

## RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

Satuan Pendidikan : SMKN 1 Buduran  
Kelas / Semester : XI / Ganjil  
Tema : Memahami Penanganan Reservasi Individu  
Sub Tema : Langkah Memproses Reservasi langsung Untuk Tamu Individu  
Pembelajaran ke : 4  
Alokasi waktu : 10 Menit

### A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Peserta didik mampu menyusun langkah kerja dalam memproses reservasi langsung untuk tamu individu

### B. KEGIATAN PEMBELAJARAN

| <b>Pendahuluan ( 2 Minutes)</b>   | <b>Kegiatan Inti ( 6 Minutes)</b>   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Guru dan peserta didik memulai pembelajaran dengan berdoa bersama, saling menyapa dan guru mengecek kesiapan siswa sebelum memulai pembelajaran</li><li>2. Guru menjelaskan tujuan pembelajaran.</li><li>3. Guru menyampaikan garis besar cakupan materi melalui tanya jawab ringan, seperti<ol style="list-style-type: none"><li>a. Bagaimana cara tamu individu memesan kamar dihotel saat ini?</li><li>b. Apa bedanya pemesanan tamu individu dan tamu rombongan?</li></ol></li><li>4. Guru penjelasan tentang kegiatan yang akan dilakukan siswa selama proses pembelajaran</li><li>5. Guru menyampaikan lingkup dan teknik penilaian yang akan digunakan.</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Guru memberikan contoh dialog seorang petugas reservasi hotel yang sedang menangani pemesanan langsung untuk tamu individu.</li><li>2. Guru meminta peserta didik memperhatikan dialog yang diperagakan guru dan semua peserta didik harus membuat resume tentang poin-poin yang diperlukan untuk mengisi skema pemrosesan reservasi individu.</li><li>3. Guru menyiapkan gambar skema yang masih kosong tentang langkah pemrosesan reservasi langsung oleh tamu individu.</li><li>4. Guru meminta peserta didik yang telah membuat resume untuk mengisi kolom skema yang ada di papan tulis (<b>Apa</b></li></ol> |

yang cocok untuk diisikan dan **Mengapa** diisikan )

5. Guru melakukan komunikasi langsung dengan peserta didik, baik berupa pertanyaan maupun pernyataan selama kegiatan belajar berlangsung
6. Guru meminta perwakilan dari peserta didik untuk menyimpulkan hasil pengisian step reservasi dalam skema dipapan.
7. Guru memberikan instruksi praktek berupa mengucapkan step pertama dalam memproses reservasi langsung untuk tamu individu dengan 2 bahasa yang harus diupload di you tube

#### **PENUTUPAN (2 Minutes)**

1. Guru memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk bertanya
2. Peserta didik menerima apresiasi dan motivasi dari guru.
3. Guru memberikan refleksi tentang bagaimana yang dirasakan peserta didik dalam pembelajaran hari ini
4. Bersama sama menutup proses pembelajaran dengan berdoa

#### **Literatur :**

Dicky Sumarsono, 2019.  
Dasyatnya bisnis hotel di Indonesia, Gramedia

### C. PENILAIAN PEMBELAJARAN

#### 1. Penilaian Sikap

| No | Nama Siswa | Sikap spiritual | Sikap sosial |                |                  | Jumlah Skor |
|----|------------|-----------------|--------------|----------------|------------------|-------------|
|    |            | Mensyukuri 1-4  | Jujur 1-4    | Kerja sama 1-4 | Percaya diri 1-4 |             |
| 1  |            |                 |              |                |                  |             |
| 2  |            |                 |              |                |                  |             |
| 3  |            |                 |              |                |                  |             |
| 4  |            |                 |              |                |                  |             |
| 5  |            |                 |              |                |                  |             |
| 6  |            |                 |              |                |                  |             |
| 7  |            |                 |              |                |                  |             |
| 8  |            |                 |              |                |                  |             |
| 9  |            |                 |              |                |                  |             |
| 10 |            |                 |              |                |                  |             |
| 11 |            |                 |              |                |                  |             |
| 12 |            |                 |              |                |                  |             |
| 13 |            |                 |              |                |                  |             |
| 14 |            |                 |              |                |                  |             |
| 15 |            |                 |              |                |                  |             |
| 16 |            |                 |              |                |                  |             |
| 17 |            |                 |              |                |                  |             |
| 18 |            |                 |              |                |                  |             |
| 19 |            |                 |              |                |                  |             |
| 20 |            |                 |              |                |                  |             |
| 21 |            |                 |              |                |                  |             |
| 22 |            |                 |              |                |                  |             |
| 23 |            |                 |              |                |                  |             |
| 24 |            |                 |              |                |                  |             |
| 25 |            |                 |              |                |                  |             |
| 26 |            |                 |              |                |                  |             |
| 27 |            |                 |              |                |                  |             |
| 28 |            |                 |              |                |                  |             |
| 29 |            |                 |              |                |                  |             |
| 30 |            |                 |              |                |                  |             |
| 31 |            |                 |              |                |                  |             |
| 32 |            |                 |              |                |                  |             |
| 33 |            |                 |              |                |                  |             |
| 34 |            |                 |              |                |                  |             |
| 35 |            |                 |              |                |                  |             |
| 36 |            |                 |              |                |                  |             |

## 2. Penilaian Pengetahuan

| No | Soal   | Kunci Jawaban   | Skor | Level Kognitif     |
|----|--|---|------|--------------------|
| 1  | Jelaskan Perbedaan dasar antara individual reservation dan group reservation!  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individual reservation merupakan pemesanan kamar oleh tamu individu untuk dirinya sendiri maupun orang lain dengan jumlah pemesanan kamar yang tidak banyak (max 5 kamar)</li> <li>• Sedangkan Group reservation pemesanan kamar yang diperuntukkan untuk tamu rombongan dengan jumlah pemesanan kamar diatas 5 kamar</li> </ul> |      | Pengetahuan ( C2 ) |
| 2  | Informasi dasar apa yang harus diperoleh oleh petugas reservasi untuk bisa menentukan sebuah pemesanan kamar bisa dipenuhi atau tidak? | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanggal Pemesanan</li> <li>• Jumlah Pemesanan</li> <li>• Type kamar yang dipesan</li> </ul>  |      | Pengetahuan ( C2 ) |
| 3  | Mengapa dalam memproses pemesanan kamar, petugas reservasi membutuhkan no, telepon pemesan/penanggung jawab pemesanan?                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk menjalin komunikasi dengan pemesan apabila terdapat hal-hal penting yang perlu dikomunikasikan sebelum kedatangan tamu/check in</li> </ul>   |      | Pengetahuan ( C3 ) |
| 4  | Mengapa dalam memproses pemesanan kamar, petugas reservasi perlu mengulangi data pemesanan kepada pemesan kamar?                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk memastikan keakuratan data yang diperoleh agar tidak terjadi kesalahan dalam penyiapan kamar sebelum kedatangan tamu</li> </ul>  |      | Pemahaman ( C3 )   |
| 5  | Apa yang harus dilakukan oleh petugas reservasi agar pemesanan kamar yang diprosesnya bisa berstatus confirm?                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dengan memastikan deposit minimal 1 x harga kamar / malam kepada pemesan kamar</li> </ul>  |      | Pengetahuan ( C2 ) |

### 3. Penilaian Keterampilan

Instruksi : Buatlah video greeting (dalam 2 bahasa) seorang petugas hotel saat memproses pemesanan kamar, beri judul, dan up load di channel you tube masing masing

| No | Nama | Judul Video | Link You tube |
|----|------|-------------|---------------|
| 1  |      |             |               |
| 2  |      |             |               |
| 3  |      |             |               |
| 4  |      |             |               |
| 5  |      |             |               |
| 6  |      |             |               |
| 7  |      |             |               |
| 8  |      |             |               |
| 9  |      |             |               |
| 10 |      |             |               |
| 11 |      |             |               |
| 12 |      |             |               |
| 13 |      |             |               |
| 14 |      |             |               |
| 15 |      |             |               |
| 16 |      |             |               |
| 17 |      |             |               |
| 18 |      |             |               |
| 19 |      |             |               |
| 20 |      |             |               |
| 21 |      |             |               |
| 22 |      |             |               |
| 23 |      |             |               |
| 24 |      |             |               |
| 25 |      |             |               |
| 26 |      |             |               |
| 27 |      |             |               |
| 28 |      |             |               |
| 29 |      |             |               |
| 30 |      |             |               |
| 31 |      |             |               |
| 32 |      |             |               |
| 33 |      |             |               |
| 34 |      |             |               |
| 35 |      |             |               |
| 36 |      |             |               |

## **RUBRIK PENILAIAN SIKAP**

### **a. Sikap Spiritual**

#### **Indikator sikap spiritual “mensyukuri”:**

- Berdoa sebelum dan sesudah kegiatan pembelajaran
- Memberi salam pada saat awal dan akhir presentasi sesuai agama yang dianut
- Saling menghormati, toleransi
- Memelihara hubungan baik dengan sesama teman sekelas.

#### **Rubrik pemberian skor:**

- 4 = jika peserta didik melakukan 4 (empat) kegiatan tersebut
- 3 = jika peserta didik melakukan 3 (tiga) kegiatan tersebut
- 2 = jika peserta didik melakukan 2 (dua) kegiatan tersebut
- 1 = jika peserta didik melakukan 1 (satu) kegiatan tersebut.

### **b. Sikap Sosial**

#### **1. Sikap jujur**

##### **Indikator sikap sosial “jujur”**

- Tidak berbohong
- Mengembalikan kepada yang berhak bila menemukan sesuatu
- Tidak nyontek, tidak plagiarism
- Terus terang.

##### **Rubrik pemberian skor**

- 4 = jika peserta didik melakukan 4 (empat) kegiatan tersebut
- 3 = jika peserta didik melakukan 3 (tiga) kegiatan tersebut
- 2 = jika peserta didik melakukan 2 (dua) kegiatan tersebut
- 1 = jika peserta didik melakukan 1 (satu) kegiatan tersebut.

#### **2. Sikap kerja sama**

##### **Indikator sikap sosial “kerja sama”**

- Peduli kepada sesama
- Saling membantu dalam hal kebaikan
- Saling menghargai/ toleran
- Ramah dengan sesama.

##### **Rubrik pemberian skor**

- 4 = jika peserta didik melakukan 4 (empat) kegiatan tersebut
- 3 = jika peserta didik melakukan 3 (tiga) kegiatan tersebut
- 2 = jika peserta didik melakukan 2 (dua) kegiatan tersebut
- 1 = jika peserta didik melakukan 1 (satu) kegiatan tersebut.

### **3. Sikap Percaya diri**

#### **Indikator sikap sosial “Percaya diri”**

- Aktif dalam menjawab dan bertanya
- Membimbing teman yang kesulitan dalam proses pembelajaran
- Memprakarsai ide dan kegiatan dalam pembelajaran
- Menjadi contoh/teladan bagi teman.

#### **Rubrik pemberian skor**

- 4 = jika peserta didik melakukan 4 (empat) kegiatan tersebut
- 3 = jika peserta didik melakukan 3 (tiga) kegiatan tersebut
- 2 = jika peserta didik melakukan 2 (dua) kegiatan tersebut
- 1 = jika peserta didik melakukan 1 (satu) kegiatan tersebut.

**RUBRIK PENILAIAN  
PENGETAHUAN DAN KETERAMPILAN**

| <b>Aspek penilaian</b> | <b>Belum Kompeten (0-6)</b>   | <b>Cukup kompeten (6-7)</b>   | <b>kompeten (8-9)</b>  | <b>Sangat kompeten (10)</b>  |
|------------------------|---|---|--|--|
| Penilaian Pengetahuan  | Peserta didik belum mampu menjawab secara tertulis dengan bahasa dan jawaban yang benar | Peserta didik mampu menjawab secara tertulis dengan tata Bahasa yang benar namun dengan jawaban yang masih kurang sesuai pada bagian tertentu | Peserta didik mampu menjawab secara tertulis dengan tata Bahasa yang benar dan dengan jawaban sesuai pada semua bagian                 | Peserta didik mampu menjawab secara tertulis dengan tata Bahasa yang benar dan jawaban yang benar dengan ditambah pengembangan sesuai pemikirannya namun tetap relevan |
| Penilaian Praktek      | Peserta didik tidak mampu menyelesaikan pembuatan video greeting                        | Peserta didik mampu menyelesaikan pembuatan video greeting dalam 2 bahasa tetapi belum diupload di you tube                                   | Peserta didik mampu menyelesaikan pembuatan video greeting dalam 2 bahasa dengan ramah, penuh penjiwaan dan sudah diupload di you tube | Peserta didik mampu menyelesaikan pembuatan video greeting dalam 2 bahasa dengan ramah dan penuh penjiwaan, kreatifitas dan sudah diupload di you tube                 |



Keterangan :

- **Peserta didik yang belum kompeten dan cukup kompeten** diperbolehkan mengikuti remidi untuk mencapai level kompeten
- Pembelajaran Remidi  
Peserta didik diminta mengulang tes pengetahuan maupun keterampilan kembali seperti kesempatan pertama.



Guru Mata Pelajaran

**Sugeng Purwanto, S.ST.Par**  
**NIP. 197708262011011007**