

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)

A. Identitas Program Keahlian

Satuan Pendidikan	:	SMK Negeri 3 Klaten
Mata Pelajaran	:	Kantor Depan
Kompetensi Keahlian	:	Perhotelan
Kelas/Semester	:	XI/ Gasal
Materi Pokok	:	Prosedur menangani reservasi individu
Tahun Pelajaran	:	2020/ 2021
Alokasi waktu	:	6 x 5 JP @ 45 menit (13-18)

B. Kompetensi Inti (KI) dan Kompetensi Dasar (KD)

Kompetensi Inti

KI 3

Memahami, menerapkan, menganalisis, dan mengevaluasi tentang pengetahuan faktual, konseptual, operasional dasar, dan metakognitif sesuai dengan bidang dan lingkup kerja *Perhotelan* pada tingkat teknis, spesifik, detil, dan kompleks, berkenaan 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.

KI 4

Melaksanakan tugas spesifik dengan menggunakan alat, informasi, dan prosedur kerja yang lazim dilakukan serta memecahkan masalah sesuai dengan bidang 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 spesifik di bawah pengawasan langsung. Menunjukkan keterampilan mempersepsi, kesiapan, meniru efektif, kreatif, produktif, kritis, mandiri, kolaboratif, komunikatif, dan solutif dalam ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas, membiasakan, gerak mahir, menjadikan gerak alami dalam ranah konkret terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung

Kompetensi Dasar

1. KD pada KI Pengetahuan
 - 3.5. Menganalisis penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan.
2. KD pada KI Keterampilan
 - 4.5. Melakukan penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan

C. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Mendeskripsikan tata cara penanganan reservasi individu
2. Menjelaskan cara menangani reservasi individu secara lisan
3. Menjelaskan cara menangani reservasi individu secara tulisan
4. Melakukan penanganan reservasi individu secara lisan
5. Menganalisis penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan
6. Melakukan penanganan reservasi individu secara tulisan

D. Tujuan Pembelajaran

Setelah mengikuti proses pembelajaran siswa diharapkan dapat :

1. Mendeskripsikan tata cara penanganan reservasi individu
2. Menjelaskan cara menangani reservasi individu secara lisan
3. Menjelaskan cara menangani reservasi individu secara tulisan
4. Melakukan penanganan reservasi individu secara lisan
5. Melakukan penanganan reservasi individu secara tulisan

E. Materi Pembelajaran

1. Prosedur menangani reservasi secara lisan
2. Menangani reservasi secara tulisan

F. Pendekatan, Strategi, dan Metode Pembelajaran

Pendekatan : Scientific Learning

Strategi : discovery learning, Pembelajaran inovatif (STEAM, Blended Learning dan pembelajaran digital)

Metode : diskusi, tugas dan demonstrasi

Tahap Pembelajaran	Kegiatan Pembelajaran			
	Tatap Muka		Online	
A. Kegiatan Pembelajaran		Alokasi Waktu	Kegiatan	Alokasi Waktu
Orientasi	<ol style="list-style-type: none">1. Mengucapkan salam dan menanyakan kabar kepada peserta didik2. Mempersiapkan kelas agar lebih kondusif untuk memulai proses KBM (kerapian, kebersihan ruang kelas,)3. Peserta didik menyanyikan lagu Indonesia Raya4. Memantau kehadiran dengan mengabsen peserta didik5. Guru menyampaikan tujuan pembelajaran yang akan dipelajari mengenai Pemasaran online	10 menit		
Apersepsi	<ol style="list-style-type: none">1. Guru memberikan apersepsi dengan menjelaskan tentang materi yang akan dipelajari kepada siswa (penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan) kepada siswa kemudian memberikan pertanyaan “ Apakah sudah pernah melakukan reservasi hotel?” siswa diberi kesempatan untuk menanggapi pertanyaan, kemudian	20 menit	Mencari / searching sumber reservasi http://per-hotelan.blogspot.com/2012/	Sebelum pembelajaran tatap muka

	<p>guru menanyakan” Bagaimana cara kalian melakukan reservasi ?”.</p> <p>selanjutnya guru memperlihatkan berbagai media reservasi perhotelan</p> <p>2. siswa mencatat informasi yang dibutuhkan</p>		<p>08/sumber-sumber-dan-media.html</p> <p>Share link (chat room) antar teman terkait materi</p> <p>Upload bahan materi</p>	
Motivasi	<p>1. Peserta didik melakukan ice braking sesuai arahan guru. Guru memutarakan video peregangan tubuh. Peserta didik mengikuti gerakan yang ditampilkan</p> <p>2. Guru menyampaikan tujuan pembelajaran dan rencana penilaian</p>	5 menit	Searching bahan ice breaking	Sebelum pembelajaran tatap muka
B. Kegiatan Inti		Alokasi Waktu	Kegiatan	Alokasi Waktu
Stimulasi	<p>1. Guru meminta siswa membentuk pasangan</p> <p>2. Guru menugaskan siswa untuk mempelajari referensi dari berbagai sumber mengenai :</p> <p>Persiapan petugas reservasi</p> <p>Formulir reservasi</p> <p>Penangan reservasi</p> <p>3. Siswa mencatat sumber referensi yang sudah dibaca dan membuat rangkuman singkat dari referensi tersebut</p> <p>4. Guru memfasilitasi siswa yang kesulitan mencari sumber referensi</p> <p>5. Guru mengulas tentang informasi yang didapat siswa dan memberikan apresiasi atas apa yang telah dikerjakan siswa</p>	25 menit	<p>Searching</p> <p>https://cicicohan123.wordpress.com/2013/11/14/tanggungan-jawab-tugas-seorang-reservation-di-hotel/</p> <p>https://bsd.pendidikan.id/data/SMK_10/Akomodasi_Perhotelan_Jilid_1_Kelas_10_Ni_Wayan_Suwit_hi_dkk_2008.pdf</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=Z207tD1H044</p>	Sebelum pembelajaran tatap muka

			Share link (chat room) antar teman terkait materi	
			Upload materi pada forum diskusi	
Statement	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta didik menentukan persiapan penanganan reservasi individu secara lisan maupun tulisan 2. Setiap peserta didik melakukan dengan pasangannya mengenai alat, formulir, informasi dan data reservasi yang dibutuhkan jika menerima reservasi secara lisan maupun tulisan 3. Dari ide atau gagasan yang disampaikan oleh tiap anggota kelompok dicatat dan disiskusikan kembali untuk mendapat kesepakatan kelompok 4. Peserta didik menuliskan hasil jawaban pada Lembar Kegiatan Siswa 	45 menit	Chat room menggunakan aplikasi zoom	Sebelum pembelajaran tatap muka
Data Collection	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta didik mencari informasi yang berkaitan dengan informasi yang didapat. 2. Peserta didik menggunakan sumber belajar: perpustakaan, internet, koran, dan buku penunjang untuk menggali informasi sebanyak mungkin. 3. Peserta didik membaca bahan ajar yang diberikan oleh guru. 4. Peserta didik menjawab pertanyaan yang ada di bahan ajar. Bahan ajar dapat digunakan sebagai referensi oleh peserta didik. 5. Peserta didik kembali mendiskusikan dari gagasan yang disampaikan oleh setiap peserta didik dalam kelompok tersebut. 6. Peserta didik menuliskan hasil jawaban pada LKS 7. Peserta didik berkonsultasi dengan guru jika mendapatkan hal yang kurang jelas 8. Guru melakukan pengamatan untuk menilai sikap dan ketrampilan peserta didik 	25 menit	Searching bahan/ materi	Sebelum pembelajaran tatap muka
Data Processing	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta didik berkolaborasi dan berkomunikasi untuk bertukar pendapat, argumentasi, dan ide terhadap jawaban yang telah didapatkan secara mandiri dengan pasangannya masing-masing 2. Peserta didik dalam setiap kelompok bekerjasama mendemonstrasikan penanganan reservasi secara lisan dan tulisan 3. Peserta didik merancang sebuah laporan berdasarkan informasi yang sudah disediakan. 4. Guru melakukan pengamatan untuk menilai sikap 	50 menit	Chat room menggunakan aplikasi zoom	Sebelum pembelajaran tatap muka

	dan keterampilan peserta didik			
Verivication	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta didik menganalisis penanganan reservasi secara lisan dan tertulis 2. Peserta didik mengkonsultasikan hasil diskusi kelompok dengan guru. 3. Peserta didik memperbaiki hasil jawaban yang masih kurang tepat. 4. Peserta didik menyajikan laporan tentang penanganan reservasi secara lisan dan tertulis 	25 menit	Share link upload materi di chat room	Sebelum pembelajaran tatap muka
Generalitation	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta didik menarik kesimpulan atas jawaban dari daftar pertanyaan yang diperoleh. 2. Peserta didik menunjukkan pengaruh karakteristik saluran media pemasaran online terhadap respon konsumen melalui presentasi. 3. Peserta didik menunjukkan pengaruh alat, taktik dan strategi saluran media pemasaran terhadap pencapaian sasaran perusahaan melalui presentasi. 4. Guru memberikan apresiasi terhadap hasil presentasi peserta didik. 	40 menit	Share link	Sebelum pembelajaran tatap muka
C. Kegiatan Penutup	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta didik dengan bimbingan guru menyimpulkan materi pembelajaran. 2. Peserta didik mengerjakan soal evaluasi (<i>assignment for lesson</i>) 3. Peserta didik mendapat umpan balik. 4. Guru memberikan penghargaan (misalnya pujian yang relevan) kepada kelompok yang berani mendemonstrasikan penanganan reservasi 5. Guru menyampaikan tugas membaca untuk pertemuan besok. 6. Guru mempersilahkan peserta didik untuk berdoa dan mensyukuri segala nikmat yang diberikan Tuhan YME. 	15 menit		

G. Alat/Bahan dan Media Pembelajaran

1. Alat/Bahan : formulir, lembar soal, lembar unjuk kerja
2. Media : power point, LCD, laptop

H. Sumber Belajar

1. Buku bahan ajar telepon operator, hartini tis
2. Buku operasional kantor depan 1, defrian pratama
3. Buku dasar-dasar kantor depan hotel, agus sambodo & bagyono
4. BSE Jilid 1 Ni Wayan Suwith

I. Penilaian

No	Aspek yang dinilai	Teknik Penilaian	Waktu Penilaian
1	Sikap a. Terlibat aktif dalam pembelajaran b. Bekerja sama dalam kegiatan kelompok. c. Toleran terhadap proses pemecahan masalah yang berbeda dan kreatif	Pengamatan	Selama pembelajaran, saat diskusi dan presentasi
2	Pengetahuan Menganalisis penanganan reservasi	Tes tertulis	Penyelesaian tugas individu / kelompok

	individu secara lisan dan tulisan		
--	-----------------------------------	--	--

Pedoman penskoran

DISKUSI

) Rubrik Kegiatan Diskusi dan Presentasi

No	Nama Siswa	Aspek Pengamatan Diskusi			Aspek Pengamatan Presentasi		Jumlah Skor	Nilai	Ket
		Keaktifan	Mengkomunikasikan pendapat	Kerjasama	Gesture dan Penampilan	Komunikasi dan hasil presentasi			
1									
2									
3									
4									

Keterangan Kriteria Nilai:

- A = 90 – 100 : Baik Sekali
- B = 80 – 89 : Baik
- C = 71 – 79 : Cukup
- D = < 70 : Kurang

$$Nilai = \frac{\text{Jumlah skor perolehan}}{\text{Skor maksimal 5}}$$

Soal Tertulis

1. Anda adalah seorang petugas reservasi di hotel Edotel Klaten. Informasi awal apa sajakah yang perlu anda ketahui didalam menangani pemesanan kamar?
2. Urutkanlah secara singkat prosedur menangani reservasi individu secara lisan (by Phone) !
3. Persiapan apa sajakah yang harus dilakukan oleh petugas reservasi dalam menangani reservasi ?
4. Identifikasi jenis formulir yang digunakan dalam menangani reservasi !
5. Jelaskan apa yang menjadi kekurangan reservasi by letter

Jawaban

1. Data awal : tanggal tiba, tanggal keberangkatan, nama tamu, jenis kamar, jumlah orang
2. Prosedur reservasi :
 - Melakukan greeting
 - Menanyakan nama dan tanggal tamu menginap
 - Melakukan cek pada reservation chart
 - Menjelaskan tipe kamar yang tersedia beserta fasilitas dan harga
 - Menanyakan tamu ingin memesan tipe kamar apa
 - Menanyakan kelengkapan data tamu termasuk deposit
 - Mengulang reservasi tamu
 - Greeting
3. Persiapan petugas : membaca log book, menghitung persediaan kamar, mempersiapkan peralatan kerja

4. Jenis formulir : reservation form, reservation chart, reservation slip, confirmation letter
5. Kelemahan reservasi by letter diperlukan waktu yang lebih lama dalam mengkonfirmasi pemesanan dibanding lewat telepon

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Jumlah skor perolehan}}{\text{Skor maksimal}} \times 100$$

WK 1/KPK Perhotelan

Klaten, 15 Juni 2020

Guru Mata Pelajaran

Indri Kuwartiningsih, S.Pd
NIP. 19800228 200502 2 006

Sri Purwanti, S.Pd
NIP. 19730809 199703 2 008

Mengetahui:

Kepala SMK Negeri 3 Klaten

Drs. Dionisius Pramu Aji
NIP. 19640913 198903 1 011