

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)

Oleh: Asri Pujiastuti, S.Pd.

Email : asripuji030@gmail.com

Sekolah : SMKN 7 surakarta
Mata Pelajaran : *Front Office*
Kelas/Semester : XI/Ganjil
Kompetensi Keahlian : Perhotelan
Materi Pembelajaran : Bagian Pemesanan Kamar (Reservasi)

A. Tujuan Pembelajaran :

1. Melalui pengamatan gambar menggunakan LKPD yang disediakan dan diskusi, peserta didik mampu menjelaskan pengertian reservasi dengan benar
2. Melalui diskusi peserta didik mampu menjelaskan tugas dan tanggung jawab bagian reservasi dengan tepat
3. Melalui diskusi peserta didik mampu menganalisis jenis-jenis reservasi dengan benar
4. Melalui pengamatan gambar menggunakan LKPD yang disediakan dan diskusi peserta didik mampu menganalisis sumber-sumber reservasi dengan benar
5. Melalui pengamatan gambar menggunakan LKPD yang disediakan dan diskusi peserta didik mampu menganalisis dan mempraktikkan tugas bagian reservasi dengan benar.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi :

1. Peserta didik mampu menjelaskan pengertian reservasi
2. Peserta didik mampu menjelaskan tugas dan tanggung jawab bagian reservasi
3. Peserta didik mampu menganalisis jenis-jenis reservasi
4. Peserta didik mampu menganalisis sumber-sumber reservasi
5. Peserta didik mampu menganalisis dan mempraktikkan tugas bagian reservasi.

C. Kompetensi Inti :

- KI 1 b : Menghayati dan mengamalkan ajaran agama yang dianutnya.
- KI 2 : Menunjukkan perilaku jujur, disiplin, tanggung jawab, peduli (gotong royong, kerja sama, toleran, damai), santun, responsif, dan pro-aktif sebagai bagian dari solusi atas berbagai permasalahan dalam berinteraksi secara efektif dengan lingkungan sosial dan alam serta menempatkan diri sebagai cerminan bangsa dalam pergaulan dunia.
- KI 3 : Memahami, menerapkan, menganalisis pengetahuan faktual, konseptual, prosedural berdasarkan rasa ingintahunya tentang ilmu pengetahuan, teknologi, seni, budaya, dan humaniora dengan wawasan kemanusiaan, kebangsaan, kenegaraan, dan peradaban terkait penyebab fenomena dan kejadian, serta menerapkan pengetahuan prosedural pada bidang kajian yang spesifik sesuai dengan bakat dan minatnya 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 menggunakan metoda sesuai kaidah keilmuan.

D. Kompetensi Dasar :

- 3.3 Memahami reservasi
- 3.4 Melakukan klasifikasi proses reservasi

E. Pendekatan : Saintifik
Model : *Problem Based Learning* (PBL)
Metode : Diskusi, presentasi, tanya jawab, dan penugasan

F. Alokasi Waktu : 10 Menit

G. Alat, Bahan dan Media Pembelajaran :

1. Alat : Laptop, HP, alat tulis
2. Bahan : LKPD Bagian Pemesanan Kamar (Reservasi)
3. Media : Gambar, Whiteboard

H. Sumber belajar :

1. Asri Pujihastuti. 2020. *Front Office (C3) Kelas XI*, Malang :Quantum Book..
2. Suarta. 1987. *Manejemen Reservasi Perhotelan*, Yogyakarta : Gava Media

I. Materi Pembelajaran

1. Pengertian Reservasi

Reservasi berasal dari kata “to reserve” yaitu menyediakan atau mempersiapkan tempat sebelumnya Sedangkan reservation yaitu pemesanan suatu tempat fasilitas. Secara umum, reservation yaitu pemesanan fasilitas yang diantaranya akomodasi, meal, seat pada pertunjukan, pesawat terbang, kereta api, bus, hiburan, *nigt club*, *discoutegue* dan sebagainya (Suartana, 1987 : 14).

2. Klasifikasi reservasi sebagai berikut :

- a) *Individual Reservation*
- b) *Group/ Tour Reservation*
- c) *Conference Reservation*

3. Jenis – jenis Reservasi

a) *Guaranteed Reservation*

Adapun jenis-jenis dari *Guaranteed Reservation* adalah :

- 1) *Pre-payment*
- 2) *Credit Card*
- 3) *Advance Deposit*
- 4) *Contractual Agreement (Corporate)*
- 5) *Travel Agent*

b) *Non-guaranteed Reservation*

4. Sumber Reservasi

- a) *In Person (Direct Reservations)*
- b) Perusahaan Penerangan (*Airline*)
- c) Biro Perjalanan /*Travel Agent /Agencies/Travel Bureau*
- d) *Company/Corporate*
- e) Pemerintah (*Government*)
- f) *Inters All Agency (Airline Reservation Office, Car Rental Companies, and Event Organizer)*.

J. Langkah-langkah pembelajaran

a. Pendahuluan (2 Menit)

1. Apersepsi
 - a. Berdoa dipimpin ketua kelas
 - b. menyapa, mengecek kehadiran peserta dan menanyakan perasaan maupun kondisi fisik saat ini dan dengan menggunakan "*Emotion Zone*"
 - c. menjelaskan materi dan tujuan pembelajaran hari ini
 - d. memberikan pertanyaan pemantik kepada peserta kaitan manfaat materi dengan kehidupan sehari-hari
2. Membuat kesepakatan kelas untuk mendukung pembelajaran hari ini

b. Kegiatan Inti (6 Menit)

1. Menjelaskan alur pembelajaran "*Bagian Pemesanan Kamar (Reservasi)*" dan memberikan pertanyaan pemantik tentang sistem pemesanan kamar hotel yang sering digunakan saat ini (5W + 1 H)?"
2. Peserta diberi kebebasan untuk menyelesaikan pembelajaran dengan membentuk kelompok maksimal 5 orang tiap kelompok.
3. Adapun sintak atau tahapan pembelajaran adalah:

a. Orientasi peserta didik pada masalah

Peserta didik mengidentifikasi pentingnya melakukan pemesanan kamar sebelum menginap di sebuah hotel melalui tayangan media. Guru mengarahkan peserta didik untuk membuka, membaca, dan memahami skenario kasus pada materi ajar Reservasi. Guru dapat menayangkan melalui berbagai gambar atau pengalaman pribadi peserta, kemudian memberi kesempatan pada peserta didik untuk bertanya terkait kasus tersebut. 1 peserta didik membuat 1 pertanyaan. Guru mengarahkan dan mengkategorikan pertanyaan peserta didik menjadi 2 kategori melalui *whiteboard* yaitu :

- 1) Sumber reservasi
 - 2) Media reservasi
- (*Mengamati-Menanya*)

b. Mengorganisasikan peserta didik untuk belajar

Guru menjelaskan aktifitas selanjutnya yaitu melakukan diskusi secara berkelompok untuk menyelesaikan permasalahan dengan menggunakan LKPD.

c. Membimbing penyelidikan individu maupun kelompok

Guru membimbing peserta didik dalam diskusi dan mengarahkan peserta didik untuk mengumpulkan informasi yang tepat berkaitan dengan permasalahan yang ada yaitu tugas bagian reservasi dan jenis-jenis reservasi. Guru memperbolehkan peserta didik menggunakan berbagai referensi untuk bahan diskusi kelompok.

(*Mengumpulkan Informasi*)

d. Mengembangkan dan menyajikan hasil karya

Guru mengarahkan Peserta didik untuk menganalisis data yang telah terkumpul dan menuliskan hasil analisisnya di LKPD.

(*Mengasosiasikan*)

e. Menganalisis dan mengevaluasi proses pemecahan masalah

Peserta didik mempresentasikan hasil ke depan kemudian dilakukan tanya jawab

(*Mengkomunikasikan*)

c. Penutup (2 Menit)

1. Melakukan refleksi terhadap materi yang telah dipelajari
2. Menyimpulkan kegiatan pembelajaran
3. Memberikan penguatan terhadap permasalahan yang sudah dibahas
4. Menyampaikan penugasan
5. Memberikan penghargaan dan diakhiri dengan berdo'a

K. Penilaian

1. Sikap
 - a. Teknik penilaian : observasi
 - b. Bentuk : catatan hasil observasi
 - c. Instrumen : **lampiran 1**
2. Keterampilan
 - a. Teknik penilaian : unjuk kerja
 - b. Bentuk : presentasi
 - c. Instrumen : **lampiran 2**
3. Pengetahuan
 - a. Teknik penilaian : tes tulis
 - b. Bentuk : pilihan ganda
 - c. Instrumen : **lampiran 3**
4. Pembelajaran Remedial dan Pengayaan
 - a. Remedial dilakukan melalui pada peserta didik yang belum tuntas. Bentuk Remedial yang diberikan kepada peserta didik: bisa berupa *Remidial Teaching* atau Tugas Mandiri (TM) jika peserta didik memperoleh nilai kurang dari KKM. Kemudian diberikan tugasmendiri berupa tes ulang dengan soal yang sama atau sejenis.
 - b. Bentuk Pengayaan yang diberikan kepada peserta didik berupa Belajar Mandiri (BM). Peserta didik diarahkan untuk belajar secara mandiri tentang sesuatu yang diminati terkait dengan bagian pemesanan kamar (reservasi)..

Surakarta, Juli 2021

Guru



Asri Pujihastuti, S.Pd

Lembar Kerja Peserta Didik

Sekolah : SMKN 7 Surakarta
Mata Pelajaran : Front Office
Kelas / Semester : XI / Ganjil
Kompetensi Keahlian : Perhotelan
Materi Pembelajaran : Bagian Pemesanan Kamar (Reservasi)

Bagian Pemesanan Kamar (Reservasi)

Kelompok :

Anggota :

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Indikator Pencapaian Kompetensi

- 3.3.1 Peserta didik mampu menjelaskan pengertian reservasi
- 3.3.2 Peserta didik mampu menjelaskan tugas dan tanggung jawab bagian reservasi
- 3.3.3 Peserta didik mampu menganalisis jenis-jenis reservasi
- 3.3.4 Peserta didik mampu menganalisis sumber-sumber reservasi
- 3.3.5 Peserta didik mampu menganalisis dan mempraktikkan tugas bagian reservasi

Tujuan Pembelajaran

Pada saat kegiatan pembelajaran dengan pendekatan saintifik dan model pembelajaran problem based learning (PBL), diharapkan:






1. Melalui pengamatan gambar menggunakan LKPD yang disediakan dan diskusi, peserta didik mampu menjelaskan pengertian reservasi dengan benar
2. Melalui diskusi peserta didik mampu menjelaskan tugas dan tanggung jawab bagian reservasi dengan tepat
3. Melalui diskusi peserta didik mampu menganalisis jenis-jenis reservasi dengan benar
4. Melalui pengamatan gambar menggunakan LKPD yang disediakan dan diskusi peserta didik mampu menganalisis sumber-sumber reservasi dengan benar
5. Melalui pengamatan gambar menggunakan LKPD yang disediakan dan diskusi peserta didik mampu menganalisis dan mempraktikkan tugas bagian reservasi dengan benar.

Petunjuk Umum

1. Baca indikator pencapaian kompetensi dan tujuan pembelajaran yang tercantum
2. Diskusikan dengan kelompok masing-masing untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang tercantum dalam LKPD.
3. Kumpulkan informasi terlebih dahulu melalui studi literatur, menggunakan bahan ajar yang dibagikan, buku teks pelajaran atau sumber informasi lainnya berkaitan dengan topik pertanyaan di LKPD.
4. Cantumkan hasil diskusi kelompok anda pada bagian yang disediakan dalam LKPD
5. Pada akhir diskusi setiap kelompok diberi kesempatan untuk mempresentasikan hasil diskusinya.
6. Pahami dengan baik materi pelajaran agar bisa menjawab pertanyaan pada saat sesi tanya jawab.
7. Tanyakan kepada guru jika ada hal-hal yang belum dipahami.

Tugas

Amati gambar dibawah ini!

Gambar Proses reservasi	Kelebihan	Kekurangan
		
		
		
		
		

Jawablah soal di bawah ini!

1. Dari gambar yang kamu amati di atas jelaskan pengertian reservasi!
2. Jelaskan tugas dari bagian pemesanan kamar (reservasi) di hotel!
3. Untuk mempermudah penanganan reservasi ada beberapa jenis ereservasi. Sebutkan!
4. Melalui gambar reservasi di atas analisislah berbagai sumber reservasi dengan cara menuliskan kelebihan dan kekurangannya pada kolom dalam tabel yan tersedia!

Instrumen Evaluasi

Sekolah : SMKN 7 Surakarta
Mata Pelajaran : Front Office
Kelas / Semester : XI / Ganjil
Kompetensi Keahlian : Perhotelan
Materi Pembelajaran : Bagian Pemesanan Kamar (Reservasi)

Lampiran 1

Instrumen Penilaian Sikap (Observasi)

No	Nama Siswa	Aspek Perilaku yang Dinilai		Jumlah Skor	Skor Sikap	Kode
		PD	DS			
1						
2						
3						
4						

Keterangan:

- PD : Percaya Diri
- DS : Disiplin

Catatan:

1. Aspek perilaku dinilai dengan kriteria:
75,01 – 100,00 = sangat percaya diri, sangat disiplin
50,01 – 75,00 = percaya diri, disiplin
25,01 – 50,00 = cukup percaya diri, cukup disiplin
00,00 – 25,00 = kurang percaya diri, kurang disiplin
2. Skor maksimal = jumlah sikap yang dinilai dikalikan jumlah kriteria
3. Skor sikap = jumlah skor dibagi jumlah sikap yang dinilai
4. Kode nilai / predikat :
75,01 – 100,00 = Sangat Baik (SB)
50,01 – 75,00 = Baik (B)
25,01 – 50,00 = Cukup (C)
00,00 – 25,00 = Kurang (K)

Lampiran 2

Instrumen Penilaian Keterampilan (Unjuk Kerja)

Berikan nilai pada kolom penilaian sesuai hasil pengamatan

Kel	Nama Siswa	Mengkomunikasikan hasil diskusi melalui presentasi dan tanya jawab				skor
		75.01 –100	50.01 –75.00	25.01 –50.00	00.00 –25.00	
I						
II						

Keterangan :

4 = Sangat baik

3 = Baik

2 = Cukup baik

1 = Kurang baik

Rubrik penskoran unjuk kerja keterampilan

No.	Aspek	Skor	Kriteria Penskoran
1.	Mengkomunikasikan hasil diskusi melalui presentasi dan tanya jawab	4	Menyampaikan presentasi dengan suara yang jelas, percaya diri, dan ada interaksi dengan teman lain
		3	Menyampaikan presentasi dengan suara yang kurang jelas, percaya diri, dan ada interaksi dengan teman lain
		2	Menyampaikan presentasi dengan suara yang kurang jelas, tidak percaya diri, dan ada interaksi dengan teman lain
		1	Menyampaikan presentasi dengan suara yang kurang jelas, tidak percaya diri, dan tidak ada interaksi dengan teman lain

Lampiran 3

Instrumen Penilaian Pengetahuan (Tes tertulis) Soal Pilihan ganda

1. Fungsi dari reservation departement secara umum adalah....
 - a. Memenuhi target pemasaran kamar hunian hotel
 - b. Bekerjasama dalam melancarkan seluruh kegiatan di hotel
 - c. Melayani wisatawan dalam mempersiapkan tempat (kamar hotel, tempat duduk dalam pesawat, tour dan transportasi)
 - d. Melakukan kerjasama dengan hotel dan kegiatannya
 - e. Membantu dalam penanganan pemesanan kamar dan pelayanan lainnya
2. Sistem pemesanan kamar melalui jaringan komputer yang dapat diakses ke komputer sehingga dapat melakukan pemesanan secara langsung dalam sumber reservasi disebut . . .
 - a. Hotel representative
 - b. Central reservation system
 - c. Airline reservation
 - d. Conference reservation
 - e. Group/ Tour Reservation
3. Salah satu sumber reservasi adala kantor pemerintah. Yang dimaksud kantor pemerintah adalah....
 - a. Pejabat pemerintaan serta tamu yang berasal dari perusahaan Negara (BUMN)
 - b. Pemesanan kamar yang berasal dari kantor perwakilan hotel seperti perwakilan yang berada di bandara
 - c. Sekolah atau instansi pendidikan
 - d. Kantor dinas
 - e. Tamu hotel yang memesan kamar untuk rang lain yang sekantor dengannya
4. Dalam reservasi sebuah hotel, tamu hotel dapat disebut juga sebagai sumber pemesanan kamar, hal ini mengandung arti....
 - a. Tamu selalu memulai perjalanan ke hotel apabila akan menginap disuatu kota
 - b. Tamu dapat memesan kamar untuk orang lain atau dirinya sendiri untuk rencana kunjungan berikutnya
 - c. Kegiatan tamu yang selalu dikaitkan dengan penginapan dan pembukuan
 - d. Tamu sebaiknya memesan sesuai keinginan sehingga tidak terjadi konflik pada saat proses kedatangan
 - e. Tamu tidak bisa terlepas dari penginapan atau akomodasi
5. Seorang tamu yang sedang berada di negara Indonesia hendak memesan kamar hotel yang berada di Negara Singapura. Hotel yang akan menjadi tempat menginap tamu tersebut adalah hotel Hilton yang telah memiliki jaringan di seluruh dunia. Pemesanan kamar yang dapat dengan mudah dilakukan oleh tamu tersebut adalah menggunakan....
 - a. *Central Reservation System*
 - b. *Airline reservation*
 - c. *Conference reservation*
 - d. *Group/ Tour Reservation*
 - e. *Manual Reservation System*

Kisi-kisi dan Rubrik Penskoran Tes Tertulis Pengetahuan

1. Kisi-kisi Soal Pilihan Ganda

No	Indikator	Aspek						No Soal
		C1	C2	C3	C4	C5	C6	
1.	Menjelaskan tentang Fungsi dari <i>reservation department</i> secara umum	√						1
2.	Mengidentifikasi sistem Sistem pemesanan kamar melalui jaringan computer		√					2
3.	Menganalisis tentang sumber reservasi				√			3
4.	Menganalisis hotel sebagai sumber pemesanan kamar				√			4,5

2. Rubrik Penskoran Tes Tertulis Pengetahuan (Dari Contoh Soal)

No	Jawaban	Skor Maks
1.	C	1
2.	B	1
3.	A	1
4.	B	1
5.	A	1

Nilai : $\frac{\text{Skor total}}{5} \times 100$