

Evaluasi Pembelajaran

MENERAPKAN PANGGILAN TELEPON



FRONT OFFICE

XI PERHOTELAN/ GANJIL

OLEH: DEDE NURSILAH, S.Par



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT
DINAS PENDIDIKAN
SMK NEGERI 1 PACET



Jalan. Hanjawar Desa Cibodas Kec. Pacet Telf. (0263) 580533, Fax. 0263 581008 Cianjur

E_mail : smkn1_pacet@yahoo.co.id Website: www.smkn1pacet.sch.id

“CEEPATT” Center of Education, Environmental culture and Production in Agriculture, Tourism and Technology”

INSTRUMEN EVALUASI PEMBELAJARAN FRONT OFFICE

A. Kompetensi Dasar

- 3.2 Menerapkan panggilan telepon
- 4.2 Melakukan Panggilan telepon

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

- 1. Menganalisis SOP membuat panggilan telepon di hotel
- 2. Menerapkan tata cara membuat panggilan telepon
- 3. Jenis-jenis panggilan telepon
- 4. Pengisian Formulir telepon summary
- 5. Menghitung system pembiayaan sambungan telepon
- 6. Menganalisis Jenis-jenis layanan operator telepon di hotel
- 7. Menerapkan pelayanan wake-up call

C. Tujuan Pembelajaran

- 1. Melalui diskusi peserta didik dapat menganalisis SOP panggilan telepon di hotel dengan teliti
- 2. Peserta didik dapat menguraikan tentang tata cara melakukan panggilan telepon dengan tepat dan percaya diri
- 3. Melalui diskusi peserta didik dapat menganalisis Jenis-jenis panggilan telepon dengan tepat
- 4. Melalui pengamatan dan diskusi peserta didik dapat mengisi Formulir telepon summary dengan benar dan teliti.
- 5. Melalui pengolahan data dapat menghitung menghitung biaya panggilan telepon dengan benar dan teliti
- 6. Melalui diskusi peserta didik dapat menganalisis Jenis-jenis layanan operator telepon dengan tepat
- 7. Melalui diskusi peserta didik dapat membuat rancangan menerapkan pelayanan wake-up call dengan benar

D. Materi Pembelajaran

- 1. Etika Berkomunikasi Melalui Telepon
- 2. Teknik Bertelepon
- 3. Spelling board
- 4. Menghitung Biaya panggilan telepon
- 5. Jenis-jenis layanan operator telepon
- 6. Wake-up call service

KISI-KISI PENULISAN SOAL

Sekolah : SMK Negeri 1 Pacet
Mata Pelajaran : Front Office

Jumlah Soal Pilihan : 20 (Dua Puluh)
Ganda : 20 Soal

Kurikulum : 2013
Kelas / Semester : XI / 1 (Genap)

Essay : -
Alokasi Waktu : 30 Menit

Kompetensi Dasar	Materi	Indikator Soal	Bentuk Soal	No Soal	Level Kognitif	Tingkat Kesukaran	Skor
Menerapkan panggilan telepon	Jenis-Jenis layanan operator telepon	Peserta didik menganalisis jenis layanan operator telepon	PG	1	C4	Mudah	5
Menerapkan panggilan telepon	Jenis-Jenis layanan operator telepon	Peserta didik mengidentifikasi tugas operator telepon	PG	2	C4	Mudah	5
Menerapkan panggilan telepon	Menghitung biaya panggilan telepon	Peserta didik mengidentifikasi cara menghitung biaya panggilan telepon	PG	3	C4	sedang	5
Menerapkan panggilan telepon	Jenis-jenis panggilan telepon	Peserta didik menganalisis jenis panggilan telepon	PG	4	C4	sedang	5
Menerapkan panggilan telepon	Menghitung biaya panggilan telepon	Peserta didik mampu melakukan menghitung biaya panggilan telepon	PG	5	C4	sulit	5
Menerapkan panggilan telepon	Etika berkomunikasi melalui telepon	Peserta didik mengidentifikasi etika berkomunikasi melalui telepon	PG	6	C4	Sedang	5
Menerapkan panggilan telepon	International Spelling Board	Peserta didik mengidentifikasi international spelling board	PG	7	C4	Sedang	5
Menerapkan panggilan telepon	Teknik Bertelepon	Peserta didik menganalisis teknik bertelepon	PG	8	C4	Sulit	5

Kompetensi Dasar	Materi	Indikator Soal	Bentuk Soal	No Soal	Level Kognitif	Tingkat Kesukaran	Skor
Menerapkan panggilan telepon	Etika berkomunikasi melalui telepon	Peserta didik mengidentifikasi etika berkomunikasi melalui telepon	PG	9	C4	Sulit	5
Menerapkan panggilan telepon	Etika berkomunikasi melalui telepon	Peserta didik mampu menganalisis Etika berkomunikasi melalui telepon	PG	10	C4	Sedang	5
Menerapkan panggilan telepon	Etika berkomunikasi melalui telepon	Peserta didik mampu menganalisis Teknik Bertelepon	PG	11	C4	sedang	5
Menerapkan panggilan telepon	Etika berkomunikasi melalui telepon	Peserta didik mampu menganalisis Teknik Bertelepon	PG	12	C4	sedang	5
Menerapkan panggilan telepon	Jenis-jenis layanan operator telepon	Peserta didik mampu menganalisis jenis layanan operator telepon	PG	13	C4	sedang	5
Menerapkan panggilan telepon	<i>Wake up call service</i>	Peserta didik mampu menerapkan wake up call service	PG	14	C4	mudah	5
Menerapkan panggilan telepon	<i>Wake up call service</i>	Peserta didik mampu menangani masalah wake-up call service	PG	15	C4	sulit	5
Menerapkan panggilan telepon	<i>Wake up call service</i>	Peserta didik mampu menangani masalah wake-up call service	PG	16	C4	sulit	5
Menerapkan panggilan telepon	Jenis-jenis panggilan telepon	Peserta didik mengidentifikasi jenis panggilan telepon	PG	17	C4	sedang	5
Menerapkan panggilan telepon	Etika berkomunikasi melalui telepon	Peserta didik mampu melakukan berkomunikasi melalui telepon	PG	18	C4	sedang	5
Menerapkan panggilan telepon	Teknik Bertelepon	Peserta didik mampu mengidentifikasi teknik persiapan bertelepon	PG	19	C4	sulit	5

Kompetensi Dasar	Materi	Indikator Soal	Bentuk Soal	No Soal	Level Kognitif	Tingkat Kesukaran	Skor
Menerapkan panggilan telepon	Teknik Bertelepon	Peserta didik mampu menangani masalah teknik Bertelepon	PG	20	C4	sedang	5

**KARTU SOAL PENGETAHUAN
BENTUK PILIHAN GANDA
ULANGAN HARIAN**

Satuan Pendidikan : SMK Negeri 1 Pacet
 Kelas/semester : XI Perhotelan/1
 Mata Pelajaran : Front Office
 Penyusun : Dede Nursilah, S.Par
 Alokasi Waktu : 30 Menit
 Jumlah Soal : 20 Soal
 Penilaian : Benar poin 5 dan salah poin 0, maksimal poin 100
 Instrumen Berbasis CBT : Google form
 Link : <https://forms.gle/SZY8RFn4rb4JnLMW6>

Kompetensi Dasar		Nomor Soal	Kunci Jawaban	Bahan Pembelajaran							
Menerapkan panggilan telepon		1	C	Handout KD 3.2 Menerapkan panggilan telepon							
Materi Soal		Ketika Operator Telepon menangani panggilan telepon dari dari luar yang ingin berbicara dengan kepala HRD hotel, merupakan contoh dari pelayanan... A. Outgoing call B. Emergency call C. Incoming call D. Wake up call E. House call									
Menerapkan panggilan telepon											
Indikator Soal											
Peserta didik menganalisis jenis layanan operator telepon											
No	Digunakan Untuk	Tanggal	Jumlah Peserta didik	Tingkat Kesukaran	Daya Pembeda	Proporsi Jawaban					KETERANGAN
						A	B	C	D	E	
1	Ulangan Harian			C4				√			

Kompetensi Dasar		Nomor Soal	Kunci Jawaban	Bahan Pembelajaran							
Menerapkan panggilan telepon		2	C	Handout KD 3.2 Menerapkan panggilan telepon							
Materi Soal		Operator telepon merupakan salah satu seksi yang berada di FO departemen yang memiliki tugas yang sangat penting, karena merupakan gerbang pertama bagi calon tamu yang membutuhkan informasi melalui telepon. Berikut ini merupakan salah satu tugas operator telepon, adalah... A. melayani permintaan pemesanan makanan B. melayani permintaan pemesanan kamar C. melayani pemutaran musik di loby hotel D. melayani tamu check-in E. menangani rekening tagihan tamu									
Jenis-Jenis layanan operator telepon											
Indikator Soal											
Peserta didik mengidentifikasi tugas operator telepon											
No	Digunakan Untuk	Tanggal	Jumlah Peserta didik	Tingkat Kesukaran	Daya Pembeda	Proporsi Jawaban					KETERANGAN
						A	B	C	D	E	
2	Ulangan Harian			C4				√			

Kompetensi Dasar			Nomor Soal	Kunci Jawaban	Bahan Pembelajaran						
Menerapkan panggilan telepon			3	E	Handout KD 3.2 Menerapkan panggilan telepon						
Materi Soal			Berikut ini informasi yang harus diketahui oleh operator telepon dalam menghitung biaya panggilan telepon pada formulir telepon summary, kecuali.... A. Nama Tamu B. Nomor kamar C. Nomor telepon yang dituju D. Code daerah atau code negara E. Alasan tamu tersebut melakukan sambungan telepon								
Menghitung biaya panggilan telepon											
Indikator Soal											
Peserta didik mengidentifikasi cara menghitung biaya panggilan telepon											
No	Digunakan Untuk	Tanggal	Jumlah Peserta didik	Tingkat Kesukaran	Daya Pembeda	Proporsi Jawaban					KETERANGAN
						A	B	C	D	E	
3	Ulangan Harian			C4					√		

Kompetensi Dasar			Nomor Soal	Kunci Jawaban	Bahan Pembelajaran						
Menerapkan panggilan telepon			4	C	Handout KD 3.2 Menerapkan panggilan telepon						
Materi Soal			Adinda menginap di edotel SMKN 1 Pacet Cianjur, dia akan menelepon ke nomor telepon rumah ibunya yang ada di Bandung. Hubungan telepon yang dilakukan oleh Andinda dan nomor kode telepon untuk kota Bandung adalah... A. Local call, 0263 B. Interlocal call, 026 C. Interlocal Call, 022 D. Interlocal call, 021 E. Local call, 021								
Jenis-jenis panggilan telepon											
Indikator Soal											
Peserta didik menganalisis jenis panggilan telepon											
No	Digunakan Untuk	Tanggal	Jumlah Peserta didik	Tingkat Kesukaran	Daya Pembeda	Proporsi Jawaban					KETERANGAN
						A	B	C	D	E	
4	Ulangan Harian			C4			√				

Kompetensi Dasar		Nomor Soal	Kunci Jawaban	Bahan Pembelajaran							
Menerapkan panggilan telepon		5	E	Handout KD 3.2 Menerapkan panggilan telepon							
Materi Soal		Bapak Erik menginap di Edotel SMK Negeri 1 Pacet, Beliau menggunakan telepon hotel dan melakukan panggilan ke Hotel seruni (0251-8259988) selama 2:00 menit dengan, dengan Informasi tarif telepon sebagai berikut :									
Menghitung biaya panggilan telepon		Overseas call : 3 menit pertama Rp 10.000, dan Rp 7.000,- pada menit selanjutnya									
Indikator Soal		Long distance call : 3 menit pertama Rp 7.000, dan Rp 4.000,- pada menit selanjutnya									
Peserta didik mampu melakukan menghitung biaya panggilan telepon		Local call : 3 menit pertama Rp 5.000, dan Rp 2.500,- pada menit selanjutnya *tarif diatas belum termasuk 21 % tax & service									
		Berdasarkan Uraian pada gambar ini, Berapakah jumlah tagihan telepon yang harus dibayar oleh Bapak Erik?									
		<p style="text-align: center;">A. Rp 6.070,- B. Rp 12.100,- C. Rp 6.050,- D. Rp 8.460,- E. Rp 8.470,-</p>									
No	Digunakan Untuk	Tanggal	Jumlah Peserta didik	Tingkat Kesukaran	Daya Pembeda	Proporsi Jawaban					KETERANGAN
5	Ulangan Harian			C4						√	

Kompetensi Dasar		Nomor Soal	Kunci Jawaban	Bahan Pembelajaran							
Menerapkan panggilan telepon		6	B	Handout KD 3.2 Menerapkan panggilan telepon							
Materi Soal		Sebagai petugas operator telepon Anda dituntut harus sopan dan ramah ketika berbicara di telepon, karena suara Anda dapat menentukan salah satu citra pelayanan yang diberikan oleh hotel, berikut ini kalimat yang tepat ketika menerima telepon masuk, adalah...									
Etika berkomunikasi melalui telepon											
Indikator Soal											
Peserta didik mengidentifikasi etika berkomunikasi melalui telepon		<p style="text-align: center;">A. Hallo Good Morning, Yasmin Hotel, Chandra Speaking, how may I help assist you? B. Good morning, Yasmin Hotel, Chandra Speaking, how may I assist you? C. Good Morning, Yasmin Hotel, Chandra Speaking, Do you want reservation? D. Good Morning, Yasmin Hotel, Chandra Speaking, with whom I'm speaking? E. Good Morning, Yasmin Hotel, Chandra Speaking, may I know you name?</p>									
No	Digunakan Untuk	Tanggal	Jumlah Peserta didik	Tingkat Kesukaran	Daya Pembeda	Proporsi Jawaban					KETERANGAN
6	Ulangan Harian			C4			√				

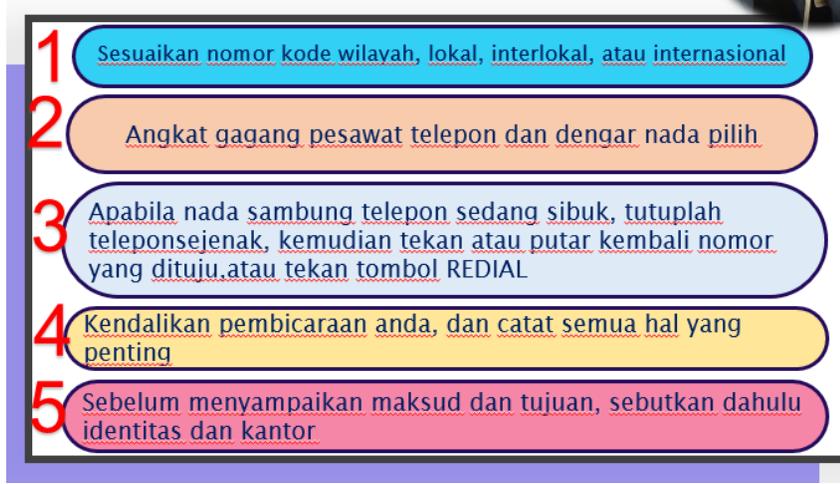
Kompetensi Dasar			Nomor Soal	Kunci Jawaban	Bahan Pembelajaran						
Menerapkan panggilan telepon			7	A	Handout KD 3.2 Menerapkan panggilan telepon						
Materi Soal			<p>Untuk memudahkan Anda dalam menuliskan nama tamu yang benar, sebagai petugas operator telepon anda diharuskan untuk bisa menghafal spelling board. Berikut ini ejaan yang benar dari nama "MAERCKY" adalah...</p> <p>A. Mike-Alpa-Echo-Romeo-Charlie-Kilo-Yankie B. Mama-Alpa-Echo-Romeo-Charlie-Kilo-Yankie C. Mike-Agra-Eko-Romeo-Charlie-Kilo-Yankie D. Mama-Agra-Eko-Romeo-Charlie-Kilo-Yankie E. Mike-Alpa-Echo-Romeo-Charlie-Kilo-Yankie</p>								
International Spelling Board											
Indikator Soal											
Peserta didik mengidentifikasi international spelling board											
No	Digunakan Untuk	Tanggal	Jumlah Peserta didik	Tingkat Kesukaran	Daya Pembeda	Proporsi Jawaban					KETERANGAN
						A	B	C	D	E	
7	Ulangan Harian			C4		√					

Kompetensi Dasar			Nomor Soal	Kunci Jawaban	Bahan Pembelajaran						
Menerapkan panggilan telepon			8	D	Handout KD 3.2 Menerapkan panggilan telepon						
Materi Soal			<p>Ketika Anda menerima telepon masuk dari luar hotel yang ingin berbicara dengan Bapak Andi Manager Marketing di Hotel Anda, tetapi Bapak Andi sedang rapat sehingga tidak ada di ruangnya. Berikut ini manakah yang paling tepat untuk disampaikan pada penelepon?</p> <p>A. Mohon maaf, Bapak Andi Sedang rapat, Anda bisa menghubungi lagi dilain waktu. B. Mohon Maaf Bapak Andi saat ini sedang rapat dan tidak bisa diganggu, terimakasih C. Mohon maaf Bapak Andi saat ini sedang rapat, nanti saya akan suruh beliau untuk menghubungi Andi. D. Mohon maaf, saat ini Bapak Andi saat ini sedang tidak ada ditempat. apakah ada pesan yang ingin disampaikan untuk beliau? E. Mohon maaf saat ini Bapak Andi sedang rapat, apakah Anda akan menunggunya?</p>								
Teknik Bertelepon											
Indikator Soal											
Peserta didik menganalisis teknik bertelepon											
No	Digunakan Untuk	Tanggal	Jumlah Peserta didik	Tingkat Kesukaran	Daya Pembeda	Proporsi Jawaban					KETERANGAN
						A	B	C	D	E	
8	Ulangan Harian			C4					√		

Kompetensi Dasar			Nomor Soal	Kunci Jawaban	Bahan Pembelajaran						
Menerapkan panggilan telepon			9	C	Handout KD 3.2 Menerapkan panggilan telepon						
Materi Soal			<p>Anda sebagai petugas operator telepon dan menerima telepon masuk dari calon tamu yang akan melakukan perubahan pemesanan kamar. Tindakan yang tepat ketika menerima telepon tersebut adalah...</p> <p>A. Memeriksa ketersediaan kamar</p> <p>B. Memberikan informasi harga kamar</p> <p>C. Menyambungkan pada bagian reservasi</p> <p>D. menanyakan alasan perubahan pemesanan kamar</p> <p>E. Melaporkan pada supervisor</p>								
Etika berkomunikasi melalui telepon											
Indikator Soal											
Peserta didik mengidentifikasi etika berkomunikasi melalui telepon											
No	Digunakan Untuk	Tanggal	Jumlah Peserta didik	Tingkat Kesukaran	Daya Pembeda	Proporsi Jawaban					KETERANGAN
						A	B	C	D	E	
9	Ulangan Harian			C4				√			

Kompetensi Dasar			Nomor Soal	Kunci Jawaban	Bahan Pembelajaran						
Menerapkan panggilan telepon			10	B	Handout KD 3.2 Menerapkan panggilan telepon						
Materi Soal			<p>Telepon Courtesy adalah cara berkomunikasi melalui media telepon yang dilakukan dengan tata cara yang benar dan tepat (appropriate manner). Mengapa Telephone courtesy penting?</p> <p>A. Agar karyawan mudah dalam bekerja</p> <p>B. Karena karyawan hotel harus memiliki adab perilaku dan kesopanan yang baik</p> <p>C. Karena karyawan harus berhubungan satu sama lain</p> <p>D. Karena karyawan harus pandai dan terampil</p> <p>E. agar karyawan memiliki penampilan menarik</p>								
Etika berkomunikasi melalui telepon											
Indikator Soal											
Peserta didik mampu menganalisis Etika berkomunikasi melalui telepon											
No	Digunakan Untuk	Tanggal	Jumlah Peserta didik	Tingkat Kesukaran	Daya Pembeda	Proporsi Jawaban					KETERANGAN
						A	B	C	D	E	
10	Ulangan Harian			C4			√				

Kompetensi Dasar		Nomor Soal	Kunci Jawaban	Bahan Pembelajaran								
Menerapkan panggilan telepon		11	E	Handout KD 3.2 Menerapkan panggilan telepon								
Materi Soal		 <p>Berdasarkan Gambar tersebut, susunan yang benar Sebelum Menelepon adalah</p> <p>A. 1-2-3-dan 4 B. 1-3-2-dan 4 C. 3-1-2-dan 4 D. 4-3-2-dan 1 E. 4-2-3 dan 1</p>										
Etika berkomunikasi melalui telepon												
Indikator Soal												
Peserta didik mampu menganalisis Teknik Bertelepon												
No	Digunakan Untuk	Tanggal	Jumlah Peserta didik	Tingkat Kesukaran	Daya Pembeda	Proporsi Jawaban					KETERANGAN	
11	Ulangan Harian			C4		A	B	C	D	E		

Kompetensi Dasar		Nomor Soal	Kunci Jawaban	Bahan Pembelajaran								
Menerapkan panggilan telepon		12	D	Handout KD 3.2 Menerapkan panggilan telepon								
Materi Soal		 <p>Berdasarkan Gambar tersebut, susunan yang benar saat Menelepon adalah</p> <p>A. 1-2-3-4-dan 5 B. 1-2-3-5-dan 4 C. 1-2-5-3-dan 4 D. 2-1-3-5-dan 4 E. 2-1-3-4-dan 5</p>										
Etika berkomunikasi melalui telepon												
Indikator Soal												
Peserta didik mampu menganalisis Teknik Bertelepon												
No	Digunakan Untuk	Tanggal	Jumlah Peserta didik	Tingkat Kesukaran	Daya Pembeda	Proporsi Jawaban					KETERANGAN	
12	Ulangan Harian			C4		A	B	C	D	E		

Kompetensi Dasar		Nomor Soal	Kunci Jawaban	Bahan Pembelajaran							
Menerapkan panggilan telepon		13	C	Handout KD 3.2 Menerapkan panggilan telepon							
Materi Soal		Pak Joni merupakan tamu yang berada di kamar 201 di hotel Indah. pada jam 21:00 beliau menelepon room service untuk memesan makanan. Berdasarkan uraian tersebut, panggilan telepon yang dilakukan pak Joni di dalam hotel disebut dengan...Agar karyawan mudah dalam bekerja A. paging call B. emergency call C. house call D. outgoing call E. incoming call									
Jenis-jenis layanan operator telepon											
Indikator Soal											
Peserta didik mampu menganalisis jenis layanan operator telepon											
No	Digunakan Untuk	Tanggal	Jumlah Peserta didik	Tingkat Kesukaran	Daya Pembeda	Proporsi Jawaban					KETERANGAN
						A	B	C	D	E	
13	Ulangan Harian			C4			√				

Kompetensi Dasar		Nomor Soal	Kunci Jawaban	Bahan Pembelajaran							
Menerapkan panggilan telepon		14	A	Handout KD 3.2 Menerapkan panggilan telepon							
Materi Soal		Good Morning Mr Andrea, This is for four thirty This Morning. thank you. kalimat yang tepat untuk melengkapi kalimat morning call tersebut adalah... A. your wake up call B. your breakfast time C. check out today D. your time E. you will meeting time									
<i>Wake up call service</i>											
Indikator Soal											
Peserta didik mampu menerapkan wake up call service											
No	Digunakan Untuk	Tanggal	Jumlah Peserta didik	Tingkat Kesukaran	Daya Pembeda	Proporsi Jawaban					KETERANGAN
						A	B	C	D	E	
14	Ulangan Harian			C4		√					

Kompetensi Dasar		Nomor Soal	Kunci Jawaban	Bahan Pembelajaran							
Menerapkan panggilan telepon		15	e	Handout KD 3.2 Menerapkan panggilan telepon							
Materi Soal		Pak Ricko tamu yang menginap di hotel Indah Bogor dikamar 203, sebelum tidur ia menelepon operator untuk pelayanan wake up call pukul 03:00 WIB karena pukul 5 :00 harus sudah di Bandara untuk take off ke Makasar. Pada 03:00 petugas operator sudah membangunkan tamu, dan tamu tersebut menjawab teleponnya dengan kondisi masih ngantuk dan setengah sadar, sehingga Pak Ricko tidur kembali dan kesiangan. Pak Ricko complain pada operator tersebut bahwa dia merasa tidak dibangunkan dan meminta kerugian untuk tiket pesawat. Jika anda seorang Operator telepon tindakan yang tepat untuk menangani complain dari Pak Ricko tersebut adalah... A. Melaporkan pada manager untuk mengganti rugi B. Meminta maaf dan mengganti kerugian tiket pesawat C. Menghiraukan tamu, karena itu kesalahan Pak Ricko D. Meminta maaf atas kelalaian yang dibuat E. Menjelaskan kesalahan tamu dengan tenang dan menunjukkan bukti wake-up call yang telah dilakukan									
<i>Wake up call service</i>											
Indikator Soal											
Peserta didik mampu menangani masalah wake-up call service											
No	Digunakan Untuk	Tanggal	Jumlah Peserta didik	Tingkat Kesukaran	Daya Pembeda	Proporsi Jawaban					KETERANGAN
						A	B	C	D	E	
15	Ulangan Harian			C4						√	

Kompetensi Dasar		Nomor Soal	Kunci Jawaban	Bahan Pembelajaran							
Menerapkan panggilan telepon		16	D	Handout KD 3.2 Menerapkan panggilan telepon							
Materi Soal		Ketika operator telepon akan menghubungi tamu di kamr 201 untuk dibangunkan jam 06:00 sesuai permintaan tamu tersebut, tetapi tamu tersebut tidak menjawab teleponnya walaupun sudah berulang-ulang. Jika Anda sebagai operator telepon tindakan apa yang akan dilakukan untuk menangani hal tersebut... A. Membiarkannya, karena sudah melakukan tugas B. Menelepon terus-menerus sampai tamu bangun C. Meminta roomboy untuk membangunkan D. Melaporkan pada duty manager supaya mengutus bellboy untuk membangunkan E. Menelepon tamu di kamar 203 yang berada di sebelahnya untuk mengetuk pintu kamar 201									
<i>Wake up call service</i>											
Indikator Soal											
Peserta didik mampu menangani masalah wake-up call service											
No	Digunakan Untuk	Tanggal	Jumlah Peserta didik	Tingkat Kesukaran	Daya Pembeda	Proporsi Jawaban					KETERANGAN
						A	B	C	D	E	
16	Ulangan Harian			C4					√		

Kompetensi Dasar		Nomor Soal	Kunci Jawaban	Bahan Pembelajaran							
Menerapkan panggilan telepon		17	E	Handout KD 3.2 Menerapkan panggilan telepon							
Materi Soal		Maulana adalah seorang mahasiswa di Taiwan, setiap hari minggu Dia menyempatkan diri untuk menghubungi orang tuanya yang ada di Jakarta dengan nomor telepon 520501. Untuk bisa terhubung dengan No. tersebut maka Maulana harus menambahkan nomor lain di depannya. yaitu.. A. +62 263 B. +62 22 C. +63 22 D. +62 021 E. +62 21									
Jenis-jenis panggilan telepon											
Indikator Soal											
Peserta didik mengidentifikasi jenis panggilan telepon											
No	Digunakan Untuk	Tanggal	Jumlah Peserta didik	Tingkat Kesukaran	Daya Pembeda	Proporsi Jawaban					KETERANGAN
						A	B	C	D	E	
17	Ulangan Harian			C4					√		

Kompetensi Dasar		Nomor Soal	Kunci Jawaban	Bahan Pembelajaran							
Menerapkan panggilan telepon		18	A	Handout KD 3.2 Menerapkan panggilan telepon							
Materi Soal		<p>Operator : Good afternoon, <u>Edotel Makasar</u>. How may I assist <u>you</u> ?</p> <p>Caller : Good afternoon, <u>Edotel Hotel Semarang</u>?</p> <p>Operator :</p> <p>Caller : Oh I am sorry, is that 551753?</p> <p><u>Kalimat yang tepat untuk mengisi titik-titik di atas adalah</u></p>									
Etika berkomunikasi melalui telepon											
Indikator Soal											
Peserta didik mampu melakukan berkomunikasi melalui telepon											
		Kalimat yang tepat untuk mengisi titik-titik pada tersebut adalah...									
		<p>A. Yes, please. This is Edotel Semarang</p> <p>B. No. I don't know Mister. This is Edotel Makasar</p> <p>C. Are you Mr. Walker, GM Edotel Makasar</p> <p>D. I'm sorry Madam. This is Edotel Makasar</p> <p>E. Yes this is 551753, Diana speaking.</p>									
No	Digunakan Untuk	Tanggal	Jumlah Peserta didik	Tingkat Kesukaran	Daya Pembeda	Proporsi Jawaban					KETERANGAN
						A	B	C	D	E	
18	Ulangan Harian			C4		√					

Kompetensi Dasar			Nomor Soal	Kunci Jawaban	Bahan Pembelajaran						
Menerapkan panggilan telepon			19	B	Handout KD 3.2 Menerapkan panggilan telepon						
Materi Soal			<p>Jika anda diminta untuk menelepon relasi oleh atasan, maka langkah pertama yang dipersiapkan adalah....</p> <p>A. Membawa alat perekam, nomor, nama yang akan dituju dan masalah yang akan dibicarakan</p> <p>B. Alat tulis, mencatat nomor, nama yang akan dituju dan masalah yang akan dibicarakan</p> <p>C. Langsung menekan / memutar nomor telepon relasi</p> <p>D. Mencatat data dibuku telepon</p> <p>E. Meminta operator menyambungkan hubungan telepon dengan relasi</p>								
Teknik Bertelepon											
Indikator Soal											
Peserta didik mampu mengidentifikasi teknik persiapan bertelepon											
No	Digunakan Untuk	Tanggal	Jumlah Peserta didik	Tingkat Kesukaran	Daya Pembeda	Proporsi Jawaban					KETERANGAN
						A	B	C	D	E	
19	Ulangan Harian			C4			√				

Kompetensi Dasar			Nomor Soal	Kunci Jawaban	Bahan Pembelajaran						
Menerapkan panggilan telepon			20	A	Handout KD 3.2 Menerapkan panggilan telepon						
Materi Soal			<p>Jika sambungan terputus (cut-off) pada saat pembicaraan melalui telepon belum selesai, maka hal penting yang harus dilakukan ialah?</p> <p>A. Menghubungi kembali dan mengucapkan maaf</p> <p>B. Menunggu dihubungi kembali dan mengucapkan maaf</p> <p>C. Tidak perlu menghubungi kembali</p> <p>D. Mengirimkan pesan permintaan maaf</p> <p>E. Menunggu permintaan maaf dari penelepon</p>								
Teknik Bertelepon											
Indikator Soal											
Peserta didik mampu menangani masalah teknik Bertelepon											
No	Digunakan Untuk	Tanggal	Jumlah Peserta didik	Tingkat Kesukaran	Daya Pembeda	Proporsi Jawaban					KETERANGAN
						A	B	C	D	E	
20	Ulangan Harian			C4		√					

INSTRUMEN PENILAIAN KETERAMPILAN

Pertemuan 1:

LANGKAH KERJA

1. Buatlah konsep percakapan dalam bahasa Indonesia tentang penanganan pesan telepon sesuai **study kasus** yang tersedia dibawah ini
2. Dengan dibantu anggota keluarga bacakan percakapan yang telah dirancang dengan memperhatikan etika berkomunikasi melalui telepon
3. Buatlah **rekaman / recording** percakapan yang telah dirancang tersebut (durasi maksimal 3 menit)
4. Isilah dengan lengkap dan teliti **formulir pesan telepon** sesuai dengan contoh kasus tersebut.
5. Kirimkan **Foto konsep percakapan, tugas rekaman dan foto formulir pesan telepon yang sudah diisi** pada link berikut: <https://forms.gle/kuwr6saF165PKAsH8>

STUDI KASUS

Lakukan praktik bertelepon dengan dibantu anggota keluarga (secara pergantian peran). Kedudukan Anda supplier chemical hotel pada PT Citra Pesona. Jalan Sitimunigar Raya No. 12 Jakarta Selatan no tlp. 021-223355,

Anda menghubungi hotel Indah yang diteri oleh operator telepon. Anda ingin berbicara dengan Pak Indra bagian Purchasing.

Tetapi Pak Indra tidak bisa dihubungi. Dan anda meninggalkan pesan yang berisi *meeting* besok sore jam 17:00 di Garden Café.

Formulir Pesan Telepon

TELEPHONE MESSAGE			
From		:	
For Guest Name		:	
Room No.		:	
Date		:	
Time:			
Come to see you	Urgent	Please Call back	Will call again
Message:			
Received by:			

KOMPONEN PENILAIAN KETERAMPILAN

No.	Kriteria	Skor Maks.	Skor Perolehan	Ket.
1.	Persiapan			
	Kelengkapan percakapan	20		
2.	Hasil tugas			
	Intonasi suara	10		
	Kejelasan suara	10		
	Penggunaan bahasa	10		
	Kesesuaian langkah-langkah bertelepon	30		
	Pengisian formulir	20		
Total Skor		100		

Nilai yang diperoleh= $\frac{\text{jumlah skor per} \times 100}{\text{Jumlah skor maksimal}}$

Lembar Pengamatan Penilaian Sikap

No	Nama Siswa	Sikap												Jml Skor	Ket.	
		Disiplin			Percaya diri			Teliti			Sopan					
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3			
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																

RUBRIK PENILAIAN AFEKTIF:

Indikator sikap disiplin dalam menyelesaikan tugas.

1. Kurang baik *jika* tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.
2. Baik *jika* kurang tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.
3. Sangat baik *jika* tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.

Indikator sikap percaya diri dalam hasil tugas praktik bertelepon

1. Kurang baik *jika* kurang percaya diri dalam hasil tugas praktik bertelepon
2. Baik *jika* percaya diri dalam hasil tugas praktik bertelepon
3. Sangat baik *jika* sangat percaya diri hasil tugas praktik bertelepon

Indikator sikap teliti dalam menyelesaikan tugas menghitung dan pengisian formulir.

1. Kurang baik *jika* tidak teliti dalam menyelesaikan tugas pengisian formulir pesan telepon.
2. Baik *jika* kurang teliti dalam menyelesaikan tugas pengisian formulir pesan telepon.
3. Sangat baik *jika* sangat teliti dalam menyelesaikan tugas m pengisian formulir pesan telepon.

Indikator sikap sopan dalam hasil tugas praktik bertelepon

1. Kurang baik *jika* kurang sopan dalam hasil tugas praktik bertelepon
2. Baik *jika* sopan dalam hasil tugas praktik bertelepon
3. Sangat baik *jika* sangat sopan dalam hasil tugas praktik bertelepon

PEDOMAN PENILAIN :

Nilai yang diperoleh= $\frac{\text{jumlah skor per} \times 100}{\text{Jumlah skor maksimal}}$

Keterangan Penilaian :

- 81 – 100 = A (Sangat Baik)
- 61 – 80 = B (Baik)
- 41 – 60 = C (Sedang)
- 21 – 40 = D (Kurang)
- 0 – 20 = E (Sangat Kurang)

Pertemuan 2:

LANGKAH KERJA

1. Baca dan amatilah dengan cermat dan teliti contoh kasus penghitungan biaya panggilan telepon dibawah ini
2. Melalui **Whatsapp group** silahkan berdiskusi tentang cara menghitung biaya panggilan telepon
3. Tuangkan hasil menghitung biaya panggilan telepon dari kasus tersebut pada formulir **telepon summary**.
4. Fotokan formulir yang sudah diisi dengan lengkap dan kirimkan pada link berikut :
<https://forms.gle/V3ZCPLYWLU7WfrVu7>

STUDI KASUS

Bapak Erik menginap di Edotel SMK Negeri 1 Pacet, Beliau menggunakan telepon hotel dan melakukan panggilan ke Hotel seruni (0251-8259988) selama 2:00 menit dengan, dengan Informasi tarif telepon sebagai berikut :

Overseas call :

3 menit pertama Rp 10.000, dan Rp 7.000,- pada menit selanjutnya

Long distance call :

3 menit pertama Rp 7.000, dan Rp 4.000,- pada menit selanjutnya

Local call :

3 menit pertama Rp 5.000, dan Rp 2.500,- pada menit selanjutnya

***tarif diatas belum termasuk 21 % tax & service**

Berdasarkan uraian diatas berapakah jumlah tagihan telepon yang harus dibayar oleh Bapak Erik?

Formulir Telepon Summary

TETEPON SUMMARY				
Guest	:		local call	=
Room	:		interlocal call	=
			international call	=
Destination no.	Duration	Tarif	Duration	=
			Traif	=
			sub total	=
			21% tax and service	=
Operator	Date		Total	=

KOMPONEN PENILAIAN KETERAMPILAN

No.	Kriteria	Skor Maks.	Skor Perolehan	Ket.
1	Penghitunagan Benar dan tepat	50		
2	Kelngkapan isi Formulir	50		
Total Skor		100		

$$\text{Nilai yang diperoleh} = \frac{\text{jumlah skor per} \times 100}{\text{Jumlah skor maksimal}}$$

LEMBAR PENGAMATAN PENILAIAN SIKAP

No	Nama Siswa	Sikap									Jml Skor	Ket.
		Disiplin			Teliti			Tanggung jawab				
		1	2	3	1	2	3	1	2	3		
1												
2												
3												
4												

RUBRIK PENILAIAN AFEKTIF:

Indikator sikap disiplin dalam menyelesaikan tugas.

4. Kurang baik *jika* tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.
5. Baik *jika* kurang tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.
6. Sangat baik *jika* tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.

Indikator sikap teliti dalam menyelesaikan tugas menghitung dan pengisian formulir.

4. Kurang baik *jika* tidak teliti dalam menyelesaikan tugas menghitung dan pengisian formulir.
5. Baik *jika* kurang teliti dalam menyelesaikan tugas menghitung dan pengisian formulir.
6. Sangat baik *jika* sangat teliti dalam menyelesaikan tugas menghitung dan pengisian formulir.

Indikator sikap sopan dalam hasil tugas praktik bertelepon

4. Kurang baik *jika* kurang tanggung jawab dalam menjelaskan hasil penghitungan biaya
5. Baik *jika* tanggung jawab dalam menjelaskan hasil penghitungan biaya
6. Sangat baik *jika* sangat tanggung jawab dalam menjelaskan hasil penghitungan biaya

PEDOMAN PENILAIN :

$$\text{Nilai yang diperoleh} = \frac{\text{jumlah skor per} \times 100}{\text{jumlah skor maksimal}}$$

Keterangan Penilaian :

- 81 – 100 = A (Sangat Baik)
- 61 – 80 = B (Baik)
- 41 – 60 = C (Sedang)
- 21 – 40 = D (Kurang)
- 0 – 20 = E (Sangat Kurang)

KOMPONEN PENILAIAN KETERAMPILAN

No.	Kriteria	Skor Maks.	Skor Perolehan	Ket.
1.	Persiapan			
	Kelengkapan percakapan	20		
2.	Hasil tugas			
	Intonasi suara	10		
	Kejelasan suara	10		
	Penggunaan bahasa	10		
	Kesesuaian langkah-langkah bertelepon	30		
	Pengisian formulir	20		
Total Skor		100		

$$\text{Nilai yang diperoleh} = \frac{\text{jumlah skor per} \times 100}{\text{Jumlah skor maksimal}}$$

Lembar Pengamatan Penilaian Sikap

No	Nama Siswa	Sikap												Jml Skor	Ket.
		Disiplin			Percaya diri			Teliti			Sopan				
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3		
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															

RUBRIK PENILAIAN AFEKTIF:

Indikator sikap disiplin dalam menyelesaikan tugas.

1. Kurang baik *jika* tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.
2. Baik *jika* kurang tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.
3. Sangat baik *jika* tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.

Indikator sikap percaya diri dalam hasil tugas praktik bertelepon

1. Kurang baik *jika* kurang percaya diri dalam hasil tugas praktik bertelepon
2. Baik *jika* percaya diri dalam hasil tugas praktik bertelepon
3. Sangat baik *jika* sangat percaya diri hasil tugas praktik bertelepon

Indikator sikap teliti dalam menyelesaikan tugas menghitung dan pengisian formulir.

1. Kurang baik *jika* tidak teliti dalam menyelesaikan pengisian formulir *wake-up call*
2. Baik *jika* kurang teliti dalam menyelesaikan pengisian formulir *wake-up call*
3. Sangat baik *jika* sangat teliti dalam menyelesaikan pengisian formulir *wake-up call*

Indikator sikap sopan dalam hasil tugas praktik bertelepon

1. Kurang baik *jika* kurang sopan dalam hasil tugas praktik bertelepon
2. Baik *jika* sopan dalam hasil tugas praktik bertelepon
3. Sangat baik *jika* sangat sopan dalam hasil tugas praktik bertelepon

PEDOMAN PENILAIAN :

$$\text{Nilai yang diperoleh} = \frac{\text{jumlah skor per} \times 100}{\text{Jumlah skor maksimal}}$$

Keterangan Penilaian :

- 81 – 100 = A (Sangat Baik)
- 61 – 80 = B (Baik)
- 41 – 60 = C (Sedang)
- 21 – 40 = D (Kurang)
- 0 – 20 = E (Sangat Kurang)