



SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi
 Jl. Simpang Gajah Mada
 Telp. (0333) 422546 Banyuwangi

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)

Sekolah : SMK PGRI 1 GIRI BANYUWANGI
 Mata Pelajaran : Komunikasi Bisnis
 Kelas / Semester : X BDP / 2
 Tahun Pelajaran : 2020/2021
 Materi Pokok : Hubungan dengan pelanggan
 Alokasi Waktu : 2 JP @45 menit

A. Tujuan Pembelajaran

Melalui proses pembelajaran materi Hubungan dengan pelanggan, dengan menggunakan **Model Discovery**, peserta didik dapat dengan **jujur dan teliti** dalam menganalisis hubungan dengan pelanggan dan membangun hubungan dengan pelanggan dengan ide-ide baru berdasarkan berbagai sumber belajar tersebut **melalui buku dan internet**. Peserta didik juga diharapkan **teliti dan objektif**, mampu **bekerja sama**, serta terampil dalam melakukan pengukuran dengan alat ukur, menyajikan data hasil pengukuran, menganalisa data informasi, menyusun simpulan, dan mengkomunikasikannya dalam bentuk **laporan tertulis**.

Kegiatan Pembelajaran

Tahapan	Pertemuan ke-/Topik Materi		
	Pert 1. Karakter Pelanggan (2JP)	Pert 2. Komunikasi Dengan Pelanggan (2JP)	Pert 3. Etika Berkomunikasi Dengan Pelanggan Standar Alfamart (2JP)
Pendahuluan	Melakukan pembukaan dengan salam dan dilanjutkan dengan Membaca Doa dipandu melalui Group Whats Apps, Google Classroom, dan Aplikasi Daring lainnya.		
Kegiatan Inti	Model Discovery <ul style="list-style-type: none"> • Mengamati Mencermati bacaan teks PPT tentang karakter pelanggan dan Handling Komplain - Meyimak penjelasan materi di atas dipandu 	Model Discovery <ul style="list-style-type: none"> • Mengamati Mencermati video tentang berkomunikasi dengan pelanggan - Meyimak penjelasan materi di atas 	Model Discovery <ul style="list-style-type: none"> • Mengamati Mencermati video tentang Etika berkomunikasi standar alfamart. - Meyimak penjelasan materi

	<p>melalui Group Whats Apps, Google class, dan Aplikasi Daring lainnya.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menanya (memberi stimulus agar peserta didik bertanya) : <ul style="list-style-type: none"> - Macam-macam karakter pelanggan. - Cara mengatasi komplain konsumen • Mengumpulkan data/eksplorasi <ul style="list-style-type: none"> - Peserta didik mendiskusikan macam karakter pelanggan dan handling complain dengan penuh semangat, kritis dan kreatif.. - Guru berkolaborasi dengan orang tua untuk mengamati perilaku tanggung jawab dan jujur siswa. • Mengasosiasi <p>Membuat kesimpulan tentang karakter pelanggan dan handling komplain</p> • Mengkomunikasikan <ul style="list-style-type: none"> - Mempresentasikan /menyampaikan hasil diskusi tentang karakter pelanggan dan handling komplain. - Guru berkolaborasi dengan orang tua untuk mengamati perilaku bertanggung jawab dan 	<p>dipandu melalui Group Whats Apps, Google class, dan Aplikasi Daring lainnya.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menanya (memberi stimulus agar peserta didik bertanya) : <ul style="list-style-type: none"> - Bentuk-bentuk Komunikasi - Cara komunikasi verbal dan nonverbal • Mengumpulkan data/eksplorasi <ul style="list-style-type: none"> - Peserta didik mendiskusikan Bentuk-bentuk komunikasi - Guru berkolaborasi dengan orang tua untuk mengamati perilaku tanggung jawab dan jujur siswa. • Mengasosiasi • Melaksanakan komunikasi verbal dan nonverbal dengan terampil, penuh kreatif dan tanggung jawab. • Mengkomunikasikan <ul style="list-style-type: none"> - Mempresentasikan tentang bentuk-bentuk komunikasi verbal dan nonverbal - Guru memberikan umpan balik atas hasil 	<p>di atas dipandu melalui Group Whats Apps, Google class, dan Aplikasi Daring lainnya.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menanya (memberi stimulus agar peserta didik bertanya) : <ul style="list-style-type: none"> - Macam-macam etika komunikasi dengan pelanggan - Macam-macam etika komunikasi standar Alfamart • Mengumpulkan data/eksplorasi <ul style="list-style-type: none"> - Peserta didik mendiskusikan etika komunikasi dengan pelanggan - Guru berkolaborasi dengan orang tua untuk mengamati perilaku tanggung jawab dan jujur siswa. • Mengasosiasi • Melaksanakan etika komunikasi dengan pelanggan standar Alfamart dengan terampil, penuh kreatif dan tanggung jawab.. • Mengkomunikasikan <ul style="list-style-type: none"> - Mempresentasikan tentang etika komunikasi dengan
--	--	--	---

	jujur siswa.	mendemonstrasikan/ mempresentasikan penggunaan peralatan pengolahan makanan dan merencanakan tindaklanjut dengan merumuskan tugas individu untuk pertemuan selanjutnya.	pelanggan. - Guru memberikan umpan balik atas hasil mendemonstrasikan /mempresentasikan penggunaan peralatan pengolahan makanan dan merencanakan tindaklanjut dengan merumuskan tugas individu untuk pertemuan selanjutnya.
Penutup	<ul style="list-style-type: none"> • Klarifikasi/kesimpulan siswa dibantu oleh guru menyimpulkan materi • Evaluasi untuk mengukur ketercapaian tujuan pembelajaran • Siswa melakukan refleksi tentang pelaksanaan pembelajaran <p>Mengucapkan salam</p>		
Media/ Alat&bahan Sumber belajar	Google classroom WhatsApp grup PPT Karakter Pelanggan dan Handling Komplain Standar Alfamart	Google Classroom WhatsApp, jobsheet You tube: video Bentuk Komunikasi : Komunikasi Verbal dan Non Verbal	Google Classroom WhatsApp, jobsheet You tube: video peralatan pengolahan makanan.

B. Penilaian Hasil Belajar

(1) Penilaian Sikap : Observasi dan hasilnya dicatat dalam **Jurnal Sikap**

(2) Penilaian Pengetahuan : Tes Tulis dan Penugasan

(3) Penilaian Keterampilan : Kinerja

Yang Mengesahkan
Kepala SMK PGRI 1 Giri

Sunarto, S.Pd, S.Kom

Banyuwangi, 23 September 2020

Penyusun
Guru Mata Pelajaran

Yunita Wulandari, S.E