

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

Sekolah : **SMK Batik 2 Surakarta**
Mata Pelajaran : **OTK. Humas dan Keprotokolan**
Kelas/Semester : **XI/ Gasal**
Materi Pokok : **Menerapkan pelayanan prima kepada pelanggan**
Alokasi Waktu : **10 menit**

A. Tujuan Pembelajaran

Kompetensi Dasar	Tujuan Pembelajaran
3.5 Menerapkan pelayanan prima kepada pelanggan	Menjelaskan pelayanan prima dengan perhatian penuh
4.5 Melaksanakan pelayanan prima kepada pelanggan	Melaksanakan pelayanan prima kepada pelanggan

B. Indikator Pembelajaran

1. Siswa dapat menjelaskan pelayanan prima dengan perhatian penuh dengan tepat
2. Siswa dapat melaksanakan pelayanan prima kepada pelanggan sesuai SOP

C. Model : Inquiry Learning

D. Kegiatan Pembelajaran

Jenis Kegiatan	Aktivitas Kegiatan Belajar Mengajar (KBM)	Waktu
Pendahuluan	Orientasi : <ul style="list-style-type: none">- Melakukan pembukaan dengan salam pembuka, memanjatkan <i>syukur</i> kepada Tuhan YME dan berdoa untuk memulai pembelajaran- Memeriksa kehadiran peserta didik sebagai sikap disiplin- Menyiapkan fisik dan psikis peserta didik dalam mengawali kegiatan pembelajaran. Apersepsi: <ul style="list-style-type: none">- Mengaitkan materi/ tema/ kegiatan pembelajaran yang akan dilakukan dengan pengalaman peserta didik dengan materi/tema/kegiatan sebelumnya.- Mengingat kembali materi prasyarat dengan bertanya.- Mengajukan pertanyaan yang ada keterkaitannya dengan pelajaran yang akan dilakukan.	3'

	<p>Motivasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memberikan gambaran tentang manfaat mempelajari pelajaran yang akan dipelajari dalam kehidupan sehari-hari. - Apabila materitema/projek ini dikerjakan dengan baik dan sungguh-sungguh ini dikuasai dengan baik, maka peserta didik diharapkan dapat menjelaskan tentang materi menerapkan pelayanan prima kepada pelanggan - Menyampaikan tujuan pembelajaran pada pertemuan yang berlangsung - Mengajukan pertanyaan <p>Pemberian Acuan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memberitahukan materi pelajaran yang akan dibahas pada pertemuan saat itu. - Memberitahukan tentang kompetensi inti, kompetensi dasar, indikator, dan KKM pada pertemuan yang berlangsung - Pembagian kelompok belajar - Menjelaskan mekanisme pelaksanaan pengalaman belajar sesuai dengan langkah-langkah pembelajaran 	
Inti	<ul style="list-style-type: none"> - Guru memulai kegiatan pembelajaran dengan mengajukan pertanyaan, anjuran membaca buku, dan aktivitas belajar lainnya yang mengarah pemecahan masalah. - Peserta didik diminta untuk mengamati video pada link : https://www.youtube.com/watch?v=sw-eIMvp18. - Peserta didik diberi motivasi atau rangsangan untuk memusatkan perhatian pada topik materi menerapkan pelayanan prima kepada pelanggan - Guru memberi kesempatan kepada peserta didik untuk mengidentifikasi aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai (pada tayangan video) dan merumuskan hipotesis terkait menerapkan pelayanan prima kepada pelanggan. - Guru memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk mengumpulkan informasi yang relevan dari berbagai sumber untuk membuktikan kebenaran hipotesis. 	4'

	<ul style="list-style-type: none"> - Guru melakukan bimbingan pada saat peserta didik melakukan pengolahan data. - Guru memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk menemukan konsep pelayanan prima dengan perhatian penuh melalui contoh yang ada di lingkungan kehidupannya. - Menyimpulkan tentang point-point penting yang muncul dalam kegiatan pembelajaran yang baru dilakukan berupa : Laporan hasil belajar secara tertulis - Menyelesaikan uji kompetensi pada KD ini. 	
Penutup	<p>Siswa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Merefleksi diri dengan menyampaikan apa-apa yang sudah dipahami dan apa-apa yang belum dipahami berkenaan dengan KD 3.5 dan 4.5 • Guru: • Memberikan feedback terhadap apa yang sudah dilakukan bersama dalam KD. 3.5 dan 4.5 • Bersama siswa menyimpulkan kegiatan pembelajaran 	3'

E. Asesmen :

1. Pengetahuan : tes tulis dan penugasan
2. Keterampilan : Tes praktik dan portofolio
3. Sikap : Tanggung jawab, Kerjasama

Surakarta, 12 Juli 2021

Kepala Sekolah

Guru Mapel

Achyar Susanto, S.Pd., M.Si.

Sri Ratnasari M., S.Pd., M.Pd.

NIK 176 195 796