

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)

Nama Sekolah	: SMK Wiyasa Magelang
Bidang Keahlian	: Pariwisata
Program Keahlian	: Usaha Perjalanan Wisata dan Perhotelan
Kompetensi Keahlian	: Perhotelan
Mata Pelajaran	: Front Office
Alokasi Waktu	: 6 JP x @ 45 menit (3 x pertemuan)
Kompetensi Dasar	: 3.3 Menerapkan proses reservasi

I. Tujuan Pembelajaran

Peserta didik mampu:

- Menjelaskan ruang lingkup reservation section
- Menjelaskan tugas dan tanggung jawab reservation section
- Menjelaskan fungsi dan manfaat reservasi

II. Media/Alat/Bahan Pembelajaran

- Media Internet
- Aplikasi Zoom/Google Meet
- Buku “Front Office” Jilid 1 Direktorat Pendidikan SMK 2018

III. Materi Pembelajaran

- a. Menjelaskan Ruang lingkup reservation Section
- b. Menjelaskan tugas dan tanggung jawab reservation section
- c. Menjelaskan fungsi dan manfaat reservasi

IV. Metode Pembelajaran

1. Model Pembelajaran
 - Kooperatif Learning
 - Direct Intruction (DI)
2. Metode
 - Ceramah
 - Presentasi
 - Pemutaran Vedio (youtube)

V. Langkah-langkah kegiatan pembelajaran

Pertemuan ke 1

A. Kegiatan awal

Orientasi

- Greeting (salam Pembuka)
- Mengabsen siswa

Apersepsi

- Guru menyampaikan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai
- Guru tanya- jawab tentang materi yang akan dibahas

Motivasi :

Guru memberi semangat agar siswa termotivasi sehingga tujuan pembelajaran dapat Tercapai

B. Kegiatan inti

Eksplorasi

- Guru menjelaskan deskripsi tentang reservation section
- Guru meminta peserta didik menjawab beberapa pertanyaan umum mengenai contoh reservation
- Guru menjelaskan tentang reservation section
- Guru meminta peserta didik menyebutkan alat-alat pada section tersebut
- Guru menjelaskan pengertian reservation section
- Guru memotivasi agar peserta didik mengetahui pemesanan di hotel

Elaborasi

- Guru mengajukan pertanyaan kepada siswa tentang materi yang baru dibahas
- Guru memberi kesempatan kepada siswa untuk bertanya.

C. Kegiatan Akhir

Konfirmasi

- Guru dan Peserta didik menyimpulkan materi pembelajaran
- Guru memberikan arahan untuk pertemuan selanjutnya
- Menutup pertemuan dengan mengucapkan salam

Pertemuan ke 2

A. Kegiatan awal

Orientasi

- Greeting (salam Pembuka)
- Mengabsen siswa

Apersepsi

- Guru menyampaikan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai
- Guru tanya- jawab tentang materi yang akan dibahas

Motivasi :

Guru memberi semangat agar siswa termotivasi sehingga tujuan pembelajaran dapat Tercapai

B. Kegiatan inti

Eksplorasi

- Guru menjelaskan tugas dan tanggung jawab reservasi
- Guru menjelaskan struktur organisasi Front Office
- Guru mengklarifikasi jawaban siswa yang tidak sesuai
- Guru menjelaskan job description reservation
- Guru memberikan post test secara lisan
- Memberikan tugas kepada siswa tentang struktur organisasi beserta tugasnya

Elaborasi

- Guru mengajukan pertanyaan kepada siswa tentang materi yang baru dibahas
Guru memberi kesempatan kepada siswa untuk bertanya.

C. Kegiatan Akhir

Konfirmasi

- Guru dan Peserta didik menyimpulkan materi pembelajaran
- Guru memberikan arahan untuk pertemuan selanjutnya
- Menutup pertemuan dengan mengucapkan salam

Pertemuan ke 3

A. Kegiatan awal

Orientasi

- Greeting (salam Pembuka)
- Mengabsen siswa

Apersepsi

- Guru menyampaikan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai

- Guru tanya- jawab tentang materi yang akan dibahas

Motivasi :

Guru memberi semangat agar siswa termotivasi sehingga tujuan pembelajaran dapat Tercapai

B. Kegiatan inti

Eksplorasi

- Guru menjelaskan Fungsi reservasi
- Guru menjelaskan manfaat reservasi
- Mengadakan pertanyaan tentang fungsi dan manfaat reservasi
- Guru mengklarifikasi jawaban siswa yang tidak sesuai
- Guru menjelaskan manfaat reservasi bagi hotel
- Guru memberikan post test secara lisan
- Memberikan tugas kepada siswa tentang fungsi dan manfaat reservasi baik bagi tamu maupun bagi hotel

Elaborasi

- Guru mengajukan pertanyaan kepada siswa tentang materi yang baru dibahas
Guru memberi kesempatan kepada siswa untuk bertanya.

C. Kegiatan Akhir

Konfirmasi

- Guru dan Peserta didik menyimpulkan materi pembelajaran
- Guru memberikan arahan untuk pertemuan selanjutnya
- Menutup pertemuan dengan mengucapkan salam

VI. Penilaian

- a.** Teknik Penilaian : Tertulis, Lisan
- b.** Bentuk instrumen : Tes lisan, Uji tulis

VII. Lampiran

1. Video Reservasi
2. LPKD
3. Soal latihan
4. Penilaian keterampilan

Mengetahui,
Kepala Sekolah

Endang Pratiwi Setyaningrum, S.E.

Magelang, Mei 2020

Guru mapel

Bambang Sudaniyoto, S.E.

Lampiran

LAMPIRAN INSTRUMEN PENILAIAN

1. Instrumen Penilaian Sikap

a. Lembar Penilaian Diri Sikap Spiritual

Mata Pelajaran :.....

Materi Pokok :.....

Hari/ Tanggal :.....

Kelas :.....

Nama :.....

Petunjuk : Berilah tanda \checkmark Pada pernyataan di bawah ini!

No	Pernyataan	Selalu	Sering	Kadang kadang	Tidak Pernah	Skor	Nilai
1	Saya mengucapkan dan menjawab salam						
2	Saya berdoa sebelum menjalankan aktivitas apapun						
3.	Saya bersyukur nikmat dan ujian yang diberikan Tuhan						
4	Saya tekun dalam beribadah sesuai dengan agama dan kepercayaan saya						
5	Saya mengerjakan ulangan sendiri karena takut pada Tuhan						

Keterangan Penilaian Diri Sikap Spiritual:

Skor

Selalu : 4

Sering : 3

Kadang-kadang : 2

Tidak Pernah : 1

Penskoran:

1. Skor ideal 20

2. Pedoman penilaian

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

b. Lembar Penilaian Sikap

No	Nama Siswa	Skor Penilaian Sikap		
		Aktif	Bekerjasama	Toleransi

Keterangan Penilaian Sikap:

Skor

4 Sangat sering

3 Sering

2 Jarang

1 Tidak pernah

Rubrik

Sangat sering menunjukkan sikap yang diharapkan dan penuh antusias

Sering menunjukkan sikap yang diharapkan tapi belum konsisten

Pernah menunjukkan sikap yang diharapkan, namun jarang

Tidak pernah menunjukkan sikap yang diharapkan

Penskoran:

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

2. Penilaian Pengetahuan

Soal Pilihan Berganda

Standar Kompetensi : **Reservasi**

1. Hotel dapat memberikan citra baik yang mengesankan pada saat tamu memesan. Hal ini akan memotifasi tamu untuk segera datang ke hotel. Pernyataan tersebut merupakan :
 - a. Fungsi reservasi
 - b. Central reservasi
 - c. Metode reservasi
 - d. Hambatan reservasi
 - e. Manfaat reservasi
2. Pada prinsipnya informasi tentang data-data tamu yang akan tiba di hotel akan bermanfaat untuk, kecuali :
 - a. Menyiapkan jadwal bulanan/mingguan staff, menu dan keperluan belanja hotel
 - b. Menentukan budget
 - c. Mengontrol biaya, termasuk tenaga kerja
 - d. Menentukan jumlah karyawan hotel
 - e. Menyiapkan perencanaan jangka panjang misalnya renovasi kamar dan perubahan kamar
3. Berikut ini adalah fungsi dari reservasi, kecuali :
 - a. Menangani penerimaan reservasi kamar
 - b. Menangani tamu-tamu yang C/I
 - c. Menjalin komunikasi yang baik dengan tamu, terutama sebelum tamu tiba di hotel
 - d. Mengadakan kerjasama dengan seksi-seksi atau departemen lain di dalam hotel
 - e. Memproses reservasi
4. Batas waktu yang ditentukan oleh hotel sehubungan dengan pemesanan kamar oleh tamu di sebut :
 - a. Deadline
 - b. Date line
 - c. Cancellation
 - d. State reservation cancellation
 - e. 18.00
5. Untuk menunjang kegiatan operasional seksi reservasi, hotel menyediakan peralatan yang diperlukan yaitu :
 - a. Komputer, modem, fax, filling cabinet, printer
 - b. Information rack
 - c. Key rack
 - d. Safety deposit box
 - e. Room rack
6. Papan yang mirip dengan kalender yang digunakan untuk menentukan ketersediaan kamar disebut :
 - a. Booking chart

- b. Reservation plan
 - c. Forecast board
 - d. Reservation confirmation
 - e. Reservation diary
7. Perkiraan waktu tamu tiba di hotel disebut dengan :
- a. ETA
 - b. Arrival date
 - c. Arrival today
 - d. Landing
 - e. Departure date
8. Pembayaran yang dilakukan oleh calon tamu untuk seluruh jumlah pembayaran harga kamar dan fasilitas yang dipesan selama tinggal sebelum mereka menggunakan fasilitas/menempati kamar adalah :
- a. Pre payment
 - b. Contractual agreement Co.
 - c. Credit card
 - d. Cash money
 - e. Deposit
9. Data paling awal yang digunakan untuk mengisi pemesanan kamar oleh reservation clerk adalah :
- a. Reservation plan
 - b. Conventional chart
 - c. Reservation form
 - d. Reservation slip
 - e. Dairy reservation
10. Apakah tugas dan tanggung jawab dari reservation section di hotel:
- a. Memberikan jawaban atau konfirmasi pemesanan kamar
 - b. Memberikan jawaban tinggal sementara
 - c. Memberikan pelayanan kepada tamu yang baru saja C/I
 - d. Membawa barang bawaan tamu ke kamar
 - e. Menyambungkan kepada departemen lain jika ada telepon yang masuk
11. Sumber pemesanan kamar hotel yang berasal dari perseorangan disebut :
- a. Airline companies
 - b. Direct reservation
 - c. TA
 - d. Car rental
 - e. Corporate
12. Sumber pemesanan kamar hotel yang berasal dari agensi-agensi lain disebut :
- a. Individual rsv
 - b. Inters all agency
 - c. Convergence rsv
 - d. Conference rsv

- e. Group rsv
13. Sumber pemesanan kamar hotel yang berasal dari situs pemesanan kamar :
- a. Affiliate rsv network
 - b. Maxial
 - c. Non affiliate rsv network
 - d. Affiliate rsv network & non affiliate rsv network
 - e. LHW
14. Gambaran tentang prediksi tingkat hunian kamar dimasa yang akan datang dapat dilihat pada :
- a. Reservation plan
 - b. Room occupancy forecast
 - c. Reservation rack
 - d. Reservation slip
 - e. Reservation diary
15. Dalam tugasnya sehari-hari reservation clerk harus mampu untuk memastikan ketersediaan kamar yang akan dijual, hal ini sering disebut :
- a. A forecast board
 - b. Conventional
 - c. Determining room availability
 - d. Reservation plan
 - e. Density
16. Suatu kegiatan atau proses yang dilakukan oleh petugas reservasi dalam rangka mengumpulkan data tentang calon tamu disebut :
- a. Reservation inquiries
 - b. Room availability
 - c. Determining room
 - d. A forecast board
 - e. Forecast
17. Leading hotel of the world dan Steigenberger reservation service adalah contoh dari :
- a. Holiday inn
 - b. Non affiliate rsv network
 - c. Maxial
 - d. SRS
 - e. Hyatt group
18. Berikut ini adalah metode pemesanan kamar kamar dihotel kecuali :
- a. Letter
 - b. Computer terminal
 - c. Hotel website
 - d. Facsimile
 - e. teleconference
19. Harga yang diberikan kepada sebuah keluarga adalah :
- a. Package rate
 - b. Discount rate
 - c. Publish rate
 - d. Group rate

- e. Commercial rate
20. Harga yang diberikan untuk pemesanan kamar yang dilakukan oleh agen perjalanan adalah :
- a. Family plan rate
 - b. Group rate
 - c. Commercial rate
 - d. Publish rate
 - e. Normal rate
21. Conventioanl chart biasanya dihotel digunakan oleh hotel-hotel
- a. Small hotel
 - b. Cottage hotel dengan jumlah kamr 300
 - c. Hotel dengan jumlah kamar lebih dari 300 kamar keatas
 - d. Large hotel
 - e. Medium hotel
22. Keuntungan menggunakan conventional chart adalah :
- a. Kamar tidak bisa ditentukan
 - b. Lebih mudah melihat kamar yang masih bisa dijual
 - c. Mudah diarsir
 - d. Memerlukan waktu lama
 - e. Praktis
23. Pada penggunaan sistem komputerized system room availability akan ditampilkan dalam:
- a. CPU
 - b. Conventional
 - c. Reservation plan
 - d. Density
 - e. VDU
24. Jika dalam pemesanan kamar tidak tersedia, maka reservation clerk akan memberikan alternative pilihan kecuali,
- a. Other room
 - b. Room change
 - c. Waiting guest
 - d. Other hotel
 - e. Other period
25. Laporan tentang pendapatan penjualan kamar yang diproyeksikan dimasa yang akan datang adalah
- a. Revenue forecast report
 - b. No show
 - c. Special arrival list
 - d. Over stay
 - e. Group status report

KUNCI JAWABAN					
No.					
1	E	11	B	21	A
2	D	12	B	22	B
3	B	13	D	23	E
4	D	14	B	24	C
5	A	15	C	25	A
6	C	16	A		
7	A	17	B		
8	A	18	E		
9	C	19	A		
10	A	20	B		

3. Penilaian Keterampilan

a. Lembar pengamatan penerapan prinsip/konsep dalam pemecahan masalah

Nama Siswa	Terampil menerapkan prinsip/konsep dan strategi pemecahan masalah			
	Sangat terampil (4)	Terampil (3)	Curang terampil (2)	Tidak terampil (1)

b. Lembar pengamatan unjuk kerja kegiatan presentasi

LEMBAR PENGAMATAN UNJUK KERJA

KEGIATAN PRESENTASI

Mata Pelajaran : Front Office

Kelas :

Hari / Tanggal :.....

Materi Pokok :.....

No.	NAMA SISWA	ASPEK YANG DINILAI				Jml Skor	NILAI
		Komunikasi	Wawasan	Antusiasme	Penampilan		
1							
2							
3							
4						

Pedoman Penskoran

Rubrik

4	Baik Sekali	Sangat sering menunjukkan sikap yang diharapkan dan penuh antusias
3	Baik	Sering menunjukkan sikap yang diharapkan tapi belum konsisten
2	Cukup	Pernah menunjukkan sikap yang diharapkan, namun jarang
1	Kurang	Tidak pernah menunjukkan sikap yang diharapkan

Penskoran:

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

c. Lembar penilaian portofolio

PENILAIAN PORTOFOLIO

Mata Pelajaran : Front Office

Kelas : XI

Semester :

LEMBAR PENILAIAN KLIPING

Tema:

		ASPEK YANG DINILAI				JMLH SKOR	NA
		SISTEMATIKA	KESESUAIAN	KERAPIAN	PENGGUNAAN		

No	NAMA SISWA		MATERI DAN GAMBAR		BAHASA		

Penskoran:

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

Rubrik Penilaian:

- INDIKATOR: SISTEMATIKA

4, Baik sekali : Jika dalam penyusunan gambar dengan artikel dengan komposisi yang sangat bervariasi dan urut dan diberikan opini/komentar sangat tajam

3, Baik : Jika dalam penyusunan gambar dengan artikel dengan komposisi yang bervariasi dan urut. Dan diberikan opini dan komentar kurang tajam

2, Cukup : Jika dalam penyusunan gambar dengan artikel dengan komposisi yang kurang bervariasi dan kurang urut serta opini/komentar tidak tajam

1, Kurang : Jika dalam penyusunan gambar dengan artikel dengan komposisi yang amburadul, tidak ada variasi, serta opini dan komentar terkesan seadanya.

- INDIKATOR: KESESUAIAN MATERI DENGAN GAMBAR

4, Baik sekali : Jika gambar dengan materi sangat sesuai dengan tema dan sangat lengkap.

3, Baik : Jika gambar dengan materi sesuai dengan tema dan lengkap.

2, Cukup : Jika gambar dan materi kurang sesuai dengan tema dan kurang lengkap

1, Kurang : Jika gambar dan materi tidak sesuai dengan tema dan tidak lengkap.

- INDIKATOR: KERAPIAN

4, Baik sekali : Jika keseluruhan kliping sangat rapi dan indah tidak ada coretan, komposisi menarik, hiasan juga sangat indah

3, Baik : Jika keseluruhan kliping rapi dan indah tidak ada coretan, komposisi menarik, hiasan juga indah

2, Cukup : Jika keseluruhan kliping cukup rapi dan indah, tidak ada coretan, komposisi cukup menarik, dan hiasan cukup indah.

1, Kurang : Jika keseluruhan kliping tidak rapi dan indah, kumuh dan kotor, komposisi asal-asalam, dan hiasan tidak ada.

- **INDIKATOR PENGGUNAAN BAHASA**

4, Jika menggunakan bahasa Indonesia dengan sangat baik dan benar.

3, Jika menggunakan bahasa Indonesia dengan baik dan benar

2, Jika menggunakan bahasa Indonesia dengan cukup baik dan benar.

1, Jika menggunakan bahasa Indonesia tidak baik dan tidak benar

4. Remedial dan Pengayaan

KKM Mapel pengetahuan : 75

1. Bagi peserta didik yang mendapatkan nilai <75 akan diberikan pembelajaran remedial dengan menerapkan teknik dan media yang berbeda
2. Bagi peserta didik yang mendapatkan nilai ≥ 75 akan diberikan pembelajaran pengayaan dalam bentuk portofolio

Langkah pembelajaran remedial :

- 1) Mendiagnosis kesulitan belajar dengan teknik wawancara, pengamatan
- 2) Memberikan perlakuan pembelajaran remedial :
 - a) Pembelajaran ulang dengan metode dan media berbeda jika peserta remedial $> 50\%$
 - b) Bimbingan khusus/perorangan bila peserta remedial maksimal 20%
 - c) Pemberian tugas kelompok jika peserta remedial dari 20% tetapi kurang dari 50%
 - d) Pemanfaatan tutor sebaya
- 3) Ujian/tes ulang : nilai yang digunakan adalah nilai remedial tertinggi

Langkah pemberian pengayaan :

1. Materi : hanya untuk materi/kompetensi yang belum diketahui peserta didik
2. Pelaksanaan pembelajaran pengayaan :

- a) Belajar kelompok
- b) Belajar mandiri
- c) Pembelajaran berbasis tema

Mengetahui,
Kepala Sekolah

Endang Pratiwi Setyaningrum, S.E.

Magelang, Mei 2020

Guru mapel

Bambang Sudaniyoto, S.E.