis seperti kualitas pelayanan kepada pelanggan. Keterbatasan fasilitas dan minimnya dana juga seringkali menjadi kendala yang dihadapi oleh sekolah, tidak terkecuali oleh sekolah kami SMKN 1 Paringin. Biasanya pembelajaran praktikum di sekolah kejuruan banyak memerlukan dana yang besar untuk bahan praktikum.

Uraian diatas adalah situasi yang seringkali ditemui di saat kondisi normal. Namun masalah tidak hanya sampai disitu. Sejak Maret 2020 pemerintah Indonesia menetapkan kondisi darurat Covid-19. Keadaan itu mengubah semua bidang kehidupan manusia di seluruh dunia. Di masa awal pandemi sekolah diarahkan untuk menggunakan model Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ). Sektor pendidikan segera mereposisi pembelajaran dalam moda daring. Hal itu tentu juga berdampak bagi sekolah kejuruan. Penyampaian materi keterampilan lewat model pembelajaran jarak jauh hampir sulit diimplementasikan apalagi menyangkut evaluasinya. Hanya beberapa kompetensi keahlian yang memungkinkan untuk penyelenggaraan pendidikan keterampilan lewat moda daring.

Hal itu juga berdampak bagi Teknik Instalasi Tenaga Listrik di SMKN 1 Paringin. Pembelajaran praktikum dalam kondisi pandemi tidak memungkinkan diselenggarakan secara daring dan juga berisiko jika dilakukan tatap muka dalam jumlah yang besar. Meskipun melalui

SKB 4 menteri yang disampaikan Menteri Pendidikan pada hari Jumat, 7 Agustus 2020, disebutkan bahwa khusus untuk SMK, pada semua zona diperbolehkan pembelajaran tatap muka. Namun implementasi di lapangan tidak semudah itu, sebab juga diperlukan koordinasi dengan pihak terkait seperti orang tua, gugus tugas covid-19 dan dinas pendidikan di daerah masing-masing. Akhirnya banyak sekolah yang tetap melaksanakan pembelajaran praktikum lewat moda daring.

Di samping itu ada fakta menarik terkait lokasi SMKN 1 Paringin yang cenderung berada di tengah komunitas masyarakat pedesaan. Banyak rumah di sana yang sudah teraliri listrik namun umur instalasi listrik sudah melebihi standar. Dalam regulasi ketenagalistrikan disebutkan bahwa instalasi listrik yang sudah melebihi 10 tahun harus dilakukan pengecekan ulang kualitas instalasinya. Selain itu, banyak instalasi listrik yang dilakukan di luar standar keselamatan. Hal itu disebabkan karena masyarakat biasanya menambah titik penerangan pada rumahnya dengan melakukan pekerjaan sendiri karena biaya pemasangan yang cukup besar.

Berbagai problematika yang telah diuraikan diatas setidaknya butuh solusi yang tepat. Metode pembelajaran praktikum berbasis proyek di komunitas peserta didik menjadi salah solusi untuk kondisi ini. Peserta didik dibentuk dalam kelompok kecil sesuai dengan domisili dibawah bimbingan peserta didik senior. Tim akan merancang proyek re-instalasi kelistrikan yang ada di sekitar tempat tinggalnya. Seluruh kegiatan berada dalam pengawasan pengajar secara daring maupun monitoring terbatas di lapangan. Penilaian didasarkan pada kompetensi dan kepuasan pelanggan. Metode ini menurut Raskoff dan Sundeen (1999) tidak hanya memperkuat kompetensi peserta didik secara akademik, tetapi juga membiasakan peserta didik fokus pada kualitas layanan. Peningkatan kualitas layanan akan berpengaruh pada level kepuasan pelanggan (Rompas et al., 2016). Menurut Afif Syaiful Rahman (2018) kualitas layanan yang baik akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan pada pelanggan. Hal ini memiliki efek domino berkurangnya biaya bahan untuk praktikum karena dibebankan pada pelanggan sementara pelanggan juga dibebaskan biaya pemasangannya. Pelibatan peserta didik dalam program ini akan meningkatkan kepedulian pada kondisi nyata di lingkungannya (Schroeder et al., 2014). Saat implementasi proyek, maka tiap tim tetap memperhatikan keamanan dan protokol covid-19.

## KAJIAN PUSTAKA

Metode pembelajaran yang digunakan harus memperhatikan berbagai aspek seperti tujuan pembelajaran itu sendiri, kondisi kelas dan lingkungan serta karakter peserta didik yang kita ajar. Praktikum yang dilakukan bertujuan untuk menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan standar. Selama proses praktikum, peserta didik harus mendapatkan pengalaman dalam memecahkan masalah yang muncul.

Sekolah kejuruan memiliki tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan akan pasar kerja (Ramadhan et al., 2013). Peserta didik di sekolah kejuruan identik untuk dididik keterampilan psikomotoriknya. Selain itu, perlu juga diingat bahwa kemampuan yang coba diajarkan kepada peserta didik tidak hanya psikomotor, tetapi juga sikap kerja. Sikap kerja tidak hanya mengarah pada bagaimana sikap peserta didik ketika melakukan praktikum tetapi mencakup kemampuan memberikan layanan kepada pelanggannya. Pada hakikatnya pendekatan praktikum harus bergeser ke arah pelayanan yang memuaskan bagi pelanggannya.

*Community project* adalah salah satu metode instruksional yang melibatkan peserta didik dengan komunitas di sekitarnya. Metode ini bertujuan membantu peserta didik untuk mengembangkan kemampuannya, melibatkan diri dan bersentuhan langsung dengan masyarakat dan meningkatkan kualitas orang lain. Metode ini tidak hanya memberikan kesan yang luas karena keterkaitannya dengan masyarakat, tetapi juga karena pengaruhnya yang besar terhadap pembelajaran (Goertzen, Greenleaf, & Dougherty, 2016). *Community project* didasarkan pada gagasan tentang bagaimana pembelajaran berbasis komunitas memberikan manfaat bagi komunitas di sekitar sekolah. Menurut Gokhale dan O'Dea (2000, hal. 3) program pembelajaran berbasis komunitas memberikan umpan balik yang positif bagi peserta didik termasuk peserta didik yang termotivasi dan merasa memiliki komunitas di sekitarnya dan peserta didik merasa ada hubungan antara teori dan praktek di lapangan. Metode ini juga mengembangkan kemampuan peserta didik untuk beradaptasi dengan masyarakat sekitar melalui penerapan ilmu yang diperoleh di sekolah (Czerwiec, 2016).

Salah satu potensi yang ada pada diri peserta didik yang perlu dikembangkan adalah kompetensi personal. Mengacu pada hasil penelitian Boehm dan Moin (2014, hal. 89) yang menyebutkan bahwa secara statistik terdapat perubahan yang signifikan dalam “rasa kebersamaan” yang ada pada peserta didik setelah proyek berlangsung. Rasa kebersamaan yang secara tidak langsung dihasilkan oleh metode ini pada peserta didik memberikan keuntungan yang sangat positif. Hal tersebut karena akan mengasah kemampuan profesional peserta didik dan meningkatkan pemahamannya terhadap tantangan yang ada di lingkungan

sekitarnya. Kemampuan peserta didik dalam memahami tantangan yang muncul di lingkungan masyarakat akan memberikan efek domino yang menguntungkan semua pihak yang terlibat dalam program ini (Czerwiec, 2016).

Metode pembelajaran ini juga memberikan hubungan yang kuat antara peserta didik yang terlibat secara pribadi di dalamnya. Metode ini meningkatkan apresiasi peserta didik atas setiap upaya yang dilakukan oleh anggota tim karena bermanfaat baik dari segi nilai, kebutuhan dan persepsi masyarakat sekitar (Vizenor et al., 2017, hal. 2). Selain memberikan manfaat langsung kepada peserta didik dan masyarakat sekitar sekolah, cara ini secara tidak langsung juga berpengaruh positif terhadap citra sekolah.

Jika dicermati maka kompetensi yang dikembangkan untuk peserta didik Teknik Instalasi Tenaga Listrik lebih dominan dalam hal pelayanan. Pekerjaan sebagai jasa instalator listrik adalah tujuan akhir dari proses pembelajaran yang tercantum dalam kurikulum Teknik Instalasi Tenaga Listrik. Jenis layanan yang diberikan akan sangat terkait dengan orang lain sebagai konsumen. Sementara itu konsumen jasa kelistrikan berasal dari berbagai segmen masyarakat yang semuanya memiliki kesamaan yaitu seluruh konsumen mengharapkan pelayanan yang terbaik (Boamah, 2014). Layanan yang diberikan oleh peserta didik secara tidak langsung akan dievaluasi oleh konsumen. Bagi pelanggan, mengevaluasi kualitas jasa lebih sulit daripada berbentuk barang (Angelova & Zekiri, 2013, hal. 246). Hal ini dikarenakan jangkauan pelayanan yang lebih luas dan sulit diukur karena cenderung mengarah pada keterampilan interpersonal.

Kata “kepuasan” maka sebenarnya dapat didekati dari dua sisi, logika dan emosional (Giese & Cote, 2002). Kepuasan pelanggan biasanya mencakup reaksi pasca layanan seperti kemarahan, ketidakpuasan, iritasi, netralitas, kegembiraan dan kesenangan (Lovelock & Wright, 2007). Segmentasi pelanggan yang terdiversifikasi merupakan sebuah tantangan. Memberikan pelayanan terbaik dengan berbagai keinginan dari pelanggan memang tidak mudah. Jika kita mencermati kepuasan pelanggan menurut Panjaitan dan Yulianti (2016), maka kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai hasil dari perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan layanan yang diberikan. Oleh karena itu, kini segala bentuk produk, baik barang maupun jasa, menempatkan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi terpenting dari perkembangan produk mereka.

Instalasi listrik yang merupakan produk berbentuk jasa juga tidak lepas dari orientasi pada kepuasan pelanggan. Kualitas pekerjaan bukan hanya dinilai dari hal teknis, dimana hasil

rangkaian instalasi bekerja dengan tepat, namun ada hal yang penting yaitu bagaimana pelayanan tersebut diberikan kepada pelanggan. Kualitas kerja menuntut pelayanan yang maksimal bagi seseorang untuk memenuhi kepuasan pelanggan (Anderson et al., 1997). Meskipun pelanggan berasal dari segmen yang beragam, secara umum kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2009) mengarah pada 5 dimensi yaitu; 1) keandalan, 2) responsivitas, 3) jaminan, 4) perhatian, dan 5) bentuk fisik.

Kebalikan dari "kepuasan pelanggan" adalah ketidakpuasan. Menurut Hoyer dan MacInnis (2001), ketika ketidakpuasan pelanggan terjadi, maka membuat pelanggan tidak lagi bersedia menggunakan layanan. Bahkan yang terburuk adalah munculnya promosi negatif dari mulutnya kepada orang lain terhadap kualitas layanan yang mereka rasakan (Singh, 2006, hal. 2). Kualitas layanan yang diberikan dapat sesuai atau melebihi ekspektasi pelanggan, hal ini sangat dipengaruhi oleh tanggapan dari pelanggan sebelumnya. Dengan kata lain, tanggapan pelanggan sebelumnya memiliki pengaruh domino terhadap kepuasan pelanggan selanjutnya (Angelova & Zekiri, 2013)

Menurut Liu dan Clayton (2016), meningkatnya tuntutan dunia kerja terhadap pekerja yang memiliki keterampilan menjadikan sekolah kejuruan salah satu jawaban atas hal tersebut. Oleh karena itu, bentuk penilaian bagi peserta didik SMK yang sesuai dengan kebutuhan industri menjadi sangat penting. Sesuai dengan pedoman kurikulum, peserta didik SMK yang telah menyelesaikan setiap tahapan kompetensi harus lulus ujian yang akan dinilai. Hasil penilaian tersebut akan mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Secara umum, menurut National Collaborative on Workforce and Disability (NCWD) yang terbit pada Mei 2008 disebutkan bahwa dalam menentukan bentuk penilaian, beberapa faktor harus diperhatikan; 1) andal, 2) adil, 3) sah, 4) hemat biaya, 5) waktu yang sesuai, 6) cocok dengan kualifikasi, 7) mudah dikelola, 8) mampu memberikan hasil yang mudah dipahami, dan 8) sesuai untuk kebutuhan individu. Selain itu perlu diingat bahwa penilaian peserta didik SMK dapat dilakukan dalam bentuk simulasi maupun kondisi sebenarnya (Boraie, 2018). Salah satu bentuk penilaian untuk sekolah kejuruan adalah tes kinerja. Secara umum, tes kinerja menurut *National Collaborative on Workforce and Disability (NCWD)* yang terbit pada Mei 2008 dinyatakan sebagai bentuk kegiatan *hands-on* dimana peserta didik harus menunjukkan kemampuannya. Standar penilaian yang digunakan dalam tes kinerja tidak pada kriteria norma melainkan mengarah pada kriteria patokan.

Tantangan menjadi semakin besar ketika proses pembelajaran tatap muka menjadi hal yang semaksimal mungkin dikurangi mengingat kondisi pandemi sekarang ini. Melalui Keputusan Presiden No. 11/2020 tanggal 31 Maret 2020 terkait penetapan kedaruratan kesehatan masyarakat Covid-19 membawa implikasi pada proses pembelajaran di sekolah. Sekolah dihimbau sementara waktu memindahkan moda pembelajarannya dalam bentuk jaringan. Pembelajaran model daring akan bisa diimplementasikan jika materi yang diajarkan bermuatan teori. Namun akan jadi problem tersendiri jika itu menyangkut unjuk kerja. Meskipun oleh pemerintah melalui Menteri Pendidikan menyatakan seluruh sekolah kejuruan diberi kesempatan untuk pelaksanaan praktikum tatap muka dengan mematuhi protokol covid-19, namun dalam pelaksanaannya di lapangan tidak semudah itu. Oleh karena itu banyak sekolah yang akhirnya tetap memutuskan tidak ada pilihan selain menggunakan pembelajaran moda daring.




Gambar 1. Percaya Listrik Paringin

Secara umum Program Edukatif Re-Instalasi Cahaya Listrik Paringin bisa dilihat pada gambar 1. Program ini dirancang untuk tim kecil beranggotakan peserta didik dalam komunitas sekitar tempat tinggalnya. Penilaian tim didasarkan atas kompetensi dan kepuasan pelanggan. Pengawasan bisa dilakukan secara daring melalui penggunaan teknologi maupun monitoring terbatas. Dampak yang paling dirasakan dari program ini adalah bantuan jasa pemasangan instalasi penerangan listrik yang digratiskan bagi pelanggan. Selain itu bahan praktikum juga tidak perlu lagi dikeluarkan oleh sekolah.

Seluruh program tersusun dalam bentuk lembar kerja *(jobsheet)* yang dijadikan pedoman praktikum bagi peserta didik. Seluruh kegiatan dijadikan sebuah program yang diberi nama “Percaya Listrik Paringin” yang berarti Program Re-Instalasi Cahaya Listrik Paringin. Penggunaan akronim “Percaya Listrik Paringin” juga salah satu trik *marketing* agar lulusan

Teknik Instalasi Tenaga Listrik SMKN 1 Paringin mendapat kepercayaan dari komunitas di sekitarnya maupun dunia usaha karena kualitas kerja dan layanan prima dari mereka.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian jenis kuantitatif dengan metode deskriptif. Penelitian dilakukan di SMKN 1 Paringin dengan subjek penelitian seluruh peserta didik kelas XI Teknik Instalasi Tenaga Listrik. Muatan dari program ini adalah kompetensi dasar dalam mata pelajaran Instalasi Penerangan dan Tenaga Listrik kelas XI. Sementara objek rumah sasaran berada di sekitar lokasi hunian tempat tinggal peserta didik di Kabupaten Balangan. Penelitian dibagi atas 3 tahap yaitu; 1) penyusunan desain pembelajaran dan sosialisasi, 2) implementasi di lapangan memerlukan, dan 3) masa garansi.

Perencanaan desain diawali dengan penyiapan seluruh dokumen yang dianggap penting guna kelancaran kegiatan di lapangan. Perencanaan itu meliputi desain praktikum mulai dari lembar kerja hingga penilaian. Variabel yang dijadikan penelitian adalah penilaian kompetensi dan kepuasan pelanggan dengan komposisi bobot sebagai berikut:

Tabel 1. Komposisi Bobot Penilaian

| Penilaian | % | Ketuntasan |
|---|---|---|
| Kompetensi | 60 | 75 |
| Kepuasan pelanggan | 40 | |

Guna mencapai ketuntasan proyek maka peserta didik wajib mendapat skor minimal 75 dengan ketentuan penilaian kompetensi wajib tuntas. Berdasarkan uraian itu maka disusun instrumen penelitian yang berbentuk lembar penilaian kompetensi peserta didik dan kepuasan pelanggan.

Tabel 2. Form Penilaian Kompetensi Peserta didik

| Aspek | | Skor | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 5 | 10 |
| **PROSES 30%** | Kekuatan mekanis | | | |
| | Kerapian instalasi | | | |
| | Dokumen perencanaan | | | |
| **HASIL 70%** | Urutan fasa lampu dan KK | | | |
| | Hasil instalasi | | | |
| | Tahanan isolasi | | | |

Penilaian kompetensi peserta didik dibagi atas 2 aspek utama yaitu proses (30%) dan hasil (70%). Sementara skor yang diberikan terdiri atas 3 opsi yaitu 1, 5 atau 10 dengan rubrik nilai seperti tabel 3. Sementara itu penilaian kepuasan pelanggan bisa dilihat di tabel 4.

Tabel 3. Rubrik Nilai

| No. Aspek | RUBRIK | | |
|---|---|---|---|
| | 10 | 5 | 1 |
| 1 | Semua komponen terpasang dengan kuat | Tidak semua komponen terpasang dengan kuat | Hampir semua komponen tidak terpasang kuat |
| 2 | Instalasi terpasang dengan rapi | Beberapa bagian instalasi tidak terpasang rapi | Hasil instalasi tidak dipasang dengan rapi |
| 3 | Semua dokumen direncanakan dengan baik | 1-2 dokumen direvisi beberapa kali | Hampir semua dokumen direvisi |
| 4 | Urutan fasa sesuai standar | Tidak ada skor 5 | Urutan fasa tidak standar |
| 5 | Rangkaian berhasil | Tidak ada skor 5 | Rangkaian tidak berhasil |
| 6 | Hasil pengukuran tahanan isolasi sesuai standar | Tidak ada skor 5 | Hasil pengukuran tahanan isolasi tidak sesuai standar |

Tabel 4. Form Penilaian Kepuasan Pelanggan

| Aspek | Skor | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **RELIABILITY** | | | | | |
| Hasil kerja | | | | | |
| **RESPONSE** | | | | | |
| Respon terkait pelayanan | | | | | |
| **GUARANTEE** | | | | | |
| Layanan garansi | | | | | |
| **ATTENTION** | | | | | |
| Komunikasi yang baik dan ramah | | | | | |
| **EVIDANCE** | | | | | |
| Standar alat dan bahan | | | | | |

Setiap pelanggan mendapat 1 lembar penilaian bagi 1 tim. Skor penilaian menyatakan kepuasan pelanggan yang terbagi atas 5 gradasi: 1) skor 1 buruk, 2) skor 2 kurang, 3) skor 3 cukup, 4) skor 4 baik, dan 5) skor 5 memuaskan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Program Edukatif Re-Instalasi Cahaya (Percaya) Listrik Paringin menyasar peserta didik kelas XI Teknik Instalasi Tenaga Listrik berjumlah 45 orang. Pembimbing tiap tim dipilih 11 peserta didik dari kelas XII Teknik Instalasi Tenaga Listrik. Tiap 1 pembimbing bertugas membimbing 2 tim dalam lokasi yang berdekatan. Syarat utama tim yang dibentuk adalah memiliki domisili yang berdekatan termasuk pembimbingnya dari kelas 12. Demikian juga dengan objek rumah sasaran yang harus berada di sekitar lokasi hunian tempat tinggal tim. Target rumah sasaran yang didapat berjumlah 22 rumah yang berada di sekitar tempat tinggal peserta didik. Kegiatan ini dibagi atas 3 tahapan yaitu:

1. Desain pembelajaran dan sosialisasi (23 Maret – 4 April 2020)

2. Implementasi (6 – 18 April 2020), pelaksanaan di lapangan memerlukan waktu 2 x 44 JP (2 minggu) termasuk di dalamnya adalah penilaian kompetensi yang dilakukan oleh pengajar secara daring.
3. Penilaian garansi (18 – 19 Mei 2020) dari respon kepuasan pelanggan.

**Desain Pembelajaran**

Perencanaan diawali dengan penyiapan seluruh dokumen meliputi lembar kerja hingga penilaian. Target peserta didik yang mengikuti program ini adalah kelas XI Teknik Instalasi Tenaga Listrik. Sementara kompetensi yang tercakup dalam program ini yaitu: a) menghitung jumlah bahan, layout dan biaya pemasangan lampu 1 fasa, b) menerapkan instalasi daya 1 fasa, c) menggambar instalasi daya 1 fasa, dan d) menerapkan keselamatan dan kesehatan kerja dalam instalasi penerangan, panel dan petir. Hasil tahap ini adalah dokumen praktikum yang terdiri atas: 1) PLP0, Standar Operation Procedure (SOP), 2) PLP1, Lembar Kerja/*Jobsheet*, 3) PLP2, Izin orang tua, 4) PLP3, *Order Sheet*, 5) PLP4, Dokumen perencanaan meliputi peta situasi, *lay out*, *single line*, rekapitulasi daya dan bahan, 6) PLP5, Surat Perintah Kerja, 7) PLP6, Lembar Inspeksi dan Garansi, 8) PLP7, Penilaian Kompetensi, dan 9) PLP8, Penilaian Kepuasan Pelanggan.

**Sosialisasi Program**

Sisi positif dari program ini adalah adanya pembimbing dari kelas XII yang pada saat mereka berada di kelas XI juga telah melaksanakan program yang sama, namun tentu saja dalam kondisi normal bukan pada situasi pandemi covid-19. Percaya Listrik Paringin merupakan program tahunan yang selalu dilakukan oleh Teknik Instalasi Tenaga Listrik SMKN 1 Paringin guna memberikan kontribusi nyata bagi lingkungan.

Pada masa pandemi covid-19, program ini disosialisasikan secara daring oleh pengajar/pengawas. Sosialisasi dari pengajar dilakukan melalui *Whatsapp* lewat pesan dan diskusi dengan teks ataupun dengan *Zoom* untuk seluruh tim dan pembimbingnya. Seluruh dokumen bisa didapatkan secara cetak maupun *soft copy*. Bagi tim yang ingin mengambil dokumen program dalam bentuk cetak maka bisa datang ke sekolah tentu saja atas izin sekolah dengan penerapan protokol covid-19. Namun sebenarnya program ini telah memberikan keleluasaan seluruh dokumen bisa diakses ataupun didistribusikan melalui daring.

**Implementasi dan Masa Garansi**

Implementasi program ini di lapangan membutuhkan waktu 2 minggu. Mulai dari persetujuan orang tua, penyusunan dokumen perencanaan, pelaksanaan instalasi hingga

penilaian kompetensi. Penilaian kompetensi dilakukan di akhir implementasi yang dilakukan secara daring oleh pengawas.

Sementara itu masa garansi dihitung 1 bulan setelah pemasangan instalasi dinilai oleh pengajar. Pada masa ini tim akan kembali lagi ke rumah sasaran dengan tujuan melakukan pengecekan ulang hasil instalasi dan meminta penilaian kepuasan dari pelanggan yang berbobot 40%. Jika mereka dinilai buruk oleh pelanggan maka akan berpengaruh besar pada ketuntasan kompetensi mereka. Berikut ini adalah skema dalam tahap implementasi dan garansi yang dimaksud:




Gambar 2. Skema Implementasi dan Garansi

## Hasil Program

Berdasarkan penilaian kompetensi dan kepuasan pelanggan didapatkan hasil memuaskan dari program ini. Penilaian kompetensi dari 45 peserta didik menggunakan lembar penilaian kompetensi seperti yang terlihat pada tabel 5.

Tabel 5. Penilaian Kompetensi Berdasarkan Aspek

| Aspek | | Skor (Orang) | | | Skor (%) | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 5 | 10 | 1 | 5 | 10 |
| PROSES 30% | Kekuatan mekanis | - | 7 | 38 | - | 15,6 | 84,4 |
| | Kerapian instalasi | - | 4 | 41 | - | 8,9 | 91,1 |
| | Dokumen perencanaan | - | 2 | 43 | - | 4,4 | 95,6 |
| HASIL 70% | Urutan fasa lampu dan KK | - | | 45 | - | - | 100 |
| | Hasil instalasi | - | - | 45 | - | - | 100 |
| | Tahanan isolasi | - | - | 45 | - | - | 100 |

Jika dicermati pada tabel 5, mayoritas peserta didik memperoleh skor 10, dan hanya beberapa yang memperoleh skor 5. Sementara itu tidak ada satupun peserta didik yang memperoleh skor 1. Seluruh data tersebut diproses dengan bobot 30% proses dan 70% hasil yang dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Penilaian Ketuntasan Proyek

| Kategori | Jumlah | % |
|---|---|---|
| Tuntas | 45 | 100 |
| Belum Tuntas | 0 | 0 |

Berdasarkan tabel 6, bisa dilihat bahwa seluruh peserta didik berhasil tuntas dalam penilaian kompetensi. Hal itu berarti seluruh peserta didik telah mencapai aspek standar sesuai yang telah ditentukan dalam lembar penilaian kompetensi. Sementara pada hasil penilaian kepuasan dari 22 pelanggan untuk 22 tim didapatkan hasil pada Tabel 7.

Tabel 7**.** Penilaian Kepuasan Pelanggan

| Aspek | Skor | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Jml | Rerata |
| **RELIABILITY** | - | - | 1 | 4 | 17 | 104 | 4.73 |
| Hasil kerja | - | - | 5% | 18% | 77% | | |
| **RESPONSE** | - | - | 2 | 1 | 19 | 105 | 4.77 |
| Respon terkait pelayanan | - | - | 9% | 5% | 86% | | |
| **GUARANTEE** | - | - | 0 | 0 | 22 | 110 | 5 |
| Layanan garansi | - | - | - | - | 100% | | |
| **ATTENTION** | - | - | 1 | 2 | 19 | 106 | 4.82 |
| Komunikasi yang baik dan ramah | - | - | 5% | 9% | 86% | | |
| **EVIDENCE** | - | - | 0 | 2 | 20 | 108 | 4.91 |
| Standar alat dan bahan | - | - | - | 9% | 91% | | |
| | | | | | | 533 | 4.85 |

Berdasarkan tabel 7, bisa disimpulkan bahwa tidak ada satupun tim yang mendapat skor 3 (cukup), dan mayoritas mendapat skor 5 (memuaskan). Bahkan pada aspek garansi semua tim mendapat skor 5 (memuaskan). Oleh karena itu, hasil akhir kepuasan pelanggan mencapai rerata 4,85 yang artinya pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diberikan hampir memuaskan.

Jika dilihat dari sudut pandang ekonomis hasil dari program ini adalah penghematan pembiayaan dari pengeluaran bahan praktikum instalasi listrik senilai Rp. 3.968.000,00. Selain itu kontribusi nyata bagi warga sekitar adalah dampak perbaikan 45 titik lampu dan 22 titik kotak kontak. Jika dihitung secara ekonomis maka masyarakat telah diuntungkan sebab tidak perlu membayar biaya jasa instalasi senilai Rp. 5.025.000, 00. Manfaat ekonomis dari program ini bisa dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Manfaat Ekonomis

| Deskripsi | Harga satuan | Jumlah |
|---|---|---|
| **BIAYA BAHAN** | | |
| Bahan praktikum 22 rumah | - | 3.968.000 |
| **BIAYA JASA** | | |
| Jasa pemasangan 22 rumah | | 5.025.000 |
| 45 Titik Lampu | 3.375.000 | |
| 22 Titik Kotak Kontak | 1.650.000 | |
| | **Manfaat Ekonomis** | **8.993.000** |

**Pembahasan**

Secara umum Percaya Listrik Paringin memberi pengaruh yang besar bagi capaian ketuntasan pembelajaran praktikum peserta didik Teknik Instalasi Tenaga Listrik SMKN 1 Paringin. Hal ini sejalan dengan Raskoff dan Sundeen (1999) bahwa metode yang berbasis dengan *community project* akan memperkuat kompetensi akademik peserta didik. Kompetensi peserta didik kelas XI Teknik Instalasi Tenaga Listrik yang fokus pada kemampuan instalasi penerangan dan tenaga listrik pada bangunan sederhana bisa dituntaskan seluruhnya dengan capaian diatas standar minimal.

Sementara hasil dari penilaian pelanggan juga memperlihatkan kepuasan pelanggan yang seiring dengan skor penilaian pelanggan yang berada pada level di atas sangat baik dan hampir memuaskan. Kondisi ini memperkuat pernyataan Rompas (2016) bahwa peningkatan kualitas layanan akan berpengaruh pada level kepuasan pelanggan. Layanan yang diberikan oleh peserta didik Teknik Instalasi Tenaga Listrik bisa dinyatakan prima sebab hasil kepuasan pelanggan mencapai skor mendekati 5 (maksimum).

Efek lain dari program ini adalah munculnya manfaat bagi komunitas di sekitar sekolah (Gokhale dan O'Dea, 2000). Hunian rumah tinggal sederhana yang terdapat dari program ini berjumlah 22 rumah. Relevan dengan itu, jumlah titik pemasangan instalasi penerangan dan tenaga listrik juga berbanding lurus yaitu sejumlah 67 titik. Sekolah juga merasakan manfaatnya yaitu pembiayaan bahan praktikum yang tidak lagi diperlukan sebab bahan praktikum dibiayai langsung oleh pelanggan. Bukan hanya sekolah, pelanggan juga merasakan hal yang sama terkait pembebasan biaya jasa instalasi. Keadaan ini menjadi bukti bahwa Program Edukatif Re-Instalasi Cahaya (Percaya) Listrik Paringin sebagai sebuah metode pembelajaran praktikum berbasis *community project* memberikan manfaat besar bagi seluruh pihak yang terlibat di dalamnya (Czerwiec, 2016).

## SIMPULAN DAN SARAN

Program Edukatif Re-Instalasi Cahaya (Percaya) Listrik Paringin memberi dampak pedagogis seperti ketuntasan pada kompetensi dasar instalasi penerangan dan tenaga listrik. Sementara kepuasan pelanggan atas hasil layanan yang diberikan berada pada kualitas hampir sangat baik. Selain manfaat pedagogis, program ini juga memberi dampak ekonomis seperti jumlah rumah yang terdampak serta titik sambungan instalasi penerangan listrik yang ada dlm rumah tersebut. Manfaat ekonomis lainnya adalah bahan praktikum yang tidak lagi dibiayai oleh sekolah dan jasa instalasi gratis yang dirasakan oleh pelanggan. Oleh karena itu pandemi covid-19 yang menempatkan kita dalam kondisi *new normal*, harus kita lihat dalam perspektif lain yaitu sebagai tantangan yang harus kita hadapi guna peningkatan kualitas pendidikan kita di masa depan.

Jika kita lihat manfaat yang nyata dari Percaya Listrik Paringin, maka bagi pengajar mata pelajaran produktif yang lain bisa menerapkan metode yang sama dalam praktikum. Namun tentu saja memerlukan penyesuaian dari sisi muatan dan hal lain sesuai karakter lingkungan dimana peserta didik berada. Sementara bagi sekolah metode ini menjadi salah satu alternatif terbaik bagi penyampaian materi praktikum yang minim risiko dimasa pandemi Covid-19 namun besar manfaat bagi peserta didik.

## DAFTAR PUSTAKA

Anderson, E. W., Fornell, C., & Rust, R. T. (1997). Customer satisfaction, productivity, and profitability: Differences between goods and services. *Marketing Science*, *16* (2), 129–145. https://doi.org/10.1287/mksc.16.2.129

Angelova, B., & Zekiri, J. (2013). S-model. *Encyclopedia of Operations Research and Management Science*, *1*(3), 1349–1349. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1153-7_200780

Boamah, D. A. (2014). *Addressing the Impact of Customer Service on the Performance of Telecom Companies in Ghana*.

Boehm, A., & Moin, V. (2014). The Effect of a *Community project* on Sense of Community among Social Work Students: An Exploratory Evaluative Study. *Journal of Teaching in Social Work*, *34*(1), 79–95. https://doi.org/10.1080/08841233.2014.866846

Boraie, D. (2018). Types of Assessment. *The TESOL Encyclopedia of English Language Teaching*, 1–7. https://doi.org/10.1002/9781118784235.eelt0350

Czerwiec, K. M. (2016). *The effect of participating on service trips on community engagement*

*and student development*.

Eugene W. Anderson, E. W., Fornell, C. & Rust, R. T. (1997). *Customer satisfaction productivity and profitability: differences between goods and services*. *Marketing Science, 16*(2), 129-145. Retrieved from https://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/mksc.16.2.129

Giese, J. L., & Cote, J. A. (2002). Defining Customer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, *2000*(1), 27. http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf

Goertzen, B. J., Greenleaf, J., & Dougherty, D. (2016). *Exploring the community impact of service-learning project teams*. Partnerships: A Journal of Service-Learning and Civic Engagement, 7(2), 37-49. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/309761203_Exploring_the_Community_Impact_of_Service-Learning_Project_Teams

Gokhale, S., & O'Dea, M. (2000). Effectiveness of community service in enhancing student learning and development. *ASEE Annual Conference Proceedings*, 2319–2325.

Liu, G., & Clayton, J. (2016). Measuring Technical Vocational Education and Training (TVET) Efficiency: Developing a Framework. *DEANZ the Journal of Open, Flexible, and Distance Learning*, *20*(2), 45–54.

Lovelock, C. & Wright, L. (2007*). Manajemen Pemasaran Jasa. (Agus Widyantoro, Trans.)*. Jakarta: PT Indeks.

National Collaborative on Workforce and Disability. (2008). *Vocational assessment and its role in career planning*. Retrieved from http://www.ncwd-youth.info/wp-content/uploads/2016/10/Vocational-Assessment-and-Its-Role-in-Career-Planning.pdf

Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, *11*(2), 265. https://doi.org/10.19166/derema.v11i2.197

Rachman, A. S. (2018). The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Value on Customer Satisfaction And Word Of Mouth. *Journal of Research in Management*, *1*(3), 1–9. https://doi.org/10.32424/jorim.v1i3.36

Ramadhan, A., Iriani, T., & Handoyo, S. S. (2013). Relevansi Kompetensi Lulusan Smk Khususnya Kompetensi Keahlian Teknik Gambar Bangunan Dengan Kompetensi Yang Dibutuhkan Di Dunia Kerja. *Jurnal Pensil Jurusan Teknik Sipil FT UNJ*, *2*(1), 1–10.

Raskoff, S. A., & Sundeen, R. A. (1999). Community Service Programs in High Schools. *Law and Contemporary Problems*, *62*(4), 73. https://doi.org/10.2307/1192268

Rasto. (2012). Pendidikan kejuruan. In *Pendidikan Kejuruan* (hal. 1–21).

Rompas, P. C., Lapian, J., & Tumiwa, J. (2016). the Influence of Service Quality Towards To

Customer Satisfaction (Study At Bpr Prisma Dana Manado). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *4*(1), 1588–1597. https://doi.org/10.35794/emba.v4i1.12417

Tjiptono, F. (2009). *Service marketing: esensi dan aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.

Schroeder, D. A., Graziano, W. G., Stukas, A. A., Snyder, M., & Clary, E. G. (2014). Volunteerism and Community Involvement. *The Oxford Handbook of Prosocial Behavior* (Nomor March). https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780195399813.013.012

Singh, H. (2006). The Importance of Customer Satisfaction in Relation to Customer Loyalty and Retention by Harkiranpal Singh May 2006 UCTI Working Paper. *UCTI Working Paper*, *May*, 6.

Vizenor, N., Souza, T. J., & Ertmer, J. J. (2017). Benefits of participating in service-learning, business-related classes: Assessing the impact on community partners. *Journal of Research in Business Education*, *58*(1), 1–16.