



LEMBAR KERJA PESERTA DIDIK (LKPD)

Konsep Manajemen Perkantoran
dan Layanan Bisnis



Untuk Kelas :

SMK X



NAMA :
NO. ABSEN :





NAMA SEKOLAH : SMK Swasta Muhammadiyah 5 Kisaran
KELAS/ SEMESTER : X/ GANJIL
MATA PELAJARAN : MPLB (Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis
ELEMEN : Proses Bisnis Manajemen Perkantoran dan
Layanan Bisnis di Dunia Kerja
TAHUN AJARAN : 2025/2026

A. PETUNJUK BELAJAR

1. Baca terlebih dahulu setiap kegiatan dengan cermat sebelum mengerjakan
2. Kerjakan secara mandiri untuk Tugas Mandiri, kerjakan secara berkelompok untuk Tugas Kelompok
3. Bertanyalah kepada Bapak/Ibu guru jika ada kesulitan dalam mengerjakan
4. Setelah selesai mengerjakan, berikan kepada Bapak/Ibu guru untuk diperiksa

B. ELEMEN

Proses Bisnis Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di Dunia Kerja

C. CAPAIAN PEMBELAJARAN

Peserta didik pada akhir fase E dapat menjelaskan dan mempraktikkan teknik administrasi perkantoran, meliputi pengelolaan surat masuk & keluar, kearsipan, penataan dokumen, serta pelayanan tamu di kantor.

D. TUJUAN PEMBELAJARAN

1. Peserta didik mampu mengidentifikasi jenis layanan bisnis
2. Mendeskripsikan peserta didik mampu tujuan dan manfaat bisnis
3. Mendeskripsikan peserta didik mampu karakteristik layanan bisnis dibidang MPLB
4. Peserta didik mampu menjelaskan konsep K3 di tempat kerja
5. Peserta didik mampu menerapkan konsep K3 di tempat kerja/belajar
6. Peserta didik mampu menjelaskan konsep 5R di tempat kerja/belajar
7. Peserta didik mampu mendeskripsikan konsep Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis (MPLB)

Konsep Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis

Manajemen perkantoran adalah rangkaian kegiatan mengelola pekerjaan administrasi agar berjalan efektif, efisien, dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Kantor berfungsi sebagai pusat informasi, komunikasi, dan pengendalian kegiatan organisasi.

Hal-hal penting dalam manajemen perkantoran meliputi:

1. Fungsi kantor: menerima, merekam, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi.
2. Tujuan manajemen perkantoran: menunjang kelancaran pekerjaan, menyediakan informasi tepat waktu, dan meningkatkan efisiensi biaya serta tenaga.
3. Manfaat manajemen perkantoran: terciptanya sistem kerja yang rapi, terkoordinasi, serta mendukung pelayanan prima.

Layanan bisnis dalam bidang MPLB (Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis) dapat berupa:

- Layanan pelanggan secara langsung (tatap muka).
- Layanan melalui media komunikasi (telepon, email, chat).
- Layanan berbasis teknologi (website, aplikasi).
- Layanan self-service (mesin ATM, aplikasi mandiri).

Prinsip dasar layanan prima:

- K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja) → menjamin lingkungan kerja yang aman dan sehat.
- 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) → menciptakan ruang kerja yang efisien dan nyaman.
- Etika & sikap pelayanan → meliputi penampilan rapi, komunikasi sopan, dan sikap ramah terhadap pelanggan.

Dengan memahami konsep manajemen perkantoran dan layanan bisnis, peserta didik diharapkan mampu menunjukkan sikap profesional, memberikan pelayanan prima, serta mendukung keberhasilan organisasi.



Lembar Kerja 1

Tugas Mandiri (Individu)



A. Alat dan Bahan

1. Lembar kerja siswa
2. Peralatan menulis

B. Langkah Kerja

- Baca dengan cermat materi "Konsep Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis" di halaman sebelumnya.
- Kerjakan soal-soal berikut secara mandiri (tanpa berdiskusi).
- Jawablah 5 soal pilihan ganda dan 5 soal esai tersebut.
- Setelah selesai, serahkan kepada Bapak/Ibu Guru.

Pilihan Ganda (Pilih jawaban yang benar!)

1. Apa fungsi utama kantor dalam manajemen perkantoran?
 - a. Hanya menyimpan dokumen
 - b. Pusat informasi, komunikasi, dan pengendalian kegiatan organisasi
 - c. Tempat rapat saja
 - d. Pusat hiburan karyawan
2. Salah satu manfaat manajemen perkantoran adalah...
 - a. Meningkatkan biaya operasional
 - b. Menciptakan sistem kerja yang rapi dan terkoordinasi
 - c. Mengurangi pelayanan kepada pelanggan
 - d. Menghambat alur informasi
3. Jenis layanan bisnis yang menggunakan website atau aplikasi termasuk...
 - a. Layanan tatap muka
 - b. Layanan berbasis teknologi
 - c. Layanan self-service
 - d. Layanan melalui telepon saja
4. Prinsip 5R yang bertujuan menciptakan ruang kerja efisien dan nyaman adalah...
 - a. K3
 - b. Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin
 - c. Etika komunikasi
 - d. Pengarsipan dokumen
5. Konsep K3 bertujuan untuk..
 - a. Menjamin lingkungan kerja yang aman dan sehat
 - b. Meningkatkan penjualan
 - c. Mengurangi jam kerja
 - d. Hanya untuk sektor industri



Essay

Petunjuk:

Jawablah 5 soal berikut ini dengan kalimat yang jelas dan lengkap. Tulis jawaban di buku tugas atau lembar terpisah.

1. Jelaskan pengertian manajemen perkantoran dan sebutkan 3 tujuan utama manajemen perkantoran dalam dunia kerja
2. Jelaskan 4 contoh pelanggaran prinsip K3 yang sering terjadi di lingkungan kantor menurut pengamatan atau pengetahuanmu sehari-hari (misalnya kabel berserakan, kursi rusak, dll) dan sebutkan dampaknya bagi karyawan serta perusahaan!
3. Prinsip 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) dapat mencegah kecelakaan kerja. Pilihlah 3 prinsip dari 5R tersebut, kemudian berikan contoh penerapan nyata masing-masing prinsip di lingkungan kantor agar kecelakaan kerja dapat dikurangi!
4. Dalam memberikan layanan prima kepada pelanggan, sikap dan etika sangat menentukan. Jelaskan 4 sikap/etika yang harus dimiliki pegawai kantor ketika melayani pelanggan secara tatap muka maupun melalui telepon!
5. Menurut pendapat pribadimu, mengapa penting bagi seorang calon pegawai administrasi perkantoran untuk memahami dan menerapkan prinsip K3 serta 5R sejak di bangku sekolah? Berikan alasan yang kuat minimal 3 poin!



Lembar Kerja 2

Tugas Kelompok

Nama Kelompok	1. 2. 3. 4. 5.
Kelas	
Tujuan Pembelajaran	Peserta didik mampu mengidentifikasi dan menganalisis pelanggaran prinsip K3 pada kasus kecelakaan kerja di kantor



A. Alat dan Bahan

1. Lembar kerja siswa
2. Peralatan menulis

B. Langkah Kerja

- Bentuk kelompok 4-5 orang
- Tulis nama anggota dan kelompok di tabel yang tersedia.
- Baca kasus yang sudah tersedia.
- Diskusikan & isi tabel di halaman berikutnya:
- Identifikasi 3 risiko K3 yang bisa terjadi di sekolah/kantor kalian.
- Jelaskan prinsip 5R yang bisa mencegahnya.
- Tulis 3 rekomendasi perbaikan sederhana.
- Presentasikan hasil analisis di depan kelas.
- Serahkan LKPD ke guru setelah presentasi



Lembar Hasil Diskusi

Analisis Kasus: Peningkatan Kecelakaan Kerja di Awal 2025

Berdasarkan berita terkini, kasus kecelakaan kerja di Indonesia meningkat 9,4% pada triwulan I 2025 (Januari-Maret), mencapai 5.632 insiden, terutama di sektor konstruksi, manufaktur, dan pertambangan. Penyebab utama: jatuh dari ketinggian, sengatan listrik, dan paparan bahan kimia berbahaya. Faktor lain termasuk gangguan kesehatan mental akibat beban kerja berlebih dan lingkungan kerja buruk. Pemerintah mendorong evaluasi SMK3 (Sistem Manajemen K3) melalui inspeksi mendadak dan kampanye edukasi. Menteri Ketenagakerjaan Ida Fauziyah menyatakan: "Kami tak ingin kecelakaan kerja terus berulang. Semua perusahaan wajib menerapkan K3 secara konsisten." Hanya 28% UKM menggunakan teknologi K3 seperti sensor deteksi gas.

http://sc.pakki.org/berita_detail/kasus-kecelakaan-kerja-meningkat-di-awal-2025-pemerintah-dorong-evaluasi-k3-di-sektor-industri

Aspek Analisis	Deskripsi Risiko dari Kasus	Rekomendasi Penerapan K3/5R	Manfaat bagi Layanan Bisnis
Risiko Utama (misal: Jatuh dari Ketinggian)			
Risiko Lain (misal: Paparan Kimia)			
Penerapan di Kantor/Sekolah			



Lembar Kerja 3

Tugas Kelompok

Nama Kelompok	1. 2. 3. 4. 5.
Kelas	
Tujuan Pembelajaran	Peserta didik mampu mengidentifikasi jenis layanan bisnis



A. Alat dan Bahan

1. Lembar kerja siswa
2. Peralatan menulis

B. Langkah Kerja

- Bentuk kelompok 4-5 orang
- Tonton/scan video bersama.
- Tulis nama anggota dan kelompok di tabel yang tersedia.



https://youtu.be/VFiz_Ie0UJY?si=iYaL7m-9UYeOrm6j

- Amati jenis-jenis pelayanan pelanggan yang ditampilkan.
- Diskusikan tiap jenis layanan (pelanggan langsung, telepon, email, chat, IVR) dalam kelompok.
- Catat di lembar analisis hasil sesuai format berikut.
- Presentasikan jenis layanan dan keunggulannya di depan kelas.



Lembar Hasil Diskusi

Jenis Layanan	Contoh dari video	Kelebihan	Tantangan / catatan
Layanan tatap muka			
Layanan telepon			
Layanan email			
Layanan chat / media sosial			
Layanan IVR / self service			

Lembar Kerja 4

Tugas Kelompok

Nama Kelompok	1. 2. 3. 4. 5.
Kelas	
Tujuan Pembelajaran	Peserta didik mampu mendeskripsikan peran pegawai kantor dalam memberikan layanan bisnis.



A. Alat dan Bahan

1. Lembar kerja siswa
2. Peralatan menulis

B. Langkah Kerja

- Bentuk kelompok 4-5 orang.
- Tonton video terkait keterampilan pelayanan pelanggan.



Scan Me!

<https://youtu.be/nl64pk4EoFo?si=2jcfnjpYQ6AfAiWA>

- Setiap kelompok memilih salah satu profesi dalam layanan (misal: resepsionis, layanan pelanggan) sebagai fokus.
- Diskusikan sikap, penampilan, dan etika ideal untuk profesi tersebut berdasarkan video + materi modul.
- Catat hasil diskusi di lembar analisis.
- Presentasikan praktik pelayanan ideal dan simulasi (jika memungkinkan).



Lembar Hasil Diskusi

[illegible]

Lembar Kerja 5

Refleksi Individu



A. Alat dan Bahan

1. Lembar kerja siswa
2. Peralatan menulis

B. Langkah Kerja

- Baca kembali materi “Konsep Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis” serta hasil diskusi kelompok tentang kasus K3 & 5R.
- Renungkan pengalamanmu sendiri di sekolah atau di rumah.
- Jawab pertanyaan yang sudah tersedia secara mandiri dengan tulisan tangan
- Tulis jawabanmu pada kolom yang tersedia.
- Setelah selesai, serahkan LKPD kepada Bapak/Ibu Guru.



Lembar Hasil Diskusi

Jelaskan bagaimana memahami MPLB dapat membantu Anda sebagai calon pekerja kantor dalam memberikan pelayanan prima. (Jawab 4-6 kalimat, sertakan contoh pribadi.)

Jawaban:

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Rubrik Penilaian

Aspek	Skor 1 (Kurang)	Skor 2 (Cukup)	Skor 3 (Baik)	Skor 4 (Sangat Baik)	Skor
Tugas Mandiri (Pilihan Ganda & Esai)	Jawaban salah/mengh afal	Jawaban dasar, kurang lengkap	Jawaban tepat, ada contoh	Jawaban analitis, kreatif	
Tugas Kelompok (Analisis Kasus)	Minim partisipasi, tidak lengkap	Diskusi dasar, rekomendasi sederhana	Analisis baik, rekomendasi relevan	Analisis mendalam, presentasi inovatif	
Refleksi	Singkat, tidak relevan	Deskripsi umum	Ada contoh pribadi	Reflektif, terkait MPLB	
Total					

Catatan Guru:

Diisi dengan skor 1 - 4

1= Kurang

2= Cukup

3= Baik

4= Sangat Baik



Daftar Pustaka

Sulistiyowati, Tri. *Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis untuk SMK/MAK Kelas X Semester 1*. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi RI, 2022. PDF.

<https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/pdf/bukuteks/kurikulum21/ManajemenPerkantoran-Layanan-Bisnis-KLS-X-Sem-1.pdf>

Youtube: Melaksanakan Pelayanan Pelanggan – Bisnis dan Pemasaran.

https://youtu.be/VFiz_Ie0UJY?si=iYaL7m-9UYeOrm6j

Youtube: Skill Customer Service Ini Bikin Pelanggan Setia Terus!.

<https://youtu.be/nI64pk4EoFo?si=2jcfJpYQ6AfAiWA>

“Kasus Kecelakaan Kerja Meningkat di Awal 2025, Pemerintah Dorong Evaluasi K3 di Sektor Industri.” SC.PAKKI.org, 2025.

http://sc.pakki.org/berita_detail/kasus-kecelakaan-kerja-meningkat-di-awal-2025-pemerintah-dorong-evaluasi-k3-di-sektor-industri