

**PENGEMBANGAN *SUPPLEMENTARY LEARNING MATERIAL*
MATA KULIAH *CUSTOMER SERVICE* BERBASIS
STANDARD CAMPUS COMMUNICATION PHRASES
DI POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

PROYEK AKHIR



Oleh :

KOMANG TYARA WULANDARI
NIT. 30623016

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2026**

**PENGEMBANGAN *SUPPLEMENTARY LEARNING MATERIAL*
MATA KULIAH *CUSTOMER SERVICE* BERBASIS
STANDARD CAMPUS COMMUNICATION PHRASES
DI POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya (A.Md)
pada Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



Oleh :

KOMANG TYARA WULANDARI
NIT. 30623016

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGEMBANGAN *SUPPLEMENTARY LEARNING MATERIAL*
MATA KULIAH CUSTOMER SERVICE BERBASIS *STANDARD CAMPUS*
COMMUNICATION PHRASES DI POLITEKNIK PENERBANGAN
SURABAYA

Oleh :

Komang Tyara Wulandari
NIT. 30623016

Disetujui untuk diujikan pada:
Surabaya, 10 Juni 2026

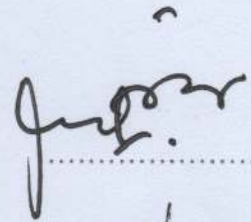
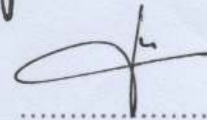
Pembimbing I

: MEITA MAHARANI SUKMA, M.Pd.
NIP. 19800502 200912 2 002

Pembimbing II

: MAULANA ANIFA SILVIA, S.E., M.M.
NIP. 19840513 200912 2 006




.....

.....

HALAMAN PENGESAHAN

PENGEMBANGAN *SUPPLEMENTARY LEARNING MATERIAL*
MATA KULIAH CUSTOMER SERVICE BERBASIS *STANDARD CAMPUS*
COMMUNICATION PHRASES DI POLITEKNIK PENERBANGAN
SURABAYA

Oleh :
Komang Tyara Wulandari
NIT. 30623016

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Proyek Akhir
Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
pada tanggal: 10, Juni 2026

Panitia Penguji:

1. Ketua : Dr. WIWID SURYONO, S.Pd., M.M.
NIP. 19611130 198603 1 001
2. Sekretaris : Dr. FAOYAN AGUS FURYANTO, S.Pd. Ing., M.Pd.
NIP. 19840819 201902 1 001
3. Anggota : MEITA MAHARANI SUKMA, M.Pd.
NIP. 19800502 200912 2 002

Ketua Program Studi
D-3 Manajemen Transportasi Udara


LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom., M.T.
NIP. 19871109 200912 2 002

PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Komang Tyara Wulandari
NIT : 30623016
Program Studi : Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Judul Proyek Akhir : Pengembangan *Supplementary Learning Material* Mata Kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya

dengan ini menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Politeknik Penerbangan Surabaya maupun di Perguruan Tinggi lain, serta dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
2. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Politeknik Penerbangan Surabaya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Politeknik Penerbangan Surabaya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Proyek Akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Surabaya, 23 Juni 2026

Yang membuat pernyataan



Komang Tyara Wulandari
NIT. 30623016

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena rahayu, restu, dan anugerah-Nya, Proyek Akhir yang berjudul “PENGEMBANGAN *SUPPLEMENTARY LEARNING MATERIAL* MATA KULIAH CUSTOMER SERVICE BERBASIS *STANDARD CAMPUS COMMUNICATION PHRASES* DI POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA” ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penyusunan Proyek Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md). Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu proses penyusunan Proyek Akhir ini, terutama kepada:

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T., selaku Ketua Program Studi D-3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Ibu Meita Maharani Sukma, M.Pd., selaku dosen pembimbing I.
4. Ibu Maulana Anifa Silvia, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing II.
5. Seluruh dosen dan civitas akademika Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Keluarga penulis yang telah memberikan dukungan, doa, kasih sayang, inspirasi dan motivasi untuk penulis.
7. Diri saya sendiri yang telah menyelesaikan proyek akhir dan senantiasa optimis dalam prosesnya.
8. Rekan-rekan seperjuangan Manajemen Transportasi Udara 9 Alpha atas kebersamaan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan.
9. Rekan-rekan seangkatan, kakak asuh, dan adik tingkat penulis atas dukungan yang diberikan.
10. Pasangan dan sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, dan motivasi untuk tidak mudah menyerah.

Penulisan Proyek Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Atas segala kesalahan dan kata-kata yang kurang berkenan, penulis memohon maaf. Segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan Proyek Akhir ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Surabaya, 2026

Penulis

ABSTRAK

PENGEMBANGAN *SUPPLEMENTARY LEARNING MATERIAL* MATA KULIAH CUSTOMER SERVICE BERBASIS *STANDARD CAMPUS COMMUNICATION PHRASES* DI POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

Oleh:

Komang Tyara Wulandari
NIT. 30623016

Pesatnya perkembangan industri penerbangan menuntut sumber daya manusia dengan keterampilan komunikasi pelayanan yang profesional dan berstandar internasional. Dalam konteks industri penerbangan, *customer service* memiliki peran penting karena berhubungan langsung dengan penumpang, sehingga kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris menjadi kompetensi dasar yang wajib dimiliki. Sebagai upaya standarisasi, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan (BPSDMP) pada tahun 2022 menyusun *Standard Campus Communication Phrases (SCCP)* sebagai pedoman komunikasi berbahasa Inggris di perguruan tinggi kedinasan perhubungan.

Penelitian ini bertujuan mengembangkan *supplementary learning material* berbasis SCCP sebagai media pembelajaran pendukung mata kuliah *Customer Service*. Penelitian menggunakan metode *Research and Development (R&D)* dengan model pengembangan 4D (*Define, Design, Develop, dan Disseminate*). Media pembelajaran dibuat menggunakan Figma dan disebarluaskan melalui *Learning Management System (LMS)* atau *e-courses* Politeknik Penerbangan Surabaya. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner analisis kebutuhan, lembar validasi ahli materi, media, dan bahasa, serta wawancara dengan taruna.

Hasil pengembangan *supplementary learning material* mata kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases (SCCP)* memperoleh persentase 100% dengan kategori sangat sesuai berdasarkan validasi tiga ahli dan dikategorikan sangat sesuai sebagai bahan ajar tambahan mata kuliah *Customer Service*. Hasil wawancara juga menunjukkan tanggapan positif dari taruna. Dengan demikian, media pembelajaran ini layak digunakan untuk mendukung pembelajaran *Customer Service* bagi taruna Program Studi D-3 Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Kata kunci: *supplementary learning material, Standard Campus Communication Phrases, customer service, bahasa Inggris, industri penerbangan*

ABSTRACT

DEVELOPMENT OF SUPPLEMENTARY LEARNING MATERIALS FOR THE CUSTOMER SERVICE COURSE BASED ON STANDARD CAMPUS COMMUNICATION PHRASES AT THE SURABAYA AVIATION POLYTECHNIC

By:

Komang Tyara Wulandari

NIT. 30623016

The rapid development of the aviation industry requires human resources with professional and internationally standardized service communication skills. In the context of the aviation industry, customer service plays an important role because it interacts directly with passengers, making the ability to communicate in English a fundamental competency that must be possessed. As an effort toward standardization, the Transportation Human Resources Development Agency (BPSDMP) in 2022 developed the Standard Campus Communication Phrases (SCCP) as a guideline for English communication in transportation higher education institutions.

This study aims to develop SCCP-based supplementary learning material as a supporting learning medium for the Customer Service course. The study employed the Research and Development (R&D) method using the 4D development model (Define, Design, Develop, and Disseminate). The learning media were created using Figma and disseminated through the Learning Management System (LMS) or e-courses of Aviation Polytechnic of Surabaya. Data collection was conducted through needs analysis questionnaires, validation sheets from material, media, and language experts, as well as interviews with cadets.

The results of the development of SCCP-based supplementary learning material for the Customer Service course obtained a feasibility percentage of 100% based on validation by three experts and were categorized as highly appropriate as supplementary teaching material for the Customer Service course. The interview results also showed positive responses from the cadets. Therefore, this learning media is considered feasible to support Customer Service learning for cadets of the D-3 Air Transportation Management Study Program at Aviation Polytechnic of Surabaya.

Keywords: *supplementary learning material, Standard Campus Communication Phrases, customer service, English language, aviation industry*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Teori Penunjang.....	7
2.1.1 Pengembangan	7
2.1.2 Supplementary Learning Material.....	7
2.1.3 Standard Campus Communication Procedure (SCCP).....	7
2.1.4 Customer Service	8
2.1.5 Politeknik Penerbangan Surabaya.....	11
2.1.6 Media Pembelajaran	11
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	12
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Desain Penelitian.....	17
3.1.1 Analisis Kebutuhan	18

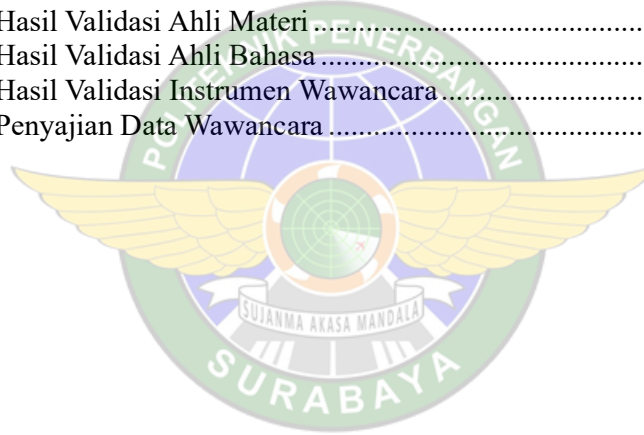
3.1.2 Pengembangan <i>Supplementary Learning Material</i>	18
3.1.3 Uji Coba Pengembangan	19
3.1.4 Penyebarluasan (<i>Disseminate</i>)	19
3.2 Perancangan <i>Supplementary Learning Material</i>	20
3.2.1 Struktur Menu	20
3.2.2 Mekanisme Kerja	21
3.2.3 Komponen Pembuatan	22
3.3 Teknik Pengumpulan Data	23
3.3.1 Survey	23
3.3.2 Tinjauan Pustaka	25
3.3.3 Instrumen Pengumpulan Data	25
3.4 Teknik Analisis Data	28
3.4.1 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	28
3.4.2 Analisis Hasil Kuesioner Kebutuhan	29
3.4.3 Analisis Hasil Lembar Validasi Ahli	30
3.4.4 Analisis Hasil Wawancara Calon Pengguna	31
3.5 Waktu dan Tempat Perencanaan Penelitian	32
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil Penelitian	33
4.1.1 Hasil Analisis Kebutuhan	33
4.1.2 Hasil Pengembangan <i>Supplementary Learning Material</i>	45
4.1.3 Hasil Uji Coba Pengembangan	49
4.1.4 Hasil Penyebarluasan (<i>Disseminate</i>)	55
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	56
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Tahapan Model 4D.....	17
Gambar 3. 2 Desain Penelitian.....	20
Gambar 3. 3 Struktur Menu Utama.....	21
Gambar 3. 4 Struktur Sub-Menu Pendahuluan	21
Gambar 3. 5 Struktur Sub-Menu Inti	21
Gambar 3. 6 Struktur Sub-Menu Penutup.....	21
Gambar 3. 7 Mekanisme Kerja	22
Gambar 4. 1 Persentase Responden Analisis Kebutuhan.....	36
Gambar 4. 2 Output SPSS Uji Validitas Instrumen Kuesioner	39
Gambar 4. 3 Output SPSS Uji Reabilitas Instrumen Kuesioner	39
Gambar 4. 4 Perancangan <i>Supplementary Learning Material</i> pada Figma	40
Gambar 4. 5 Penambahan Audio pada Canva	40
Gambar 4. 6 Struktur Menu Pendahuluan.....	41
Gambar 4. 7 Tampilan Panduan Pengguna	41
Gambar 4. 8 Tampilan Daftar Isi.....	42
Gambar 4. 9 Struktur Menu Isi	42
Gambar 4. 10 Tampilan Menu Isi.....	44
Gambar 4. 11 Struktur Menu Penutup	44
Gambar 4. 12 Tampilan Daftar Pustaka	45
Gambar 4. 13 Hasil Persentase Validasi Ahli Media.....	46
Gambar 4. 14 Hasil Persentase Validasi Ahli Materi	47
Gambar 4. 15 Hasil Persentase Validasi Ahli Bahasa	48
Gambar 4. 16 Sebelum Penambahan Teks.....	59
Gambar 4. 17 Penambahan Teks di LMS.....	60
Gambar 4. 18 Sesudah Penambahan Teks.....	60
Gambar 4. 19 Pelaksanaan Uji Coba Pengembangan.....	60
Gambar 4. 20 Hasil Persentase Validasi Instrumen Wawancara.....	50
Gambar 4. 21 <i>Supplementary Learning Material</i> pada LMS.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 <i>Blueprint</i> Kuesioner Analisis Kebutuhan.....	25
Tabel 3. 2 <i>Blueprint</i> Lembar Validasi Ahli Materi	26
Tabel 3. 3 <i>Blueprint</i> Lembar Validasi Ahli Media	27
Tabel 3. 4 <i>Blueprint</i> Lembar Validasi Ahli Bahasa	27
Tabel 3. 5 <i>Blueprint</i> Wawancara Calon Pengguna	27
Tabel 3. 6 Persentase Kelayakan Instrumen Wawancara	29
Tabel 3. 7 Analisis Respon Kuesioner Kebutuhan	30
Tabel 3. 8 Analisis Respon Lembar Validasi Ahli	30
Tabel 3. 9 Rencana Waktu Penelitian	32
Tabel 4. 1 Hasil Analisis Kebutuhan	34
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Instrumen Kuesioner	37
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Kuesioner	39
Tabel 4. 4 Hasil Validasi Ahli Media.....	45
Tabel 4. 5 Hasil Validasi Ahli Materi	46
Tabel 4. 6 Hasil Validasi Ahli Bahasa	47
Tabel 4. 7 Hasil Validasi Instrumen Wawancara	50
Tabel 4. 8 Penyajian Data Wawancara	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A.	Instrumen Penelitian	A-1
A.1	Instrumen Kuesioner Analisis Kebutuhan	A-1
A.2	Instrumen Lembar Validasi Ahli Materi	A-4
A.3	Instrumen Lembar Validasi Ahli Media.....	A-6
A.4	Instrumen Lembar Validasi Ahli Bahasa	A-8
A.5	Instrumen Lembar Validasi Panduan Wawancara Calon Pengguna	A-10
A.6	Instrumen Wawancara Calon Pengguna	A-12
Lampiran B.	Validitas Dan Reabilitas Instrumen.....	B-1
B.1	Data Uji Coba Kuesioner Analisis Kebutuhan.....	B-1
B.2	Tabulasi Data Hasil Uji Coba Kuesioner Analisis Kebutuhan....	B-1
B.3	Data Perhitungan Uji Validitas Kuesioner Analisis Kebutuhan..	B-2
B.4	Data Perhitungan Uji Reabilitas Kuesioner Analisis Kebutuhan	B-2
B.5	Data Kuesioner Analisis Kebutuhan	B-3
B.6	Tabulasi Data Hasil Kuesioner Analisis Kebutuhan	B-3
B.7	Data Perhitungan Deskriptif Kuantitatif Kuesioner Analisis Kebutuhan	B-4
Lampiran C.	Data Lembar Validasi Instrumen	C-1
C.1	Lembar Validasi Isi Kuesioner	C-1
C.2	Lembar Validasi Ahli Materi.....	C-4
C.3	Lembar Validasi Ahli Media	C-6
C.4	Lembar Validasi Ahli Bahasa	C-8
C.5	Lembar Validasi Isi Instrumen Wawancara Oleh Dosen Pembimbing	C-10
Lampiran D.	Dokumentasi Uji Coba Pengembangan	D-1
Lampiran E.	Hasil Wawancara MTU XI A	E-1
E.1	Transkrip Wawancara dengan Narasumber 1	E-1
E.2	Transkrip Wawancara dengan Narasumber 2	E-2
E.3	Transkrip Wawancara dengan Narasumber 3	E-4
E.4	Transkrip Wawancara dengan Narasumber 4.....	E-6
E.5	Transkrip Wawancara dengan Narasumber 5.....	E-8
Lampiran F.	Dokumen Standard Campus Communication Phrases (SCCP).....	F-1
Lampiran G.	Surat Keputusan Nomor 09 Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan (BPSDMP) Tahun 2022.....	G-1
Lampiran H.	Contoh Frasa Standard Campus Communication Phrases (SCCP) H-1	
Lampiran I.	Silabus Mata Kuliah Customer Service	I-1
Lampiran J.	Tampilan Hasil Rancangan Supplementary Learning Material	J-1

DAFTAR PUSTAKA

- Agisna Fadilawati, Atin Supriatin, & Santiani. (2025). Validitas dan Reliabilitas Instrumen Wawancara dalam Penelitian Strategi Pemeliharaan Akhlak Berdasarkan Kitab Akhlak Lil Banin di Pondok Pesantren. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 3(4), 4788–4793. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.1086>
- Agisni, A., Novari, D., Leander, G., Prawirawan, B. U., & Pohan, A. H. (2023). The Effectiveness Of Multimedia Learning: A Study On Student Learning. *Priviet Social Sciences Journal*, 3(7). <https://doi.org/10.55942/pssj.v3i7.215>
- Alamsyah, A., Try Gustary, D., & Cheda Asniati, A. (2025). Just Running Away: The English Literature's Perceptions Of Being A Global Worker. *Jurnal Pendidikan Bahasa*, 14(1). <https://doi.org/10.31571/bahasa.v14i1.9087>
- Asih, R. M., & Muslim, A. H. (2023). Pengembangan Media Pembelajaran Ular Tangga Berbasis Kearifan Lokal pada Tema 3 Subtema 2 Pembelajaran 4 di Kelas V SD Negeri 1 Dukuwaluh. *Jurnal Jendela Pendidikan*, 3(03), 330–341. <https://www.ejournal.jendelaedukasi.id/index.php/JJP>
- Borg, W. R., & Gall, M. D. (2007). *Educational Research An Introduction* (Eighth Edition, Vol. 8). Boston: Pearson/Allyn & Bacon.
- Cayanong, M. J. (2025). Supplementary Learning Materials and Its Contribution on Reading Comprehension [Thesis, La Consolacion University Philippines]. In *La Consolacion University Philippines*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.19387.32805>
- Darmayanti, P. S., & Lastari, N. K. H. (2022). An Analysis Of Students' Responses Towards The Implementation Of Digital Teaching Materials For Online Learning. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 19(1). <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeMl1M2qlyhim6TCBovCbsvJNqtDwbum6YzhRjRz4r9oj1>
- Dewantara, K. A. K., Adnyani, N. L. P. S., & Suarcaya, P. (2024). Trilingual Supplementary Learning Material: Needs of English Learning Materials for

- First Grade Elementary School Students. *International Journal of Elementary Education*, 8(2), 287–293. <https://doi.org/10.23887/ijee.v8i2.79031>
- Dyahjatmayanti, D., & Prasetya Febrianto, H. (2023). Strategi Komunikasi Efektif Customer Service Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 227–235. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.916>
- Elvina, M., Suryaputra, R., & Amelia, A. (2023). Analysis of The Influence of Pre-Flight Service Quality, In-flight Service Quality, Post-Flight Service Quality, and Covid-19 Protocol Service Quality Towards Passenger Satisfaction and Passenger Loyalty of Lion Air Passenger in Medan. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 6(2), 776–786. <https://doi.org/10.47191/jefms/v6-i2-22>
- Freccelia, E., Hanisa Putri, D., & Koto, I. (2024). Development of Physics E-Modules Based on Inquiry Learning Assisted by Sigil Software to Improve Critical Thinking Skills of High School Students. *Physics Education Journal*, 7(2), 384–395. <http://jurnal.unipa.ac.id/index.php/kpej>
- Halimah, S. (2023). Pentingnya Media Pembelajaran Saat Proses Belajar Mengajar. *Program Studi Pendidikan Sejarah Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat*, 1. <https://doi.org/10.31237/osf.io/kqpbt>
- Hikmah, N., Kuswidyanarko, A., & Lubis, P. H. M. (2022). Pengembangan Media Pop-Up Book pada Materi Siklus Air di Kelas V SD Negeri 04 Puding Besar. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 15(2), 137–148.
- Holina, & Salamun. (2020). English Speaking Materials Development Through Describing Picture Method. *Journal of English Education and Technology*, 5(2), 146–163. <http://jeet.fkdp.or.id/index.php/jeet/issue/current>
- KBBI. (2026). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. <https://kbbi.web.id/>
- Mahanum. (2021). Tinjauan Pustaka. *Alacrity : Journal Of Education*, 1(2), 1–12. <http://lppppublishing.com/index.php/alacrity>
- Maidiana. (2021). Penelitian Survey. *Alacrity : Journal Of Education*, 1(2), 20–29. <http://lppppublishing.com/index.php/alacrity>

- Martir, L., Uma, W., Yuliana Beku, V., Noge, M. D., Keguruan, S. T., Pendidikan, I., & Bakti, C. (2024). Analisis Penerapan Pembelajaran Bilingual Siswa Kelas IV di SD Rutosoro. *Sekolah Tinggi Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Citra Bakti*, 2(2), 917–936.
- Maulida, S., & Hadi, M. S. (2022). Using Audio Visual Media to Improve English Learning Outcomes. *Jurnal Studi Guru Dan Pembelajaran*, 5(1), 11–15. <https://doi.org/10.30605/jsgp.5.1.2022.1297>
- Moonlight, L. S., Rochmawati, L., Agus Furyanto, F., & Arifianto, T. (2022). Rancang Bangun Website Prodi D3 Komunikasi Penerbangan Menggunakan Metode Prototype. *Integer: Journal of Information Technology*, 7, 1–11. <https://poltekbangsby.ac.id/program-studi/komunikasi-penerbangan/>.
- Muhiddah, A., Novia, L., Noni, N., Mahmud, R., & Selviyani. (2025). Pelatihan Pembuatan Modul Digital Interaktif dengan Menggunakan Figma di SMK Telkom Makassar Training on Making Interactive Digital Modules Using Figma at SMK Telkom Makassar. *Bakti: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 59–69. <https://doi.org/10.51135/baktivol5iss1pp59-69>
- Novianti, P., & Syamsurizal, S. (2021). Booklet sebagai Suplemen Bahan Ajar pada Materi Kingdom Animalia untuk Peserta Didik Kelas X SMA/MA. *Jurnal Edutech Undiksha*, 9(2), 225–230. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JEU/index>
- Poltekbang Surabaya. (2026). *BLU Politeknik Penerbangan Surabaya – Be first class airman!* <https://web.poltekbangsby.ac.id/>
- Priscila Ritonga, A., Putri Andini, N., & Ikmlah, L. (2022). Pengembangan Bahan Ajaran Media. *Jurnal Multidisiplin Dehasen*, 1(3), 343–348. <https://doi.org/https://doi.org/10.37676/mude.v1i3.2612>
- Purwandari, D. P., & Crisna Wijaya, G. (2023). Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 14(3), 500–508. <http://journal.upgris.ac.id/index.php/e-dimas>

- Purwanto. (2018). *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas dan Reabilitas untuk Penelitian Ekonomi Syariah* (A. Saifudin, Ed.; Vol. 1). Magelang: StaiaPress.
- Putri, E. A. (2025). Rancangan Website Edukasi ICAO English Language Proficiency Untuk Menunjang Kompetensi Bahasa Inggris Taruna Lalu Lintas Udara [Proyek Akhir, Politeknik Penerbangan Surabaya]. In *repo.poltekbangsby.ac.id*. <https://repo.poltekbangsby.ac.id/>
- Rahmayanti, S., & Misral, M. (2024). Pengembangan Sumber Daya Manusia melalui Program Pelatihan Berkelanjutan. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomika*, 14(1), 84–93. <https://doi.org/10.37859/jae.v14i1.7030>
- Rizky Putri Lubis, H., Hasibuan, S. br., Nazwa, K. T., Wulandari, S., & Rahmat, M. (2025). Quality of Customer Service: Service Satisfaction as a Key at KCP Bank Sumut Syariah. *Journal of Economics and Business (Jecombi)*. <https://doi.org/10.58471/jecombi.v6i03>
- Satvinder Singh, R. K., Cheong, C. Y. M., & Rahman, N. A. A. (2021). Spoken and Written Communication Needs of Aviation Management Trainees. *International Journal on Social and Education Sciences*, 3(3), 535–547. <https://doi.org/10.46328/ijonses.235>
- Shiddiq, M., Pambudiyatno, N., & Sudjoko, R. I. (2023). Rancang Bangun E-Modul “Learnmeasure” Berbasis Android Di Politeknik Penerbangan Surabaya. *Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan (SNITP)*, 7(1). <https://ejournal.poltekbangsby.ac.id/index.php/SNITP/article/view/1577>
- Silvia, M. A., Moonlight, L. S., Furyanto, F. A., Musadek, A., & Budiarto, A. (2025). The Influence Of Learning Styles And Motivation On Academic Achievement In Economics At Politeknik Penerbangan Surabaya. *Algebra : Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Sains*, 5(3), 553–560. <https://doi.org/10.58432/algebra.v5i3.1511>
- Sitompul, J. M. O. (2024). Rancang Bangun Modul Elektronik Diklat Mata Kuliah Pemeriksaan Orang secara Manual atau dengan Menggunakan Detector Logam Genggam / Hhmd Basic Aviation Security berbasis Moodle

- Menggunakan RnD 4D [Proyek Akhir, Politeknik Penerbangan Surabaya]. In *repo.poltekbangsby.ac.id*. <https://repo.poltekbangsby.ac.id/id/eprint/1630>
- Slamet, F. A. (2022). *Model Penelitian Pengembangan (RnD)* (R. Risdiantoro, Ed.). Malang: Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo, Ed.; 2nd ed., Vol. 5). Bandung: Alfabeta, cv.
- Sukirman, D., & Setiawan, B. (2022). Designing Multimedia Development for English Language Learning: Resources of Effective Instructional Process. *World Journal on Educational Technology: Current Issues*, 14(4), 1077–1093. <https://doi.org/10.18844/wjet.v14i4.7620>
- Sukma, M. M., & Rochmawati, L. (2018). Analisa untuk Meningkatkan Speaking Skill melalui Metode Guided Conversation dalam Pembelajaran Bahasa Inggris pada Taruna Politeknik Penerbangan Surabaya. *Jurnal Penelitian*, 3(1), 38–41.
- Supardam, D., Rahayu Surtiningtyas, S., Rifai, M., & Prayitno, H. (2025). Analysis Of The Graduates' Requirement Of Aviation Vocational Colleges In Indonesia. *Langit Biru: Jurnal Ilmiah Aviasi*, 18(2), 66–79. <https://doi.org/10.54147/langitbiru.v18i02>
- Thiagarajan, S. (1974). *Instructional Development for Training Teachers of Exceptional Children: A Sourcebook*. Bloomington: Indiana Univ., Center for Innovation in Teaching the Handicapped.

LAMPIRAN

Lampiran A. Instrumen Penelitian

A.1 Instrumen Kuesioner Analisis Kebutuhan

**Instrumen Kuesioner Analisis Kebutuhan Calon Pengguna
Pengembangan *Supplementary Learning Material* Mata Kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases*
di Politeknik Penerbangan Surabaya**

A. *Blueprint* Kuesioner Analisis Kebutuhan Calon Pengguna

No	Aspek	Sub Aspek	Indikator	Nomor item	Jumlah
Target needs					
1	Materi	Necessities	Kebutuhan frasa komunikasi pelayanan (greeting, offering, informing, handling, complaint, closing)	1,2,3,4,5	5
		Wants	Kebutuhan bahan ajar tambahan customer service	6	1
		Lacks	Kesulitan dalam memahami dan menggunakan frasa komunikasi pelayanan	7	1
Learning needs					
2	Penyajian	Input	Kebutuhan akses bahan ajar secara daring	8	1
		Input	Kebutuhan bahan ajar berbasis visual dan audio	9	1
		Input	Kebutuhan tampilan bahan ajar yang ringkas	10	1
3	Kebahasaan	Input	Kebutuhan frasa dengan terjemahan bahasa Indonesia	11	1
		Input	Kebutuhan bahasa yang mudah dipahami	12	1
4	Pembelajaran	Goals	Kebutuhan peningkatan kemampuan komunikasi pelayanan bahasa Inggris	13	1

		<i>Students' role</i>	Peran taruna dalam belajar menggunakan <i>supplementary learning material</i>	14	1
		<i>Procedure</i>	Kebutuhan contoh percakapan komunikasi	15	1

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner Analisis Kebutuhan Calon Pengguna

1. Beri tanda centang (V) pada kolom/ruang "Ya" atau "Tidak" yang tersedia sesuai dengan aspirasi/keadaan Anda.
2. Data penelitian ini akan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian.
3. Jawaban anda tidak mempengaruhi nilai anda pada Kartu Hasil studi (KHS).
4. Jawaban yang benar adalah jawaban yang sebenar-benarnya menggambarkan diri/aspirasi/pendapat anda

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Untuk meningkatkan kemampuan komunikasi pelayanan, contoh frasa komunikasi pelayanan dalam konteks memberikan salam kepada penumpang perlu disajikan		
2.	Untuk meningkatkan kemampuan komunikasi pelayanan, contoh frasa komunikasi pelayanan dalam konteks menawarkan pelayanan kepada penumpang perlu disajikan		
3.	Untuk meningkatkan kemampuan komunikasi pelayanan, contoh frasa komunikasi pelayanan dalam konteks menyampaikan informasi kepada penumpang perlu disajikan		
4.	Untuk meningkatkan kemampuan komunikasi pelayanan, contoh frasa komunikasi pelayanan layanan dalam konteks menangani komplain penumpang perlu disajikan		
5.	Untuk meningkatkan kemampuan komunikasi pelayanan, contoh frasa komunikasi pelayanan dalam konteks mengakhiri percakapan dengan penumpang perlu disajikan		
6.	Bahan ajar tambahan <i>customer service</i> yang ideal memuat frasa komunikasi pelayanan dalam bahasa Inggris		
7.	Materi <i>customer service</i> yang dimiliki oleh taruna D-3 MTU saat ini perlu ditambahkan materi contoh frasa komunikasi pelayanan dalam bahasa Inggris		
8.	Bahan ajar tambahan <i>customer service</i> berbasis SCCP yang ideal dapat diakses secara daring		
9.	Untuk meningkatkan kemampuan komunikasi pelayanan, media pembelajaran dengan contoh audio dan visual komunikasi pelayanan perlu disajikan		

10.	Panjang teks yang ideal untuk <i>supplementary learning material</i> untuk <i>customer service</i> berbasis SCCP adalah 1-17 halaman		
11.	Untuk meningkatkan pemahaman, frasa komunikasi pelayanan yang disajikan perlu memiliki terjemahan bahasa Indonesia		
12.	<i>Supplementary learning material</i> untuk <i>customer service</i> berbasis SCCP yang ideal menggunakan bahasa yang mudah dipahami		
13.	Saya merasa perlu meningkatkan kemampuan komunikasi pelayanan dalam bahasa Inggris		
14.	Peran taruna dalam <i>supplementary learning material</i> untuk <i>customer service</i> berbasis SCCP adalah dapat memahami bahan ajar tambahan dengan mandiri		
15.	<i>Supplementary learning material</i> untuk <i>customer service</i> berbasis SCCP yang ideal memuat contoh percakapan komunikasi pelayanan dalam bahasa Inggris		

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA



A.2 Instrumen Lembar Validasi Ahli Materi

Lembar Validasi Ahli Materi untuk Pengembangan *Supplementary Learning Material* Mata Kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya

Judul : Pengembangan *Supplementary Learning Material* Mata
Penelitian : Kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan
Surabaya
Nama Peneliti : Komang Tyara Wulandari
Nama Validator :

A. Blueprint Lembar Validasi Ahli Materi

No	Aspek	Indikator	Nomor item	Jumlah
1	Kesesuaian isi	Kesesuaian materi dengan kompetensi dasar	1	1
		Kesesuaian materi dengan tujuan pembelajaran	2	1
		Kecukupan materi untuk mencapai indikator kompetensi dasar	3	1
		Keakuratan konsep dan definisi dalam materi	4	1
		Kemutakhiran materi dan referensi yang digunakan	5,6	2
		Kemampuan materi dalam mendorong keingintahuan pengguna	7	1
2	Kesesuaian Penyajian	Kesesuaian sistematika penyajian materi	8	1

B. Petunjuk Pengisian Lembar Validasi Ahli Materi

- Beri tanda centang (V) pada kolom/ruang "Ya" atau "Tidak" yang tersedia sesuai dengan pendapat Anda.
 - "Ya" : Jika butir tersebut sesuai, jelas, dan layak digunakan
 - "Tidak": Jika butir tersebut tidak sesuai, tidak jelas, atau perlu revisi
- Jika memilih "Tidak", mohon memberikan alasan dan revisi pada kolom Keterangan / Saran
- Setelah seluruh butir dinilai, beri tanda centang (V) pada salah satu kolom "Kesimpulan Penilaian Secara Umum"
- Tanda tangani lembar validasi ahli setelah selesai

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Pembahasan materi sesuai dengan kompetensi dasar mata kuliah Customer Service		
2.	<i>Supplementary learning material</i> memiliki pembahasan yang sesuai dengan tujuan pembelajaran Customer Service		
3.	Bobot materi tercukupi untuk mencapai indikator kompetensi dasar Customer Service		
4.	Konsep dan definisi yang digunakan dalam <i>supplementary learning material</i> mata kuliah Customer Service sudah akurat		
5.	Materi <i>supplementary learning material</i> mata kuliah Customer Service sesuai dengan perkembangan ilmu terkini		
6.	Sumber materi <i>supplementary learning material</i> mata kuliah Customer Service		
7.	Materi <i>supplementary learning material</i> mendorong pengguna untuk mencari informasi lebih lanjut		
8.	<i>Supplementary learning material</i> memiliki sistematika penyajian materi yang baik		

Keterangan / Saran:



C. Kesimpulan Penilaian Secara Umum

Kelayakan penggunaan pengembangan *supplementary learning material* mata kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya

- a. Dapat digunakan tanpa revisi ☐
- b. Dapat digunakan dengan sedikit revisi ☐
- c. Tidak dapat digunakan ☐

Validator

.....

A.3 Instrumen Lembar Validasi Ahli Media

Lembar Validasi Ahli Media untuk Pengembangan *Supplementary Learning Material* Mata Kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya

Judul : Pengembangan *Supplementary Learning Material* Mata
Penelitian : Kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan
Surabaya
Nama Peneliti : Komang Tyara Wulandari
Nama Validator :

A. *Blueprint* Lembar Validasi Ahli Media

No	Aspek	Indikator	Nomor Item	Jumlah
1	Kesesuaian Media	Kemudahan penggunaan dan kesederhanaan struktur penyajian	1, 2, 3	3
		Kesesuaian ukuran teks, gambar, dan tata letak	4, 5, 6	3
		Kemenarikan warna, tema, dan ilustrasi	7, 8	2

B. Petunjuk Pengisian Lembar Validasi Ahli Media

- Beri tanda centang (V) pada kolom/ruang "Ya" atau "Tidak" yang tersedia sesuai dengan pendapat Anda.
 - "Ya" : Jika butir tersebut sesuai, jelas, dan layak digunakan
 - "Tidak": Jika butir tersebut tidak sesuai, tidak jelas, atau perlu revisi
- Jika memilih "Tidak", mohon memberikan alasan dan revisi pada kolom Keterangan / Saran
- Setelah seluruh butir dinilai, beri tanda centang (V) pada salah satu kolom "Kesimpulan Penilaian Secara Umum"
- Tanda tangani lembar validasi ahli setelah selesai

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Susunan <i>supplementary learning material</i> mudah dipahami dan digunakan		
2.	Penempatan judul kegiatan belajar dan sub judul kegiatan belajar pada <i>supplementary learning material</i> jelas dan terbaca		
3.	<i>Supplementary learning material</i> disajikan secara runtut dan sederhana		
4.	Ukuran tulisan pada <i>supplementary learning material</i> jelas terbaca dan tidak buram		

5.	Ukuran gambar pada <i>supplementary learning material</i> jelas terlihat dan tidak buram		
6.	Komposisi ukuran unsur tata letak (judul, penulis, ilustrasi, logo, dll) proposional seimbang serta seirama dengan tata letak isi <i>supplementary learning material</i>		
7.	Warna unsur tata letak harmonis serta memperjelas fungsi <i>supplementary learning material</i>		
8.	Keseluruhan tema serta ilustrasi pembahasan <i>supplementary learning material</i> menarik		

Keterangan / Saran:

C. Kesimpulan Penilaian Secara Umum

Kelayakan penggunaan pengembangan *supplementary learning material* mata kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya

- a. Dapat digunakan tanpa revisi ☐
- b. Dapat digunakan dengan sedikit revisi ☐
- c. Tidak dapat digunakan ☐

Validator

.....

A.4 Instrumen Lembar Validasi Ahli Bahasa

Lembar Validasi Ahli Bahasa untuk Pengembangan *Supplementary Learning Material* Mata Kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya

Judul : Pengembangan *Supplementary Learning Material* Mata
Penelitian : Kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya
Nama Peneliti : Komang Tyara Wulandari
Nama Validator :

A. *Blueprint* Lembar Validasi Ahli Bahasa

No	Aspek	Indikator	Nomor item	Jumlah
1	Kesesuaian Bahasa	Ketepatan pemakaian bahasa	1, 2, 3, 4, 5	5
		Kesesuaian bahasa dengan kemampuan calon pengguna	6	1
		Kemenarikan bahasa	7, 8	2

B. Petunjuk Pengisian Lembar Validasi Ahli Bahasa

- Beri tanda centang (V) pada kolom/ruang "Ya" atau "Tidak" yang tersedia sesuai dengan pendapat Anda
 - "Ya" : Jika butir tersebut sesuai, jelas, dan layak digunakan
 - "Tidak": Jika butir tersebut tidak sesuai, tidak jelas, atau perlu revisi
- Jika memilih "Tidak", mohon memberikan alasan dan revisi pada kolom Keterangan / Saran
- Setelah seluruh butir dinilai, beri tanda centang (V) pada salah satu kolom "Kesimpulan Penilaian Secara Umum"
- Tanda tangani lembar validasi ahli setelah selesai

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Bahasa yang digunakan pada <i>supplementary learning material</i> tepat serta sesuai		
2.	Pemakaian kata pada tidak memuat makna ganda / salah tafsir		
3.	Ketepatan pemakaian tanda tulisan pada <i>supplementary learning material</i>		
4.	Kesesuaian pemakaian bahasa dengan materi pembahasan pada <i>supplementary learning material</i>		
5.	Teks dan tulisan <i>supplementary learning material</i> jelas dan mudah dibaca		

6.	Bahasa yang digunakan sesuai dengan jenjang taruna D-3 MTU		
7.	Bahasa yang digunakan pada <i>supplementary learning material</i> memiliki struktur kalimat yang tepat serta sesuai		
8.	Bahasa yang digunakan pada <i>supplementary learning material</i> terpadu dan terurut dengan alur pikir pembahasan		

Keterangan / Saran:

C. Kesimpulan Penilaian Secara Umum

Kelayakan penggunaan pengembangan *supplementary learning material* mata kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya

- a. Dapat digunakan tanpa revisi ☐
- b. Dapat digunakan dengan sedikit revisi ☐
- c. Tidak dapat digunakan ☐

Validator

.....

A.5 Instrumen Lembar Validasi Panduan Wawancara Calon Pengguna

**Lembar Validasi Panduan Wawancara Calon Pengguna Pengembangan
Supplementary Learning Material Mata Kuliah Customer Service
berbasis Standard Campus Communication Phrases
di Politeknik Penerbangan Surabaya**

Judul : Pengembangan *Supplementary Learning Material* Mata
Penelitian Kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus
Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan
Surabaya
Nama Peneliti : Komang Tyara Wulandari
Nama Validator :

A. *Blueprint* Panduan Wawancara Calon Pengguna

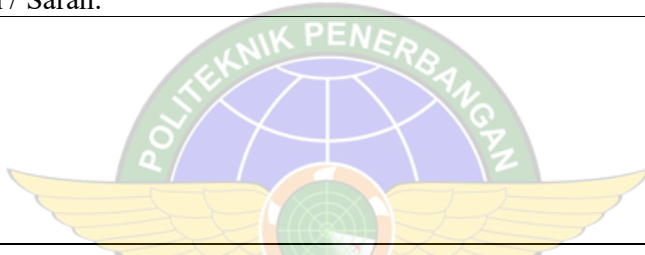
No.	Aspek yang Dinilai	Indikator	Item Number	Total
1.	Tampilan dan Navigasi	Kemudahan penggunaan dan kejelasan menu	1	1
2.	Kesesuaian Materi	Kejelasan dan kesesuaian materi	2	1
3.	Materi dan Konten	Kesesuaian dengan konteks industri	3	1
4.	Manfaat	Manfaat media pembelajaran terhadap pemahaman	4	1
5.	Saran dan Masukan	Perbaikan dan pengembangan	5	1

B. Petunjuk:

1. Bacalah setiap butir indikator pada lembar validasi dengan seksama.
2. Beri tanda centang (V) pada kolom/ruang "Ya" atau "Tidak" yang tersedia sesuai dengan pendapat Anda
 - a) "Ya" : Jika butir tersebut sesuai, jelas, dan layak digunakan
 - b) "Tidak": Jika butir tersebut tidak sesuai, tidak jelas, atau perlu revisiJika memilih "Tidak", mohon memberikan alasan dan revisi pada kolom Keterangan /Saran
3. Setelah seluruh butir dinilai, beri tanda centang (V) pada salah satu kolom "Kesimpulan Penilaian Secara Umum"
4. Tanda tangani lembar validasi setelah selesai

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah Anda merasa mudah memahami cara menggunakan menu dan fitur dalam <i>supplementary learning material</i> ?		
2.	Apakah aktivitas yang tersedia sesuai dengan kebutuhan Anda dalam memahami komunikasi pelayanan berbahasa Inggris?		
3.	Menurut Anda, apakah materi dalam <i>supplementary learning material</i> sudah sesuai dengan kebutuhan komunikasi <i>customer service</i> ?		
4.	Apakah Anda merasa media ini dapat bermanfaat menunjang kompetensi komunikasi pelayanan berbahasa Inggris?		
5.	Apa saran atau masukan Anda untuk perbaikan <i>supplementary learning material</i> ?		

Keterangan / Saran:



C. Kesimpulan Penilaian Secara Umum

Kelayakan penggunaan panduan wawancara calon pengguna pengembangan *supplementary learning material* mata kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya

- a. Dapat digunakan tanpa revisi ☐
- b. Dapat digunakan dengan sedikit revisi ☐
- c. Tidak dapat digunakan ☐

Validator

.....

A.6 Instrumen Wawancara Calon Pengguna

Panduan Wawancara Calon Pengguna Pengembangan *Supplementary Learning Material* Mata Kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya

A. Blueprint Panduan Wawancara Calon Pengguna

No.	Aspek yang Dinilai	Indikator	Item Number	Total
1.	Tampilan dan Navigasi	Kemudahan penggunaan dan kejelasan menu	1	1
2.	Kesesuaian Materi	Kejelasan dan kesesuaian materi	2	1
3.	Materi dan Konten	Kesesuaian dengan konteks industri	3	1
4.	Manfaat	Manfaat media pembelajaran terhadap pemahaman	4	1
5.	Saran dan Masukan	Perbaikan pengembangan dan	5	1

B. Pertanyaan Wawancara Calon Pengguna

1. Apakah Anda merasa mudah memahami cara menggunakan menu dan fitur dalam *supplementary learning material*?
2. Apakah aktivitas yang tersedia sesuai dengan kebutuhan Anda dalam memahami komunikasi pelayanan berbahasa Inggris?
3. Menurut Anda, apakah materi dalam *supplementary learning material* sudah sesuai dengan kebutuhan komunikasi *customer service*?
4. Apakah Anda merasa media ini dapat bermanfaat menunjang kompetensi komunikasi pelayanan berbahasa Inggris?
5. Apa saran atau masukan Anda untuk perbaikan *supplementary learning material*?

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA

Lampiran B. Validitas Dan Reabilitas Instrumen

B.1 Data Uji Coba Kuesioner Analisis Kebutuhan

Validitas dan Reabilitas Instrumen Kuesioner Analisis Kebutuhan Untuk Calon Pengguna Pengembangan <i>Supplementary Learning Material</i> Mata Kuliah <i>Customer Service</i> berbasis <i>Standard Campus Communication Phrases</i> di Politeknik Penerbangan Surabaya																	
Petunjuk Pengisian Kuesioner Analisis Kebutuhan Calon Pengguna 1. Beri tanda centang (✓) pada kolom/ruang "Ya" atau "Tidak" yang tersedia sesuai dengan aspirasi/keadaan Anda. 2. Data penelitian ini akan diujai kemahasiswaannya sesuai dengan etika penelitian. 3. Jawaban anda tidak mempengaruhi nilai anda pada Kartu Hasil Studi (KHS). 4. Jawaban yang benar adalah jawaban yang sebenarnya yang menggambarkan diri/aspirasi/pendapat anda																	
Timestamp	Nam	Course	Un	Unt	Untu	Un	Unt	Bal	Ma	Bah	Unti	Pan	Unti	Sup	Sa	Pera	Sup
5/8/2026 7:06:09	jasmine	MTU X B	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
5/8/2026 7:34:45	abhi	MTU X A	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Tidak	Ya
5/8/2026 7:37:56	adith	MTU X B	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Tidak	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
5/8/2026 8:13:23	agung	MTU X A	Ya	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya	Ya	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Tidak	Ya
5/8/2026 8:16:01	alina	MTU X A	Tidak	Ya	Ya	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya	Tidak	Tidak
5/8/2026 8:24:53	andro	MTU X A	Ya	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya	Ya	Tidak	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
5/8/2026 9:13:53	caca	MTU X B	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
5/8/2026 9:14:09	dea	MTU X A	Ya	Tidak	Ya	Ya	Tidak	Tidak	Ya	Ya	Tidak	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
5/8/2026 9:45:18	fadhel	MTU X A	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
5/8/2026 10:00:56	farida	MTU X B	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Ya	Tidak	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak

B.2 Tabulasi Data Hasil Uji Coba Kuesioner Analisis Kebutuhan

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL
R1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
R2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	13
R3	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	12
R4	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	4
R5	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	7
R6	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	5
R7	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
R8	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	10
R9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
R10	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	5
R11	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	4
R12	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	5
R13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	13
R14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
R15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
R16	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
R17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
R18	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	12
R19	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	10
R20	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
R21	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	12
R22	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	11
R23	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	9
R24	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13
R25	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	6
R26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
R27	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	12
R28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
R29	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	8
R30	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13
R31	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
R32	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	6
R33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	12
R34	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	5
R35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	11
R36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
R37	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	5
R38	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	6
R39	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	13
R40	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	12

B.3 Data Perhitungan Uji Validitas Kuesioner Analisis Kebutuhan

Correlations																
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p14	p14	p15	Total
p1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	1 .002	.467 ^{**} .047	.316 [*] .179	.217 .002	.483 [*] .192	.211 .001	.507 [*] .003	.455 [*] .023	.360 [*] .000	.527 [*] .002	.467 [*] .004	.441 [*] .366	.147 .108	.258 .000	.527 [*] .000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
p2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.467 ^{**} .002	1 .000	.527 ^{**} .004	.448 ^{**} .000	.692 ^{**} .000	.527 ^{**} .000	.394 [*] .012	.565 ^{**} .000	.467 ^{**} .002	.632 ^{**} .000	.360 [*] .023	.441 [*] .004	.467 ^{**} .002	.465 ^{**} .003	.738 ^{**} .000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
p3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.316 [*] .047	.527 ^{**} .000	1 .000	.297 .063	.537 ^{**} .000	.479 [*] .002	.356 [*] .024	.523 ^{**} .001	.422 ^{**} .007	.375 [*] .017	.527 ^{**} .000	.390 [*] .013	.527 ^{**} .000	.306 .055	.479 [*] .002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
p4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.217 .179	.448 ^{**} .004	.297 .063	1 .000	.150 .355	.183 .259	.208 .198	.290 .070	.217 .179	.526 ^{**} .000	.101 .534	.343 .030	.332 .036	.168 .300	.297 .063
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
p5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.483 [*] .002	.692 ^{**} .000	.537 ^{**} .000	.150 .355	1 .000	.330 .037	.430 [*] .006	.375 [*] .017	.483 [*] .002	.434 [*] .005	.379 [*] .016	.341 [*] .032	.483 [*] .002	.354 [*] .025	.640 [*] .000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
p6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.211 .192	.527 ^{**} .000	.479 [*] .002	.183 .259	.330 [*] .037	1 .000	.245 .128	.414 [*] .008	.316 [*] .047	.375 [*] .017	.527 ^{**} .000	.185 .254	.211 .192	.408 [*] .009	.479 [*] .002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
p7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.507 [*] .001	.394 [*] .012	.356 .024	.208 .198	.430 [*] .006	.245 .128	1 .000	.361 [*] .022	.507 [*] .001	.245 .128	.620 ^{**} .000	.285 .075	.169 .297	.327 .039	.468 [*] .002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
p8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.455 [*] .003	.565 ^{**} .000	.523 ^{**} .001	.290 .070	.375 [*] .017	.414 [*] .009	.361 [*] .022	1 .000	.234 .146	.414 [*] .008	.565 ^{**} .000	.553 ^{**} .000	.234 .146	.480 [*] .002	.523 ^{**} .001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
p9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.360 [*] .023	.467 ^{**} .002	.422 ^{**} .007	.217 .179	.483 [*] .002	.316 [*] .047	.507 [*] .001	.234 .146	1 .000	.316 [*] .047	.360 [*] .023	.441 [*] .004	.360 [*] .023	.465 ^{**} .003	.422 ^{**} .007
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
p10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.527 ^{**} .000	.632 ^{**} .000	.375 [*] .017	.526 ^{**} .000	.434 [*] .005	.375 [*] .017	.245 .128	.414 [*] .008	.316 [*] .047	1 .000	.316 [*] .047	.492 ^{**} .001	.527 ^{**} .000	.306 .055	.583 ^{**} .000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
p11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.467 [*] .002	.360 [*] .023	.527 ^{**} .000	.101 .534	.379 [*] .016	.527 ^{**} .000	.620 ^{**} .000	.565 ^{**} .000	.360 [*] .023	.316 [*] .047	1 .000	.234 .147	.253 .115	.361 [*] .022	.427 ^{**} .000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
p12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.441 [*] .004	.441 [*] .004	.300 [*] .013	.343 [*] .030	.341 [*] .032	.185 .254	.285 .075	.553 ^{**} .000	.441 [*] .004	.492 ^{**} .001	.234 .147	1 .000	.337 .033	.402 .010	.595 .000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
p14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.147 .366	.467 ^{**} .002	.527 ^{**} .000	.332 [*] .036	.483 [*] .002	.211 .192	.169 .297	.234 .146	.360 [*] .023	.527 ^{**} .000	.253 .115	.337 [*] .033	1 .000	.361 [*] .022	.427 ^{**} .000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
p14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.258 .108	.465 ^{**} .003	.306 .055	.168 .300	.354 [*] .025	.408 [*] .009	.327 .039	.480 [*] .002	.465 ^{**} .003	.306 .055	.361 [*] .022	.402 .010	.361 [*] .022	1 .000	.612 ^{**} .000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
p15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.527 ^{**} .000	.738 ^{**} .000	.479 [*] .002	.297 .063	.640 ^{**} .000	.479 [*] .002	.468 [*] .002	.523 ^{**} .001	.422 ^{**} .007	.583 ^{**} .000	.422 ^{**} .007	.595 ^{**} .000	.422 ^{**} .000	.612 ^{**} .000	1 .000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Total	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.575 ^{**} .000	.826 ^{**} .000	.722 ^{**} .000	.481 ^{**} .002	.711 ^{**} .000	.609 ^{**} .000	.597 ^{**} .000	.697 ^{**} .000	.643 ^{**} .000	.699 ^{**} .000	.643 ^{**} .000	.647 ^{**} .000	.609 ^{**} .000	.646 ^{**} .000	.823 ^{**} .000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

B.4 Data Perhitungan Uji Reabilitas Kuesioner Analisis Kebutuhan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.910	15

B.5 Data Kuesioner Analisis Kebutuhan

		Timestamp	Nai	Cours	U	U	U	U	U	B	M	B	U	P	U	S	S	P	S
Analisis Kebutuhan untuk Calon Pengguna Pengembangan Supplementary Learning Material Mata Kuliah Customer Service berbasis Standard Campus Communication Phrases di Politeknik Penerbangan Surabaya Petunjuk Pengisian Kuesioner Analisis Kebutuhan Calon Pengguna 1. Pilih salah satu kolom/ruang "Ya" atau "Tidak" yang tersedia sesuai dengan aspirasi/keadaan Anda. 2. Data penelitian ini akan dijaga kerahasiannya sesuai dengan etika penelitian. 3. Jawaban anda tidak mempengaruhi nilai anda pada Kartu Hasil Studi (KHS). 4. Isilah area kosong dengan isian yang sesuai dengan kebutuhan anda.		5/9/2026 15:35:50	Muham	MTU XI C	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
		5/9/2026 15:36:52	Akhyar	MTU XI B	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
		5/9/2026 15:55:30	Marshy	MTU XI A	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
		5/9/2026 19:29:57	Rafa Pri	MTU XI C	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
		5/9/2026 21:06:20	MUHAA	MTU XI B	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
		5/9/2026 21:30:30	Zhafeif	MTU XI A	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
		5/10/2026 13:55:15	jiddan	MTU XI A	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
		5/10/2026 13:56:11	malik	MTU XI B	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
		5/10/2026 14:26:32	satiria	MTU XI B	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
		5/10/2026 14:29:17	sherly	MTU XI C	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya

B.6 Tabulasi Data Hasil Kuesioner Analisis Kebutuhan

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
R1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

B.7 Data Perhitungan Deskriptif Kuantitatif Kuesioner Analisis Kebutuhan

D9 $\text{fx} = 65/68 \times 100\%$

	A▼	B	C	D
1	P	Jumlah Skor	Skor Maksimal	Persentase Responden
2	P1	68	68	100.00%
3	P2	68	68	100.00%
4	P3	68	68	100.00%
5	P4	68	68	100.00%
6	P5	68	68	100.00%
7	P6	68	68	100.00%
8	P7	68	68	100.00%
9	P8	65	68	95.59%
10	P9	68	68	100.00%
11	P10	65	68	95.59%
12	P11	65	68	95.59%
13	P12	67	68	98.53%
14	P13	68	68	100.00%
15	P14	65	68	95.59%
16	P15	68	68	100.00%

Lampiran C. Data Lembar Validasi Instrumen

C.1 Lembar Validasi Isi Kuesioner

Lembar Validasi Isi Instrumen Kuesioner Analisis Kebutuhan Calon Pengguna Pengembangan *Supplementary Learning Material* Mata Kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya

Judul Penelitian : Pengembangan *Supplementary Learning Material* Mata Kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya
 Nama Peneliti : Komang Tyara Wulandari
 Nama Validator : ANTON BUDIARTO, S.E., M.T.

A. Blueprint Kuesioner Analisis Kebutuhan Calon Pengguna

No	Aspek	Sub Aspek	Indikator	Nomor item	Jumlah
Target needs					
1	Materi	Necessities	Kebutuhan frasa komunikasi pelayanan (greeting, offering, informing, handling, complaint, closing)	1,2,3,4,5	5
		Wants	Kebutuhan bahan ajar tambahan customer service	6	1
		Lacks	Kesulitan dalam memahami dan menggunakan frasa komunikasi pelayanan	7	1
Learning needs					
2	Penyajian	Input	Kebutuhan akses bahan ajar secara daring	8	1
		Input	Kebutuhan bahan ajar berbasis visual dan audio	9	1
		Input	Kebutuhan tampilan bahan ajar yang ringkas	10	1
3	Kebahasaan	Input	Kebutuhan frasa dengan terjemahan bahasa Indonesia	11	1
		Input	Kebutuhan bahasa yang mudah dipahami	12	1
4	Pembelajaran	Goals	Kebutuhan peningkatan kemampuan komunikasi pelayanan bahasa Inggris	13	1
		Students' role	Peran taruna dalam belajar menggunakan supplementary learning material	14	1
		Procedure	Kebutuhan contoh percakapan komunikasi	15	1

B. Petunjuk Pengisian

1. Beri tanda centang (V) pada kolom/ruang "Ya" atau "Tidak" yang tersedia sesuai dengan pendapat Anda.
 - a. "Ya" : Jika butir tersebut sesuai, jelas, dan layak digunakan
 - b. "Tidak": Jika butir tersebut tidak sesuai, tidak jelas, atau perlu revisi
2. Jika memilih "Tidak", mohon memberikan alasan dan revisi pada kolom Keterangan / Saran
3. Setelah seluruh butir dinilai, beri tanda centang (V) pada salah satu kolom "Kesimpulan Penilaian Secara Umum"
4. Tanda tangani lembar validasi ahli setelah selesai

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Untuk meningkatkan kemampuan komunikasi pelayanan, contoh frasa komunikasi pelayanan dalam konteks memberikan salam kepada penumpang perlu disajikan	✓	
2.	Untuk meningkatkan kemampuan komunikasi pelayanan, contoh frasa komunikasi pelayanan dalam konteks menawarkan pelayanan kepada penumpang perlu disajikan	✓	
3.	Untuk meningkatkan kemampuan komunikasi pelayanan, contoh frasa komunikasi pelayanan dalam konteks menyampaikan informasi kepada penumpang perlu disajikan	✓	
4.	Untuk meningkatkan kemampuan komunikasi pelayanan, contoh frasa komunikasi pelayanan dalam konteks menangani keluhan penumpang perlu disajikan	✓	
5.	Untuk meningkatkan kemampuan komunikasi pelayanan, contoh frasa komunikasi pelayanan dalam konteks mengakhiri percakapan dengan penumpang perlu disajikan	✓	
6.	Bahan ajar tambahan <i>customer service</i> yang ideal memuat frasa komunikasi pelayanan dalam bahasa Inggris	✓	
7.	Materi <i>customer service</i> yang dimiliki oleh taruna D-3 MTU saat ini perlu ditambahkan materi contoh frasa komunikasi pelayanan dalam bahasa Inggris	✓	
8.	Bahan ajar tambahan <i>customer service</i> berbasis SCCP yang ideal dapat diakses secara daring	✓	
9.	Untuk meningkatkan kemampuan komunikasi pelayanan, media pembelajaran dengan contoh audio dan visual komunikasi pelayanan perlu disajikan	✓	
10.	Panjang teks yang ideal untuk <i>supplementary learning material</i> untuk <i>customer service</i> berbasis SCCP adalah 1-17 halaman	✓	
11.	Untuk meningkatkan pemahaman, frasa komunikasi pelayanan yang disajikan perlu memiliki terjemahan bahasa Indonesia	✓	
12.	<i>Supplementary learning material</i> untuk <i>customer service</i> berbasis SCCP yang ideal menggunakan bahasa yang mudah dipahami	✓	
13.	Saya merasa perlu meningkatkan kemampuan komunikasi pelayanan dalam bahasa Inggris	✓	
14.	Peran taruna dalam <i>supplementary learning material</i> untuk <i>customer service</i> berbasis SCCP adalah dapat memahami bahan ajar tambahan dengan mandiri	✓	

15.	<i>Supplementary learning material</i> untuk <i>customer service</i> berbasis SCCP yang ideal memuat contoh percakapan komunikasi pelayanan dalam bahasa Inggris	✓	
-----	--	---	--

Keterangan / Saran:

DAFTAR DITUNAKAN

C. Kesimpulan Penilaian Secara Umum

Kelayakan penggunaan Instrumen Kuesioner Analisis Kebutuhan Calon Pengguna Pengembangan *Supplementary Learning Material* Mata Kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya

- a. Dapat digunakan tanpa revisi
- b. Dapat digunakan dengan sedikit revisi
- c. Tidak dapat digunakan

☒
☐
☐

Validator

ANTON BUDARTO



C.2 Lembar Validasi Ahli Materi

Lembar Validasi Ahli Materi untuk Pengembangan *Supplementary Learning Material* Mata Kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya

Judul Penelitian : Pengembangan *Supplementary Learning Material* Mata Kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya
 Nama Peneliti : Komang Tyara Wulandari
 Nama Validator : ANTON BUDIARTO, S.E., M.T.

A. Blueprint Lembar Validasi Ahli Materi

No	Aspek	Indikator	Nomor item	Jumlah
1	Kesesuaian isi	Kesesuaian materi dengan kompetensi dasar	1	1
		Kesesuaian materi dengan tujuan pembelajaran	2	1
		Kecukupan materi untuk mencapai indikator kompetensi dasar	3	1
		Keakuratan konsep dan definisi dalam materi	4	1
		Kemutakhiran materi dan referensi yang digunakan	5,6	2
		Kemampuan materi dalam mendorong keingintahuan pengguna	7	1
2	Kesesuaian Penyajian	Kesesuaian sistematika penyajian materi	8	1

B. Petunjuk Pengisian Lembar Validasi Ahli Materi

- Beri tanda centang (V) pada kolom/ruang "Ya" atau "Tidak" yang tersedia sesuai dengan pendapat Anda.
 - "Ya" : Jika butir tersebut sesuai, jelas, dan layak digunakan
 - "Tidak" : Jika butir tersebut tidak sesuai, tidak jelas, atau perlu revisi
- Jika memilih "Tidak", mohon memberikan alasan dan revisi pada kolom Keterangan / Saran
- Setelah seluruh butir dinilai, beri tanda centang (V) pada salah satu kolom "Kesimpulan Penilaian Secara Umum"
- Tanda tangani lembar validasi ahli setelah selesai

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Pembahasan materi sesuai dengan kompetensi dasar mata kuliah <i>Customer Service</i>	✓	
2.	<i>Supplementary learning material</i> memiliki pembahasan yang sesuai dengan tujuan pembelajaran <i>Customer Service</i>	✓	
3.	Bobot materi tercukupi untuk mencapai indikator kompetensi dasar <i>Customer Service</i>	✓	

4.	Konsep dan definisi yang digunakan dalam supplementary learning material mata kuliah Customer Service sudah akurat	✓	
5.	Materi supplementary learning material mata kuliah Customer Service sesuai dengan perkembangan ilmu terkini	✓	
6.	Sumber materi supplementary learning material mata kuliah Customer Service	✓	
7.	Materi <i>supplementary learning material</i> mendorong pengguna untuk mencari informasi lebih lanjut	✓	
8.	<i>Supplementary learning material</i> memiliki sistematika penyajian materi yang baik	✓	

Keterangan / Saran:

LAYAK DIGUNAKAN

C. Kesimpulan Penilaian Secara Umum

Kelayakan penggunaan pengembangan *supplementary learning material* mata kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya

- a. Dapat digunakan tanpa revisi
- b. Dapat digunakan dengan sedikit revisi
- c. Tidak dapat digunakan

☒
☐
☐

Validator


 ANTON SUGIONO

C.3 Lembar Validasi Ahli Media

Lembar Validasi Ahli Media untuk Pengembangan *Supplementary Learning Material* Mata Kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya

Judul Penelitian : Pengembangan *Supplementary Learning Material* Mata Kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya
 Nama Peneliti : Komang Tyara Wulandari
 Nama Validator : LADY SILK MOONLIGHT, S.KOM, MT.

A. Blueprint Lembar Validasi Ahli Media

No	Aspek	Indikator	Nomor Item	Jumlah
1	Kesesuaian Media	Kemudahan penggunaan dan kesederhanaan struktur penyajian	1, 2, 3	3
		Kesesuaian ukuran teks, gambar, dan tata letak	4, 5, 6	3
		Kemenarikan warna, tema, dan ilustrasi	7, 8	2

B. Petunjuk Pengisian Lembar Validasi Ahli Media

- Beri tanda centang (V) pada kolom/ruang "Ya" atau "Tidak" yang tersedia sesuai dengan pendapat Anda.
 - "Ya" : Jika butir tersebut sesuai, jelas, dan layak digunakan
 - "Tidak" : Jika butir tersebut tidak sesuai, tidak jelas, atau perlu revisi
- Jika memilih "Tidak", mohon memberikan alasan dan revisi pada kolom Keterangan / Saran
- Setelah seluruh butir dinilai, beri tanda centang (V) pada salah satu kolom "Kesimpulan Penilaian Secara Umum"
- Tanda tangani lembar validasi ahli setelah selesai

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Susunan <i>supplementary learning material</i> mudah dipahami dan digunakan	✓	
2.	Penempatan judul kegiatan belajar dan sub judul kegiatan belajar pada <i>supplementary learning material</i> jelas dan terbaca	✓	
3.	<i>Supplementary learning material</i> disajikan secara runtut dan sederhana	✓	
4.	Ukuran tulisan pada <i>supplementary learning material</i> jelas terbaca dan tidak buram	✓	
5.	Ukuran gambar pada <i>supplementary learning material</i> jelas terlihat dan tidak buram	✓	
6.	Komposisi ukuran unsur tata letak (judul, penulis, ilustrasi, logo, dll) proposional seimbang serta seirama dengan tata letak isi <i>supplementary learning material</i>	✓	
7.	Warna unsur tata letak harmonis serta memperjelas fungsi <i>supplementary learning material</i>	✓	

8.	Keseluruhan tema serta ilustrasi pembahasan <i>supplementary learning material</i> menarik	✓	
----	--	---	--

Keterangan / Saran:

Tambahkan tulisan yg bs di select.

C. Kesimpulan Penilaian Secara Umum

Kelayakan penggunaan pengembangan *supplementary learning material* mata kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya

- a. Dapat digunakan tanpa revisi
- b. Dapat digunakan dengan sedikit revisi
- c. Tidak dapat digunakan

☒
☐
☐


Validator

[Signature]
 LADY S.M.

C.4 Lembar Validasi Ahli Bahasa

Lembar Validasi Ahli Bahasa untuk Pengembangan *Supplementary Learning Material* Mata Kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya

Judul Penelitian : Pengembangan *Supplementary Learning Material* Mata Kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya
 Nama Peneliti : Komang Tyara Wulandari
 Nama Validator : LUSIANA DEWI KUSUMAYATI, S.Pd., M.Pd.

A. Blueprint Lembar Validasi Ahli Bahasa

No	Aspek	Indikator	Nomor item	Jumlah
1	Kelayakan Bahasa	Ketepatan pemakaian bahasa	1, 2, 3, 4, 5	5
		Kesesuaian bahasa dengan kemampuan calon pengguna	6	1
		Kemenarikan bahasa	7, 8	2

B. Petunjuk Pengisian Lembar Validasi Ahli Bahasa

- Beri tanda centang (V) pada kolom/ruang "Ya" atau "Tidak" yang tersedia sesuai dengan pendapat Anda
 - "Ya" : Jika butir tersebut sesuai, jelas, dan layak digunakan
 - "Tidak" : Jika butir tersebut tidak sesuai, tidak jelas, atau perlu revisi
- Jika memilih "Tidak", mohon memberikan alasan dan revisi pada kolom Keterangan / Saran
- Setelah seluruh butir dinilai, beri tanda centang (V) pada salah satu kolom "Kesimpulan Penilaian Secara Umum"
- Tanda tangani lembar validasi ahli setelah selesai

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Bahasa yang digunakan pada <i>supplementary learning material</i> tepat serta sesuai	✓	
2.	Pemakaian kata pada tidak memuat makna ganda / salah tafsir	✓	
3.	Ketepatan pemakaian tanda tulisan pada <i>supplementary learning material</i>	✓	
4.	Kesesuaian pemakaian bahasa dengan materi pembahasan pada <i>supplementary learning material</i>	✓	
5.	Teks dan tulisan <i>supplementary learning material</i> jelas dan mudah dibaca	✓	
6.	Bahasa yang digunakan sesuai dengan jenjang taruna D-3 MTU	✓	
7.	Bahasa yang digunakan pada <i>supplementary learning material</i> memiliki struktur kalimat yang tepat serta sesuai	✓	
8.	Bahasa yang digunakan pada <i>supplementary learning material</i> terpadu dan terurut dengan alur pikir pembahasan	✓	

Keterangan / Saran:

Layar digunakan

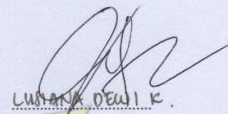
C. Kesimpulan Penilaian Secara Umum

Kelayakan penggunaan pengembangan *supplementary learning material* mata kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya

- a. Dapat digunakan tanpa revisi
- b. Dapat digunakan dengan sedikit revisi
- c. Tidak dapat digunakan

☒
☐
☐

Validator


LUTHANA DEWI K.



C.5 Lembar Validasi Isi Instrumen Wawancara oleh Dosen Pembimbing

Lembar Validasi Panduan Wawancara Calon Pengguna Pengembangan *Supplementary Learning Material* Mata Kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya

Judul Penelitian : Pengembangan *Supplementary Learning Material* Mata Kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya
 Nama Peneliti : Komang Tyara Wulandari
 Nama Validator : MAULANA ANIFA SILVIA., S.E., M.M.

A. Blueprint Panduan Wawancara Calon Pengguna

No.	Aspek yang Dinilai	Indikator	Item Number	Total
1.	Tampilan dan Navigasi	Kemudahan penggunaan dan kejelasan menu	1	1
2.	Kesesuaian Materi	Kejelasan dan kesesuaian materi	2	1
3.	Materi dan Konten	Kesesuaian dengan konteks industri	3	1
4.	Manfaat	Manfaat media pembelajaran terhadap pemahaman	4	1
5.	Saran dan Masukan	Perbaikan dan pengembangan	5	1

B. Petunjuk:

- Bacalah setiap butir indikator pada lembar validasi dengan seksama.
- Beri tanda centang (V) pada kolom/ruang "Ya" atau "Tidak" yang tersedia sesuai dengan pendapat Anda
 - "Ya" : Jika butir tersebut sesuai, jelas, dan layak digunakan
 - "Tidak": Jika butir tersebut tidak sesuai, tidak jelas, atau perlu revisi
 Jika memilih "Tidak", mohon memberikan alasan dan revisi pada kolom Keterangan /Saran
- Setelah seluruh butir dinilai, beri tanda centang (V) pada salah satu kolom "Kesimpulan Penilaian Secara Umum"
- Tanda tangani lembar validasi setelah selesai

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah Anda merasa mudah memahami cara menggunakan menu dan fitur dalam <i>supplementary learning material</i> ?	✓	
2.	Apakah aktivitas yang tersedia sesuai dengan kebutuhan Anda dalam memahami komunikasi pelayanan berbahasa Inggris?	✓	
3.	Menurut Anda, apakah materi dalam <i>supplementary learning material</i> sudah sesuai dengan kebutuhan komunikasi <i>customer service</i> ?	✓	
4.	Apakah Anda merasa media ini dapat bermanfaat menunjang kompetensi komunikasi pelayanan berbahasa Inggris?	✓	
5.	Apa saran atau masukan Anda untuk perbaikan <i>supplementary learning material</i> ?	✓	

Keterangan / Saran:

Layak digunakan

C. Kesimpulan Penilaian Secara Umum

Kelayakan penggunaan panduan wawancara calon pengguna pengembangan *supplementary learning material* mata kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya

- a. Dapat digunakan tanpa revisi
- b. Dapat digunakan dengan sedikit revisi
- c. Tidak dapat digunakan

☒
☐
☐



Validator

NAULANI ANISA SILVIA

Lembar Validasi Panduan Wawancara Calon Pengguna Pengembangan *Supplementary Learning Material* Mata Kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya

Judul Penelitian : Pengembangan *Supplementary Learning Material* Mata Kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya
 Nama Peneliti : Komang Tyara Wulandari
 Nama Validator : MEITA MAHARANI SUKMA, M.Pd.

A. *Blueprint* Panduan Wawancara Calon Pengguna

No.	Aspek yang Dinilai	Indikator	Item Number	Total
1.	Tampilan dan Navigasi	Kemudahan penggunaan dan kejelasan menu	1	1
2.	Kesesuaian Materi	Kejelasan dan kesesuaian materi	2	1
3.	Materi dan Konten	Kesesuaian dengan konteks industri	3	1
4.	Manfaat	Manfaat media pembelajaran terhadap pemahaman	4	1
5.	Saran dan Masukan	Perbaikan dan pengembangan	5	1

B. Petunjuk:

- Bacalah setiap butir indikator pada lembar validasi dengan seksama.
- Beri tanda centang (V) pada kolom/ruang "Ya" atau "Tidak" yang tersedia sesuai dengan pendapat Anda
 - "Ya" : Jika butir tersebut sesuai, jelas, dan layak digunakan
 - "Tidak": Jika butir tersebut tidak sesuai, tidak jelas, atau perlu revisi
 Jika memilih "Tidak", mohon memberikan alasan dan revisi pada kolom Keterangan /Saran
- Setelah seluruh butir dinilai, beri tanda centang (V) pada salah satu kolom "Kesimpulan Penilaian Secara Umum"
- Tanda tangani lembar validasi setelah selesai

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah Anda merasa mudah memahami cara menggunakan menu dan fitur dalam <i>supplementary learning material</i> ?	✓	
2.	Apakah aktivitas yang tersedia sesuai dengan kebutuhan Anda dalam memahami komunikasi pelayanan berbahasa Inggris?	✓	
3.	Menurut Anda, apakah materi dalam <i>supplementary learning material</i> sudah sesuai dengan kebutuhan komunikasi <i>customer service</i> ?	✓	
4.	Apakah Anda merasa media ini dapat bermanfaat menunjang kompetensi komunikasi pelayanan berbahasa Inggris?	✓	
5.	Apa saran atau masukan Anda untuk perbaikan <i>supplementary learning material</i> ?	✓	

Keterangan / Saran:

Bisa & berguna.

C. Kesimpulan Penilaian Secara Umum

Kelayakan penggunaan panduan wawancara calon pengguna pengembangan *supplementary learning material* mata kuliah *Customer Service* berbasis *Standard Campus Communication Phrases* di Politeknik Penerbangan Surabaya

- a. Dapat digunakan tanpa revisi ☒
- b. Dapat digunakan dengan sedikit revisi ☐
- c. Tidak dapat digunakan ☐

Validator


Meita



Lampiran D. Dokumentasi Uji Coba Pengembangan

Tanggal: 21, Mei 2026

Ruang: Kelas S



Lampiran E. Hasil Wawancara MTU XI A

E.1. Transkrip Wawancara dengan Narasumber 1

Nama Narasumber : Dava Azrul Razka

Tanggal : 23 Mei 2026

Pewawancara	Narasumber 1
Selamat pagi. Perkenalkan, saya Komang Tyara Wulandari, mahasiswa Politeknik Penerbangan Surabaya yang sedang menyusun proyek akhir mengenai pengembangan supplementary learning material untuk mata kuliah customer service berbasis SCCP. Terima kasih karena telah bersedia menjadi responden dalam wawancara ini. Mungkin bisa memperkenalkan diri terlebih dahulu.	Selamat pagi. Kak. Baik, mohon izin memperkenalkan diri, saya Dava Azrul Razka dari course MTU XI Alpha siap mengikuti wawancara.
Sebelumnya untuk konfirmasi, apakah anda sudah mengikuti uji coba supplementary learning material untuk mata kuliah customer service berbasis SCCP yang saya kembangkan?	Sudah, kak.
Baik, apabila begitu saya akan menanyakan beberapa pertanyaan terkait pengalaman anda saat mengikuti uji coba supplementary learning material untuk mata kuliah customer service berbasis SCCP. Pertama, apakah Anda merasa mudah memahami cara menggunakan menu dan fitur dalam supplementary learning material?	Ya, dari pengalaman saya, cukup mudah memahami cara penggunaannya karena tampilan menu tersusun dengan jelas dan setiap fitur memiliki petunjuk yang sederhana. Apalagi sudah disertai dengan panduan pengguna juga.
Selanjutnya, apakah aktivitas yang tersedia sesuai dengan kebutuhan Anda dalam memahami komunikasi pelayanan berbahasa Inggris?	Menurut saya sudah sesuai karena terdapat gambar yang dilengkapi teks beserta audio yang membantu memahami situasi dan frasa pelayanan customer service.
Menurut Anda, apakah materi dalam supplementary learning material sudah sesuai dengan kebutuhan komunikasi customer service?	Sudah sesuai. Materi greeting, offering help, giving information, handling complaint, dan closing conversation yang disajikan pada e-courses itu sering digunakan dalam pelayanan sehingga

	menurut saya sudah sesuai dengan customer service.
Apakah Anda merasa media ini dapat bermanfaat menunjang kompetensi komunikasi pelayanan berbahasa Inggris?	Ya, sangat bermanfaat karena dapat membantu meningkatkan kosakata dan kemampuan berbicara dalam situasi pelayanan.
Terakhir, apa saran atau masukan Anda untuk perbaikan supplementary learning material?	Mungkin dapat ditambahkan lebih banyak contoh audio percakapan agar pengguna bisa melatih pelafalan dengan lebih baik namun opsional saja karena versi yang sekarang saja sudah sangat cukup.
Baik, mungkin cukup sekian wawancara pada hari ini. Terima kasih banyak atas ketersediaan dan partisipasinya. Saya tutup dengan selamat pagi dan terima kasih.	Terima kasih kembali, kak.

E.2 Transkrip Wawancara dengan Narasumber 2

Nama Narasumber : Zhafief Azmi

Tanggal : 23 Mei 2026

Pewawancara	Narasumber 2
Selamat pagi. Perkenalkan, saya Komang Tyara Wulandari, mahasiswa Politeknik Penerbangan Surabaya yang sedang menyusun proyek akhir mengenai pengembangan supplementary learning material untuk mata kuliah customer service berbasis SCCP. Terima kasih atas kesediaannya mengikuti wawancara ini. Mungkin bisa memperkenalkan diri terlebih dahulu.	Selamat pagi, kak. Baik, dengan senang hati, kak. Saya Zhafief Azmi dari course MTU XI Alpha siap mengikuti wawancara.
Sebelumnya untuk konfirmasi, apakah anda sudah mengikuti uji coba supplementary learning material untuk mata kuliah customer service berbasis SCCP yang saya kembangkan?	Siap, sudah, kak.
Baiklah, kalau begitu saya akan menanyakan beberapa pertanyaan terkait pengalaman	Ya, dari pengalaman saya, cukup mudah memahami cara

anda saat mengikuti uji coba supplementary learning material untuk mata kuliah customer service berbasis SCCP. Pertama, apakah Anda merasa mudah memahami cara menggunakan menu dan fitur dalam supplementary learning material?	penggunaannya karena tampilan menu tersusun dengan jelas dan setiap fitur memiliki petunjuk yang sederhana. Selain itu, navigasi antar menu juga mudah dipahami sehingga pengguna tidak merasa bingung saat berpindah dari satu materi ke materi lainnya.
Selanjutnya, apakah aktivitas yang tersedia sesuai dengan kebutuhan Anda dalam memahami komunikasi pelayanan berbahasa Inggris?	Menurut saya sudah sesuai karena aktivitasnya disertai audio, teks, dan gambar. Serta juga berkaitan langsung dengan pelayanan penumpang, kak.
Menurut Anda, apakah materi dalam supplementary learning material sudah sesuai dengan kebutuhan komunikasi customer service?	Sudah cukup sesuai karena materi disusun berdasarkan situasi pelayanan sehari-hari yang sering ditemui oleh customer service. Materi seperti greeting, offering help, giving information, handling complaint, dan closing conversation menurut saya sangat relevan dengan kebutuhan komunikasi pelayanan
Apakah Anda merasa media ini dapat bermanfaat menunjang kompetensi komunikasi pelayanan berbahasa Inggris?	Ya, media ini membantu saya memahami cara berbicara yang sopan dan profesional dalam bahasa Inggris. Menurut saya, supplementary learning material ini juga dapat meningkatkan pemahaman kosakata serta melatih kemampuan listening dan speaking melalui audio percakapan yang tersedia.
Terakhir, apa saran atau masukan Anda untuk perbaikan supplementary learning material?	Mungkin bisa ditambahkan lebih banyak variasi percakapan pelayanan dengan situasi yang berbeda agar pengguna memiliki lebih banyak contoh komunikasi customer service dalam bahasa Inggris.

Baik, mungkin cukup sekian wawancara pada hari ini. Terima kasih banyak atas ketersediaan, saran, dan partisipasinya. Saya tutup dengan selamat pagi dan terima kasih.	Baik, kak. Terima kasih kembali. Selamat pagi.
--	--

E.3 Transkrip Wawancara dengan Narasumber 3

Nama Narasumber : Achmad Raafi

Tanggal : 23 Mei 2026

Pewawancara	Narasumber 3
Selamat pagi. Perkenalkan, saya Komang Tyara Wulandari, mahasiswa Politeknik Penerbangan Surabaya. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai pengembangan supplementary learning material untuk menunjang komunikasi pelayanan berbahasa Inggris berbasis SCCP pada mata kuliah customer service. Terima kasih telah meluangkan waktu untuk mengikuti wawancara ini. Sebelum memulai, mungkin bisa memperkenalkan diri terlebih dahulu.	Selamat pagi, kak. Baik, perkenalkan saya Achmad Raafi dari course MTU XI Alpha.
Sebelumnya untuk konfirmasi, apakah Anda sudah mencoba menggunakan supplementary learning material tersebut secara keseluruhan?	Sudah, kak.
Baik, apabila begitu saya akan mulai mengajukan beberapa pertanyaan terkait pengalaman Anda saat uji coba menggunakan supplementary learning material tersebut. Pertama, apakah Anda merasa mudah memahami cara menggunakan menu dan fitur dalam supplementary learning material?	Saya merasa cukup mudah karena desain tampilannya sederhana dan terorganisasi dengan baik. Menu-menu yang tersedia juga tersusun dengan rapi sehingga memudahkan pengguna untuk memilih materi yang ingin dipelajari. Selain itu, fitur-fitur yang tersedia cukup jelas dan mudah digunakan bahkan bagi pengguna yang baru pertama kali mengakses media pembelajaran seperti ini.
Selanjutnya, apakah aktivitas yang tersedia sesuai dengan kebutuhan Anda dalam	Ya, aktivitasnya relevan dengan kebutuhan pembelajaran

memahami komunikasi pelayanan berbahasa Inggris?	customer service. Menurut saya, aktivitas yang tersedia membantu pengguna memahami penggunaan ungkapan pelayanan dalam bahasa Inggris melalui contoh percakapan dan audio yang diberikan.
Menurut Anda, apakah materi dalam supplementary learning material sudah sesuai dengan kebutuhan komunikasi customer service?	Mohon izin, kak, menurut saya sudah sesuai karena materi fokus pada percakapan pelayanan yang umum digunakan oleh customer service. Materi seperti greeting, offering help, giving information, handling complaint, dan closing conversation merupakan materi yang pasti terpakai saat melaksanakan customer service.
Apakah Anda merasa media ini dapat bermanfaat menunjang kompetensi komunikasi pelayanan berbahasa Inggris?	Tentu, karena media ini membuat pembelajaran menjadi lebih menarik dan mudah dipahami. Saya merasa media ini dapat membantu meningkatkan kemampuan speaking dan listening karena terdapat audio percakapan yang bisa didengarkan secara langsung. Selain itu, supplementary learning material ini juga membantu pengguna memahami kosakata dan ungkapan pelayanan yang sering digunakan dalam komunikasi customer service.
Terakhir, apa saran atau masukan Anda untuk perbaikan supplementary learning material?	Mohon izin, kak, kalau dari saya tidak ada, kak.
Baik, mungkin cukup sekian wawancara pada hari ini. Terima kasih banyak atas jawaban, masukan, dan partisipasi yang telah diberikan selama wawancara berlangsung.	Baik, kak. Terima kasih kembali. Selamat pagi.

Saya tutup wawancara ini dengan mengucapkan selamat pagi dan terima kasih.	
--	--

E.4 Transkrip Wawancara dengan Narasumber 4

Nama Narasumber : Charles Edizio

Tanggal : 23 Mei 2026

Pewawancara	Narasumber 4
Selamat siang. Perkenalkan, saya Komang Tyara Wulandari dari Politeknik Penerbangan Surabaya. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai pengembangan supplementary learning material komunikasi pelayanan berbahasa Inggris berbasis SCCP untuk mata kuliah customer service. Terima kasih atas kesediaannya mengikuti wawancara ini. Sebelum memulai, mungkin bisa memperkenalkan diri terlebih dahulu.	Izin selamat siang. Kak. Baik, mohon izin memperkenalkan diri, saya Charles Edizio dari course MTU XI Alpha.
Sebelumnya untuk konfirmasi, apakah Anda sudah mencoba seluruh fitur dan materi yang tersedia pada supplementary learning material tersebut?	Izin sudah, kak.
Baik, apabila begitu saya akan mulai menanyakan beberapa pertanyaan terkait pengalaman Anda selama menggunakan supplementary learning material tersebut. Pertama, apakah Anda merasa mudah memahami cara menggunakan menu dan fitur dalam supplementary learning material?	Mohon izin iya, saya tidak mengalami kesulitan saat menggunakan menu maupun fitur yang tersedia. Menurut saya, tampilan media cukup sederhana dan tertata dengan baik sehingga pengguna dapat memahami cara penggunaannya dengan cepat.
Apakah aktivitas yang tersedia sesuai dengan kebutuhan Anda dalam memahami komunikasi pelayanan berbahasa Inggris?	Mohon izin menurut saya sesuai karena latihan yang diberikan membantu memahami penggunaan ekspresi pelayanan dalam bahasa Inggris. Aktivitas yang tersedia juga cukup interaktif sehingga membuat pengguna lebih mudah memahami situasi pelayanan customer service. Audio dan

	contoh percakapan membantu pengguna memahami cara pengucapan dan penggunaan frasa pelayanan yang tepat.
Menurut Anda, apakah materi dalam supplementary learning material sudah sesuai dengan kebutuhan komunikasi customer service?	Izin sudah sesuai dan materinya juga mudah dipahami oleh pengguna. Materi yang diberikan mencakup beberapa topik penting dalam komunikasi pelayanan seperti greeting, offering help, giving information, handling complaint, dan closing conversation. Menurut saya, materi tersebut memang sangat dibutuhkan dalam kegiatan pelayanan penumpang sehingga sudah relevan dengan kebutuhan customer service.
Apakah Anda merasa media ini dapat bermanfaat menunjang kompetensi komunikasi pelayanan berbahasa Inggris?	Izin iya, media ini dapat membantu meningkatkan kemampuan komunikasi khususnya dalam pelayanan penumpang. Saya merasa supplementary learning material ini membantu menambah kosakata serta melatih kemampuan listening dan speaking dalam bahasa Inggris. Selain itu, media pembelajaran ini juga membuat proses belajar menjadi lebih menarik karena pengguna dapat belajar melalui teks, gambar, dan audio secara bersamaan.
Terakhir, apa saran atau masukan Anda untuk perbaikan supplementary learning material?	Sudah cukup kalau bagi saya, kak.
Baik, mungkin cukup sekian wawancara pada hari ini. Terima kasih banyak atas ketersediaan dan partisipasinya. Saya tutup dengan selamat siang dan terima kasih.	Baik, kak. Terima kasih kembali. Selamat siang.

E.5 Transkrip Wawancara dengan Narasumber 5

Nama Narasumber : Dafa Gumilang

Tanggal : 23 Mei 2026

Pewawancara	Narasumber 5
Selamat siang. Perkenalkan, saya Komang Tyara Wulandari, mahasiswa Politeknik Penerbangan Surabaya yang sedang melakukan penelitian mengenai pengembangan supplementary learning material komunikasi pelayanan berbahasa Inggris berbasis SCCP untuk mata kuliah customer service. Terima kasih karena telah bersedia menjadi responden dalam wawancara ini. Sebelum memulai, mungkin bisa memperkenalkan diri terlebih dahulu.	Selamat siang, kak. Baik, perkenalkan saya Dafa Gumilang dari course MTU XI Alpha.
Sebelumnya untuk konfirmasi, apakah Anda sudah mencoba menggunakan supplementary learning material tersebut?	Sudah, kak. Saya sudah mencoba mempelajari materi, mendengarkan audio percakapan, dan mengikuti beberapa aktivitas latihan yang tersedia pada e-courses tersebut.
Baik, apabila begitu saya akan mulai menanyakan beberapa pertanyaan terkait pengalaman Anda selama menggunakan supplementary learning material tersebut. Pertama, apakah Anda merasa mudah memahami cara menggunakan menu dan fitur dalam supplementary learning material?	Ya, menu dan fitur yang tersedia cukup sederhana sehingga mudah dipahami. Menurut saya, tampilan media juga cukup rapi dan tidak terlalu rumit sehingga pengguna dapat dengan mudah memahami fungsi dari setiap menu yang tersedia.
Apakah aktivitas yang tersedia sesuai dengan kebutuhan Anda dalam memahami komunikasi pelayanan berbahasa Inggris?	Ya, aktivitas yang ada membantu saya mengenai berkomunikasi dalam situasi pelayanan. Menurut saya, latihan yang tersedia cukup relevan dengan kebutuhan customer service karena berisi contoh penggunaan ungkapan pelayanan dalam bahasa Inggris. Audio dan contoh percakapan yang tersedia juga membantu pengguna

	memahami pelafalan dan penggunaan ekspresi pelayanan dengan lebih baik.
Menurut Anda, apakah materi dalam supplementary learning material sudah sesuai dengan kebutuhan komunikasi customer service?	Menurut saya sudah sesuai, karena materi berkaitan langsung dengan tugas customer service dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Materi seperti greeting, offering help, giving information, handling complaint, dan closing conversation merupakan materi yang penting untuk dipahami dalam komunikasi pelayanan. Selain itu, contoh dialog yang diberikan juga mudah dipahami dan sesuai dengan situasi pelayanan sehari-hari.
Apakah Anda merasa media ini dapat bermanfaat menunjang kompetensi komunikasi pelayanan berbahasa Inggris?	Ya, media ini bermanfaat untuk melatih kemampuan berbicara dan memahami percakapan pelayanan dalam bahasa Inggris. Menurut saya, supplementary learning material ini juga membantu meningkatkan kosakata serta pemahaman terhadap frasa pelayanan yang umum digunakan oleh customer service. Selain itu, media pembelajaran ini membuat proses belajar menjadi lebih menarik dan tidak monoton karena dilengkapi dengan audio dan gambar, serta ada teksnya juga, kak.
Apa saran atau masukan Anda untuk perbaikan supplementary learning material?	Kalau dari saya cukup, kak.
Baik, mungkin cukup sekian wawancara pada hari ini. Terima kasih banyak atas waktu, partisipasi, dan masukan yang telah diberikan selama wawancara berlangsung. Saya tutup wawancara ini dengan	Terima kasih kembali, kak.

mengucapkan selamat siang dan terima kasih.	
---	--



Lampiran F. Dokumen Standard Campus Communication Phrases (SCCP)

Kementerian Perhubungan
Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Perhubungan





STANDARD CAMPUS COMMUNICATION PHRASES





KATA PENGANTAR

Dalam rangka peningkatan kualitas pendidikan tinggi dalam berbahasa Inggris serta memberikan persamaan persepsi dan implementasi terhadap peningkatan kualitas lulusan diikut pada Perguruan Tinggi di Lingkungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan, maka dalam dokumen ini disajikan standarisasi berbahasa Inggris melalui *Standard Campus Communication Phrases* yang nantinya akan dipublikasikan dan diimplementasikan pada Perguruan Tinggi di Lingkungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan.

Standard Campus Communication Phrases merupakan standarisasi berbahasa Inggris hasil rancangan kerja sama seluruh Perguruan Tinggi maupun Satuan Kerja di Lingkungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan. *Standard Campus Communication Phrases* atau yang lebih dikenal sebagai SCCP ini mencakup standarisasi berbahasa Inggris di lingkungan sehari-hari – hari taruna seperti saat berada di ruang kelas, asrama, ruang makan, ruang laboratorium atau simulator, ruang workshop, perpustakaan, klinik, kantin, ruang pertemuan, ataupun kantor.

Naskah *Standard Campus Communication Phrases* ini nantinya akan menjadi standarisasi berbahasa Inggris pada Perguruan Tinggi di Lingkungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang implementasinya diharapkan dapat melahirkan output unggul yaitu taruna taruni dengan kompetensi berbahasa Inggris yang baik dan mampu mengimplementasikan kompetensi yang mereka miliki pada lingkungan profesional yang lebih luas di masa depan.

Jakarta, 12 April 2022

KEPALA BADAN PENGEMBANGAN SUMBER
DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN
Pelaksana Tugas,



I. M. H. SUDARMA, DEA, CIA
NIP. 19660907 319403 1 001

Lampiran G. Surat Keputusan Nomor 09 Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan (BPSDMP) Tahun 2022



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN**

Jl. Medan Merdeka Timur No.5 | Telp. : (021) 345 6585 | 384 7403 | 384 7404 | Fax : (021) 384 7480
Jakarta 10110 | 386 5064 | 384 7519 | 384 7539 | Website: www.dephub.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN**

NOMOR SK. 09 / BPSDMP - 2022

TENTANG

**KELOMPOK KERJA PENYUSUNAN *STANDARD CAMPUS COMMUNICATION
PHRASES* PADA PERGURUAN TINGGI DI LINGKUNGAN BADAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**KEPALA BADAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN,**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pengasuhan taruna dalam berbahasa Inggris serta untuk memberikan menyamakan persepsi dan implementasi terhadap peningkatan kualitas lulusan diklat pada Perguruan Tinggi di Lingkungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia, perlu standarisasi komunikasi berbahasa Inggris melalui *Standard Campus Communication Phrases*; b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan tentang Kelompok Kerja Penyusunan *Standard Campus Communication Phrases* pada Perguruan Tinggi di Lingkungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);

Lampiran H. Contoh Frasa Standard Campus Communication Phrases (SCCP)





SCCP INFORMATION AREA (RUANG INFORMASI)

Conversation I : Requesting For Meeting Lectures 1

C : Excuse me!

R : Hello and good morning. What can I do for you?

C : Hello good morning. May I meet Mr. Ramli?

R : Of course. He is in his room. You can go to there.

C : Thanks a lot

R : You're welcome

Conversation II : Requesting For Meeting Lectures 2

C : Excuse me!

R : Hello and good morning. What can I do for you?

C : Hello good morning. May I meet Mr. Ramli?

R : Of course, but he still go out. Did you have appointment before?

C : Yes, we have appointment at 10 AM

R : Alright. You can wait here for around 15 minutes

C : Alright

Conversation III : Requesting for details of services

C : Excuse me!

R : Good afternoon. Welcome to Barombong Maritime Polytechnic. Can I help you sir?

C : Good afternoon. I want to ask about the upgrading training and education

R : Well, you can visit the website at www.polteknipelbarombong.ac.id or go to the registration locket

C : Could you just tell me how much for the payment?

R : The payment is Nine hundred ninety five thousand rupiah

C : What about the time, when the upgrading will be held?

R : It will be held on Thursday at 13.00 pm. For further information you can just visit the website

C : Okay, thanks for your information

R : You are very welcome

Conversation IV : Requesting for meeting instructor

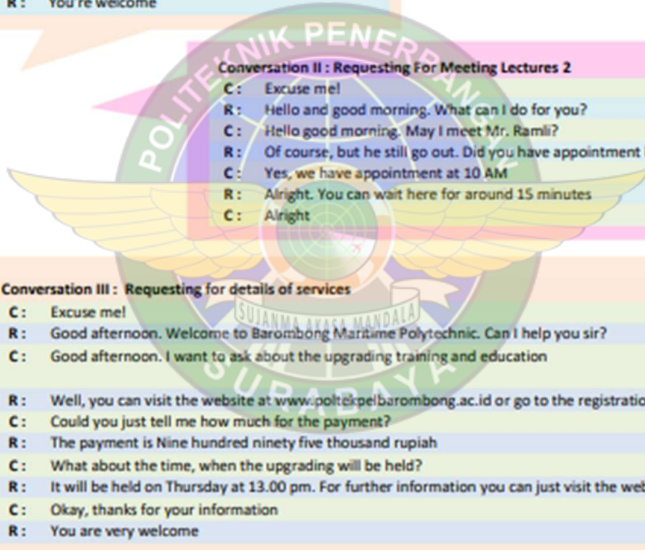
C : Excuse me!

R : Welcome to Barombong Maritime Polytechnic. I am Erna. What can I do for you?

C : Hello good afternoon. I am Aldy. I would like to meet Mr. Rusdi. Could you tell me how to get his room?

R : Sure. First, you go out of the front office, then when turn right you will see the mosque and his room is on left side of Mosque.

C : okay I see.


Lampiran I. Silabus Mata Kuliah Customer Service

4. MATA KULIAH PERILAKU BERKARYA (MPB)

Mata Kuliah : Customer Service / Pelayanan Pelanggan
 Bobot : 2 SKS Teori
 Standar Kompetensi : Para taruna diharapkan mampu menjelaskan dan memahami tentang Pengertian Standart, Pengertian Service / Pelayanan, Pengertian Customer / Pelanggan, Pengertian Customer Service, Tugas Customer Service, Peranan Customer Service, Pengertian Kepuasan Pelanggan, Menangani Keluhan Pelanggan.

No.	KOMPETENSI DASAR	POKOK BAHASAN	SUB POKOK BAHASAN	SUMBER BELAJAR
1.	Mampu memahami dan menjelaskan dasar - dasar pelayanan, ciri - ciri pelayanan, pengertian dan bentuk pelayanan prima, mutu dan citra pelayanan, konsep kualitas pelayanan, dan manfaat pelayanan baik terhadap customer	Pengertian Service / Pelayanan	a. Dasar - dasar pelayanan b. Ciri-ciri pelayanan c. Pengertian dan bentuk Pelayanan prima d. Mutu dan citra pelayanan e. Konsep kualitas pelayanan f. Manfaat pelayanan baik terhadap customer g. Airline Services (pre - in - post service)	1. Handoko, Customer Service Berkualitas, CSG-KPO, Jakarta 2005 2. Pamitra, Prinsip-prinsip customer service, PPM, Jakarta, 2007
2.	Mampu menjelaskan dan memahami tipe dan karakteristik pelanggan	Tipe dan karakteristik pelanggan	Tipe dan karakteristik pelanggan	
3.	Mampu menjelaskan dan memahami pengertian customer service	Pengertian Customer Service	Pengertian Customer Service	

No.	KOMPETENSI DASAR	POKOK BAHASAN	SUB POKOK BAHASAN	SUMBER BELAJAR
4.	Mampu menjelaskan dan memahami tugas customer service	Tugas Customer Service	Tugas Customer Service	
5.	Mampu menjelaskan dan memahami peranan customer service	Peranan Customer Service	Peranan Customer Service	
6.	Mampu menjelaskan dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan customer	Pengertian Kepuasan Pelanggan	a. Faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan customer	
7.	Mampu menjelaskan dan memahami cara utama menangani complaint dan hal-hal penting dalam mengatasi complaint	Menangani Keluhan Pelanggan	a. Cara utama menangani complaint b. Hal-hal penting dalam mengatasi complaint	

Lampiran J. Tampilan Hasil Rancangan Supplementary Learning Material

User Instruction

1. Read the user guide before accessing the supplementary learning material.
2. Study the material sequentially according to the learning topics.
3. Listen to the audio to understand pronunciation and phrase usage.
4. Use a laptop or smartphone to access the learning material.
5. Make sure the device is connected to the internet.
6. Use earphones for better audio quality.

Panduan Pengguna

1. Bacalah panduan pengguna sebelum mengakses materi pembelajaran tambahan.
2. Pelajari materi secara berurutan sesuai dengan topik pembelajaran.
3. Dengarkan audio untuk memahami pengucapan dan penggunaan frasa.
4. Gunakan laptop atau ponsel pintar untuk mengakses materi pembelajaran.
5. Pastikan perangkat terhubung ke internet.
6. Gunakan earphone untuk kualitas audio yang lebih baik.

Daftar Isi


GREETING


OFFERING HELP


GIVING INFORMATION


HANDLING COMPLAINT


CLOSING CONVERSATION



GREETING



Excuse me.

▶

Hello, good morning.
I am Wulan.
Welcome to Aviation
Polytechnic of
Surabaya.

▶



SALAM



Permisi

Halo, selamat pagi.
Saya Wulan. Selamat
datang di Politeknik
Penerbangan
Surabaya.



OFFERING HELP



How can I assist you?

▶



What can I do for you?

▶



May I help you, Sir/
Ma'am?

▶

MENAWARKAN BANTUAN

 Bagaimana saya dapat melayani Anda?

 Apa yang dapat saya lakukan untuk Anda?

 Apakah berkenan saya bantu, Bapak/Ibu?

GIVING INFORMATION

 Where is the prayer room?

 The prayer room is located on the second floor near the food court.

MEMBERIKAN INFORMASI

 Dimana letak ruang ibadah?

 Ruang ibadah terletak di lantai dua dekat area pujasera.

GIVING INFORMATION

 Could you tell me the boarding gate for Flight GA 312?

 Certainly, Sir. Flight GA 312 will depart from Gate A5.

MEMBERIKAN INFORMASI

 Bisakah Anda memberi tahu saya nomor gerbang keberangkatan untuk Penerbangan GA 312?

 Tentu, Pak. Penerbangan GA 312 akan berangkat dari Gerbang A5.

HANDLING COMPLAINT

 I am disappointed with the service at the check-in counter.

 We sincerely apologize for your unpleasant experience. Could you please explain the problem?

 The staff was not responsive. It made me wait for hours.

MENANGANI KELUHAN

 Saya kecewa dengan pelayanan di meja check-in.

 Kami dengan tulus meminta maaf atas pengalaman tidak menyenangkan yang Anda alami. Bisakah Anda menjelaskan masalahnya?

 Para staf tidak responsif. Itu membuat saya menunggu berjam-jam.

HANDLING COMPLAINT

 Thank you for your feedback. We will report this matter and improve our service quality.

 I hope this will not happen again.

 We understand your concern and apologize once again for the inconvenience.

MENANGANI KELUHAN

 Terima kasih atas masukan Anda. Kami akan melaporkan masalah ini dan meningkatkan kualitas layanan kami.

 Saya harap ini tidak akan terjadi lagi.

 Kami memahami kekhawatiran Anda dan sekali lagi meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi.

CLOSING CONVERSATION



It's my pleasure. If you need further assistance, please let us know. Have a nice day.



You're welcome, Sir/Ma'am. Have a pleasant flight.



Thank you for your understanding. Have a good day.



MENUTUP PERCAKAPAN



Dengan senang hati. Jika Anda memerlukan bantuan lebih lanjut, silakan beri tahu kami. Semoga hari Anda menyenangkan.



Sama-sama, Bapak/Ibu. Semoga penerbangan Anda menyenangkan.



Terima kasih atas pengertian Anda. Semoga hari Anda menyenangkan.

Daftar Pustaka

Surat Keputusan Nomor 09 Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan (BPSDMP) Tahun 2022 Tentang Kelompok Kerja Penyusunan Standard Campus Communication Phrases pada Perguruan Tinggi di Lingkungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan.
Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan, Kementerian Perhubungan. 2022. Standard Campus Communication Phrases.
Catatan: Telah diolah kembali

List of Source

Decree Number 09 of the Transportation Human Resources Development Agency (BPSDMP) of 2022 concerning the Working Group for the Preparation of Standard Campus Communication Phrases at Universities within the Transportation Human Resources Development Agency.
Human Resources Development Agency for Transportation, Ministry of Transportation. 2022. Standard Campus Communication Phrases.
Note: Adapted by the author.

