

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

| | |
|-------------------|---|
| Satuan Pendidikan | : SMK NEGERI 3 CIMAHI |
| Kelas / Semester | : XI / GENAP |
| Tema | : MEMPROSES RESERVASI |
| Sub Tema | : MELAKUKAN PENANGANAN RESERVASI TAMU INDIVIDU SECARA LISAN |
| Pembelajaran ke | : 2 |
| Alokasi waktu | : 10 MENIT |

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Dengan menerapkan model pembelajaran *cooperative learning (CL)*, peserta didik dapat melakukan penangan reservasi tamu individu secara lisan dengan tepat.

B. LANGKAH-LANGKAH KEGIATAN PEMBELAJARAN

| | |
|---|---|
| 1. PENDAHULUAN (2 MENIT) | |
| ➤ Guru membuka pelajaran dengan memberikan salam, mengecek kerapihan penampilan peserta didik , dan mengajak berdoa sebelum memulai pelajaran. | |
| ➤ Guru menanyakan kabar seluruh peserta didik kemudian mengecek kehadiran peserta didik . | |
| Apersepsi | ➤ Guru mengingatkan kembali materi sebelumnya yang berkaitan dengan materi <i>melakukan penanganan reservasi tamu individu secara lisan</i> |
| Pemberian Acuan | ➤ Guru menyampaikan materi yang akan dipelajari, metode pembelajaran dan Teknik penilaian. |
| Motivasi | ➤ Guru menyampaikan tujuan pembelajaran yang akan di capai ➤ Guru memberikan gambaran mengenai manfaat mempelajari materi <i>melakukan penanganan reservasi tamu individu secara lisan</i> dalam dunia kerja di departemen kantor depan industri perhotelan. |
| 2. KEGIATAN INTI (6 MENIT) | |
| Fase 1 Orientasi Siswa Pada Masalah | |
| ➤ Guru memutar video tentang <i>melakukan penanganan reservasi individu secara lisan</i> guna memberikan rangsangan kepada peserta didik. | |
| ➤ Peserta didik diminta mengamati video dan mengidentifikasi isi dari video tersebut | |
| ➤ Peserta didik diberikan contoh percakapan <i>melakukan penanganan reservasi tamu individu secara lisan</i> | |
| ➤ Peserta didik diberikan LKPD dan guru menjelaskan langkah-langkah yang akan dilakukan pada LKPD | |
| Fase 2 Mengorganisasikan Siswa Untuk Belajar | |
| ➤ Guru meminta siswa untuk membentuk kelompok untuk mendiskusikan penyelesaian yang ada di LKPD | |
| ➤ Peserta didik diminta mengidentifikasi hal-hal yang belum dimengerti dalam menyelesaikan LKPD. | |
| Fase 3 Mengorganisasikan Siswa Untuk Belajar | |
| ➤ Guru memberikan kesempatan peserta didik dalam kelompok untuk berdiskusi, mengumpulkan informasi, dan saling bertukar pikiran mengenai <i>melakukan penanganan reservasi tamu individu secara lisan</i> yang ada di di LKPD | |
| ➤ Guru membimbing peserta didik menuliskan hasil diskusi kelompok | |
| Fase 4 : Menyajikan Hasil Diskusi Kelompok | |
| ➤ Peserta didik dalam setiap kelompok mempresentasikan hasil diskusi di depan kelas dan ditanggapi oleh kelompok lainnya | |
| Fase 5 : Menganalisis Dan Mengevaluasi Hasil Diskusi Kelompok | |
| ➤ Guru mengevaluasi dengan memberikan penilaian terhadap presentasi hasil diskusi kelompok | |
| ➤ Guru dan Peserta Didik membuat kesimpulan mengenai <i>melakukan penanganan reservasi tamu individu secara lisan</i> | |
| 3. KEGIATAN PENUTUP (2 MENIT) | |
| ➤ Guru merefleksikan kegiatan pembelajaran yang telah dilaksanakan | |
| ➤ Guru menyampaikan materi yang akan di pelajari pada pertemuan berikutnya yaitu praktek <i>penanganan reservasi tamu individu secara role play</i> | |
| ➤ Menutup Pelajaran dengan memberikan salam | |

C. PENILAIAN PEMBELAJARAN

| | | |
|--------------------------|------------------|------------------------------|
| 1. Penilaian Sikap | Teknik | : Observasi |
| | Bentuk Instrumen | : Lembar Pengamatan |
| 2. Penilaian Pengetahuan | Teknik | : Penugasan dan Tes Tertulis |
| | Bentuk Instrumen | : LKPD |

Kepala SMK Negeri 3 Cimahi

Cimahi, Januari 2021
Guru Mata Pelajaran

Agus Muslih, S.Pd., M.Pd
NIP. 19640710 198903 1 010

Sutini, S.Pd., M.Par
NIP. 197206051997032011

Lampiran I : Penilaian Sikap

Indikator Sikap Spiritual :

1. Berdoa sebelum dan setelah melakukan kegiatan
2. Menjalankan Ibadah sesuai dengan agamanya
3. Memberi salam pada saat awal dan akhir kegiatan

Indikator Sikap Sosial :

| | |
|-----------------------------------|---|
| Disiplin | Datang tepat waktu, mematuhi tata tertib |
| Tanggung Jawab | Mengumpulkan tugas sesuai waktu yang ditentukan baik tugas individu maupun kelompok |
| Percaya Diri | Berani mengajukan pertanyaan, menjawab dan memberikan pendapat ,dan presentasi di depan kelas |
| Kerjasama | Berperan aktif dalam diskusi kelompok dan bekerja sama dalam kelompok |
| Jujur | Tidak menyontek pada saat ujian dan dapat dipercaya dalam segala hal |
| Sopan | Bertutur kata yang baik, selalu menerapkan salam, senyum, sapa |
| Menjaga Kebersihan dan Penampilan | Berpenampilan bersih dan rapih, Membuang sampah dan meludah pada tempatnya |

LEMBAR PENGAMATAN PENILAIAN SIKAP

| No | Nama Peserta Didik | Aspek Penilaian | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Jumlah | Nilai | | | | |
|-----|--------------------|-----------------|---|---|---|----------------|---|---|---|--------------|---|---|---|-----------|---|---|---|-------|---|---|---|--------|-------|-----------------------------------|---|--|--|
| | | Disiplin | | | | Tanggung Jawab | | | | Percaya Diri | | | | Kerjasama | | | | Sopan | | | | | | Menjaga Kebersihan dan Penampilan | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| dst | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Keterangan Skor :

- 1 = Jelek
- 2 = Cukup
- 3 = Baik
- 4 = Sangat Baik

$$\text{NILAI} = \frac{\text{SCORE PEROLEHAN}}{24} \times 100$$

Lampiran II : Penilaian Pengetahuan

Lembar Kerja Peserta Didik (LKPD)

TUJUAN

Dengan LKPD ini, peserta didik diharapkan :

- a. Memahami konsep melakukan penangangan reservasi tamu individu secara lisan
- b. Terampil dalam mengidentifikasi SOP melakukan penangangan reservasi tamu individu secara lisan.
- c. Mampu

PETUNJUK

1. Cermati LKPD ini dengan teman sekelompokmu.
2. Ikuti instruksi pada LKPD dan isi dikolom yang disediakan.
3. Diskusikan dan simpulkan ciri-ciri masalah konstekstual yang termasukkedalam permasalahan permutasi atau kombinasi
4. Mempresentasikan hasil LKPD di depan kelas.

KELOMPOK

| | | | |
|------------------|--|----------------|----------------------|
| Mata Pelajaran : | | Tanggal | |
| Kelas : | | Nama Anggota : | 1. 2. 3. 4. |

1. Setelah menonton pemutaran video tentang *melakukan penanganan reservasi individu secara lisan* diskusikan dengan teman kelompok anda dan Lengkapilah kolom sebelah kanan tentang aktivitas menerima reservasi tamu individu secara lisan dengan benar sesuai prosedur perusahaan.

Lembar Kerja 1.1

| No | Kegiatan | Aktivitas |
|----|--|-----------|
| 1 | Menanyakan tanggal kedatangan | |
| 2 | Menanyakan jenis kamar yang di kehendaki | |
| 3 | Menjelaskan fasilitas kamar tamu | |
| 4 | Menanyakan deposite | |
| 5 | Mengulang resevasi | |

2. Setelah membaca dialog di bawah ini tentang *melakukan penanganan reservasi individu secara lisan* diskusikan dengan teman kelompok anda dan Lengkapilah kolom sebelah kanan tentang *Standar Operating Procedure (SOP)* menerima reservasi tamu individu secara lisan dengan benar sesuai prosedur perusahaan.

Reservationist : Good morning, Edotel Cherbon reservation section, may I help you ?
 Guest : good morning I would like to reserve a room
 Reservationist : Yes sir, May I know what type of room would you like and for how many person, sir?
 Guest : I like one suite room, just for me
 Reservationist : May I know when will you stay with us sir?
 Guest : I will be arriving on 19 of October 2018
 Reservationist : how about your departure ?
 Guest : 22 October 2018
 Reservationist : All right sir, May I know your name, sir?
 Guest : My name is Jeremi Dunkin
 Reservationist : Just a moment Mr Dunkin, I will check our availability for that periode
 Guest : Yes please
 Reservationist : You are very lucky sir,because one suite room is still available for you
 Reservationist : In our hotel you get Jumpiring room no 102 the room facilities such as privat balcony, living room, small kitchen, mini bar, wardrobe, television, telephone, air conditioner, bath room with complete shower, bath tub and wash basin with hot and cold running water. Hotel facilities such as Boga sari restaurant, meeting room, sport area, parking area, laundry, beauty salon and SPA. Well the room rate is Rp. 1.500.000,00 nett include break fast. Woul you like to take it, sir ?
 Guest : Yes I will take it
 Reservationist : As our hotel regulation, deposite is a must, how about your payment sir ?
 Guest : How much should I pay ?
 Reservationist : You must pay Rp. 1.850.000,00 for one night sir
 Guest : Of course, do you accept bank transfer for my deposite
 Reservationist: Sure, if you want to transfer the money, you can transfer it in BCA in your city and our account number is 11234560000, but excuse me sir, we are waiting for your bank transfer until tomorrow afternoon. That the time limit.
 Guest : Ok, Thank you for your information
 Reservationist : May I know your detail information like adress, phone number, your ID cardd number, Mr Dunkin ?
 Guest : Yes, my adress is 8 Aple Line, Tanglin, Singapore. My phone (+65)7670334122), ID card 5009936OA
 Reservationist : Thank you Mr Dunkin, my I repeat your request, sir ?
 Guest : Yes please
 Reservationist : Well, Mr dunkin you reserved one suite room, and the rate is Rp. 1.500.000 nett plus break fast, you will be arriving at 19 Of October 2018 until 22 October 2018 your deposit will be Bank transfer at BCA
 Guest : Yes please pick up me at the airport, my flight number is GA 351. I will be arrive at 3 pm.
 Reservation : All right Mr Dunkin, is there anything else, would you like to know ?
 Guest : No thank you
 Reservationist:Thank you very much for you reservation Mr. Dunkin, we are looking forwad to see you
 Guest : Thank you very much for your service
 Reservationist: Your welcome mr Dunkin, have a nice day

Lembar Kerja 2.1

| No | Pertanyaan | Jawaban |
|----|--|---------|
| 1 | SOP menangani reservasi tamu individu secara lisan | a. |
| | | b. |
| | | c. |
| | | d. |
| | | e. |
| | | f. |
| | | g. |
| | | h. |
| | | i. |
| | | j. |
| | | k. |

Kunci Jawaban Lembar Kerja 1.1:

| No | Kegiatan | Aktivitas |
|----|--|--|
| 1 | Menanyakan tanggal kedatangan | May I know when will you stay with us sir? |
| 2 | Menanyakan jenis kamar yang di kehendaki | May I know what type of room would you like and for how many person, sir? |
| 3 | Menjelaskan fasilitas kamar tamu | In our hotel you get Jumpiring room no 102 the room facilities such as privat balcony, living room, small kitchen, mini bar, wardrobe, television, telephone, air conditioner, bath room with complete shower, bath tub and wash basin with hot and cold running water. Hotel facilities such as Boga sari restaurant, meeting room, sport area, parking area, laundry, beauty salon and SPA |
| 4 | Menanyakan deposite | As our hotel regulation, deposite is a must, how about your payment ? |
| 5 | Mengulang resevasi | Well, Mr dunkin you reserved one suite room, and the rate is Rp. 1.500.000 nett plus break fast, you will be arriving at 19 Of October 2018 until 22 October 2018 your deposit will be Bank transfer at BCA |

Kunci Jawaban Lembar Kerja 2.1:

| No | Pertanyaan | Jawaban |
|----|--|---|
| 1 | SOP menangani reservasi tamu individu secara lisan | <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan <i>greeting</i> • Menanyakan tipe dan jumlah kamar yang diminta atau dikehendaki tamu yang memesan • Menanyakan tanggal kedatangan dan keberangkatan tamu • Melakukan <i>check</i> pada <i>reservation chart</i>, apakah masih ada kamar yang masih kosong • Menjelaskan harga kamar dan fasilitas – fasilitasnya • Apabila tidak ada kamar yang <i>available</i>, maka ditwarkan tipe kamar lainnya. Alternatif lainnya bila tipe lain tamu tidak menghendaki adalah tanggal (periode) lainnya. Apabila tidak menghendaki juga maka di waiting list kan dan diberitahukan secepatnya bila ada perubahan, pembatalan dan sebagainya • Menanyakan nama tamu yang menginap, menanyakan informasi – informasi lain dari tamu seperti : nomor telepon, alamat dan bagaimana metode pembayarannya. Dalam musim penuh (<i>high season</i>) usahakan mendapat deposit dari tamu • Tanyakan apakah tamu mempunyai permintaan khusus (<i>special request</i>) • Setelah data yang diperlukan didapat semua, ulangi sekali lagi pesanan kamar tersebut • Mengucapkan terima kasih atas pesanan kamar tersebut • Langkah selanjutnya adalah memproses pesanan kamar tersebut, seperti : memasukkan ke dalam <i>reservation chart</i>, <i>reservation slip</i> dan sebagainya |

RUBRIK PENILAIAN TINDAK LANJUT DISKUSI KELOMPOK

| No | Nama Peserta Didik | Aspek Penilaian | | | | | | | | | | | | | | | | Jumlah | Nilai | | | | |
|-----|--------------------|--------------------------|---|---|---|----------------------|---|---|---|---------------------|---|---|---|------------------------------------|---|---|---|--------|-------|-------------|---|--|--|
| | | Keaktifan dalam Kelompok | | | | Jelas Penyampaiannya | | | | Kelengkapan Jawaban | | | | Distribusi Pendapat dalam kelompok | | | | | | Kreativitas | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| dst | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

$$\text{NILAI} = \frac{\text{SCORE PEROLEHAN} \times 100}{20}$$