

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)

Satuan Pendidikan : **SMK Taruna Terpadu 2**
Mata Pelajaran : **Kepariwisataan**
Komp. Keahlian : **Perhotelan**
Kelas/Semester : **XII Perhotelan /1 (satu)**
Tahun Pelajaran : **2020**
Alokasi Waktu : **45 menit**
Pertemuan : **1**

A. Kompetensi Inti

- **KI 3:** Memahami, menerapkan, menganalisis, dan mengevaluasi tentang pengetahuan faktual, konseptual, operasional dasar, dan metakognitif sesuai dengan bidang dan lingkup kerja Akomodasi Perhotelan pada tingkat teknis, spesifik, detil, dan kompleks, berkenaan dengan ilmu pengetahuan, teknologi, seni, budaya, dan humaniora dalam konteks pengembangan potensi diri sebagai bagian dari keluarga, sekolah, dunia kerja, warga masyarakat nasional, regional, dan internasional.

- **KI4:** Melaksanakan tugas spesifik dengan menggunakan alat, informasi, dan prosedur kerja yang lazim dilakukan serta memecahkan masalah sesuai dengan bidang kerja Akomodasi Perhotelan. Menampilkan kinerja di bawah bimbingan dengan mutu dan kuantitas yang terukur sesuai dengan standar kompetensi kerja.
Menunjukkan keterampilan menalar, mengolah, dan menyaji secara efektif, kreatif, produktif, kritis, mandiri, kolaboratif, komunikatif, dan solutif dalam ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.
Menunjukkan keterampilan mempersepsi, kesiapan, meniru, membiasakan, gerak mahir, menjadikan gerak alami dalam ranah konkret terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.

B. Kompetensi Dasar dan Indikator Pencapaian Kompetensi

| Kompetensi Dasar | Indikator |
|---|---|
| 3.12 Menjelaskan prosedur memasuki kamar tamu | <ul style="list-style-type: none">❖ Menjelaskan status kamar❖ Menjelaskan prosedur memasuki kamar tamu |
| 4.12 Melakukan tata cara memasuki kamar tamu | <ul style="list-style-type: none">❖ Melakukan tahapan-tahapan memasuki kamar sesuai dengan operasional prosedur |

C. Tujuan Pembelajaran

Setelah mengikuti proses pembelajaran, peserta didik diharapkan dapat:

- ❖ Menjelaskan status kamar dan prosedur memasuki kamar tamu
- ❖ Melakukan tahapan-tahapan memasuki kamar sesuai dengan operasional prosedur

D. Materi Pembelajaran

➤ Status kamar

Occupied (OC): A guest is currently registered to the room.

Complimentary (Comp): The room is occupied, but the guest is assessed no charge for its use.

Do Not Disturb (DND): The guest has requested not to be disturbed.

Sleep-out (SO): A guest is registered to the room, but the bed has not been used.

Skipper (SKIP): The guest has left the hotel without making arrangements to settle his or her account.

Vacant and ready (VC): The room has been cleaned and inspected and is ready for an arriving guest.

Out-of-order (OO): The room cannot be assigned to a guest. A room may be out-of-order for a variety of reasons including the need for maintenance, refurbishing, and extensive cleaning.

Double Lock (DL): The guest room door is locked from inside and outside two times so that no one can enter.

Lockout: The room has been locked so that the guest cannot re-enter until a hotel official clears him or her.

Checkout (CO): The guest has settled his or her account, returned the room keys, and left the hotel.

Late Check-out (LCO): The guest has requested and is being allowed to check out later than the hotel's standard check-out time.

➤ **Prosedur memasuki kamar tamu**

Petugas *Room Attendant* harus memperhatikan prosedur memasuki kamar sesuai SOP yang meliputi *Grooming, Greeting* dan *First Checking*.

Prosedurnya sebagai berikut :

1. Periksa status kamar
2. Ketuk pintu/bel jangan menggunakan kunci dan katakan “ *housekeeping* ”.
3. Tunggu sebentar, jika tidak ada jawaban ulangi sekali lagi
4. Tunggu beberapa saat, jika masih tidak ada jawaban ulangi kembali.
5. Setelah 3x dan tetap tidak ada jawaban, buka pintu sedikit saja dan katakan permissi “ *housekeeping* ”.
6. Tempatkan *Trolley* didepan pintu dan biarkan pintu tetap terbuka
7. Memeriksa keadaan seluruh fasilitas kamar, kelayakan dan kondisi sesuai prosedur.
8. Menyalakan lampu, untuk mengetahui apakah lampu tersebut mati atau tidak. Dan apabila lampu tersebut mati maka seorang petugas room attendant harus melaporkannya pada bagian engineering.
9. Membuka gordena, menyalakan AC/ membuka jendela bagi kamar yang tidak ber-AC.
10. Mengambil sampah dari kamar mandi maupun kamar tidur

E. Metode Pembelajaran

- ♦ Pendekatan : *Scientific Approach*
- ♦ Strategi/Model Pembelajaran : *Discovery Learning*
 - a. Pemberian rangsangan
 - b. Identifikasi masalah
 - c. Pengumpulan data
 - d. Mengolah data
 - e. Pembuktian/ verifikasi
- ♦ Metode Pembelajaran : *Cooperatif Learning*

F. Media Pembelajaran

1. Media

- ❖ Power point, video, simulation chart

2. Alat/Bahan

- ❖ Laptop, in focus, spidol, white board

G. Sumber Belajar

- ❖ Buku House Keeping
- ❖ Menyiapkan kamar untuk tamu
- ❖ Pengalaman peserta didik dan guru

H. Langkah-Langkah Pembelajaran

Kegiatan Pendahuluan (5 Menit)

Guru :

Orientasi

- ❖ Melakukan pembukaan dengan salam pembuka dan berdoa untuk memulai pembelajaran
- ❖ Memeriksa kehadiran peserta didik sebagai sikap disiplin

Aperpepsi

- ❖ Mengaitkan materi/tema/kegiatan pembelajaran yang akan dilakukan dengan materi sebelumnya

Motivasi

- ❖ Memberikan gambaran tentang manfaat materi : Prosedur memasuki kamar tamu

Pemberian Acuan

- ❖ Memberitahukan materi pembelajaran prosedur memasuki kamar tamu

Kegiatan Inti (20 Menit)

| Sintak Model Pembelajaran | Kegiatan Pembelajaran |
|---|--|
| Stimulation (stimulasi/ pemberian rangsangan) | <u>KEGIATAN LITERASI</u> Peserta didik diberi motivasi atau rangsangan untuk memusatkan perhatian pada topik materi prosedur memasuki kamar tamu dan kalimat-kalimat dalam bahasa Inggris saat memasuki kamar tamu dengan cara : membaca text book atau browsing dari internet |
| Problem statemen (pertanyaan/ identifikasi masalah) | <u>CRITICAL THINKING (BERPIKIR KRITIK)</u> Guru memberikan kesempatan pada peserta didik untuk mengidentifikasi sebanyak mungkin pertanyaan yang berkaitan dengan video yang disajikan dan akan dijawab melalui kegiatan belajar, contohnya : <ul style="list-style-type: none">❖ Mengajukan pertanyaan tentang materi : prosedur memasuki kamar tamu |
| Data collection (pengumpulan data) | <u>COLLABORATION (KERJASAMA)</u> Peserta didik dibentuk dalam beberapa kelompok untuk: <ul style="list-style-type: none">❖ Mendiskusikan❖ Mengumpulkan informasi❖ Mempresentasikan ulang❖ Saling tukar informasi tentang materi : prosedur memasuki kamar tamu |
| Data processing (pengolahan Data) | <u>COLLABORATION (KERJASAMA) dan CRITICAL THINKING (BERPIKIR KRITIK)</u> Peserta didik dalam kelompoknya berdiskusi mengolah data hasil pengamatan dengan cara <ul style="list-style-type: none">❖ Berdiskusi tentang data dari Materi : status kamar dan prosedur memasuki kamar tamu❖ Mengolah informasi prosedur memasuki kamar tamu❖ Peserta didik bermain game dalam bentuk simulasi (simulation chart) |

| | |
|--|--|
| Verification (pembuktian) | <u>CRITICAL THINKING (BERPIKIR KRITIK)</u> Peserta didik memverifikasi hasil pengamatannya dengan data-data atau teori pada buku sumber melalui kegiatan pembuktian pada materi status kamar dan prosedur memasuki kamar tamu |
| Generalization (menarik kesimpulan) | <u>COMMUNICATION (BERKOMUNIKASI)</u> Peserta didik berdiskusi untuk menyimpulkan <ul style="list-style-type: none"> ❖ Status kamar ❖ Menyampaikan prosedur memasuki kamar tamu <u>CREATIVITY (KREATIVITAS)</u> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Melakukan tahapan-tahapan proses memasuki kamar tamu |
| Catatan : Selama pembelajaran berlangsung, guru mengamati sikap siswa dalam pembelajaran yang meliputi sikap: <u>disiplin, bekerjasama, tanggunjawab, dan peduli lingkungan</u> | |
| Kegiatan Penutup (5 Menit) | |
| Peserta didik : <ul style="list-style-type: none"> ❖ Membuat kesimpulan tentang prosedur memasuki kamar tamu Guru : <ul style="list-style-type: none"> ❖ Memberikan feedback dan tugas terkait materi prosedur memasuki kamar tamu | |

I. Penilaian Hasil Pembelajaran

1. Sikap

2. Penilaian Pengetahuan

3. Penilaian Keterampilan

4. Pengayaan

Bagi peserta didik yang telah mencapai target pembelajaran sebelum waktu yang telah dialokasikan berakhir, perlu diberikan kegiatan pengayaan.

5. Remedial

Bagi peserta didik yang belum mencapai target pembelajaran pada waktu yang telah dialokasikan, perlu diberikan kegiatan remedial

Bogor, Juni 2020

Mengetahui
Kepala SMK Taruna Terpadu 2

Guru Mata Pelajaran

Besse Warni, M.M

Ahmad Alamsyah, SE

LAMPIRAN – LAMPIRAN :

1. Sikap

LEMBAR PENGAMATAN SIKAP

Mata Pelajaran : HouseKeeping
Kelas/Semester : XII Akomodasi Perhotelan/1
Tahun Pelajaran : 2020
Topik : Menjelaskan prosedur memasuki kamar hotel

| No | Nama | Sikap | | | | Penilaian | |
|-----|-----------------|----------|------------|--------------|--------------|--------------|----------|
| | | Disiplin | Kerja Sama | Tangng jawab | Peduli lingk | Rata-rt Skor | Predikat |
| 1. | Agus Sasongko | | | | | | |
| 2. | Adang | | | | | | |
| 3. | Alamsyah | | | | | | |
| 4. | Bertha Budi | | | | | | |
| 5. | Dedeh handayani | | | | | | |
| 6. | Deiyani | | | | | | |
| 7. | Elly Suprihatin | | | | | | |
| 8. | Gita | | | | | | |
| 9. | Heri Sri | | | | | | |
| 10. | Ita Kristi | | | | | | |
| 11. | Maman Suryaman | | | | | | |
| 12. | Nanang | | | | | | |

Rubrik Penilaian:

- 1 = Kurang
- 2 = Sedang
- 3 = Baik
- 4 = Sangat Baik

2. Penilaian Pengetahuan

LEMBAR PENILAIAN PENGETAHUAN Penilaian Tertulis

Satuan Pendidikan : SMK Taruna Terpadu 2
Kelas/Semester : XII Akomodasi Perhotelan/1
Mata Pelajaran : HouseKeeping
Topik : Menjelaskan prosedur memasuki kamar tamu

Kompetensi Dasar:

3.3 Menjelaskan prosedur memasuki kamar tamu
4.3 Melakukan tata cara memasuki kamar tamu

Indikator :

Siswa mampu :

- ❖ Menjelaskan status kamar
- ❖ Menjelaskan prosedur memasuki kamar tamu
- ❖ Membuat kalimat dalam bahasa Inggris saat memasuki kamar tamu

Soal:

1. Jelaskan macam-macam status kamar
2. Sebutkan macam-macam room key
3. Jelaskan prioritas kamar yang harus dibersihkan
4. Jelaskan prosedur memasuki kamar tamu

Soal Uraian dan Pedoman Penskoran

| No. Soal | Uraian Jawaban | Skor |
|----------|----------------|------|
| 1. | | 3 |
| 2. | | 2 |
| 3. | | 2 |
| 4. | | 3 |

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Jumlah Perolehan Skor}}{\text{Jumlah Soal}} \times 10$$

**KISI-KISI ULANGAN HARIAN
TAHUN PELAJARAN 2018/2019**

MATA PELAJARAN : HOUSEKEEPING
KELAS/ PROGRAM : XII/AK. PERHOTELAN

| NO | Kompetensi Dasar | Materi | Kelas/ Smstr | Indikator Soal | Level Kognitif | Bentuk Soal | Soal Nomer |
|----|--|---|-----------------|---|----------------|-------------|------------|
| 1 | 3.3 Menjelaskan prosedur memasuki kamar tamu | <ul style="list-style-type: none">• Memahami status kamar | XII/1 | Siswa mampu menjelaskan macam-macam status kamar hotel | C2 | Essay | 1 |
| | | <ul style="list-style-type: none">• Memahami jenis-jenis kunci kamar | | Siswa mampu menjelaskan jenis-jenis kunci kamar | C2 | Essay | 2 |
| | | <ul style="list-style-type: none">• Memahami prioritas kamar yang harus dibersihkan | | Siswa mampu menjelaskan prioritas kamar yang harus dibersihkan | C2 | Essay | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none">• Memahami prosedur memasuki kamar tamu | | Siswa mampu menjelaskan tahapan-tahapan dalam memasuki kamar tamu | C2 | Essay | 4 |

Bogor, Juni 2020

Mengetahui,
Kepala SMK Taruna Terpadu 2i,

Guru Mapel,

Besse Warni, M.M

Ahmad Alamsyah,SE

Kunci Jawaban :

1) Status kamar

Kondisi atau keadaan kamar itu ditulis dengan kode atau simbol, yang umumnya hampir sama untuk semua hotel. Kode/simbol tersebut adalah: O, OC, OD, V, VC, VD, VCI. Comp, HU, SO, SKIP, OO, OS, DO/ED, EA, CO, LCO, ONL, DL.

2) Jenis-jenis room key

- a. Pass key adalah kunci kamar yang dibawa oleh room attendant selama bertugas merapikan kamar.
- b. Master Key adalah sebuah kunci yang dibawa oleh floor supervisor/captain yang dapat digunakan untuk membuka semua kunci kamar yang di ditingkat (floor). Bila kamar di double lock maka harus menggunakan master key double lock.
- c. Grand Master Key adalah sebuah kunci yang dibawa oleh executive housekeeper (housekeeping manager) atau General manager. Kunci tersebut dapat di gunakan untuk membuka semua kunci kamar hotel
- d. Emergency Key atau Double Lock Emergency key adalah satu kunci grand master khusus untuk membuka kamar yang di double lock oleh tamunya dari dalam. Kegunaan lain dari kunci itu adalah dapat digunakan untuk mengunci double lock pada pintu kamar, agar pintu kamar tidak dapat dibuka dengan pass key, guest key, atau master key.

3) Prioritas pembersihan kamar

1. Direct order (tamu tersebut meminta langsung untuk dibersihkan).
2. Kamar yang EA VIP.
3. Kamar yang "Please make up room".
4. Kamar yang OC.
5. Kamar yang check out.

4) Prosedur memasuki kamar tamu

1. Mengidentifikasi status kamar (room status).
2. Menentukan prioritas kamar yang akan dibersihkan.
3. Melaksanakan Tahapan pekerjaan pada saat memasuki kamar/begining task, seperti greeting.
4. Memeriksa keadaan seluruh fasilitas kamar, kelayakan dan kondisi sesuai prosedur.
5. Menyalakan lampu, untuk mengetahui apakah lampu tersebut mati atau tidak. Dan apabila lampu tersebut mati maka seorang petugas room attendant harus melaporkannya pada bagian engineering.
6. Membuka gordena, menyalakan AC/ membuka jendela bagi kamar yang tidak ber-AC.
7. Mengambil sampah dari kamar mandi maupun kamar tidur.

3. Penilaian Keterampilan

Langkah Kerja
Prosedur memasuki kamar tamu

| No | Langkah-langkah | tidak | ya |
|----|--|-------|----|
| 1 | Memeriksa status kamar | | |
| 2 | Mengetuk pintu jangan menggunakan kunci dan katakan "housekeeping". | | |
| 3 | Tunggu sebentar, jika tidak ada jawaban ulangi sekali lagi | | |
| 4 | Tunggu beberapa saat, jika masih tidak ada jawaban ulangikembali. | | |
| 5 | Setelah 3x dan tetap tidak ada jawaban, buka pintu sedikit saja dan katakan permisi " housekeeping " | | |
| 6 | Tempatkan <i>Trolley</i> didepan pintu dan biarkan pintu tetap terbuka | | |
| 7 | Memeriksa keadaan seluruh fasilitas kamar, kelayakan dan kondisi sesuai prosedur | | |
| 8 | Menyalakan lampu, untuk mengetahui apakah lampu tersebut mati atau tidak. Apabila lampu tersebut mati, melaporkannya pada bagian engineering | | |
| 9 | Membuka gordan, menyalakan AC/ membuka jendela bagi kamar yang tidak ber-AC | | |
| 10 | Mengambil sampah dari kamar mandi maupun kamar tidur | | |

Skor :

- X = tidak melakukan
- V = ya melakukan

Jadi diharapkan siswa melakukan semua langkah langkah

4. Pengayaan

LEMBAR PENILAIAN PENGETAHUAN Penilaian Pengayaan

Satuan Pendidikan : SMK Taruna Terpadu 2
Kelas/Semester : XII Akomodasi Perhotelan/1
Mata Pelajaran : Housekeeping
Topik : Menjelaskan prosedur memasuki kamar tamu

Kompetensi Dasar:

3.3 Menjelaskan prosedur memasuki kamar tamu

4.3 Melakukan tata cara memasuki kamar tamu

Indikator :

Siswa mampu :

- ❖ Menjelaskan staus kamar dan prosedur memasuki kamar tamu
- ❖ Melakukan tahapan-tahapan prosedur memasuki kamar tamu

Soal:

1. Jelaskan prosedur memasuki kamar tamu bila kamar kosong
2. Jelaskan prosedur memasuki kamar tamu bila kamar ada tamu di dalamnya

Soal Uraian dan Pedoman Penskoran

| No. Soal | Uraian Jawaban | Skor |
|----------|----------------|------|
| 1. | | 5 |
| 2. | | 5 |

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Jumlah Perolehan Skor}}{\text{Jumlah Soal}} \times 10$$

5. Remedial

LEMBAR PENILAIAN PENGETAHUAN Penilaian Remedial

Satuan Pendidikan : SMK Taruna Terpadu 2
Kelas/Semester : XII Akomodasi Perhotelan/1
Mata Pelajaran : Housekeeping
Topik : Menjelaskan prosedur memasuki kamar tamu

Kompetensi Dasar:

3.3 Menjelaskan prosedur memasuki kamar tamu

4.3 Melakukan tata cara memasuki kamar tamu

Indikator :

Siswa mampu :

- ❖ Menjelaskan status kamar
- ❖ Menjelaskan prosedur memasuki kamar tamu
- ❖ Membuat kalimat dalam bahasa inggris saat memasuki kamar tamu

Soal:

1. Jelaskan macam-macam status kamar
2. Sebutkan macam-macam room key
3. Jelaskan prioritas kamar yang harus dibersihkan
4. Jelaskan prosedur memasuki kamar tamu

Soal Uraian dan Pedoman Penskoran

| No. Soal | Uraian Jawaban | Skor |
|----------|----------------|------|
| 1. | | 3 |
| 2. | | 2 |
| 3. | | 2 |
| 4. | | 3 |

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Jumlah Perolehan Skor}}{\text{Jumlah Soal}} \times 10$$