



Satuan Pendidikan : SMK Islam PB. Soedirman 2 Jakarta
Kelas / Semester : X/Ganjil
Tema : Komunikasi Telepon Bahasa Indonesia
Sub Tema : Etika Penanganan Telepon
Pembelajaran ke : 3
Alokasi Waktu : 10 menit

A. KOMPETENSI DASAR

- 3.2 Menerapkan komunikasi telepon bahasa Indonesia
- 4.2 Melakukan komunikasi telepon bahasa Indonesia

B. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah kegiatan pembelajaran, peserta didik dapat :

1. Dengan melakukan pengamatan, peserta didik dapat mengklasifikasikan etika penanganan telepon dengan baik dan benar
2. Delangan melakukan diskusi, peserta didik dapat melakukan penagangan telepon masuk

C. KEGIATAN PEMBELAJARAN

Kegiatan	Deskripsi	Alokasi Waktu
Pendahuluan	<ul style="list-style-type: none">➤ Mengondisikan suasana belajar yang menyenangkan dengan salam pembuka, berdoa untuk memulai pembelajaran, memeriksa kehadiran peserta didik sebagai sikap disiplin➤ Mendiskusikan kompetensi yang sudah dipelajari dengan memberikan apersepsi➤ Menyampaikan kompetensi yang akan dicapai dan manfaatnya dalam kehidupan sehari-hari➤ Menyampaikan lingkup dan teknik penilaian yang akan digunakan.➤ Menyampaikan strategi pembelajaran yang akan dilakukan➤ Kemudia guru menyampaikan tujuan pembelajaran, cakupan materi, langkah pembelajaran dan teknik penilaian.	2 menit



Kegiatan	Deskripsi	Alokasi Waktu
Inti Alat: ➤ Laptop ➤ Internet Sumber: ➤ Buku paket korespondensi ➤ Tayangan video	<ul style="list-style-type: none">➤ Peserta didik dibagi menjadi 4 kelompok➤ Peserta didik mengamati cara melakukan penanganan telepon yang ditampilkan guru➤ Peserta didik melakukan diskusi mengenai cara menangani telepon yang ditampilkan guru➤ Peserta mengklasifikasikan etika menangani telepon melalui lembar kerja yang sudah disediakan➤ Peserta didik menjelaskan atau mempresentasikan hasil kerja kelompok	6 menit
Penutup	<ul style="list-style-type: none">➤ Peserta didik dan guru menyimpulkan etika menangani telepon➤ Peserta didik melakukan refleksi setelah pembelajaran.➤ Peserta didik diberikan tugas untuk pertemuan berikutnya.➤ Salah seorang peserta didik memimpin berdoa untuk mengakhiri pembelajaran➤ Menutup pelajaran dengan salam	2 menit

C. PENILAIAN

- Teknik Penilaian Sikap (Sikap spiritual dan sosial), penilaian Pengetahuan (assessment for as and of learning) dan Keterampilan (laporan proyek).
- Pembelajaran Remedial (real teaching mix tutor sebaya) dan Pengayaan (kerja kelompok membuat gagasan/ ide untuk membuat teks laporan hasil observasi).

***Catatan: Lembar Penilaian (terlampir)**



RPP ADMINISTRASI KORESPONDENSI
KELAS X SMK ISLAM PB. SOEDIRMAN 2 JAKARTA
TAHUN PELAJARAN 2021-2022



Mengetahui,
Kepala Sekolah,

Dra. Hj. Ikah Atikah, M.M.
NRP. 870211

Jakarta, Januari 2022

Guru Mata Pelajaran

Ana Fitriningtias
NRP. 101002



Lampiran

Teknik Penilaian

a. Penilaian Dimensi Pengetahuan

Nama Sekolah : SMK Islam PB. Soedirman 2 Jakarta
Kelas/Semester : X-AP/Genap
Tahun pelajaran : 2021/2022
Paket Keahlian : Bisnis dan Manajemen
Mata Pelajaran : Korespondensi
Penilaian : Tertulis (ESSAY)

SOAL ESSAY

No	Kompetensi Dasar	Materi	Indikator Soal	Bentuk Soal	Soal
1.	3.2 Menerapkan komunikasi telepon bahasa indonesia	Etika Penanganan telepon	1. Siswa mampu menentukan 8 etika melakukan penanganan telepon dengan baik dan benar	Essay	1. Tuliskan minimal 8 etika dalam melakukan penanganan telepon !
			2. Siswa menentukan 5 hal yang harus dihindari dalam melakukan penanganan telepon dengan baik dan benar	Essay	2. Tuliskan minimal 5 hal yang harus dihindari dalam melakukan penanganan telepon
			3. Siswa dapat menentukan cara mengangkat pesawat telepon dengan benar	Essay	3. Mengapa kita harus mengangkat telepon secepat mungkin !
			4. Siswa memecahkan masalah terkait proses pencatatan pesan dengan baik dan benar .	Essay	4. Patria adalah seorang sekretaris di sebuah perusahaan. Ia seorang sekretaris yang baik, tetapi tidak seperti biasanya, ketika menerima telepon Pak Anton, direktur sebuah perusahaan rekanan, dia mencatat pesan yang kurang



					lengkap sehingga pesan yang diterima oleh direktornya pun menjadi salah. Hal ini berdampak pada kemungkinan relasi kerja antara kedua perusahaan itu di masa yang akan datang. Apakah yang harus dilakukan oleh Patria agar keadaan tersebut tidak terjadi lagi?
--	--	--	--	--	--

Kunci Jawaban :

1. Etika menangani telepon

- Jangan biarkan telepon berdering 2-3 kali segera diangkat.
- Ketika bertelepon di kantor, jangan membuka pembicaraan dalam menerima telepon dengan sebutan hallo, tetapi sebutkan nama dan perusahaan anda.
- Jangan gunakan telepon untuk di luar urusan kantor, kecuali hanya sesekali dan seperlunya.
- Bisa mendengarkan lawan bicara, dan berkonsentrasi dengan pihak penelpon (tidak melamun).
- Berkata sopan dan hangat, hindarkan kata yang bisa menyinggung perasaan penelepon.
- Memberikan respon secara cepat dan lugas.
- Berbicara seperlunya, dengan volume suara cukup jelas, tegas dan lancar, serta hangat dan bersahabat.

2. Hal yang harus dihindari pada saat menangani telepon

- Memakai bahasa informal, terutama kepada orang yang belum akrab atau belum tahu siapa orang yang berbicara di telepon.
- Berbicara dengan orang lain selagi berbicara di telepon.
- Berbicara sambil makan sesuatu atau mengunyah permen.
- Berbicara terlalu banyak basa-basi.
- Berbicara dengan nada kasar atau membentak

3. Kita harus menangani telepon secepat mungkin dikarenakan

Setiap kali telepon berdering, harus segera diangkat, jangan sampai dering telepon berbunyi lebih dari 3 (tiga) kali, sebab akan mengganggu suasana kerja. Karena letak ruang sekretaris berdekatan dengan ruang pimpinan, dering telepon yang terus-menerus pasti akan mengganggu konsentrasi pimpinan. Oleh karena itu, kita harus bergerak cepat bila telepon berdering, walaupun sedang sibuk sekalipun, kita tidak dapat mengabaikan.



4. a. Buat format LPT yang efektif
b. Bertanya bila ada informasi yang kurang jelas
c. Catat semua informasi selengkap mungkin

No Soal Essay	Skor Nilai
1	25
2	25
3	25
4	25
Total	100

b. Penilaian Dimensi Keterampilan

Nama Sekolah	: SMK Islam PB. Soedirman 2 Jakarta
Kelas/Semester	: X-AP/1
Tahun pelajaran	: 2021/2022
Paket Keahlian	: Bisnis dan Manajemen
Mata Pelajaran	: Korespondensi
Penilaian	: Keterampilan

No	Kompetensi Dasar	Materi	Indikator Soal	Bentuk Soal	Soal
1.	3.2 Melakukan komunikasi telepon bahasa Indonesia	Peralatan/mesin komunikasi	Siswa dapat melakukan praktek menangani telepon (role playing) sesuai dengan kasus yang ada	Unjuk Kerja (Proses)	Situasi Penerima Telepon: Anda adalah sekretaris pada PT WIJAYA RAYA, Jalan Kesatrian 8 H.12 Matraman Jakarta Timur. Anda diminta, dapat menjawab dan menyelesaikan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh Direktur PT Hutama Karya tentang keterlambatan pengiriman 20 unit komputer dan 10 unit printer serta sampaikan maaf atas kelalaian dari perusahaan Anda. Dan catat pesan-



RPP ADMINISTRASI KORESPONDENSI
KELAS X SMK ISLAM PB. SOEDIRMAN 2 JAKARTA
TAHUN PELAJARAN 2021-2022



					<p>pesan yang disampaikan PT Hutama Karya, pada lembar format berita telepon</p> <p>Situasi penelpon: Penelpon menyampaikan berita pada PT WIJAYA RAYA, bahwa pesanan berupa 20 unit komputer dan 10 unit printer terlambat diterima selama 12 minggu, sehingga merugikan pemesan karena banyak pelanggan yang kecewa, (kalimat dapat dikembangkan oleh penelpon yang penting maksud dan tujuan terpenuhi).</p> <p>Perankan kasus tersebut dengan rekan teman kalian secara berpasangan</p>
--	--	--	--	--	---

No.	Komponen/Sub Komponen	Skor Maksimal
1.	Persiapan	
	Hadir Tepat Waktu, Berseragam Lengkap & Tepat Waktu	10
	Alat Tulis dan Lembar Kerja disiapkan dengan lengkap	10
2.	Proses Kerja	
	Mengerjakan sesuai urutan kerja	20
3.	Hasil	
	Intonasi suara yang jelas	15
	Ketepatan pengolahan kata	20
4.	Sikap Kerja	
	Sikap Sopan dan Kreatif	15
5.	Ketepatan Waktu	
	Ketepatan waktu mengerjakan	10



a. Penilaian Keterampilan

Skor/Bobot	Persiapan	Proses	Hasil	Sikap	Waktu	Total
Skor Maksimal	20	20	35	15	10	100
Skor Perolehan

b. Pembelajaran Remedial dan Pengayaan

a. Pembelajaran Remedial :

- ☞ Bagi siswa yang belum mencapai batas ketuntasan, kepadanya dilakukan pembelajaran ulang dengan teknik dan skenario pembelajaran bersama guru untuk indikator yang belum tuntas; atau
- ☞ Pembelajaran ulang dengan teknik tutor sebaya; atau
- ☞ Pemberian penugasan

a. Pembelajaran pengayaan :

- ☞ Bagi siswa yang telah mencapai batas ketuntasan, kepadanya diberikan pembelajaran pengayaan dengan teknik pemberian modul pengayaan; atau
- ☞ Menuliskan kembali rangkaian proses kesimpulan untuk selanjutnya dipajangkan; atau
- ☞ Pemberian tugas