

**RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN  
(RPP)**

<b>Satuan Pendidikan</b>	<b>: SMKN 2 TUBAN</b>
<b>Mata Pelajaran</b>	<b>: Komunikasi Bisnis</b>
<b>Kompetensi Keahlian</b>	<b>: Bisnis Daring dan Pemasaran</b>
<b>Kelas/ Semester</b>	<b>: X/ Genap</b>
<b>Tahun Pelajaran</b>	<b>: 2021/2022</b>
<b>Alokasi Waktu</b>	<b>: 10 Menit</b>

**A. Kompetensi Inti**

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

**KI 4** : Melaksanakan tugas spesifik dengan menggunakan alat, informasi dan prosedur kerja yang lazim dilakukan serta memecahkan masalah sesuai dengan bidang kerja Bisnis Daring dan Pemasaran menampilkan kerja dibawah 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 disekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik dibawah pengawasan langsung. Menunjukkan keterampilan mempersepsi, kesiapan, meniru, membiasakan, gerak mahir, menjadikan gerak alami dalam ranah konkret terkait dengan pengembangan dari yang

dipelajarinya disekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik dibawah pengawasan langsung.

## **B. Kompetensi Dasar**

<b>Kompetensi Dasar (KD)</b>	<b>Materi Pembelajaran</b>
3.6 Menganalisis hubungan dengan pelanggan	• Mendemonstrasikan senyum sapa kepada pelanggan
4.6 Membangun hubungan dengan pelanggan	

## **C. Tujuan Pembelajaran**

Peserta didik diharapkan dapat mendemonstrasikan senyum sapa kepada pelanggan dengan baik

## **D. Materi Pembelajaran**

Mendemonstrasikan senyum sapa kepada pelanggan

## **E. Metode Pembelajaran**

1. Pendekatan : Scientific Learning
2. Model Pembelajaran : PBL (Problem Based Learning)
3. Metode : Ceramah, Diskusi, Tanya Jawab, Penugasan.

## **F. Media, Alat, Bahan Pembelajaran dan Sumber Pembelajaran**

### **Media : (Terlampir)**

1. Power Point

### **Alat :**

1. Laptop
2. LCD
3. Papan Tulis
4. Spidol

### **Bahan Pembelajaran : (Terlampir)**

1. Lembar Kerja Peserta Didik

### Sumber Pembelajaran

Aulia, Riane. 2015. Komunikasi Bisnis Untuk SMK Kelas XI Jilid 1. Depok: CV. Rizeva Utama

Diana, Rose. 2017. Menebak Kepribadian dari 8 Cara Ketika Bersalaman. Dikutip dari : <http://www.rosediana.net/2017/03/menebak-kepribadian-dari-8-cara-ketika-bersalaman> , pada tanggal 8 Agustus 2019.

Staff Wikihow. 2014. Menjalin Hubungan dengan Pelanggan. Dikutip dari <https://id.wikihow.com/Menjalin-Hubungan-dengan-Pelanggan>, pada tanggal 7 Agustus 2019.

### G. Langkah-Langkah Pembelajaran

<b>Materi: Mendemonstrasikan Senyum Sapa Kepada Pelanggan</b>	<b>Alokasi Waktu</b>	<b>Keterangan</b>
<p><b>Orientasi / Pendahuluan</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Guru memasuki kelas dan mengucapkan salam</li><li>2. Guru mempersiapkan peserta didik untuk mengikuti kegiatan pembelajaran</li><li>3. Guru meminta salah satu peserta didik untuk memimpin doa</li><li>4. Guru memeriksa kehadiran peserta didik</li></ol> <p>Apersepsi :</p> <p>Guru memberikan rangsangan berupa pertanyaan tentang materi mendemonstrasikan senyum sapa kepada pelanggan.</p> <p>Motivasi :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Guru memberikan gambaran tentang manfaat mempelajari pelajaran yang hari ini kepada peserta didik yaitu mendemonstrasikan senyum sapa kepada pelanggan.</li></ol>	<b>2 menit</b>	

<p>2. Guru menyampaikan tujuan pembelajaran mendemonstrasikan senyum sapa kepada pelanggan kepada peserta didik.</p> <p>Pemberian Acuan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Guru memberitahukan mata pelajaran yang akan dibahas kepada peserta didik.</li> <li>2. Guru memberitahukan tentang kompetensi dasar dan indikator.</li> </ol>			
<b>Kegiatan Inti</b>		<b>6 menit</b>	
<b>Sintak Model Pembelajaran</b>	<b>Kegiatan Pembelajaran</b>		
Orientasi peserta didik kepada masalah	<p><b>Mengamati :</b></p> <p>Peserta didik diberi rangsangan oleh guru untuk memusatkan perhatian pada topik, dengan memberikan materi pada power point.</p> <p>Jenis dan Bentuk Komunikasi</p> <p>Dengan cara :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mengamati</b></li> </ul> <p>Guru menampilkan video pada power point, Peserta didik diminta untuk mengamati video senyum sapa salam pada video pelayanan pelanggan yang ditampilkan.</p>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Membaca</b> Peserta didik membaca materi yang disajikan dalam PPT mengenai mendemonstrasikan senyum sapa kepada pelanggan.</li> <li>• <b>Mendengar</b> Peserta didik diminta untuk mendengarkan pemberian materi oleh guru yang berkaitan dengan materi mendemonstrasikan senyum sapa kepada pelanggan.</li> <li>• <b>Menyimak</b> Peserta didik diminta untuk menyimak penjelasan pengantar kegiatan/materi secara garis besar tentang materi mendemonstrasikan senyum sapa kepada pelanggan untuk melatih kesungguhan, ketelitian, mencari informasi.</li> </ul>		
Mengorganisasikan peserta didik	<p><b>Menanya</b></p> <p>Guru bertanya dan memberikan kesempatan pada peserta didik untuk mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan materi hari ini yang akan dijawab melalui kegiatan belajar, contohnya:</p>		

	<p>Mengajukan pertanyaan tentang materi mendemonstrasikan senyum sapa kepada pelanggan yang kurang dipahami.</p>		
<p>Membimbing penyelidikan individu dan kelompok</p>	<p><b>Mengumpulkan Informasi (Mengeksplorasi)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Guru membagi kelompok belajar yang berjumlah 5 peserta didik perkelompok.</li> <li>2. Guru membagikan lembar kerja yang berisi studi kasus kepada setiap kelompok yang berkaitan dengan materi mendemonstrasikan senyum sapa kepada pelanggan yang telah disampaikan oleh guru.</li> <li>3. Peserta didik mengumpulkan informasi yang relevan untuk menyelesaikan lembar kerja yang telah diidentifikasi melalui kegiatan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membaca sumber lain selain buku teks, mencari dan membaca artikel di internet tentang materi mendemonstrasikan senyum sapa kepada pelanggan.</li> <li>• Mengumpulkan informasi melalui diskusi pada lembar kerja materi pokok</li> </ul> </li> </ol>		

	mendemonstrasikan senyum sapa kepada pelanggan.		
Mengembangkan dan menyajikan hasil karya	<p><b>Mengkomunikasikan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Guru meminta setiap kelompok mempresentasikan hasil diskusinya didepan kelas secara acak.</li> <li>2. Peserta didik mengkomunikasikan untuk : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyampaikan hasil diskusi berupa lembar kerja yang berisi pemecahan masalah pada studi kasus berupa percakapan praktik mendemonstrasikan senyum sapa kepada pelanggan.</li> <li>• Masing-masing anggota kelompok mempresentasikan hasil diskusi berupa praktik pelayanan senyum sapa kepada pelanggan didepan kelas.</li> <li>• Presentasi yang dilakukan ditanggapi oleh kelompok lain.</li> <li>• Kelompok lain bertanya atas presentasi yang dilakukan dan kelompok yang presentasi dan</li> </ul> </li> </ol>		

	<p>peserta didik lain diberi kesempatan untuk menjawab.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bertanya tentang hal yang belum dipahami, atau guru melemparkan beberapa pertanyaan kepada siswa.</li> </ul>		
<p>Menganalisa dan mengevaluasi proses pemecahan masalah</p>	<p><b>Mengasosiasikan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Guru membimbing peserta didik dalam pencarian informasi untuk menganalisa masukan, tanggapan dan koreksi dari guru maupun teman lainnya untuk pemecahan masalah dalam diskusi serta memberikan beberapa pertanyaan untuk mengembangkan pemahaman peserta didik</li> <li>2. Peserta didik menganalisis informasi yang sudah dikumpulkan dari hasil mengumpulkan informasi dalam diskusi maupun melalui sumber artikel dalam menyelesaikan lembar kerja untuk mengembangkan pengetahuan tentang mendemonstrasikan senyum sapa kepada pelanggan.</li> </ol>		

<p><b>Kegiatan Penutup</b></p> <p>Peserta didik :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat kesimpulan pelajaran tentang point-point penting yang muncul dalam kegiatan pembelajaran yang dilakukan .</li> </ul> <p>Guru</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan kesimpulan pembelajaran hari ini</li> <li>• Merencanakan kegiatan tindak lanjut yaitu mengamati senyum sapa kepada pelanggan saat di alfamart atau toko lainnya.</li> <li>• Menyampaikan rencana pembelajaran pada pertemuan berikutnya yaitu mempelajari materi membangun relasi dengan pelanggan dan untuk persiapan Ulangan Harian.</li> <li>• Guru mengakhiri pembelajaran</li> </ul>	<p><b>2 menit</b></p>	
---	-----------------------	--

## H. Penilaian dan Pembelajaran remedial

### 1. Teknik Penilaian

#### a. Penilaian Kompetensi Pengetahuan

##### 1) Tes Tertulis

Uraian ( Dinilai dari soal kuis, lembar kerja dan UH)

##### 2) Tes lisan

Tanya jawab

#### b. Penilaian Kompetensi Keterampilan

##### 1) Proyek, pengamatan

- Mengamati komunikasi yang dijumpai di lingkungan sekitar
- Menganalisis studi kasus

##### 2) Portofolio/ unjuk kerja

### 2. Laporan tertulis kelompok ( diambil dari penilaian presentasi dan hasil diskusi kelompok pada lembar kerja

### 3. Lembar Penilaian ( Terlampir)

### 4. Pembelajaran Remedial dan pengayaan

a. Remedial

Remedial dapat diberikan kepada peserta didik yang belum mencapai KKM.

b. Pengayaan

Pengayaan diberikan untuk menambah wawasan peserta didik mengenai materi pembelajaran yang dapat diberikan kepada peserta didik yang telah tuntas mencapai KKM atau mencapai Kompetensi Dasar.

Tuban, Januari 2021

Mengetahui,

Kepala SMK Negeri 2 Tuban



Heny Indriana, M.M.

NIP. 19650503 199103 2 010

Guru Mata Pelajaran

Yeni Nur Diana, S.Pd., M.Pd.

NIP. 19860919201101 2 01

## Materi : Mendemonstrasikan Senyum Sapa Kepada Konsumen

Seorang wiraniaga harus bisa melayani konsumennya dengan baik, baik itu dengan menggunakan komunikasi verbal maupun komunikasi nonverbal. Wiraniaga yang berkepribadian dewasa akan menunjukkan perilaku kepada pembeli, antara lain : merasa berbahagia ketika berkomunikasi dengan pembeli, menunjukkan sikap sopan santun, sabar, jujur suka menolong, bijaksana, dan berfikir positif, karena itu harus membiasakan budaya 3S+1A (senyum, sapa, salam dan Antusias) terhadap semua pelanggan yang dihadapi.



Berikut komunikasi dengan menerapkan/membiasakan budaya 3S+1A (Senyum, Sapa, Salam dan Antusias) terhadap semua pelanggan.

1. Berkomunikasi dengan cara berfikir positif  
Berpikir positif dapat diartikan sebagai sikap kritis yang didasarkan pada pola berpikir sehat, logis, dan rasional. Melayani pelanggan dengan cara berpikiran positif merupakan sikap yang cerdas dalam memberi kepuasan. Hal itu menunjukkan bahwa sikap kritis dan optimis didasari oleh pola pikir yang rasional.
2. Berkomunikasi dengan cara berpenampilan serasi  
Kepribadian seseorang dapat dinilai dari cara orang tersebut berpakaian dan berpenampilan. Apabila penampilannya serasi dan menarik maka kepribadiannya akan dianggap baik. Sebaliknya apabila penampilannya asal-asalan maka pribadinya akan dianggap kurang baik. Oleh karena itu, seorang pramuniaga atau tenaga penjual hendaknya selalu berpenampilan serasi agar menarik simpati dari para pelanggannya.
3. Berkomunikasi dengan cara sikap menghargai.

Prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan oleh pelayan atau penjual dalam melayani konsumen atau pelanggan dengan sikap menghargai sebagai berikut:

2. Menyapa konsumen yang baru datang dengan sikap dan tutur bahasa yang baik, ramah, sopan dan bersahabat (sapa).
  3. Mendengarkan setiap permintaan konsumen dengan sikap penuh perhatian dan penghargaan.
  4. Menciptakan suasana yang menyenangkan dengan sikap simpatik, sopan santun dan ramah tamah (santun)
  5. Melayani konsumen dengan sikap yang bijaksana tanpa memperhatikan latar belakang status sosial.
  6. Melayani konsumen dengan tetap berpikiran positif dan tidak mudah marah.
4. Sopan dan rendah hati

Dalam hal ini yang harus diperhatikan dalam menjaga kesopanan yaitu :

- Sopan santun dalam berbicara, tutur kata kita tidak menyinggung perasaan lawan bicara.
- Berlakulah wajar
- Jangan memuji diri
- Tersenyumlah, hindari menatap atau tersenyum sinis.

#### 1. Senyum

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), senyum didefinisikan sebagai gerak tawa ekspresif yang tidak bersuara untuk menunjukkan rasa senang, gembira, suka, dan sebagainya dengan mengembangkan bibir sedikit. Tentunya jika ada seseorang tersenyum kepada kita, maka kita harus membalas senyum juga sebagai tanda bahwa kita menghargai orang tersebut.

Senyum sendiri memiliki banyak artian, dalam situasi atau kondisi tertentu senyum bisa kita bedakan menjadi beberapa macam, yaitu :

##### a) Senyum bahagia/kesenangan

Yang mengartikan bahwa senyum seseorang karena rasa bahagia karena telah meraih sesuatu.

##### b) Senyum sapaan

Yang mengartikan bahwa senyum yang dilakukan adalah senyum dalam bentuk berupa sapaan.

##### b) Senyum perasaan

Sedikit berbeda pada konteks ini, senyum perasaan adalah sebuah senyum yang melambangkan perasaan hati seseorang, seperti pembahasan akan 'Manusia dan cinta' yang berarti senyum perasaan adalah senyum karena individu yang memiliki rasa cinta pada individu lainnya

## 2. Sapa

Sapa dalam KBBI berarti perkataan untuk menegur orang lain (mengajak bercakap-cakap dsb.) Sapa dapat dilakukan dengan menyebutkan nama orang yang kita temui, atau dengan mengucapkan kata “Hey”, “Hallo” dll. Begitu juga dengan Sapa, jika pelaku wisata dapat menghafalkan nama-nama dari para pengunjung maka mereka pun akan merasa di layani dengan sangat baik. Karena di Indonesia ada sebuah pepatah mengatakan “Jika tak kenal tanda tak sayang” sesuai makna dari pepatah tsb. Seharusnya pelaku wisata di Indonesia harus mempraktekan makna dari pepatah tsb. Dengan begitu para wisatawan akan pulang dengan rasa senang.

### 1. Salam

Salam adalah ekspresi budaya sekaligus identitas penggunanya. Salam tak dapat dilepaskan pula dari khalayak yang disasarnya. Sebagai bentuk bahasa lisan dan tulisan, salam merupakan bentuk interaksi komunikasi antara penyampai dan penerima pesan. Ucapan salam selalu memiliki latar belakang budaya, termasuk etnik, agama maupun kelompok. Salam yang kita kenal umum tidak hanya ucapan selamat pagi, selamat malam atau selamat makan. Makna salam dari konteks agama maupun budaya, merupakan ucapan penghormatan dan do'a.

Merujuk pada kajian antropologi, salam merupakan bagian dari kebudayaan suatu masyarakat sebagai sebuah sistem tindakan, gagasan dan hasil karya manusia. Salam adalah satu cara bagi seseorang untuk secara sengaja mengkomunikasikan kesadaran dan kehadiran orang lain, untuk menunjukkan perhatian, menegaskan hubungan dari status sosial antar individu atau kelompok orang yang berhubungan satu sama lain. fungsi salam bermakna saling mendoakan antara dua orang, yakni pemberi salam dan yang menjawabnya dimana saling mendoakan satu sama lain, selain Untuk membina hubungan yang harmonis dan mempererat persaudaraan dalam pergaulan di masyarakat. Seorang penjual harus memiliki kemampuan menggunakan tehnik komunikasi lisan baik terhadap pelanggan.

Tehnik dan tatacara komunikasi lisan yang digunakan tidak boleh sembarangan diucapkan, pemilihan kita juga harus diperhatikan agar pelanggan tidak kecewa. Penggunaan intonansi suara yang tepat dengan mengucapkan salam, sapa dan senyum yang terbaik

### **A. Berkomunikasi efektif ditempat kerja**

Pengetahuan yang diperlukan dalam Berkomunikasi efektif ditempat kerja adalah

1. Menampilkan efektifitas komunikasi dengan baik kepada pelanggan ataupun sesama karyawan Efektivitas komunikasi ditentukan oleh beberapa hal :

a) Persepsi.

Komunikator harus dapat memprediksi apakah pesan yang disampaikan dapat diterima komunikan.

b) Ketepatan.

Komunikator atau audience memiliki kerangka pikir. Agar komunikasi yang dilakukan tepat sasaran, komunikator perlu mengekspresikan hal yang ingin disampaikan sesuai dengan kerangka pikir komunikator.

c) Kredibilitas.

Dalam berkomunikasi, komunikator perlu memiliki suatu keyakinan bahwa komunikator dapat dipercaya. Sebaliknya dia juga harus bisa mendapatkan kepercayaan dari komunikator

a) Pengendalian.

Komunikator memberikan reaksi/umpan balik/feedback terhadap pesan yang disampaikan. Reaksi ini harus bisa diantisipasi sekaligus dikendalikan komunikator sehingga tidak melenceng dari target komunikasi yang diharapkan.

b) Kecocokan.

Komunikator yang baik selalu dapat menjaga hubungan persahabatan yang menyenangkan dengan komunikator.

Sementara keterampilan meningkatkan efektivitas komunikasi bisa dilakukan dengan berbagai cara menyangkut komunikasi verbal non verbal, lisan maupun tulisan

2. Mengungkapkan kesopanan dalam berkomunikasi secara nyata

Bisnis akan hancur hanya karena staff atau karyawannya yang bersikap arogan, tidak sopan dan kasar kepada pelanggan. Oleh karena itu untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan maka cara berbicara yang sopan, cara berpakaian serta bentuk kesopanan yang lain merupakan titik berat yang harus dicermati. Berdasarkan semboyan pelanggan adalah raja maka pelayanan merupakan modal atau investasi maksudnya dengan pelayanan yang baik akan menciptakan hubungan yang baik dengan calon pelanggan maupun mitra bisnis, reputasi penjual atau pun produsen akan menjadikan image yang baik bagi pelanggan sehingga pelanggan akan datang kembali berkunjung.

Yang perlu diperhatikan dalam menjaga kesopanan antara lain yaitu :

- Sopan santun dalam berbicara dan tutur kata
- Tidak menyinggung perasaan lawan bicara
- Berperilakulah wajar, jangan sombong
- Tersenyumlah hindari tatapan tajam dan senyum sinis
- Jangan memuji diri sendiri
- Berdandan yang serai dan tidak menyolok
- Berbusana rapi dan sopan
- Mengangkat citra diri kita sendiri

Memiliki sifat yang sopan dan rendah hati merupakan salah satu kunci sukses dalam karir dan pergaulan. Sifat yang sopan dan rendah hati dapat diterapkan pada kehidupan sehari-hari. Hargailah lawan bicara anda, berilah respon yang baik, dengarkan baik-baik arah pembicaraannya kemudian jika merasa tidak puas minta

pelanggan mengulangi pertanyaan atau keluhannya, Setelah itu baru giliran kita memberikan respon atas pertanyaan tersebut.

1. Melakukan ketulusan dan sikap saling tolong menolong setiap saat

Kepada seluruh pelanggan dan rekan kerja seorang penjual harus menunjukkan efektifitas komunikasi yang baik sehingga terjalin kebersamaan atau kesepakatan yang tulus. Tidak ada lagi perbedaan antara penjual dan lawan bicara setiap saat.

2. Menunjukkan kemampuan bertanya untuk meminimalkan kesalahan pemahaman pelanggan

Sebagai seorang penjual harus dapat melakukan tindakan bertanya yang baik sehingga akan terjadi komunikasi yang efektif, dengan mengatakan ulang pertanyaan konsumen diharapkan tidak terjadi kesalahan dalam berkomunikasi. Informasi yang lengkap dan benar akan meminimalisir kesalahan persepsi karena perbedaan bahasa dan logat bicara. Contohnya cara bicara orang Jakarta akan berbeda logat dengan cara bicara orang Maluku. Meskipun memiliki aneka ragam kebudayaan yang berbeda, sebaiknya kita harus menghargai keragaman tersebut agar kerjasama berjalan baik, apalagi menghadapi pelanggan asing, banyak kesalahan pemahaman sering terjadi karena adat dan budaya masing-masing negara sangatlah berbeda, jadi fokus penekanannya dalam hal bertanya harus menerapkan sikap saling menghargai antar nilai budaya. Begitu juga dengan komunikasi ditempat kerja, dimana masing-masing karyawan harus saling tolong menolong