

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)

Satuan Pendidikan : SMK Taruna Terpadu 2 Bogor
Mata Pelajaran : Kepariwisataan
Komp. Keahlian : Perhotelan
Kelas/Semester : XI 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
3.3 Memahami proses reservasi	❖ Memahami alur/skema reservasi
4.3 Melakukan proses reservasi	❖ Membuat kalimat reservasi

C. Tujuan Pembelajaran

Setelah mengikuti proses pembelajaran, peserta didik diharapkan dapat:

- ❖ Memahami alur reservasi
- ❖ Membuat kalimat reservasi

D. Materi Pembelajaran

- Alur reservasi
 - Menerima pemesanan permintaan kamar*
 - Memeriksa ketersediaan kamar*
 - Menerima / menolak pemesanan kamar*
 - Mencatat dan mendokumentasikan*
 - Memastikan pemesanan kamar*
 - Mengarsipkan pemesanan kamar*
 - Melakukan perubahan/ pembatalan kamar jika diperlukan*
 - Membuat laporan pemesanan kamar.*
- Kalimat reservasi (bahasa Inggris)
 - 1) Menanyakan jumlah kamar

- How many room would you like*
- 2) Menanyakan jenis kamar
What kind/ type of room would you like to have
- 3) Menanyakan tanggal kedatangan tamu (arrival)
What date will you arrive
- 4) Menanyakan tanggal keberangkatan tamu (departure)
When will you depart
- 5) Menanyakan nama lengkap tamu
May I know your full name
- 6) Menanyakan permintaan khusus tamu
Do you have any special request

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, skema alur reservasi

2. Alat/Bahan

- ❖ Laptop, in focus, spidol, white board

G. Sumber Belajar

- ❖ Buku Kantor Depan Hotel
- ❖ Operasional Kantor Depan
- ❖ Pengalaman peserta didik dan guru

H. Langkah-Langkah Pembelajaran

Kegiatan Pendahuluan (5 Menit)	
<p>Guru :</p> <p>Orientasi</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Melakukan pembukaan dengan salam pembuka dan berdoa untuk memulai pembelajaran ❖ Memeriksa kehadiran peserta didik sebagai sikap disiplin <p>Aperpepsi</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Mengaitkan materi/tema/kegiatan pembelajaran yang akan dilakukan dengan materi sebelumnya <p>Motivasi</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Memberikan gambaran tentang manfaat materi : Melakukan penanganan reservasi melalui media dan secara langsung <p>Pemberian Acuan</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Memberitahukan materi pembelajaran alur reservasi 	
Kegiatan Inti (20 Menit)	
Sintak Model Pembelajaran	Kegiatan Pembelajaran
Stimulation (stimulasi/	<u>KEGIATAN LITERASI</u> Peserta didik diberi motivasi atau rangsangan untuk memusatkan perhatian pada topik

pemberian rangsangan)	materi, Alur reservasi, keuntungan reservasi, Sumber dan media reservasi dengan cara : membaca buku siswa 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 gambar yang disajikan dan akan dijawab melalui kegiatan belajar, contohnya : ❖ Mengajukan pertanyaan tentang materi : Alur reservasi
Data collection (pengumpulan data)	<u>COLLABORATION (KERJASAMA)</u> Peserta didik dibentuk dalam beberapa kelompok untuk: ❖ Mendiskusikan ❖ Mengumpulkan informasi ❖ Mempresentasikan ulang ❖ Saling tukar informasi tentang materi : Alur reservasi dan kalimat reservasi
Data processing (pengolahan Data)	<u>COLLABORATION (KERJASAMA) dan CRITICAL THINKING (BERPIKIR KRITIK)</u> Peserta didik dalam kelompoknya berdiskusi mengolah data hasil pengamatan dengan cara ❖ Berdiskusi tentang data dari Materi : Alur reservasi ❖ Mengolah informasi Alur reservasi dan kalimat reservasi
Verification (pembuktian)	<u>CRITICAL THINKING (BERPIKIR KRITIK)</u> Peserta didik mendiskusikan hasil pengamatannya dan memverifikasi hasil pengamatannya dengan data-data atau teori pada buku sumber melalui kegiatan pembuktian pada materi Alur reservasi
Generalization (menarik kesimpulan)	<u>COMMUNICATION (BERKOMUNIKASI)</u> Peserta didik berdiskusi untuk menyimpulkan ❖ Menyampaikan alur reservasi ❖ Membuat kalimat reservasi dalam Bahasa Inggris <u>CREATIVITY (KREATIVITAS)</u> ❖ Membuat kalimat reservasi dalam Bahasa Inggris
Catatan : Selama pembelajaran berlangsung, guru mengamati sikap siswa dalam pembelajaran yang meliputi sikap: <u>disiplin, bekerjasama, tanggungjawab, dan peduli lingkungan</u>	
Kegiatan Penutup (5 Menit)	
Peserta didik : ❖ Membuat resume Alur reservasi	
Guru : ❖ Memberikan feedback dan tugas terkait materi Alur reservasi	

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 Bogor

Guru Mata Pelajaran

Besse Warni,MM

Ahmad Alamsyah,SE

LAMPIRAN – LAMPIRAN :

1. Sikap

LEMBAR PENGAMATAN SIKAP

Mata Pelajaran : Kantor Depan
Kelas/Semester : XI Akomodasi Perhotelan/1
Tahun Pelajaran: 2019
Topik : Melakukan penanganan reservasi melalui media dan secara langsung

No	Nama	Sikap				Penilaian	
		Disiplin	Kerjasama	Tanggung jawab	Pedulilingk	Rata-rt Skor	Predikat
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							

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 Bogor
Kelas/Semester : X Akomodasi Perhotelan/1
Mata Pelajaran : Kantor Depan Hotel
Topik : Melakukan penanganan reservasi melalui media dan secara langsung

Kompetensi Dasar:

3.3 Memahami proses reservasi
4.3 Melakukan proses reservasi

Indikator :

Siswa mampu :

- ❖ Memahami alur reservasi
- ❖ Memahami sumber dan media reservasi

Materi:

- tugas dan tanggung jawab bagian reservasi

- alat dan bahan yang ada di bagian reservasi
- alur reservasi
- keuntungan reservasi
- sumber dan media reservasi

Soal:

- 1) Jelaskan tugas dan tanggung jawab bagian reservasi
- 2) Jelaskan alat dan bahan yang ada di bagian reservasi
- 3) Gambarkan alur reservasi di hotel
- 4) Jelaskan keuntungan reservasi
- 5) Jelaskan sumber dan media reservasi yang lazim digunakan di hotel

Soal Uraian dan Pedoman Penskoran

No. Soal	Uraian Jawaban	Skor
1.		1
2.		1
3.		2
4.		2
5.		2

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

KISI-KISI ULANGAN HARIAN

MATA PELAJARAN : KANTOR DEPAN
KELAS/ PROGRAM : XI /AK. PERHOTELAN

NO	Kompetensi Dasar	Materi	Kelas/ Semester	Indikator Soal	Level Kognitif	Bentuk Soal	Soal Nomer
1	3.3 Memahami proses reservasi	<ul style="list-style-type: none">• Memahami tugas dan tanggung jawab bagian reservasi	XI/1	Siswa mampu menjelaskan tugas dan tanggung jawab bagian reservasi	C2	Essay	1
		<ul style="list-style-type: none">• Memahami alat dan bahan yang ada di bagian reservasi		Siswa mampu menjelaskan alat dan bahan yang ada di bagian reservasi	C2	Essay	2
		<ul style="list-style-type: none">• Memahami alur reservasi		Siswa mampu membuat bagan alur reservasi	C3	Essay	3
		<ul style="list-style-type: none">• Memahami keuntungan reservasi		Siswa mampu menjelaskan keuntungan reservasi	C2	Essay	4
		<ul style="list-style-type: none">• Memahami sumber dan media reservasi		Siswa mampu menjelaskan sumber dan media reservasi	C2	Essay	5

Bogor, Juni 2020

Mengetahui,
Kepala SMK Taruna Terpadu 2

Guru Mapel,

Besse Warni,MM

Ahmad Alamsyah,SE

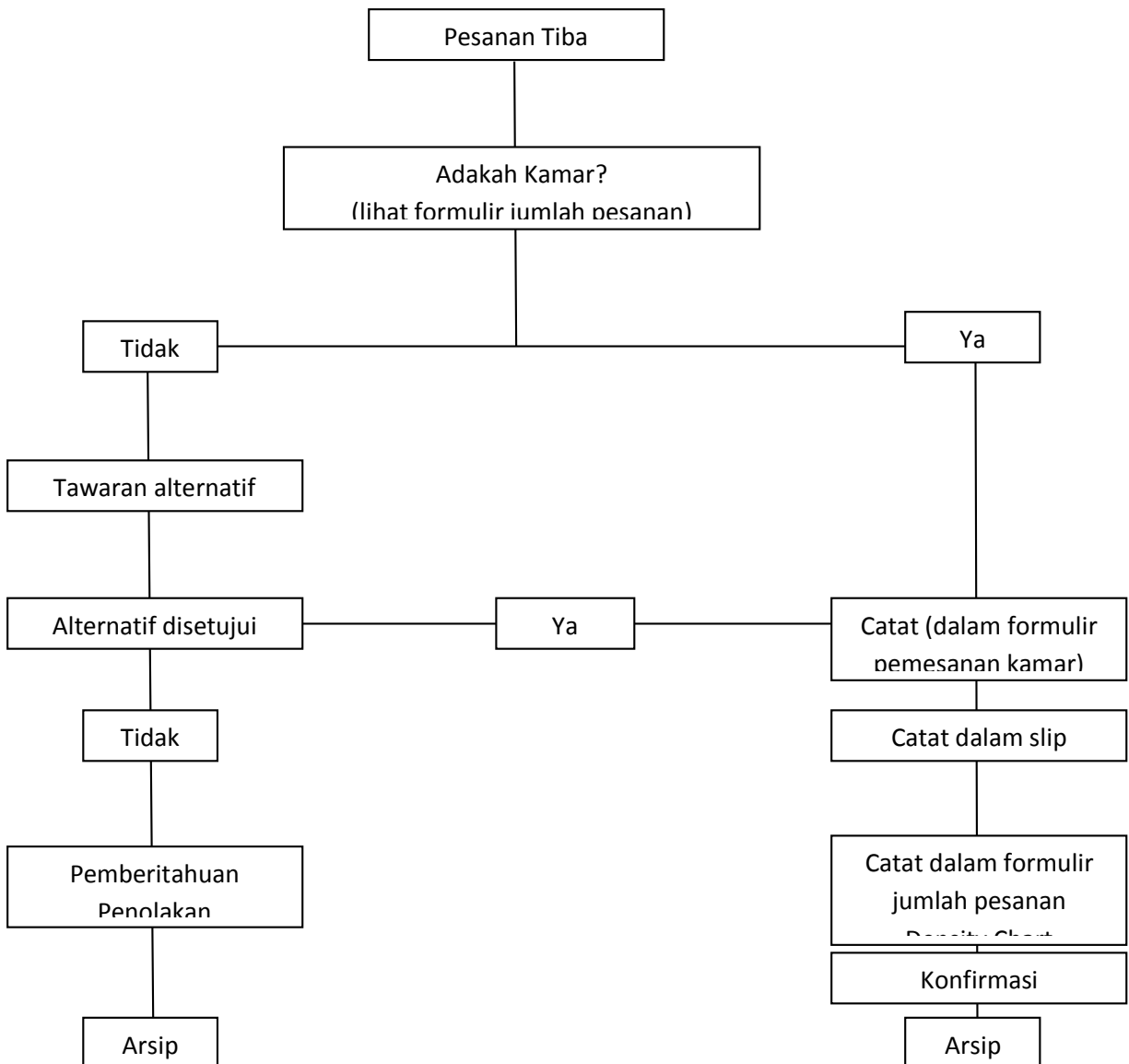
Kunci Jawaban :

- 1) Tugas dan tanggung jawab bagian reservasi
 1. Mengerjakan, sesuai prosedur pemesanan kamar yang berlaku, mulai dari menerima, memproses dan memberikan konfirmasi kepada pemesan baik secara lisan maupun tertulis.
 2. Mengerjakan semua pekerjaan arsip pemesanan kamar.
 3. Mempersiapkan daftar tamu yang diharapkan datang.
 4. Menyiapkan laporan pemesanan kamar.

- 2) Jelaskan alat dan bahan yang ada di bagian reservasi
 - Telepon, ATK
 - Reservaton rack
 - Filling cabinet
 - Reservation form
 - Conventional chart
 - Density chart
 - Reservation dairy/ slip
 - Confirmation form
 - EAL

3) Gambarlah alur reservasi di hotel

Bagan : Proses Pemesanan Kamar pada Hotel Menengah dan Besar



- 4) Jelaskan keuntungan reservasi
- Bagi calon tamu yang akan menginap, pemesanan kamar penting artinya untuk:
 - Penyusunan anggaran perjalanannya.
 - Pengaturan programnya.
 - Bagi hotel yang menerima, pemesanan kamar juga sangat penting artinya untuk:
 - Penyusunan rencana kegiatan
 - Perencanaan persiapan dalam penerimaan tamu tiba.
 - Perencanaan penjualan kamar.
 - Bagi calon tamu atau pemesan dan hotel pemesanan kamar merupakan ikatan atau kontrak yang mengikat kedua pihak apabila pemesanan telah dikonfirmasi. Oleh karena itu bagi mereka yang bertugas menangani pemesanan kamar hendaknya melakukannya sebaik-baiknya dengan jalan:
 - Selalu meneliti kamar yang tersedia untuk dijual pada saat yang diperlukan.
 - Teliti dalam menerima pemesanan kamar sehingga informasi-informasi yang diperlukan hotel tidak terlupakan terutama pemesanan melalui telepon, telex, dan personal.
 - Teliti dalam memasukkan informasi pemesanan kamar kedalam catatan pemesanan kamar seperti formulir pemesanan kamar, slip, chart dan sebagainya.

- 5) Jelaskan sumber dan media reservasi yang lazim digunakan di hotel

Pemesan kamar datang dari berbagai sumber seperti:

- Biro/ Agen Perjalanan
- Perusahaan Penerbangan
- Perusahaan lainnya
- Kantor Pemerintah
- Hotel lainnya
- Perseorangan

Adapun cara-cara yang lazim dalam memesan kamar adalah melalui:

- Telepon
- Telex
- Faximile
- Telegram
- Surat
- Personal
- Computer terminal

3. Penilaian Keterampilan

Langkah Kerja Reservasi melalui media

No	Langkah-langkah	tidak	ya
1	Menerima reservasi yang di pesan oleh tamu dengan cermat		
2	Mengecek ketersediaan kamar sesuai dengan pesanan		
3	Memberi alternative jika kamar tidak tersedia		
4	Mengisi data pada dokumen manual/computer system		
5	Membalas reservasi sebagai konfirmasi pada tamu sesuai dengan media reservasi yang digunakan tamu		
6	Mengucapkan terima kasih		
7	Mengucapkan salam penutup		

Langkah Kerja
Proses reservasi secara langsung

No	Langkah-langkah	tidak	ya
1	Memberi salam		
2	Mengucapkan selamat datang		
3	Menawarkan bantuan		
4	Menjelaskan produk dan layan hotel		
5	Mengecek ketersediaan kamar		
6	Mencatat data pemesanan kamar pada formulir/ computer system		
7	Membaca ulang pemesanan kamar		
8	Mengucapkan terima kasih atas pemesanan		
9	Mengucapkan harapan untuk menunggu kedatangannya		
10	Memberi salam penutup		

Skor :

- X = tidak melakukan
- V = ya melakukan

Jadi diharapkan siswa melakukan semua langkah langkah

Lembar Penilaian :

No	Bahasa Indonesia	Salah	Benar	Bahasa Inggris	Salah	Benar
1	Menanyakan jumlah kamar					
2	Menanyakan jenis kamar					
3	Menanyakan tanggal kedatangan / arrival date					
4	Menanyakan tanggal keberangkatan/ departure date					
5	Menanyakan nama lengkap tamu					
6	Menanyakan permintaan khusus tamu					

4. Pengayaan

LEMBAR PENILAIAN PENGETAHUAN Penilaian Pengayaan

Satuan Pendidikan : SMK Taruna Terpadu 2 Bogor
 Kelas/Semester : X Akomodasi Perhotelan/1
 Mata Pelajaran : Kantor Depan Hotel
 Topik : Melakukan penanganan reservasi melalui media dan secara langsung

Kompetensi Dasar:

3.3 Memahami proses reservasi
 4.3 Melakukan proses reservasi

Indikator :

Siswa mampu :

- ❖ Memahami tugas dan tanggung jawab bagian reservasi

- ❖ Memahami alat dan bahan yang ada di bagian reservasi
- ❖ Memahami alur reservasi
- ❖ Memahami keuntungan reservasi
- ❖ Memahami sumber dan media reservasi

Materi:

- tugas dan tanggung jawab bagian reservasi
- alat dan bahan yang ada di bagian reservasi
- alur reservasi
- keuntungan reservasi
- sumber dan media reservasi

Soal:

- 1) Jelaskan tugas dan tanggung jawab bagian reservasi
- 2) Jelaskan alat dan bahan yang ada di bagian reservasi
- 3) Gambarkan alur reservasi di hotel
- 4) Jelaskan keuntungan reservasi
- 5) Jelaskan sumber dan media reservasi yang lazim digunakan di hotel

Soal Uraian dan Pedoman Penskoran

No.	Uraian Jawaban	Skor
1.		2
2.		2
3.		2
4.		2
5.		2

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

5. Remedial

**LEMBAR PENILAIAN PENGETAHUAN
Penilaian Remedial**

Satuan Pendidikan : SMK Taruna Terpadu 2 Bogor
 Kelas/Semester : X Akomodasi Perhotelan/1
 Mata Pelajaran : Kantor Depan Hotel
 Topik : Melakukan penanganan reservasi melalui media dan secara langsung

Kompetensi Dasar:

- 3.3 Memahami proses reservasi
 4.3 Melakukan proses reservasi

Indikator :

Siswa mampu :

- ❖ Memahami tugas dan tanggung jawab bagian reservasi
- ❖ Memahami alat dan bahan yang ada di bagian reservasi

- ❖ Memahami alur resrvasi
- ❖ Memahami keuntungan reservasi
- ❖ Memahami sumber dan media reservasi

Materi:

- tugas dan tanggung jawab bagian reservasi
- alat dan bahan yang ada di bagian reservasi
- alur reservasi
- keuntungan reservasi
- sumber dan media reservasi

Soal:

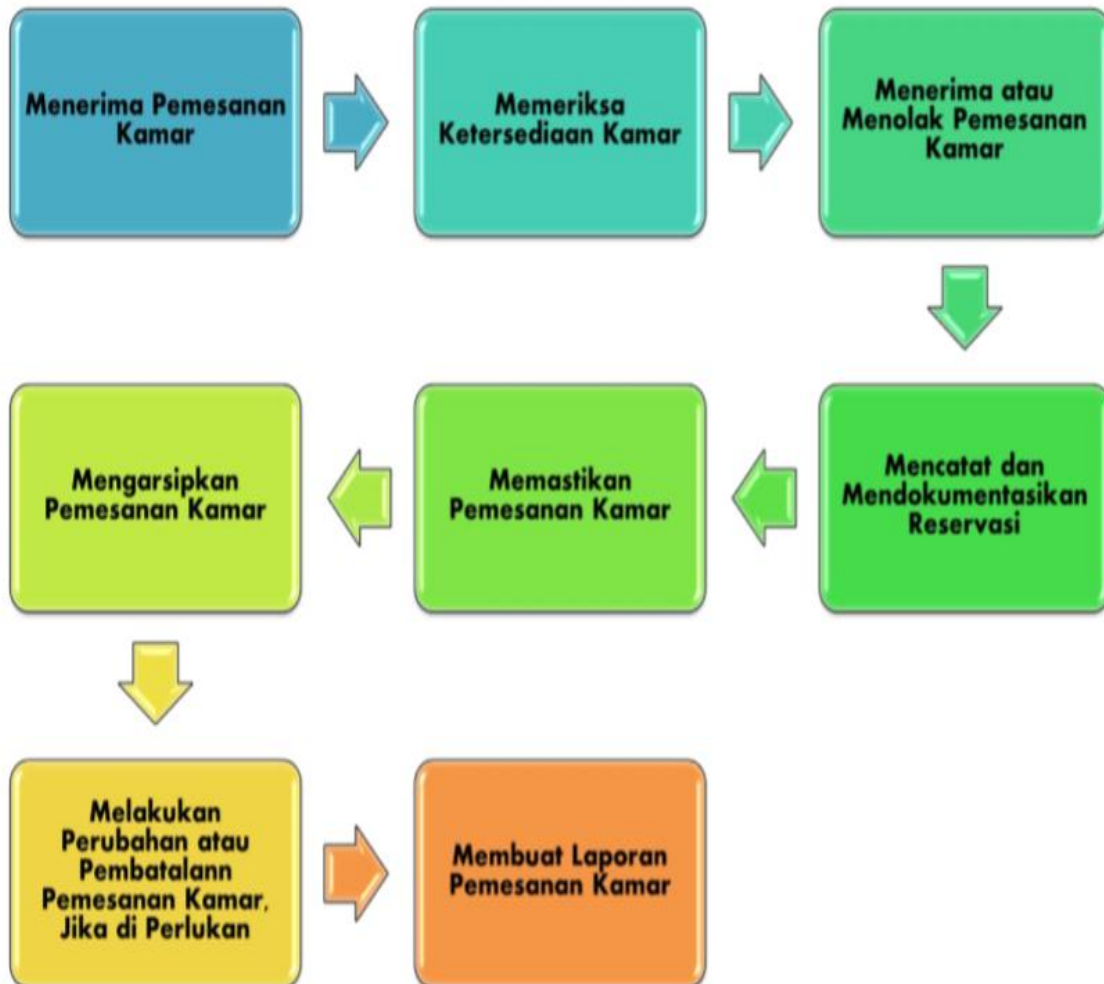
- 1) Jelaskan tugas dan tanggung jawab bagian reservasi
- 2) Jelaskan alat dan bahan yang ada di bagian reservasi
- 3) Gambarlah alur resrvasi di hotel
- 4) Jelaskan keuntungan reservasi
- 5) Jelaskan sumber dan media reservasi yang lazim digunakan di hotel

Soal Uraian dan Pedoman Penskoran

No.	Uraian Jawaban	Skor
1.		2
2.		2
3.		2
4.		2
5.		2

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

PROSEDUR RESERVASI



Proses / alur reservasi

1. *Menerima pemesanan permintaan kamar*
2. *Memeriksa ketersediaan kamar*
3. *Menerima / menolak pemesanan kamar*
4. *Mencatat dan mendokumentasikan*
5. *Memastikan pemesanan kamar*
6. *Mengarsipkan pemesanan kamar*
7. *Melakukan perubahan/ pembatalan kamar jika diperlukan*
8. *Membuat laporan pemesanan kamar.*

Kalimat reservasi (bahasa inggris)

- Menanyakan jumlah kamar
How many room would you like
- Menanyakan jenis kamar
What kind/ type of room would you like to have
- Menanyakan tanggal kedatangan tamu (arrival)
What date will you arrive
- Menanyakan tanggal keberangkatan tamu (departure)
When will you depart
- Menanyakan nama lengkap tamu
May I know your full name
- Menanyakan permintaan khusus tamu
Do you have any special request