



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT  
**DINAS PENDIDIKAN**  
**SMK NEGERI 1 PACET**



an. Hanjawa Desa Cibodas Kec. Pacet Telf. (0263) 580533, Fax. 0263 581008

E\_mail : [smkn1\\_pacet@yahoo.co.id](mailto:smkn1_pacet@yahoo.co.id) Website: [www.smkn1pacet.sch.id](http://www.smkn1pacet.sch.id)

“CEEPATT” Center of Education, Environmental culture and Production in Agriculture, Tourism and Technology”

---

**RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN**  
**(RPP)**

Sekolah	: SMK NEGERI 1 PACET
Bidang Keahlian	: Pariwisata
Program Keahlian	: Perhotelan dan Jasa Pariwisata
Kompetensi Keahlian	: Perhotelan
Mata Pelajaran	: Front Office (FO)
Kelas/Semester	: XI / Ganjil
Tahun Pelajaran	: 2020/2021
Materi Pokok	: Berkominikasi Melalui Telepon
Petemuan	: Ke-1
Alokasi Waktu	: 45 menit x 4 JP

**A. Kompetensi Inti**

1. Menghayati dan mengamalkan ajaran agama yang dianutnya
2. Menghayati dan mengamalkan perilaku jujur, disiplin, tanggung jawab, peduli (gotong royong, kerja sama, toleran, damai), bertanggung-jawab, responsif, dan proaktif melalui keteladanan, pemberian nasihat, penguatan, pembiasaan, dan pengkondisian secara berkesinambungan serta menunjukkan sikap sebagai bagian dari solusi atas berbagai permasalahan dalam berinteraksi secara efektif dengan lingkungan sosial dan alam serta dalam menempatkan diri sebagai cerminan bangsa dalam pergaulan dunia
3. Memahami, menerapkan, menganalisis, dan mengevaluasi tentang pengetahuan factual, konseptual, operasional dasar, dan metakognitif sesuai dengan bidang dan lingkup kerja Usaha Perjalanan Wisata pada tingkat teknis, spesifik, detil, dan kompleks, berkenaan dengan dengan ilmu pengetahuan, teknologi, seni budaya, dan humaniora dalam konteks pengembangan potensi diri sebagai bagian dari keluarga, sekolah, dunia kerja, warga masyarakat nasional, regional, dan internasional.
4. Melaksanakan tugas spesifik dengan menggunakan alat, informasi, dan prosedur kerja yang lazim dilakukan serta memecahkan masalah sesuai dengan kerja Akomodasi Perhotelan. Menampilkan

kinerja di bawah bimbingan dengan mutu dan kuantitas yang terukur sesuai dengan standar kompetensi kerja.

Menunjukkan keterampilan menalar, mengolah, dan menyaji secara efektif, kreatif, produktif, kritis, mandiri, kolaboratif, komunikatif, dan solutif dalam ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.

Menunjukkan keterampilan mempersepsi, kesiapan, meniru, membiasakan, gerak mahir, menjadikan gerak alami dalam ranah kongkrit terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.

## **B. KOMPETENSI DASAR**

3.2 Menerapkan panggilan telepon

4.2 Melakukan panggilan telepon

## **C. INDIKATOR PENCAPAIAN KOMPETENSI**

1. Menganalisis SOP membuat panggilan telepon di hotel
2. Menerapkan tata cara membuat panggilan telepon
3. Melakukan pelayanan pesan telepon (telephone message)

## **D. TUJUAN PEMBELAJARAN**

1. Melalui diskusi peserta didik dapat menganalisis SOP panggilan telepon di hotel dengan teliti
2. Peserta didik dapat menguraikan tentang tata cara melakukan panggilan telepon dengan tepat dan percaya diri
3. Peserta didik dapat melakukan praktik pelayanan pesan telepon dengan benar, santun dan percaya diri

## **E. MATERI PEMBELAJARAN**

### **Materi regular, Remedial, dan Pengayaan**

1. Etika Berkomunikasi Melalui Telepon
2. Teknik Bertelepon
3. Spelling board

## F. MODEL DAN METODE PEMBELAJARAN

Pendekatan : STEAM-Pembelajaran berbasis proyek (PjBL)  
Model : Problem Based Learning (PBL)  
Metode : diskusi, tanya jawab dan penugasan

## G. ALAT/MEDIA BELAJAR

Alat : Laptop, Smartphone  
Media : Aplikasi Teknologi E-Learning : Whatsapp, google classrom , dan Formulir

## H. SUMBER BELAJAR

1. Buku : Nanda, Indhira Mega. 2018. *Front Office 1 Kelas X1*. Bogor: Yudhistira
2. Buku : Suwithi, Ni Wayan. 2008. *Akomodasi Perhotelan Jilid 1*. Jakarta: BSE
3. Modul/Bahan Ajar
4. Internet yang relevan

## I. KEGIATAN PEMBELAJARAN

1. Pertemuan I	Alokasi Waktu 4JPx 45 menit (180 menit)
<b>A. Kegiatan awal:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Melalui <i>Whatsapp group</i> Guru mengucapkan salam, menanyakan kondisi Peserta Didik dan memotivasi semangat Peserta Didik dalam mengikuti pembelajaran</li><li>✓ Menyiapkan peserta didik secara psikis dan fisik, lingkungan belajar untuk siap mengikuti proses pembelajaran</li><li>✓ Guru mrnginstruksikan peserta didik untuk masuk ke <i>google classroom</i></li><li>✓ Mengecek kehadiran siswa</li><li>✓ Guru menyampaikan KD,tujuan, dan menyampaikan indikator materi yang akan dibahas.</li></ul>	20 menit
<b>B. Kegiatan Inti</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Siswa diminta untuk mengamati tayangan video <i>Courtesy Rules Telephone skills</i> pada link <a href="https://www.youtube.com/watch?v=akDbBIMMAw">https://www.youtube.com/watch?v=akDbBIMMAw</a></li><li>✓ Pada <i>google classroom</i> siswa berdiskusi dengan menjawab pertanyaan terkait video tersebut yang disajikan dalam kuiz google classroom</li><li>✓ Pertanyaannya meliputi ;<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Bagaimana cara menjawab panggilan telepon yang baik dan benar</i></li><li>- <i>Hal apa saja yang harus disiapkan sebelum menjawab panggilan telepon</i></li><li>- <i>Hal-hal apa saja yang tidak boleh dilakukan ketika berbisaca melalui telepon</i></li><li>- <i>Hal-hal apa saja yang harus dilakukan ketika bertelepon</i></li><li>- <i>Bagaimana cara menangani permintaan di telepon</i></li></ul></li></ul>	130 menit

<p style="text-align: center;">- <i>Bagaimana cara menangani seseorang yang marah melalui telepon</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Siswa diminta untuk membuat kesimpulan dari hasil diskusi pada kolom komentar</li> <li>✓ siswa ditugaskan mencari dari berbagai sumber dan dan mencatat tentang materi etika komunikasi melalui telepon dan spelling board (<i>Science</i>)</li> <li>✓ siswa Diberikan contoh soal terkait pelayanan pesan telepon</li> <li>✓ Siswa ditugaskan membuat konsep percakapan cara penanganan pesan telepon sesuai dengan soal yang diberikan.</li> </ul>	
<p><b>C. Penutup</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Peserta didik bersama-sama guru, menyimpulkan hasil pembelajaran</li> <li>✓ Penugasan berlatih di rumah untuk membuat <i>recording</i> terkait praktik pelayanan pesan telepon sesuai dengan konsep percakapan yang dibuat. (<i>technology</i>)</li> <li>✓ Semua tugas dikumpulkan dengan cara di upload ke dalam google classroom</li> <li>✓ Melalui whatsapp group Guru dan peserta didik menutup kegiatan pembelajaran dengan mengucapkan alhamdulillah sebagai rasa syukur kepada Allah SWT</li> </ul>	30 menit

## J. PENILAIAN

1. Teknik Penilaian: pengamatan, tes tertulis, tes keterampilan (terlampir)
2. Bentuk penilaian

No	Aspek yang dinilai	Teknik Penilaian	Bentuk Penilaian	Keterangan
1.	Sikap (disiplin, percaya diri, teliti, sopan)	Penilaian sikap afektif	Observasi	Selama pembelajaran dan hasil mengerjakan tugas
2.	Pengetahuan	Tes kognitif	Tes tertulis (pilihan ganda)	Dilakukan pada akhir pembelajaran untuk memastikan keterserapan pengetahuan
3.	Keterampilan keterampilan dalam melakukan panggilan telepon (menelepon)	Penilaian Praktik (menelepon, pengisian formulir)	Penilaian test Kinerja (menelepon, dan pengisian formulir)	Dilakukan setelah pembelajaran, hasil mengerjakan tugas

## K. PEMBELAJARAN REMEDIAL DAN PENGAYAAN

### 1. Remedial

- a. Remedial dapat diberikan kepada peserta didik yang belum mencapai KKM maupun kepada peserta didik yang sudah melampaui KKM. Remedial terdiri atas dua bagian : remedial karena belum mencapai KKM dan remedial karena belum mencapai Kompetensi Dasar
- b. Guru memberi semangat kepada peserta didik yang belum mencapai KKM (Kriteria Ketuntasan Minimal). Guru akan memberikan tugas bagi peserta didik yang belum mencapai KKM (Kriteria Ketuntasan Minimal), misalnya sebagai berikut;
  - 1) Pembelajaran remedial dilakukan bagi siswa yang capaian KD nya belum tuntas
  - 2) Tahapan pembelajaran remedial dilaksanakan melalui remedial teaching (klasikal), atau tutor sebaya, atau tugas dan diakhiri dengan tes.
  - 3) Tes remedial, dilakukan sebanyak 3 kali dan apabila setelah 3 kali tes remedial belum mencapai ketuntasan, maka remedial dilakukan dalam bentuk tugas tanpa tes tertulis kembali.

### 2. Pengayaan

- a. Pengayaan diberikan untuk menambah wawasan peserta didik mengenai materi pembelajaran yang dapat diberikan kepada peserta didik yang telah tuntas mencapai KKM atau mencapai Kompetensi Dasar.
- b. Pengayaan dapat ditagihkan atau tidak ditagihkan, sesuai kesepakatan dengan peserta didik.
- c. Direncanakan berdasarkan IPK atau materi pembelajaran yang membutuhkan pengembangan lebih luas misalnya ;
  - 1) Siswa yang mencapai nilai  $n$  (*ketuntasan*)  $< n < n$ (maksimum) diberikan materi masih dalam cakupan KD dengan pendalaman sebagai pengetahuan tambahan
  - 2) Siswa yang mencapai nilai  $n > n$ (maksimum) diberikan materi melebihi cakupan KD dengan pendalaman sebagai pengetahuan tambahan.

Lampiran

### A. Lembar Pengamatan Penilaian Sikap

Isilah dengan tanda centang (✓) pada kolom-kolom sesuai hasil pengamatan.

No	Nama Siswa	Sikap												Jml Skor
		Disiplin			Percaya diri			Teliti			Sopan			
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														

### Pedoman Penskoran Penilaian Afektif

#### Rubrik Penilaian Afektif:

Indikator sikap disiplin dalam menyelesaikan tugas.

1. Kurang baik *jika* tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.
2. Baik *jika* kurang tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.
3. Sangat baik *jika* tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.

Indikator sikap percaya diri dalam hasil tugas praktik bertelepon

1. Kurang baik *jika* kurang percaya diri dalam hasil tugas praktik bertelepon
2. Baik *jika* percaya diri dalam hasil tugas praktik bertelepon
3. Sangat baik *jika* sangat percaya diri hasil tugas praktik bertelepon

Indikator sikap teliti dalam menyelesaikan tugas menghitung dan pengisian formulir.

1. Kurang baik *jika* tidak teliti dalam menyelesaikan tugas menghitung dan pengisian formulir.
2. Baik *jika* kurang teliti dalam menyelesaikan tugas menghitung dan pengisian formulir.
3. Sangat baik *jika* sangat teliti dalam menyelesaikan tugas menghitung dan pengisian formulir.

Indikator sikap sopan dalam hasil tugas praktik bertelepon

4. Kurang baik *jika* kurang sopan dalam hasil tugas praktik bertelepon
5. Baik *jika* sopan dalam hasil tugas praktik bertelepon
6. Sangat baik *jika* sangat sopan dalam hasil tugas praktik bertelepon

**Nilai yang diperoleh=**  $\frac{\text{jumlah skor per} \times 100}{\text{Jumlah skor maksimal}}$

**Keterangan Penilaian :**

- 81 – 100 = A (Sangat Baik)
- 61 – 80 = B (Baik)
- 41 – 60 = C (Sedang)
- 21 – 40 = D (Kurang)
- 0 – 20 = E (Sangat Kurang)

**B. Instrumen penilaian pengetahuan**

**Instrumen Penilaian Pengetahuan**

**Bentuk Soal**

Instrument / Test uraian

Jawablah pertanyaan berikut dengan singkat dan benar !

3. Jelaskan SOP membuat panggilan telepon di hotel
4. Bagaimana langkah melakukan panggilan telepon?
5. Bagaimana teknik melakukan pelayanan pesan telepon?

**Pedoman Penskoran Penilaian Kognitif**

**Kunci jawaban**

No Soal	Jawaban	Nilai
1.	Tata cara: - Memilih waktu yang tepat untuk menelepon - Menyiapkan nomor telepon yang akan dihubungi - Menetapkan nama orang yang akan dihubungi - menyiapkan buku catatan untuk mencatat hasil pembicaraan - Susun rencana (apa yang akan dikatakan, sasaran dan harapan yang ingin dicapai setelah menelepon) - Memperbanyak pengetahuan tentang hotel - Mempertikan nada, kecepatan, lafal bicara	20
2.	Langkah: a. Siapkan nomor yang akan dituju b. Siapkan alat tulis c. Angkat gagang telepon dengan nada pilih d. Putar/tekan nomor telepon yang dituju e. Pastikan nomor yang dituju benar, tidak salah nomor/salah yang dituju f. Ucapkan salam dan sebutkan identitas diri g. Ungkapkan dengan jelas dan singkat maksud serta tujuan penelepon	30

	h. Catat semua jawaban yang diterima i. Akhiri pembicaraan dengan mengucapkan salam dan terima kasih j. Letakkan gagang telepon dengan perlahan	
3.	Teknik: - Siapkan nomor telepon yang akan dihubungi - Sediakan buku catatan untuk mencatat hasil percakapan atau menulis pokok-pokok pembicaraan. - Bagi operator telepon siapkan formulir pesan telepon untuk mencatat hasil percakapan atau menulis pokok-pokok pembicaraan. - Angkat gagang telepon, dengar nada pilih - Tekan nomor telepon yang diinginkan atau yang dituju - Sesuaikan nomor kode wilayah, lokal/interlokal/internasional. Untuk lokal langsung, nomor yang dituju - Apabila penelepon mendengar nada pilih, atau nada sibuk, tutup telepon beberapa saat. Kemudian, mengulangi kembali dengan menekan nomor yang dituju atau tekan tombol <i>redial</i> - Bila hubungan telah tersambung dan pihak yang dituju telah mengangkat gagang telepon, sebelum mengutarakan maksud dan tujuan, pastikan bahwa nomor yang dituju benar - Apabila sudah benar, sebutkan identitas Anda sebagai penelpon atau kantor penelepon - Ucapkanlah dengan jelas dan singkat maksud dan tujuan penelepon - Catat semua jawaban yang diterima, - Bagi operator telepon bacakan kembali isi dri pesan telepon - Berikan selalu kesan ramah dan ucapkan salam penutup	20
	MAX SCORE	70

### c. Instrumen Penilaian Keterampilan

#### Lembar Kerja Siswa (LKS)

#### Soal Keterampilan

lakukan praktik bertelepon dengan dibantu anggota keluarga (secara pergantian peran). Kedudukan Anda supplier chemical hotel pada PT Citra Pesona. Jalan Sitimunigar Raya No. 12 Jakarta Selatan no tlp. 021-223355, anda menghubungi hotel Indah yang diteri oleh operator telepon. Anda ingin berbicara dengan Pak Indra bagian Purchasing. Tetapi Pak Indra tidak bisa dihubungi. Dan anda meninggalkan pesan yang berisi meeting besok sore jam 17:00 di Garden Café.

Instruksi :

1. Buatlah konsep percakapan dari contoh kasus di atas
2. Buatlah *recording*/rekaman suara suara percakapan tersebut dengan dibantu anggota keluarga
3. Isilah formulir pesan telepon di bawah ini.



TELEPHONE MESSAGE			
From :			
For Guest Name :			
Room No. :			
Date :			Time:
Come to see you	Urgent	Please Call back	Will call again
Message:			
Received by:			

### Komponen penilaian keterampilan

No.	Kriteria	Skor Maks.	Skor Perolehan	Ket.
1.	Persiapan			
	Kelengkapan percakapan	20		
2.	Hasil tugas			
	Intonasi suara	10		
	Kejelasan suara	10		
	Penggunaan bahasa	10		
	Kesesuaian langkah-langkah bertelpon	30		
	Pengisian formulir	20		

$$\text{Nilai yang diperoleh} = \frac{\text{jumlah skor per} \times 100}{\text{Jumlah skor maksimal}}$$

Verifikasi  
Waka. Kurikulum

Budi Yuliana Rahayu, S.Pd  
NIP 198208102014091001

Cianjur, September 2020

Guru Mata Pelajaran

Dede Nursilah, S.Par  
NUPTK.8348769671130043

Mengetahui,  
Kepala sekolah

Dra. Ida Yuniati Surtika, M.M  
NIP 19650630 199203 2 001



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT  
DINAS PENDIDIKAN  
SMK NEGERI 1 PACET

Jalan. Hanjawa Desa Cibodas Kec. Pacet Telf. (0263) 580533, Fax. 0263 581008 Cianjur  
E. mail : [smkn1\\_pacet@yahoo.co.id](mailto:smkn1_pacet@yahoo.co.id) Website: [www.smkn1pacet.sch.id](http://www.smkn1pacet.sch.id)

"CEPAT" Center of Education, Environmental culture and Production in Agriculture, Tourism and Technology"



RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN  
(RPP)

Sekolah	: SMK NEGERI 1 PACET
Bidang Keahlian	: Pariwisata
Program Keahlian	: Perhotelan dan Jasa Pariwisata
Kompetensi Keahlian	: Perhotelan
Mata Pelajaran	: Front Office (FO)
Kelas/Semester	: XI / Ganjil
Tahun Pelajaran	: 2020/2021
Materi Pokok	: Berkominikasi Melalui Telepon
Pertemuan	: Ke-2
Alokasi Waktu	: 45 menit x 3 JP

**A. Kompetensi Inti**

1. Menghayati dan mengamalkan ajaran agama yang dianutnya
2. Menghayati dan mengamalkan perilaku jujur, disiplin, tanggung jawab, peduli (gotong royong, kerja sama, toleran, damai), bertanggung-jawab, responsif, dan proaktif melalui keteladanan, pemberian nasihat, penguatan, pembiasaan, dan pengkondisian secara berkesinambungan serta menunjukkan sikap sebagai bagian dari solusi atas berbagai permasalahan dalam berinteraksi secara efektif dengan lingkungan sosial dan alam serta dalam menempatkan diri sebagai cerminan bangsa dalam pergaulan dunia
3. Memahami, menerapkan, menganalisis, dan mengevaluasi tentang pengetahuan factual, konseptual, operasional dasar, dan metakognitif sesuai dengan bidang dan lingkup kerja Usaha Perjalanan Wisata pada tingkat teknis, spesifik, detil, dan kompleks, berkenaan dengan dengan ilmu pengetahuan, teknologi, seni budaya, dan humaniora dalam konteks pengembangan potensi diri sebagai bagian dari keluarga, sekolah, dunia kerja, warga masyarakat nasional, regional, dan internasional.
4. Melaksanakan tugas spesifik dengan menggunakan alat, informasi, dan prosedur kerja yang lazim dilakukan serta memecahkan masalah sesuai dengan kerja Akomodasi Perhotelan. Menampilkan kinerja di bawah bimbingan dengan mutu dan kuantitas yang terukur sesuai dengan standar kompetensi kerja.

Menunjukkan keterampilan menalar, mengolah, dan menyaji secara efektif, kreatif, produktif, kritis, mandiri, kolaboratif, komunikatif, dan solutif dalam ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.

Menunjukkan keterampilan mempersepsi, kesiapan, meniru, membiasakan, gerak mahir, menjadikan gerak alami dalam ranah kongkrit terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.

## **B. KOMPETENSI DASAR**

3.2 Menerapkan panggilan telepon

4.2 Melakukan panggilan telepon

## **C. INDIKATOR PENCAPAIAN KOMPETENSI**

1. Jenis-jenis panggilan telepon
2. Pengisian Formulir *telepon summary*
3. Menghitung system pembiayaan sambungan telepon

## **D. TUJUAN PEMBELAJARAN**

1. Melalui diskusi peserta didik dapat menganalisis Jenis-jenis panggilan telepon dengan tepat
2. Melalui pengamatan dan diskusi peserta didik dapat mengisi Formulir *telepon summary* dengan benar dan teliti.
3. Melalui pengolahan data dapat menghitung menghitung biaya panggilan telepon dengan benar dan teliti

## **E. MATERI PEMBELAJARAN**

### **Materi reguler, Remedial, dan Pengayaan**

1. Menghitung Biaya panggilan telepon
2. Formulir *telepon summary*

## **F. MODEL DAN METODE PEMBELAJARAN**

Pendekatan : STEAM-Pembelajaran berbasis proyek (PjBL)  
Model : *Problem Based Learning* (PBL)  
Metode : diskusi, tanya jawab dan penugasan

## G. ALAT/MEDIA BELAJAR

**Alat** : Laptop, Smartphone

**Media** : Aplikasi Teknologi *E-Learning* : Whatsapp, *Zoom Cloud Meeting*, *Google Form*, dan Formulir

## H. SUMBER BELAJAR

1. Buku : Nanda, Indhira Mega. 2018. *Front Office 1 Kelas X1*. Bogor: Yudhistira
2. Buku : Suwithi, Ni Wayan. 2008. *Akomodasi Perhotelan Jilid 1*. Jakarta: BSE
3. Modul/Bahan Ajar
4. Internet yang relevan

## I. KEGIATAN PEMBELAJARAN

1. Pertemuan II	Alokasi Waktu 3JPx 45 menit (135 menit)
<b>A. Kegiatan awal:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Melalui <i>Whatsapp group</i> Guru mengucapkan salam, menanyakan kondisi Peserta Didik dan memotivasi semangat Peserta Didik dalam mengikuti pembelajaran</li><li>✓ Menyiapkan peserta didik secara psikis dan fisik, lingkungan belajar untuk siap mengikuti proses pembelajaran</li><li>✓ Guru mrngistruksikan peserta didik untuk masuk ke <i>zoom zoom cloud meeting</i></li><li>✓ Mengecek kehadiran siswa</li><li>✓ Guru menyampaikan KD,tujuan, dan menyampaikan indikator materi yang akan dibahas.</li></ul>	15 menit
<b>B. Kegiatan Inti</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Melalui whatsapp group siswa diberikan file formulir <i>telephone summary</i></li><li>✓ Melaui Zoom guru dan siswa mendiskusikan cara pengisian formulir <i>telephone summary</i></li><li>✓ Melalui Whatsapp siswa diberikan soal studi kasus terkait biaya panggilan telepon lokal dan internasional</li><li>✓ Siswa berdiskusi cara penghitungan biaya panggilan telepon lokal dan internasional dan diisikan pada formulir <i>telephone summary</i></li></ul>	100 menit
<b>C. Penutup</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Melalui wahtsapp group Peserta didik bersama-sama guru, menyimpulkan hasil pembelajaran</li><li>✓ Untuk berlatih dirumah siswa diberikan tugas mengisi formulir <i>telephone summary</i> dengan contoh soal yang berbeda.</li><li>✓ Pengumpulan tugas berupa foto formulir <i>telephone summary</i> yang sudah diisi dan dikirimkan melalui <i>google form</i></li><li>✓ Guru dan peserta didik menutup kegiatan pembelajaran dengan mengucapkan alhamdulillah sebagai rasa syukur kepada Allah SWT</li></ul>	20 menit

## J. PENILAIAN

1. Teknik Penilaian: pengamatan, tes tertulis, tes keterampilan (terlampir)
2. Bentuk penilaian

No	Aspek yang dinilai	Teknik Penilaian	Bentuk Penilaian	Keterangan
1.	Sikap (disiplin, percaya diri, teliti, sopan)	Penilaian sikap afektif	Observasi	Selama pembelajaran dan hasil mengerjakan tugas
2.	Pengetahuan	Tes kognitif	Tes tertulis (pilihan ganda)	Dilakukan pada akhir pembelajaran untuk memastikan keterserapan pengetahuan
3.	Keterampilan dalam melakukan panggilan telepon (menelepon)	Penilaian Praktik (menelepon, pengisian formulir)	Penilaian test Kinerja (menelepon, dan pengisian formulir)	Dilakukan setelah pembelajaran, hasil mengerjakan tugas

## K. PEMBELAJARAN REMEDIAL DAN PENGAYAAN

### 1. Remedial

- a. Remedial dapat diberikan kepada peserta didik yang belum mencapai KKM maupun kepada peserta didik yang sudah melampaui KKM. Remedial terdiri atas dua bagian : remedial karena belum mencapai KKM dan remedial karena belum mencapai Kompetensi Dasar
- b. Guru memberi semangat kepada peserta didik yang belum mencapai KKM (Kriteria Ketuntasan Minimal). Guru akan memberikan tugas bagi peserta didik yang belum mencapai KKM (Kriterian Ketuntasan Minimal), misalnya sebagai berikut;

- 1) Pembelajaran remedial dilakukan bagi siswa yang capaian KD nya belum tuntas

- 2) Tahapan pembelajaran remedial dilaksanakan melalui remedial teaching (klasikal), atau tutor sebaya, atau tugas dan diakhiri dengan tes.
- 3) Tes remedial, dilakukan sebanyak 3 kali dan apabila setelah 3 kali tes remedial belum mencapai ketuntasan, maka remedial dilakukan dalam bentuk tugas tanpa tes tertulis kembali.

## 2. Pengayaan

- a. Pengayaan diberikan untuk menambah wawasan peserta didik mengenai materi pembelajaran yang dapat diberikan kepada peserta didik yang telah tuntas mencapai KKM atau mencapai Kompetensi Dasar.
- b. Pengayaan dapat ditagihkan atau tidak ditagihkan, sesuai kesepakatan dengan peserta didik.
- c. Direncanakan berdasarkan IPK atau materi pembelajaran yang membutuhkan pengembangan lebih luas misalnya ;
  - 1) Siswa yang mencapai nilai  $n$  (*ketuntasan*)  $< n < n$ (maksimum) diberikan materi masih dalam cakupan KD dengan pendalaman sebagai pengetahuan tambahan
  - 2) Siswa yang mencapai nilai  $n > n$ (maksimum) diberikan materi melebihi cakupan KD dengan pendalaman sebagai pengetahuan tambahan.

## Lampiran

### A. Lembar Pengamatan Penilaian Sikap

Isilah dengan tanda centang (✓) pada kolom-kolom sesuai hasil pengamatan.

No	Nama Siswa	Sikap												Jml Skor
		Disiplin			Percaya diri			Teliti			Sopan			
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														

## Pedoman Penskoran Penilaian Afektif

### Rubrik Penilaian Afektif:

Indikator sikap disiplin dalam menyelesaikan tugas.

1. Kurang baik *jika* tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.
2. Baik *jika* kurang tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.
3. Sangat baik *jika* tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.

Indikator sikap percaya diri dalam hasil tugas praktik bertelepon

1. Kurang baik *jika* kurang percaya diri dalam hasil tugas praktik bertelepon
2. Baik *jika* percaya diri dalam hasil tugas praktik bertelepon
3. Sangat baik *jika* sangat percaya diri hasil tugas praktik bertelepon

Indikator sikap teliti dalam menyelesaikan tugas menghitung dan pengisian formulir.

1. Kurang baik *jika* tidak teliti dalam menyelesaikan tugas menghitung dan pengisian formulir.
2. Baik *jika* kurang teliti dalam menyelesaikan tugas menghitung dan pengisian formulir.
3. Sangat baik *jika* sangat teliti dalam menyelesaikan tugas menghitung dan pengisian formulir.

Indikator sikap sopan dalam hasil tugas praktik bertelepon

4. Kurang baik *jika* kurang sopan dalam hasil tugas praktik bertelepon
5. Baik *jika* sopan dalam hasil tugas praktik bertelepon
6. Sangat baik *jika* sangat sopan dalam hasil tugas praktik bertelepon

$$\text{Nilai yang diperoleh} = \frac{\text{jumlah skor per} \times 100}{\text{Jumlah skor maksimal}}$$

### Keterangan Penilaian :

- 81 – 100 = A (Sangat Baik)
- 61 – 80 = B (Baik)
- 41 – 60 = C (Sedang)
- 21 – 40 = D (Kurang)
- 0 – 20 = E (Sangat Kurang)

### B. Instrumen penilaian pengetahuan

No.	Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan cara memberikan tanda (X) pada pilihan jawaban yang tepat.	Jawaban	Skor
1	Berikut ini merupakan jenis-jenis panggilan telepon. Ketika Operator Telepon menangani panggilan telepon darurat dan ancaman telepon, disebut dengan...  <i>A. Outgoing call</i> <i>B. Emergency call</i>	B	10

No.	Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan cara memberikan tanda (X) pada pilihan jawaban yang tepat	Jawaban	Skor
	<p>C. <i>Incoming call</i>  D. <i>Wake up call</i>  E. <i>House call</i></p>		
2	<p>Operator telepon merupakan salah satu seksi yang berada di FO departemen yang memiliki tugas yang sangat penting, karena merupakan gerbang pertama bagi calon tamu yang membutuhkan informasi melalui telepon. Berikut ini merupakan tugas operator telepon, kecuali....</p> <p>A. Menjawab telepon yang masuk baik internal maupun eksternal  B. Melayani menyambungkan telepon baik dari tamu atau departemen  C. Menjaga informasi terkait promosi harga kamar  D. Melayani permintaan <i>wake up call service</i>  E. Menjaga privacy tamu kamar dalam memberikan informasi</p>	C	10
3	<p>Apabila tamu yang menginap di hotel ingin melakukan panggilan telepon ke luar melalui telepon operator, maka petugas operator telepon harus menanyakan beberapa informasi berikut, kecuali....</p> <p>A. Alasan tamu tersebut melakukan sambungan telepon  B. Nama Tamu  C. Nomor kamar  D. Nomor telepon yang dituju  E. Code daerah atau code negara</p>	A	10
4	<p>Adinda menginap di edotel SMKN 1 Pacet, dia akan menelepon ke nomor telepon rumah ibunya yang ada di DKI Jakarta. Hubungan telepon yang dilakukan oleh Andinda dan nomor kode telepon untuk kota DKI Jakarta adalah...</p> <p>A. Local call, 0263  B. Interlocal call, 026  C. Interlocal Call, 022  D. Interlocal call, 021  E. Local call, 021</p>	D	10
5	<p>Bapak Erik menginap di Edotel SMK Negeri 1 Pacet, Beliau menggunakan telepon hotel dan melakukan panggilan ke Hotel seruni (0251-8259988) selama 2:00 menit dengan, dengan Informasi tarif telepon sebagai berikut :</p> <p><b>Overseas call :</b>  3 menit pertama Rp 10.000, dan Rp 7.000,- pada menit selanjutnya</p> <p><b>Long distance call :</b>  3 menit pertama Rp 7.000, dan Rp 4.000,- pada menit selanjutnya</p> <p><b>Local call :</b></p>	E	20



No.	Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan cara memberikan tanda (X) pada pilihan jawaban yang tepat	Jawaban	Skor
	<p>3 menit pertama Rp 5.000, dan Rp 2.500,- pada menit selanjutnya</p> <p><b>*tarif diatas belum termasuk 21 % tax &amp; service</b></p> <p>Berdasarkan uraian diatas berapakah jumlah tagihan telepon yang harus dibayar oleh Bapak Erik?</p> <p>A. Rp 6.070,-  B. Rp 12.100,-  C. Rp 6.050,-  D. Rp 8.460,-  E. Rp 8.470,-</p>		
	<p>6. Sebagai petugas operator telepon Anda dituntut harus sopan dan ramah ketika berbicara di telepon, karena suara Anda dapat menentukan salah satu citra pelayanan yang diberikan oleh hotel, berikut ini kalimat yang tepat ketika menerima telepon masuk, adalah...</p> <p>A. Hallo Good Morning, Yasmin Hotel, Chandra Speaking, how may I help assist you?  <b>B. Good morning, Yasmin Hotel, Chandra Speaking, how may I help assist you?</b>  C. Good Morning, Yasmin Hotel, Chandra Speaking, how may I help assist you?  D. Good Morning, Yasmin Hotel, Chandra Speaking, with whom I'm speaking?  E. Good Morning, Yasmin Hotel, Chandra Speaking, may I know you name?</p>	B	10
	<p>1. Untuk memudahkan Anda daam menuliskan nama tamu yang benar, sebagai petugas operator telepon anda diharuskan untuk bisa menghafal spelling board. Berikut ini ejaan yang benar dari nama "Marcklly" adalah...</p> <p><b>A. Mama Alpha Romeo Charlie Kilo Lima Lima Yankie</b>  B. Mama Alpha Romeo Charles Kilo Lima Lima Yankie  C. Mama Alpha Romeo Charlie Kino Lima Lima Yankie  D. Mama Alpha Romeo Charlie Kilo Lima Yankie  E. Mike Alpha Romeo Charlie Kilo Lima Yankie</p>	A	10
	<p>7. Ketika Anda menerima telepon masuk dari luar hotel yang ingin berbicara dengan Bapak Andi Manager Marketing di Hotel Anda, tetapi Bapak Andi sedang rapat. Berikut ini manakah yang paling tepat untuk disampaikan pada si penelepon?</p> <p>A. Mohon maaf, Bapak Andi Sedang rapat, Anda bisa menghubungi lagi dilain waktu.  B. Mohon Maaf Bapak Andi saat ini sedang rapat dan tidak bisa diganggu, terimakasih  C. Mohon maaf Bapak Andi saat ini sedang rapat, nanti saya akan suruh beliau untuk menghubungi Andi.  <b>D. Mohon maaf, saat ini Bapak Andi saat ini sedang tidak ada ditempat. apakah ada pesan yang ingin disampaikan untuk beliau?</b>  E. Mohon maaf saat ini Bapak Andi sedang rapat, apakah Anda akan menunggunya?</p>	D	10
	<p>8. Operator telepon merupakan salah satu seksi yang berada di FO departemen yang memiliki tugas yang sangat penting, karena merupakan gerbang pertama bagi calon tamu yang</p>	C	10

No.	Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan cara memberikan tanda (X) pada pilihan jawaban yang tepat	Jawaban	Skor
	<p>membutuhkan informasi melalui telepon. Berikut ini merupakan tugas operator telepon, kecuali....</p> <p>A. Menjawab telepon yang masuk baik internal maupun eksternal</p> <p>B. Melayani menyambungkan telepon baik dari tamu atau departemen</p> <p><b>C. Menjaga informasi terkait promosi harga kamar</b></p> <p>D. Melayani permintaan <i>wake up call service</i></p> <p>E. Menjaga privacy tamu kamar dalam memberikan informasi</p>		
	<p>9. Anda sebagai petugas operator telepon dan menerima telepon masuk dari calon tamu yang akan memesan kamar. Tidakan yang tepat ketika menerima telepon tersebut sebaiknya...</p> <p>A. Memeriksa ketersediaan kamar</p> <p>B. Memberikan informasi harga kamar</p> <p><b>C. Menyambungkan pada bagian reservasi</b></p> <p>D. Menyambungkan pada bagian reception</p> <p>A. Melaporkan pada supervisor</p>	C	10
	TOTAL SKOR		100

**c. Instrumen Penilaian Keterampilan**

TETEPON SUMMARY				
Guest	:	_____	local call	<input type="text"/> =
Room	:	_____	interlocal call	<input type="text"/> =
			international call	<input type="text"/> =
Destination no.	Duration	Tarif	Duration	=
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Tarif	=
			sub total	=
			21% tax and service	=
Operator	Date		Total	=
<input type="text"/>	<input type="text"/>			

### Komponen penilaian keterampilan

No.	Kriteria	Skor Maks.	Skor Perolehan	Ket.
1.	Persiapan			
	Kelengkapan percakapan	20		
2.	Hasil tugas			
	Intonasi suara	10		
	Kejelasan suara	10		
	Penggunaan bahasa	10		
	Kesesuaian langkah-langkah bertelapon	30		
	Pengisian formulir	20		

**Nilai yang diperoleh=**  $\frac{\text{jumlah skor per} \times 100}{\text{Jumlah skor maksimal}}$

Verifikasi  
Waka. Kurikulum

Budi Yuliana Rahayu, S.Pd  
NIP 198208102014091001

Cianjur, September 2020

Guru Mata Pelajaran

Dede Nursilah, S.Par  
NUPTK.8348769671130043

Mengetahui,  
Kepala sekolah

Dra. Ida Yuniati Surtika, M.M  
NIP 19650630 199203 2 001





PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT  
DINAS PENDIDIKAN  
SMK NEGERI 1 PACET

Jalan. Hanjawa Desa Cibodas Kec. Pacet Telf. (0263) 580533, Fax. 0263 581008 Cianjur  
E. mail : [smkn1\\_pacet@yahoo.co.id](mailto:smkn1_pacet@yahoo.co.id) Website: [www.smkn1pacet.sch.id](http://www.smkn1pacet.sch.id)

"CEPAT" Center of Education, Environmental culture and Production in Agriculture, Tourism and Technology"



RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN  
(RPP)

Sekolah	: SMK NEGERI 1 PACET
Bidang Keahlian	: Pariwisata
Program Keahlian	: Perhotelan dan Jasa Pariwisata
Kompetensi Keahlian	: Perhotelan
Mata Pelajaran	: Front Office (FO)
Kelas/Semester	: XI / Ganjil
Tahun Pelajaran	: 2020/2021
Materi Pokok	: Berkominikasi Melalui Telepon
Pertemuan	: Ke-3
Alokasi Waktu	: 45 menit x 3 JP

**A. Kompetensi Inti**

1. Menghayati dan mengamalkan ajaran agama yang dianutnya
2. Menghayati dan mengamalkan perilaku jujur, disiplin, tanggung jawab, peduli (gotong royong, kerja sama, toleran, damai), bertanggung-jawab, responsif, dan proaktif melalui keteladanan, pemberian nasihat, penguatan, pembiasaan, dan pengkondisian secara berkesinambungan serta menunjukkan sikap sebagai bagian dari solusi atas berbagai permasalahan dalam berinteraksi secara efektif dengan lingkungan sosial dan alam serta dalam menempatkan diri sebagai cerminan bangsa dalam pergaulan dunia
3. Memahami, menerapkan, menganalisis, dan mengevaluasi tentang pengetahuan factual, konseptual, operasional dasar, dan metakognitif sesuai dengan bidang dan lingkup kerja Usaha Perjalanan Wisata pada tingkat teknis, spesifik, detil, dan kompleks, berkenaan dengan dengan ilmu pengetahuan, teknologi, seni budaya, dan humaniora dalam konteks pengembangan potensi diri sebagai bagian dari keluarga, sekolah, dunia kerja, warga masyarakat nasional, regional, dan internasional.
4. Melaksanakan tugas spesifik dengan menggunakan alat, informasi, dan prosedur kerja yang lazim dilakukan serta memecahkan masalah sesuai dengan kerja Akomodasi Perhotelan. Menampilkan kinerja di bawah bimbingan dengan mutu dan kuantitas yang terukur sesuai dengan standar kompetensi kerja.

Menunjukkan keterampilan menalar, mengolah, dan menyaji secara efektif, kreatif, produktif, kritis, mandiri, kolaboratif, komunikatif, dan solutif dalam ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.

Menunjukkan keterampilan mempersepsi, kesiapan, meniru, membiasakan, gerak mahir, menjadikan gerak alami dalam ranah kongkrit terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.

## **B. KOMPETENSI DASAR**

3.2 Menerapkan panggilan telepon

4.2 Melakukan panggilan telepon

## **C. INDIKATOR PENCAPAIAN KOMPETENSI**

1. Menganalisis Jenis-jenis layanan operator telepon di hotel
2. Menerapkan pelayanan *wake-up call*
3. Melakukan pengisian formulir *wake-up call*
4. Melakukan panggilan telepon pelayanan *wake-up call*

## **D. TUJUAN PEMBELAJARAN**

1. Melalui diskusi peserta didik dapat menganalisis Jenis-jenis layanan operator telepon dengan tepat dan
2. Melalui diskusi peserta didik dapat membuat rancangan menerapkan pelayanan *wake-up call* dengan benar
3. Melalui praktik peserta didik dapat melakukan pengisian formulir *wake-up call*
4. Melalui praktik peserta didik dapat melakukan panggilan telepon pelayanan *wake-up call*

## **E. MATERI PEMBELAJARAN**

### **Materi regular, Remedial, dan Pengayaan**

1. Jenis-jenis layanan operator telepon
2. *Wake-up call service*

## **F. MODEL DAN METODE PEMBELAJARAN**

Pendekatan : *STEAM-Pembelajaran berbasis proyek (PjBL)*  
Model : *Problem Based Learning (PBL)*

Metode : diskusi, tanya jawab dan penugasan

### G. ALAT/MEDIA BELAJAR

**Alat** : Laptop, Smartphone

**Media** : Aplikasi Teknologi *E-Learning* : Whatsapp, *google classroom*, *google form* dan PPT

### H. SUMBER BELAJAR

1. Buku : Nanda, Indhira Mega. 2018. *Front Office 1 Kelas X1*. Bogor: Yudhistira
2. Buku : Suwithi, Ni Wayan. 2008. *Akomodasi Perhotelan Jilid 1*. Jakarta: BSE
3. Modul/Bahan Ajar
4. Internet yang relevan

### I. KEGIATAN PEMBELAJARAN

1. Pertemuan III	Alokasi Waktu 3JPx 45 menit
<b>A. Kegiatan awal:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Melalui <i>Whatsapp group</i> Guru mengucapkan salam, menanyakan kondisi Peserta Didik dan memotivasi semangat Peserta Didik dalam mengikuti pembelajaran</li><li>✓ Menyiapkan peserta didik secara psikis dan fisik, lingkungan belajar untuk siap mengikuti proses pembelajaran</li><li>✓ Guru mrnginstruksikan peserta didik untuk masuk ke <i>google classroom</i></li><li>✓ Mengecek kehadiran siswa</li><li>✓ Guru menyampaikan KD,tujuan, dan menyampaikan indikator materi yang akan dibahas.</li></ul>	15 menit
<b>B. Kegiatan Inti:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Pada <i>google classroom</i> diberikan PPT tentang jenis-jenis layanan telepon di hotel sebagai bahan pembelarana siswa</li><li>✓ Guru memberikan studi kasus tentang pelayann <i>wake-up call</i></li><li>✓ Guru menugaskan siswa untuk mengis formulir <i>wake up call</i></li><li>✓ Siswa ditugaskan membuat konsep percakapan tentang cara melakukan panggilan pelayanan <i>wake-up call</i></li></ul>	100 menit
<b>A. Penutup</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Melalui <i>wahtsapp group</i> Peserta didik bersama-sama guru, menyimpulkan hasil pembelajaran</li><li>✓ Dengan dibantu keluarga siswa ditugaskan untuk membuat video percakapan panggilan pelayanan <i>wake-up call</i></li><li>✓ Semua tugas dikumpulkan pada link <i>google form</i> yang diberikan</li><li>✓ Guru dan peserta didik menutup kegiatan pembelajaran dengan mengucapkan alhamdulillah sebagai rasa syukur kepada Allah SWT</li></ul>	20 menit

## J. PENILAIAN

1. Teknik Penilaian: pengamatan, tes tertulis, tes keterampilan (terlampir)
2. Bentuk penilaian

No	Aspek yang dinilai	Teknik Penilaian	Bentuk Penilaian	Keterangan
1.	Sikap (disiplin, percaya diri, teliti, sopan)	Penilaian sikap afektif	Observasi	Selama pembelajaran dan hasil mengerjakan tugas
2.	Pengetahuan	Tes kognitif	Tes tertulis (pilihan ganda)	Dilakukan pada akhir pembelajaran untuk memastikan keterserapan pengetahuan
3.	Keterampilan keterampilan dalam melakukan panggilan telepon (menelepon)	Penilaian Praktik (menelepon, pengisian formulir)	Penilaian test Kinerja (menelepon, dan pengisian formulir)	Dilakukan setelah pembelajaran, hasil mengerjakan tugas

## K. PEMBELAJARAN REMEDIAL DAN PENGAYAAN

### 1. Remedial

- a. Remedial dapat diberikan kepada peserta didik yang belum mencapai KKM maupun kepada peserta didik yang sudah melampaui KKM. Remedial terdiri atas dua bagian : remedial karena belum mencapai KKM dan remedial karena belum mencapai Kompetensi Dasar
- b. Guru memberi semangat kepada peserta didik yang belum mencapai KKM (Kriteria Ketuntasan Minimal). Guru akan memberikan tugas bagi peserta didik yang belum mencapai KKM (Kriterian Ketuntasan Minimal), misalnya sebagai berikut;

- 1) Pembelajaran remedial dilakukan bagi siswa yang capaian KD nya belum tuntas



- 2) Tahapan pembelajaran remedial dilaksanakan melalui remedial teaching (klasikal), atau tutor sebaya, atau tugas dan diakhiri dengan tes.
- 3) Tes remedial, dilakukan sebanyak 3 kali dan apabila setelah 3 kali tes remedial belum mencapai ketuntasan, maka remedial dilakukan dalam bentuk tugas tanpa tes tertulis kembali.

## 2. Pengayaan

- a. Pengayaan diberikan untuk menambah wawasan peserta didik mengenai materi pembelajaran yang dapat diberikan kepada peserta didik yang telah tuntas mencapai KKM atau mencapai Kompetensi Dasar.
- b. Pengayaan dapat ditagihkan atau tidak ditagihkan, sesuai kesepakatan dengan peserta didik.
- c. Direncanakan berdasarkan IPK atau materi pembelajaran yang membutuhkan pengembangan lebih luas misalnya ;
  - 1) Siswa yang mencapai nilai  $n$  (*ketuntasan*)  $< n < n(\text{maksimum})$  diberikan materi masih dalam cakupan KD dengan pendalaman sebagai pengetahuan tambahan
  - 2) Siswa yang mencapai nilai  $n > n(\text{maksimum})$  diberikan materi melebihi cakupan KD dengan pendalaman sebagai pengetahuan tambahan.

Lampiran

### A. Lembar Pengamatan Penilaian Sikap

Isilah dengan tanda centang (✓) pada kolom-kolom sesuai hasil pengamatan.

No	Nama Siswa	Sikap												Jml Skor
		Disiplin			Percaya diri			Teliti			Sopan			
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														

## Pedoman Penskoran Penilaian Afektif

### Rubrik Penilaian Afektif:

Indikator sikap disiplin dalam menyelesaikan tugas.

1. Kurang baik *jika* tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.
2. Baik *jika* kurang tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.
3. Sangat baik *jika* tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.

Indikator sikap percaya diri dalam hasil tugas praktik bertelepon

1. Kurang baik *jika* kurang percaya diri dalam hasil tugas praktik bertelepon
2. Baik *jika* percaya diri dalam hasil tugas praktik bertelepon
3. Sangat baik *jika* sangat percaya diri hasil tugas praktik bertelepon

Indikator sikap teliti dalam menyelesaikan tugas menghitung dan pengisian formulir.

1. Kurang baik *jika* tidak teliti dalam menyelesaikan tugas menghitung dan pengisian formulir.
2. Baik *jika* kurang teliti dalam menyelesaikan tugas menghitung dan pengisian formulir.
3. Sangat baik *jika* sangat teliti dalam menyelesaikan tugas menghitung dan pengisian formulir.

Indikator sikap sopan dalam hasil tugas praktik bertelepon

4. Kurang baik *jika* kurang sopan dalam hasil tugas praktik bertelepon
5. Baik *jika* sopan dalam hasil tugas praktik bertelepon
6. Sangat baik *jika* sangat sopan dalam hasil tugas praktik bertelepon

$$\text{Nilai yang diperoleh} = \frac{\text{jumlah skor per} \times 100}{\text{Jumlah skor maksimal}}$$

### Keterangan Penilaian :

- 81 – 100 = A (Sangat Baik)
- 61 – 80 = B (Baik)
- 41 – 60 = C (Sedang)
- 21 – 40 = D (Kurang)
- 0 – 20 = E (Sangat Kurang)

## B. Instrumen penilaian pengetahuan

No	Pertanyaan	Score
1	<p>Jelaskan Jenis-jenis layanan yang diberikan operator telepon yang ada di hotel?</p> <p>Jawaban :</p> <p>layanan komunikasi yang biasanya diberikan oleh pihak hotel / telepon operator adalah :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Menangani/ menjawab sambungan telepon masuk (Incoming Call)</li> <li>o Menangani panggilan telepon keluar (Outgoing Call)</li> <li>o Memberikan layanan pengiriman dan penerimaan faksimili</li> <li>o Memberikan layanan akses internet (wire atau spot)</li> <li>o Memberikan layanan bangun pagi (wake-up call/morning call)</li> <li>o Memberikan layanan informasi (hotline)</li> <li>o Memberikan layanan pemutaran hiburan film dan musik ( cuma - cuma atau pasca bayar ) di kamar tamu dan musik di area publik di hotel</li> <li>o Memberikan layanan komunikasi di dalam hotel (House Call)</li> <li>o Menangani panggilan telepon darurat dan ancaman telepon ( emergency call )</li> <li>o Menangani panggilan pesan di hotel dan pengaturan parkir kendaraan melalui pengeras</li> </ul>	40
2	<p>Informasi apa saja yang harus diacatat pada formulir wake up call</p> <p>Jawaban :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Nama Tamu</li> <li>2.Nomer kamar</li> <li>3.Waktu pasti yang diinginkan</li> <li>4.Permintaan khusus (Special request)</li> </ol>	20
3	<p>Bagaimana langkah-langkah cara melakukan menerima dan melakukan permintaan pelayanan <i>wake-up call</i></p> <p>Jawabanya :</p> <p>Langkah-langkah menerima permintaan Wake up call</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Greeting (memberikan salam) dan tawarkan bantuan.</li> <li>2. Catat semua data yang diperlukan secara akurat.</li> <li>3. Ulangi permintaan tamu guna menghindari kesalahan.</li> <li>4. Ucapkan terima kasih dan beri salam.</li> </ol>	40



### Komponen penilaian keterampilan

No.	Kriteria	Skor Maks.	Skor Perolehan	Ket.
1.	Persiapan			
	Kelengkapan percakapan	20		
2.	Hasil tugas			
	Intonasi suara	10		
	Kejelasan suara	10		
	Penggunaan bahasa	10		
	Kesesuaian langkah-langkah bertelapon	30		
	Pengisian formulir	20		

**Nilai yang diperoleh=**  $\frac{\text{jumlah skor per} \times 100}{\text{Jumlah skor maksima}}$

I

Verifikasi  
Waka. Kurikulum

Budi Yuliana Rahayu, S.Pd  
NIP 198208102014091001

Cianjur, September 2020

Guru Mata Pelajaran

Dede Nursilah, S.Par  
NUPTK.8348769671130043

Mengetahui,  
Kepala sekolah

Dra. Ida Yuniati Surtika, M.M  
NIP 19650630 19203 2 001