

**RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN
(RPP)**

Nama Satuan Pendidikan	: SMK NU GRESIK
Mata Pelajaran	: Bahasa Inggris
Kelas/Semester	: XII/ 1
Tema	: <i>Short Functional text (Complaint Letter)</i>
Alokasi Waktu	: 2 x 45 menit (<i>Third Meeting</i>)
Skill	: Reading
Kelas	: <i>Control Group</i>

I. Standar Kompetensi.

Berkomunikasi dengan Bahasa Inggris setara *Level Intermediate*.

II. Kompetensi Dasar.

3.5. Memahami surat-surat bisnis sederhana

III. Sub-Kompetensi Dasar.

3.5.1. Pertanyaan yang terkait dengan isi surat-surat bisnis: *complaint letter* dijawab dengan benar.

IV. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Siswa dapat mengidentifikasi tentang surat-surat bisnis: *complaint letter*.
2. Siswa dapat mengelompokkan berdasarkan format dalam surat bisnis: *complaint letter*.
3. Siswa dapat menjawab soal tentang surat-surat bisnis: *complaint letter*.

V. Tujuan Pembelajaran.

1. Diberikan sebuah text, siswa dapat mengidentifikasi tentang surat-surat bisnis: *complaint letter* dengan baik dan benar.
2. Diberikan sebuah text, siswa dapat mengelompokkan berdasarkan format dalam surat bisnis: *complaint letter* dengan tepat.
3. Diberikan sebuah text, siswa dapat menjawab soal tentang surat-surat bisnis: *complaint letter* dengan tepat dan benar.

VI. Materi Pembelajaran.

Short Functional Text

- **Pengertian:**

Suatu teks (bacaan) pendek yang mempunyai makna dan fungsi tertentu yang biasa digunakan dalam kehidupan sehari-hari.

- **Contohnya:**

- a. Announcement (pengumuman): pernyataan penting atau resmi yang memberikan sebuah informasi orang-orang tentang sesuatu.
- b. Advertisement (iklan): pernyataan penting atau resmi yang memberikan sebuah informasi orang-orang tentang sesuatu.
- c. Letter (surat) Merupakan sarana komunikasi tertulis yang di tulis suatu pihak kepada pihak lain yang biasanya di kirimkan melalui kantor pos.

- **Macam-macam surat:**

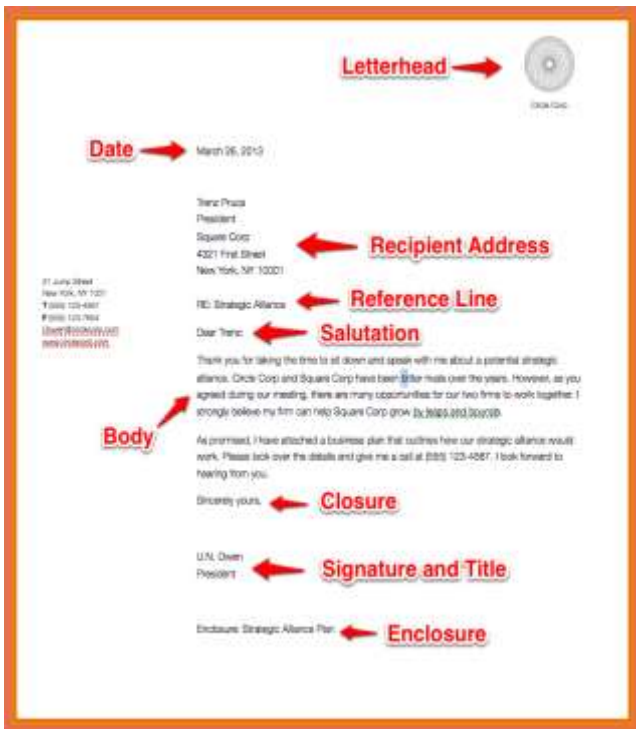
- a). Surat Pribadi (Personal letter)

Surat yang di kirim seseorang kepada orang lain atau suatu organisasi/ instansi isi yang di muat dalam surat pribadi biasayang bersifat informasi
Contoh : Surat Undangan makan malam untuk rekan bisnis

- B). Surat Bisnis (Business Letter)

Surat yang di tujukan untuk kegiatan - kegiatan yang di tujukan untuk kegiatan yang berkaitan dengan bisnis, atau pekerjaan. Surat di gunakan sebagai alat korespondensi antara organisasi atau suatu perusahaan dengan klien atau rekan kerja. Surat ini tergolong surat formal yang harus mengikuti peraturan atau format yang telah di tentukan. Contohnya : surat complain, surat penjualan, surat pembelian.

- **Business Format:**



- Business format:**
- A. Letterhead : Kop Surat (identitas perusahaan yg berisi logo, nama, alamat & telepon dari pengirim surat)
 - B. Date : when the letter is written (tgl/bln/thn)
 - C. Recipient address: Penerima Surat
 - D. Reference line: alternative untuk menempatkan penerima surat.
 - E. Salutation & name: greeting and the person's name you are writing to (salam pembuka)
 - F. Body : the main part of the letter. It includes what you want to write to other person (isi surat)
 - G. Closure : the part indicates the letter is going to end (Salam penutup)
 - H. Signature and title: signature or initials of the writer (tanda tangan dan jabatan)
 - I. Enclosure: Lampiran

VII. Teknik Pembelajaran.

Traditional Method.

VIII. Kegiatan Pembelajaran.

Kegiatan Guru	Kegiatan Siswa
<p>Pre-Teaching</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guru memberikan pertanyaan tentang procedure text: <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Do you know about the short functional text?</i> <p>Whilst-Teaching</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guru menjelaskan tentang <i>short functional text</i>. • Guru menjelaskan tentang macam-macam <i>short functional text</i> dan <i>business letter</i>. • Guru memberikan teks untuk diidentifikasi tujuan dari <i>business letter: complaint letter</i>. 	<p>Pre-Teaching</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siswa menjawab. <p>Whilst-Teaching</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siswa memperhatikan dan mendengarkannya • Siswa memperhatikan dan mendengarkannya • Siswa mengidentifikasi judul dan tujuan dari <i>procedure text: complaint letter</i>.

<ul style="list-style-type: none"> • Guru meminta siswa untuk menjawab dan menjelaskan tujuan dari letter tersebut. • Guru memberikan sebuah <i>text</i> kemudian meminta siswa untuk mengelompokkan berdasarkan <i>business letter format</i>. • Guru membagi kelompok secara berpasangan. • Guru memberikan teks bacaan dan menyuruh siswa untuk menjawab • Guru meminta siswa menjawab pertanyaan secara kelompok berdasarkan <i>text</i>. • Guru meminta siswa untuk maju ke depan kelas mengeshare hasil diskusi mereka. • Post-Teaching • Guru mereview materi tentang <i>short functional text: business letter</i>. • Guru memberikan sedikit pertanyaan untuk menarik daya pikirnya. • Guru meminta siswa untuk menyimpulkan pelajaran • Guru menutup pembelajaran dengan salam. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perwakilan siswa menjelaskan tentang tujuan dari <i>procedure teks</i>. • Siswa memulai membaca teks tersebut dan menggolongkannya berdasarkan <i>business letter format</i>. • Siswa berkumpul dalam kelompoknya masing-masing • Siswa memulai mengerjakan. • Siswa mengerjakan tugas yang diberikan dan menjawab pertanyaan dari guru. • Siswa mendengarkan dan memperhatikan temannya. • Post-Teaching • Siswa memperhatikan dan mendengarkannya • Siswa menyimpulkan pelajaran • Siswa memperhatikan. • Siswa menjawab salam.
---	--

IX. Alat/Sumber/media Pembelajaran.

Laptop, paper.

X. Rubric Penilaian.

Indikator 1:

No.	2	1	0
1.	Siswa dapat mengidentifikasi text yang termasuk dalam business letter dengan lengkap dan benar	Siswa kurang dapat mengidentifikasi text yang termasuk dalam business letter text dengan tepat	Siswa tidak dapat mengidentifikasi judul yang termasuk dalam procedure text dengan lengkap dan benar

Indikator 2:

No	3	2	1	0
1.	Siswa dapat mengelompokan business format sebanyak 8 buah dengan tepat dan lengkap	Siswa dapat mengelompokan business format sebanyak 4 buah dengan tepat dan lengkap	Siswa dapat mengelompokan business format sebanyak 2 buah dengan tepat dan lengkap	Siswa tidak dapat mengelompokan business format dengan tepat dan lengkap

Indikator 3:

NO	5	4	3	2	1	0
1.	Siswa dapat memprediksi isi informasi dalam bacaan serta menggunakan tata bahasa dengan tepat dan benar	Siswa dapat memprediksi isi informasi dalam bacaan dengan benar namun menggunakan tata bahasa kurang tepat	Siswa kurang mampu memprediksi isi informasi dalam bacaan dan adanya beberapa tata bahasa yang kurang tepat.	Siswa kurang mampu memprediksi isi informasi dalam bacaan dan ada banyak kesalahan tata bahasa.	Siswa sulit memprediksi isi informasi dalam bacaan dan sering terjadi kesalahan tata bahasa.	Siswa tidak dapat memprediksi isi informasi dalam bacaan.

Penilaian acuan kriteria:

Indikator 1: Jumlah benar X 10 = 20

Indikator 2: Jumlah Benar X 10 = 30

Indikator 3: Jumlah Benar X 2 = 50

Total Keseluruhan = 100

Gresik, November 2017

English Teacher

Researcher

Heni Pudji Hastuti, S. Pd

Dika Ayu Kusumayanti

LAMPIRAN

TASK 1

Identify the communicative purpose of text below!

A. First Letter

Dear Sirs
Our Order No. FT567
On 12 August I ordered 12 copies
of Background Music by H. Lowery under
my order number FT567.

On opening the parcel received
this morning I found that it contained 12
copies of History of Music by the same
author. I regret that I cannot keep these
books as I have an adequate stock already.
I am therefore returning the books by
parcel post for immediate replacement, as I
have several customers waiting for them.

Please credit my account with the
invoiced value of the returned copies
including reimbursement for the postage
cost of £17.90.

Yours faithfully

This text was adopted from:

<https://aprizye.wordpress.com/2011/08/16/contoh-complaint-letter/>

B. Second Letter

Dear Sirs

Thank you for your promptness in delivering the coffee
we ordered on 30 July. However 160 bags were
delivered this morning instead of 120 as stated on our
order.

Our present needs are completely covered and we
cannot make use of the 40 bags sent in excess of our
order. These bags will therefore be held in our
warehouse until we receive your instructions.

Yours faithfully

This text was adopted from:

<https://aprizye.wordpress.com/2011/08/16/contoh-complaint-letter/>

Identify the communicative purpose both of
letter:

A.

.....

.....

.....

.....

B.

.....

.....

.....

.....

Task 2:
Classify the text below into box below!

8 Kennedy Circle
Sydney
NSW 2010
11 November, 2015

Customer Services Manager
Evans Electrical Products
7 Swan Street
Sydney
NSW 2011

Subject: EasyIron Electric Iron (Model No. 2279)

Dear Sir or Madam:

I wish to express my dissatisfaction with the above iron, which I purchased from The Electrical Store in Newtown on 10 October, 2015. On using it for the first time, I found that the temperature control was faulty; it was not possible to set it for any temperature apart from the highest, for cotton. When I attempted to return the iron to the store, the cashier said that the store was unable to replace it or offer me a refund but advised me that it could be sent away for repair.

As I need an iron on a daily basis, and it was not clear how long a repair would take, this option was unsatisfactory. As the iron clearly does not function as it should and therefore does not comply with the legal standards of product quality, I am writing to you to ask for a full refund of the £35.99 retail price.

I look forward to hearing from you within the next two weeks.

Yours truly,

Jenny Hawkins

Date:

Salutation:

Main Message:

Closing:

Complimentary close:

Signature and Title:

Sender:

Recipient Address:

TASK 3

Read the text and answer the question below!

5 High View

Birmingham
B15 3DA

22 August, 2010

Mr R. T. Black
Customer Service Department
Sunny Holiday Company
P.O. Box 4
Birmingham
B5 1CB

Re: Holiday reference number CT2118M

Dear Mr Black:

Following our telephone conversation earlier today, I am writing to give details of my dissatisfaction with my stay at the New Hotel, Los Christianos, Tenerife, on 10–18 August 2010, which I booked with your company for me and my family.

My central complaint is that the hotel fell far short of the description in the brochure. We had booked two double suites, in rooms 213 and 214. Although the rooms were billed as four-star accommodation, they were very cramped, and the furnishings were worn and dirty. In addition, the shower in room 213 did not work. The hotel's grounds, described in the brochure as "pleasant, tranquil, and spacious," were in fact bordered on two sides by a very busy main road. The swimming pool was closed the entire week for repairs.

When we spoke to your representative, Tracey Mills, she promised to try to get the shower fixed, but this took an unacceptably long time to happen—three days from when we first complained. I asked her to fill out an accommodation report form detailing these issues and I enclose a copy for your information, together with photos of the bedrooms and the hotel grounds.

As I stated in my telephone call, I feel that we are due a full refund for this hotel stay as it failed to meet the description in the brochure, and it ruined our holiday. I look forward to hearing from you within the next two weeks.

Sincerely yours,

Maria Johnson

Answer the question below!

1. What is letter talking about?
2. What is kind of letter?
3. What will complaint from the writer?
4. Is the shower will be repair by hotel?
 - a. If yes, how long the writer wait shower repair?
 - b. If no, why hotel doesn't repair it?
5. What is the author's hope after he wrote report form