

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)

NAMA SEKOLAH	: SMK PGRI 1 NGAWI
BIDANG STUDI KEAHLIAN	: PARIWISATA
PROGRAM KEAHLIAN	: AKOMODASI PERHOTELAN
MATA PELAJARAN	: KANTOR DEPAN
KELAS/SEMESTER	: XI/1
PERTEMUAN KE	: 9 - 11
ALOKASI WAKTU	: 10 menit

I. Kompetensi Inti :

KI 3 : Memahami dan menerapkan pengetahuan faktual, konseptual, dan prosedural dalam ilmu pengetahuan, teknologi, seni, budaya, dan humaniora dengan wawasan kemanusiaan, kebangsaan, kenegaraan, dan peradaban terkait *penyebab* fenomena dan kejadian dalam bidang kerja yang spesifik untuk memecahkan masalah.

KI 4 : Mengolah, menalar, dan menyaji dalam ranah konkret dan ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah secara mandiri, dan mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.

II. Kompetensi Dasar

KD 3 :

3.1 Menjelaskan tata cara menjawab telepon masuk

KD 4 :

4.1 Melakukan tata cara menjawab telepon masuk

III. Indikator :

1. Siswa dapat memahami dan memberikan contoh tata cara menjawab telepon masuk
2. Siswa dapat Mendemonstrasikan tata cara menjawab telepon sesuai dengan SOP

IV. Tujuan Pembelajaran

Setelah mengikuti kegiatan pembelajaran ini peserta didik mampu.

1. Menjelaskan tata cara menjawab telepon masuk sesuai dengan SOP
2. Melakukan tata cara menjawab telepon masuk sesuai dengan SOP

V. Materi Pokok

Cara menjawab telepon masuk

VI. Metode Pembelajaran :

Pendekatan : Scientific Approach

Model : Discovery Learning

Mengamati

- Film/gambar mengenai tata Cara menjawab telepon masuk

Menanya

- Tanya jawab mengenai tata Cara menjawab telepon masuk

Eksperimen/Eksplorasi

- Menentukan sumber-sumber Cara menjawab telepon masuk

RUBRIK PENILAIAN

Kelas : XI Perhotelan

Semester : 1

Tujuan Pembelajaran

Setelah mengikuti kegiatan pembelajaran ini peserta didik mampu.

1. Menjelaskan tata cara menjawab telepon masuk sesuai dengan SOP
2. Melakukan tata cara menjawab telepon masuk sesuai dengan SOP

Penilaian Observasi

No	Nama Peserta Didik	Sikap			Hasil Penilaian				
		Disiplin	Semangat	TanggungJawab	5	4	3	2	1
1									
2									
3									
4									

Nilai akhir = $\frac{\text{jumlah skor yang diperoleh}}{15} \times 100$

Dengan predikat :

Predikat	Nilai
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup baik	3
Kurang	2
Sangat Kurang	1

Penilaian pengetahuan

1. Operator telepon adalah orang yang bertanggung jawab menyampaikan sambungan telepon yang masuk kepada orang yang dituju. Selain itu seorang operator telepon juga bertanggung jawab membuka saluran telepon bila ada tamu atau karyawan yang hendak menghubungi pihak luar. Pengertian tersebut menurut...
 - a. **Ensiklopedia Bahasa Indonesia**
 - b. Himpunan perhotelan Indonesia
 - c. Asosiasi Hotel Indonesia
 - d. Kementerian Pariwisata
 - e. Kamus besar Indonesia

2. Yang bertanggung jawab untuk penanganan telepon masuk maupun keluar yaitu department Front Office dengan section yang dinamakan operator section yang memiliki tugas antara: Kecuali.....
 - a. Melayani sambungan telpon Lokal, interlokal maupun international
 - b. Melakukan Wake up call
 - c. Menyampaikan panggilan tamu lewat paging call
 - d. **Menangani pengiriman dan penerimaan Fax**
 - e. Menerima pemesanan kamar

3. , “Kelancaran dalam pelaksanaan pelayanan komunikasi didukung faktor mutu dan keahlian yang dimiliki seorang Telephone operator”, pengertian tersebut menurut.
 - a. **Menurut SIHITE 2000:72**
 - b. Menurut SIHITE 2001:72
 - c. Menurut SIHITE 2002:72
 - d. Menurut SIHITE 2003:72
 - e. Menurut SIHITE 2004:72

4. Karyawan operator telepon harus mampu melayani tamu dengan maksimal jika ada permintaan tamu yang butuh bantuan, harus memiliki mental yang cukup untuk menghadapi tamu-tamu yang complain. Harus selalu siap dan mampu melakukan tugas pelayanan komunikasi dalam memenuhi kebutuhan permintaan tamu, baik itu kesanggupan dalam melaksanakan tugas dengan rela secara moral maupun fisik. Ini adalah pengertian dari sifat..
 - a. **Ready to Serve**
 - b. Ability to service
 - c. Cooperative
 - d. Esprit De Corps
 - e. Honesty

5. Karyawan operator telepon memiliki kebanggaan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga menciptakan loyalitas dalam bekerja. Ini adalah pengertian dari sifat..
 - a. Ready to Serve
 - b. Ability to service
 - c. Cooperative
 - d. **Esprit De Corps**
 - e. Honesty

6. Bertelepon memiliki tata cara yang perlu diketahui dan dijalankan oleh seorang Telephone operator, hal ini mutlak, karena untuk memancing pelanggan agar ingin menginap atau singgah meski hanya untuk makan dan minum di hotel. Pengertian tersebut menurut..
 - a. SUGIARTO 1996:78
 - b. **SUGIARTO 1997:78**
 - c. SUGIARTO 1998:78
 - d. SUGIARTO 1999:78
 - e. SUGIARTO 2000:78

7. Dengarkan pembicaraan tamu dengan seksama dan penuh perhatian, jangan memotong pembicaraan dan kuasai informasi yang di butuhkan tamu. Merupakan pengertian dari..
 - a. **Listen Carefully**
 - b. Patient
 - c. Honest
 - d. Responsible
 - e. Capability

8. Di bawah ini adalah keterampilan-keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang telepon operator, kecuali
 - a. Terampil dalam mengoperasikan alat
 - b. Terampil dalam berbicara. / berkomunikasi
 - c. Terampil dalam berbagai bahasa.
 - d. Terampil dalam memberikan informasi
 - e. **Terampil dalam berpenampilan**

9. Yang termasuk tugas operator ketika menerima panggilan telepon masuk adalah, kecuali .
 - a. Mengangkat telepon masuk
 - b. Mendengarkan sejenak si penelepon mau berbicara dengan siapa, di bagian apa
 - c. Mencatat pesan
 - d. Menanyakan dengan hati-hati identitas telepon
 - e. **Catat permintaan dari pihak yang akan melakukan hubungan telepon**

10. Di bawah ini adalah jenis alat komunikasi dua arah.kecuali
 - a. **Televisi**
 - b. Telepon
 - c. VOIP
 - d. Walkie-talkie
 - e. Faksimile

11. Suatu sistem komunikasi yang memungkinkan beberapa orang saling bertelepon dan saling melihat melalui monitor adalah
 - a. **Tele conference**
 - b. Telepon digital
 - c. Telepon satelit
 - d. Telepon interkom
 - e. Telepon komputer

12. Pesawat telepon yang dipasang atau diletakkan di atas meja disebut
 - a. Wall phone
 - b. Single line telephone
 - c. **Table phone**
 - d. Multi line telephone.
 - e. Loud speaking telephone

13. Pesawat telepon yang digunakan oleh masyarakat pada umumnya yang memiliki fasilitas telepon di rumahnya adalah
 - a. **Pesawat interkom**
 - b. Pesawat hunting
 - c. Pesawat telepon intern
 - d. Pesawat telepon ekstern
 - e. Pesawat tunggal

14. Berfungsi untuk mengulangi nomor telfon yang terakhir kali kita hubungi, tanpa harus menekan ulang angka-angka cukup menekan tombol redial maka akan muncul secara otomatis nomor telfon yang terakhir kali kita hubungi. Merupakan fungsi dari tombol..
- Tombol redial**
 - Tombol MIC
 - Tombol PRG
 - Tombol Hold
 - Tombol TRF
15. Tombol yang berfungsi untuk memperbesar/mengecilkan suara penelfon atau operator.
- Tombol redial
 - Tombol MIC
 - Tombol PRG
 - Tombol Hold
 - Tombol VOL**
16. Etika berbicara di telepon adalah. . . .
- Membiarkan telepon dalam keadaan berdering
 - Mengucapkan salam begitu telepon diangkat oleh penerima telepon**
 - Menutup pembicaraan terlebih dahulu
 - Mengucapkan kata halo
 - Tidak menanggapi pembicaraan si penelepon
17. Pertanyaan di bawah merupakan tujuan seorang menerima panggilan telepon, kecuali. . .
- Menanyakan informasi
 - Menanyakan asal penelpon
 - Dalam perjalanan**
 - Menanyakan nomor si penelepon
 - Menanyakan nama penelepon
18. Berbicara yang menyenangkan dalam telepon maksudnya adalah
- Berbicara yang membuat penelepon lama menunggu
 - Berbicara yang menyakitkan hati penelepon
 - Berbicara yang cepat, singkat, dan dengan volume yang tinggi
 - Berbicara dengan kecepatan normal, tidak terlalu tergesa-gesa**
 - Berbicara dengan nada kesal
19. Cara menangani penelepon yang belum dikenal oleh operator telepon adalah . . .
- Langsung disambungkan ke pimpinan
 - Menanyakan identitas si penelepon**
 - Langsung menutup pembicaraan
 - Dialihkan kepada karyawan yang lain
 - Ditangani sendiri oleh sekretaris
20. Pesan yang ditinggalkan oleh penelepon dicatat petugas penerima telepon pada
- Buku agenda
 - Kertas selembat
 - Message form**
 - Appointment calendar
 - Log Book

Kunci Jawaban

- | | |
|-------|-------|
| 1. A | 11. A |
| 2. D | 12. C |
| 3. A | 13. A |
| 4. A | 14. A |
| 5. D | 15. E |
| 6. B | 16. B |
| 7. A | 17. C |
| 8. E | 18. D |
| 9. E | 19. B |
| 10. A | 20. C |

Skor Penilaian: B x 5

RUBRIK PENILAIAN KETRAMPILAN

Nama:

Kelas:

PROSES	INSTRUKSI KERJA	PENILAIAN				
MENJAWAB TELEPON MASUK	1. Jawab telepon secara cepat, jelas dan sopan sesuai dengan standard perusahaan.	5	4	3	2	1
	2. Tawarkan bantuan yang bersahabat kepada penelepon dan menentukan tujuan menelepon secara jelas					
	3. Ulang keterangan secara rinci pada penelepon untuk konfirmasi					
	4. Jawab atau mentransfer pertanyaan penelepon pada lokasi/orang yang tepat					
	5. Catat permintaan secara akurat dan menyampaikan pada departemen/orang yang tepat untuk tindak lanjut					
	6. Promosikan produk dan layanan perusahaan bila perlu					
	7. Sampaikan pesan secara akurat kepada orang yang dimaksud dalam waktu yang sudah ditetapkan					
	8. Laporkan panggilan telepon yang bersifat mengancam dan mencurigakan segera kepada orang yang tepat sesuai dengan prosedur perusahaan					

Skor Penilaian : $\frac{\text{Score}}{40} \times 100$

40

