



**POLITEKNIK  
BINTAN CAKRAWALA**

# **STANDARD OPERASIONAL PROCEDURE ETIKA PRESENTASI MARKETING POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA**

## **PERNYATAAN KERAHASIAAN**

Dokumen ini beserta informasi di dalamnya bersifat rahasia dan merupakan pemilik tunggal Politeknik Bintang Cakrawala, serta tidak boleh dieksploitasi, digunakan, disalin, diduplikasi, atau direproduksi dalam bentuk atau media apa pun tanpa otorisasi tertulis sebelumnya dari Politeknik Bintang Cakrawala.

	<b>PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR ETIKA PRESENTASI MARKETING POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA</b>		
	KODE/No : 05/SOP-PBC/PKH/2026	Revisi : 0 Tanggal : 14 Januari 2026	Halaman : 1 dari 7

# 1. Tujuan Prosedur

SOP ini bertujuan untuk menetapkan standar perilaku, komunikasi, dan profesionalisme tim marketing Politeknik Bintang Cakrawala saat berinteraksi dan melakukan presentasi kepada calon mahasiswa, orang tua, dan klien/mitra eksternal.

## Prinsip Dasar Etika Presentasi

1. **Integritas dan Kejujuran:** Informasi yang disampaikan harus akurat, faktual, dan tidak menyesatkan. Menjual janji palsu (misalnya, jaminan kerja, beasiswa yang tidak ada) sangat dilarang.
2. **Profesionalisme:** Setiap perwakilan wajib menjaga sikap, penampilan, dan tutur kata yang mencerminkan institusi pendidikan yang berwibawa.
3. **Hormat dan Empati:** Memperlakukan audiens (baik siswa SMA, orang tua, maupun perusahaan) dengan rasa hormat, mendengarkan kebutuhan mereka, dan responsif terhadap pertanyaan mereka.
4. **Kerahasiaan Data:** Menjaga kerahasiaan data pribadi calon mahasiswa atau informasi sensitif klien yang didapatkan selama interaksi.

# 2. Ruang Lingkup

Berlaku untuk semua staf, dosen, dan perwakilan Politeknik Bintang Cakrawala yang terlibat dalam kegiatan pemasaran, sosialisasi, dan presentasi eksternal

# 3. Pihak Yang Terkait

Kepala Divisi, Dosen, Kepala Marketing, Marketing Inbound & Outbound, Marketing Administrasi/Admin, Humas & Kerjasama, Digital Marketing

# 4. Prosedur Pelaksanaan

## Tahap 1: Persiapan Etis

No.	Aktivitas	Etika yang Dijaga
1.	<b>Memahami Audiens</b>	Memastikan materi relevan dengan audiens (bahasa presentasi untuk siswa berbeda dengan Bahasa yang muda di mengerti dan berbeda dengan untuk Direktur atau HRD). Bahasa di sesuaikan untuk area Indonesia & luar negeri.
2.	<b>Verifikasi Data</b>	Memastikan semua data yang akan dipresentasikan (akreditasi, peringkat Politeknik Bintang Cakrawala, biaya studi, fasilitas) adalah data terbaru dan telah divalidasi oleh unit terkait (misalnya, Bagian Akademik atau Keuangan).
3.	<b>Penampilan Diri</b>	Wajib mengenakan pakaian formal, rapi, dan sesuai kode etik berpakaian Politeknik Bintang Cakrawala (misalnya: kemeja berlogo, blazer). Menghindari pakaian kasual atau tidak sopan.
4.	<b>Ketepatan Waktu</b>	Hadir di lokasi presentasi minimal 15-30 menit sebelum jadwal yang disepakati sebagai bentuk penghormatan terhadap waktu audiens dan klien.

## Tahap 2: Pelaksanaan Presentasi

No.	Aktivitas	Etika yang Dijaga
1.	<b>Sikap Presentasi</b>	<b>Saat</b> Berkomunikasi dengan bahasa yang sopan, ramah, dan antusias. Menjaga kontak mata, dan menghindari penggunaan bahasa gaul atau jargon yang tidak dipahami audiens.
2.	<b>Menyampaikan Informasi</b>	<b>Dilarang</b> menjelek-jelekan atau membandingkan institusi akademik lain ( <i>negative campaigning</i> ). Fokus pada keunggulan dan nilai tambah yang ditawarkan PBC.
3.	<b>Interaksi dan Tanya Jawab</b>	Memberikan kesempatan yang adil bagi audiens untuk bertanya. Menjawab pertanyaan dengan jujur. Jika tidak tahu jawabannya, jujur mengakui dan berjanji akan mencari informasi.
4.	<b>Penggunaan Media</b>	Memastikan materi presentasi bebas dari unsur SARA (Suku, Agama, Ras, dan Antargolongan), politik praktis, atau konten yang tidak pantas.

## Tahap 3: Pasca Presentasi dan Tindak Lanjut

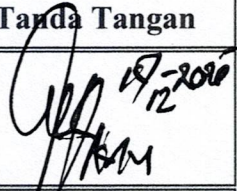

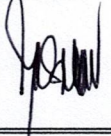

No.	Aktivitas	Etika yang Dijaga
1.	<b>Pengumpulan Data Kontak</b>	Meminta data kontak (email/WA) audiens dengan izin yang jelas ( <i>opt-in</i> ). Menjelaskan bahwa data akan digunakan untuk tujuan informasi akademik lebih lanjut, bukan untuk dijual ke pihak ketiga.
2.	<b>Tindak Lanjut (<i>Follow-up</i>)</b>	Melakukan tindak lanjut sesuai janji (misalnya, mengirimkan informasi beasiswa tambahan via email). Melakukan <i>follow-up</i> dalam jangka waktu yang wajar dan tidak mengganggu privasi audiens.
3.	<b>Pelaporan Internal</b>	Melaporkan hasil kegiatan secara transparan kepada atasan, termasuk umpan balik negatif yang diterima dari audiens, untuk perbaikan di masa mendatang.
4.	<b>Menjaga Hubungan Baik</b>	Mengucapkan terima kasih kepada pihak sekolah/klien/calon mahasiswa atas waktu dan kesempatan yang diberikan, menjaga hubungan baik tanpa tekanan berlebihan.

## 5. ALIST ALUR DIAGRAM

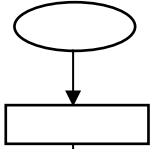
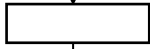
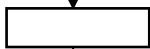
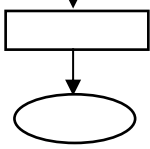
- SHEET TERPISAH -

## 5. PERSETUJUAN PROSEDUR

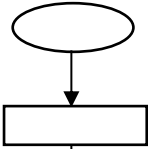
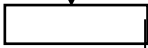
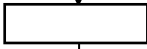
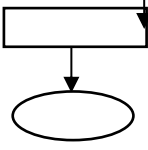
Prosedur di atas ditinjau dan disetujui untuk diterbitkan oleh:

Proses		Penanggungjawab		
		Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Perumusan	Astuti Silaban	Ka. Divisi Humas, Kerjasama & Marketing	 19/12/2016
2	Pemeriksaan	Welli Braham K, SST.Par., M.Par.	Wakil Direktur Non Akademik	 12/01 2016
3	Persetujuan	Hetty Yulianti Sihite, S.S., M.Par	Ketua Senat	 12/01/2016
4	Penetapan	Emilia Ayu Dewi K, S.Pd., M.Par.	Direktur	 12.01.2016
5	Pengendalian	Dodi Setiawan, S.Kom., M.S.I.	Kepala LPM	 26/01

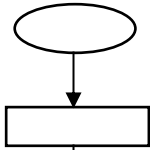
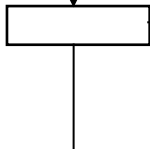




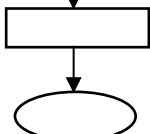
**6. LIST OF EXHIBITS / FORMS**

Kegiatan	Tim Marketing PBC	Audiens	Kepala Marketing	Kadiv Kerjasama, Humas dan Marketing	Wakil Direktur Non Akademik	Direktur	Waktu	Keterangan
<b>Persiapan</b>								
Verifikasi data pada materi presentasi							<b>1 hari</b>	Tim marketing melakukan verifikasi data dengan pihak terkait seperti keuangan, kemahasiswaan dan program studi
Memahami audiens							<b>1 hari</b>	Tim marketing wajib memahami audiens, karena akan berpengaruh terhadap gaya bahasa dan pemilihan kata yang akan digunakan
Penampilan Diri							<b>30 menit</b>	Tim marketing memastikan penampilan diri yang rapih, sopan dan professional sebelum melakukan presentasi.
Ketepatan Waktu							<b>30 menit</b>	Tim marketing memastikan agar dapat hadir di Lokasi presentasi 15-30 menit sebelum jadwal presentasi.

**6. LIST OF EXHIBITS / FORMS**

Kegiatan	Tim Marketing PBC	Audiens	Kepala Marketing	Kadiv Kerjasama, Humas dan Marketing	Wakil Direktur Non Akademik	Direktur	Waktu	Keterangan
<b>Pelaksanaan</b>								
Sikap saat presentasi								Berkomunikasi menggunakan bahasa yang sopan, ramah dan antusias. Menjaga kontak mata dan menggunakan istilah yang dimengerti oleh audiens.
Penyampaian informasi								Dilarang menggunakan kalimat negatif tentang institusi lain, focus kepada nilai tambah yang dimiliki PBC
Interaksi dan Tanya Jawab								Berikan kesempatan bagi audiens untuk berinteraksi dan bertanya. Menjawab pertanyaan dengan jujur dan diplomatis.
Penggunaan Media								Memastikan materi presentasi terbebas dari unsur SARA, politik praktis dan konten yang tidak pantas

**6. LIST OF EXHIBITS / FORMS**

Kegiatan	Tim Marketing PBC	Audiens	Kepala Marketing	Kadiv Kerjasama, Humas dan Marketing	Wakil Direktur Non Akademik	Direktur	Waktu	Keterangan
<b>Pasca Kegiatan Presentasi</b>								
Pengumpulan data audiens								Meminta izin kepada audiens untuk menyimpan data diri audiens seperti nama, asal sekolah, nomor HP / WA, untuk digunakan dalam menyampaikan informasi akademik dan bukan untuk diberikan kepada pihak ketiga.
Tindak lanjut (follow up)								Melakukan tindak lanjut seperti pemberian informasi beasiswa dan informasi akademik lainnya, dengan memperhatikan jangka waktu yang wajar serta memperhatikan privasi audiens.
Pelaporan internal							<b>3 hari</b>	Melaporkan hasil kegiatan secara transparan, termasuk umpan balik (positif & negatif) dari audiens untuk perbaikan dimasa mendatang.
Menjaga hubungan baik								Memberikan ucapan terima kasih kepada pihak sekolah/ calon mahasiswa / pihak terkait lainnya atas waktu dan kesempatan yang diberikan tanpa penekanan yang berlebihan.