

## **Pelatihan Etiket dan Penampilan Profesional Demi Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Staf Kelurahan Pondok Kelapa**

**Rosalia Kurni Setyawati<sup>1\*</sup>, Maria Francisca Lies Ambarwati<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Program Studi Sekretaris, STIKS Tarakanita, Kompleks Billy & Moon Pondok Kelapa, Jakarta

*kurni@starki.id, maria.ambarwati@starki.id*

\*Email korespondensi: *kurni@starki.id*

### **ABSTRAK**

Melayani masyarakat membutuhkan keterampilan dalam berkomunikasi dan etiket yang memadai. Guna meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) di Kelurahan Pondok Kelapa, para Kader PKK mendapatkan pelatihan etiket dan *public speaking*. Peserta pelatihan berjumlah 29 orang ibu-ibu Kader PKK. Kegiatan pelatihan ini dilakukan selama satu hari bertempat di kampus STIKS Tarakanita yang masih berada di wilayah Kelurahan Pondok Kelapa. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan para ibu Kader PKK dalam berkomunikasi secara efektif dan memiliki sikap yang baik dalam menyampaikan pesan. Materi yang disampaikan adalah bagaimana berkomunikasi dan berpenampilan serta bersikap yang santun. Teknik penyajian yang digunakan adalah pemberian materi berupa ceramah dan diskusi disertai dengan simulasi atau memeragakan secara langsung materi yang telah dipaparkan. Peserta juga diberi kesempatan praktik dengan menggunakan kasus dalam kegiatan PKK, baik di kelurahan, RW maupun RT. Hasil pelatihan secara keseluruhan menunjukkan bahwa peserta memahami etiket dan cara berkomunikasi yang baik, namun masih mengalami beberapa kendala dalam mempraktikkannya antara lain gugup dan kurang percaya diri. Kegiatan pelatihan etiket dan *public speaking* menumbuhkan semangat baru bagi peserta pelatihan untuk memberi pelayanan yang lebih baik.

**Kata kunci:** Etiket; Komunikasi; Peningkatan Sumber Daya Manusia

### **ABSTRACT**

*Serving the community requires adequate communication skills and etiquette. In order to improve the ability of human resources in Pondok Kelapa District, PKK cadres were given some training in Etiquette and Public Speaking. The number of participants in the training was 29 PKK cadres. The activity was carried out for one day at STIKS Tarakanita campus which is situated in Pondok Kelapa District. This training aims to improve the abilities, knowledge and skills of PKK cadres in communicating effectively and have a good attitude in conveying messages. The material presented is how to communicate and look and behave politely. Presentation technique used is the provision of material in the form of lectures and discussions accompanied by simulations or directly display the material that has been presented. Participants were also given the opportunity to practice using cases in PKK activities, either found in Kelurahan, RW, and RT. The overall training results showed that participants understood etiquette and how to communicate well, but still experienced several obstacles in practicing it, including nervousness and lack of confidence. Etiquette and Public Speaking training activities generate new enthusiasm for trainees to provide better service.*

*Keywords: Etiquette; Public Speaking; Human Resources Capacity Enhancement*

## A. PENDAHULUAN

Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi dan Sekretari (STIKS) Tarakanita adalah salah satu perguruan tinggi yang memiliki program studi S-1 Komunikasi dan D-3 Sekretari. STIKS Tarakanita merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dengan masyarakat. Kampus bermaksud menjembatani antara dunia akademis dengan masyarakat melalui program pengabdian kepada masyarakat.

Sejalan dengan misi yang diemban oleh perguruan tinggi serta sesuai dengan konsep Tridharma Perguruan Tinggi, maka lembaga berkewajiban menyelenggarakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, berupa sumbangsih pengetahuan dan keterampilan bagi masyarakat yang membutuhkan. Untuk itu LPPM STIKS Tarakanita membangun kemitraan dengan pemerintah daerah, yaitu beberapa kelurahan di Kecamatan Duren Sawit, Jakarta Timur. Salah satunya adalah kelurahan Pondok Kelapa, Jakarta Timur. Selama tahun 2019, telah dilakukan beberapa pertemuan koordinasi dengan pihak kelurahan. Pada prinsipnya STIKS Tarakanita menawarkan kerja sama dalam pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Staf Kelurahan, baik di bidang administrasi perkantoran maupun komunikasi sesuai program studi yang diselenggarakan di STIKS Tarakanita.

Sesuai dengan program studi di STIKS Tarakanita kami mendarmabaktikan sejumlah materi pelatihan guna meningkatkan kualitas SDM Staf Kelurahan Pondok Kelapa, baik dari pengetahuan, keterampilan maupun sikap.

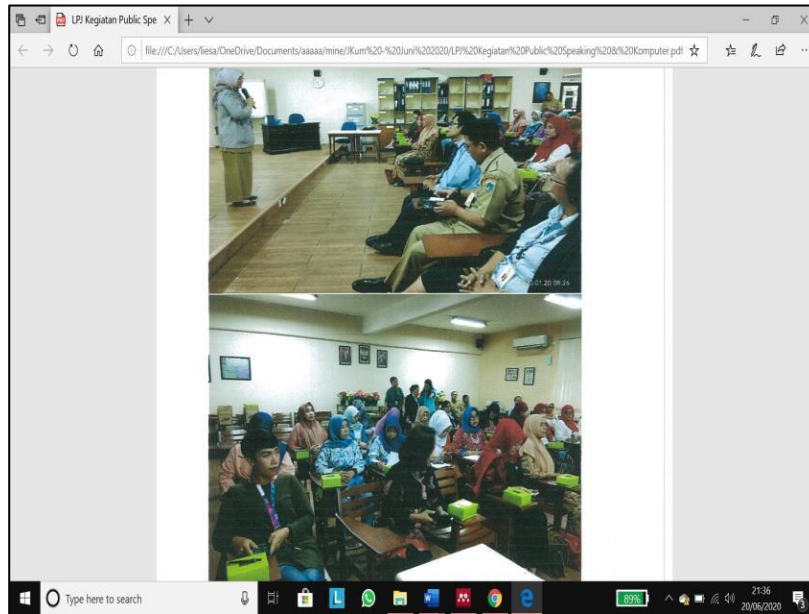
## B. METODE PELAKSANAAN

Pelatihan Etiket dan *Public Speaking* bertujuan untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan para ibu Kader PKK dalam berkomunikasi secara efektif dan memiliki sikap yang baik dalam menyampaikan pesan demi peningkatan kualitas SDM Staf Kelurahan. Ibu Lurah Pondok Kelapa, Siska Leonita, mengharapkan agar para ibu Kader PKK memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam berbicara di muka umum, khususnya dalam memberikan penjelasan bagi masyarakat yang dilayani. Meskipun sering dilakukan, berkomunikasi dengan sekelompok orang membutuhkan keterampilan dan pengetahuan dalam berkomunikasi secara efektif. Selain itu, dalam berkomunikasi untuk kebutuhan pelayanan diperlukan etiket sehingga pesan dapat tersampaikan dengan baik dan sesuai dengan kaidah dalam berkomunikasi secara efektif, efisien dan sesuai dengan norma yang berlaku dalam masyarakat. Lebih lanjut, Ibu Lurah yang menghendaki agar para ibu Kader

PKK lebih percaya diri dengan memiliki bekal ilmu dan keterampilan dalam bersikap terutama dalam menghadapi masyarakat. Dengan kemampuan yang lebih baik, para ibu Kader PKK dapat melakukan pelayanan yang baik berkaitan dengan pelaksanaan 10 program PKK di kelurahan. Pendapat Ibu Lurah Siska Leonita selaras dengan penelitian Greenacre yang menyatakan bahwa keterampilan yang memadai terutama dalam melaksanakan kontak sosial akan menimbulkan rasa percaya diri sehingga dapat melayani dengan baik (Greenacre, Tung, & Chapman, 2014). Meskipun para ibu Kader PKK tersebut melaksanakan kegiatan di ranah non-formal, namun dalam melaksanakan pelayanan tetap dibutuhkan kepercayaan diri serta sikap dan etiket yang baik. Rasa percaya diri yang ditimbulkan setelah mengikuti pelatihan akan dapat berdampak dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Mengingat kegiatan yang dilaksanakan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan dan sikap demi peningkatan kualitas berkomunikasi bagi para ibu Kader PKK, maka metode pembelajaran yang dipilih adalah pelatihan. Secara umum kegiatan yang dilaksanakan dalam program pengabdian kepada masyarakat kali ini adalah pelatihan dengan tajuk “*Public Speaking* dan Pengolahan Data bagi Kader PKK dan PPSU Kelurahan Pondok Kelapa”. Kegiatan ini merupakan kerja sama antara LPPM STIKS Tarakanita dengan Kelurahan Pondok Kelapa sebagai wilayah binaan.

Khusus untuk pelatihan hari pertama dengan tajuk Pelatihan Etiket dan *Public Speaking*, peserta pelatihan adalah para ibu yang merupakan Kader PKK Kelurahan Pondok Kelapa. Metode yang digunakan dalam pelatihan adalah pemberian materi berupa ceramah dan diskusi materi etiket yang langsung disertai dengan simulasi atau memeragakan secara langsung materi yang telah dipaparkan dalam ceramah. Para peserta diberi kesempatan untuk menjadi model dalam memeragakan tentang cara bersikap ketika berbicara, berjalan, duduk, memperkenalkan diri, dan lain-lain. Selain agar mudah dipahami oleh peserta pelatihan, penggunaan metode yang bervariasi juga dimaksudkan agar pelatihan lebih menarik, bersuasana hangat dan menimbulkan kegembiraan. Hal ini selaras dengan hasil penelitian Willis yang menyatakan bahwa metode pelatihan yang bervariasi dapat meningkatkan motivasi dan semangat bagi peserta (Willis, 2007). Dengan peragaan atau mempraktikkan secara langsung, maka para ibu Kader PKK dapat melihat atau merasakan mana yang sudah baik dan mana yang belum sesuai dengan teori.



Sumber: Dokumentasi LPPM - Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (2020)

### Gambar 1. Pembukaan pelatihan oleh Ibu Lurah Pondok kelapa

Adapun tempat pelaksanaan kegiatan adalah di Kampus STIKS Tarakanita di Kompleks Billy & Moon, Pondok Kelapa, Jakarta Timur. Dalam hal ini ibu-ibu PKK dihadirkan ke kampus STIKS Tarakanita. Lokasi dipilih karena tidak terlalu jauh dengan domisili peserta pelatihan sehingga memudahkan dan melancarkan pelaksanaan karena tempat yang sudah dikenal dan mudah dijangkau. Namun demikian, sebagian besar peserta menyatakan baru sekali ini masuk ke kampus, meskipun sudah mengetahui lokasi sejak kampus didirikan. Peserta yang terdiri dari ibu-ibu nampak menikmati lokasi pelatihan dengan menunjukkan antusiasme melihat lokasi kampus yang memang tertata dengan baik dan ramah lingkungan karena semua ruang kelas menghadap ke taman yang asri dan hijau.

Sementara itu waktu kegiatan pengabdian masyarakat dalam kaitan Peningkatan Kualitas SDM Staf Kelurahan Pondok Kelapa secara keseluruhan dilaksanakan dalam 2 hari, yaitu tanggal 20 dan 21 Januari 2020 dengan 2 pelatihan yang berbeda dan peserta yang berbeda pula. Kegiatan pelatihan Pelatihan Etiket dan *Public Speaking* diperuntukkan bagi ibu-ibu kader PKK dan dilaksanakan pada Senin, 20 Januari 2020, pukul 08.00-16.00 WIB sedangkan pelatihan yang dilaksanakan pada 21 Januari 2020 adalah pelatihan pengolahan data menggunakan komputer bagi petugas PPSU. Dalam artikel ini, kami hanya membahas mengenai Kegiatan Pelatihan Etiket dan *Public Speaking*. Materi yang diberikan dalam Kegiatan Pelatihan Etiket dan *Public Speaking* adalah Etika dan Penampilan, *Public*

*Speaking*, dan Praktik *Public Speaking*.

**Tabel 1. Jadwal kegiatan pelatihan etiket dan *public speaking***

No	Waktu	Kegiatan
1.	08:00 – 08:45	Registrasi
2.	08:45 – 09:00	Pembukaan
3.	09:00 – 10:30	Etika dan Penampilan
4.	10:30 – 10:45	<i>Coffee break</i>
5.	10:45 – 12:15	<i>Public Speaking</i>
6.	12:15 – 13:00	Makan siang
7.	13:00 – 15:30	Praktik <i>Public Speaking</i>
8.	15:30 – 15:45	Kesan Pesan
9.	15:45 – 16:00	Penutup

*Sumber: Hasil pengolahan data kegiatan PkM (2020)*

Kegiatan pelatihan diberikan selama satu hari dari pukul 08:00 hingga pukul 16:00 WIB. Saat Pembukaan, Ibu Lurah Pondok Kelapa hadir memberikan kata sambutan yang dilanjutkan dengan pembukaan kegiatan oleh Bapak Dr. Agustinus Rustanta, selaku Wakil Ketua Bidang Akademik STIKS Tarakanita. Setelah satu sesi para peserta diberi kesempatan untuk rehat sejenak agar tidak tegang dan siap untuk mengikuti materi selanjutnya. Setelah makan siang adalah sesi praktik dimana para peserta mempraktikkan materi dengan mengambil kasus dari kegiatan nyata dalam pelayanan masyarakat yang mereka hadapi. Metode pelatihan dengan mempraktikkan teori diharapkan dapat memberi pemahaman yang lebih baik sehingga dapat diimplementasikan dalam keadaan sesungguhnya.

### **C. HASIL DAN DISKUSI**

Pemberdayaan wanita perlu ditingkatkan dalam masyarakat. Meskipun para ibu Kader PKK tidak bertugas secara formal, namun mereka tetap membutuhkan keterampilan yang dapat menunjang tugas mereka. Dalam penelitiannya Rao menyatakan bahwa setiap wanita terutama di negara yang baru menerapkan emansipasi wanita perlu meningkatkan peran wanita dan membekali mereka dengan keterampilan dan sikap profesional yang dapat meningkatkan rasa percaya diri mereka (Rao et al., 2009).

Peserta pelatihan adalah 29 orang ibu kader PKK dengan latar belakang pendidikan, pengalaman dan kompetensi yang berbeda-beda, maka teknik penyajian menggunakan gaya

semiformal, sedikit penjelasan, banyak praktik, simulasi dan diskusi. Agar pelatihan berhasil dengan baik, maka dengan peserta berjumlah 29 orang, maka pelaksanaan kegiatan dibagi dalam dua kelas.

Sementara itu untuk menentukan konten materi pelatihan, pihak LPPM STIKS Tarakanita mengadakan koordinasi dengan pengurus PKK Kelurahan Pondok Kelapa. Hal ini dimaksudkan agar materi yang disampaikan sesuai kebutuhan dan menjawab persoalan yang dihadapi oleh para ibu Kader PKK dalam menjalankan perannya sebagai Kader PKK. Mengingat persoalan utama yang dihadapi adalah kurangnya rasa percaya diri dan minimnya keterampilan berbicara di muka umum, maka materi dasar sebelum praktik *public speaking* adalah pemahaman akan etika dan penampilan profesional. Rasa percaya diri akan mendorong tumbuhnya kepemimpinan dalam konteks pribadi sehingga dapat berinteraksi dengan masyarakat di sekitarnya (Beefink, van Eerde, Rutte, & Bertrand, 2012).

Materi yang disampaikan meliputi teori dan praktik etiket dan komunikasi. Materi yang disampaikan antara lain adalah bagaimana berpenampilan dan bersikap yang santun, baik untuk keperluan semiformal, maupun formal. Materi etiket dan penampilan profesional disampaikan dengan menggunakan metode ceramah, tanya jawab, diskusi dan praktik. Selain itu, untuk memperjelas materi dan memudahkan pemahaman juga disampaikan tayangan film atau kasus sesuai dengan materi. Kegiatan ini dilaksanakan di kelas dengan masing-masing kelas dipandu oleh dua orang pembicara. Materi etiket secara teori dijelaskan dengan bantuan *slide* oleh pembicara. Setelah beberapa bagian dijelaskan, pembicara memandunya untuk praktik bagaimana menyapa atau memberi salam, kontak mata, menegur, meminta maaf, menyampaikan rasa terima kasih dan lain sebagainya.

Peserta diberikan kesempatan praktik dengan menggunakan kasus dalam kegiatan PKK, baik di kelurahan, RW maupun RT. Satu per satu peserta mensimulasikan berbagai kegiatan PKK dalam berbagai situasi, seperti memberikan informasi atau pengumuman, memaparkan program, mendampingi orang tua dan anak dalam kegiatan posyandu, konseling jemantik, kebersihan, dan lain-lain. Selain itu juga disajikan beberapa peristiwa yang berkaitan dengan penampilan dan etiket dalam bentuk film. Berdasarkan pemahaman atas kondisi kerja dan kegiatan para ibu di lingkup Kelurahan Pondok Kelapa, maka materi yang disampaikan mengenai Etiket dan Penampilan Profesional, meliputi hal-hal yang terdapat pada Tabel 2 berikut.

**Tabel 2. Materi etiket dan penampilan profesional**

<b>Teori</b>	<b>Praktik</b>	<b>Evaluasi</b>
1. Dua Belas Menit Pertama yang Memberi Kesan	Simulasi kegiatan dan praktik sesuai	Ibu Lurah, Pembina Kelurahan, dan
2. Tips Sebagai Kader PKK yang Baik	kebutuhan dan kegiatan PKK	Pembicara memberikan apresiasi dan evaluasi secara langsung
3. Etiket: 3 kata dan 3 Hal Sakti		
4. Kunci Sukses ada di tangan Anda		
5. Tiga Bersih dalam Penampilan Profesional		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bersih Penampilan</li><li>• Bersih Karakter</li><li>• Bersih Hasil Kerja</li></ul>		

*Sumber: Hasil pengolahan data kegiatan PkM (2020)*

Lapakko dalam penelitiannya mengemukakan bahwa sikap yang tercermin dalam tindakan dan bahasa non verbal merupakan hal yang sangat penting dalam interaksi dengan lingkungan dan komunitas. Hal tersebut dalam masyarakat sering kali dikenal sebagai etiket (Lapakko, 2007). Etiket tersebut merupakan modal dasar agar para ibu dapat tampil secara sopan, proporsional dan sesuai tempat serta sasaran. Sedangkan penampilan profesional memberikan informasi dan bekal tentang kesesuaian antara apa yang dikenakan dengan situasi, tempat dan tujuan komunikasi. Pelatihan secara khusus tentang etiket dan acara berkomunikasi akan mengarahkan pada kegiatan pelayanan yang terstandar sehingga akan dapat membawa dampak positif bagi institusi pemberi pelayanan maupun bagi masyarakat yang dilayani (Cristina & Andreea, 2017). Dengan memahami dan memeragakan materi tentang etiket dan cara berkomunikasi yang baik, para Kader PKK akan dapat meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat di Kelurahan Pondok Kelapa secara lebih profesional.



Sumber: Dokumentasi LPPM - Kegiatan Pengabdian Masyarakat (2020)

### Gambar 2. Pelatihan Kader PKK Pondok Kelapa – Kelas A

Pada gambar 2 dan 3 terlihat bahwa pembicara memberikan penjelasan kepada para peserta pelatihan. Dalam menyampaikan materi, pembicara selain berceramah juga berdiskusi dan memberi kesempatan peserta untuk berdialog dan mengemukakan pendapat atau pertanyaan. Para peserta pelatihan diajak untuk berpartisipasi secara aktif dengan terlibat dalam diskusi dan peragaan. Selain untuk menambah pemahaman atas materi yang disampaikan, keterlibatan peserta menambah semangat mereka dalam mengikuti pelatihan.



Sumber: Dokumentasi LPPM - Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (2020)

### Gambar 3. Pelatihan Kader PKK Pondok Kelapa – Kelas B



Evaluasi dari kegiatan pelatihan bagi para peserta diberikan dalam bentuk praktik. Personil yang memberi penilaian untuk evaluasi adalah para pembicara, Ibu Lurah Pondok Kelapa, dan Pembina Kelurahan. Dalam evaluasi ini, para peserta diberi kasus kemudian diminta mempraktikkan. Dengan memeragakan bagaimana cara melayani sesuai dengan etiket dan cara berkomunikasi yang telah dipelajari, dapat terlihat daya serap peserta atas materi yang disampaikan. Saat peserta melakukan peragaan, nampak beberapa orang belum percaya diri dan belum menerapkan materi yang telah dibahas. Pembicara menyampaikan bahwa untuk terampil dibutuhkan latihan dan praktik yang terus menerus, bukan hanya satu kali. Jika saat peragaan masih didapatkan kesalahan, hal tersebut sangat dapat dimengerti. Perubahan akan terjadi jika pengetahuan dalam pelatihan diterapkan dalam kehidupan nyata, yaitu dalam pelayanan yang dijalankan oleh para ibu Kader PKK tersebut. Dalam menilai, para pembicara, Ibu Lurah, dan Pembina Kelurahan, memerhatikan setiap peserta dengan seksama. Penilaian diberikan dalam bentuk apresiasi atau pujian dan pemberian umpan balik (*feedback*) bagi peserta. Hasil dari pelatihan adalah secara keseluruhan peserta memahami etiket dan cara berkomunikasi yang baik, namun masih mengalami kendala dalam mempraktikkannya. Kendala yang utama adalah merasa gugup jika berhadapan dengan banyak orang, terlebih saat penilaian dihadiri oleh Ibu Lurah. Dengan latihan dan pemberian kesempatan pelatihan yang lebih banyak, kendala tersebut akan dapat diatasi.

Selain evaluasi untuk peserta, setelah pelatihan para peserta diminta memberikan evaluasi atas kegiatan pelatihan. Hal-hal yang dievaluasi berkaitan dengan kemampuan pembicara dalam menyampaikan materi, kesesuaian materi dengan kebutuhan peserta, waktu kegiatan, dan tempat kegiatan hasil evaluasi dikemukakan dalam tabel 3.

**Tabel 3. Rekapitulasi hasil evaluasi peserta pelatihan**

	<b>Sangat Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Cukup</b>	<b>Kurang</b>
Kompetensi Pembicara	23	6		
Materi Pelatihan	16	13		
Waktu Pelatihan	13	13	2	1
Tempat Pelatihan	14	15		

*Sumber: Hasil pengolahan data kegiatan PkM (2020)*

Secara keseluruhan peserta merasa puas dengan kompetensi pembicara dan materi pelatihan. Demikian halnya dengan tempat pelatihan. Para peserta menilai tempat pelatihan baik, dekat dengan lokasi tempat tinggal mereka, serta kondusif untuk dijadikan sebagai tempat pelaksanaan kegiatan. Sedangkan untuk waktu pelatihan terdapat dua orang yang menilai cukup dan satu orang yang menilai kurang. Hal ini karena beberapa peserta menilai bahwa waktu untuk praktik kurang panjang atau kurang lama. Mereka berharap praktik ditambah sehingga materi dapat lebih dipahami dengan lebih baik.

#### **D. SIMPULAN DAN SARAN**

Secara menyeluruh, peserta nampak antusias dan dapat mengikuti materi dalam suasana yang bersahabat, dengan penyajian yang sederhana dan mudah dimengerti. Namun demikian, acara diskusi dan tanya jawab cukup semarak, banyak yang mengajukan pengalaman dan kesulitan yang dialaminya dalam praktik langsung di masyarakat. Secara umum peserta mengambil bagian dalam diskusi dan simulasi, hanya satu hingga dua ibu yang nampak malu-malu atau masih kurang berani untuk praktik. Kebetulan saat itu Ibu Lurah Siska Leonita hadir memantau pelaksanaan pelatihan. Ibu Lurah memanggil semua peserta yang belum praktik dan meminta yang bersangkutan untuk maju secara bersamaan, meskipun pada akhirnya mereka terpaksa harus tampil satu per satu untuk praktik secara langsung.

Kegiatan pelatihan bagi para ibu kader PKK ini menarik dan menumbuhkan semangat baru bagi peserta. Ibu Lurah berharap agar mereka memanfaatkan kesempatan dengan baik, sehingga terjadi peningkatan kualitas SDM di Kelurahan. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan bagi masyarakat meningkat sehingga program kelurahan dapat berjalan lancar dan sampai ke sasaran. Dalam hal ini Ibu Lurah, Siska Leonita, bahkan meminta pelatihan berkelanjutan dengan materi yang berbeda seperti menjadi MC, pelayanan paripurna dan sebagainya. STIKS Tarakanita melalui LPPM akan menindaklanjuti permintaan dan harapan kerja sama lebih lanjut. Sebagai wilayah binaan, Kelurahan Pondok Kelapa akan mendapatkan pendampingan dalam satu kurun waktu dan meningkatkan bentuk kerja sama dalam penandatanganan MoU.

#### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Kami menghaturkan terima kasih dan apresiasi kepada Pimpinan STIKS Tarakanita dan Ibu Siska Leonita selaku Lurah Pondok Kelapa yang telah memungkinkan terlaksananya

kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk pelatihan bertajuk Pelatihan Etiket dan *Public Speaking* bagi Kader PKK Kelurahan Pondok Kelapa, Jakarta Timur. Kegiatan ini memiliki nilai strategis dalam peningkatan kualitas layanan para ibu kader PKK, mengingat para Kader PKK merupakan ujung tombak yang langsung bersentuhan dengan masyarakat yang dilayani.

#### DAFTAR REFERENSI

- Beefink, F., van Eerde, W., Rutte, C. G., & Bertrand, J. W. M. (2012). Being Successful in a Creative Profession: The Role of Innovative Cognitive Style, Self-Regulation, and Self-Efficacy. *Journal of Business and Psychology*, 27(1), 71–81.
- Cristina, N., & Andreea, H. (2017). Using Business Etiquette Nowadays. Qualitative Research on Business Phoning, Emailing and Meetings. *Ovidius University Annals: Economic Sciences Series*, XVII(2), 444–448.
- Greenacre, L., Tung, N. M., & Chapman, T. (2014). Self Confidence, And The Ability To Influence. *Academy of Marketing Studies Journal*, 18(2), 169–180.
- Lapakko, D. (2007). Communication is 93% Nonverbal: An Urban Legend Proliferates. *Communication and Theater Association of Minnesota Journal*, 34(1), 2–13.
- Rao, S., Gledhill, I., Hartline, B. K., Lakhdar, Z. Ben, Maclachlan, A. J., Mack, K., ... Zhang, H. (2009). Personal Professional Development. Retrieved from <https://doi.org/10.1063/1.3137917>
- Willis, J. (2007). The Neuroscience Of Joyful Education. Retrieved from <http://www.ascd.org/publications/educational-leadership/summer07/vol64/num09/The-Neuroscience-of-Joyful-Education.aspx>