

MODUL AJAR  
DASAR DASAR SPA DAN KECANTIKAN  
KELAS X

MODUL 3 : DASAR PENERAPAN PELAYANAN PRIMA (EXCELLENT SERVICE) PADA  
INDUSTRI SPA DAN KECANTIKAN

Judul Elemen	Dasar penerapan pelayanan prima ( <i>excellent service</i> ) pada industri Spa dan Kecantikan
Capaian Pembelajaran	Pada akhir fase E, peserta didik mampu menjelaskan penampilan dan kerapihan ( <i>Grooming</i> ), sikap pelayanan ( <i>Service Attitude/hospitality attitude</i> ) dan secara kerjasama dengan tim melakukan komunikasi dalam lingkup kerja, seperti: di tempat menerima tamu, komunikasi dengan pelanggan, dengan teman sejawat, staf kerja dan pimpinan
Jenjang Sekolah	SMK
Program Keahlian	Tata Kecantikan Kulit dan Rambut
Kelas/ Semester	X / 1 (Satu)
Alokasi Waktu	18 JP (3 Pertemuan x (@ 6 JP)
Nama Guru	Evi Dhian Asmoro, S.Pd., M.Pd
Institusi	SMKN Pringkuku, Kabupaten Pacitan, Propinsi Jawa Timur
Tahun Penyusunan	2022-2023
Kompetensi Awal	Peserta didik memahami penampilan dan kerapihan ( <i>Grooming</i> ), sikap pelayanan ( <i>Service Attitude/hospitality attitude</i> ), dan motivasi kerjasama komunikasi ditempat kerja, penerapan <i>Hospitality</i> dalam komunikasi saat menerima tamu, komunikasi dengan pelanggan, teman sejawat, staf kerja, dan pimpinan
Profil Pelajar Pancasila	Beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, bernalar kritis, dan kreatif
Sarana dan Prasarana	Modul Digital (ebook), lembar kegiatan, rubrik penilaian, foto, video, Internet
Target Peserta Didik	Peserta didik reguler/tipikal
Model Pembelajaran	Discovery Learning
Metode	Diskusi, Presentasi, Praktek

## A. KOMPONEN INTI

Tujuan Pembelajaran	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Peserta didik mampu memahami pengetahuan grooming (penampilan diri) dengan penuh tanggung jawab</li><li>2. Peserta didik mampu melakukan pelayanan prima (service excellent/hospitality) dengan teliti</li><li>3. Peserta didik mampu memahami pengetahuan komunikasi dengan teliti</li><li>4. Peserta didik mampu melakukan komunikasi ditempat kerja dengan jujur</li><li>5. Peserta didik mampu melakukan komunikasi dengan pelanggan dengan jujur</li></ol>
Pemahaman bermakna	Dasar penerapan pelayanan prima(excellent service) menjadi prasyarat keberhasilan pada industri SPA dan kecantikan.
Pertanyaan pemantik	Kapan kalian berkunjung ke salon atau Spa? Apa saja yang kalian bisa amati ketika masuk ke salon? Pernahkah kalian bertanya, kenapa di industri terutama jasa sering kita temui karyawan yang sangat ramah dan beretika, misalnya ketika Kalian masuk pelayanan salon kecantikan, resort dan SPA?

**Pertemuan ke-1 : 6 JP (6 x 45 menit)**

Persiapan pembelajaran	<b>10 menit</b> Guru mempersiapkan presentasi tentang materi penampilan dan kerapian (Grooming), sikap pelayanan (service attitude/hospitality attitude)
Kegiatan Pembelajaran	<b>1. Kegiatan Awal (20 menit)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Berdoa</li><li>- Menyapa peserta didik kemudian guru mengecek kehadiran</li><li>- Bersama-sama dengan guru, peserta didik membuat kesepakatan yang akan diterapkan dalam pembelajaran</li><li>- Berdiskusi melalui pertanyaan pemantik.</li></ul> <b>2. Kegiatan Inti (225 menit)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Peserta didik mendapatkan pemaparan secara umum pengetahuan tentang pengertian penampilan (grooming), penerapan penampilan kerapian serta sikap pelayanan (service attitude/hospitality attitude)</li><li>- Guru memberikan pertanyaan mengenai :<ul style="list-style-type: none"><li>- Apa yang dimaksud dengan penampilan (grooming)?</li><li>- Bagaimana caramu agar berpenampilan menarik?</li><li>- Bagaimana sikapmu dalam melayani pelanggan?</li></ul></li><li>- Peserta didik diberikan kesempatan untuk melakukan studi pustaka (browsing literatur) guna mengeksplorasi pengertian, grooming, cara berpenampilan menarik dan sikap dalam melayani pelanggan.</li><li>- Melaporkan hasil studinya kepada guru, kemudian mendiskusikan hasil laporannya di depan kelas</li><li>- Peserta didik mengerjakan soal latihan</li></ul> <b>3. Kegiatan Penutup (15 menit)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Peserta didik bertanya hal-hal yang belum dapat dipahami kepada guru</li><li>- Mengomunikasikan kendala yang dihadapi selama mengerjakan</li><li>- Memberi apresiasi kepada peserta didik</li></ul> <b>Referensi :</b> <p>Kemdikbud. 2013. Buku Teks Bahan Ajar Siswa.</p> <b>Refleksi</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Apakah ada kendala pada kegiatan pembelajaran?</li><li>- Apakah semua siswa aktif dalam kegiatan pembelajaran?</li></ul> <b>Lembar Asesmen :</b> <p>Soal Latihan Pertemuan 1</p>

**Pertemuan ke-2 : 6 JP (6 x 45 menit)**

<p>Persiapan pembelajaran</p>	<p><b>10 menit</b> Guru mempersiapkan presentasi tentang manfaat motivasi kerja, jenis-jenis komunikasi di tempat kerja, penerapan hospitality dalam komunikasi saat menerima tamu</p>
<p>Kegiatan Pembelajaran</p>	<p><b>1. Kegiatan Awal (20 menit)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Berdoa</li> <li>- Menyapa peserta didik dan mengecek kehadiran.</li> <li>- Bersama-sama peserta didik membahas kembali tentang kesepakatan yang sudah disusun</li> <li>- Pendidik mereview sejenak tentang pelajaran sebelumnya.</li> </ul> <p><b>2. Kegiatan Inti (225 menit)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta didik mendapatkan pemaparan secara umum pengetahuan tentang manfaat motivasi kerja, jenis-jenis komunikasi di tempat kerja, penerapan hospitality dalam komunikasi saat menerima tamu</li> <li>- Guru memberikan pertanyaan mengenai :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apa saja manfaat dari motivasi kerja?</li> <li>- Apa saja jenis-jenis komunikasi di tempat kerja?</li> <li>- Bagaimana cara menerapkan hospitality dalam berkomunikasi?</li> </ul> </li> <li>- Peserta didik diberikan kesempatan untuk melakukan studi pustaka (browsing literatur) guna mengeksplorasi manfaat motivasi kerja, jenis-jenis komunikasi di tempat kerja, penerapan hospitality dalam komunikasi saat menerima tamu.</li> <li>- Melaporkan hasil dan mendiskusikan hasil laporannya di depan kelas</li> <li>- Guru memberi pertanyaan kepada peserta didik untuk mengetahui sejauh mana tingkat pemahamannya melalui pertanyaan pemantik:</li> <li>- Bagaimana agar motivasi kerja itu tetap stabil atau bahkan lebih meningkat</li> </ul> <p><b>3. Kegiatan Penutup (15 menit)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan kesempatan bertanya kepada peserta didik</li> <li>- Peserta didik mengomunikasikan kendala yang dihadapi selama observasi kunjungan</li> <li>- Memberikan apresiasi kepada peserta didik</li> </ul> <p><b>Referensi :</b> Kemdikbud. 2013. Buku Teks Bahan Ajar Siswa.</p> <p><b>Refleksi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apakah ada kendala pada kegiatan pembelajaran ?</li> <li>- Apakah semua siswa aktif dalam kegiatan pembelajaran?</li> </ul> <p><b>Lembar Asesmen :</b> Lembar penilaian presentasi</p>

**Pertemuan ke-3 : 6 JP (6 x 45 menit)**

Persiapan pembelajaran	<b>10 menit</b> Guru mempersiapkan presentasi tentang komunikasi dengan pelanggan,teman sejawat,staf kerja dan pimpinan
Kegiatan Pembelajaran	<b>1. Kegiatan Awal (30 menit)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Berdoa.</li><li>- Menyapa dan mengecek kehadiran.</li></ul> <b>2. Kegiatan Inti (215 menit)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Peserta didik diharapkan membuat kelompok. Setiap kelompok terdiri dari 4 orang. Setiap kelompok berdiskusi dan mempersiapkan untuk melaksanakan praktek sesuai dengan prosedur.</li><li>- Setiap kelompok bergantian maju ke depan untuk mempraktekkan komunikasi sesuai dengan jabatannya dengan waktu yang sudah ditentukan.</li><li>- Melalui observasi sikap dan penilaian pengetahuan pendidik dapat melihat kemampuan peserta didik.</li><li>- Berdiskusi tentang :<ul style="list-style-type: none"><li>• Apa yang dapat kalian ambil dari hasil komunikasi tersebut?</li><li>• Bagaimana caranya agar komunikasi yang baik tetap dapat dipertahankan dalam kehidupan sehari-hari?</li></ul></li></ul> <b>3. Kegiatan Penutup (15 menit)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Memberi kesempatan bertanya</li><li>- Peserta didik mengomunikasikan kendala yang dihadapi selama praktikum</li><li>- Memberikan apresiasi kepada peserta didik.</li></ul> <b>Referensi :</b> Kemdikbud. 2013. Buku Teks Bahan Ajar Siswa. <b>Refleksi</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Apakah ada kendala pada kegiatan praktik ?</li><li>- Apakah semua siswa aktif dalam kegiatan praktik?</li><li>- Apa saja kesulitan siswa yang dapat diidentifikasi pada kegiatan praktik?</li></ul> <b>Lembar Asesmen :</b> Lembar Aktivitas Praktik Rubrik penilaian aktivitas praktik Asesmen sikap

**ASESMEN**  
Asesmen Pertemuan ke-1

**SOAL LATIHAN PERTEMUAN 1**

1. Uraikanlah yang Kalian ketahui tentang pengertian grooming!
2. Uraikan cara posisi berdiri yang baik ?
3. Jelaskan yang Anda ketahui tentang pelayanan prima!
4. Jelaskan yang Kalian ketahui tentang tujuan pelayanan prima!
5. Jelaskan yang kalian ketahui tentang fungsi pelayanan prima!

**Asesmen Pertemuan ke-2**  
**Asesmen Presentasi**

No.	Aspek	Penilaian			
		4	3	2	1
1.	Kejelasan Presentasi				
2.	Pengetahuan				
3.	Penampilan				

**Kriteria Penilaian**

1. Kejelasan presentasi

Skor 4 : Penjelasan logis dengan bahasa dan suara yang sangat jelas

Skor 3 : Penjelasan logis dan bahasa sangat jelas tetapi suara kurang jelas

Skor 2 : Penjelasan tidak logis meskipun menggunakan bahasa dan suara cukup jelas

Skor 1 : Penjelasan tidak logis meskipun menggunakan bahasa dan suara cukup jelas

2. Pengetahuan

Skor 4 : Menguasai materi presentasi dan dapat menjawab pertanyaan dengan baik dan kesimpulan mendukung topik yang dibahas

Skor 3 : Menguasai materi presentasi dan dapat menjawab pertanyaan dengan baik dan kesimpulan mendukung topik yang dibahas

Skor 2 : Penguasaan materi kurang meskipun bisa menjawab seluruh pertanyaan dan kesimpulan tidak berhubungan dengan topik yang dibahas

Skor 1 : Materi kurang dikuasai serta tidak bisa menjawab seluruh pertanyaan dan kesimpulan tidak mendukung topic

3. Penampilan

Skor 4 : Penampilan menarik, sopan dan rapi, dengan penuh percaya diri serta menggunakan alat bantu

Skor 3 : Penampilan cukup menarik, sopan, rapih dan percaya diri menggunakan alat bantu

Skor 2 : Penampilan kurang menarik, sopan, rapi tetapi kurang percaya diri serta menggunakan alat bantu

Skor 1 : Penampilan kurang menarik, sopan, rapi tetapi tidak percaya diri serta tidak menggunakan alat bantu





**A. Rubrik Penilaian Sikap**

No	Aspek Yang dinilai	Skor dan Kriteria
1	Menunjukkan sikap beriman, bertakwa kepada Tuhan YME, berakhlak mulia	<p>4. Selalu menunjukkan sikap beriman, bertakwa kepada Tuhan YME, berakhlak mulia dalam mengerjakan tugas dan keseharian siswa</p> <p>3. Sering menunjukkan sikap beriman, bertakwa kepada Tuhan YME, berakhlak mulia dalam mengerjakan tugas dan keseharian siswa</p> <p>2. Kadang-kadang menunjukkan sikap beriman, bertakwa kepada Tuhan YME, berakhlak mulia dalam mengerjakan tugas dan keseharian siswa, namun belum menyeluruh pada seluruh kegiatan siswa</p> <p>1. Tidak pernah menunjukkan sikap beriman, bertakwa kepada Tuhan YME, berakhlak mulia dalam mengerjakan tugas dan keseharian siswa</p>
2	Menunjukkan sikap mandiri	<p>4. Selalu menunjukkan sikap mandiri dalam mengerjakan tugas individu dan kelompok sesuai prosedur yang telah ditentukan</p> <p>3. Sering menunjukkan sikap mandiri dalam mengerjakan tugas individu dan kelompok sesuai prosedur yang telah ditentukan</p> <p>2. Kadang-kadang menunjukkan sikap mandiri dalam mengerjakan tugas namun kurang sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan</p> <p>1. Tidak pernah menunjukkan mandiri dalam mengerjakan tugas dan tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan</p>
3	Menunjukkan sikap bernalar kritis	<p>4. Selalu menunjukkan sikap bernalar kritis dalam presentasi, tanya jawab, dan praktek</p> <p>3. Sering menunjukkan sikap bernalar kritis dalam presentasi, tanya jawab, dan praktek</p> <p>2. Kadang-kadang menunjukkan bernalar kritis dalam presentasi, tanya jawab, dan praktek</p> <p>1. Tidak pernah menunjukkan menunjukkan sikap bernalar kritis dalam presentasi, tanya jawab, dan praktek</p>
4	Menunjukkan sikap kreatif	<p>4. Selalu menunjukkan sikap kreatif dalam menyelesaikan tugas, memiliki ide ide positif inspiratif, mampu menyelesaikan masalah dengan cara yang solutif, dan terlibat aktif dalam kegiatan</p> <p>3. Sering menunjukkan sikap kreatif dalam menyelesaikan tugas, memiliki ide ide positif inspiratif, mampu menyelesaikan masalah dengan cara yang solutif, dan terlibat aktif dalam kegiatan</p> <p>2. Kadang-kadang menunjukkan menunjukkan sikap kreatif dalam menyelesaikan tugas, memiliki ide ide positif inspiratif, mampu menyelesaikan masalah dengan cara yang solutif, dan kurang aktif dalam kegiatan</p> <p>1. Tidak pernah menunjukkan menunjukkan sikap kreatif dalam menyelesaikan tugas, memiliki ide ide positif inspiratif, mampu menyelesaikan masalah dengan cara yang solutif, dan tidak aktif dalam kegiatan</p>

Nilai akhir sikap diperoleh berdasarkan modus (skor yang sering muncul) dari 7 aspek sikap di atas.

Kategori nilai sikap :

Sangat baik : apabila memperoleh nilai akhir 4

Baik : apabila memperoleh nilai akhir 3

Cukup : apabila memperoleh nilai akhir 2

Kurang : apabila memperoleh nilai akhir 1