

**NAMA SEKOLAH**

SMK NEGERI 1 Purwodadi

BIDANG KEAHLIAN

OTOMATISASI DAN TATA KELOLA PERKANTORAN

MATERI

RUANG LINGKUP PENANGANAN TELEPON KANTOR

KELAS / SEMESTER

X / GANJIL

ALOKASI WAKTU1 Pertemuan
(10 Menit)**TUJUAN PEMBELAJARAN :**

1. Peserta didik dapat menguraikan Etika menerima Telepon
2. Peserta didik dapat menerapkan Etika menerima dan melakukan panggilan Telepon

PENILAIAN :

1. Penilaian Sikap :
Pengamatan Sikap Spiritual dan Sosial dalam menerapkan etika menerima telepon bahasa Indonesia dengan instrumen penilaian sikap (Sopan, santun, komunikatif, dan kerjasama)
2. Penilaian Pengetahuan :
Bentuk Tes Tertulis
3. Penilaian Keterampilan :
Unjuk kerja dan sesuai dengan instrumen dan lembar ceklis penilaian Keterampilan.

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN KORESPONDENSI

KEGIATAN PEMBELAJARAN**A. PENDAHULUAN (2 Menit)**

1. Menyiapkan Kondisi dan Psikologi Peserta Didik dilakukan dengan:
 - a. Menanyakan kesehatan peserta didik.
 - b. Mengajak peserta didik untuk selalu mensyukuri nikmat yang diberikan Tuhan Yang Maha Esa.
 - c. Menanyakan kehadiran peserta didik.
2. Melakukan Apersepsi dan memberikan memotivasi kepada Peserta Didik:
 - a. Menyampaikan manfaat dari materi yang akan disampaikan baik nanti peserta didik waktu bekerja maupun dalam kehidupan sehari-harinya.
 - b. Memberikan semangat untuk selalu belajar sepanjang hayat dengan cara yang tepat.
3. Menyampaikan Strategi Pembelajaran, Materi yang akan diajarkan dan Penilaiannya.

B. INTI (6 Menit)

1. Peserta didik mengamati tayangan dan penjelasan tentang etika menerima telepon.
2. Peserta didik menanyakan sesuatu yang belum dipahami.
3. Peserta didik mempraktikkan etika menerima telepon.
4. Peserta didik lain mengamati peserta didik yang mempraktikkan etika menerima telepon dan memberikan tanggapan.

C. PENUTUP (2 Menit)

1. Mereview hasil presentasi siswa.
2. Menyimpulkan materi yang sudah disampaikan.
3. Evaluasi materi.
4. Menutup pelajaran.

Purwodadi, 12 Juli 2021

Guru Mata Pelajaran

EMI NURCAHYANINGSIH, S.Pd., M.Pd
NIP. 19760527 200701 2 001

LAMPIRAN 1 : PENILAIAN SIKAP

INTRUMEN PENILAIAN SIKAP

Nama Satuan pendidikan : SMK NEGERI 1 PURWODADI
Tahun pelajaran : 2021/2022
Kelas/Semester : X / SEMESTER I
Mata Pelajaran : KORESPONDENSI

NO	WAKTU	NAMA	KEJADIAN/ PERILAKU	BUTIR SIKAP	POS/ NEG	TINDAK LANJUT
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
32						
33						
34						
35						
36						

LAMPIRAN 2 PENILAIAN PENGETAHUAN

A. KISI-KISI

Kompetensi Dasar	Indikator Pencapaian Kompetensi	Level Kognitif	Indikator Soal	No Soal	Skor
3.2 Menerapkan Komunikasi Telepon Bahasa Indonesia	Menerapkan Etika Penanganan Telepon	C 3	Menerapkan Etika Penanganan Telepon	21 – 30	20 (10 x 2)

B. INSTRUMEN SOAL

NO	URAIAN SOAL DAN JAWABAN
1	Saat anda menerima telepon masuk dan penelpon ingin berbicara dengan pimpinan sementara beliau sedang sibuk dan tidak ingin diganggu. Apa yang harus disampaikan agar si penelpon tidak kecewa
	A "bapak sedang sibuk, tidak bisa diganggu!"
	B "Tinggalkan pesan saja, bapak sedang sibuk!
	C "Maaf, bapak sedang sibuk. Silahkan telepon kembali nanti"
	D "Lainkali saja bapak telepon kembali"
	E "Maaf , bapak sedang ada kegiatan yang tidak bisa ditinggalkan. Ada pesan yang ingin ditinggalkan"
2	Jika anda akan melakukan percakapan telepon, maka hal-hal yang akan dibicarakan dicatat pada
	A Blocknote
	B Buku telepon
	C Lembar Pesan Telepon
	D Agenda
	E Memo
3	Begitu telepon berdering sekretaris harus segera mengangkat dan jangan membiarkan telepon berdering lebih dari 3 kali hal ini merupakan ...
	A Prinsip bertelepon yang baik
	B Teknik bertelepon yang baik
	C Komunikasi telepon
	D Komunikasi dua arah
	E Etika Bertelepon
4	Salah satu hal penting yang harus diingat /diisi oleh seorang sekretaris pada waktu mengisi LPT dalam membuat janji temu melalui telepon adalah ...
	A Tanggal dan waktu perjanjian
	B Ucapan yang jelas
	C Sikap dan kata-kata yang baik
	D Melatih suara agar enak didengar
	E Mencatat segala pesan dan permintaan penelpon
5	Persiapan yang perlu dilakukan sebelum menelepon keluar adalah seperti di bawah ini kecuali...
	A Mempersiapkan nomor telepon
	B Persiapan peralatan tulis
	C Mencatat hal-hal pokok yang akan disampaikan
	D Pastikan nomor tidak keliru
	E Segera memutar nomor yang dimaksud
6	Jika penelepon tidak menyebutkan identitas dirinya, kita dapat bertanya dengan kalimat . . .
	A Ini yang bicara siapa?
	B Dengan siapa ini?
	C Maaf, boleh saya tahu siapa yang bicara?
	D Tolong sebutkan nama Anda!
	E Maaf, boleh saya tahu, dengan siapa saya berbicara
7	Sikap menggunakan peralatan komunikasi yang dilakukan dengan sungguh-sungguh dan fokus disebut . . .
	A Teliti
	B Cermat
	C Sopan
	D Tepat Asas
	E Sesuai K3
8	Dalam etiket bertelepon, maksimal telepon berdering adalah...
	A 1 Kali
	B 2 Kali
	C 3 Kali
	D 4 Kali
	E 5 Kali
9	<ul style="list-style-type: none"> a. Perkenan diri anda terlebih dahulu b. Angkat dengan segera jika telepon berdering c. Gunakan bahasa yang formal, baik dan tepat d. Ucapan terimakasih dalam salam e. Angkat telepon dengan tangan kiri sedangkan tangan kanan memegang alat tulis f. Sapa penelepon dengan sebutan bapak/ibu berbicara dengan jelas, ramah dan menyenangkan.

	Susunan langkah-langkah tersebut di atas yang sesuai dengan etika menerima telepon adalah....
A	e – b – a – c – f – d
B	e – b – a – c – d – f
C	b – e – a – c – f – d
D	b – e – a – c – f – d
E	b – e – a – c – d – f
10	<p>Cuan : "Selamat pagi, PT SAKA MITRA KOMPTENSI disini "</p> <p>Dimas : "</p> <p>Cuan : "iya betul kami lagi membuka lowongan kerja untuk posisi Manager personalia."</p> <p>Lengkapi percakapan diatas sesuai dengan etika bertelepon</p>
A	"Saya dimas mau menawarkan barang"
B	"Saya dimas apakah betul perusahaan ibu membutuhkan karyawan"
C	"Kami dari Pt Bukaka dengan dimas"
D	"Kami dari Perusahaan Menteng City mau melamar "
E	"kami akan menanyakan apakah perusahaan ibu membuka lowongan"

C. KUNCI JAWABAN

1	E	3	E	5	E	7	A	9	D
2	A	4	E	6	E	8	C	10	B

D. NORMA PENILAIAN

Setiap butir pertanyaan mempunyai skor 10 sehingga $(10 \times 10) = 100$

LAMPIRAN 3 : PENILAIAN KETRAMPILAN

A. INSTRUMEN UNJUK KERJA

JOB SHEET

1. Pendahuluan

Komunikasi secara lisan salah satunya dapat dilakukan dengan menggunakan telepon. Telepon merupakan salah satu alat yang digunakan dalam berkomunikasi terutama dalam kondisi yang tidak memungkinkan seperti jarak atau tempat yang berjauhan serta tidak memungkinkan untuk bertatap muka.

Untuk saat ini penggunaan telepon di masyarakat sangat dirasakan keefektifannya, karena terhalang oleh jarak, tempat yang berlainan sedangkan tuntutan informasi harus segera sampai pada tujuannya. Dalam penggunaan telepon ini diharapkan dapat terjalin komunikasi yang efektif agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh penerima. Untuk itu sangat penting seorang penelepon maupun orang yang menerima telepon mengetahui etika atau tata cara bertelepon agar komunikasi dapat berjalan secara efektif.

Tidak hanya etika atau tata cara bertelepon saja yang harus dipahami, tetapi juga tata bahasa yang digunakan harus sesuai dengan pedoman yang digunakan seperti PUEBI. Pemilihan kata yang sopan, baku dan menarik akan memberikan kesan yang positif bagi orang-orang yang terlibat. Di samping ada beberapa hal juga yang tidak boleh dilakukan selama berkomunikasi dengan menggunakan telepon. Ketiga hal tersebut sangat penting untuk diperhatikan dan diterapkan dalam melakukan komunikasi terutama dengan menggunakan telepon.

2. Tujuan

Peserta didik dapat

- Menerima telepon Bahasa Indonesia sesuai dengan etika menerima telepon
- Melakukan panggilan telepon Bahasa Indonesia sesuai dengan etika melakukan panggilan telepon
- Menangani pesan telepon Bahasa Indonesia

3. Alat dan Bahan

- Pesawat Telepon
- Lembar Pesan Telepon (LPT)
- Block Note dan Alat Tulis

4. Langkah Kerja

- a. Menerima Telepon
 1. Siapkan LPT dan Ballpoint di sebelah kanan Anda
 2. Angkatlah gagang telepon setelah deringan kedua
 3. Ucapkan Salam dan Sebutkan Identitas Anda
 4. Gunakan bahasa formal atau baku dan terapkan etika bertelepon
 5. Tawarkan bantuan jika diperlukan dan identifikasilah kebutuhan penelepon
 6. Menjawab segala informasi yang diperlukan oleh penelepon
 7. Catat informasi / pesan yang diterima pada format Lembar Pesan Telepon (LPT)
- b. Melakukan Panggilan Telepon
 1. Catatlah nomor yang akan dituju pada block note
 2. Catatlah orang yang akan Anda hubungi pada block note
 3. Catatlah pesan yang akan disampaikan pada block note
 4. Melakukan panggilan telepon sesuai dengan prosedur dan etika
 5. Berikan informasi kepada relasi yang ditelepon sesuai kebutuhan
 6. Ucapkan salam dan terima kasih

5. Hasil Kerja

- a. Dapat menerima telepon dengan baik dan benar, dengan sikap dan etika bertelepon yang sesuai dengan standar
- b. Lembar pesan telepon (LPT) dapat diisi dengan rapi dan benar
- c. Dapat melakukan panggilan telepon sesuai dengan aturan dan etika dalam bertelepon dan materi yang disampaikan sesuai dengan permasalahan yang diminta
- d. Penggunaan Block Note dilakukan dengan tepat dan isinya sesuai dengan permasalahan yang diminta

6. Naskah Soal

Anda adalah Sekretaris kantor Toko Furniture Laksana Meubel yang bergerak dalam bidang furniture, yang beralamat di R. Suprpto No. 75, Purwodadi Telp/Fax 0292 443377 Alamat email: Laksana@gmail.com. Pimpinan anda bernama Agus Priyanto, M.M. menjabat sebagai Pemimpin Toko.

a. Menerima Panggilan Telepon

Pada saat Anda sedang sibuk menyelesaikan pekerjaan rutin, tiba-tiba telepon berdering dan Anda sebagai sekretaris harus menangani telepon masuk dan menjawab segala informasi yang diperlukan penelepon.

- 1) Penelepon : Anda sebagai Sekretaris Bapak Irwansyah Direktur PT. PERKASA JAYA, Jalan Pati Purwodadi No. 27 Grobogan telp (0292) 242527
- 2) Masalah : Beliau ingin bertemu dengan pimpinan Anda pada hari kamis tanggal 8 Maret 2022, pukul 10.00 di kantor kami, beliau ingin mendiskusikan kerjasama **pemasaran produk Furniture Ramah Lingkungan** untuk wilayah Kabupaten Grobogan Jawa Tengah, kami menunggu konfirmasi anda secepatnya.

b. Melakukan Panggilan Telepon

Anda diminta untuk menelepon Bapak Farhan Fadhillah, SE, Kepala Divisi Sarana PT. KENCANA JAYA yang berlamat di Jl Cendrawasih III 53 Purwodadi, Perusahaan ini bergerak di bidang distributor peralatan kantor. Memberitahukan bahwa Bapak Agus Priyanto, MM bersedia mendiskusikan kerjasama pemasaran Produk Epson yang diselenggarakan pada hari Rabu tanggal 14 Maret 2019 pukul 10.00-12.00 di Hotel Kryad Grand Master Jl. Gajah Mada No.10, Majenang, Kuripan, Kec. Purwodadi, Kabupaten Grobogan, Jawa Tengah 58112, kami menunggu konfirmasi secepatnya.

B. CHEKLIST PENILAIAN

LEMBAR PENILAIAN PRAKTIK BENGKEL SMK NEGERI 1 PURWODADI

Nama :

Kelas/No.:

No	Komponen/Sub komponen Penilaian	Skor Maksimal	Skor Pencapaian
I	Persiapan Kerja		
	a. Alat dan Bahan	10	
	Skor Komponen	10	
II	Proses (Sistematika dan Cara Kerja)		
	Menerima Telepon		
	a. Penerapan Prosedur Telepon	15	
	b. Penerapan Etika Telepon	5	
	c. Mencatat LPT	5	
	Melakukan Panggilan Telepon		
	a. Penerapan Prosedur Telepon	15	
	b. Penerapan Etika Telepon	5	
	c. Mencatat Block Note	5	
	Skor Komponen	60	
III	Hasil Kerja		
	a. LPT	10	
	b. Block Note	10	
	Skor Komponen	20	
IV	Sikap Kerja	10	
	Skor Komponen	10	
	Jumlah Skor	100	

C. RUBRIK PENILAIAN

NO	TAHAPAN	INDIKATOR PENILAIAN	SKOR
I	Persiapan		
	1	Persiapan Alat	
		KRITERIA UNJUK KERJA: 1. LPT 2. Block Note 3. ATK (Pensil/Ballpoint)	
		Menampilkan seluruh kriteria unjuk kerjasesuai dengan prosedur	10
		Menampilkan seluruh kriteria unjuk kerja	9
		Tidak menampilkan 1 kriteria unjuk kerja	8
		Tidak menampilkan >1 kriteria unjuk kerja	6
II	Pelaksanaan		
	1	Proses	
		KRITERIA UNJUK KERJA: Menerima Telepon	
		a. Penerapan Prosedur Telepon	
		1. Angkat Gagang Telepon setelah deringan kedua tidak melebihi deringan ketiga	
		2. Angkat Gagang Telepon dengan tangan kiri dan tangan kanan memegang pensil atau ballpoint	
		3. Mengucapkan Salam	
		4. Menyebutkan Identitas diri dan perusahaan	
		5. Menawarkan bantuan atau Identifikasi Kebutuhan	
		6. Menggunakan Bahasa Formal	
		7. Melakukan Konfirmasi Pesan	
		8. Mengucapkan salam dan terima kasih	
		b. Penerapan Etika Telepon	
		1. Intonasi dan nada	
		2. Kecepatan dalam berbicara	
		3. Mengangkat dan meletakkan dengan pelan	
		4. Menggunakan bahasa yang sopan	
		5. Ekspresi wajah ramah dan menyenangkan	
		c. Mencatat LPT	
		1. Identitas Penelepon dengan benar	
		2. Pesan ditulis dengan tepat dan lugas	
		3. Identitas orang yang dituju oleh penelepon	
		4. Isian lain pada LPT dengan benar	
		KRITERIA UNJUK KERJA: Melakukan Panggilan Telepon	
		a. Penerapan Prosedur Telepon	

NO	TAHAPAN	INDIKATOR PENILAIAN	SKOR
		1. Angkat Gagang Telepon dengan tangan kiri dan tangan kanan menekan angka yang dituju	
		2. Tangan kanan memegang pensil atau ballpoint setelah telepon terhubung	
		3. Mengucapkan Salam	
		4. Menyebutkan Identitas diri dan perusahaan	
		5. Menyampaikan pesan	
		6. Menggunakan Bahasa Formal	
		7. Mengucapkan salam dan terima kasih	
		b. Penerapan Etika Telepon	
		1. Intonasi dan nada	
		2. Kecepatan dalam berbicara	
		3. Mengangkat dan meletakkan dengan pelan	
		4. Menggunakan bahasa yang sopan	
		5. Ekspresi wajah ramah dan menyenangkan	
		c. Mencatat Block Note	
		1. Mencatat Identitas Orang yang dituju	
		2. Mencatat Nomor yang dituju dengan benar	
		3. Mencatat Pesan yang akan disampaikan	
		Menampilkan seluruh kriteria unjuk kerja sesuai dengan prosedur	30
		Menampilkan seluruh kriteria unjuk kerja tetapi kurang tepat	25
		Tidak menampilkan 1 kriteria unjuk kerja	20
		Tidak menampilkan > 1 kriteria unjuk kerja	15
III	Hasil		
	1	Hasil Pekerjaan Siswa	
		Kriteria unjuk kerja: A. LPT 1. Isi LPT Tepat 2. Isi LPT Rapi B. Block Note 1. Isi LPT Tepat 2. Isi LPT Rapi	
		Menampilkan seluruh kriteria unjuk hasil	10
		Tidakmenampilkan 1 kriteria unjuk hasil	8
		Tidakmenampilkan 2 kriteria unjuk hasil	6
IV	Sikap		
	1	Hasil Pekerjaan Siswa	
		Kriteria unjuk kerja: 1. Komunikatif 2. Sopan atau Etika 3. Tata Bahasa Baku atau Formal 4. Penampilan	
		Menampilkan seluruh kriteria unjuk kerja sesuai Prosedur	10
		Menampilkan seluruh kriteria unjuk kerja	8
		Menampilkan seluruh kriteria unjuk kerja sesuai Prosedur	6

D. LAMPIRAN 4 : LPT DAN BLOCK NOTE

LEMBAR PESAN TELEPON

Untuk	:
Dari	:
Kantor	:
Jabatan	:
No. Telepon	:
Dengan Pesan		
Mohon Telepon Kembali		<input type="checkbox"/>
Penting		<input type="checkbox"/>
Hanya Menelepon		<input type="checkbox"/>
Akan Menelepon Kembali		<input type="checkbox"/>
.....		
Diterima Oleh	Tanggal Pukul

BLOCK NOTE

BLOCK NOTE	
Nama tujuan
Nomor tujuan
Alamat tujuan
Isi Pesan	
Hasil	