# PERENCANAAN PEMBELAJARAN MENDALAM

**Judul Materi: Etika Komunikasi Profesional: Daring dan Luring**

## Identitas

* **Sekolah**: SMK Bintang Karya (Asumsi)
* **Nama Guru**: Tim Guru Produktif MPLB
* **Mata Pelajaran**: Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis
* **Kelas/Semester**: XI / Ganjil
* **Alokasi Waktu**: 6 JP (3 Pertemuan @2 JP x 45 Menit)

## Identifikasi

* **Peserta didik**: Peserta didik reguler Fase F yang telah memiliki kemampuan dasar menggunakan gawai dan aplikasi digital. Mereka umumnya aktif berkomunikasi secara informal di media sosial namun perlu bimbingan untuk menerapkan etika komunikasi dalam konteks profesional di dunia kerja.
* **Materi pelajaran**: Etika Komunikasi Kantor Daring (Telepon, Video Conference) dan Luring (Tatap Muka).
* **Dimensi Profil Pelajar Pancasila**:
  1. **Berpikir Kritis**:
     + **Indikator Perilaku**: Menganalisis dan mengevaluasi informasi dari berbagai skenario komunikasi untuk mengambil keputusan yang tepat dalam merespons kolega atau pelanggan.
     + **Relevansi**: Peserta didik dilatih untuk tidak hanya mengikuti prosedur secara kaku, tetapi juga memahami alasan di baliknya, sehingga mampu beradaptasi pada situasi komunikasi yang tak terduga.
  2. **Komunikasi**:
     + **Indikator Perilaku**: Menggunakan bahasa tubuh, intonasi suara, dan pilihan kata yang sesuai dengan standar profesional, baik dalam Bahasa Indonesia maupun Bahasa Inggris dasar. Mampu menjadi pendengar yang aktif.
     + **Relevansi**: Dimensi ini adalah inti dari materi ajar, memastikan peserta didik mampu menyampaikan dan menerima pesan secara efektif dan santun di lingkungan kerja.
  3. **Kolaborasi**:
     + **Indikator Perilaku**: Bekerja sama dalam kelompok untuk memecahkan studi kasus dan mempersiapkan simulasi (role-play), serta memberikan umpan balik yang membangun kepada rekan.
     + **Relevansi**: Dunia kerja menuntut kemampuan bekerja dalam tim. Aktivitas kelompok dalam modul ini melatih peserta didik untuk mencapai tujuan bersama.

## Desain Pembelajaran

* **Capaian Pembelajaran**: Peserta didik mampu menerapkan prosedur berkomunikasi lisan dalam bahasa Indonesia, bahasa Inggris, dan/atau bahasa asing lainnya, baik melalui telepon maupun secara langsung dalam kaitan pelayanan kepada kolega/pelanggan, serta mengelola informasi di tempat kerja.
* **Lintas Disiplin Ilmu**:
  + **Bahasa Indonesia**: Penggunaan tata bahasa formal dan pilihan kata yang tepat.
  + **Bahasa Inggris**: Penggunaan frasa umum dalam pelayanan pelanggan (*greetings, offering help, closing*).
  + **Teknologi Informasi**: Pemanfaatan platform komunikasi daring (*video conference, email*).
* **Tujuan Pembelajaran**:
  1. Mengidentifikasi perbedaan fundamental antara etika komunikasi daring (telepon, *video conference*) dan luring (tatap muka) di lingkungan profesional.
  2. Menerapkan prosedur standar dalam menangani panggilan telepon masuk dan melakukan panggilan keluar untuk keperluan bisnis.
  3. Mendemonstrasikan keterampilan komunikasi tatap muka yang efektif (verbal dan non-verbal) dalam simulasi pelayanan pelanggan.
  4. Meringkas informasi penting yang diterima dari komunikasi lisan ke dalam format memo digital sederhana.
* **Topik Pembelajaran**: Etika Komunikasi Telepon, Etika Komunikasi Tatap Muka, Etika Rapat Daring (*Video Conference*), Pengelolaan Informasi Sederhana.
* **Praktik Pedagogis**:
  + **Model**: *Problem-Based Learning* (PBL) dipadukan dengan *Role-Playing*.
  + **Alasan Pemilihan**: PBL dipilih untuk menyajikan masalah komunikasi yang relevan dengan dunia kerja, sehingga memicu penalaran kritis. *Role-playing* memberikan kesempatan bagi peserta didik untuk mempraktikkan teori secara langsung dalam lingkungan yang aman dan terkendali.
* **Kemitraan Pembelajaran**: Kolaborasi dengan guru Bahasa Inggris untuk sesi *role-playing* yang menggunakan skenario berbahasa Inggris dasar.
* **Lingkungan Pembelajaran**: Ruang kelas diatur secara fleksibel untuk memungkinkan kerja kelompok. Pemanfaatan laboratorium komputer atau ruang praktik perkantoran untuk simulasi yang lebih realistis.
* **Pemanfaatan Digital**:
  + **Materi**: Google Slides, Canva, video studi kasus dari YouTube.
  + **Aktivitas & Asesmen**: Quizizz (asesmen awal), Google Docs/LKPD Digital (kerja kelompok), Google Forms (refleksi), kamera gawai (perekaman simulasi).

## Pengalaman Belajar

**Pertemuan 1: Menguasai Komunikasi via Telepon (2 JP)**

* **Kegiatan Awal (15 Menit)**
  + **Aktivitas Guru**: Membuka pelajaran, berdoa, memeriksa kehadiran. Memberikan pertanyaan pemantik: "Ceritakan pengalaman baik atau buruk saat berbicara dengan *customer service* melalui telepon?". Menjelaskan tujuan pembelajaran.
  + **Aktivitas Siswa**: Menjawab sapaan, berdoa, merespons pertanyaan pemantik berdasarkan pengalaman.
  + **Media/Alat**: Papan tulis/proyektor.
  + **Indikator Keberhasilan**: Siswa antusias berbagi pengalaman dan memahami tujuan sesi.
* **Kegiatan Inti (65 Menit)**
  + **Aktivitas Guru**: Menyajikan video singkat tentang contoh miskomunikasi via telepon di kantor. Membagi siswa ke dalam kelompok. Memberikan LKPD 1 berisi studi kasus dan panduan etika bertelepon. Memfasilitasi diskusi kelompok.
  + **Aktivitas Siswa**: Mengamati video, berdiskusi dalam kelompok untuk menganalisis masalah pada studi kasus, menyusun skrip percakapan telepon (menerima dan melakukan panggilan) berdasarkan panduan. Mempraktikkan skrip secara berpasangan di dalam kelompok.
  + **Media/Alat**: Proyektor, Video YouTube, LKPD 1 Digital.
  + **Indikator Keberhasilan**: Setiap kelompok mampu menyusun skrip dan mempraktikkannya dengan intonasi serta pilihan kata yang tepat.
* **Kegiatan Penutup (10 Menit)**
  + **Aktivitas Guru**: Meminta perwakilan kelompok menyimpulkan poin-poin penting etika bertelepon. Memberikan umpan balik. Menyampaikan tugas untuk pertemuan berikutnya: "Amati cara seorang profesional (misal: kasir, satpam bank) berkomunikasi secara tatap muka".
  + **Aktivitas Siswa**: Menyampaikan kesimpulan, mencatat umpan balik dan tugas.
  + **Media/Alat**: -
  + **Indikator Keberhasilan**: Siswa dapat merangkum 3-5 poin kunci etika bertelepon.

**Pertemuan 2: Seni Komunikasi Tatap Muka & Rapat Daring (2 JP)**

* **Kegiatan Awal (10 Menit)**
  + **Aktivitas Guru**: Mereviu materi sebelumnya dengan kuis singkat lisan. Mengaitkan hasil observasi siswa dengan materi hari ini.
  + **Aktivitas Siswa**: Menjawab kuis, berbagi hasil observasi komunikasi tatap muka.
  + **Media/Alat**: -
  + **Indikator Keberhasilan**: Siswa masih mengingat materi sebelumnya dan siap belajar topik baru.
* **Kegiatan Inti (70 Menit)**
  + **Aktivitas Guru**: Menjelaskan elemen kunci komunikasi tatap muka (kontak mata, postur, senyum) dan etika rapat daring (*video conference*). Memberikan studi kasus baru: "Menangani Keluhan Pelanggan Secara Langsung". Membagikan LKPD 2 untuk merancang alur percakapan dan simulasi.
  + **Aktivitas Siswa**: Berdiskusi dalam kelompok untuk merancang skenario *role-playing* penanganan keluhan. Berlatih simulasi, memperhatikan aspek verbal dan non-verbal. Memberikan masukan kepada sesama anggota kelompok.
  + **Media/Alat**: Google Slides, LKPD 2.
  + **Indikator Keberhasilan**: Setiap kelompok memiliki draf skenario dan telah berlatih peran masing-masing dengan umpan balik internal.
* **Kegiatan Penutup (10 Menit)**
  + **Aktivitas Guru**: Mengajak siswa melakukan refleksi: "Apa tantangan terbesar dalam berkomunikasi tatap muka?". Memberikan penguatan positif. Mengingatkan bahwa pertemuan berikutnya adalah penilaian unjuk kerja.
  + **Aktivitas Siswa**: Melakukan refleksi, bertanya jika ada yang belum jelas.
  + **Media/Alat**: Google Forms/Jamboard untuk refleksi.
  + **Indikator Keberhasilan**: Siswa dapat mengidentifikasi area yang perlu mereka tingkatkan untuk penilaian.

**Pertemuan 3: Penilaian Unjuk Kerja & Pengelolaan Informasi (2 JP)**

* **Kegiatan Awal (10 Menit)**
  + **Aktivitas Guru**: Memberikan kesempatan bagi setiap kelompok untuk berlatih sekali lagi. Menjelaskan rubrik penilaian secara transparan.
  + **Aktivitas Siswa**: Melakukan pemanasan/latihan akhir, memahami kriteria penilaian.
  + **Media/Alat**: Rubrik Penilaian.
  + **Indikator Keberhasilan**: Siswa siap dan percaya diri untuk tampil.
* **Kegiatan Inti (70 Menit)**
  + **Aktivitas Guru**: Memanggil kelompok secara acak untuk tampil melakukan simulasi penanganan keluhan pelanggan (bisa tatap muka atau simulasi *video call*). Melakukan penilaian menggunakan lembar observasi/rubrik.
  + **Aktivitas Siswa**: Setiap kelompok menampilkan *role-play*. Kelompok lain mengamati sebagai audiens. Setelah simulasi, siswa yang berperan sebagai staf diminta menuliskan memo singkat berisi inti keluhan dan solusi yang ditawarkan.
  + **Media/Alat**: Lembar Observasi/Rubrik, format memo digital.
  + **Indikator Keberhasilan**: Siswa mampu menerapkan keterampilan komunikasi sesuai skenario dan merangkum informasi secara akurat.
* **Kegiatan Penutup (10 Menit)**
  + **Aktivitas Guru**: Memberikan apresiasi dan umpan balik umum kepada semua kelompok. Menutup sesi pembelajaran.
  + **Aktivitas Siswa**: Menerima umpan balik, melakukan refleksi akhir pembelajaran.
  + **Media/Alat**: -
  + **Indikator Keberhasilan**: Siswa merasa mendapatkan pengalaman belajar yang bermakna.

## Asesmen Pembelajaran

* **Asesmen Awal (Diagnostik)**: Pre-test menggunakan Quizizz (5 soal Pilihan Ganda) tentang pengetahuan umum komunikasi dasar untuk memetakan pemahaman awal siswa.
* **Asesmen Proses (Formatif)**:
  + **Observasi**: Ceklis keaktifan siswa dalam diskusi kelompok.
  + **Penilaian LKPD**: Menilai kelengkapan dan kualitas jawaban pada LKPD 1 dan 2.
  + **Penilaian Sejawat (*Peer-Assessment*)**: Siswa saling memberikan umpan balik saat latihan *role-playing* menggunakan formulir sederhana.
* **Asesmen Akhir (Sumatif)**:
  + **Tes Unjuk Kerja (*Role-Playing*)**: Menilai performa siswa dalam simulasi menggunakan rubrik.
  + **Produk**: Menilai memo singkat yang dibuat siswa setelah simulasi berdasarkan kejelasan, kelengkapan, dan akurasi informasi.

### **Rubrik Penilaian Unjuk Kerja (Role-Playing)**

| **Kriteria** | **4 (Sangat Baik)** | **3 (Baik)** | **2 (Cukup)** | **1 (Perlu Bimbingan)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kejelasan & Bahasa** | Menggunakan bahasa formal yang sangat jelas, terstruktur, dan mudah dipahami. Intonasi dan volume suara sangat sesuai. | Menggunakan bahasa formal yang jelas dan cukup terstruktur. Intonasi dan volume suara sesuai. | Menggunakan bahasa yang kurang formal dan terkadang sulit dipahami. Intonasi kurang sesuai. | Menggunakan bahasa informal, tidak terstruktur, dan sulit dipahami. |
| **Etika & Empati** | Secara konsisten menunjukkan sikap sopan, kontak mata, postur tubuh profesional, dan mampu merespons dengan empati tinggi terhadap lawan bicara. | Menunjukkan sikap sopan dan postur tubuh yang baik. Ada upaya menunjukkan empati. | Kurang konsisten menunjukkan sikap sopan. Kontak mata dan postur tubuh perlu diperbaiki. | Tidak menunjukkan sikap sopan, empati, dan etika komunikasi dasar. |
| **Pemecahan Masalah** | Mampu mendengarkan aktif, mengidentifikasi inti masalah dengan cepat, dan menawarkan solusi yang relevan serta efektif. | Mampu mendengarkan dan memahami masalah, serta menawarkan solusi yang cukup relevan. | Lambat dalam mengidentifikasi masalah dan solusi yang ditawarkan kurang relevan. | Tidak mampu mengidentifikasi masalah dan tidak menawarkan solusi. |

## Lampiran

**1. Materi Ajar (Ringkasan)**

* **Etika Telepon**:
  + Ucapkan salam, identitas diri/perusahaan.
  + Berbicara dengan tempo dan intonasi yang jelas.
  + Siapkan alat tulis untuk mencatat.
  + Hindari memotong pembicaraan.
  + Akhiri dengan ucapan terima kasih dan salam.
* **Komunikasi Tatap Muka**:
  + **Verbal**: Sapaan ramah, pilihan kata positif, artikulasi jelas.
  + **Non-Verbal**: Kontak mata, senyum tulus, postur tegap, gestur terbuka, jaga jarak profesional.
* **Etika Rapat Daring**:
  + Bergabung tepat waktu.
  + Gunakan latar belakang (*background*) yang profesional.
  + Matikan mikrofon (*mute*) saat tidak berbicara.
  + Gunakan fitur "angkat tangan" (*raise hand*).
  + Berpakaian sopan.

**2. Lembar Kerja Peserta Didik (LKPD) 2: Skenario Penanganan Keluhan**

* **Situasi**: Anda adalah staf layanan pelanggan di "PT Cipta Solusi". Seorang pelanggan bernama Bp/Ibu Rahman datang ke kantor (atau menelepon) dengan keluhan bahwa produk yang dibelinya seminggu lalu tidak berfungsi dengan baik.
* **Tugas Kelompok**:
  1. Identifikasi kemungkinan emosi yang dirasakan pelanggan.
  2. Susun alur percakapan untuk menangani situasi ini dari awal hingga akhir. Masukkan elemen-elemen berikut:
     + Salam Pembuka & Perkenalan Diri
     + Mendengarkan Keluhan (Tunjukkan Empati)
     + Mengajukan Pertanyaan Klarifikasi
     + Meminta Maaf Atas Ketidaknyamanan
     + Menawarkan Solusi (misal: perbaikan, penggantian, refund)
     + Konfirmasi Solusi & Penutup
  3. Tentukan peran (Staf & Pelanggan) dan berlatihlah.

3. Asesmen & Rubrik Penilaian

(Lihat rubrik pada bagian Asesmen Pembelajaran di atas)

**4. Remedial & Pengayaan**

* **Remedial**: Siswa yang belum mencapai tujuan pembelajaran akan mendapatkan pendampingan khusus untuk membedah kembali skenario dan berlatih ulang dengan bimbingan guru.
* **Pengayaan**: Siswa yang sudah mahir diberikan tantangan untuk membuat video tutorial singkat (1-2 menit) tentang "Tips Komunikasi Profesional di Tempat Kerja" atau menganalisis studi kasus komunikasi krisis dari perusahaan nyata.

**5. Glosarium**

* **Daring (Dalam Jaringan)**: Terhubung melalui jaringan komputer, internet, dan sebagainya.
* **Luring (Luar Jaringan)**: Tidak terhubung ke jaringan internet.
* **Etika**: Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral.
* **Empati**: Kemampuan untuk merasakan keadaan emosional orang lain, merasa simpatik dan mencoba menyelesaikan masalah dari perspektif mereka.
* **Umpan Balik**: Tanggapan atau reaksi yang diberikan oleh komunikan kepada komunikator.

**6. Daftar Pustaka**

* Priyatna, W., & Susilana, R. (2021). *Korespondensi dan Komunikasi Bisnis*. Graha Ilmu.
* Sumber video dan artikel daring relevan dari platform seperti YouTube Edukasi, Harvard Business Review, dan blog profesional lainnya.