

**RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN**  
**Nomor : 05/PKK/XI BDP/Gasal /2020/2021**

Satuan Pendidikan : SMK NEGERI 1 BREBES  
Kelas/Semester : XI BDP/3  
Mata Pelajaran : Produk Kreatif dan Kewirausahaan  
Materi : Pelayanan Usaha  
Pertemuan ke : 7 (1 Pertemuan)  
Waktu : 7 X 45 menit

**A. Kompetensi Inti :**

1. Menghayati dan mengamalkan ajaran agama yang dianutnya.
2. Menghayati dan mengamalkan perilaku jujur, disiplin, tanggungjawab, peduli (gotong royong, kerjasama, toleran, damai), santun, responsif dan pro-aktif dan menunjukkan sikap sebagai bagian dari solusi atas berbagai permasalahan dalam berinteraksi secara efektif dengan lingkungan sosial dan alam sertadalam menempatkan diri sebagai cerminan bangsa dalam pergaulan dunia
3. Memahami, menerapkan, dan menganalisis pengetahuan faktual, konseptual, dan prosedural berdasarkan rasa ingin tahunya tentang ilmu pengetahuan, teknologi, seni, budaya, dan humaniora dengan wawasan kemanusiaan, kebangsaan, kenegaraan, dan peradaban terkait penyebab fenomena dan kejadian, serta menerapkan pengetahuan prosedural pada bidang kajian yang spesifik sesuai dengan bakat dan minatnya untuk memecahkan masalah
4. Mengolah, menalar, dan menyaji dalam ranah konkret dan ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah secara mandiri, dan mampu menggunakan metoda sesuai kaidah keilmuan

**B. Kompetensi Dasar dan Indikator**

NO.	KOMPETENSI DASAR	INDIKATOR PENCAPAIAN KOMPETENSI
1	3.5 Menganalisis sistem layanan usaha.	3.5.1 Menelaah pelayanan usaha 3.5.2 Menguraikan tujuan, fungsi dan contoh pelayanan
2	4.5 Merencanakan sistem layanan usaha	4.5.1 Menyusun rancangan sistem pelayanan usaha 4.5.2 Membuat rancangan sistem layanan usaha

### C. Tujuan Pembelajaran

Melalui kegiatan pembelajaran menggunakan model Discovery Learning dan pendekatan saintifik yang menuntun peserta didik untuk mengamati (membaca) permasalahan, menuliskan penyelesaian dan mempresentasikan hasilnya di depan kelas, selama dan setelah mengikuti proses pembelajaran ini peserta didik diharapkan dapat

- Menelaah sistem layanan usaha
- Menguraikan aspek pelayanan
- Menyusun rancangan sistem pelayanan usaha

Membuat rancangan sistem layanan usaha dengan rasa ingin tahu, tanggung jawab, disiplin selama proses pembelajaran, bersikap jujur, santun, percaya diri dan pantang menyerah, serta memiliki sikap responsif (berpikir kritis) dan pro-aktif (kreatif), serta mampu berkomunikasi dan bekerjasama dengan baik.

### D. Materi Pembelajaran

1. Fakta
  - a. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Prima
  - b. Peraturan Kabupaten/Kota
2. Konsep
  - a. Pelayanan Usaha
3. Prosedur
  - a. Proses pelayanan usaha pada bisnis retail

### E. Pendekatan /Model/Metode Pembelajaran

1. Pendekatan : Saintifik (*scientific*).
2. Model : Discovery Learning
3. Metode :Mind mapping, teknik ATM (Amati, Tiru dan Modifikasi), diskusi kelompok, tanya jawab, penugasan

### F. Media /Alat /Sumber Pembelajaran

1. Media : Bahan tayang dan internet
2. Alat : LCD dan Laptop
3. Sumber :
  - a. Khuzaemah,Riris. 2019. *Produk Kreatif dan Kewirausahaan SMK/MAK Kompetensi Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran, Akutansi Keuangan Lembaga, Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara (Buku Hal 138 -143)

- b. Ayuningtyas, Rahma Ulfa, dan Nurul Bakti. *Produk Kreatif dan Kewirausahaan SMK Bidang Keahlian Bisnis dan Manajemen SMK-MAK Kelas XI*. Yogyakarta :Penerbit Mediatama
- c. <http://www.pengertianku.net/2017/03/pengertian-pelayanan-prima-dan-contohnya-beserta-tujuannya.html>

#### G. Kegiatan Pembelajaran

Deskripsi Kegiatan	Alokasi Waktu
<p style="text-align: center;"><b>Kegiatan Pendahuluan</b></p> <p><b>Guru :</b></p> <p><b>Orientasi</b> (<i>Menunjukkan sikap disiplin sebelum memulai proses pembelajaran, menghayati dan mengamalkan ajaran agama yang dianut (Karakter) serta membiasakan membaca dan memaknai (Literasi)</i>).</p> <p>Melakukan pembukaan dengan salam pembuka dan berdoa untuk memulai pembelajaran</p> <p>Memeriksa kehadiran peserta didik sebagai sikap disiplin</p> <p>Menyiapkan fisik dan psikis peserta didik dalam mengawali kegiatan pembelajaran.</p> <p><b>Apersepsi</b></p> <p>Mengaitkan <i>materi/tema/kegiatan</i> pembelajaran yang akan dilakukan dengan pengalaman peserta didik dengan <i>materi/tema/kegiatan</i> sebelumnya, pada kelas X</p> <p>Mengingatkan kembali materi prasyarat dengan bertanya.</p> <p>Mengajukan pertanyaan yang ada keterkaitannya dengan pelajaran yang akan dilakukan.</p> <p><b>Motivasi</b></p> <p>Memberikan gambaran tentang manfaat mempelajari pelajaran yang akan dipelajari.</p> <p>Apabila <i>materi/tema/ projek</i> ini dikerjakan dengan baik dan sungguh-sungguh, maka peserta didik diharapkan dapat menjelaskan tentang:</p> <p><i>Sistem Layanan Usaha</i></p> <p><i>Pelayanan Usaha</i></p> <p>Menyampaikan tujuan pembelajaran pada pertemuan yang berlangsung</p> <p>Mengajukan pertanyaan.</p> <p><b>Pemberian Acuan</b></p> <p>Menyampaikan kompetensi yang akan dicapai dan manfaatnya dalam kehidupan sehari-hari</p>	<p style="text-align: center;"><b>7 Jp</b></p>

Menyampaikan garis besar cakupan materi  
 Menyampaikan metode pembelajaran dan teknik penilaian yang akan digunakan  
 Membagi peserta didik menjadi 9 Kelompok (dengan setiap anggota kelompok berjumlah 4 orang).

**Kegiatan Inti**

Sintak Model Pembelajaran	Kegiatan Pembelajaran
Stimulation (stimulasi/ pemberian rangsangan)	<p>Peserta didik diberi motivasi atau rangsangan untuk memusatkan perhatian (<i>Berpikir kritis dan bekerjasama (4C) dalam mengamati permasalahan (literasi membaca) dengan rasa ingin tahu, jujur dan pantang menyerah (Karakter)</i>) pada topik:            “ ”  <i>Pelayanan Usaha</i></p> <p><b>Melihat</b> (tayangan video)            Menayangkan video tentang pelayanan prima  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=XMLfrsmf-AA&amp;t=52s">https://www.youtube.com/watch?v=XMLfrsmf-AA&amp;t=52s</a></p>  <p>Motion Graphic Konsep Pelayanan Prima  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=ARIH34P_vDs&amp;t=46s">https://www.youtube.com/watch?v=ARIH34P_vDs&amp;t=46s</a></p>  <p>Siswa diminta untuk melihat tayangan video di atas sehingga diperoleh gambaran awal tentang pelayanan prima</p> <p><b>Mengamati</b> <i>Berpikir kritis dan bekerjasama (4C) dalam mengamati permasalahan (literasi membaca) dengan rasa ingin tahu, jujur dan pantang menyerah (Karakter)</i></p>

	<p>Peserta didik bersama kelompoknya melakukan pengamatan dari permasalahan yang ada di modul berkaitan dengan materi</p> <p><b>Masalah pertama yaitu:</b>  <i>Seorang wirausaha pemula baru membuat usaha tentang mie ayam , dalam wirausaha tersebut dievaluasi oleh konsumen dalam aspek tangibles hal apa yang harus dilakukan wirausaha tersebut!</i>  <i>Jelaskan langkah yang harus dilakukan wirausaha tersebut untuk agar dalam aspek tangibles/ tampak oleh mata usahanya bisa menarik konsumen !</i></p> <p><b>Masalah kedua, yaitu:</b>  <i>Seorang wirausaha dalam bisnis percetakan ingin usahanya tampak reliability bagi konsumennya</i>  <i>Jelaskan langkah yang harus dilakukan oleh wirausaha tersebut agar tampak realiability!</i></p> <p><b>Membaca</b> (dilakukan di rumah sebelum kegiatan pembelajaran berlangsung),(Literasi)  Peserta didik diminta membaca materi dari buku paket atau buku-buku penunjang lain dan dari internet/materi yang berhubungan dengan  <i>Pelayanan Usaha”</i></p> <p><b>Mendengar</b>  Peserta didik diminta mendengarkan pemberian materi oleh guru yang berkaitan dengan  <i>Pelayanan Usaha”</i></p> <p><b>Menyimak</b>  Peserta didik diminta menyimak penjelasan pengantar kegiatan secara garis besar/global tentang materi pelajaran mengenai :  <i>Pelayanan Usaha</i></p>	
<p><i>Problem statemen</i>  (pertanyaan/identifikasi masalah)</p>	<p>Guru memberikan kesempatan pada peserta didik untuk mengidentifikasi sebanyak mungkin pertanyaan yang berkaitan dengan gambar yang disajikan dan akan dijawab melalui kegiatan belajar <i>Berpikir kritis dan kreatif (4C) dengan sikap jujur , disiplin, serta tanggung jawab dan kerja sama yang tinggi (Karakter)</i></p> <p>Peserta didik diminta mendiskusikan hasil pengamatannya dan mencatat fakta-fakta yang ditemukan, serta menjawab pertanyaan berdasarkan hasil pengamatan yang ada pada buku paket;  <i>Pelayanan Usaha</i></p> <p>Pendidik memfasilitasi peserta didik untuk menanyakan hal-hal yang belum dipahami berdasarkan hasil pengamatan dari buku paket yang didiskusikan bersama kelompoknya;  <b>Mengajukan pertanyaan</b> tentang :  <i>Pelayanan Usaha</i></p>	

	<p>yang tidak dipahami dari apa yang diamati atau pertanyaan untuk mendapatkan informasi tambahan tentang apa yang diamati (dimulai dari pertanyaan faktual sampai ke pertanyaan yang bersifat hipotetik) untuk mengembangkan kreativitas, rasa ingin tahu, kemampuan merumuskan pertanyaan untuk membentuk pikiran kritis yang perlu untuk hidup cerdas dan belajar sepanjang hayat.</p>	
<p>Data collection (pengumpulan data)</p>	<p>Peserta didik mengumpulkan berbagai informasi (<i>Berpikir kritis, kreatif, bekerjasama dan saling berkomunikasi dalam kelompok (4C), dengan rasa ingin tahu, tanggung jawab dan pantang menyerah (Karakter), literasi (membaca)</i>) yang dapat mendukung jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, baik dari buku paket maupun sumber lain seperti internet; melalui kegiatan:</p> <p><b>Mengamati obyek/kejadian,</b>  <b>Wawancara dengan nara sumber</b>  <b>Mengumpulkan informasi</b></p> <p>Mengumpulkan data/informasi melalui diskusi kelompok atau kegiatan lain guna menemukan solusi masalah terkait materi pokok yaitu  <i>Pelayanan Usaha”</i></p> <p><b>Membaca sumber lain selain buku teks,</b>  Peserta didik diminta mengeksplor pengetahuannya dengan membaca buku referensi tentang  <i>Pelayanan Usaha”</i></p> <p><b>Mempresentasikan ulang</b>  <b>Aktivitas:</b>(<i>Mengembangkan kemampuan berpikir kritis, kreatif, berkomunikasi dan bekerjasama (4C),</i>)  <i>Bentuklah kelompok yang masing-masing beranggotakan 4 orang.</i>  <i>Wawancaralah setiap anggota kelompok untuk mendapatkan informasi nilai siswa terhadap tiga mata pelajaran yang diminatinya.</i>  <i>Sajikan data yang diperoleh dalam bentuk tabel seperti di bawah ini.</i>  <i>Sajikan pula data tersebut dalam bentuk matriks dan jelaskan.</i>  <b>Mendiskusikan</b> <i>Berpikir kritis, kreatif, bekerjasama dan saling berkomunikasi dalam kelompok (4C), dengan rasa ingin tahu dan pantang menyerah (Karakter)</i>  <i>Peserta didik diminta untuk membentuk kelompok diskusi yang terdiri dari 4 orang untuk berdiskusi berkaitan dengan Pelayanan Usaha.</i></p> <p><b>Mengulang</b>  <b>Saling tukar informasi tentang :</b>  <i>Pelayanan Usaha”</i>  dengan ditanggapi aktif oleh peserta didik dari kelompok lainnya sehingga diperoleh sebuah pengetahuan baru yang dapat dijadikan sebagai bahan diskusi kelompok kemudian, dengan menggunakan metode ilmiah yang terdapat pada buku</p>	

	<p>pegangan peserta didik atau pada lembar kerja yang disediakan dengan cermat untuk mengembangkan sikap teliti, jujur, sopan, menghargai pendapat orang lain, kemampuan berkomunikasi, menerapkan kemampuan mengumpulkan informasi melalui berbagai cara yang dipelajari, mengembangkan kebiasaan belajar dan belajar sepanjang hayat.</p>	
Data processing (pengolahan Data)	<p>Pendidik mendorong agar peserta didik secara aktif terlibat dalam diskusi kelompok serta saling bantu untuk menyelesaikan masalah (<i>Mengembangkan kemampuan berpikir kritis, kreatif, berkomunikasi dan bekerjasama (4C),</i>) Selama peserta didik bekerja di dalam kelompok, pendidik memperhatikan dan mendorong semua peserta didik untuk terlibat diskusi, dan mengarahkan bila ada kelompok yang melenceng jauh pekerjaannya dan bertanya (<i>Nilai Karakter: rasa ingin tahu, jujur, tanggung jawab, percaya diri dan pantang menyerah</i>) apabila ada yang belum dipahami, bila diperlukan pendidik memberikan bantuan secara klasikal.</p> <p><b>Berdiskusi</b> tentang data : <i>Pelayanan Usaha</i>” yang sudah dikumpulkan / terangkum dalam kegiatan sebelumnya.</p> <p><b>Mengolah informasi</b> yang sudah dikumpulkan dari hasil kegiatan/pertemuan sebelumnya mau pun hasil dari kegiatan mengamati dan kegiatan mengumpulkan informasi yang sedang berlangsung dengan bantuan pertanyaan-pertanyaan pada lembar kerja.</p> <p><b>Peserta didik</b> mengerjakan beberapa soal mengenai <i>Pelayanan Usaha</i>”</p>	
Verification (pembuktian)	<p>Peserta didik mendiskusikan hasil pengamatannya dan memverifikasi hasil pengamatannya dengan data-data atau teori pada buku sumber melalui kegiatan :</p> <p>Menambah keluasan dan kedalaman sampai kepada pengolahan informasi yang bersifat mencari solusi dari berbagai sumber yang memiliki pendapat yang berbeda sampai kepada yang bertentangan untuk mengembangkan sikap jujur, teliti, disiplin, taat aturan, kerja keras, kemampuan menerapkan prosedur dan kemampuan berpikir induktif serta deduktif dalam membuktikan : <i>Pelayanan Usaha</i>”</p> <p><b>antara lain dengan</b> : Peserta didik dan guru secara bersama-sama membahas jawaban soal-soal yang telah dikerjakan oleh peserta didik.</p>	
Generalizatio (menarik kesimpulan)	<p>Peserta didik berdiskusi untuk menyimpulkan</p> <p>Menyampaikan hasil diskusi berupa kesimpulan berdasarkan hasil analisis secara lisan, tertulis, atau media lainnya untuk mengembangkan sikap jujur, teliti, toleransi, kemampuan berpikir sistematis, mengungkapkan pendapat dengan sopan</p> <p>Mempresentasikan hasil diskusi kelompok secara klasikal</p>	

	<p>tentang :</p> <p><i>Pelayanan Usaha</i>”</p> <p>Mengemukakan pendapat atas presentasi yang dilakukan dan ditanggapi oleh kelompok yang mempresentasikan</p> <p>Bertanya atas presentasi yang dilakukan dan peserta didik lain diberi kesempatan untuk menjawabnya.</p> <p>Menyimpulkan tentang point-point penting yang muncul dalam kegiatan pembelajaran yang baru dilakukan berupa : Laporan hasil pengamatan secara tertulis tentang <i>Pelayanan Usaha</i>”</p> <p>Menjawab pertanyaan yang terdapat pada buku pegangan peserta didik atau lembar kerja yang telah disediakan.</p> <p>Bertanya tentang hal yang belum dipahami, atau guru melemparkan beberapa pertanyaan kepada siswa.</p> <p>Menyelesaikan uji kompetensi yang terdapat pada buku pegangan peserta didik atau pada lembar kerja yang telah disediakan secara individu untuk mengecek penguasaan siswa terhadap materi pelajaran</p>	
<p><b>Kegiatan Penutup</b></p> <p>Peserta didik :</p> <p>Membuat resume dengan bimbingan guru tentang point-point penting yang muncul dalam kegiatan pembelajaran yang baru dilakukan.</p> <p>Mengagendakan pekerjaan rumah.</p> <p>Mengagendakan projek yang harus mempelajari pada pertemuan berikutnya di luar jam sekolah atau dirumah.</p> <p>Guru :</p> <p>Memfasilitasi peserta didik dalam merumuskan kesimpulan sementara tentang konsep persamaannilai mutlak berdasarkan hasil diskusi, melalui reviu indikator yang hendak dicapai pada hari itu.</p> <p>Meminta beberapa peserta didik untuk mengungkapkan manfaat mengetahui konsep sistem akuntansi dan struktur akuntansi keuangan desa dalam kehidupan sehari-hari maupun permasalahan akuntansi.</p> <p>Memberikan tugas kepada peserta didik (PR), dan mengingatkan peserta didik untuk melanjutkan mencari informasi dari berbagai sumber (buku maupun internet) agar dipertemuan berikutnya dapat menuliskan hasil diskusi di kertas karton sebagai bahan presentasi. Peserta didik pun diingatkan untuk mempersiapkan diri menghadapi tes/evaluasi akhir setelah sesi presentasi.</p> <p>Memberi salam.</p>		

## I Penilaian Hasil Belajar

### Instrumen Penilaian Hasil Belajar

1. Instrumen Sikap (Terlampir)
2. Instrumen Pengetahuan

#### Kisi-Kisi dan Soal

Kompetensi Dasar	Indikator	Indikator Soal	Jenis Soal	Soal
5 Menganalisis sistem layanan usaha.	3.5.1 Menelaah pelayanan usaha 3.5.2 Menguraikan tujuan, fungsi dan contoh pelayanan	Siswa dapat menjelaskan pengertian pelayanan menurut KKBI Siswa dapat menjelaskan pengertian pelayanan menurut para ahli Siswa dapat memberikan alasan melakukan pelayanan Siswa dapat memberikan contoh tentang penilaian konsumen dari aspek tangible	Tes tertulis	Jelaskan pengertian pelayanan menurut KBBI Jelaskan pengertian pelayanan menurut kotler Sebutkan 5 alasan melakukan pelayanan dalam bisnis retail Sebutkan 4 contoh penilaian konsumen dari aspek tangible ! Sebutkan 4 tujuan dari pelayanan prima ! Sebutkan 4 fungsi pelayanan prima

		<p>Siswa dapat menyebutkan tujuan dari pelayanan prima</p> <p>Siswa dapat menyebutkan fungsi pelayanan prima</p> <p>Siswa dapat menjelaskan konsep dasar pelayanan prima</p> <p>Siswa dapat menjelaskan tentang jenis – jenis pelayanan</p> <p>Siswa dapat menyebutkan tentang karakteristik pelayanan prima</p> <p>Siswa dapat menyebutkan hasil dari pelayanan prima</p>		<p>Jelaskan tentang konsep dasar pelayanan prima ability</p> <p>Jelaskan pelayanan prima core service</p> <p>Sebutkan 4 karakteristik pelayanan prima</p> <p>Sebutkan 4 hasil dari pelayanan prima</p>
--	--	--	--	--

Pedoman penilaian pengetahuan

Skor maksimal untuk tiap butir soal adalah 5

Total skor maksimal pengetahuan : 50

Rumus Konversi Nilai

Nilai = Jumlah skor yang diperoleh x 10 = .....

**Kunci Jawaban :**

1. Pelayanan menurut KBBI adalah menolong menyediakan segala yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.
2. Pelayanan menurut Kotler adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain dan biasanya tidak kasatmata, serta hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.
3. Alasan melakukan pelayanan pada bisnis retail
  - a. Akan diingat oleh konsumen
  - b. Menunjukkan kepedulian kepada pelanggan
  - c. Berdampak terhadap seluruh bisnis
  - d. Strategi marketing yang baik
  - e. Menarik pelanggan baru
4. Aspek tangible adalah aspek yang jelas tampak oleh mata. Contoh bagaimana penampilan dari toko ?, Apakah kondisi toko gelap, suram, berantakan atau rapi, dan menyenangkan. Bagaimana pemilik toko dalam mengatur display dan rak produknya? Bagaimana penampilan dari karyawan tokonya? Apakah menggunakan seragam atau tidak ? Apakah penampilan karyawannya seperti orang bangun tidur , atau berpenampilan, segar , wangi
5. Tujuan dari pelayanan prima :
  - a. Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pelanggannya.
  - b. Membantu pelanggan untuk mengambil keputusan supaya membeli barang atau jasa yang ditawarkan.
  - c. Menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap barang ataupun jasa yang ditawarkan penjual.
  - d. Menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan kepada para pelanggan.
  - e. Untuk menghindari terjadinya berbagai macam tuntutan atau aduan dari pelanggan kepada penjual terhadap produk atau jasa yang dijualnya.

- f. Supaya konsumen atau pelanggan merasa diperhatikan dan merasa diperlakukan secara baik.
- g. Untuk menumbuhkan dan mempertahankan loyalitas konsumen, supaya tetap membeli barang atau jasa yang dijual.

6. Fungsi pelayanan prima

- a. Untuk melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat sehingga pelanggan merasa puas.
- b. Untuk menciptakan suasana dimana konsumen merasa diperhatikan dan dianggap sangat penting bagi perusahaan.
- c. Untuk menciptakan pangsa pasar yang lebih baik lagi terhadap produk ataupun jasa yang dijual.
- d. Untuk memuaskan pelanggan supaya tetap menggunakan produk maupun jasa perusahaan.
- e. Untuk menempatkan para pelanggan sebagai mitra bisnis.
- f. Untuk dapat memenangkan persaingan pasar.
- g. Dan untuk memberikan keuntungan yang maksimal.

7. Konsep pelayanan prima ability adalah kemampuan tertentu yang meliputi kemampuan kerja di bidang yang ditekuni yang dibutuhkan untuk menunjang program layanan prima (excellent service) seperti: melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan human sebagai alat untuk membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan.

8. Pelayanan prima core service merupakan produk utama dari sebuah organisasi/perusahaan. Misalnya hotel/perusahaan penerbangan yang menawarkan jasa sebagai produk usahanya

9. Karakteristik pelayanan prima

- a. Pelayanan ramah
- b. Bersikap sopan dan penuh hormat
- c. Tampil yakin
- d. Memberikan kesan ceria

- e. Berpenampilan rapi
- f. Senang bergaul
- g. Mudah memaafkan
- h. Senang belajar dari orang lain
- i. Senang pada hal – hal etis dan wajar
- j. Pandai menyenangkan orang lain

10 Hasil dari pelayanan prima

- a Pelanggan memutuskan untuk langsung membeli produl/jasa yang kita tawarkan saat itu juga
- b Pelanggan tetap setia menggunakan produk/jasa kita
- c Pelanggan membeli produk/jasa kita
- d Menciptakan kepercayaan pelanggan atas produk /jasa yang kita tawarkan
- e Menghindari terjadinya tuntutan- tuntutan atau komplain yang tidak perlu dari pelanggan

**3. Instrumen Keterampilan**

Penilaian Praktek

Job sheet dan Format Penilaian Keterampilan Praktek saat ulangan harian

Terlampir

Mengetahui Kepala Sekolah	Brebes, 13 Juli 2020 Guru Mapel
Drs BEJO, M..Pd NIP. 196607081995121001	Ahmad Fanani, S.Pd NIP. 19681127 199802 1 005

