



KEMENTERIAN
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

SMK
BISA-HEBAT
SERIF KEMAH - SANTUN - MANUNGGA - KREATIF

BUKU PANDUAN
SISWA SMK
PENGGUNAAN PERALATAN PRAKTIK

BIDANG KEAHLIAN
HOSPITALITY



HOTEL SMK



**BUKU PANDUAN
SISWA SMK
PENGGUNAAN PERALATAN PRAKTIK**

**BIDANG KEAHLIAN
HOSPITALITY**

HOTEL SMK

Buku Panduan Siswa SMK Penggunaan Peralatan Praktik Bidang Keahlian Hospitality



Hak Cipta ©2020 pada penerbit, dengan susunan penulis sebagai berikut:

Pengarah Dr. Ir. M. Bakrun, M.M.
Penanggungjawab Dr. Arie Wibowo Khurniawan, S.Si., M.Ak.

Tim Penulis **Hernita, S.T., M.Sc.**
Dr. Arie Wibowo Khurniawan, S.Si., M.Ak.
Suharto, S.E., M.M.
Dra. Agustina, M.Pd.
Sugeng Purwanto, S.ST.Par.
Grace Tiodora, S.ST.Par.
Christina Yunita Setyaningsih, S.T.
Niken Dwiyanthi, S.Ars.

Penyunting **Wafi Risdianti**
Adik Aprillyadi
Meta Harfira, S.Kom.

Penelaah **Sutikno**

Penata Letak **Khalid bin Walid**
Slamet Priyadi
Gustriza Erda
Sunardi

Ilustrasi **Tanti Sandora**
Farhan Savero
M. Fadhil Wafy

Sekretariat **Tsana Tsauzan, S.E.**
Raka Mahandika

Hak Cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apa pun, baik secara elektronik maupun mekanis, termasuk memfotocopy, merekam atau dengan sistem penyimpanan lainnya, tanpa izin tertulis dari Penerbit.

Penerbit

DIREKTORAT SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN VOKASI
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Jalan Jenderal Sudirman Gedung E Lantai 12 – 13 Senayan,
Jakarta 10270

Telepon: 5725477 (hunting), 5725471-74

Faksimile: 5725049, 5725467

Laman: <http://smk.kemdikbud.go.id>

Email: sarana@ditpsmk.net

ISBN 978-602-5517-96-9



9 786025 517969

KATA PENGANTAR

Dalam rangka mendukung program prioritas tingkat nasional, pengembangan dan percepatan ekonomi pemerintah pada 6 (enam) sektor atau bidang yaitu manufaktur, agribisnis, pariwisata, tenaga kesehatan, ekonomi kreatif dan pekerja migran serta menindaklanjuti Instruksi Presiden No. 9 Tahun 2016 tentang Revitalisasi SMK, Direktorat Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Pendidikan Vokasi menyusun Panduan Penggunaan Peralatan Praktik Bagi Siswa SMK Bidang Pemesinan dan Konstruksi, Ekonomi Kreatif, Hospitality, Caregiver, Kemaritiman dan Pertanian.

Panduan ini memuat informasi standar penggunaan sarana dan prasarana praktik sesuai Budaya Kerja di industri. Pemaparan tentang Budaya Kerja di industri ini sebagai hal yang bersifat dasar, sehingga diharapkan mampu meningkatkan kualitas proses belajar mengajar yang menghasilkan lulusan sesuai dengan tuntutan dinamika ketenagakerjaan tersebut diatas.

Direktorat Sekolah Menengah Kejuruan menyampaikan terima kasih atas kerjasama dan peran aktif dari berbagai pihak dalam penyusunan panduan ini



Jakarta, Desember 2020

Direktur SMK

Dr. M. Bakrun, M.M.

DAFTAR ISI



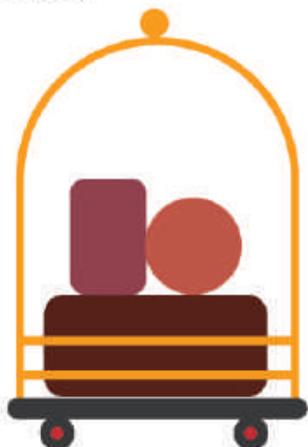
A. PRINSIP DASAR RUANG DAN PERALATAN PRAKTIKUM	3
B. PRINSIP KERJA PRAKTIKUM	8
C. ELEMEN LABORATORIUM	13
D. SOP PENGGUNAAN RUANG DAN PERALATAN PRAKTIK	15
E. LAYANAN <i>FRONT OFFICE</i>	17
1. MENERIMA DAN MEMPROSES RESERVASI	17
2. MENYEDIAKAN LAYANAN <i>PORTER</i>	18
3. MENYEDIAKAN LAYANAN <i>FRONT DESK AGENT</i>	18
F. LAYANAN <i>HOUSEKEEPING</i>	20
1. LAYANAN PEMBERSIHAN LOKASI UMUM	20
2. LAYANAN PEMBERSIHAN KAMAR	22
3. LAYANAN PEMINJAMAN BARANG	22
G. LAYANAN <i>LAUNDRY</i>	23
1. PENCUCIAN LINEN HOTEL	23
2. PENCUCIAN PAKAIAN TAMU	24

A.

PRINSIP DASAR RUANG DAN PERALATAN PRAKTIKUM

1. Laboratorium

Kata Laboratorium berasal dari bahasa Latin yang berarti “tempat bekerja”. Dalam perkembangannya, kata laboratorium mempertahankan arti aslinya, yaitu “tempat bekerja” khusus untuk keperluan penelitian ilmiah. Laboratorium adalah suatu ruangan atau kamar tempat melakukan kegiatan praktik atau penelitian yang ditunjang oleh adanya seperangkat alat-alat serta adanya infrastruktur laboratorium yang lengkap fasilitas air, listrik, gas dan sebagainya (Sekarwinahyu, dkk., 2010:3)



Namun demikian Laboratorium dalam dunia Pendidikan dapat diartikan sebagai unit penunjang akademik pada lembaga pendidikan. Berupa ruangan tertutup atau terbuka, bersifat permanen atau bergerak, dikelola secara sistematis untuk kegiatan pengujian, kalibrasi, dan/ atau produksi dalam skala terbatas, dengan menggunakan peralatan dan bahan berdasarkan metode keilmuan tertentu, dalam rangka pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Nur Hidayat, 2012: 1)

Berdasarkan penjelasan tersebut, program keahlian perhotelan sebagai salah satu bagian dalam *Hospitality* memiliki ruangan praktikum berupa edOTEL yang digunakan oleh siswa untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi dibidang perhotelan juga memberikan layanan jasa akomodasi kepada masyarakat.

2. Tata Ruang Laboratorium

Sebagai tempat praktek bagi siswa dalam meningkatkan keterampilan dan kompetensinya, maka tata ruang laboratorium seyogyanya harus sesuai dengan kondisi yang ada pada dunia kerja yang sesungguhnya sehingga mampu mempermudah siswa saat melakukan praktik maupun saat beradaptasi pada dunia kerja yang sebenarnya. Adapun tata ruang laboratorium perhotelan sebagaimana idealnya adalah sebagai berikut:



a) Jenis Ruang Laboratorium Perhotelan

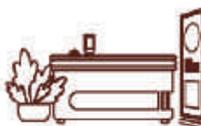
- 1) Ruang Pengelola Laboratorium
- 2) Ruang Tamu/ *Lobby*
- 3) Ruang Praktik *Front Office*
- 4) Ruang Praktek *Housekeeping*
- 5) Ruang Praktek *Laundry*
- 6) Ruang Pertemuan
- 7) Ruang/ Tempat Penyimpanan alat
- 8) Ruang/ Tempat Penyimpanan bahan



1



2



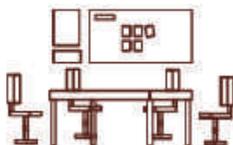
3



4



5



6



7



8

b) Bentuk ruang

Ruang laboratorium sebaiknya memiliki bentuk sesuai bidang keahlian yang ditekuni oleh siswa. Bentuk ruang laboratorium siswa dengan program keahlian teknik mesin otomotif dengan siswa bidang perhotelan tentunya sangat berbeda. Oleh karena itu prinsip dasar dari bentuk ruang laboratorium adalah bagaimana ruang itu didesain sesuai kondisi sesungguhnya di dunia industri agar memudahkan siswa dalam mengasah keterampilannya dan berinteraksi dengan pembimbingnya. Dalam hal ini untuk laboratorium perhotelan sebaiknya memiliki ruang khusus untuk tamu (*lobby*) tempat menerima tamu (*Front Office Counter*), kamar hotel, ruang pertemuan yang menyatu dalam satu area dan ruang *laundry* yang bisa terpisah dari ruang inti tersebut.



c) Luas Ruang

- 1) 1 (satu) siswa memerlukan ruang kerja minimal $2,5 \text{ m}^2$
- 2) Disediakan ruang kerja *Front office* 10 m^2 untuk maksimal 2 siswa saat praktik *Front office*
- 3) Disediakan kamar hotel dengan ukuran sesuai tipe, kamar standart berukuran 22 m^2 , kamar *superior* berukuran 24 m^2 , kamar *deluxe* berukuran 30 m^2 , kamar *suite* berukuran 48 m^2 . Dalam satu kali praktek maksimal 5 siswa dalam 1 kelompok.
- 4) Ruang *laundry* memiliki luas 48 m^2 dengan dilengkapi 1 meja penerimaan, 1 meja shortir, 1 meja setrika, satu meja pengemasan yang ditata sesuai alur tahapan pencucian serta dilengkapi 2 mesin cuci *spin* kapasitas 8 kg
- 5) Luas ruangan penyimpanan alat dan bahan dikelompokkan menjadi 2 bagian, yaitu:

Ruang utama untuk menyimpan stok bahan, ruang transit untuk mendisplay bahan yang digunakan harian. Demikian pula dengan alat yang ada akan disesuaikan dengan kebutuhan praktek.

3. Pengelolaan Ruang dan Peralatan Praktikum

Untuk mengoptimalkan fungsi laboratorium yang mampu berperan dalam meningkatkan kompetensi siswa sesuai bidang keahliannya masing masing, maka laboratorium perlu membuat tata kelola yang baik. Mulai dari perencanaan, pelaksanaan, maupun pengelolaan sumber daya manusia. Hal ini tentunya berfungsi sebagai instrumen dalam mewujudkan visi dan misi yang dicanangkan dalam operasional laboratorium.

a) Perencanaan Progam

1) Visi dan Misi

Visi dan misi diperlukan sebagai panduan dalam mengoperasionalkan laboratorium guna mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam penyusunan visi dan misi tentunya tidak boleh terlepas dari visi dan misi sekolah/ lembaga yang menaunginya. Dengan demikian akan terjadi keselarasan antara visi dan misi sekolah dengan visi dan misi laboratorium dalam meningkatkan kompetensi siswa baik dari segi pengetahuan maupun keterampilan.



2) Rencana Kerja

Tujuan dioperasionalkannya laboratorium tentunya sudah tercantum dalam visi dan misi yang telah dibuat. Namun demikian visi dan misi baru bisa terwujud bila ada panduan pelaksanaannya yang berupa Rencana kerja laboratorium. Rencana kerja sebaiknya realistis dan disusun sesuai dengan kondisi yang ada baik dari segi potensi, ancaman, kekuatan, maupun kelemahan yang ada pada sekolah dan laboratorium itu sendiri. Secara garis besar rencana kerja ini bisa berupa SOP (*Standard Operasional Procedure*), Rencana kegiatan, jadwal kegiatan, analisis kebutuhan peralatan bahan habis pakai serta skema pemeliharaan.





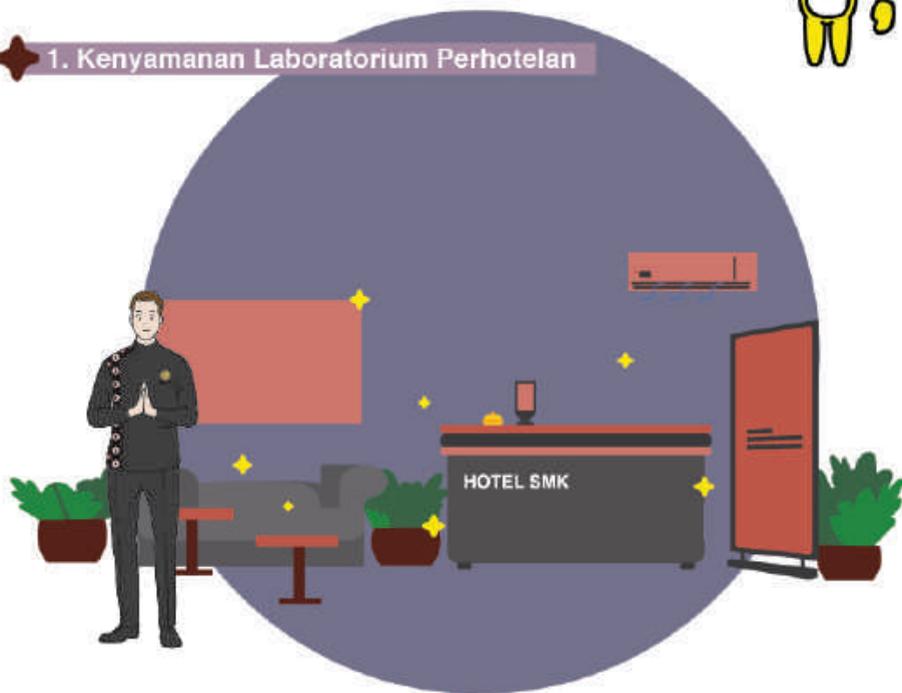
3) Sumber Daya Manusia (SDM)

Salah satu kunci keberhasilan dalam pengelolaan laboratorium sekolah adalah adanya SDM yang memiliki kompetensi dibidangnya. SDM yang memiliki integritas tinggi dalam mengawal tercapainya visi dan misi laboratorium sekolah. Peningkatan pengetahuan dan ketrampilan SDM laboratorium dapat ditempuh melalui workshop, pendidikan, dan latihan. Hal ini bertujuan agar pengelola laboratorium memiliki keterampilan, kemampuan kerja dan loyalitas kerja dalam mengoperasikan laboratorium. Dengan dilaksanakannya pengembangan SDM diharapkan para pengelola laboratorium memiliki kompetensi yang dapat mendukung pekerjaannya baik dari segi pengetahuan maupun keterampilan.

B. PRINSIP KERJA PRAKTIKUM



1. Kenyamanan Laboratorium Perhotelan



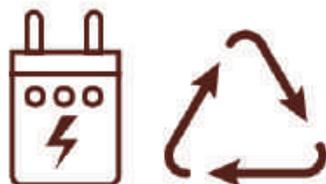
Sebagai laboratorium yang disiapkan bagi siswa yang nantinya akan bekerja melayani tamu di hotel, maka laboratorium perhotelan seyogyanya dikondisikan seperti halnya hotel yang sesungguhnya. Hal ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan kepada siswa yang praktik sebagaimana hotel memberikan kenyamanan kepada tamunya. Kondisi tiap ruang yang ada harus bersih dan tertata rapi dengan mengedepankan unsur keindahan. Penggunaan alat pendingin udara sangat direkomendasikan untuk laboratorium perhotelan karena siswa akan sangat aktif dan bekerja keras saat praktek namun dituntut harus tetap tampil rapi. Oleh karena itu dibutuhkan ruang yang sejuk untuk menghindari munculnya keringat saat praktik yang bisa mengakibatkan berkurangnya *hygiene* dan sanitasi dalam pelayanan.

2. Keamanan Laboratorium Perhotelan

Dalam melaksanakan praktik, tentunya siswa akan berinteraksi dengan peralatan, bahan pembersih, kelistrikan, bahkan bahan kimia yang bisa membahayakan siswa apabila terjadi kelalaian dalam menjalankan prosedurnya. Oleh karena itu, demi menjaga keamanan dan keselamatan siswa saat melaksanakan praktek di laboratorium, maka diperlukan adanya kelengkapan standart yang wajib tersedia saat praktik.

Antara lain :

- Seragam praktik sesuai bidang kerjanya
- APD (Alat Pelindung Diri) seperti sarung tangan, masker, alas kaki
- APAR (Alat Pemadam Api ringan)
- Perlengkapan P3K
- Instalasi listrik yang memadai
- Sarana instalasi pengolahan limbah



3. Prosedur Peminjaman Ruang, Alat dan Bahan



- a. Tahapan pertama dalam peminjaman alat dan ruang diawali dengan permohonan tertulis peminjaman alat oleh siswa atas persetujuan guru mata pelajaran kepada laboran. Permohonan tersebut harus disampaikan paling lambat 2 hari sebelum praktikum dilaksanakan
- b. Laboran mengecek dan menyiapkan ruang, alat, dan bahan sesuai kebutuhan paling lambat 1 hari sebelum pelaksanaan.
- c. Satu hari sebelum praktik dilaksanakan, siswa yang telah ditunjuk sebagai penanggung jawab praktik beserta guru mata pelajaran, melakukan cek atas ruang, alat, dan bahan yang telah disediakan.
- d. Setelah memastikan ruang, peralatan dalam kondisi baik dan berfungsi sebagaimana mestinya, serta spesifikasinya sesuai dengan berkas peminjaman alat, petugas laboratorium mengisi *log book* peminjaman alat.
- e. Setelah praktikum selesai, siswa menyerahkan kembali peralatan dan bersama dengan laboran memeriksa kembali keadaan bahan dan alat yang telah digunakan. Jika ada alat yang mengalami kerusakan atau hilang, maka siswa bertanggung jawab memperbaiki atau mengganti alat tersebut paling lambat dilakukan pada praktikum minggu berikutnya. Siswa melapor kepada laboran dengan mengisi buku inventaris kerusakan alat.



4. Pemeliharaan Alat Praktik

a. Pemeliharaan umum alat dan bahan.

Guna memperpanjang masa guna alat dan meminimalkan terjadinya masalah saat bekerja, maka alat dan bahan memerlukan pengecekan dan pemeliharaan secara rutin dan berkala. Pemeliharaan bahan bertujuan agar bahan untuk praktik tetap terjaga dengan baik terutama untuk bahan-bahan yang memiliki batas waktu masa pakai harus diperhatikan secara khusus.

b. Prinsip-prinsip pemeliharaan alat dan bahan sebagai berikut:

- 1) Menjaga kebersihan alat dan kebersihan tempat menyimpan alat dan bahan. Pembersihan alat bisa dilakukan sebelum dan sesudah pemakaian. Sedangkan pembersihan ruang penyimpanan bisa dilakukan secara periodik atau terjadwal.
- 2) Mempertahankan fungsi dari peralatan dan bahan dengan memperhatikan jenis, bentuk serta bahan dasarnya.
- 3) Mengemas, menempatkan, menjaga, mengamankan peralatan dan bahan praktik, serta membersihkan peralatan pada waktu tidak digunakan atau sehabis dipergunakan untuk praktik.
- 4) Melakukan perawatan peralatan dengan mengganti secara berkala untuk bagian-bagian peralatan yang sudah habis masapaknya.
- 5) Penyimpanan alat disesuaikan dengan jenisnya sedangkan penyimpanan bahan harus memperhatikan masa kedaluwarsa bahan disamping memperhatikan jenisnya.



5. Penyimpanan Alat



Prinsip dasar dalam penyimpanan alat adalah keselamatan/ keamanan pemakai dan kemudahan dalam pengambilan alat sehingga tidak menimbulkan kecelakaan saat pengambilan oleh pemakai. Dengan demikian penempatan alat yang benar akan mempermudah pengguna saat mengambil maupun mengembalikan serta menghindarkan pengguna dari resiko kecelakaan. Disamping itu, faktor lambang pada alat atau barang juga harus menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan penyimpanan alat. Alat yang berat atau yang mengandung zat berbahaya diletakkan di tempat penyimpanan yang mudah dijangkau. Alat yang tidak boleh ditempatkan di tempat yang dapat menyebabkan alat itu rusak, misalnya karena lembab, panas, berisi zat-zat korosif, letaknya terlalu tinggi bagi alat yang berat. Alat yang mahal atau yang berbahaya disimpan di tempat yang terkunci. Untuk memudahkan menemukan atau mengambil adalah alat ditempatkan di tempat tertentu, tidak berpindah-pindah, dikelompokkan menurut pengelompokan, alat yang tidak mudah dikenali dari penampilannya diberi label yang jelas dan diletakkan menurut urutan abjad label yang digunakan. Alat-alat yang sejenis diletakkan di tempat yang sama atau berdekatan.



Cara menempatkan atau menyimpan alat dapat dilakukan dengan pertimbangan hal-hal berikut :

- 1) keselamatan/ keamanan pemakai dan alat pada waktu alat diambil dari atau dikembalikan ketempatnya
- 2) kemudahan menemukan dan mengambil alat
- 3) kekerapan (frekuensi) pemakaian alat dan tempat alat-alat yang digunakan

C. ELEMEN LABORATORIUM



1. Ruang Laboratorium Perhotelan

Fungsi laboratorium dapat tercapai sesuai harapan apabila laboratorium memiliki standar pengelolaan yang baik dan dilengkapi dengan ruang, alat, maupun bahan yang memenuhi standar. Adapun standar minimal yang harus dimiliki adalah sebagai berikut:

- Jenis dan jumlah peralatan sesuai dengan kompetensi yang ingin dicapai dengan jumlah yang memadai atau sesuai rasio kebutuhan.
- Bahan habis pakai sesuai kebutuhan dan tersedia stok yang terjaga.
- Lay out/ design* laboratorium sesuai dengan alur kerja dan menggambarkan kondisi di industri yang sesungguhnya.
- Laboratorium agar aman dan nyaman bagi siswa dan guru harus:
 - Keadaan ruang harus memungkinkan guru dapat melihat semua siswa yang bekerja di dalam laboratorium itu tanpa terhalang oleh perabot atau benda-benda lain yang ada didalam laboratorium tersebut. Siswa harus dapat mengamati demonstrasi/ simulasi dari jarak maksimal 2 meter dari meja demonstrasi.
 - Lantai pada kamar bisa dibuat sesuai perkembangan, lantai keramik, vinil, karpet guna memahamkan siswa pada tehnik perawatannya. Tersedianya buku instruksi kerja penggunaan alat praktik.
 - Tersedianya air mengalir (kran)
 - Tersedianya kebutuhan listrik seperti stop kontak (*mains socket*)
 - Ada SOP (*Standartd Operasional Procedure*) dan instruksi kerja.



2. Peralatan di Laboratorium Perhotelan

Merencanakan berbagai jenis alat laboratorium sesuai dengan kebutuhan belajar dan kompetensi siswa yang ada dalam kurikulum. Jumlah maupun jenis direncanakan sesuai kompetensi, rasio siswa dibanding alat dan standar, agar pada saat siswa melakukan praktikum dapat mencukupi. Adapun jenis – jenis peralatannya bisa dikelompokkan sesuai mata pelajaran masing-masing, diantaranya :

- Mata pelajaran *Front Office* : Counter, Hotel System, Telepon PABX, Mesin EDC, Trolley Bellboy, Printer, ATK
- Mata pelajaran *Housekeeping* : Set Kamar Hotel, Trolley Room Boy, Alat Kebersihan, Polishing Machine, Vacuum Cleaner, Public Area Trolley, Double Bucket
- Mata pelajaran *Laundry* : Mesin Cuci, Mesin Pengering Cucian, Setrika Uap



3. Bahan Praktikum Perhotelan

Bahan harus sesuai kebutuhan baik jumlah, jenis maupun spesifikasinya, sehingga di laboratorium pada saat inventarisasi mudah untuk pemilahan bahan habis pakai atau bahan yang biasanya bisa digunakan kembali untuk praktikum. Adapun jenis bahan juga disesuaikan dengan mata pelajarannya, antara lain :

- Mata Pelajaran *Front Office* : Reservation Form, Registration Card, Guest Bill, Guest Card, Telephone Message Form, Luggage Tag
- Mata Pelajaran *Housekeeping* : Room Boy Control Sheet, Floor Cleaner, MPC, Air Freshener, Wood Shine
- Mata Pelajaran *Laundry* : Detergent, Softener, Bleaching



D.

SOP PENGGUNAAN RUANGAN DAN PERALATAN



1. Pre-Praktikum

Pelayanan Pendidikan (Kegiatan Pembelajaran Laboratorium) sebelum memulai praktikum sebagai berikut:

- Guru pengampu mata pelajaran menghubungi bagian praktik laboratorium satu minggu sebelum proses pembelajaran laboratorium terkait pelaksanaan praktik laboratorium.
- Bagian laboratorium memeriksa kembali jadwal penggunaan fasilitas laboratorium, dan memeriksa kembali ketersediaan tempat, alat dan bahan. Apabila tersedia, maka bagian laboratorium memberikan ijin dan mempersiapkan laboratorium untuk praktik. Namun apabila tidak tersedia, bagian laboratorium akan melaporkan kepada kepala program untuk dilakukan tindak lanjut pelaksanaan praktik.
- Apabila izin telah diperoleh untuk menggunakan laboratorium, maka bagian laboratorium menghubungi guru pengampu mata pelajaran memberitahukan bahwa laboratorium telah siap digunakan.
- Pengguna laboratorium mengisi permohonan penggunaan fasilitas laboratorium, dan blanko peminjaman alat. Laboran mempersiapkan tempat, alat dan bahan yang dibutuhkan untuk pembelajaran laboratorium



✦ 2. Pelaksanaan Praktikum

Pelayanan Pendidikan (Kegiatan Pembelajaran Laboratorium) pada pelaksanaan praktikum sebagai berikut :

- a) Petugas laboratorium yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan praktik laboratorium, tutor, dan siswa mengisi presensi pelaksanaan praktik laboratorium.
- b) Siswa mengisi jurnal/ buku penggunaan laboratorium.
- c) Petugas laboratorium yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan praktik laboratorium memverifikasi jurnal/ buku penggunaan laboratorium yang telah diisi pengguna laboratorium, dan mengisi *logbook* penggunaan alat.
- d) Setelah praktik laboratorium selesai dilaksanakan, siswa mengisi *log book* pencapaian keterampilan praktik laboratorium yang kemudian dievaluasi oleh guru mapel pada kolom keterangan.

✦ 3. Pasca Praktikum

Setelah siswa melakukan praktikum yang harus dilakukan sebagai berikut:

- a) Pengguna melapor akan mengembalikan alat/ bahan ke laboran dalam kondisi bersih dan seperti saat peminjaman
- b) laboran memeriksa kebenaran alat/ bahan yang akan dikembalikan serta memastikan ketepatan waktu pengembalian dan mengecek kondisi alat yang telah dipinjam, bila kondisi alat tidak sesuai dengan kondisi awal maka pengguna wajib mengganti alat lab tersebut yang sama dengan spesifikasi alat sebelumnya.
- c) Laboran menerima alat laboratorium yang telah dipinjam.
- d) Peminjam menandatangani bukti pengembalian alat/ bahan.
- e) Jika alat/ bahan yang tidak habis pakai hilang/ rusak maka peminjam wajib mengganti sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

E.

LAYANAN *FRONT OFFICE*

Front office merupakan salah satu departemen di hotel yang bertanggung jawab atas pelayanan pemesanan kamar, penerimaan tamu, sampai layanan *check out* tamu. Namun demikian *Front office* ruang lingkup tugas *Front office* departemen sangat luas karena *Front office* merupakan pusat layanan dari sebuah hotel.



1. MENERIMA DAN MEMPROSES RESERVASI

Salah satu bentuk layanan *Front office* yang diberikan kepada tamu adalah layanan pemesanan kamar hotel. Pemberian layanan pemesanan kamar ini dibawah tanggung jawab *Reservation Section*.

1.2 Instrumen Layanan menerima dan memproses reservasi

1. Pesawat telepon

Alat ini digunakan oleh bagian reservasi untuk berkomunikasi dengan tamu yang memesan kamar.



2. Komputer

Komputer yang dilengkapi dengan hotel sistem serta terkoneksi internet untuk menangani pemesan melalui *travell on line* maupun media *on line* yang lain.



3. Kalender

Kalender berfungsi sebagai sarana untuk mengecek keakuratan hari/ tanggal pemesanan kamar agar tidak terjadi kesalahan data tanggal pemesanan kamar.



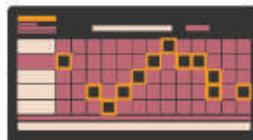
4. *Reservation form*

Merupakan formulir yang digunakan untuk mencatat data detail pemesanan kamar, sebelum data dimasukkan ke komputer.



5. *Reservation chart*

Berfungsi untuk melihat ketersediaan kamar yang bisa dipesan tamu. Form ini hanya untuk hotel kecil yang tidak menggunakan komputer sistem.



2. MENYEDIAKAN LAYANAN PORTER

Porter merupakan salah satu bagian dari Front office yang bertanggung jawab atas barang bawaan tamu mulai tamu datang sampai

2.2 Instrumen Layanan Porter

1. Trolley Bellboy

Trolley ini berfungsi untuk memindahkan barang bawaan tamu saat *bellboy/ Porter* menjalankan tugas.



2. Luggage Tag

Form ini berfungsi untuk menandai barang bawaan tamu supaya tidak tertukar dengan tamu lain.

LUGGAGE TAG		GUEST	
No.		No.	
GUEST		NAME	ROOM NO.
ROOM NO.	DATE	NO. OF BAGGAGE	NO. OF BAGGAGE
DATE	TIME	NO. OF BAGGAGE	NO. OF BAGGAGE
DATE	TIME	NO. OF BAGGAGE	NO. OF BAGGAGE
DATE	TIME	NO. OF BAGGAGE	NO. OF BAGGAGE
DATE	TIME	NO. OF BAGGAGE	NO. OF BAGGAGE
DATE	TIME	NO. OF BAGGAGE	NO. OF BAGGAGE
DATE	TIME	NO. OF BAGGAGE	NO. OF BAGGAGE
DATE	TIME	NO. OF BAGGAGE	NO. OF BAGGAGE

3. Baggage Claim Check

Form ini berfungsi untuk menandai barang bawaan tamu yang ditinggalkan sementara.

BAGGAGE CLAIM CHECK		BAGGAGE CLAIM CHECK	
NO.	NO.	NO.	NO.
NO.	NO.	NO.	NO.
NO.	NO.	NO.	NO.
NO.	NO.	NO.	NO.
NO.	NO.	NO.	NO.
NO.	NO.	NO.	NO.
NO.	NO.	NO.	NO.
NO.	NO.	NO.	NO.
NO.	NO.	NO.	NO.
NO.	NO.	NO.	NO.

3. MENYEDIAKAN LAYANAN FRONT DESK AGENT

Front Desk Agent merupakan bagian dari *Front office* departemen yang memiliki tanggung jawab kompleks terkait dengan penerimaan tamu saat tiba di hotel, saat tamu tinggal di hotel maupun saat tamu *check out*.



3.1 Instrumen Layanan Front Desk Agent

1. Counter

Merupakan meja kerja sebagai pusat aktivitas petugas *Front office* dalam melayani tamu.



2. Property Management System

System komputer khusus untuk operasional hotel yang terkoneksi dengan *travel on line* untuk memasukkan data tamu hotel .

3. EDC (Electronic Data Capture)

Alat yang digunakan untuk memproses pembayaran yang menggunakan kartu kredit



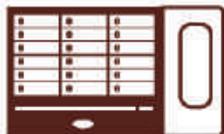
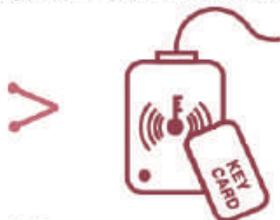
4. Money Detector

Alat ini berfungsi untuk mengecek keaslian uang yang dibayarkan oleh tamu hotel.



5. Key Card Encoder

Alat yang berfungsi untuk memprogram kunci kamar yang akan diberikan kepada tamu saat check in.

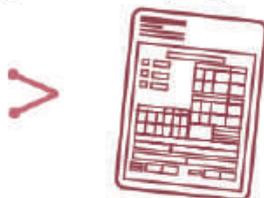


6. Safe Deposit Box

Alat yang digunakan untuk menyimpan barang berharga milik tamu yang ditiptkan

7. Registration Card

Form ini digunakan untuk mencatat data pribadi tamu berdasarkan identitasnya (KTP, SIM, Paspor).



8. Cash Receipt

Form ini digunakan untuk menangani pembayaran tamu yang menggunakan uang cash.

9. Guest Card

Tanda bukti identitas bagi tamu yang menginap di hotel.



F. LAYANAN *HOUSEKEEPING*

Housekeeping berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara. Jadi *Housekeeping* adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya (Agusnawar, 2000:20).



Baik buruknya kamar sangat tergantung pada *Room attendant* baik yang berhubungan dengan ketelitian, kerajinan, maupun kualitas. *Room attendant* yang rajin, teliti dan terampil dalam bekerja akan dapat menghasilkan kamar yang bersih, rapi, lengkap dan nyaman. Layanan *Housekeeping* meliputi :

1. PEMBERSIHAN LOKASI AREA UMUM

Sebelum melakukan pembersihan area umum seorang *public area attendant* atau yang sering disebut *houseman* terlebih dahulu harus menguasai jenis-jenis peralatan pembersih. Ini dimaksudkan agar didalam melakukan pekerjaannya nanti tidak akan mendapat kesulitan. Di bawah ini ada beberapa jenis peralatan pembersih yang dipergunakan sebagai pendukung utama pada *public area departement* pada saat melakukan perawatan :

a.

Vacuum cleaner atau penghisap debu adalah salah satu jenis alat kebersihan yang digunakan untuk penyedot debu serta berfungsi sebagai alat kebersihan dengan menggunakan sistem pompa udara cara kerjanya dengan menghisap debu dan kotoran di lantai serta karpet.





b. Buffing

Dry Buffing atau pemolesan kering merupakan kegiatan jasa *cleaning service* untuk membersihkan debu dan kotoran dari permukaan lantai dengan menggunakan mesin khusus lantai, dengan tujuan menjaga agar lantai marmer, granit, serta sebagian jenis lantai *vinyl* mengkilap.



c. Lobby Duster

Lobby duster adalah alat yang dipakai untuk membersihkan area yang luas dari debu dan kotoran seperti lobi hotel atau koridor hotel.



d. Window Squeezer

Window Squeezer adalah alat yang digunakan untuk membersihkan kaca dengan hasil maksimal, biasanya digunakan oleh *housekeeping* untuk hotel dan petugas *cleaning service*, bahan terbuat dari *stainless* sehingga kuat dan tahan lama.



2. LAYANAN PEMBERSIHAN KAMAR

Layanan pembersihan kamar diberikan setiap hari mulai dari tamu *check in* sampai *check out*. Layanan ini meliputi pembersihan secara menyeluruh dan pembersihan di sore hari dengan mengganti *amenities* yang telah dipakai (*turn down service*) dan peralatan dasar yang dibutuhkan untuk membersihkan kamar adalah :

Kereta yang digunakan oleh seseorang *room attend* dan untuk membawa perlengkapan membersihkan, merapikan, dan melengkapi kamar tamu sesuai dengan kebutuhan.

Linen humper > untuk menampung *sheet* yang telah terpakai
Carry caddy > digunakan sebagai tempat meletakkan *cleaning equipment and cleaning supplies*
Garbage humper > sebagai tempat untuk membuang sampah
Gadget stationaries > untuk menampung *guest supplies, roomsupplies and other supplies.*



3. LAYANAN PEMINJAMAN BARANG

Layanan peminjaman barang merupakan layanan yang diberikan kepada tamu yang ingin meminjam barang-barang hotel yang tidak tersedia di kamar seperti *Room attendant trolley* seperti *hair dryer* atau setrika. Pada saat peminjaman, tamu harus mengisi formulir yang disediakan oleh pihak hotel.



G. LAYANAN LAUNDRY

Laundry (Binatu) adalah kata benda yang mengacu pada tindakan pencucian pakaian dan linen, dimana proses pencucian sedang dilakukan atau yang telah dicuci. Fungsi layanan *laundry* adalah sebagai tempat untuk memberikan layanan pencucian linen hotel, *uniform* karyawan maupun pakaian tamu yang kotor (*house laundry* maupun *guest laundry*). Pelayanan *laundry* sendiri dibagi menjadi 2 yaitu :



1. PELAYANAN PENCUCIAN LINEN HOTEL

Dalam penanganannya Linen hotel dibagi menjadi 3 (tiga) :

a. Jenis-jenis linen *Housekeeping Department*

- *Sheet* (Sprei)
- *Pillow Case* (Sarung Bantal)
- *Bath Towel* (Handuk Mandi)
- *Hand Towel* (Handuk Tangan)
- *Face Towel* (Handuk Muka)
- *Bath Mat* (Kestet)
- *Bed Sheet*



b. Jenis-jenis linen *Food & Beverage Department*

- *Table cloth* (Taplak Meja)
- *Large Table Cloth* (Taplak Meja Lebar)
- *Napkin* (Serbet)
- *Molton*

c. Seragam/ Uniform Karyawan yang bertugas

- *Food and Beverage Uniform*
- *Engineering Uniform*
- *Housekeeping Uniform*



2. PELAYANAN PENCUCIAN PAKAIAN TAMU

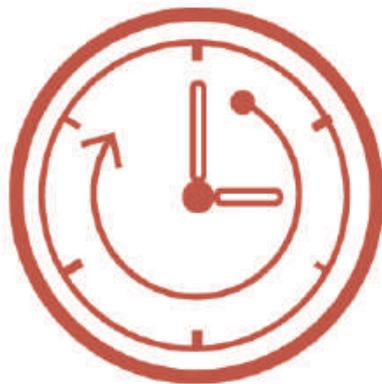
Layanan ini merupakan layanan yang diberikan kepada tamu hotel yang ingin melaundrykan pakaiannya selama menginap. Layanan berdasarkan waktunya dibagi menjadi 2 jenis, yakni

a. *One day service/ regular/ today*

adalah pelayanan pencucian pakaian tamu dimana cucian diserahkan atau dikumpulkan oleh petugas sebelum pukul 10.00 pagi dan akan dikembalikan pada pukul 18.00 pada hari yang sama.

b. *Express service*

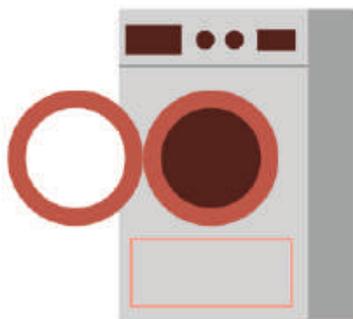
adalah apabila tamu menghendaki pelayanan yang cepat, cucian/ pakaiannya selesai dicuci dalam waktu 2 sampai 3 jam. Untuk pelayanan ini biasanya hotel akan memberikan harga tambahan 100% dari harga normal



Peralatan yang di gunakan dalam pelayanan pencucian adalah :

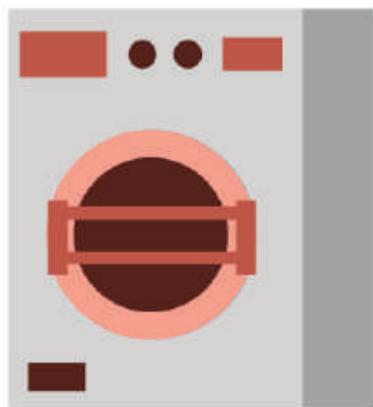
Drying Tumbler

Mesin ini digunakan untuk mengeringkan pakaian yang sudah diperas. Proses pengeringan ini dilakukan dengan cara menghembuskan udara panas kedalam *drum* mesin yang sedang berputar. Udara panas ini biasanya dihasilkan dari pembakaran gas, *steam* (uap panas) atau *element electric*.



Extractor Machine

Mesin ini berfungsi sebagai mesin pemeras. Pada proses pemerasan ini pakaian akan diputar dengan kecepatan tinggi, sehingga air yang membasahi pakaian akan tersedot keluar dan pakaian menjadi lembab. Jangka waktu proses pemerasan ini disesuaikan dengan jenis dan keadaan material yang diperas, makin tebal material pakaian tersebut maka waktu pemerasannya pun lebih lama. Mesin pemeras ada yang menjadi satu pada mesin cuci tetapi ada juga yg terpisah dari mesin cuci, mesin ini disebut *extractor machine*.



Setrika (Electric Iron)

Setrikaan ini menggunakan daya listrik (*element*) sebagai sumber panasnya, dan dioperasikan secara manual (dengan tangan).



PENUTUP

Fasilitas pendidikan merupakan kunci utama dalam pelaksanaan pendidikan kejuruan (SMK). Terobosan dalam meningkatkan sarana dan prasarana yang sesuai dengan lingkungan kerja di dunia usaha maupun industri terus diupayakan agar menghasilkan siswa yang kompeten dan memiliki keterampilan berwirausaha yang tinggi.

Sehingga diharapkan dapat mengantarkan lulusannya untuk siap menghadapi tantangan dan peluang pada Era Revolusi Industri 4.0.

**Direktorat Sekolah Menengah Kejuruan
Direktorat Jenderal Pendidikan Vokasi
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan**



Facebook
Direktorat SMK



Youtube
Direktorat SMK



Twitter
@ditpsmk



Instagram
@ditpsmk

ISBN 978-602-5517-96-9



9 786025 517969