

## RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

Satuan Pendidikan	:	SMK Negeri 1 Pakis Aji
Kelas / Semester	:	XI/ Ganjil
Tahun Pelajaran	:	2021/2022
Tema	:	Otomatisasi Tata Kelola Humas dan Keprotokolan
Sub Tema	:	Pelayanan Prima Kepada Pelanggan
Pembelajaran Ke	:	1
Alokasi Waktu	:	1 x 10 menit

### 1. Tujuan Pembelajaran

1. Setelah proses pembelajaran melalui metode role playing, diskusi, presentasi, Peserta Didik dapat mengidentifikasi pelayanan prima dengan santun, jujur dan cermat.
2. Setelah proses pembelajaran melalui metode role playing, diskusi, presentasi, Peserta Didik dapat menjelaskan manfaat pelayanan prima dengan santun, jujur dan cermat.
3. Setelah proses pembelajaran melalui metode role playing, diskusi, presentasi, Peserta Didik dapat mengidentifikasi pelanggan dengan santun, jujur dan cermat.
4. Setelah proses pembelajaran melalui metode role playing, diskusi, presentasi, Peserta Didik dapat mengidentifikasi harapan pelanggan dengan santun, jujur dan cermat.
5. Setelah proses pembelajaran melalui metode role playing, diskusi, presentasi, Peserta Didik dapat menjelaskan aspek pelayanan prima dengan santun, jujur dan cermat.

### 2. Skenario Pembelajaran / Kegiatan Pembelajaran

#### 1. Pertemuan Pertama: 1 x 10 ( 1 JP )

Kegiatan	Sintak <i>Role Playing</i>	Kegiatan Pembelajaran	Alokasi Waktu
1. Kegiatan Pendahuluan		<ol style="list-style-type: none"><li>1. Guru membuka pelajaran dengan mengucapkan salam</li><li>2. Guru meminta salah satu siswa untuk memimpin do'a</li><li>3. Guru memeriksa presensi peserta didik.</li><li>4. Mengkondisikan suasana belajar yang menyenangkan (mengatur tempat duduk, membuang sampah dll..... <b>(peduli lingkungan)</b>)</li><li>5. Menyampaikan materi pokok dan metode pembelajaran yang akan digunakan (<b>keterbukaan, komunikatif</b>)</li><li>6. Guru (<b>mereview</b>) mengaitkan materi yang akan disampaikan dengan materi sebelumnya</li><li>7. Guru Menyampaikan tujuan pembelajaran dan manfaatnya bagi kehidupan.</li><li>8. Guru menginformasikan model</li></ol>	3 menit

		pembelajaran yang akan dilaksanakan	
<b>2. Kegiatan Inti</b>	<p>1. Mengidentifikasi Skenario</p> <p>2. Menetapkan Peran</p> <p>3. Memulai <i>Role-Play</i> secara Bertahap</p> <p>4. Menyimpulkan</p>	<p>1. Guru menayangkan powerpoint tentang Ruang lingkup pelayanan prima (<b>mengamati</b>)</p> <p>2. Peserta didik mengajukan pertanyaan mengenai hal-hal yang belum dipahami (<b>menanya</b>)</p> <p>3. Guru membentuk kelompok peserta didik yang anggotanya 5 orang</p> <p>4. Guru menyusun/menyiapkan skenario yang akan ditampilkan berkaitan tentang Penerapan pelayanan kepada pelanggan</p> <p>1. Guru meminta peserta didik untuk mempelajari skenario sebelum kegiatan dimulai (<b>mengamati</b>)</p> <p>2. Guru meminta siswa dalam kelompok untuk membagi peran sesuai dengan skenario yang ada.</p> <p>1. Memanggil para peserta didik yang sudah ditunjuk untuk melakokkan skenario yang sudah dipersiapkan (<b>mengumpulkan informasi</b>)</p> <p>2. Masing-masing peserta didik berada di kelompoknya sambil menganalisis skenario yang sedang diperagakan (<b>menalar</b>)</p> <p>1. Setelah selesai ditampilkan, masing-masing kelompok diberikan lembar kerja untuk membuat laporan hasil praktik pelayanan kepada pelanggan. (<b>menalar</b>)</p> <p>2. Masing-masing kelompok menyampaikan hasil kesimpulannya dalam bentuk laporan sederhana (<b>mengomunikasikan</b>)</p> <p>3. Guru menayangkan video mengenai bagaimana pelayanan prima yang baik, kemudian peserta didik mengamati dan membandingkan dengan kegiatan praktik yang telah dilaksanakan sehingga peserta didik lebih memahami tentang tata cara melayani pelanggan dengan baik. (<b>mengamati, menalar dan menkomunikasikan</b>)</p>	5 menit
<b>3. Kegiatan Penutup</b>		1. Guru melibatkan siswa dalam membuat kesimpulan.	2 Menit

		<ol style="list-style-type: none"><li>2. Guru melakukan tindak lanjut. (Peserta didik diminta untuk mempelajari materi berikutnya, perlu pendalaman ulang, dan guru mengingatkan untuk belajar lebih giat lagi)</li><li>3. Guru melakukan refleksi terhadap kegiatan yang sudah dilaksanakan.</li><li>4. Guru menyimpulkan tentang kegiatan belajar yang telah dilakukan</li><li>5. Guru mengakhiri kegiatan belajar dengan memberikan pesan untuk selalu belajar dan menutup kegiatan dengan ucapan salam dan berdoa.</li></ol>	
--	--	--	--



### 3. Penilaian Pembelajaran

#### PENILAIAN PENGETAHUAN

#### KISI-KISI SOAL TEST TERTULIS ESSAY

Kompetensi Dasar	Indikator Pencapaian Kompetensi	Tujuan Pembelajaran	Indikator soal	Jenis soal	Soal
3.5. Menerapkan pelayanan prima kepada pelanggan	3.5.1. Mengidentifikasi pelayanan prima 3.5.2. Menjelaskan manfaat pelayanan prima 3.5.3. Mengidentifikasi pelanggan 3.5.4. Mengidentifikasi harapan pelanggan 3.5.5. Menjelaskan aspek pelayanan prima	1. Menjelaskan pengertian pelayanan prima dengan benar 2. Menjelaskan manfaat pelayanan prima dengan tepat 3. Dapat mengidentifikasi pelanggan dengan benar 4. Dapat mengidentifikasi harapan pelanggan dengan benar 5. Menjelaskan aspek pelayanan prima dengan tepat	1. Peserta didik dapat menguraikan tentang pelayanan efektif dan efisien 2. Peserta didik dapat menjelaskan bagaimana penerapan pelayanan prima dengan sikap profesional 3. Peserta didik dapat menjelaskan ciri – ciri pelanggan sesuai tipe 4. Peserta didik dapat	<b>Essay</b>	1. Apakah yang dimaksud dengan pelayanan yang efektif dan efisien? 2. Salah satu unsur pelayanan prima adalah sikap professional, bagaimana penerapan pelayanan prima dengan sikap professional? 3. Sebutkan ciri – ciri pelanggan tipe leptosom dan cara menghadapinya! 4. Sebutkan 5 hal yang sebaiknya dieprhatikan dalam mealyani pelanggan!

			mengetahui hal -hal yang perlu di perhatikan dalam melayani pelanggan		
--	--	--	---	--	--

**Kunci jawaban:**

1. Pelayanan yang efektif dan efisien yaitu pelayanan yang dapat menggunakan waktu sebaik baiknya pada pelanggan, terutama dalam menuntaskan masalah pelanggan walaupun terkendala masalah teknis. Serta menjawab pertanyaan dengan singkat dan tepat.
2. Pelayanan prima dengan sikap profesional itu dimana seseorang menguasai tentang seluk beluk pekerjaannya dan tentang pengetahuan umum. Dapat berkomunikasi dan bekerja sama dengan baik, fleksibel dan mampu memecahkan masalah. Mempunyai attitude yang baik serta berpenampilan yang sopan santun.
3. Bentuk tubuh agak kecil dan lemah, bahu tampak kecil, leher dan anggota badan menunjukkan kesan kurus panjang. Karakter leptosom menunjukkan orang yang angkuh, orang idealis.

Cara menghadapi atau melayani:

- Hormatilah mereka seperti seorang raja yang harus siap dilayani.
  - Bersikaplah sabar, hormat, dan bijaksana, dan menurutnya.
  - Jangan menegur mereka dengan cara yang kurang enak, tetapi sapalah mereka dengan sikap hormat, tunduk kepada mereka.
4. Pusatkan perhatian pada pelanggan  
Memberikan pelayanan yang efisien  
Meningkatkan perasaan dan harga diri pelanggan  
Membina hubungan baik dengan pelanggan  
Dapat menentukan kebutuhan dan keinginan pelanggan

**Kriteria Penskoran :****Soal No. 1 diberi bobot 25 (Duapuluhlima)**

- Skor 25 : jika jawaban sudah mencakup 4 kriteria pelayanan yang efektif dan efisien.  
 Skor 15 : jika jawaban hanya mencakup 3 kriteria pelayanan yang efektif dan efisien  
 Skor 10 : jika jawaban hanya mencakup 2 kriteria pelayanan yang efektif dan efisien  
 Skor 5 : jika jawaban tidak termasuk kriteria pelayanan yang efektif dan efisien

**Soal No. 2 diberi bobot 25 (Duapuluhlima)**

- Skor 25 : jika jawaban sudah mencakup 4 kriteria pelayanan dengan sikap profesional.  
 Skor 15 : jika jawaban hanya mencakup 3 kriteria pelayanan dengan sikap profesional  
 Skor 10 : jika jawaban hanya mencakup 2 kriteria pelayanan dengan sikap profesional  
 Skor 5 : jika jawaban tidak termasuk kriteria pelayanan dengan sikap profesional

**Soal No. 3 diberi bobot 25 (Duapuluh lima)**

- Skor 25 : jika semua jawaban benar  
 Skor 15 : jika ada 3 jawaban yang benar  
 Skor 10 : jika ada 2 jawaban yang benar  
 Skor 5 : jika jawaban tidak ada atau salah

**Soal No. 3 diberi bobot 25 (Duapuluh lima)**

- Skor 25 : jika semua jawaban benar  
 Skor 15 : jika ada 3 jawaban yang benar  
 Skor 10 : jika ada 2 jawaban yang benar  
 Skor 5 : jika jawaban tidak ada atau salah

**Kriteria Penilaian**

Jadi apabila benar semua nilai maksimal  $25 \times 4 = 100$

**Lampiran 2****INSTRUMEN PENILAIAN KETERAMPILAN**

## • Kisi-Kisi Soal

Mata Pelajaran	:	Otomatisasi Tata Kelola Humas Dan Keprotokolan
Kelas/Semester	:	XI/Ganjil
KI-4	:	Mengolah, menalar, dan menyaji dalam ranah konkret dan ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah secara mandiri, dan mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung
KD	:	4.5 Melakukan pelayanan prima kepada pelanggan
Kompetensi Yang Dinilai	:	Keterampilan
Materi Pokok	:	Ruang Lingkup Pelayanan Prima
Pendekatan	:	Saintifik
Metode/Model Pembelajaran yang Digunakan	:	Role Playing
Tanggal Pengamatan	:	

- Soal (Diskusi Kelompok)

Buatlah kelompok masing-masing beranggotakan 5 siswa, kemudian:

1. Pelajari skenario yang sudah diberikan.
2. Bagilah tiap anggota kelompok peran sesuai dengan skenario yang sudah ditentukan.
3. Praktikkan skenario yang sudah diberikan didepan kelas.
4. Analisislah skenario yang kalian dapat setelah melakukan praktik tersebut
5. Setiap kelompok memberikan kesimpulan masing-masing. (harapan pelanggan, konsep pelayanan prima, dan aspek pelayanan yang sudah kalian praktikkan )
6. Presentasikan di depan kelas.

#### RUBRIK PENILAIAN

NO	NAMA SISWA	ASPEK PENILAIAN							
		Komunikasi	Sistimatika penyampaian	Wawasan	Keberanian	Antusias	Penampilan	Juml Skor	Nilai

#### Keterangan Skor

Masing – masing kolom di isi dengan kriteria

- 4 = Baik Sekali
- 3 = Baik
- 2 = Cukup
- 1 = Kurang

$$\diamond \sum \text{Nilai unjuk kerja} = \frac{\text{Skor perolehan}}{\text{skor maksimal}} \times 100 = \frac{5}{5} \times 100 = 100$$

#### INSTRUMEN DAN RUBRIK PENILAIAN SIKAP

No	Nama Peserta didik/ Kelompok	Komunikatif				Kerjasama				Kreatif				Kritis				Nilai Akhir (Modus)
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1.																		
2.																		
3.																		
4.																		
N																		





3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10 dst								

Indikator / aspek yang dinilai:

1. Partisipasi dalam diskusi
2. Kemampuan bekerjasama kelompok
3. Kemampuan menyampaikan pendapat
4. Kemampuan berargumentasi
5. Menghargai pendapat peserta diskusi

Pedoman Penskoran :

Skor 1 : sangat kurang

Skor 2 : kurang

Skor 3 : Cukup

Skor 4 : Baik

Skor 5 : Sangat Baik

Penilaian :

$$\text{NILAI} = \frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Max}} \times 100\%$$

## **REMIDIAL DAN/ATAU PENGAYAAN**

### **Soal**

Kerjakan soal dibawah ini dengan jawaban yang benar!

1. Jelaskan Pengertian pelayanan prima menurut kotler !
2. Jelaskan manfaat pelayanan prima !
3. Jelaskan jenis – jenis pelanggan!
4. Sebutkan langkah menghadapi keluhan pelanggan !

### **Kunci Jawaban**

1. Beliau menyebutkan bahwa pelayanan (Service) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu.
  - High contact service ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.

- Low contact service ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi low contact service. Misalkan ialah lembaga keuangan.

## 2. Manfaat pelayanan prima

- Dapat menciptakan komunikasi yang positif dan harmonis antaraperusahaan bisnis dengan kolega dan pelanggan
- Dapat mendorong bangkitnya rasa simpatik dan loyalitas dari para kolega dan pelanggan
- Dapat membentuk opini publik yang positif sehingga menguntungkan bagi kemajuan perusahaan
- Dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan sehingga mendorong dihasilkan produk baru yang bermutu
- Dapat membina hubungan yang baik dan harmonis dengan para kolega dan pelanggan.

## 3. Jenis – jenis pelanggan

### 1. Pelanggan Internal

Pelanggan internal (*internal customer*), adalah orang-orang atau pengguna produk yang berada di dalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap maju mundurnya perusahaan.

### 2. Pelanggan perantara

Pelanggan perantara (*intermediate customer*) adalah setiap orang yang berperan sebagai perantara produk, bukan sebagai pemakai. Komponen distributor, seperti agen-agen koran yang memasarkan koran, atau toko-toko buku merupakan contoh pelanggan perantara.

### 3. Pelanggan External

Pelanggan eksternal (*external customer*), adalah setiap orang atau kelompok orang pengguna suatu produk (barang atau jasa) yang dihasilkan oleh perusahaan bisnis. Pelanggan eksternal inilah yang berperan sebagai pelanggan nyata atau pelanggan akhir.

## 4. Langkah menghadapi keluhan pelanggan

- Bersikap Tenang
- Mendengarkan Keluhan Pelanggan
- Akui Masalah yang Ada
- Berilah sebuah Penjelasan
- Hibur dan Tenangkan Hati Pelanggan
- Berikan Penekanan Bahwa Anda Simpatik Kepada Pelanggan
- Posisikan Sebagai Konsumen

**Kriteria Penskoran :**

No. Soal	Skor
1	25
2	25
3	25
4	25

**Kriteria Penilaian**

Jadi apabila benar semua nilai maksimal  $4 \text{ (soal)} \times 25 \text{ (bobot nilai)} = 100$

Mengetahui,  
Kepala Sekolah

\_\_\_\_\_  
NIP.

Jepara,  
Guru Mata pelajaran,

**Aditya Putri, S.Pd**  
NIP.

## Materi Pelajaran

### A. Pelayanan prima

Pelayanan Prima (Exellent Service/Customer Care) secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan Prima (Customer Care) adalah faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan.

Pelayanan Prima (Customer care) dikembangkan berdasarkan prinsip-prinsip 3 A : Pertama, kita harus menyajikan ATTITUDE (SIKAP) yang benar. Kedua, kita harus memberikan ATTENTION (PERHATIAN) yang tidak terbagi. Ketiga, diatas semuanya pelanggan mencari ACTION (TINDAKAN).

- Pelayanan prima berdasarkan konsep Attitude (sikap) meliputi tiga prinsip berikut:
  - a Melayani pelanggan berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi.
  - b Melayani pelanggan dengan berpikiran positif, sehat dan logis.
  - c Melayani pelanggan dengan sikap menghargai.
- Pelayanan prima berdasarkan attention (perhatian ) meliputi tiga prinsip :
  - a Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan.
  - b Mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan.
  - c Mencerahkan perhatian penuh kepada para pelanggan
- Pelayanan prima berdasarkan action (tindakan) meliputi lima prinsip:
  - a Mencatat setiap pesanan para pelanggan.
  - b Mencatat kebutuhan para pelanggan.
  - c Menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan.
  - d Mewujudkan kebutuhan para pelanggan.
  - e Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali

### B. Jenis pelanggan

#### 1. Pelanggan Internal

Pelanggan internal (internal costumer), adalah orang-orang atau pengguna produk yang berada di dalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap maju mundurnya perusahaan. Berdasarkan keanggotaannya, pelanggan internal ada dua macam, yaitu pelanggan internal organisasi dan pelanggan internal pemerintah.

#### 2. Pelanggan perantara

Pelanggan perantara (intermediate costumer) adalah setiap orang yang berperan sebagai perantara produk, bukan sebagai pemakai. Komponen distributor, seperti agen-agen koran yang memasarkan koran, atau toko-toko buku merupakan contoh pelanggan perantara.

Misalnya Penerbit Armico Bandung menerima pesanan buku dari toko buku untuk dijual kepada siswa SMK maka dalam hal ini Penerbit Armikco bertindak sebagai pemasok, toko buku sebagai pelanggan perantara, dan siswa SMK sebagai pelanggan akhir atau pelanggan nyata (*real costumer*).

#### 3. Pelanggan External

Pelanggan eksternal (*external customer*), adalah setiap orang atau kelompok orang pengguna suatu produk (barang atau jasa) yang dihasilkan oleh perusahaan bisnis. Pelanggan eksternal inilah yang berperan sebagai pelanggan nyata atau pelanggan akhir. Pelanggan eksternal memiliki peran sebagai berikut :

- Atribut layanan
- Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa layanan
- Umpan balik untuk peningkatan kualitas layanan
- Implementasi pelayanan

### C. Harapan pelanggan

#### 1. Pelayanan Pegawai

Pelayanan bukanlah berarti harus mematuhi orang-orang yang akan dilayani. Harga diri yang tinggi merupakan unsur penting untuk suksesnya suatu organisasi jasa pelayanan. Apabila seorang pegawai merasa puas terhadap pekerjaannya, hal ini akan berpengaruh positif terhadap pelanggan.

Sikap positif pelanggan merupakan suatu pertanda bahwa :

- Konsep pelayanan prima telah diterapkan dengan baik
- Adanya penghargaan atau rasa simpati dari pelanggan terhadap perusahaan
- Adanya hubungan yang harmonis antara karyawan dengan pelanggan.
- Adanya kepercayaan pelanggan terhadap mutu produk yang dijual perusahaan.

#### 2. Pendekatan Positif

Sikap positif karyawan terhadap pelanggan dapat diwujudkan melalui langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Membiasakan melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya.
- b. Tidak pilih kasih dalam memperlakukan pelanggan
- c. Sopan santun dan selalu ramah
- d. Menggunakan bahasa tubuh yang baik dan benar
- e. Bersikap simpati dan bersahabat
- f. Membantu pelanggan sampai kebutuhannya terpenuhi

#### 3. Perhatian

Hal-hal yang diharapkan pelanggan adalah sistem yang menyenangkan pelanggan. Penyedia pelayanan tidak akan menang dalam berargumentasi dengan pelanggan. Tidak ada gunanya memenangkan argumen dengan pelanggan. Oleh karena itu, jika penyedia layanan menginginkan banyak pelanggan, perlakukan pelanggan dengan sebaik baiknya karena keinginan pelanggan adalah pelayanan yang terbaik.

### D. Aspek pelayanan prima

#### 1. Reliabilitas

Aspek ini mencerminkan kemampuan untuk memberikan apa yang dijanjikan – dengan andal dan tepat serta akurat. Sebagai misal apakah ketika kita

berlanggan akses internet cepat Speedy, mereka mampu memberikan layanan sesuai dengan yang diiklankan – yakni cepat, dan koneksi tidak pernah putus.

Untuk mampu memberikan reliabilitas maka langkah yang harus dilakukan adalah : 1) pastikan bahwa anda telah mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dengan benar; 2) janjikan hanya apa yang dapat anda berikan dan 3) tindak lanjuti untuk memastikan bahwa produk dan service telah diberikan sesuai dengan janji.

## 2. Assurance

Aspek ini mencerminkan kemampuan untuk memberikan sesuatu yang dapat dipercaya (terjamin keandalannya). Strategi tindakan untuk mengembangkan assurance adalah : berikan layanan yang asertif dengan menggunakan teknik komunikasi yang positif dan menjelaskan produk dan service secara tepat.

## 3. Tangibel

Aspek ini berkaitan dengan aspek fasilitas fisik/peralatan serta penampilan personal dari penyedia layanan. Strategi tindakan yang layak dilakukan antara lain adalah menjaga ruang kerja apalagi yang langsung berhadapan dengan pelanggan agar tetap rapi. Lalu susunlah barang-barang dengan teratur serta berperilaku dan berpakaian secara profesional.

## 4. Empati

Aspek ini berkaitan dengan tingkat kepedulian dan perhatian individu yang diberikan kepada pelanggan. Strategi tindakan yang dapat dilakukan antara lain adalah 1) mendengarkan secara aktif pesan yang disampaikan pelanggan; 2) menempatkan diri anda dalam posisi mereka dan 3) merespon secara tepat guna menjawab keinginan yang menjadi perhatian mereka.

## 5. Responsif

Aspek ini mencerminkan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat/responsif. Agar mampu bersikap responsif, maka kita perlu menampilkan sikap positif atau “can-do attitude” ; serta mengambil langkah dengan segera untuk membantu pelanggan, dan memenuhi kebutuhan mereka.

## E. Manfaat pelayanan prima

- Dapat menciptakan komunikasi yang positif dan harmonis antarperusahaan bisnis dengan kolega dan pelanggan.
- Dapat mendorong bangkitnya rasa simpatik dan loyalitas dari para kolega dan pelanggan
- Dapat membentuk opini publik yang positif sehingga menguntungkan bagi kemajuan perusahaan
- Dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan sehingga mendorong dihasilkan produk baru yang bermutu.
- Dapat membina hubungan yang baik dan harmonis dengan para kolega dan pelanggan

