

## 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN

### 2.1. Kerangka Dasar Teori.

#### 2.1.1 Perilaku Pelanggan

Dijelaskan oleh Bapak Mindiarto Djugorahardjo, MBA (Marketing No.04/V/April2005:68) bahwa perilaku pelanggan merupakan komponen yang perlu diperhatikan oleh tenaga penjual dalam menjual produknya. Perilaku pelanggan dapat digolongkan menjadi tujuh karakteristik pelanggan (7C's), yaitu :

1. *Common Person*

Karakter orang dengan tipe seperti ini cenderung bertindak mandiri, religius, melakukan segalanya dengan sempurna, dan tidak banyak complain didalam melakukan aktivitasnya. Menghadapi pelanggan seperti ini, logika merupakan dasar pengambilan keputusan.

2. *Continuous Learner*

Orang tipe ini mempunyai kecenderungan senang akan hal-hal rinci, kesempurnaan, percaya pada data atau bukti, dan dialog panjang. Untuk mengatasi pelanggan yang demikian, diperlukan pendekatan rasional dan dukungan fakta serta manfaat langsung yang ingin diperoleh.

3. *Critiques*

Karakter ini tidak ubahnya seperti para politikus : banyak bicara, kalah "hukumnya" haram, dengan mudah mencuri ide orang lain, senang sebagai tokoh unggulan, gemar dipuji, dan bahkan berani memutar balikkan fakta. Berhadapan dengan tipe seperti ini perlu usaha ekstra panjang dan harus pandai mengambil hati. Pujian adalah senjata ampuh buat mereka.

4. *Camper*

Cenderung menyenangi "status quo" atau *resistant* terhadap perubahan, suasana masa depan suram, hari-hari penuh bencana, tidak berani mengambil keputusan, cenderung berpakaian lusuh. Menghadapi pelanggan seperti ini, kita perlu sabar untuk meyakinkan mereka. Berikan contoh orang lain yang juga berhasil serta bantulah mereka ambil keputusan.

### 5. *Climber*

Karakter ini selalu dinamis, mudah bergaul, banyak kawan, sumber keramaian, *ekstrover*, senang akan hal-hal pribadi, namun terkadang sering ingkar janji sehingga dalam bekerja jarang tuntas. Berhadapan dengan pelanggan tipe ini, mereka harus selalu “dipegang”, komunikasi perlu intensif, pendekatan dengan cara merangsang emosinya adalah paling mujarab.

### 6. *Crazy Artist*

Merupakan karakter yang bisa dibilang unik. Mereka selalu berimajinasi, *introver*, berbicara datar, mudah tersinggung, tidak senang keramaian, menyendiri adalah sesuatu yang menyenangkan, dan berpakaianya pun terkadang cenderung ekstrem norak atau rapi. Untuk mengatasi pelanggan tipe ini jangan sekali-kali tersinggung, perlu sabar dan bahasa visual adalah lebih mudah dicerna daripada verbal.

### 7. *Cash Registered*

Pada orang tipe ini, segala orientasinya diukur dengan uang, cenderung pamrih, tutur katanya baik dan terstruktur, dan *negosiator* ulung. Berhadapan dengan pelanggan kategori di atas perlu ekstra hati-hati, berikan yang terbaik padanya, mereka senang ssuatu yang memberikan popularitas.

## 2.1.2 Network

Komunikasi dibangun berdasarkan koneksi. Koneksi yang bagus biasanya memberikan kesempatan untuk memiliki jaringan yang luas dan menjadikannya sebagai prospek bisnis yang bagus.

Menurut Mark dan Rene (1999:23), dalam membangun jaringan, terdapat dua klasmen besar, yaitu:

#### 1. *Internal / personal networks* (jaringan pribadi)

Yang dimaksud dalam jaringan pribadi ini adalah siapa saja baik dari masa lalu maupun masa kini diri Anda, yang Anda kenal cukup baik sehingga Anda memiliki nomor telepon, dan mereka akan mengenali Anda begitu mereka mendengar nama Anda.

## 2. External / Associated Networks (jaringan yang dihubungkan)

Yang dimaksud dalam jaringan yang dihubungkan ini adalah siapa saja yang tidak Anda kenal, tetapi mereka merupakan kenalan dari teman Anda.

### 2.1.3 Telemarketing

Telemarketing merupakan cara memperkenalkan, memprospek dan memasarkan produk guna meraih konsumen melalui telepon. Dari data yang telah disusun berdasarkan jaringan yang ada itulah telemarketing dilakukan.

Dalam melakukan telemarketing, ketekunan dan pantang menyerah sangat diperlukan. Memprospek dengan jumlah yang sedikit mengakibatkan kemungkinan terjadinya penolakan menjadi lebih besar, memprospek dengan jumlah yang besar memusatkan perhatian kita kepada mereka yang mengatakan ya.

## 2.2 Cuplikan/Kliping Berita

**"B**ayangkan sebuah sekolah yang menghargai dirimu sebagaimana adanya. Sekolah yang menghargaimu dirimu bukan berdasarkan nilai dan prestasi, yang membiarkanmu berkembang dalam suasana demokratis, tanpa perbedaan .... Selamat datang di Summerhill School," demikian cuplikan kalimat pendiri sekolah berprinsip kebebasan yang kini juga meluncurkan situs web Summerhill School, Alexander Sutherland Neill.



**Alexander Sutherland Neill:**

SEMUA  
Berawal dari  
Kebebasan

Sekolah Summerhill pada awalnya mendapat cemooh dari tokoh-tokoh pendidikan. Meski tetap kontroversial sampai hari ini, namun sekolah memberi pengaruh cukup besar bagi dunia pendidikan di tahun 30-an dan Neill disegani oleh para tokoh pendidikan. Awalnya, hanya ada 5 orang murid, kemudian melonjak, berfluktuasi hingga akhirnya hampir tenggelam di akhir tahun 50-an, dengan murid berjumlah 25 orang.

### Bebas memilih: belajar atau tidak belajar

Daya tarik Summerhill terletak pada kurikulum yang progresif, disesuaikan dengan kebutuhan anak didik. Semua serba fleksibel karena, menurut Neill, hanya kebebasanlah yang dapat memberikan anak kesempatan untuk menemukan dirinya

sendiri, menemukan minat serta bakatnya. Anak bukan objek, melainkan penentu dari arah kemudi dirinya sendiri.

Semua mata pelajaran di Summerhill bersifat *optional*, dapat dipilih, berdasarkan usia anak didik maupun minat. Para guru dan ruang-ruang kelas tersedia, sesuai jadwal pelajaran yang disusun di awal tahun ajaran. Siswa bebas memilih dan menentukan, apakah mereka akan

mengikuti pelajaran atau tidak. Dengan demikian, mereka yang masuk kelas dan mengikuti pelajaran adalah anak-anak yang termotivasi kuat untuk belajar.

Pada kenyataannya memang sangat jarang anak didik Summerhill yang tak mengikuti pelajaran sama sekali. Dengan model pendidikan semacam ini A.S. Neill berhasil membantu anak-anak yang bermasalah di rumah maupun di sekolah

## Tak Puas dengan Pola Pendidikan Tradisional

A.S. Neill lahir pada tahun 1883. Ia memulai karier guru pada sebuah sekolah negeri di Skotlandia. Tidak puas dengan pola pendidikan tradisional yang selama ini diterapkan di semua sekolah, ia mulai memikirkan sebuah metode pendidikan yang lebih mendukung pengembangan kepribadian anak. Ia ingin anak-anak lebih percaya diri, merdeka, cerdas, berkembang dan berbudi luhur.

Tahun 1921 Neill pindah ke Jerman dan mendirikan sebuah sekolah dengan paradigma yang sesuai dengan gagasannya. Tepatnya di Hellerau, di pinggiran kota Dresden (kota tua di bagian timur Republik Federal Jerman), Neill mendirikan *Neue Schule* (artinya: sekolah baru) yang merupakan bagian dari sebuah sekolah internasional. Yang berbeda dengan sekolah lain, sekolah Neill ini dilengkapi berba-

gai fasilitas, dan semua hal yang menumbuhkan ketertarikan anak didik. Sekolah Baru ini merupakan bibit awai dari berdirinya sekolah Neill yang di kemudian hari dinamakan *Summerhill School*.

Sayangnya, dalam perjalanan waktu, *Neue Schule* tak berjalan sebagaimana gagasan Neill. Pihak sekolah tak mendukung gagasannya untuk membiarkan anak-anak menjalani kehidupan nyata, kehidupan dirinya. Anak didik dilarang menonton bioskop dan mengenakan busana yang sedang digandrungi saat itu. Anak dipaksa patuh, tidak menjadi diri sendiri, dengan mengikuti selera penyelenggara sekolah yang sangat kolot saat itu. Bagi Neill, lebih penting menstimulasi anak dengan memberikan lingkungan yang mendukung proses belajar, dibandingkan aturan atau pembatasan-pembatasan.

menjadi lebih baik.

Gagasan Neill tentang pendidikan yang lain adalah adanya kesamaan hak semua warga sekolah, baik antarmurid, antarguru maupun antara murid dan guru. Mereka menyelenggarakan rapat sekolah yang melibatkan seluruh warga sekolah, termasuk anak didik. Dalam rapat tersebut, bukan hanya kurikulum yang ditentukan bersama. Aturan-aturan sekolah, dibuat atau diubah bersama-sama. Semua memiliki hak dan kedudukan yang sama, staf sekolah, guru, dan anak didik. Komunitas

demokratis dan pemerintahan dari, oleh dan untuk warga sekolah sendiri merupakan tulang punggung penting yang menopang seluruh gagasan kebebasan Summerhill.

Namun oleh para pendidik dan pengamat pendidikan, Summerhill mendapat julukan sinis sebagai "Sekolah *Do As You Please*" (diartikan sebagai "Sekolah yang membolehkan siswa melakukan apa saja semaunya"). Sementara itu, gagasan Neill melalui Summerhill tak hanya memberi angin pembaharuan di tingkat pendidikan dini usia dan dasar. Pemikiran Neill

bahkan berhasil 'memprovokasi' para mahasiswa di era 60-an dalam revolusi pendidikan tinggi di kampus-kampus Amerika dan Eropa.

Selain sibuk mengeksplorasi metode pendidikannya, Neill juga aktif menulis. Beberapa tulisan yang mendobrak dunia pendidikan konservatif adalah "*That Dreadful School*" (1937), "*Summerhill: A Radical Approach To Child Rearing*" (1960).

### Proyek percontohan sekolah bebas

Summerhill merupakan nama sebuah bangunan tua yang tak terawat di Lyme Regis, selatan Inggris. Setelah beberapa kali memindahkan tempat sekolahnya, Summerhill menjadi lokasi proyek percontohan yang disebut Neill sebagai *free school*. Di tempat ini para siswa bebas berekspresi, mengeluarkan pendapat dan bebas memilih apa yang hendak dipelajari. Tetapi bukan berarti ini sekolah gratis, karena sekolah ini tak memperoleh sokongan dana dari pemerintah.

Neill dan koleganya menjalankan roda kehidupan Summerhill di Lyme Regis hingga tahun 1927. Neill dan para guru lantas memindahkan sekolah ke lokasi baru, yang digunakan hingga kini, yaitu di Leiston, yang termasuk ke dalam wilayah Suffolk, dengan membawa nama Summerhill serta.

Neill wafat di tahun 1973. Tapi, Summerhill tetap eksis hingga kini. Sejak 1985, Summerhill dikelola oleh Zöe Readhead, putri A.S. Neill dari istrinya, Ena Woof.

Andi Maerzyda A. D. Th.  
Foto: Dok. Ayahbunda, [www.summerhill.school.co.uk](http://www.summerhill.school.co.uk)

### Dra. Gerda K. Wanei, M.Psi.

Ketua Jurusan Bimbingan Konseling, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Unika Atmajaya, Jakarta

## Beberapa Gagasan Dapat Kita Adaptasi

Detail dari pemikirannya, Alexander Sutherland Neill merupakan tokoh pendidikan humanistik. Artinya, ia memandang anak didik bukan sebagai objek, dan menilai anak didik sebagai individu yang unik. Boleh dibayangkan memang ia masih kontroversial sampai sekarang, karena dunia pendidikan pada umumnya menerapkan pola pendidikan tradisional. Terutama sekali di Indonesia. Di sini, guru pada umumnya kurang menstimulasi anak didik untuk berkembang dengan menelaah kebutuhan, perkembangan, dan kecenderungan masing-masing anak. Menurut saya, ada banyak gagasan Neill yang dapat kita adaptasi.

Saya belum melihat gagasan Neill diadaptasi dalam pendidikan anak di Indonesia, meskipun beberapa sekolah mungkin mulai mengarah ke sana. Dapat dimengerti, bahwa tidak mudah menciptakan suasana demokratis, atmosfer bebas bagi anak didik, serta memberi berbagai pilihan dalam proses belajar, jika situasi dan kondisi guru dan sekolah Indonesia seperti ini. Guru yang semestinya menjadi tokoh belajar (*learner*) sejati, akan sulit meng-*update* pengetahuan apabila kesehariannya mesti diselingi dengan kegiatan mencari uang tambahan dan lain sebagainya.

Pola pendidikan tradisional memang berseberangan dengan konsep Neill. Sebab, bagi penganut pola pendidikan tradisional, yang penting adalah *transfer of knowledge*. Mereka lupa setiap anak itu unik, dan butuh pendekatan individual agar anak berkembang optimal. Dalam mengadaptasi gagasan Neill akan kebebasan, persamaan hak, dan kesempatan untuk mengatur diri sendiri (*self-governance*) banyak hal harus disesuaikan dengan nilai-nilai di Indonesia. Tentu saja hal ini hanya bisa dilakukan apabila para guru mau terus belajar, dan pembuat kebijakan sistem pendidikan kita mau mempedulikan nasib para guru.

### 2.3. Pernyataan / Kutipan Pemimpin / Pengamat Bisnis dan Industri

#### Peter Salovey dan John Mayer

Peter Salovey dari Harvard University dan John Mayer dari University of New Hampshire, mendefinisikan EI sebagai kemampuan anak untuk mengerti dan mengendalikan emosi. Kemampuan yang satu ini dianggap sebagai komponen penting dalam membentuk perilaku yang cerdas.

### 2.4. Artikel / Tajuk / Penulisan dalam Majalah Termuka Terkait

#### Emosi Anak Perlu Dilatih Agar Cerdas

Dari: Majalah Bunda Balita

*“Lihat anakmu Randy, baru beberapa menit yang lalu bertengkar dengan Ditto – teman sebangkunya – tetapi kini, dia kelihatan sudah baik, bahkan mereka sedang asyik mewarnai sambil sesekali bercanda,” ujar Soraya pada Wina-temannya-saat menunggui anak-anak mereka di sekolah. Wina pun menjawab santai, “Randy memang begitu, suka berbagi dan senang berteman. Di rumah pun dia relative jarang bertengkar dengan saudaranya yang lain.” Hal itu mengherankan Soraya, karena hal itu bertolak belakang dengan sifat anaknya, yang gampang marah dan lebih suka menyendiri.*

*“Rapor Martha bagus lho, paling kecil angkanya delapan, dan guru-gurunya pun sering memuji kepandaiannya,” Rurry membanggakan kepekaan putrinya kepada Donna. “Ry, jangan cuma mementingkan nilai akademis saja. Aku tahu anakmu pintar dan cerdas, tetapi bagaimana dengan EI-nya?” Tanya Donna. EI? Apa itu? Jangan-jangan anda sama bingungnya dengan Rurry. Apa hubungan kecerdasan anak dengan EI?*

Dua potongan cerita di atas, mungkin pernah Anda alami dalam kehidupan sehari-hari. Kebanyakan orangtua mungkin memang terlampau hanya memikirkan cognitive skills, yakni apa yang diajarkan di sekolah. Kriteria pandai mungkin

adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan nilai dan angka, misalnya matematika, bahasa, menghafal, dan sebagainya. Kita sering lupa bahwa sebenarnya ada satu hal lagi yang diperlukan oleh seorang anak, yaitu meningkatkan kecerdasan emosi atau emotional intelligence (EI).

Peter Salovey dari Harvard University dan John Mayer dari University of New Hampshire, mendefinisikan EI sebagai kemampuan anak untuk mengerti dan mengendalikan emosi. Kemampuan yang satu ini dianggap sebagai komponen penting dalam membentuk perilaku yang cerdas.

Begitu pentingnyakah EI dalam pertumbuhan seorang anak? Dari hasil penelitian Daniel Goleman pada tahun 1995 dan 1998, ditemukan bahwa IQ hanya memberikan kontribusi terhadap kesuksesan seseorang sebesar 20 persen dan sisanya dipengaruhi oleh beberapa factor yang diantaranya adalah kecerdasan emosi (EI). Selain itu, keberhasilan kinerja seseorang juga ditentukan oleh EI sebesar 90 persen dan hanya 4 persen ditentukan oleh kemampuan teknis.

Saat memberikan susu, menggantikan baju, menggendong anak adalah contoh aktivitas yang bias memupuk EI yang bias dikembangkan sejak awal atau sejak anak lahir. Menurut Prof. Dr. sarlito W. Sarwono, Psi, peningkatan EI secara optimal, timbul saat seorang anak memasuki masa remaja yang sejalan dengan pemahaman nilai moral.

#### **Penyebab rendahnya EI:**

- Adanya perubahan nilai social dalam 40 tahun terakhir
- Kurangnya waktu yang diluangkan oleh orang tua saat mengasuh anak-anaknya, misalnya kedua orang tua bekerja seharian di kantor
- Hanya mementingkan kecerdasan kognitif (cognitive skills)
- Meningginya angka perceraian
- Pengaruh dari berbagai media, seperti televisi
- Menurunnya rasa hormat terhadap sekolah

Akibat randahnya poin-poin di atas, maka tingkat criminal, putus sekolah, terjerat narkoba, dan kasus HIV/AIDS semakin meninggi. Dari sini, konsep EI

sangat berkembang karena adanya keinginan tinggi untuk meningkatkan atau memperbaiki kualitas perilaku cerdas dalam masyarakat.

Deborah Stipek menjelaskan bahwa anak-anak sebenarnya sudah memiliki bagian-bagian tertentu dari EI, yang bias Anda lihat dari aktivitas mereka yang penuh dengan dinamika, misalnya periang, selalu berlarian, meloncat-loncat, penuh optimisme, memiliki motivasi, sering bertengkar dan kemudian damai lagi. Jadi EI sering didasarkan pada 'karakter' atau sifat seseorang.

### **Menggali EI:**

Menurut Daniel Goleman, ada lima area EI yang perlu dikembangkan dalam diri seseorang, yaitu:

1. Mengenali emosi sendiri; sehingga bisa menjadi 'pilot' bagi kehidupannya kelak.
2. Mengelola emosi; cepat pulih kembali dari masalah atau keadaan yang tidak menyenangkan
3. Memotivasi diri sendiri; sehingga tumbuh menjadi orang yang efektif dan produktif, tanpa perlu adanya perintah terlebih dahulu.
4. Mengenali emosi orang lain; sehingga memiliki kemampuan bersosialisasi yang baik.
5. Mengendalikan hubungan antar manusia; menjadi sangat terampil menjaga atau mengupayakan hubungan sehingga selalu menyenangkan.

### **Cara efektif mengembangkan EI**

Menurut Maurice J. Elias, PH.D, waktu menjelang tidur adalah waktu yang paling efektif untuk berkomunikasi antara anak-anak dan orang tua (*parent-child chat time*). Biasakan saling berbagi cerita, biasakan saling memaafkan, saling mendengar juga bias menjadi komponen pembangun EI.

Biasakan pula membaca buku atau mendongeng pada anak, karena kegiatan ini dapat membantu mengembangkan EI anak, mengapa?

- Memperkenalkan anak dengan berbagai ragam tipe manusia, perilaku, masalah, solusi, strategi, pengalaman dan pemahaman terhadap masalah positif/negative.

- Memperkaya anak dengan perbendaharaan kata agar mereka dapat mengekspresikan diri.
- Memberikan inspirasi dan mengajar contoh baik, misalnya cerita kepahlawanan.

### **Peran serta orang tua**

Sebagai orang tua, Anda perlu membangun sebuah keluarga dengan menekankan pentingnya berbagi (*sharing*) dan saling menyayangi. Usahakan untuk tidak hanya menekankan pada berbagai problema yang mungkin ada, tetapi harus lebih menjurus pada solusi.

Anda juga perlu meluangkan waktu agar dapat berkomunikasi dengan anak secara efektif, sehingga anak terangsang untuk mendengar, mengerti dan berpikir serta membangun 'bendera' disiplin tanpa perlu disuruh-suruh terlebih dahulu. Tekankan pentingnya '*self-direction*' dan perbaikan diri.

### **Mendidik Anak Cerdas dan Berbakat**

Oleh: Dr. Andyda Meliala

Sebagai orang tua masa kini, kita seringkali menekankan agar anak berprestasi secara akademik di sekolah. Kita ingin mereka menjadi juara dengan harapan ketika dewasa mereka bisa memasuki perguruan tinggi yang bergengsi. Kita sebagai masyarakat mempunyai kepercayaan bahwa sukses di sekolah adalah kunci untuk kesuksesan hidup di masa depan.

Pada kenyataannya, kita tidak bisa mengingkari bahwa sangat sedikit orang-orang yang sukses di dunia ini yang menjadi juara di masa sekolah. Bill Gates (pemilik Microsoft), Tiger Wood (pemain golf) adalah beberapa dari ribuan orang yang dianggap tidak berhasil di sekolah tetapi menjadi orang yang sangat berhasil di bidangnya.

Kalau IQ ataupun prestasi akademik tidak bisa dipakai untuk meramalkan sukses seorang anak di masa depan, lalu apa? Kemudian, apa yang harus dilakukan orang tua supaya anak-anak mempunyai persiapan cukup untuk masa depannya?

Jawabannya adalah: Prestasi dalam Kecerdasan Majemuk (*Multiple Intelligence*), dan **BUKAN HANYA** prestasi akademik. Kemungkinan anak untuk meraih sukses menjadi sangat besar jika anak dilatih untuk meningkatkan kecerdasannya yang majemuk itu.

**9 Jenis Kecerdasan** Dr. Howard Gardner, peneliti dari Harvard, pencetus teori *Multiple Intelligence* mengajukan 8 jenis kecerdasan yang meliputi (saya memasukkan kecerdasan Spiritual walaupun masih diperdebatkan kriterianya):

1. Cerdas Bahasa – cerdas dalam mengolah kata
2. Cerdas Gambar – memiliki imajinasi tinggi
3. Cerdas Musik – cerdas musik, peka terhadap suara dan irama
4. Cerdas Tubuh – trampil dalam mengolah tubuh dan gerak
5. Cerdas Matematika dan Logika – cerdas dalam sains dan berhitung
6. Cerdas Sosial – kemampuan tinggi dalam membaca pikiran dan perasaan orang lain.
7. Cerdas Diri – menyadari kekuatan dan kelemahan diri
8. Cerdas Alam – peka terhadap alam sekitar
9. Cerdas Spiritual – menyadari makna eksistensi diri dalam hubungannya dengan pencipta alam semesta

Membangun seluruh kecerdasan anak adalah ibarat membangun sebuah tenda yang mempunyai beberapa tongkat sebagai penyangganya. Semakin sama tinggi tongkat-tongkat penyangganya, semakin kokoh pulalah tenda itu berdiri.

Untuk menjadi sungguh-sungguh cerdas berarti memiliki skor yang tinggi pada seluruh kecerdasan majemuk tersebut. Walaupun sangat jarang seseorang memiliki kecerdasan yang tinggi di semua bidang, biasanya orang yang benar-benar sukses memiliki kombinasi 4 atau 5 kecerdasan yang menonjol.

Albert Einstein, terkenal jenius di bidang sains, ternyata juga sangat cerdas dalam bermain biola dan matematika. Demikian pula Leonardo Da Vinci yang memiliki kecerdasan yang luar biasa dalam bidang olah tubuh, seni, arsitektur, matematika dan fisika.

Penelitian menunjukkan bahwa faktor genetik saja tidak cukup bagi seseorang untuk mengembangkan kecerdasannya secara maksimal. Justru PERAN

ORANG TUA dalam memberikan latihan-latihan dan lingkungan yang mendukung JAUH LEBIH PENTING dalam menentukan perkembangan kecerdasan seorang anak.

Jadi, untuk menjamin masa depan anak yang berhasil, kita tidak bisa menggantungkan pada sukses sekolah semata. Ayah-Ibu HARUS berusaha sebaik mungkin untuk menemukan dan mengembangkan sebanyak mungkin kecerdasan yang dimiliki oleh masing-masing anak.