



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2016

GURU PEMBELAJAR

MODUL

PAKET KEAHLIAN AKOMODASI PERHOTELAN
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)



Kelompok Kompetensi A
INDUSTRI PERHOTELAN, SANITASI, HYGIENE & K3
Karakteristik Peserta Didik

Penulis : Dra. Lisnawaty Simanjuntak, dkk



GURU PEMBELAJAR

MODUL
PAKET KEAHLIAN AKOMODASI PERHOTELAN
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)



KELOMPOK
KOMPETENSI

A

PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA
KEPENDIDIKAN BISNIS DAN PARIWISATA

DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

2016



Penanggung Jawab :
Dra. Hj. Djuariati Azhari, M.Pd.

**Kompetensi Profesional
Penyusun:**

Dra. Lisnawaty Simanjuntak
☎ 082283954823
✉ lisnawaty3112@yahoo.co.id

Penyunting:

Ernanizar, B.Sc., S.Pd., M.M.
☎ 085697502677
✉ rusmanernanizar@gmail.com

**Kompetensi Pedagogik
Penyusun:**

Drs. FX. Suyudi, M.M.
☎ 08128262757
✉ fx.suyudi@gmail.com

Penyunting:

Dame Ruth Sitorus, S.S., M.Pd.
☎ 081298708988
✉ dame_sito@yahoo.com

Layout & Desainer Grafis:
Tim

MODUL GURU PEMBELAJAR SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)

**Kompetensi Profesional:
INDUSTRI PERHOTELAN,
SANITASI, HYGIENE & K3**

**Kompetensi Pedagogik:
KARAKTERISTIK
PESERTA DIDIK**

Copyright © 2016

Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bisnis dan
Pariwisata, Direktorat Jenderal Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengcopy sebagian atau keseluruhan isi buku ini untuk kepentingan komersial tanpa izin tertulis dari
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

Kata Sambutan

Peran guru profesional dalam proses pembelajaran sangat penting sebagai kunci keberhasilan belajar siswa. Guru Profesional adalah guru yang kompeten membangun proses pembelajaran yang baik sehingga dapat menghasilkan pendidikan yang berkualitas. Hal tersebut menjadikan guru sebagai komponen yang menjadi fokus perhatian pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam peningkatan mutu pendidikan terutama menyangkut kompetensi guru.

Pengembangan profesionalitas guru melalui program Guru Pembelajar (GP) merupakan upaya peningkatan kompetensi untuk semua guru. Sejalan dengan hal tersebut, pemetaan kompetensi guru telah dilakukan melalui uji kompetensi guru (UKG) untuk kompetensi pedagogik dan profesional pada akhir tahun 2015. Hasil UKG menunjukkan peta kekuatan dan kelemahan kompetensi guru dalam penguasaan pengetahuan. Peta kompetensi guru tersebut dikelompokkan menjadi 10 (sepuluh) kelompok kompetensi. Tindak lanjut pelaksanaan UKG diwujudkan dalam bentuk pelatihan paska UKG melalui program Guru Pembelajar. Tujuannya untuk meningkatkan kompetensi guru sebagai agen perubahan dan sumber belajar utama bagi peserta didik. Program Guru Pembelajar dilaksanakan melalui pola tatap muka, daring (*online*), dan campuran (*blended*) tatap muka dengan online.

Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK), Lembaga Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Kelautan Perikanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (LP3TK KPTK), dan Lembaga Pengembangan dan Pemberdayaan Kepala Sekolah (LP2KS) merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan yang bertanggung jawab dalam mengembangkan perangkat dan melaksanakan peningkatan kompetensi guru sesuai bidangnya. Adapun perangkat pembelajaran yang dikembangkan tersebut adalah modul untuk program Guru Pembelajar (GP) tatap muka dan GP online untuk semua mata pelajaran dan kelompok kompetensi. Dengan modul ini diharapkan program GP memberikan sumbangan yang sangat besar dalam peningkatan kualitas kompetensi guru.

Mari kita sukseskan program GP ini untuk mewujudkan Guru Mulia Karena Karya.

Jakarta, Februari 2016
Direktur Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan,

Sumarna Surapranata, Ph.D.
NIP.19590801 198503 1002

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas selesainya penyusunan Modul Guru Pembelajar Paket Keahlian Akomodasi Perhotelan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dalam rangka Pelatihan Guru Pasca Uji Kompetensi Guru (UKG). Modul ini merupakan bahan pembelajaran wajib, yang digunakan dalam pelatihan Guru Pasca UKG bagi Guru SMK. Di samping sebagai bahan pelatihan, modul ini juga berfungsi sebagai referensi utama bagi Guru SMK dalam menjalankan tugas di sekolahnya masing-masing.

Modul Guru Pembelajar Paket Keahlian Akomodasi Perhotelan SMK ini terdiri atas 2 materi pokok, yaitu : materi profesional dan materi pedagogik. Masing-masing materi dilengkapi dengan tujuan, indikator pencapaian kompetensi, uraian materi, aktivitas pembelajaran, latihan dan kasus, rangkuman, umpan balik dan tindak lanjut, kunci jawaban serta evaluasi pembelajaran.

Pada kesempatan ini saya sampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan atas partisipasi aktif kepada penulis, editor, reviewer dan pihak-pihak yang terlibat di dalam penyusunan modul ini. Semoga keberadaan modul ini dapat membantu para narasumber, instruktur dan guru pembelajar dalam melaksanakan Pelatihan Guru Pasca UKG bagi Guru SMK.

Jakarta, Februari 2016
Kepala PPPPTK Bisnis dan Pariwisata,

Dra. Hj. Djuariati Azhari, M.Pd.
NIP.195908171987032001

Daftar Isi

| | |
|---|-----------|
| Kata Sambutan..... | iii |
| Kata Pengantar | iv |
| Daftar Isi | v |
| Daftar Gambar..... | vii |
| 1 Bagian I : | 1 |
| Kompetensi Profesional | 1 |
| Pendahuluan | 2 |
| A. Latar Belakang | 2 |
| B. Tujuan | 3 |
| C. Peta Kompetensi | 3 |
| D. Ruang Lingkup | 4 |
| E. Cara Penggunaan Modul..... | 5 |
| Kegiatan Pembelajaran 1: | 6 |
| Informasi Tentang Industri Perhotelan | 6 |
| A. Tujuan | 6 |
| B. Indikator Pencapaian Kompetensi | 6 |
| C. Uraian Materi..... | 7 |
| D. Aktifitas Pembelajaran | 38 |
| E. Latihan/Kasus/Tugas..... | 39 |
| F. Rangkuman | 46 |
| G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut | 47 |
| Kegiatan Pembelajaran 2: | 48 |
| Mengelola Sanitasi, Hygiene Dan Kesehatan dan Keselamatan Kerja..... | 48 |
| A. Tujuan | 48 |
| B. Indikator Pencapaian Kompetensi | 49 |
| C. Uraian Materi..... | 49 |
| D. Aktivitas Pembelajaran | 74 |
| E. Latihan/Kasus/Tugas | 75 |
| F. Rangkuman | 80 |
| G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut | 81 |
| Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas | 82 |
| Evaluasi | 88 |
| Penutup | 95 |
| Daftar Pustaka | 96 |
| Glosarium | 97 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 2 | Bagian II : | 99 |
| | Kompetensi Pedagogik..... | 99 |
| | Pendahuluan | 100 |
| | A. LatarBelakang | 100 |
| | B. Tujuan | 101 |
| | C. Peta Kompetensi | 102 |
| | D. Ruang Lingkup | 102 |
| | E. Petunjuk Penggunaan Modul..... | 103 |
| | Kegiatan Pembelajaran 1 : | 104 |
| | Memahami Karakteristik Peserta Didik | 104 |
| | A. Tujuan | 104 |
| | B. Indikator Pencapaian Kompetensi | 104 |
| | C. Uraian Materi..... | 105 |
| | D. Aktivitas Pembelajaran | 121 |
| | E. Latihan/ Kasus /Tugas | 121 |
| | F. Rangkuman | 121 |
| | G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut | 122 |
| | Kegiatan Pembelajaran 2 : | 124 |
| | Mengidentifikasi Kemampuan Awal Peserta Didik..... | 124 |
| | A. Tujuan | 124 |
| | B. Indikator Pencapaian Kompetensi | 124 |
| | C. Uraian Materi..... | 124 |
| | D. Aktivitas Pembelajaran | 135 |
| | E. Latihan/ Kasus /Tugas | 136 |
| | F. Rangkuman | 136 |
| | G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut | 137 |
| | Kegiatan Pembelajaran 3 : | 138 |
| | Mengidentifikasi Kesulitan Belajar Peserta Didik..... | 138 |
| | A. Tujuan | 138 |
| | B. Indikator Pencapaian Kompetensi | 138 |
| | C. Uraian Materi..... | 138 |
| | D. Aktivitas Pembelajaran | 153 |
| | E. Latihan/ Kasus /Tugas | 153 |
| | F. Rangkuman | 154 |
| | G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut | 154 |
| | Evaluasi..... | 156 |
| | Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas | 162 |
| | Daftar Pustaka | 163 |

Daftar Gambar

Kompetensi Profesional

| | |
|--|----|
| Gambar 1. 1. Media Cetak..... | 8 |
| Gambar 1. 2. Buku Panduan Indonesia | 9 |
| Gambar 1. 3. Buku Panduan Negara Australia | 9 |
| Gambar 1. 4. Majalah Wisata..... | 10 |
| Gambar 1. 5. Tingkat Hunian Kamar..... | 11 |
| Gambar 1. 6. Promosi Peluncuran Produk..... | 14 |
| Gambar 1. 7. Layanan Gueridon..... | 24 |
| Gambar 1. 8. Truck Restaurant..... | 24 |
| Gambar 1. 9. Macam-macam Lambang Fast Food..... | 25 |
| Gambar 1. 10. Chef | 28 |
| Gambar 1. 11. Food Platting..... | 28 |
| Gambar 1. 12. Front Desk | 30 |
| Gambar 1. 13. Receptionist | 30 |
| Gambar 1. 14. Room Attendant | 30 |
| Gambar 1. 15. Cleaning Bath Room | 30 |
| Gambar 2. 1. Kuku Bersih..... | 51 |
| Gambar 2. 2. Rambut Rontok | 51 |
| Gambar 2. 3. Kulit Sehat..... | 52 |
| Gambar 2. 4. Perawatan Gigi..... | 52 |
| Gambar 2. 5. Mata Sehat..... | 52 |
| Gambar 2. 6. Telinga Sehat..... | 53 |
| Gambar 2. 7. Kulit Wajah Sehat..... | 53 |
| Gambar 2. 8. Kaki Sehat..... | 53 |
| Gambar 2. 9. Alat Pelindung Diri..... | 61 |



Bagian I : Kompetensi Profesional

Kompetensi profesional adalah kemampuan pendidik mengelola pembelajaran dengan baik. Pendidik akan dapat mengelola pembelajaran apabila menguasai substansi materi, mengelola kelas dengan baik, memahami berbagai strategi dan metode pembelajaran, sekaligus menggunakan media dan sumber belajar yang ada.



Pendahuluan

A. Latar Belakang

Pelatihan dan sistem penilaian yang dipilih oleh ASEAN untuk melatih seseorang yang bekerja di industri pariwisata dan perhotelan di seluruh wilayah ASEAN adalah pelatihan berbasis kompetensi dan penilaian berbasis kompetensi. CBT merupakan cara pelatihan yang berkonsentrasi pada apa yang dapat seorang pekerja lakukan atau yang dibutuhkan untuk melakukan tugas di tempat kerja. Dengan pelatihan berbasis kompetensi memungkinkan peserta pelatihan untuk melakukan tugas dan kewajiban pada standar yang ditetapkan oleh perusahaan.

Pelatihan berbasis kompetensi berusaha untuk mengembangkan keterampilan, pengetahuan dan sikap untuk mencapai standar kompetensi yang dibutuhkan.

Standar kompetensi sebagai deskripsi keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melakukan tugas dan kegiatan di tingkat standar yang dibutuhkan.

Standar kompetensi dalam mengembangkan dan mengaplikasikan pengetahuan pasar, produk dan layanan berkaitan dengan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan di lingkungan industri pariwisata dan perhotelan.

Pendidikan sebagai lembaga penciptaan tenaga kerja yang profesional terutama SMK mempunyai tugas dan tanggungjawab yang berat. Guru mempunyai peran dan tanggungjawab untuk meningkatkan kualitas diri hingga mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. Guru perlu menguasai kompetensi “Menggali Dan Merinci Informasi Tentang Industri Perhotelan Dan Mengelola Sanitasi, Hygiene Dan Kesehatan dan Keselamatan Kerja” yang berada dalam grade A dalam program peningkatan kompetensi guru SMK Paket Keahlian Akomodasi Perhotelan

B. Tujuan

Setelah mempelajari modul “Menggali Dan Merinci Informasi Tentang Industri Perhotelan Dan Mengelola Sanitasi, Hygiene Dan Kesehatan dan Keselamatan Kerja” peserta diklat dapat memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab memberikan informasi tentang Industri Perhotelan dan Mengelola Sanitasi, Hygiene Dan Kesehatan dan Keselamatan Kerja” khususnya bagi tamu.

C. Peta Kompetensi

| Grade | Jenjang Diklat | STANDAR KOMPETENSI GURU | |
|-------|----------------|--|---|
| 10 | Tinggi | Mengelola Departemen Divisi Kamar | |
| 9 | Menengah | Menilai Laporan Di Font Office | Menilai Laporan Di Housekeeping |
| 8 | Menengah | Menangani Standar Penampilan Service Concierge Section di Front Office (Bellboy, Doorman, Valet Service) | Merancang Pemrosesan Dan Pencucian Barang-Barang Tamu |
| 7 | Lanjutan | Melakukan Dan Mengevaluasi Layananan Akomodasi Reception | Menangani Pelayanan Housekeeping Untuk Tamu |
| 6 | Lanjutan | Melakukan Dan Mengevaluasi Layanan Jasa Porter | Merencanakan Dan Melakukan Penataan Kamar |
| 5 | Dasar | Menerima Dan Memperbaharui Permintaan Reservasi Kamar | Merencanakan Dan Melakukan Pembersihan Area Kering Dan Basah |
| 4 | Dasar | Mengelola Kegiatan Internal Gathering Dan Protokoler | |
| 3 | Dasar | Mengembangkan Dan Mengaplikasikan Pengetahuan Pasar, Produk Dan Layanan | |
| 2 | Dasar | Melakukan Komunikasi Dengan Kolega Dan Pelanggan Dari Latar Belakang Yang Beragam | Menangani Situasi Konflik |
| 1 | Dasar | Menggali Dan Merinci Informasi Tentang Industri Perhotelan | Mengelola Sanitasi, Hygiene Dan Kesehatan dan Keselamatan Kerja |

D. Ruang Lingkup

Kompetensi “Menggali dan Merinci Informasi Tentang Industri Perhotelan Dan Mengelola Sanitasi, Hygiene Dan Kesehatan dan Keselamatan Kerja” yang berhubungan dengan Bidang Pekerjaan di Hotel adalah keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan pada saat melayani tamu Hotel maupun rekan kerja. Dalam modul ini akan dibahas kompetensi-kompetensi sebagai berikut analisis sumber informasi, mengelola, mengakses, menggunakan, melaksanakan kajian dan mengevaluasi penerapan informasi tentang industri perhotelan, menilai penampilan, melaksanakan, mengevaluasi prosedur dan penerapan sanitasi, hygiene Dan kesehatan dan keselamatan kerja, melakukan pemantauan, menindaklanjuti dan mencegah terjadinya situasi darurat yang dapat digunakan untuk memberikan informasi tentang industri perhotelan dari berbagai sumber yang sesuai dengan informasi kekinian perhotelan dan memberikan kenyamanan dan keamanan tamu.

Adapun indikator pencapaian kompetensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis sumber-sumber informasi dalam industri perhotelan
2. Mengelola informasi berkaitan dengan industri perhotelan
3. Mengakses informasi tertentu untuk mengetahui perkembangan industri perhotelan
4. Menggunakan informasi tentang industri perhotelan yang berkaitan dengan bidang tugasnya
5. Melaksanakan kajian formal dan/atau informal untuk memperbaharui peningkatan kompetensi pada bidang industri perhotelan
6. Mengevaluasi penerapan informasi dan pengetahuan terbaru tentang industri perhotelan
7. Menilai penampilan atau grooming sesuai SOP perusahaan
8. Melaksanakan prosedur sanitasi, hygiene dan keselamatan kerja
9. Mengevaluasi pelaksanaan sanitasi, hygiene dan keselamatan kerja
10. Melakukan pemantauan terhadap situasi darurat yang potensial menimbulkan kecelakaan
11. Menindaklanjuti situasi darurat secara akurat
12. Melaksanakan pencegahan terhadap terjadinya resiko situasi darurat

E. Cara Penggunaan Modul

1. Bacalah modul ini secara berurutan dengan cermat, agar satu sama lainnya tidak ada yang terlewatkan dengan tujuan agar anda mendapat predikat kompeten.
2. Kerjakan latihan yang ada pada setiap kegiatan pembelajaran sesuai petunjuk, dapatkan jawaban yang lebih beragam dari sumber yang anda cari sendiri.
3. Bila ada hal yang kurang jelas, anda dapat bertanya pada fasilitator atau berdiskusi dengan teman.
4. Koreksilah dirimu sendiri sampai akhir dari masing-masing kegiatan pembelajaran.
5. Bila anda sudah kompeten pada kegiatan pembelajaran 1, anda dapat menyelesaikan kegiatan pembelajaran 2.
6. Berikan penilaian kemajuan belajar anda dilihat dari sudut penilaian sikap, pengetahuan dan keterampilan, sehingga tujuan akhir dapat dicapai dengan predikat Kompeten.



Kegiatan Pembelajaran 1: Informasi Tentang Industri Perhotelan

A. Tujuan

Setelah menyelesaikan serangkaian kegiatan pembelajaran 1 (satu) peserta diklat mampu menggali dan merinci informasi tentang industri perhotelan. Dengan kompetensi dan sumber belajar yang mendukung, maka peserta diklat mampu mengaplikasikan pendekatan saintifik dalam pembelajaran. Bagaimana caranya agar informasi tentang industri perhotelan dapat dipahami dengan cara menganalisis sumber-sumber informasi sampai mengevaluasi penerapan informasi tersebut sebaik mungkin.

Kompetensi ini dipakai dalam semua divisi di industri perhotelan antara lain front office, housekeeping, food and beverage service, food production, travel agencies dan tour operator.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Menganalisis sumber-sumber informasi dalam industri perhotelan
2. Mengelola informasi berkaitan dengan industri perhotelan
3. Mengakses informasi tertentu untuk mengetahui perkembangan industri perhotelan
4. Menggunakan informasi tentang industri perhotelan yang berkaitan dengan bidang tugasnya
5. Melaksanakan kajian formal dan/atau informal untuk memperbaharui peningkatan kompetensi pada bidang industri perhotelan
6. Mengevaluasi penerapan informasi dan pengetahuan terbaru tentang industri perhotelan

C. Uraian Materi

Kegiatan Pembelajaran 1: Menggali Dan Merinci Informasi Tentang Industri Perhotelan terdiri dari 6 (enam) Indikator Pencapaian Kompetensi, yaitu:

1. Menganalisis sumber-sumber informasi dalam industri perhotelan

Indikator menganalisis sumber-sumber informasi dalam industri perhotelan, merupakan salah satu cara bagaimana anda memperoleh informasi yang akan mendukung pekerjaan anda di bidang perhotelan.

Sumber-sumber informasi dapat diperoleh dari banyak tempat dan banyak cara, dan akan dibahas pada materi berikut ini.

Pengetahuan industri perhotelan adalah sangat penting sebagai prasyarat untuk anda yang bekerja pada bidang perhotelan. Dalam hal ini anda dapat menganalisis sumber-sumber informasi tentang industri perhotelan yaitu apa, kapan, dimana, mengapa, siapa dan bagaimana cara menganalisis sumber-sumber informasi tersebut agar dapat dipergunakan sebagai acuan dalam pekerjaan anda?

Pada saat ini sumber-sumber informasi dapat diperoleh dengan mudah, diantaranya adalah dengan penggunaan internet, media cetak dan elektronik, media sosial dan sebagainya. Bagaimana cara menggunakan sumber-sumber informasi tersebut? Akhirnya akan timbul pertanyaan bagaimana cara menganalisis sumber-sumber informasi tersebut? Informasi dari berbagai sumber tersebut akan memperkaya kompetensi pengetahuan, keterampilan dan sikap peserta diklat sesuai dengan standar operasional prosedur hotel.

Mengapa penting anda menganalisis sumber-sumber informasi tersebut?

Hal ini penting untuk memiliki informasi kekinian sehingga Anda dapat:

- Berbicara dengan pelanggan tentang hal-hal baru atau peristiwa khusus yang berhubungan dengan kondisi atau kejadian saat ini pada industri perhotelan.
- Sebagai peluang menampilkan diri untuk merencanakan karir Anda
- Tahu kapan Anda harus memperbarui pelatihan Anda (pengetahuan dan keterampilan) sehubungan dengan perubahan undang-undang, peralatan, teknologi, hal-hal kekinian dan praktek industri terbaik

- Memupuk dan memelihara kepentingan profesional Anda, khususnya dalam profesi Perhotelan
- Berkomunikasi secara efektif dengan rekan-rekan dan manajemen
- Mempelajari teknik-teknik baru dan mengintegrasikan pengetahuan dan keterampilan yang selalu baru (up-date) ke dalam aktifitas kerja sehari-hari
- Mengembangkan apresiasi yang lebih luas tentang industri perhotelan - sehingga Anda mendapatkan posisi kerja yang lebih baik.

Asal sumber informasi?

Ada banyak sumber informasi yang dapat membantu Anda untuk mendapat informasi tentang Industri Perhotelan, beberapa di antaranya adalah:



Gambar 1. 1. Media Cetak

Bahan Tertulis

Ada banyak bahan tertulis yang dapat digunakan untuk mendapatkan pembaruan pengetahuan dan informasi industri Perhotelan, diantaranya adalah:

Buku Referensi

Buku Referensi dapat diperoleh dari berbagai buku seperti pilihan perjalanan, tujuan dan atraksi, restoran/ tempat makan, bar, akomodasi/ penginapan, manajemen dan semua yang berhubungan dengan operasional.

Buku Panduan:

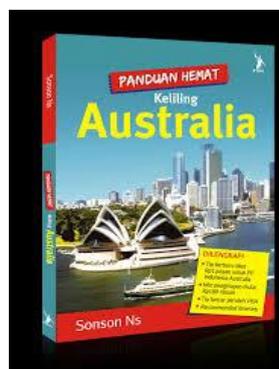
Buku panduan ada di setiap tujuan wisata pada negara-negara yang wisatanya sudah berkembang dengan baik.

Buku Panduan dibaca oleh wisatawan untuk membantu mereka mendapatkan informasi dari negara yang akan mereka kunjungi, berguna sebagai referensi untuk staf yang bekerja di negara-negara lain atau sebagai sumber informasi bagi banyak orang, antara lain guide atau travel agent.

Banyak buku panduan yang tersedia secara dalam jaringan (online) dapat diunduh (download) gratis, atau dapat dibeli secara online.



Gambar 1. 2. Buku Panduan Indonesia



Gambar 1. 3. Buku Panduan Negara Australia

Brosur

Bagi para profesional di industri pariwisata informasi dari brosur tersebut bermanfaat untuk mendapatkan ide dari apa yang wisatawan harapkan ketika mereka mengunjungi suatu negara, untuk dapat menjadi pengalaman yang sangat bermanfaat.

Brosur, daftar harga dan jadwal: kebanyakan tempat, atraksi, pemasok dan layanan industri menyediakan beberapa bentuk bahan cetak untuk membantu mereka belajar tentang:

- Produk dan jasa
- Rincian kontak untuk bisnis mereka, termasuk jam operasi □ Harga □ Persyaratan perdagangan • Iklan - apakah di koran atau dalam format lain (TV, brosur) ini sumber yang sangat baik informasi tentang produk dan layanan baru,

perubahan produk, harga, penawaran khusus dan penawaran yang ada • buku telepon lokal - ini adalah sumber yang baik dari dasar informasi terutama bisnis dimana tempatnya, dan menjelaskan badan atau organisasi yang memiliki iklan display tersebut serta produk apa yang mereka tawarkan?

Majalah Perjalanan Wisata

Majalah Perjalanan Wisata - yang dapat dibeli dari agen koran atau diperoleh melalui berlangganan.



Gambar 1. 4.Majalah Wisata

Koran/ Newsletter

Koran dalam bentuk cetakan dan sekarang dalam bentuk elektronik dan sebagian besar gratis. Koran sering diproduksi oleh pemasok industri / jasa baik dukungan pemerintah atau lembaga swasta dan tersedia sebagai modal pemasaran dan/atau alat komunikasi - mereka umumnya mengandung komponen iklan yang signifikan (yang dengan sendirinya dapat berguna), tetapi mereka juga berguna karena berisi banyak item / artikel yang dapat diterapkan di tempat bekerja.

Koran - banyak surat kabar sirkulasi besar menampilkan beberapa aspek dari perhotelan dan / atau industri perjalanan dan pariwisata pada / setiap minggu rutin – ini bisa termasuk menu makanan, wisata dan atraksi serta ulasan; gerakan industri (antara staf dari pengusaha yang berbeda), artikel perjalanan tentang

tujuan dan masalahnya. Meluangkan waktu untuk membacanya. Ada Koran yang pada hari-hari tertentu dan pada halaman tertentu khusus mengulas dan menulis artikel tentang Hotel dan Pariwisata.

Tabel 2. Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Berbintang Menurut Klasifikasi Hotel di DKI Jakarta Bulan Maret 2014, Februari dan Maret 2015

| Klasifikasi Hotel Berbintang | TPK (%) | | | Perubahan (Poin) | |
|------------------------------|------------|---------------|------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| | Maret 2014 | Februari 2015 | Maret 2015 | Maret 2015 Terhadap Maret 2014 | Maret 2015 Terhadap Februari 2015 |
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) |
| Bintang 5 | 66,66 | 43,77 | 60,80 | -6,76 | 16,03 |
| Bintang 4 | 52,82 | 58,86 | 56,54 | 3,72 | -2,41 |
| Bintang 3 | 51,68 | 51,92 | 52,70 | 1,00 | -0,22 |
| Bintang 2 | 54,72 | 51,84 | 54,13 | -0,53 | 0,15 |
| Bintang 1 | 55,51 | 48,50 | 58,63 | 3,12 | 18,13 |
| Rata Rata | 57,92 | 52,33 | 56,82 | -0,50 | 4,50 |

Gambar 1. 5.Tingkat Hunian Kamar

Perpustakaan:

Perpustakaan umum yang disediakan oleh institusi Pariwisata merupakan sarana untuk mendapatkan informasi tentang Hotel atau Pariwisata, juga berfungsi sebagai tempat atau salah satu lembaga pelatihan dimana Anda tidak perlu membayar.

Pusat Informasi Pengunjung (Visitor Information Centre)



Pada saat anda melakukan perjalanan, anda membutuhkan informasi tentang daerah tujuan wisata tersebut. Pusat Informasi ini adalah tempat pertama yang anda kunjungi saat anda akan melakukan perjalanan di suatu Negara atau daerah yang belum pernah anda kunjungi.

Anda harus mengembangkan pengetahuan industri lokal dalam kaitannya dengan Informasi hotel dan perjalanan. Informasi apa pun yang anda perlukan telah mereka sediakan: ada daftar layanan lokal pemerintah dan nomor kontak telepon, brosur tentang layanan penyewaan mobil, selebaran tentang atraksi lokal wisata, booklet tentang wisata lokal, pengunjung lokal dan panduan budaya yang menarik.

Pusat Informasi Pengunjung dapat melakukan pemeriksaan ke tempat-tempat pelayanan pengunjung seperti: hotel, restoran, bar ,toko-toko makanan atau cinderamata, tempat wisata di daerah Anda dan informasi yang disampaikan kepada anda berdampak kebaikan.

Pusat Informasi Pengunjung adalah sumber informasi lokal yang berharga dan berguna/ Pusat informasi ini secara bersama-sama dan bekerja keras mengumpulkan banyak data tentang apa yang Anda butuhkan. Informasi tentang pariwisata dan hotel ada semua – Anda dapat memintanya pada secara gratis .

Buku Telepon

Buku telepon merupakan sumber informasi yang berisi nomor telepon pribadi maupun perusahaan yang sudah mendaftar pada perusahaan Yellow Pages.

Anda dan pusat informasi bekerjasama untuk memberi layanan yang maksimal kepada pengunjung di daerah tersebut.

Internet

Beberapa “bahan tertulis” di atas merupakan sumber yang berbasis internet dan internet merupakan sumber informasi.

Dan sumber informasi ini termasuk juga pihak-pihak yang menyediakan layanan sebagai berikut:

- Pengusaha makanan, minuman, perlengkapan, peralatan, operator tur, lembaga wisata

- Asosiasi industri - badan perwakilan industri dan / atau lembaga yang mewakili industri untuk pemerintah, media, serikat pekerja dan lainnya yang saling bekerjasama
- Badan pemerintah yang mengawasi penyediaan minuman keras, game, keamanan pangan, kesehatan kerja dan keselamatan , tembakau, hubungan industrial, operasi bisnis, situs perpajakan
- Kesempatan khusus ini adalah salah satu kegiatan dari pekerjaan kita, sehingga kita dapat melakukan penawaran dengan membandingkan kesempatan-kesempatan khusus tersebut.

Konferensi dan Seminar

Bila memungkinkan Anda harus menghadiri kegiatan konferensi dan seminar dan diupayakan untuk menghadiri satu kegiatan konferensi atau seminar utama setidaknya setiap dua tahun (baik nasional maupun internasional)

Biarkan atasan Anda tahu Anda tertarik untuk menghadiri dan aktif mencari acara yang dilaksanakan pada waktu yang akan datang

Konferensi dan seminar sangat berguna karena mereka:

- bermanfaat untuk memulai 'jaringan' sesegera mungkin kontak industri
- mendapatkan sumber yang baik tentang ide-ide baru, produk baru dan pemikiran baru industri perhotelan
- Sebuah kesempatan yang baik untuk berbagi dan menguji ide-ide - dengan orang lain dalam industri

Peluncuran Produk

Anda yang sudah bekerja di industri Anda berada dalam posisi yang baik untuk menghadiri banyak acara peluncuran produk/ promosi untuk memperkenalkan satu produk baru. Dari kegiatan tersebut Anda akan mencari tahu tentang produk mereka lebih daripada orang yang tidak bekerja di industri.



Gambar 1. 6.Promosi Peluncuran Produk

Perwakilan penjualan dapat memberikan undangan, atau undangan dapat diberikan kepada semua staf di tempat kerja Anda .

Peristiwa ini merupakan kesempatan jaringan yang baik dan mereka juga menyediakan produk pengetahuan tentang produk yang baru diluncurkan atau kembali meluncurkan produk yang diperbaharui

Asosiasi Industri

Asosiasi industri adalah satu kumpulan industri tempat dimana kita dapat memilih untuk bergabung sebagai anggota Asosiasi yang sudah diakui Pemerintah secara legal.

Asosiasi Industri melayani sektor industri tertentu dan menyediakan bisnis /pengusaha dengan berbagai layanan yang dapat mencakup :

- Asosiasi industri - berarti bertindak sebagai sebuah industri yang menyuarakan/ juru bicara dari berbagai elemen seperti serikat kerja , media, dan pemerintah
- Nasihat hukum - tentang masalah hubungan industrial, kesehatan dan keselamatan kerja
- Pelatihan - untuk staf manajemen dan operasional
- Standar industri atau benchmark - anggota dapat memilih badan atau asosiasi industri dan sebagai tempat praktek standar asosiasi

- Penghematan biaya - bagi anggotanya asosiasi mendapat berbagai tarif diskon untuk produk dan jasa dari pemasok industri
- Data riset pasar - melalui usaha riset pasar yang sedang berlangsung ke dalam isu-isu menarik bagi anggota.

Serikat Industri

Dengan cara yang sama asosiasi industri mewakili kepentingan pengusaha / bisnis, serikat mewakili kepentingan karyawan / pekerja.

Bergabung dengan serikat buruh bersifat sukarela dan semua karyawan memiliki hak untuk melakukannya jika mereka ingin.

Serikat pekerja dapat menjadi sumber informasi tentang lowongan pekerjaan, kewajiban kerja dan hak.

Kolega, supervisor dan manajer

Orang-orang ini adalah sumber lini pertama Anda untuk mendapatkan informasi.

Dengan cara mengajukan program pelatihan di tempat industry.

Anda harus merasa bebas bertanya saat anda mencari informasi. Kolega, supervisor dan manajer dapat menjadi sumber informasi berdasarkan opini, pengalaman dan pandangan/ gagasan mereka.

Mereka dapat membantu Anda mencari tahu apa yang terjadi di tempat kerja dan dalam industri perhotelan yang lebih luas, arah bisnis yang akan diambil ,mereka memikirkan tentang hubungan industri dengan berbagai stakeholder, dan secara pribadi mereka memikirkan apa yang akan mereka lakukan dalam hal perkembangan karir ke depan.

Mengembangkan jaringan industri oleh Anda sendiri

Anda harus mulai membentuk jaringan industri untuk membantu Anda dalam pekerjaan Anda, dan untuk memberikan informasi tentang apa yang terjadi di industri di tempat lain

Untuk mengembangkan jaringan informasi Anda perlu menargetkan dan berbicara dengan orang yang Anda hormati perwakilan dari pemilik, pekerja, manajer perusahaan pada bidang industri perhotelan.

Buat diri Anda dikenal dan terlihat - tetap 'dalam lingkaran' yang berarti:

- Anda perlu menghubungi jaringan ketika Anda menemukan sesuatu yang Anda pikir untuk diketahui atau yang mereka ingin ketahui, hal ini merupakan sifat dua arah dari konsep jaringan
- Anda perlu sesekali menghubungi mereka hanya untuk 'bersilaturahmi' bahkan ketika ada tidak ada yang spesifik untuk menyampaikan kepada mereka. Sering mereka mengingat sesuatu yang mereka butuhkan untuk memberitahu Anda, dan komunikasi Anda menunjukkan Anda menghargai mereka sebagai bagian dari jaringan.

Menggunakan layanan informasi/ *fee-for -service provider*

Kebanyakan layanan informasi yang *fee-for-service provider*. Ini berarti biaya Anda atau perusahaan untuk menggunakan jasa mereka .

Layanan ini menyediakan dan menganalisis informasi dari berbagai daerah industri, misalnya, fokus pada isu-isu seperti alasan orang untuk mengunjungi negara/ daerah, sumber wisatawan mancanegara, pola pengeluaran, lama berkunjung, atraksi dan tujuan mengunjungi dan kisaran topik yang hampir tak terbatas.

2. Mengelola informasi berkaitan dengan industri perhotelan

Indikator mengelola informasi berkaitan dengan industri perhotelan, bagaimana caranya?

Mengelola adalah mengatur informasi tersebut agar dapat tetap dikembangkan sesuai kebutuhan.

Mengelola pengetahuan dari hotel dan perjalanan industri dalam konteks yang benar untuk meningkatkan kualitas kinerja. Agar apa yang Anda miliki harus Anda praktikkan dan belajar untuk penggunaannya. Anda harus mengubah dan

memperbaiki apa yang Anda lakukan didasarkan pada pengetahuan baru yang telah diperoleh. Ini merupakan aspek penting dari pekerjaan yang Anda lakukan – sehingga pelanggan dan pengusaha dapat merasakan hasil.

Anda harus memiliki pengetahuan industri lainnya di wilayah geografis Anda, yang memungkinkan Anda untuk memberikan informasi kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka agar mereka berkeinginan untuk menambah waktu mereka tinggal.

Ruang lingkup kewenangan

Kebanyakan staf diberikan pedoman untuk tindakan apa yang dapat mereka lakukan di tempat kerja tanpa harus mendapatkan izin khusus dari manajemen. Hal ini disebut sebagai 'lingkup kewenangan' mereka.

Lingkup kewenangan berhubungan dengan:

- Kemampuan mereka untuk bertindak atas nama tempat kerja
- Otoritas mereka untuk mempergunakan uang atas nama tempat kerja
- Otoritas mereka untuk bertindak dalam situasi tertentu - seperti ketika ada keluhan: juga seperti dalam keadaan darurat, menerima pemesanan, membuat penawaran khusus. Ini adalah industri dan standar persyaratan tempat kerja Anda yang dialokasikan lingkup kewenangan.

Contoh:

Bila anda bekerja di bidang industri perhotelan, bagaimana pengetahuan industri Anda dapat digunakan untuk meningkatkan prestasi kerja?

Ini akan sampai kepada Anda untuk menentukan dengan tepat kapan dan - berikut ini adalah beberapa contoh:

- Untuk memberikan tawaran kepada pelanggan untuk datang kembali
- Untuk membuat rekomendasi dan saran ketika ditanya pendapat Anda
- Untuk memberikan informasi tambahan yang akan meningkatkan apresiasi pelanggan selama mereka tinggal, produk yang telah mereka beli atau layanan yang telah mereka pesan
- Untuk menunjukkan tingkat individu profesionalisme Anda, profesionalisme bisnis dan keahlian untuk membantu membuat penjualan. Majikan ingin

staf menjadi pengambil dan pengguna pengetahuan produk yang relevan, akurat dan terkini.

- Untuk menghasilkan bisnis yang berulang dari para pelanggan tetap ini yang datang kembali dan menghabiskan lebih banyak uang. Hanya karena Anda memiliki pengetahuan dan telah memberikan layanan yang memuaskan pelanggan
- Untuk menghasilkan bisnis yang membuat pelanggan datang kembali. Dan ketika pelanggan puas mereka akan memberitahu orang lain tentang betapa besar layanan Anda dan mereka ikut merekomendasikan bisnis anda
- Untuk memenuhi persyaratan operasional umum, yang meliputi pertemuan semua staf internal pembuat kebijakan, prosedur persyaratan serta semua wajib hukum yang dikenakan secara hukum
- Untuk menarik pelanggan /tamu/wisatawan/pengunjung untuk menghabiskan satu hari ekstra dengan Anda. Pengetahuan produk Anda tentang daerah setempat dan atraksi lokal dapat mendorong mereka untuk memperpanjang masa tinggal satu atau dua hari yang berarti peningkatan substansial dalam pendapatan dari akomodasi, makanan dan /atau minuman serta bermanfaat kepada masyarakat lokal, pekerjaan dan ekonomi
- Untuk menjawab pertanyaan pelanggan rutin dan tamu mengharapkan Anda untuk dapat menjawab

Secara umum adalah mungkin untuk mengatakan kondisi kerja industri umumnya ditandai dengan:

- Tingginya kadar interaksi dengan orang lain - sering dikatakan perhotelan adalah 'orang bisnis': banyak pelanggan, pengunjung, wisatawan.
- Waktu yang lama pada kaki Anda saat berdiri, berjalan, bekerja: ini dapat membuat pekerja sangat lelah
- Bekerja di bawah tekanan - industri perhotelan sangat terfokus pada waktu dan hampir selalu ada kebutuhan untuk mendapatkan hal-hal yang dilakukan pada waktu-waktu tertentu .
- Anda perlu untuk bekerja dengan cepat di berbagai bidang seperti menerima pesanan tamu, melayani makanan dan minuman, memeriksa tamu dan

memeriksa permintaan mereka, memeriksa waktu pertemuan, membersihkan kamar, melakukan tur dan bekerja sesuai tugas.

- Bekerja ketika teman Anda tidak di tempat kerja - industri perhotelan akan meminta Anda untuk bekerja di malam hari, pada akhir pekan dan hari libur umum ketika teman-teman dan keluarga mungkin memiliki waktu libur dan ingin Anda untuk menghabiskan waktu dengan mereka.

3. Mengakses informasi tertentu untuk mengetahui perkembangan Industri Perhotelan

Akses informasi tertentu untuk mengetahui perkembangan industri perhotelan saat ini sangat mudah karena tidak ada batas dunia karena kecanggihan alat komunikasi.

Berfokus pada sektor pekerjaan Anda sendiri berarti berguna untuk mengumpulkan pengetahuan Anda akan latar belakang informasi, penting untuk menempatkan ke dalam sektor perspektif Anda, dan perlu untuk membandingkan apa yang Anda lakukan untuk apa yang orang lain lakukan.

Untuk meningkatkan kemampuan karyawan pada kemampuan mengakses informasi tertentu tentang perkembangan Industri Perhotelan, perusahaan memberikan:

a. Kompensasi bagi pekerja, diantaranya adalah:

- Pengusaha wajib memberikan perlindungan kompensasi pekerja asuransi: ini berarti karyawan harus diasuransikan oleh tempat kerja mereka terhadap cedera atau penyakit di tempat kerja .
- Kompensasi dari asuransi akan menutupi biaya pekerja yang berkaitan dengan rehabilitasi yang terluka selama tahap pemulihan dan menyediakan penggantian upah
- Ada juga merupakan persyaratan setiap usaha yang dilakukan oleh majikan untuk merehabilitasi pekerja .
- Pekerja diminta untuk bekerja sama dengan dokter atau tenaga medis untuk memfasilitasi mereka kembali ke dunia kerja: ini mungkin termasuk

menghadiri sesi yang dirancang untuk merehabilitasi mereka, atau bekerja dalam tugas-tugas yang berbeda di tempat kerja mereka.

b. Pelatihan

Pelatihan dapat terjadi di tempat kerja atau di luar tempat kerja, menggunakan pelatih dari dalam/ in-house atau pelatih eksternal. Partisipasi dalam pelatihan dapat meningkatkan kondisi kerja Anda.

- Pelatihan industri umumnya diperlukan untuk mendapatkan lisensi/ sertifikat yang berkaitan dengan layanan minuman keras, makanan yang aman dan penanganan game serta prosedur persiapan dan layanan seperti prosedur darurat, evakuasi, makanan dan minuman.
- Kurangnya perhatian terhadap pelatihan sering mengarah ke tingkat berkurang kompetensi yang memiliki dampak buruk pada kerja Anda yang sedang berlangsung, dan/ atau makhluk dialokasikan jam tambahan promosi

c. Keterampilan dan pengetahuan

Orang yang bekerja di industri perhotelan setiap kali mereka pergi bekerja datang untuk bertatap muka dengan masyarakat

Bagi orang-orang yang bekerja di industri ini, pengusaha dan pelanggan mengharapkan staf memiliki atau mengembangkan:

- Keterampilan sosial - ini berhubungan dengan cara seseorang mencerminkan sifat mereka sendiri, kepribadian dan sikap kepada orang lain, dan cara mereka berinteraksi dengan orang lain
- Keterampilan teknis - ini adalah 'hands-on' keahlian yang dibutuhkan untuk melakukan tugas-tugas dan kerja
- Pengetahuan produk - ini adalah pengetahuan penting tentang tempat kerja, dimana karyawan mendapatkan pengetahuan dan karya tentang produk, layanan dan fasilitas tempat menawarkan untuk penggunaan/ penjualan
- Sikap yang benar - sering dikatakan sebagai 'hal kecil yang membuat perbedaan besar'

Dengan pemberian kompensasi, latihan, keterampilan dan pengetahuan tentang mengakses informasi perkembangan industri perhotelan, maka Industri perhotelan menuntut karyawan:

- Multi - terampil - sehingga mereka dapat bekerja lebih dari satu departemen
- Berkomitmen dan mampu bekerja berjam-jam - seperti yang dipersyaratkan oleh tempat kerja masing-masing
- Jadilah ramah senyum dan meninggalkan masalah pribadi mereka di rumah
- Percaya pada etika pelayanan dan menunjukkan keinginan untuk melayani
- Berhati berfokus pada pelanggan dalam orientasi mereka untuk bekerja - bukannya berfokus pada diri
- Terampil, 'dapat melakukan' dengan sikap tangan yang benar.

Atribut pribadi

Atribut pribadi karyawan yang diharapkan oleh pengusaha dan pelanggan/ tamu meliputi:

- Kemampuan komunikasi yang baik - verbal, nonverbal dan tulis
- Cerdas presentasi pribadi dan perawatan diri - mempertimbangkan kebersihan pribadi, pakaian, make- up dan perilaku
- Fokus pada pelanggan yang kuat - mengakui ada bisnis yang bertahan atau tumbuh bila fokus pada identifikasi dan menyediakan apa yang pelanggan inginkan

Pentingnya anda mengakses informasi tertentu untuk mengetahui perkembangan industri perhotelan, apa yang dapat anda lakukan?

4. Menggunakan informasi tentang industri perhotelan yang berkaitan dengan bidang tugasnya

Menggunakan informasi tentang industri perhotelan yang berkaitan dengan bidang tugas anda akan membantu kinerja agar menghasilkan kerja yang lebih efektif.

Hal ini tidak cukup bahwa Anda bekerja di industri - Anda harus bekerja secara efektif dan memperoleh dan menggunakan informasi yang benar adalah dasar dari efektivitas ini.

Bagian ini terlihat pada jenis Informasi yang Anda butuhkan untuk bekerja secara efektif dan mengidentifikasi berbagai sektor industri dan berbagai jenis bisnis.

Kunci untuk memperoleh informasi apapun untuk Anda harus proaktif - sangat tidak mungkin sebagian besar informasi akan mencari Anda, sehingga Anda harus pergi dan menemukannya.

Cara mendapatkan informasi

Setiap orang yang bekerja di bidang Hotel diharapkan memiliki kemampuan untuk mendapatkan informasi dari sumber-sumber lain. Informasi ini berguna untuk mengembangkan kemampuan anda dalam berkompetisi memberi pelayanan yang terbaik bagi tamu. Informasi yang Anda butuhkan adalah masalah penerapan diri Anda, anda mampu untuk mengaplikasikannya dalam pekerjaan.

Dalam prakteknya para Front Office Attendant, Housekeeping Attendant, Chef, Security, Sales and Marketing, Maintenance and Repair, para Supervisor dan Manager sebuah Hotel untuk mendapatkan informasi, dapat berarti :

- Berlangganan dan membaca majalah industri dan newsletter
- Memilih dan membaca surat kabar lokal dan kota - terutama bagian yang membawa artikel / fitur acara di perhotelan dan pariwisata
- Mendapatkan daftar e-mail Internet dan menerima newsletter dan update dari instansi pemerintah industri yang relevan, pemasok dan /atau layanan dukungan
- Bergabung dengan serikat lokal atau asosiasi industri untuk menerima isu-isu yang paling utama dalam pikiran mereka
- Membaca buku pada sektor industri tempat Anda bekerja - Anda harus membaca secara luas dan mencakup biografi orang-orang industri, teks manajemen, bahan referensi praktis dan literatur umum pada topik industri yang beragam
- Keluar untuk melihat apa yang terjadi, apa yang orang lakukan, apa yang dilakukan pesaing, dan apa yang orang lakukan dan katakan.

Profit dan non-profit bisnis

Industri perhotelan dapat dibagi menjadi dua kategori umum - komersial dan non-komersial.

Perusahaan komersial beroperasi untuk keuntungan. Ini termasuk hotel, motel, pusat konvensi dan restoran: klub berlisensi berusaha untuk beroperasi pada keuntungan tetapi keuntungan mereka harus kembali ke klub untuk kepentingan anggota dan dianggap sebagai 'bukan untuk keuntungan' meskipun mereka berusaha untuk perdagangan pada keuntungan.

Pendirian non-komersial tidak berusaha untuk mendapatkan keuntungan, beberapa bahkan bertindak dalam kapasitas amal atau dalam memenuhi kebutuhan masyarakat: ini dapat mencakup beberapa rumah sakit dan kantin yang beroperasi di beberapa tempat kerja dan disubsidi oleh perusahaan atau beberapa sumber pendanaan lainnya .

Bisnis non-profit ini tidak bertujuan untuk perdagangan memang mereka masih akan beroperasi dalam kontrol anggaran yang ketat tetapi fokus mereka lebih pada penyediaan layanan dari pada menunjukkan laba atas investasi. Mereka masih akan melihat pendapatan dan pengeluaran mereka demi kelangsungan hidup mereka. Mereka secara terus-menerus tidak bergantung pada perolehan keuntungan.

Jenis bisnis yang berbeda dalam definisi yang luas dari industri perhotelan?

- Restoran
- Kafe
- Hotel
- Outlet Makanan Cepat Saji
- Kantin
- Kasino
- Pusat Konvensi
- Klub Berlisensi

Restoran

Restoran adalah tempat memproduksi makanan dan yang menyediakan pelayanan makanan untuk konsumsi di tempat.

Banyak /sebagian besar restoran berlisensi untuk menjual minuman keras, tetapi tidak ada persyaratan hukum bahwa restoran harus menjual dan menyediakan yang sesuai lisensi minuman keras/ alkohol



Gambar 1. 7. Layanan Gueridon



Gambar 1. 8. Truck Restaurant

Kafe

Sebuah kafe dapat melayani sarapan, makan siang, makan malam dan sering diantaranya disediakan kopi dan kue atau makanan ringan lainnya.

Mereka tidak dapat lisensi untuk menyediakan minuman keras. Selain makanan biasa dan minuman, kafe kadang-kadang dapat memberikan hiburan. Dasar kata kafe cenderung untuk menunjukkan lingkungan yang lebih santai, santai dan informal dari sebuah restoran.

Pelanggan di kafe sering makan hanya makanan ringan dari pada makanan lengkap. Orang sering menyebut diri mereka 'bar dan kafe' untuk menyoroiti fakta bahwa mereka melayani minuman alkohol.

Hotel

Hotel adalah penginapan yang disediakan bagi tamu yang sedang melakukan perjalanan dari tempat tinggal mereka untuk kegiatan bisnis, bekerja atau berlibur. Jangkauan Hotel sangat luas, Hotel lokal atau internasional dari bintang satu, bintang lima atau bintang lima Plus (Diamond), yang menampilkan berbagai standar tertentu, menyediakan macam fasilitas termasuk, misalnya 24 jam layanan Room Service.

Hotel dapat memiliki banyak Departemen/ Bagian yaitu:

Outlet makanan cepat saji

Gerai makanan cepat saji, meliputi merek internasional seperti: KFC, McDonald, atau Pizza Hut.

Banyak makanan cepat saji adalah pra - siap dan terus siap untuk dijual segera dengan penekanan pada kecepatan: makanan lain 'dimasak setelah dipesan' .



Gambar 1. 9. Macam-macam Lambang Fast Food

Kantin

Kantin biasanya beroperasi dalam lingkungan tempat kerja seperti tambang atau bangunan, pabrik atau beberapa lokasi kerja lainnya, menyediakan makanan dan minuman untuk para pekerja. Makanan dapat mencakup makanan ringan, makanan lengkap dan berbagai jenis permen dan es krim. Minuman bisa teh dan kopi serta berbagai minuman dingin termasuk minuman kaleng /botol minuman ringan.

Makanan dan minuman biasanya cukup murah dan dapat disubsidi oleh majikan atau organisasi. Kantin dapat dijalankan oleh organisasi tuan rumah, atau sub

kontrak ke layanan lain penyedia /perusahaan katering. Kantin 'Basah' melayani alkohol terbatas (seperti dua kaleng bir per orang, per hari), sedangkan Kantin 'kering' yang bebas alkohol.

Kasino

Kasino biasanya memiliki beberapa jumlah departemen, seperti hotel bintang lima, namun perbedaan utama adalah mereka memiliki departemen game besar mempekerjakan staf dengan keterampilan khusus. Semua karyawan ini harus berlisensi khusus untuk menjalankan tugasnya - untuk bekerja di kasino, dan staf tanpa izin adalah ilegal.

Gedung Pertemuan Serba Guna (Ballroom)

Gedung Pertemuan Serba Guna dapat menawarkan berbagai layanan, meskipun ukuran luas gedungnya bervariasi sesuai dengan ukuran dan kapasitas yang tersedia. Beberapa gedung pertemuan dapat memenuhi 3.500 tamu dalam satu hari, memiliki dapur dengan chef yang mengolah menu utama dengan metode masak panas /dingin, dan staf sebagian besar untuk menyiapkan hidangan panas dan beberapa memiliki bakery sendiri.

Gedung Pertemuan sebagian besar mempekerjakan staf kasual/ karyawan harian.

Klub Berlisensi

Klub dapat memiliki sejumlah departemen termasuk restoran, bar, toko menjual minuman beralkohol, berfungsi sebagai tempat hiburan, olahraga dan rekreasi, kantor depan, keamanan, game dan akomodasi. Klub menyediakan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan anggota dan tamu mereka .

Klub di hotel umumnya tidak terbuka untuk umum, jika seseorang tidak anggota dari klub mereka untuk masuk sebagai tamu maka harus mendaftar di tempat.

Klub malam

Klub malam adalah tempat populer di Hotel. Ada berbagai bidang pekerjaan di klub malam - bar, restoran, receptionist, keamanan dan hiburan.

Kebanyakan klub malam adalah bisnis yang berdiri sendiri beroperasi hanya sebagai klub malam, sementara beberapa hotel memiliki sebuah klub malam sendiri.

Resorts

Resorts dapat menawarkan berbagai layanan termasuk makanan dan minuman, akomodasi, konferensi, klub malam, kegiatan olahraga, hiburan dan kegiatan rekreasi.

Bekerja di sebuah resort dapat menjadi sangat menyenangkan, meskipun pekerjaan itu biasanya menuntut jam kerja yang sangat panjang.

Bidang lain di industri perhotelan

Bidang pekerjaan lain di industri perhotelan meliputi:

- Rumah sakit - dan keperawatan dan rumah pensiun
- Penyedia akomodasi - seperti rumah tamu, Bed & Breakfast, akomodasi backpacker
- Fasilitas olahraga / tempat - tempat disajikan makanan dan minuman
- Besar dan kecil perusahaan katering - yang menyediakan off-site katering dan jasa catering subkontrak ke bisnis lain
- Apartemen eksekutif - di mana disediakan layanan rumah tangga dan pembersihan
- Pasukan Pertahanan - menampilkan berbagai layanan: memasak, rumah tangga, laundry, pelayanan makanan dan minuman
- Taman karavan - dengan makanan yang terbatas, toko-toko ritel, layanan pembersihan
- Airlines, kereta api, depot bus dan kapal pesiar - dengan berbagai tingkat makanan dan minuman, rumah tangga / layanan kabin.

Departemen pada Perhotelan

Setiap departemen dalam perhotelan secara keseluruhan berperan unik dalam menjalankan bisnis, dan dalam banyak kasus peran ini akan diintegrasikan dengan

departemen lainnya untuk memberikan 'layanan yang baik' kepada pelanggan/ tamu .

Departemen tersebut adalah:

Departemen Makanan dan Minuman (Departemen *Food and Beverage*)

Tugas Layanan Makanan dan Minuman antara lain adalah:

- Melayani minuman di bar
- Melayani makanan dan minuman di restoran
- Mempersiapkan dan menyediakan makanan
- Pengorganisasian dan pelayanan perjamuan, fungsi , dan konferensi
- Memberikan layanan kamar
- Memberikan pelayanan mini-bar
- Menghitung rekening dan pengambilalihan harian
- Pembelian dan mendistribusikan saham untuk berbagai departemen
- Melakukan tugas harian gudang
- Membuat penjualan ritel di toko botol

Kitchen/ Catering Department

Dapur di perusahaan perhotelan bertugas mempersiapkan dan melayani makanan untuk restoran, bistro, kafetaria dan outlet lain dalam. Mereka juga menyiapkan ruang pelayanan makanan, ruang perjamuan (gedung serba guna), dan dapat memberikan pelayanan *on-site* dan *off-site* catering

Dapur menyiapkan makanan untuk para tamu dan staf.



Gambar 1. 10. Chef



Gambar 1. 11. Food Platting

Makanan disiapkan, terutama untuk dikonsumsi di tempat atau dapat *takeaway* (makanan dibawa pulang)

Dapur akan tetap buka selama outlet masih memberikan pelayanan, dengan tambahan jam bekerja: beberapa dapur akan buka 24 jam sehari, tujuh hari per minggu.

Tugas pokok meliputi :

- Memesan bahan makanan dari pemasok/ supplier bahan makanan
- Menyimpan makanan sesuai dengan kebutuhan individu - menggunakan gudang untuk menyimpan barang-barang kering, pendinginan atau freezer
- Menyiapkan makanan - siap untuk dimasak atau untuk diolah lebih lanjut
- Memasak makanan - sesuai dengan persyaratan dari item menu individu
- Menata makanan pada piring hidangan - menempatkan makanan ke piring sesuai standar, dan dalam jumlah yang dibutuhkan.

Front Office

Front Office adalah Departemen yang membawahi seksi-seksi Reception, Reservation, Concierge/ Porter. Tugas Front Office antara lain adalah:

- Mengambil pemesanan tamu - memproses permintaan untuk pemesanan melalui datang langsung/ tatap muka, telepon, email, faks dan /atau dari agen, perubahan pengelolaan untuk pemesanan dan pembatalan
- Memeriksa tamu masuk dan keluar - menyambut tamu/ wellcoming guest pada saat kedatangan; mengucapkan selamat jalan/ *farewelling* dan menghitung pembayaran/ account pada saat tamu check out/ keberangkatan tamu
- Layanan portering: Mengorganisir - untuk mengatur bagasi tamu untuk dibawa ke kamar (tamu check in) atau membawa turun dari kamar (tamu check out) dan jika perlu disimpan
- Melakukan fungsi concierge: Memberikan informasi kepada tamu tentang produk internal dan eksternal serta pilihan layanan yang disediakan hotel
- Pengolahan korespondensi dan pesan - menerima pesan untuk disampaikan kepada tamu dan secara pribadi mendistribusikan surat, faks, email, bunga, tiket

- Mempersiapkan rekening tamu - untuk memastikan semua item yang dikenakan biaya dengan harga yang benar, dan memastikan setiap deposit dikurangkan



Gambar 1. 12. Front Desk



Gambar 1. 13. Receptionist

Housekeeping

Housekeeping merupakan bagian dari Divisi Kamar, tugasnya antara lain adalah:

- Pelayanan akomodasi kamar, pembersihan lorong, kantor, tempat umum, toilet dan apa saja yang dianggap tepat - termasuk kamar membersihkan tamu dan lainnya daerah, dan pengisian perlengkapan lain yang diperlukan tamu di kamar
- Mengelola departemen laundry dan dry-cleaning untuk tamu - pengambilan item pencucian dry cleaning untuk tamu dan kembali ke binatu untuk linen hotel: seprai, sarung bantal, handuk, dan seragam
- Tugas runner/ portering – wajib mengambil pakaian kotor; mengambil item ke dan dari kamar



Gambar 1. 14. Room Attendant



Gambar 1. 15. Cleaning Bath Room

Penjualan dan Pemasaran (*Sales and Marketing*)

Tugas Penjualan dan Pemasaran, antara lain adalah:

- Melakukan iklan dalam pilihan media yang digunakan - menciptakan, menempatkan dan pemantauan efektivitas pemakaian iklan
- Membuat brosur dan pamflet - mendorong orang untuk mengunjungi dan membeli
- Menyediakan tatap muka *canvassing* prospek - bertujuan mengubah 'prospek' untuk 'Pembeli'
- Menciptakan dan menjalankan kegiatan promosi penjualan - untuk menghasilkan keuntungan dalam penjualan

Bagian Rekening dan Keuangan (*Accounts and Finance*)

Tugas bagian Rekening dan Keuangan, antara lain adalah:

- Pemantauan pendapatan dan belanja - dari masing-masing departemen dan seluruh tempat kerja
- Membayar semua tagihan dari pemasok - tepat waktu, memastikan semua diskon yang tepat, deposito, kredit dan pengembalian uang telah diperhitungkan
- Administrasi penggajian untuk semua karyawan - untuk memastikan mereka dibayar dengan benar dan tepat waktu
- Mempersiapkan perpajakan dan laporan administrasi lainnya - untuk memenuhi persyaratan hukum dan protokol internal

Human Resources

Tugas HR antara lain adalah:

- Mengidentifikasi kebutuhan masa depan staf - untuk semua tempat kerja dan departemen (*back-off house* dan *front-off house*)
- Merekrut staf - internal dan melalui identifikasi sumber eksternal untuk mengisi kebutuhan
- Memilih staf - termasuk kegiatan yang berhubungan dengan daftar wawancara, dan memeriksa referensi

- Menyediakan induksi dan orientasi bagi staf baru - untuk menyambut mereka dan memperkenalkan mereka ke tempat kerja baru mereka
- Pelatihan staf - untuk memungkinkan pencapaian standar dan yang tidak memenuhi persyaratan kepatuhan dikenakan hukum
- Mempertahankan semua catatan staf - untuk membantu promosi, pembayaran, dan disiplin latihan
- Staf konseling - untuk membantu staf mencapai standar tujuan kerja

Gaming

Tugas game biasanya ketat diatur oleh hukum (membutuhkan spesialis sertifikasi /lisensi untuk semua staf) dan berhubungan dengan:

- Memberikan layanan dinominasikan untuk mesin game - seperti membersihkan koin dan kemacetan lainnya, re – filling hopper, membayar kemenangan
- Pemantauan perilaku pelindung - dan menjadi waspada terhadap orang yang mencurigakan dan kegiatan ilegal
- Berurusan - dan / atau mengawasi di meja permainan
- Mengawasi lubang - untuk mencegah penipuan dan kecurangan
- Tugas cashiering - membuat pembayaran kepada pelanggan dan uang pertukaran untuk pelanggan

Entertainment

Tugas mungkin termasuk:

- Menjual tiket untuk kabaret / konser
- Mempromosikan band yang akan datang, peristiwa dan tindakan
- Mengelola disko /klub malam .

Leisure

Kegiatan yang berkaitan dengan departemen Leisure antara lain adalah:

- Mengembangkan kegiatan rekreasi dan bersantai – diidentifikasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dan / atau untuk menarik pelanggan
- Mengkoordinasikan kegiatan olahraga - di resort dan klub

- Melakukan pelatihan kebugaran – untuk tamu yang tinggal di guest house
- Menyediakan kesehatan dan terapi layanan – seperti layanan spa, kecantikan dan kesejahteraan

Pemeliharaan (*Maintenance*)

Tugas pemeliharaan dapat mencakup :

- Mengelola kebutuhan pipa, listrik dan pertukangan - termasuk perbaikan usaha untuk item yang rusak dan pemeliharaan
- Menjaga pemeliharaan fasilitas hotel antara lain lukisan, dekorasi dan perbaikan

Keamanan (*Security*)

Tugas-tugas keamanan antara lain adalah:

- Menjaga dan mengangkut uang - dalam hotel, misalnya dari bar ke kantor dan eksternal dari hotel ke bank
- Menyediakan keamanan untuk tamu - sebagai layanan umum dan menanggapi kebutuhan khusus tamu

5. Melaksanakan kajian formal dan/atau informal untuk memperbaharui peningkatan kompetensi pada bidang industri perhotelan

Kajian formal dan/ atau informal untuk memperbaharui peningkatan kompetensi pada bidang industri perhotelan dapat dilakukan oleh siapa saja untuk mendapatkan informasi kekinian. Bila anda dapat meningkatkan kompetensi pada bidang industri perhotelan, maka akan memberi peluang karir anda.

Peluang karir dalam Industri Perhotelan

Pada tingkat pribadi/ karir Informasi spesifik yang Anda kumpulkan tentang peran Anda harus mencakup:

- Mengidentifikasi Prospek Karir Anda
- Langkah karir berikutnya termasuk apa dibutuhkan (dalam pengalaman dan kualifikasi) untuk melakukan langkah ke tingkat berikutnya

- Kebutuhan pelatihan untuk langkah berikutnya - mengidentifikasi bagaimana dan di mana Anda dapat mengakses pelatihan yang dibutuhkan untuk memenuhi syarat Anda untuk langkah karir berikutnya
- Mengambil tindakan untuk mendaftar di kursus, melakukan penelitian dan mendapatkan mandat

Mengetahui Kewajiban kerja dan hak - ini penting karena memungkinkan Anda untuk memastikan upaya pekerjaan Anda berfokus di mana dan majikan mengharapkan mereka untuk menjadi: informasi tentang hak pribadi Anda juga pengetahuan Anda ketika Anda bergerak ke atas dalam organisasi dan terlibat dalam tugas pengawasan /manajemen .

Anda dapat memperoleh informasi mengenai kewajiban kerja dan hak Anda dari kombinasi:

- Di bawah Kontrak kerja (atau serupa) tempat Anda bekerja
- Deskripsi pekerjaan untuk peran Anda
- Spesifikasi pekerjaan untuk posisi Anda
- Berbicara dengan majikan Anda tentang harapan mereka dari pekerjaan Anda
- Membaca kebijakan dan prosedur yang berlaku yang relevan dengan tugas-tugas Anda yang ditunjuk

Masalah jaminan kualitas - memastikan Anda adalah 100% menyadari persyaratan Quality Assurance untuk semua produk dan layanan

Anda bertanggung jawab untuk membuat, memberikan dan /atau melayani sehingga Anda dapat mengambil tindakan perbaikan yang tepat ketika Anda gagal mengidentifikasi sesuatu sesuai standar yang dibutuhkan

Kekhawatiran Serikat pekerja dan majikan - Anda harus selalu pastikan Anda di IR masalah yang timbul dari waktu ke waktu. Sekali lagi kesadaran ini dapat membantu keputusan Anda membuat dan mengarahkan tindakan yang Anda lakukan di tempat kerja sehingga Anda terus memenuhi harapan majikan dan memindahkan karir Anda sendiri ke depan: pengetahuan ini akan menjadi bantuan ketika Anda pindah ke level supervisor /manager juga.



Legislatif dan politik perubahan - sementara manajemen harus membuat Anda mengikuti setiap perubahan legislatif berdampak pada operasi tempat kerja Anda, adalah bijaksana untuk proaktif dan memantau hal ini sendiri.

Sumber untuk melakukan hal ini termasuk website industri, media, newsletter, instansi pemerintah dan badan-badan industri umum.

Layanan, produk dan fasilitas inisiatif - ada kewajiban pada Anda untuk memastikan Anda tahu semua tentang inisiatif majikan Anda untuk melakukan, misalnya, meningkatkan penjualan atau menghasilkan bunga tambahan di properti. Inisiatif ini dapat mencakup (tergantung pada sifat dan tujuan untuk aktivitas) promosi yang berkaitan dengan satu atau beberapa hal berikut:

- Penjualan
- Penawaran Paket
- Diskon
- Penawaran Pengantar
- Diiklankan Khusus
- Tempat Tours

Tugas ini dapat bervariasi dalam deskripsi dan tingkat tanggung jawab. Mereka juga dapat melibatkan peran administrasi /manajemen atau tugas operasional, atau kombinasi dari kedua.

Banyak bisnis menggunakan campuran kasual, paruh waktu dan staf permanen/penuh waktu untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Kebanyakan pengusaha perhotelan sepenuhnya menyadari nilai dari anggota staf berpengalaman untuk bisnis - mereka memahami ada kebutuhan bagi karyawan yang berdedikasi, loyal dan tertarik untuk mengejar karir dalam bisnis.

Semua bisnis bergantung pada karyawan untuk memberikan standar dan kualitas layanan yang diperlukan sehingga mereka dapat bertahan hidup di dunia bisnis yang kompetitif saat ini.

Promosi internal (yaitu, promosi staf yang ada) yang umum dalam perhotelan industri karena manajemen tahu anggota staf, dan anggota staf tahu tempat /bisnis.

Oleh karena itu, penting untuk memikirkan masa depan ketika Anda mengambil pekerjaan Anda berikutnya.

Jika Anda ingin naik ke tingkat yang lebih senior, pastikan ada ruang untuk pertumbuhan jika Anda dipekerjakan di entry level. Peluang karir yang tersedia di sebagian besar berlisensi dan non -lisensi lokal.

Departemen yang dapat berisi pekerjaan masa depan Anda mencakup semua yang disebutkan di atas – banyak orang menemukan diri mereka akhirnya bekerja di jauh dari peran mereka sebelumnya.

Posisi awal mungkin mencakup di bagian bar, di dapur, memasak sarapan, penyimpanan makanan masak, cook, receptionist, housekeeping, porter, petugas laundry dan game.

Peluang promosi bisa eksis untuk maju ke kepala pelayan, Manager Bar, Chef berfungsi sebagai manajer, Food and Beverage Manager, Front Office Manager, Supervisor Game, Executive Housekeeping dan /atau night auditor.

Pekerjaan di atas mungkin mencakup ruang manajer divisi, koki eksekutif /kepala koki, klub manager dan manajer umum.

6. Mengevaluasi penerapan informasi dan pengetahuan terbaru tentang industri perhotelan

Bagaimana cara anda melaksanakan evaluasi?

Anda dapat melakukan wawancara atau membagikan pertanyaan berupa kuesioner kepada para tamu yang tinggal menginap di hotel anda.

Dengan melakukan evaluasi, berarti melatih anda untuk mencari tahu kesenangan dan harapan tamu

Contoh evaluasi seperti di bawah ini:

Apa harapan lain yang Anda pikir pelanggan mungkin memiliki sekitar tempat itu?

- Apakah ada sumber lain menciptakan harapan tamu selain yang diidentifikasi pada slide?

- Apa saja bahaya yang terkait dengan tidak mengetahui pelanggan harapan memiliki?
- Masalah apa terjadi ketika harapan pelanggan tidak terpenuhi?
- Apa dampak positif dari memenuhi harapan pelanggan?
- Bagaimana bisa sebuah tempat mengidentifikasi harapan pelanggan?
- Mencari informasi tentang Hotel dengan level yang sama dari berbagai sumber sebagai alat pembanding, kelebihan dan strategi pasar yang bagaimana yang mereka lakukan?

Kegiatan evaluasi dapat dilakukan untuk mengetahui apakah penerapan informasi dan pengetahuan terbaru tentang industri perhotelan harus terus dikembangkan sesuai dengan jamannya?

Dengan melakukan evaluasi maka perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan yang sejenis agar aktifitas pelayanan yang diinginkan oleh tamu dapat dipantau dan disediakan dengan baik.

Kegiatan evaluasi dapat menggunakan:

Analisis Strengths, Weakness, Opportunities, Threats (SWOT)

Matriks SWOT merupakan alat pencocokan untuk mengembangkan empat jenis strategi: Strategi SO (kekuatan-peluang), Strategi WO (kelemahan-peluang), Strategi ST (kekuatan-ancaman), dan Strategi WT (kelemahan - ancaman)

Hal-hal yang dapat di evaluasi diantaranya adalah:

Dari sudut Informasi Perhotelan tentang kepuasan yang disediakan pada bagian:

- Makanan: variasi menu, harga, jenis masakan, gaya pelayanan, infrastuktur restoran
- Minuman beralkohol dan minuman non alkohol
- Akomodasi: layanan kebersihan kamar, keamanan dan kenyamanan, fasilitas
- Leisure, relaksasi, gimnasium, spa dan layanan kesejahteraan lainnya
- Jumlah tamu yang datang dengan reservasi, walk-in, individu atau group

Dari sudut layanan Acara Rapat

Sektor industri yang signifikan disebut sebagai Industri MICE. MICE singkatan Meeting, Intensive, Conference, Exhibition (Rapat, Intensif, Konvensi, Pameran)

Dari sudut kerjasama dengan Pariwisata:

- Perjalanan ke atraksi lokal dan daerah
- Tours situs dan landmark
- Penggunaan pemandu wisata
- Wisata - ke dan dari negara/ daerah serta transportasi dalam negara/ daerah
- Kegiatan - seperti kehadiran di taman hiburan, partisipasi dalam aksi liburan
- Kunjungan ke kebun binatang, museum dan tempat-tempat lain yang menarik .

Banyak komponen yang dapat dibuat untuk di evaluasi, dan dapat dibagi dari sudut tamu yang menginap, yang mempergunakan fasilitas ruang rapat, hubungan dengan relasi pemerintah dan swasta/ perusahaan, dari sudut kompetensi dan pelayanan karyawan dan sebagainya.

Evaluasi sederhana juga dapat mempergunakan lembar pertanyaan tentang kepuasan tamu.

D. Aktifitas Pembelajaran

Aktivitas Pembelajaran 6.1: Evaluasi Penerapan Informasi Dan Pengetahuan Terbaru Tentang Industri Perhotelan

1. Buka https://www.tripadvisor.co.id/SmartDeals-g295424-o2_Dubai_Emirate_of_Dubai-Hotel-Deals.html
2. Pelajari isi web site di atas, anda akan mendapatkan berbagai macam informasi.
3. Hasil informasi dapat menjadi sumber evaluasi bagi pengembangan hotel anda. Mengevaluasi penerapan informasi dan pengetahuan terbaru tentang industri perhotelan
4. Bagaimana Anda mengaplikasikan Aktivitas Pembelajaran tersebut dalam pembelajaran di sekolah? Anda dapat membuka alamat situs www lain.

E. Latihan/Kasus/Tugas

Anda melakukan Aktivitas Pembelajaran 1.1: Analisis Sumber-sumber Informasi Industri Perhotelan

LK 1.1.1: Format Analisis informasi industri perhotelan

1. Menganalisis sumber-sumber informasi industri perhotelan dari:
 - a. Buku reference
 - b. Buku Panduan
 - c. Brosur
 - d. Internet
 - e. Pusat Informasi
 - f. Buku Telepon
 - g. Majalah Perjalanan Wisata
 - h. Koran
 - i. dan lain sebagainya
2. Bandingkan informasi yang diperoleh minimal dari 3 (tiga) sumber yang berbeda
3. Buat simpulan dari sumber yang anda pergunakan
4. Format LK dapat anda kembangkan sendiri tanpa harus mempergunakan LK yang tersedia.

LK 1.1.1 Format Analisis informasi industri perhotelan

Nama Guru :

Sekolah Asal :

Nama Daerah : Provinsi Sumatera Utara

CONTOH

| NO | Informasi yang akan di analisis | Buku Panduan Pariwisata Edisi:.....tahun..... | Internet Alamat website | Majalah Wisata Travelounge Edisi:....tahun.. |
|----|---|---|-------------------------------|--|
| 1 | Bandar Udara Kuala Namu | Kuala Namu berdiri tahun | Kuala Namu Luas lahan.... | Tidak ada |
| 2 | Mesjid Raya | Tidak ada | Berdiri tahun ... | Dibangun oleh |
| 3 | Makanan khas | | | |
| 4 | Daerah Tujuan Wisata a. Danau ... b. Gunung ... c. ... | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | Dan sebagainya | | | |

Simpulan:

1. Informasi tentang Provinsi Sumatera Utara memiliki Kota/ Kabupaten
2. Provinsi Sumatera Utara berdiri tahun
3. Informasi yang paling lengkap dapat diperoleh dari Internet melalui alamat website: www.provinsisumaterautara.com
4. Hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam bidang hotel dan pariwisata adalah:, dan
5. Anda dapat melampirkan gambar-gambar dari informasi yang anda kumpulkan.
6. Bandingkan dari ketiga sumber tersebut, sumber yang banyak memberi informasi adalah ..., mengapa?

Anda melakukan Aktivitas Pembelajaran 1.2: Mengelola Informasi Industri Perhotelan di Departemen Front Office atau Housekeeping?

LK 1.2.1 Format: Mengelola Informasi pada Departemen Front Office

Hari/ Tanggal :

Nama Petugas :

| NO | Bidang Pekerjaan | Jenis Informasi | Pemakai Informasi | | |
|----|------------------|--|-------------------|------------|-------------|
| | | | Tamu | Perusahaan | Rekan Kerja |
| 1 | Receptionist | Untuk memberikan tawaran kepada pelanggan untuk datang kembali | v | - | - |
| 2 | | Untuk membuat rekomendasi dan saran ketika tamu bertanya | v | - | - |
| 3 | | Untuk memberikan informasi tambahan yang akan meningkatkan apresiasi pelanggan | v | | |
| 4 | | Tamu yang akan tiba (Expected Arrival Guest) | - | v | v |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | dst | | | | |

1. Hasil informasi di atas dapat dipergunakan sebagai bahan untuk meningkatkan informasi lain yang diperlukan oleh tamu, perusahaan, dan rekan kerja.
2. Lembaran informasi dikumpulkan menjadi portofolio

Anda melakukan Aktivitas Pembelajaran 1.3: Akses Perkembangan Informasi Industri Perhotelan

1. Akses Perkembangan Informasi Industri Perhotelan diunduh dari internet, silahkan kunjungi salah satu web site yang berhubungan dengan informasi industri Perhotelan, yaitu: www.google.com
2. Klik: http://www.booking.com/hotel/ae/doubletree-by-hilton-dubai-al-barsha.id.html?aid=7344193;label=metatripad-link-dmetaid-hotel-1015979_xqdz-81c27490e5a624a3b3d65e27999f431b_los-04_bw-007_dom-coid_curr-IDR_gst-02_nrm-01_clkid_VqGk0woQLngAABF29YkAAAAR_aud-0000:sid=82087bff368e95d894ae3696cb1e226e;dcid=1;checkin=2016-01-29&checkout=2016-02-02&dist=0&group_adults=2&sb_price_type=total&type=total&utm_campaign=id&utm_content=los-04_bw-007_dom-coid&utm_medium=dmeta&utm_source=metatripad&utm_term=hotel-1015979&

LK 1.3.1 Format: Akses Perkembangan Informasi Industri Perhotelan

Nama Guru :

Sekolah Asal :

Akses yang dicari :

Hari/ Tanggal :

| No | Nama Hotel | Lokasi | Fasilitas yang tersedia | Harga dan Diskon | Ketersediaan | Keterangan |
|----|--|--------|-------------------------|--------------------------|--------------|------------|
| 1 | Double Tree by Hilton Hotel and Residences Dubai – Al Barsha | Dubai | | Diskon 25% (24 Jan 2016) | | |
| 2 | Ivory Grand Hotel Apartments | | | Diskon 28% (24 Jan 2016) | | |

| | | | | | | |
|---|-----|--|--|--|--|--|
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | dst | | | | | |

3. Buat simpulan dari hasil anda mengakses perkembangan informasi industri perhotelan yang diperoleh.
4. Bagaimana Akses Perkembangan Informasi Industri Perhotelan dapat Anda aplikasikan dalam pembelajaran di sekolah?

Anda melakukan Aktivitas Pembelajaran 1.4: Akses Perkembangan Informasi Industri Perhotelan dalam bentuk Pertanyaan lisan dan tertulis.

1. Pertanyaan lisan

| Nama | | |
|---|---------|-----|
| Tempat | | |
| Hari/ Tanggal | | |
| Petunjuk. | | |
| 1. Mengajukan pertanyaan-pertanyaan dari daftar terlampir untuk mengkonfirmasi pengetahuan yang diperlukan | | |
| 2. Tempatkan centang di kotak untuk mencerminkan prestasi siswa (Kompeten ' C ' atau Belum Kompeten ' NYC ') | | |
| 3. Jawaban singkat ditulis pada kolom yang tersedia untuk masing-masing pertanyaan | | |
| Pertanyaan | Jawaban | |
| | C | NYC |
| a. Ceritakan tentang sumber-sumber informasi tentang industri Hotel dan wisata Anda untuk mendapatkan dan mempertahankan pengetahuan industri: apa dan bagaimana Anda menggunakan aksesnya? | | |

| | | |
|---|--|--|
| b. Berikan saya contoh, bagaimana menggunakan salah satu dari sumber informasi yang telah disebutkan dalam jawaban Anda sebelumnya untuk meningkatkan kinerja Anda di tempat kerja. | | |
| c. Berikan saya contoh bagaimana Anda telah memperoleh informasi atau materi masalah tentang hukum dan etika untuk membantu aktivitas kerja sehari-hari Anda: apa sumber yang Anda gunakan? Bagaimana Anda mengakses informasi ini? | | |
| d. Ceritakan, bagaimana cara Anda meningkatkan layanan /informasi yang Anda berikan kepada pelanggan misalnya berbagi pengetahuan tentang sektor industri Hotel dan Pariwisata guna meningkatkan pengalaman mereka? | | |
| e. Bagaimana Anda memantau isu-isu yang berhubungan dengan jenis industri / sektor di mana Anda bekerja: apa sumber yang Anda gunakan sebagai bahan rujukan untuk melakukan hal ini ? | | |

2. Pertanyaan Tertulis

Nama :

Hari/ Tanggal :

Petunjuk:

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan baik:

- a. Berikan 3 (tiga) alasan penting untuk memiliki informasi kekinian tentang industri perhotelan.

.....

- b. Berikan 4 (empat) contoh bahan-bahan tertulis yang dapat digunakan untuk mendapatkan pembaruan pengetahuan dan informasi industri Hotel?

.....



.....
.....

c. Institusi pertama yang anda cari dan anda identifikasi sebagai tempat untuk mencari dan mengembangkan lokal pengetahuan industri dalam kaitannya dengan hotel dan perjalanan adalah

.....
.....
.....
.....

d. Berikan 3 (tiga) jenis bisnis yang berbeda dalam definisi yang luas dari industri perhotelan?

.....
.....
.....

e. Berikan 4 (empat) cara praktis untuk mendapatkan informasi industri Hotel.

.....
.....
.....
.....

f. Berikan 3 (tiga) tugas di departemen Food and Beverage.

.....
.....
.....

g. Berikan dan jelaskan 3 (tiga) bidang pekerjaan di Hotel.

.....
.....
.....

h. Berikan 3 (tiga) contoh wisata alam Nasional

.....
.....
.....

- i. Berikan 3 (tiga) kompetensi pribadi yang diperlukan karyawan yang bekerja di industri perhotelan.

.....
.....
.....

- j. Berikan 4 (empat) informasi dasar yang harus Anda ketahui tentang industri /bisnis di daerah Anda agar dapat meningkatkan kinerja anda di industri perhotelan?

.....
.....
.....
.....

Penilaian:

- a. Penilaian Lisan berupa “Kompeten dan Belum Kompeten” berdasarkan laporan dan bukti-bukti yang dilampirkan
- b. Penilaian Tertulis adalah:
Soal pertanyaan tertulis 10 (sepuluh) nomor, setiap jawaban yang benar mendapat nilai 10, sehingga nilai benar semua adalah 100.

F. Rangkuman

Menggali dan merinci informasi tentang industri perhotelan.

Ketika mencari informasi tentang industri perhotelan:

- Memahami dan menghargai kebutuhan untuk mengembangkan pengetahuan lokal dan produk
- Mengidentifikasi dan mengakses berbagai sumber informasi - bukan hanya satu sumber
- Membaca materi berbasis kertas , tempat dan situs kunjungan , menggunakan internet dan mengunjungi lokal visitor Information Centre
- Mendaftar untuk menerima newsletter gratis , alert , update dan E - majalah

- Bergabung badan lokal , menghadiri pertemuan mereka dan berpartisipasi dalam kegiatan mereka
- Jadilah proaktif - mencari informasi yang bertentangan dengan percaya itu akan 'datang kepada Anda '
- Mengidentifikasi perbedaan antara jenis usaha dan sektor industri Anda

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

1. Setelah anda menyelesaikan kegiatan pembelajaran 1, anda diharapkan kompeten dalam menyelesaikan pertanyaan lisan dan tertulis dengan Nilai Akhir 80, bila NA belum mencapai 80 maka diharapkan untuk mengulang materi dan soal yang belum benar/ belum kompeten.
2. Lanjutkan ke kegiatan pembelajaran 2



Kegiatan Pembelajaran 2: Mengelola Sanitasi, Hygiene Dan Kesehatan dan Keselamatan Kerja

A. Tujuan

Sanitasi, Hygiene dan Keselamatan Kerja adalah salah satu kompetensi utama dan terutama yang harus dimiliki oleh semua orang dalam menjalani hidup sehari-hari terlebih lagi pada saat bekerja.

Pada industri perhotelan Sanitasi, Hygiene dan Keselamatan Kerja sangat ketat, tidak hanya diberlakukan pada tamu yang akan menginap atau tamu yang akan mempergunakan fasilitas hotel saja, tetapi juga merupakan hal yang penting bagi staf dan manajemen hotel. Beberapa waktu terakhir ini telah terjadi gangguan keamanan di lingkungan hotel berbintang, misalnya tamu yang sakit perut karena keracunan makanan, fasilitas hotel yang kurang nyaman karena kurang bersih, tamu yang mabuk karena kelebihan mengkonsumsi minuman beralkohol atau karyawan celaka pada saat membersihkan hotel karena tidak mematuhi standar operasional prosedur.

Setelah menyelesaikan serangkaian kegiatan pembelajaran 2 (dua) peserta diklat mampu menggali dan merinci informasi tentang industri perhotelan. Dengan kompetensi dan sumber belajar yang mendukung, maka peserta diklat mampu mengaplikasikan pendekatan saintifik dalam pembelajaran. Bagaimana caranya agar informasi tentang industri perhotelan dapat dipahami dengan cara menganalisis sumber-sumber informasi sampai mengevaluasi penerapan informasi tersebut sebaik mungkin.

Kompetensi ini dipakai dalam semua divisi di industri perhotelan antara lain front office, housekeeping, food and beverage service, food production, travel agencies dan tour operator.

Tujuan diadakannya usaha Sanitasi, Hygiene Dan Kesehatan dan Keselamatan Kerja adalah untuk mencegah timbulnya penyakit dan keracunan serta mengganggu kesehatan lain sebagai akibat adanya interaksi faktor-faktor lingkungan hidup dan menjaga agar bekerja selalu memperhatikan standar operasional prosedur keselamatan kerja.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Menilai penampilan atau grooming sesuai SOP perusahaan
2. Melaksanakan prosedur sanitasi, hygiene dan keselamatan kerja
3. Mengevaluasi pelaksanaan sanitasi, hygiene dan keselamatan kerja
4. Melakukan pemantauan terhadap situasi darurat yang potensial menimbulkan kecelakaan
5. Menindaklanjuti situasi darurat secara akurat
6. Melaksanakan pencegahan terhadap terjadinya resiko situasi darurat

C. Uraian Materi

Kegiatan Pembelajaran 2: Sanitasi, Hygiene Dan Kesehatan dan Keselamatan Kerja terdiri dari 6 (enam) Indikator Pencapaian Kompetensi, yaitu:

1. Menilai penampilan atau grooming sesuai Standar Operasional Perusahaan (SOP)

Mengapa kita perlu menilai penampilan atau grooming kita pada saat bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dari sebuah perusahaan?

Penampilan merupakan bagian dari bentuk citra diri yang terpancar dari diri seseorang, karena penampilan merupakan suatu sarana komunikasi antara kita sebagai karyawan dengan customer dan rekan kerja. Penampilan diri tercermin dari dalam diri seseorang (inner beauty) sehingga seseorang itu kelihatan tampil menarik, berpenampilan menarik adalah salah satu kunci

sukses seseorang. Dengan berpenampilan menarik maka rasa Percaya Diri akan semakin tinggi untuk dapat berhubungan dengan orang atau rekan kerja.

Standar penampilan karyawan adalah sebagai berikut.

A. Bagi wanita yaitu:

1. Wajah bersih tidak berminyak
2. Memakai make up: minimum berbedak dengan polesan kosmetik lainnya seperti eye shadow, blush on sederhana, tipis sehingga kelihatannya tidak menyolok
3. Panjang rambut max sebatas bahu, bila melebihi bahu diikat dengan hairnet
4. Kuku dipotong pendek dan bersih serta tidak berkutek
5. Busana mengenakan seragam yang disediakan oleh perusahaan disesuaikan dengan bidang pekerjaan
6. Memakai pakaian dalam yang bersih dan stocking panjang
7. Pakaian dicuci dan disetrika rapi. Dipelihara kerapihannya : kancing/keliman/ritsiliting jahitan jangan sampai terlepas
8. Id card dipasang di dada kiri atas sesuai peraturan, Id card tidak dicoret-corek dan bersih
9. Sepatu hak minimal 1 cm dan tergantung bagian dan seragam yang disediakan perusahaan
10. Jam tangan model formal, sederhana, tidak eksentrik
11. Assecories tidak berlebihan: cincin, giwang/ anting-anting, jam tangan dan kalung/ gelang

B. Bagi pria yaitu:

1. Wajah bersih tidak berminyak
2. Rambut tidak melebihi kerah baju tersisir rapi
3. Kuku dipotong pendek dan bersih
4. Tidak bercambang/ berjenggot dan berkumis
5. Busana mengenakan seragam yang disediakan oleh perusahaan disesuaikan dengan bidang pekerjaan
6. Memakai pakaian dalam singlet bukan T-Shirt

7. Kancing baju kemeja hanya bagian atas yang terbuka, tetapi bila memakai dasi maka kancing kemeja ditutup sampai bagian leher
8. Pakaian dicuci dan disetrika rapi. Dipelihara kerapihannya : kancing/keliman/ritsiliting jahitan jangan sampai terlepas
9. Id card dipasang di dada kiri atas sesuai peraturan, Id card tidak dicoret-coret dan bersih
10. Celana sebatas mata kaki dan tidak diperkenankan memakai celana cutbray dan warna hitam
11. Ikat pinggang resmi dan warna hitam
12. Model sepatu resmi / casual hitam / sporty, dan bersih/bersemir

Selain penampilan fisik, kita perlu memperhatikan kesehatan dan kebersihan pribadi yaitu:

1. Tangan dan jari selalu bersih dan kuku digunting pendek



Gambar 2. 1. Kuku Bersih

2. Rambut, tidak berketombe atau rontok



Gambar 2. 2. Rambut Rontok

Hidung bagian dalam dan luar, kulit hidung sehat



Gambar 2. 3. Kulit Sehat

3. Mulut dan gigi serta nafas dijaga agar tetap segar



Gambar 2. 4. Perawatan Gigi

4. Mata selalu cerah, bila mempergunakan kaca mata maka kaca mata harus selalu bersih



Gambar 2. 5. Mata Sehat

5. Telinga bagian luar dan dalam



Gambar 2. 6. Telinga Sehat

6. Wajah agar sehat dan segar



Gambar 2. 7. Kulit Wajah Sehat

7. Kaki, tidak berbau saat buka kaos kaki atau sepatu



Gambar 2. 8. Kaki Sehat

Penampilan diri staf perhotelan disesuaikan dengan bidang Front Office dan Housekeeping, diantaranya adalah:

Penampilan sikap yaitu:

1. Berdiri dengan bertumpu pada kedua kaki hendaknya berdiri dengan sejajar, jangan sampai salah satu kaki mengendor dan yang satu tegak
2. Duduklah dengan tegap sempurna, tidak membungkuk, kaki dalam posisi rapi dan sopan
3. Berjalan apa adanya dengan alami, jalan dengan tegap, teratur jangan dibuat-buat, tidak tunduk dan menyeret sepatu
4. Berbicara sopan sesuaikan dengan keadaan/ suasana lingkungan kerja-
5. Dalam rapat/ dalam keadaan resmi. Ketika dipersilahkan untuk menyampaikan pendapat ataupun sebagainya
6. Gunakan bahasa baku, sopan, tekanan suara lebih lembut, rendah ataupun sedang (jangan tinggi). Dalam lingkungan kerja biasa gunakan bahasa sehari-hari tapi sopan dan tidak menyinggung orang lain
7. Menghadiri pesta resmi harus memperhatikan beberapa hal yaitu:
 - a. mengambil makanan saat dipersilahkan oleh mc, waktu makan bersama dan antri dengan tenang dan sabar
 - b. Sebaiknya tidak mengambil makanan terlalu penuh
 - c. Tidak menumpahkan makanan/ memecahkan piring/ gelas
 - d. Makan dengan suapan sederhana, jangan terlalu penuh dan terburu-buru
 - e. Tidak makan terlalu cepat saat menguyah makanan
 - f. Hindari gerakan yang kurang sopan agar tidak mengganggu kenyamanan orang lain
 - g. Keadaan bersih dan rapi saat mengkonsumsi makanan
 - h. Setelah acara makan selesai ucapkan terima kasih kepada

Aktivitas Pembelajaran 2.1: Standar Operasional Prosedur Receptionist

1. Sebagai seorang Front Desk Attendant, anda diminta untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) penampilan diri dan sikap seorang 'Receptionist' secara Universal.
2. Kembangkan format SOP untuk bidang pekerjaan lain: Room Attendant, Waiters dan sebagainya.
3. Lengkapi dengan kriteria yang lebih khusus dan mudah dipahami oleh semua staf
4. Lakukan sosialisasi setiap ada SOP yang disusun oleh perusahaan untuk staf

2. Melaksanakan prosedur sanitasi, hygiene dan keselamatan kerja

a. Pengertian Sanitasi

Sanitasi adalah suatu usaha kesehatan masyarakat yang mengutamakan atau menitikberatkan pada pengawasan terhadap berbagai faktor lingkungan yang mempengaruhi tingkat derajat kesehatan manusia.

Menurut Ehler and Steel (1980), sanitasi adalah usaha pengawasan terhadap faktor lingkungan yang dapat merupakan mata rantai penularan penyakit. Pengertian sanitasi mengarah kepada usaha konkrit dalam mewujudkan kondisi hygiene dan usaha ini dinyatakan dengan pelaksanaan di lapangan berupa pembersihan, penataan, sterilisasi, penyemprotan hama, dan sejenisnya. Oleh karena itu jika higienis merupakan tujuan, maka sanitasi merupakan tindakan nyata untuk mencapai tujuan tersebut.

Untuk melaksanakan hal tersebut maka diperlukan suatu sistem yang mengatur pelaksanaan higienis dan sanitasi. sedangkan menurut West, Wood dan Harger (1996) **sanitasi berasal dari bahasa Latin "sanus"** yang berarti "sound and healthy" atau bersih secara menyeluruh.

b. Peranan Sanitasi Hotel, yaitu:

- 1) Peranan Fisik, yaitu memberikan jaminan kebersihan umum di luar atau di dalam bangunan hotel, yaitu tidak terbatas pada kebersihan air,

makanan dan minuman, kuman-kuman di dapur, toilet, peralatan serta bebas dari gangguan serangga dan bintang pengelat.

- 2) Peranan Psikologis, yaitu dapat menjamin rasa kepuasan dari para tamu/ pengunjung hotel maupun para karyawan. Kepuasan tersebut artinya memberikan rasa *relax, comfort, security, safety dan privacy*.

c. Manfaat Sanitasi Hotel, yaitu:

- 1) Menjamin lingkungan yang sehat dan bersih
- 2) Melindungi tamu maupun karyawan hotel dari gangguan faktor lingkungan yang merugikan kesehatan fisik maupun mental
- 3) Mencegah terjadinya kecelakaan
- 4) Mencegahnya terjadinya penularan penyakit
- 5) Manfaat dari segi *Business Operational* Hotel
- 6) Sarana *mouth to mouth Promotion*
- 7) Meningkatkan tingkat hunian dan peringkat hotel

d. Pengertian Hygiene

Untuk mencapai kesehatan yang prima, di dalam buku yang berjudul "The Theory of Cattering", bahwa hygiene is the study of health and prefentation of the deasis yang berarti adalah ilmu kesehatan dan pencegahan timbulnya penyakit.

Kebersihan adalah suatu disiplin ilmu yang mempelajari bagaimana cara hidup sehat dan cara mencapai kondisi-kondisi higienis (hygiene condition). Berdasarkan materi pengajaran K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja), pengertian kebersihan adalah suatu usaha untuk melindungi, memelihara dan mempertahankan serta meningkatkan derajat kesehatan manusia, sehingga tidak mudah terganggu atau terpengaruh dari segala gangguan kesehatan.

Pengertian Higiene menurut Undang-Undang No 11 tahun 1962 adalah "Segala usaha untuk memelihara dan mempertinggi derajat kesehatan".

Contoh tindakan hygiene:

- Mencuci tangan sebelum makan
- Mencuci tangan setelah melakukan maintenance and repair pada PC dan printer
- Pemeriksaan kesehatan pada tenaga kerja

Hubungan Sanitasi dan Hygiene

Sanitasi menitik beratkan pada peralatan dan lingkungan kerja, sedangkan hygiene menitik beratkan pada kesehatan dan kebersihan perorangan dan makanan.

Sanitasi dan hygiene seorang staf Hotel harus memperhatikan:

- a. Pakaian kerja dalam kondisi bersih dan rapi
- b. Tidak menggunakan asesoris secara berlebihan
- c. Tidak menggunakan pengharum badan yang baunya tidak terlalu tajam dan menyengat
- d. Saat akan menyajikan makanan, makanan diperiksa untuk menghindari adanya kotoran debu atau rambut pada makanan
- e. Sanitasi dan hygiene barang dan peralatan kerja

e. Keselamatan Kerja

Keselamatan kerja merupakan bagian penting yang harus diperhatikan oleh semua pihak dalam rangka menjamin kesehatan para pekerjanya. Kesehatan kerja mempengaruhi manusia dalam hubungannya dengan pekerjaan dan lingkungan kerjanya, baik secara fisik maupun psikis yang meliputi, antara lain: metode bekerja, kondisi kerja dan lingkungan kerja yang mungkin dapat menyebabkan kecelakaan, penyakit ataupun perubahan dari kesehatan seseorang.

Pengertian Keselamatan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (W.J.S Poerwadarminta):

- Selamat: Terhindar dari bahaya, tidak mendapat gangguan, sehat tidak kurang suatu apapun

- Keselamatan: Keadaan/ perihal Terhindar dari bahaya, tidak mendapat gangguan, sehat tidak kurang suatu apapun

Keselamatan dalam:

- melaksanakan pekerjaan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur
- menangani bahaya atau resiko sesuai dengan Standar Operasional Prosedur
- menggunakan peralatan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur
- melakukan sesuatu pekerjaan dengan keadaan yang sehat dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur

Pengertian **Keselamatan Kerja menurut Mathis dan Jackson (2002, p. 245)**, adalah: menyatakan bahwa Keselamatan adalah merujuk pada perlindungan terhadap kesejahteraan fisik seseorang terhadap cedera yang terkait dengan pekerjaan.

Penerapan **K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja)** memiliki beberapa tujuan dalam pelaksanaannya berdasarkan Undang-Undang No 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja. Di dalamnya terdapat 3 (tiga) tujuan utama dalam Penerapan K3 berdasarkan Undang-Undang No 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja yaitu antara lain :

- 1) Melindungi dan menjamin keselamatan setiap tenaga kerja dan orang lain di tempat kerja.
- 2) Menjamin setiap sumber produksi dapat digunakan secara aman dan efisien.
- 3) Meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas Nasional.

Syarat-syarat keselamatan kerja seperti tersebut pada pasal 3 (1) UU keselamatan kerja dimaksud untuk:

- 1) Mencegah dan mengurangi kecelakaan.
- 2) Mencegah, mengurangi dan memadamkan kebakaran.
- 3) Memberi kesempatan atau jalan penyelamatan diri pada waktu kebakaran atau kejadian-kejadian lain yang membahayakan.

- 4) Memberi pertolongan pada kecelakaan.
- 5) Memberi alat pelindung diri pada pekerja
- 6) Mencegah dan mengendalikan timbul atau menyebar luasnya suhu, kelembaban, debu, kotoran, asap, uap, gas, aliran udara, cuaca, sinar radiasi, kebisingan dan getaran.
- 7) Mencegah dan mengendalikan timbulnya penyakit akibat kerja baik fisik maupun psikis, peracunan, infeksi dan penularan.
- 8) Memperolah penerangan yang cukup dan sesuai.
- 9) Menyelenggarakan suhu dan kelembaban udara yang baik.
- 10) Menyelenggarakan penyegaran udara yang cukup.
- 11) Memelihara kebersihan, kesehatan dan ketertiban.
- 12) Menerapkan ergonomi ditempat kerja.
- 13) Mengamankan dan memperlancar pengangkutan orang dan barang.
- 14) Mengamankan dan memelihara segala jenis bangunan.
- 15) Mengamankan dan memperlancar pekerjaan bongkar muat, perlakuan dan penyimpanan barang.
- 16) Mencegah terkena aliran listrik yang berbahaya.
- 17) Menyesuaikan dan menyempurnakan pengamanan pada pekerja yang berbahaya, kecelakaan yang menjadi bertambah tinggi.

Tujuan penerapan Keselamatan Kerja adalah:

- 1) Menghindari adanya kecelakaan kerja.
- 2) Menghindari adanya penyakit akibat kerja.
- 3) Menyediakan lingkungan kerja yang sehat.
- 4) Menghindari terjadinya efek negatif terhadap lingkungan yang diakibatkan oleh aktivitas kerja.

Aktivitas Pembelajaran 2.2: Penanganan Sanitasi, Hygiene dan Keselamatan Kerja (SH dan K2)

LK 2.2.1: Format Observasi SH dan K2

Lakukan observasi kegiatan di bawah ini sesuai bidang pekerjaan anda:

Ruang Kerja :

Hari/ tanggal :

Inspeksi Oleh :

| No. | Sanitasi, Hygiene dan Keselamatan Kerja yang diobservasi | Kondisi Sekarang | Catatan |
|-----|--|------------------|---------|
| 1 | Pengontrolan debu dalam ruang kerja: sofa | | |
| 2 | meja | | |
| 3 | kursi | | |
| 4 | Kebisingan: mesin laundry, | | |
| 5 | mesin vacuum cleaner | | |
| 6 | Getaran: mesin laundry | | |
| 7 | mesin vacuum cleaner | | |
| 8 | floor machine | | |
| 9 | Kelembaban Udara: AC | | |
| 10 | ventilasi | | |
| 11 | Pencahayaan: Lampu ruangan | | |
| 12 | Suhu Udara: AC | | |
| 13 | ventilasi | | |
| 14 | Radiasi: monitor komputer | | |
| 15 | handphone | | |
| 16 | | | |
| 17 | dst | | |

.....

Observer,

(.....)

Keterangan:

1. Kolom Kondisi Sekarang = diisi temuan pada saat observasi
2. Kolom Catatan = diisi Hasil temuan: baik, perlu perawatan atau perlu perbaikan
3. Hasil observasi menjadi bahan untuk menyusun evaluasi

Alat Pelindung Diri (APD).

Menurut hirarki upaya pengendalian diri (*controlling*), alat pelindung diri sesungguhnya merupakan hirarki terakhir dalam melindungi keselamatan dan kesehatan tenaga kerja dari potensi bahaya yang kemungkinan terjadi pada saat melakukan pekerjaan, setelah

pengendalian teknik dan administratif tidak mungkin lagi diterapkan.

Ada beberapa jenis alat pelindung diri yang mutlak digunakan oleh tenaga kerja pada waktu melakukan pekerjaan dan saat menghadapi potensi bahaya karena pekerjaannya, antara lain seperti topi keselamatan, safety shoes, sarung tangan, pelindung pernafasan, pakaian pelindung, dan sabuk keselamatan.

Jenis alat pelindung diri yang

digunakan harus sesuai dengan potensi bahaya yang dihadapi serta sesuai dengan bagian tubuh yang perlu dilindungi.

Sebagaimana tercantum dalam **Undang-Undang No. 1 Tahun 1970** tentang keselamatan kerja, pasal 12 mengatur mengenai hak dan kewajiban tenaga kerja untuk memakai alat pelindung diri.

Pada pasal 14 menyebutkan bahwa pengusaha wajib menyediakan secara cuma-cuma sesuai alat pelindung diri yang diwajibkan pada tenaga kerja yang berada di



Gambar 2. 9. Alat Pelindung Diri

bawah pimpinannya dan menyediakan bagi setiap orang lain yang memasuki tempat kerja tersebut, disertai dengan petunjuk yang diperlukan.

Potensi bahaya yang kemungkinan terjadi di tempat kerja, dan yang bisa dikendalikan dengan alat pelindung diri adalah:

- a. Terjatuh, terpeleset, kejatuhan benda, terantuk.
- b. Terpapar sinar dan gelombang elektromagnetik.
- c. Kontak dengan bahan kimia baik padat maupun cair.
- d. Terpapar kebisingan dan getaran.
- e. Terhirup gas, uap, debu, mist, fume, partikel cair.
- f. Kemasukan benda asing, kaki tertusuk, terinjak benda tajam.

Bagian badan yang perlu dilindungi adalah kepala, alat pernafasan, alat pendengaran, alat penglihatan, kulit, kaki maupun tubuh pada umumnya.

Bagian dari Alat Pelindung Diri:

A. Alat Pelindung Mata (kaca mata pengaman) dan Muka.

1. Fungsi.

Fungsi kaca mata pengaman adalah untuk melindungi mata dari:

- a) Percikan bahan-bahan korosif.
- b) Kemasukan debu atau partikel-partikel yang melayang di udara.
- c) Lemparan benda-benda kecil.
- d) Panas dan pancaran cahaya
- e) Pancaran gas atau uap kimia yang dapat menyebabkan iritasi mata.
- f) Radiasi gelombang elektromagnetik yang mengion maupun yang tidak mengion
- g) Benturan atau pukulan benda keras atau benda tajam.

2. Jenis.

Menurut jenis atau bentuknya alat pelindung mata dibedakan menjadi:

- a. Kaca mata (*Spectacles/Goggles*).
- b. Tameng muka (*Face Shield*).

3. Spesifikasi.

a. Alat pelindung mata mempunyai ketentuan sebagai berikut:

- Tahan terhadap api.
- Tahan terhadap lemparan atau percikan benda kecil.
- Lensa tidak boleh mempunyai efek destorsi.
- Mampu menahan radiasi gelombang elektromagnetik pada panjang gelombang tertentu.

b. Alat pelindung muka mempunyai ketentuan sebagai berikut:

- Tahan api
- Terbuat dari bahan: Gelas atau gelas yang dicampur dengan laminasi alumunium, yang bila pecah tidak menimbulkan bagian-bagian yang tajam.
- Plastik, dengan bahan dasar selulosa asetat, akrilik, policarbonat atau alil diglikol karbonat.

b. Penutup muka (*Face Shield*)

- Penutup muka yang benar adalah yang dapat dikenakan tanpa dipegang dengan tangan pekerja. Biasanya penutup muka ini dirancang menjadi satu dengan topi pengaman atau penutup rambut.
- Pilih ukuran penutup muka, sesuai dengan besarnya lingkaran kepala (kecil/small, sedang/medium, atau besar/large).
- Periksa bagian luar dan dalam penutup muka, apakah sesuai dengan spesifikasinya, apakah tudung dalam keadaan baik, tidak rusak dan bersih.
- Kendorkan klep pengatur untuk mempererat kedudukan topi pengaman tudung atau penutup rambut.
- Pakai topi pengaman (tudung atau penutup rambut), eratkan di kepala sehingga terasa pas dengan cara mengatur klep pengatur.
- Atur posisi penutup muka sehingga menutupi seluruh permukaan wajah.
- Kencangkan kembali klep pengatur.

B. Pelindung pendengaran.

1. Fungsi.

Untuk melindungi alat pendengaran (telinga) akibat kebisingan, dan melindungi telinga dari percikan api atau logam-logam yang panas.

2. Jenis.

Secara umum pelindung telinga 2 (dua) jenis, yaitu:

- a) Sumbat telinga atau *ear plug*, yaitu alat pelindung telinga yang cara penggunaannya dimasukkan pada liang telinga
- b) Tutup telinga atau *ear muff*, yaitu alat pelindung telinga yang penggunaannya ditutupkan pada seluruh daun telinga.

3. Spesifikasi.

a. Sumbat Telinga atau *ear plug*.

- Sumbatan telinga yang baik adalah yang bisa menahan atau Mengabsorbsi bunyi atau suara dengan frekuensi tertentu saja, sedangkan bunyi atau suara dengan frekwensi untuk pembicaraan (komunikasi) tetap tidak terganggu. Biasanya terbuat dari karet, plastik ,lilin atau kapas.
- Harus bisa mereduksi suara frekwensi tinggi (4000 dba) yang masuk lubang telinga, minimal sebesar $x-85$ dba, dimana x adalah intensitas suara atau kebisingan di tempat kerja yang diterima oleh tanaga kerja.

b. Penutup Telinga atau *Ear Muff*.

- Terdiri dari sepasang (2 buah, kiri dan kanan) cawan atau cup, dan sebuah sabuk kepala (head band)
- Cawan atau cup berisi cairan atau busa (foam) yang berfungsi untuk menyerap suara yang frekwensinya tinggi
- Pada umumnya tutup telinga bisa mereduksi suara frekwensi 2800-4000 hz sebesar 35-45 dba

- Tutup telinga harus mereduksi suara yang masuk ke lubang telinga minimal sebesar $x - 85$ dba, dimana x adalah intensitas suara atau kebisingan di tempat kerja yang diterima oleh tenaga kerja.

4. Cara Pemakaian.

a. Sumbat Telinga atau *Ear Plug*.

- Pilih ear plug yang terbuat dari bahan yang bisa menyesuaikan dengan bentuk telinga. Biasanya terbuat dari karet atau plastik lunak.
- Pilih bentuk dan ukuran yang sesuai dengan bentuk dan ukuran dari seluruh telinga si pemakai
- Cek sumbat telinga, apakah secara fisik dalam keadaan baik (tidak rusak) dan bersih.
- Tarik daun telinga ke belakang, kemudian masukkan sumbat telinga ke dalam lubang telinga hingga benar-benar menutup semua lubang telinga.
- Gerak-gerakkan kepala ke atas, ke bawah, ke samping, ke kiri dan ke samping kanan, buka dan tutup mulut, untuk memastikan bahwa sumbat telinga terpakai secara sempurna.

b. Penutup Telinga atau *Ear Muff*.

- Pilih penutup telinga yang ukurannya sesuai dengan diameter/lebar daun telinga
- Pastikan bahwa posisi cawan atau mangkuk penutup benar benar melingkupi daun telinga, baik kiri maupun kanan. Bola belum pas (masih ada bagian yang terbuka), sesuaikan dengan pengatur panjang dan pendeknya pengikat kepala (head band)
- Gerak-gerakkan kepala, ke atas, ke bawah, ke samping kiri dan ke samping kanan, buka dan tutup mulut untuk

memastikan bahwa sumbat telinga terpakai secara sempurna.

C. Pelindung Pernafasan (*Respirator*).

1. Fungsi.

Alat pelindung pernafasan berfungsi memberikan perlindungan organ pernafasan akibat pencemaran udara oleh faktor kimia seperti debu, uap, gas, fume, asap, mist, kabut, kekurangan oksigen, dan sebagainya.

2. Jenis.

Berdasarkan fungsinya, dibedakan menjadi :

- a) Respirator yang berfungsi memurnikan udara (*air purifying respirator*).
- b) Respirator yang berfungsi memasok oksigen atau udara (*air supplying respirator*).

3. Spesifikasi.

a. Respirator yang Memurnikan Udara.

Respirator jenis ini dipakai bila pekerja terpajan bahan pencemar di udara (debu, gas, uap, fume, mist, asap, fog) yang kadar toksisitasnya rendah. Prinsip kerja respirator ini adalah membersihkan udara terkontaminasi dengan cara filtrasi, adsorpsi, atau absorpsi.

Menurut cara kerjanya dibedakan menjadi :

1. Respirator yang mengandung bahan kimia (*chemical respirators*).
2. Respirator dengan katrid (*cartridge*) bahan kimia.
 - a) Prinsip cara kerjanya adalah mengadsorpsi bahan pencemar di udara pernafasan.
 - b) Bahan kimia yang digunakan untuk mengadsorpsi biasanya karbon aktif atau silika gel.

- c) Biasanya penutup sebagian muka dengan satu atau dua katrid yang mengandung bahan kimia tertentu.
- d) Tidak bisa digunakan untuk keadaan darurat.
- e) Hanya mampu memurnikan satu macam atau satu golongan bahan kimia (gas, uap) saja.

3. Respirator dengan kanister yang berisi bahan kimia.

- a) Prinsip cara kerjanya adalah mengadsorpsi bahan pencemar di udara pernafasan
- b) Bahan kimia yang digunakan untuk mengadsorpsi adalah yang sesuai dengan bahan-bahan kimia tertentu saja. Misal kanister untuk uap asam klorida (HCl) dan asam sulfat (H_2SO_4) harus menggunakan kanister yang berisi soda
- c) Bahan kimia kanister mempunyai batas waktu kedaluwarsa. Batas waktu kedaluwarsa ini tergantung pada isi kanister, konsentrasi bahan pencemar, dan akifitas pemakainya.
- d) Bisa menutup sebagian muka atau seluruh muka
- e) Tidak bisa digunakan dalam keadaan udara di lingkungan kerja mengandung bahan kimia gas atau uap toksik dengan kadar yang cukup tinggi.
- f) Satu tipe kanister hanya bisa digunakan untuk memurnikan udara terkontaminasi satu macam atau satu golongan bahan kimia (gas, uap) saja.

4. Respirator mekanik (*Mechanical Respirator*).

- a) Digunakan untuk melindungi si pemakai akibat pemajanan partikel-partikel di lingkungan kerja seperti debu, asap, fume, mist dan fog.
- b) Prinsip kerja respirator ini adalah memurnikan udara terkontaminasi melalui proses filtrasi memakai bermacam tipe filter.
- c) Efisiensi filter tergantung kepada ukuran partikel dan diameter pori-pori filter.

5. Respirator kombinasi filter dan bahan kimia.

- a) Respirator jenis ini dilengkapi dengan filter untuk menyaring udara terkontaminasi partikel (debu) dan aktrid (*catridge*) atau kanister yan mengandung bahan kimia.
- b) Respirator jenis ini biasanya digunakan oleh pekerja pada waktu melakukan pengecatan dengan cara semprot (*spray painting*).

6. Respirator dengan pemasok udara atau oksigen.

- a) Alat pelindung pernafasan ini tidak dilengkapi dengan filter, ataupun katrid dan kanister yang mengandung bahan kimia.
- b) Pasokan udara bersih atau oksigen, melindungi pekerja dari pemajanan bahan bahan kimia yang sangat toksit. Konsentarinya tinggi, mampu melindungi pekerja dari kekurangan oksigen.
- c) Pasokan udara ataupun oksigen dapat melalui silinder, tangki, atau kompresor yang dilengkapi dengan regulator (pengukur tekanan)
- d) Respirator dengan pasokan udara atau oksigen dibedakan menjadi :
 - ✓ *Airline respirator.*
 - ✓ *Air hose mask respirator.*
 - ✓ *Self-contained brathing apparatus.*

D. Pelindung Tangan.

1. Fungsi.

Untuk melindungi tangan dan jari-jari tangan dari pajanan api, panas, dingin, radiasi elektomagnetik, radiasi mengion, listrik, bahan kimia, benturan dan pukulan, tergores, terinfeksi. Alat pelindung tangan biasa disebut dengan sarung tangan.

2. Jenis.

Menurut bentuknya, alat pelindung tangan dibedakan menjadi :

- a. Sarung tangan biasa atau *gloves*.

- b. *Mitten*, yaitu sarung tangan dengan ibu jari terpisah, sedangkan empat jari lainnya menjadi satu.
- c. *Hand pad*, yaitu alat pelindung tangan yang hanya melindungi telapak tangan.
- d. *Sleeve*, yaitu alat pelindung dari pergelangan tangan sampai lengan. Biasanya digabung dengan sarung tangan.

3. Spesifikasi.

Alat pelindung tangan harus sesuai antara potensi bahaya dengan bahan sarung tangan yang dikenakan pekerja.

4. Cara Pemakaian.

- a. Pilih jenis alat pelindung tangan yang sesuai dengan potensi bahaya
- b. Pilih ukuran sesuai dengan ukuran tangan pemakai.
- c. Masukkan tangan yang bagian pergelangan tangannya bermanset atau berkerut, ujung ujung lengan baju pekerja masuk ke dalam manset atau kerutan sarung tangan, kemudian manset dikancingkan atau kerutan dirapikan.
- d. Sarung tangan tanpa manset atau tanpa kerutan, ujung lengan baju panjang pekerja harus bermanset, dan bagian lengan sarung tangan berda di dalam manset atau di dalam kerutan. Tidak disarankan memasukkan ujung lengan baju panjang kedalam sarung tangan.

E. Pakaian Pelindung.

1. Fungsi.

Pakaian pelindung berfungsi untuk melindungi sebagian atau seluruh tubuh dari kotoran, debu, bahaya percikan bahan kimia, radiasi, panas, bunga api maupun api.

2. Jenis.

- a. Apron, yang menutupi hanya sebagian tubuh pemakainya, mulai dari dada sampai lutut.
- b. Overalls, yang menutupi seluruh bagian tubuh.

3. Spesifikasi.

Macam-macam pakaian pelindung adalah:

- a. Pakaian pelindung dari kulit, untuk tenaga kerja yang mengerjakan pengelasan.
- b. Pakaian pelindung untuk pemadam kebakaran.
- c. Pakaian pelindung untuk pekerja yang terpajan radiasi tidak mengion.
- d. Pakaian pelindung untuk pekerja yang terpajan radiasi mengion.
- e. Pakaian pelindung terbuat dari plastik, untuk tenaga kerja yang bekerja kontak dengan bahan kimia.

4. Cara pemakaian.

- a. Pilih jenis pakaian pelindung yang sesuai dengan potensi bahaya yang dihadapi.
- b. Pilih ukurannya yang sesuai dengan ukuran tubuh pemakainya.
- c. Cek keadaan fisiknya, apakah dalam keadaan rusak , dan lengkap komponen-komponennya.
- d. Kenakan pakaian pelindung dan kancingkan dengan seksama.
- e. Gerak-gerakkan anggota badan (kaki, tangan), untuk memastikan apakah pakaian pelindung telah terpakai dengan nyaman.

3. Mengevaluasi pelaksanaan sanitasi, hygiene dan keselamatan kerja

Banyak cara untuk melakukan evaluasi pelaksanaan sanitasi, hygiene dan keselamatan kerja.

Aktivitas Pembelajaran 2.3: Evaluasi pelaksanaan sanitasi, hygiene dan keselamatan kerja (SH dan K2)

LK 2.3.1: Mendisain Format Evaluasi pelaksanaan sanitasi, hygiene dan keselamatan kerja hasil dari LK 2.2.1: Format Obsevasi SH dan K2

1. Lakukan satu kegiatan evaluasi sesuai bidang pekerjaan anda

2. Buat format evaluasi pelaksanaan sanitasi, hygiene dan keselamatan kerja yang berhubungan dengan pekerjaan dari LK 2.2.1
 3. Hasil evaluasi dipakai sebagai alat untuk memperbaiki kondisi sanitasi, hygiene dan keselamatan kerja yang ada di setiap bidang pekerjaan
- 4. Melakukan pemantauan terhadap situasi darurat yang potensial menimbulkan kecelakaan**

Keadaan Darurat didefinisikan sebagai keadaan sulit yang tidak diduga yang memerlukan penanganan segera supaya tidak terjadi kecelakaan/ kefatalan.

Definisi Unit Tanggap Darurat ialah unit kerja yang dibentuk secara khusus untuk menanggulangi keadaan darurat di tempat kerja.

Unit kerja tersebut dibentuk dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan OHSAS 18001:2007 klausul 4.4.7 *Emergency Preparedness and Response* (Persiapan Tanggap Darurat). Bagian dari perencanaan untuk memenuhi klausul OHSAS 18001:2007 4.4.7 tersebut antara lain :

Mendefinisikan Potensi Keadaan Darurat

1. Kebakaran yang tidak mampu dipadamkan Regu Pemadam Kebakaran Perusahaan dalam waktu singkat.
2. Peledakan spontan pada tangki, bin, silo, dsb.
3. Kebocoran gas/cairan/bahan material berbahaya lainnya dalam skala besar dan tidak bisa diatasi dalam waktu singkat.
4. Bencana alam di lingkungan Perusahaan (Banjir, Gempa Bumi, Angin Ribut, Gunung Meletus, dsb).
5. Terorisme (Ancaman Bom, Perampokan, dsb).
6. Demonstrasi/Unjuk Rasa/Huru-hara di dalam/di luar lingkungan Perusahaan.
7. Kecelakaan / Keracunan Massal.

Undang-Undang K3

1. Undang-Undang Uap Tahun 1930 (Stoom Ordonnantie).
2. Undang-Undang No 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja.

3. Undang-Undang Republik Indonesia No 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.

Mendefinisikan Tugas dan Fungsi Unit Tanggap Darurat

1. Menentukan dan menanggulangi keadaan darurat Perusahaan.
2. Melaksanakan latihan tanggap darurat bersama serta melibatkan seluruh karyawan secara berkala.
3. Melaksanakan pertemuan rutin/non-rutin kinerja Unit Tanggap Darurat.

Situasi darurat yang potensial yang dimaksud pada modul ini adalah situasi darurat yang menimbulkan dan terbatas kecelakaan yang hanya terjadi di lingkungan Hotel.

LK 2.4 Melakukan pemantauan terhadap situasi darurat yang potensial menimbulkan kecelakaan

Format Pemantauan saat praktik Front Office atau Housekeeping dapat Anda susun dan kembangkan sesuai dengan komponen situasi darurat yang potensial di ruang praktik/ workshop Anda

5. Menindaklanjuti situasi darurat secara akurat

Bagaimana cara menindaklanjuti situasi darurat secara akurat?

Sebelum menindaklanjuti situasi darurat secara akurat maka, maka kita harus dahulu mengetahui Peran dan tanggung jawab *Occupational Health and Safety (OHS)* / Kesehatan dan Keselamatan Kerja untuk posisi individu Peran dan tanggung jawab untuk setiap posisi pekerjaan harus diberikan kepada staf baru sebagai bagian dari Induksi dan Orientasi mereka.

Contoh peran OHS terkait melekat pekerjaan kerja individu dapat mencakup :

- Partisipasi dalam struktur OHS tempat kerja seperti :
 - ♣ Menghadiri pertemuan OHS ditunjuk
 - ♣ Ditunjuk sebagai penanggungjawab dalam struktur OHS di tempat kerja, misalnya , tugas-tugas yang berhubungan dengan:
 - Perwakilan OHS Kesehatan dan Keselamatan

- Sekretaris Komite OHS

- Menjadi penanggungjawab di departemen atau area tertentu sebagai 'Safety Officer', 'di Area Warden' atau yang serupa
- Penyediaan dukungan pelatihan OHS untuk pelatih tempat internal yang menghususkan diri dalam masalah OHS .

Contoh tanggung jawab OHS terkait melekat pekerjaan kerja individu meliputi:

- Peralatan Operasi dan sistem (seperti yang diidentifikasi dalam Job Deskripsi) dengan cara yang aman
- Mengidentifikasi dan melaporkan situasi yang tidak aman dengan peralatan dan sistem (seperti yang diidentifikasi dalam deskripsi pekerjaan)
- Memberikan pelayanan dan perawatan untuk peralatan dan sistem (sebagai diidentifikasi dalam Job Description)
- Sebagai persyaratan tempat untuk pelaporan internal kecelakaan, cedera dan (jika ada) 'nyaris
- Mematuhi SOP tempat kerja yang dirancang untuk memastikan keselamatan kerja.

Tanggung jawab OHS umumnya berlaku bagi pengusaha dan karyawan

Selain tanggung jawab yang melekat pada setiap posisi pekerjaan, karyawan dan pengusaha memiliki tanggung jawab OHS generik lainnya.

Tanggung jawab ini dapat diabadikan dalam undang-undang OHS.

Kewajiban hukum yang dikenakan oleh undang-undang OHS terkandung dalam:

1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2012
Tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan Dan Kesehatan Kerja, Ditetapkan Di Jakarta, Pada Tanggal 12 April 2012
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA, Ttd. DR. H. SUSILO BAMBANG YUDHOYONO
2. Pahami Peraturan tersebut di atas, apakah PP tersebut sudah diberlakukan di perusahaan di Indonesia?
3. Peraturan Pemerintah ini apakah sudah sesuai dengan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja yang dimiliki Perusahaan anda?

4. Analisis Dasar hukum pembentukan Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja (P2K3) ialah **Permenaker RI Nomor PER.04/MEN/1987** tentang Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja serta Tata Cara Penunjukan Ahli Keselamatan Kerja, Tugas dan Fungsi P2K3 agar dapat menindaklanjuti situasi darurat secara akurat.

6. Melaksanakan pencegahan terhadap terjadinya resiko situasi darurat

Melaksanakan pencegahan terhadap terjadinya resiko situasi darurat diupayakan adanya:

- a. Pemahaman tentang visi, misi dan tujuan Perusahaan
- b. Pelatihan kemungkinan terjadinya resiko situasi darurat
- c. Pelatihan tentang sumber-sumber terjadinya resiko situasi darurat
- d. Pemahaman tugas dan tanggung jawab individu maupun setiap bagian dalam pencegahan terjadinya resiko tersebut
- e. Pembentukan Struktur Organisasi K3 dan memahami Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2012 Tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan Dan Kesehatan Kerja

D. Aktivitas Pembelajaran

Anda melakukan Aktivitas Pembelajaran 1.5: Melaksanakan kajian formal dan/atau informal untuk memperbaharui peningkatan kompetensi pada bidang industri perhotelan

Anda melakukan Aktivitas Pembelajaran 1.6: Evaluasi Penerapan Informasi Dan Pengetahuan Terbaru Tentang Industri Perhotelan

Untuk aktivitas pembelajaran Indikator Pencapaian Kompetensi 1.5 dan 1.6 Anda dapat lakukan dengan melihat informasi dari IPK 1.1 ; 1.2 dan 1.3

E. Latihan/Kasus/Tugas

LK 2.1.1: Checklist Penampilan Diri

Format Checklist Penampilan Diri Departemen Front Office dan berikan kriteria 'kompeten/K dan belum kompeten/BK'

Bidang Pekerjaan : Receptionist

Nama Staf : Anita

Hari/ Tanggal : Sabtu, 23 Januari 2016

| No | Kriteria | Hasil | | Catatan |
|----|-----------------------|-------|----|---------------|
| A | Penampilan Phisik | K | BK | |
| 1 | Rambut | v | | |
| 2 | Wajah | v | | |
| 3 | Tangan | v | | |
| 4 | Mata | v | | |
| 5 | Telinga | v | | |
| 6 | Hidung | v | | |
| 7 | Kuku | v | | |
| 8 | Kulit | v | | |
| 9 | Bau Badan | v | | |
| B | Penampilan Psikis | | | |
| 10 | Sehat jasmani | v | | |
| 11 | Sehat rohani | v | | |
| C | Uniform dan pelengkap | | | |
| 12 | Parfum | | v | Terlalu keras |
| 13 | Baju | v | | |
| 14 | Celana/ Rok | v | | |
| 15 | Stocking/ Kaos kaki | | v | Robek halus |
| 16 | Sepatu | v | | |
| D | Asesoris/ Make up | | | |
| 17 | Make up | v | | |
| 18 | Anting | v | | |
| 19 | Cincin | v | | |
| 20 | Jam tangan | v | | |
| | Jumlah | 18 | 2 | |

Supervisor,

(Diana Maniz)

Catatan/ saran:

- a. Parfum lebih baik diganti dengan aroma yang lebih lembut
- b. Stocking selalu diganti bila sudah ada robek

Aktivitas Pembelajaran 2.2. Melaksanakan prosedur sanitasi, hygiene dan keselamatan kerja

Pertanyaan Tertulis

- 1. Berikan penjelasan dari materi kegiatan pembelajaran 2 dan anda dapat menambahkan penjelasan dari sumber atau reference lain.
- 2. Ada banyak cara agar kita tetap sehat. Jelaskan minimal 8 (delapan) cara untuk menjaga kebersihan dan penampilan pribadi.
- 3. Tuliskan pada format di bawah ini dilengkapi dengan 1 (satu) buah foto dari penampilan **hygiene pribadi** Anda sebagai Guru Front Office atau Guru Housekeeping

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

7. _____

8. _____

Pertanyaan Tertulis 2.3: Mengevaluasi pelaksanaan sanitasi, hygiene dan keselamatan kerja

1. Selain penampilan fisik, kita perlu memperhatikan kesehatan dan kebersihan pribadi, jelaskan dengan bahasa anda sendiri 8 (delapan) penampilan fisik yang harus diperhatikan kesehatan dan kebersihannya.
2. Jelaskan 5 (lima) hubungan Sanitasi dan Hygiene pada seorang staf yang bekerja di Hotel? Berikan 1 (satu) contoh bidang pekerjaan di Hotel.
3. Beri 10 (sepuluh) penjelasan dari syarat-syarat keselamatan kerja seperti tersebut pada pasal 3 (1) UU keselamatan kerja secara rinci dengan contoh-contohnya.

LK 2.5. Menindaklanjuti situasi darurat secara akurat

Dalam sehari-hari penting menindaklanjuti situasi darurat secara akurat untuk menjamin keselamatan bekerja:

| No. | Komponen Keselamatan | Situasi Darurat yang dapat diselamatkan |
|-----|---|---|
| 1. |  | Kotak P3K |
| 2. |  | Room |

| No. | Komponen Keselamatan | Situasi Darurat yang dapat diselamatkan |
|-----|---|---|
| 3. |  | Swimming Pool |
| 6. |  | Bath Room |
| 7. |  | Restoran |
| 8. |  | Fitness Center |

| No. | Komponen Keselamatan | Situasi Darurat yang dapat diselamatkan |
|-----|--|---|
| 9. |  | Laundry |
| 10. |  | Parking Area |

LK 2.6 Pencegahan Terhadap Terjadinya Resiko Situasi Darurat

1. Selesaikan aktivitas 2.6 ini secara individu.
2. Bagaimana mencegah kondisi/ situasi darurat pada gambar di bawah ini?

| No | Situasi Darurat | Pencegahannya |
|----|---|---------------|
| 1. |  | Terpeleset |

| No | Situasi Darurat | Pencegahannya |
|----|---|--------------------|
| 2. |  | Orang Mencurigakan |
| 3. |  | Kebakaran |
| 4. |  | Parking Line |

F. Rangkuman

Sanitasi, Hygiene dan Keselamatan Kerja adalah salah satu kompetensi utama dan terutama yang harus dimiliki oleh semua orang dalam menjalani hidup sehari-hari terlebih lagi pada saat bekerja. Pada industri perhotelan Sanitasi, Hygiene dan Keselamatan Kerja sangat ketat, tidak hanya diberlakukan pada tamu yang akan menginap atau tamu yang akan mempergunakan fasilitas hotel saja, tetapi juga merupakan hal yang penting bagi staf dan manajemen hotel.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Lakukan kegiatan umpan balik dari hasil pekerjaan anda, bila perlu perbaikan anda dapat mengembangkan materi sesuai kemampuan anda.

Bila umpan balik dirasa sudah maksimal, anda dapat merencanakan tindak lanjut dari aktivitas yang disediakan.



Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas

Kunci Jawaban Kegiatan Belajar 1

1. Jawaban Tertulis

- a. Tiga alasan penting untuk memiliki informasi kekinian adalah
Hal ini penting untuk memiliki informasi kekinian sehingga Anda dapat:

Untuk memungkinkan jawaban Anda adalah:

- Berbicara dengan pelanggan tentang hal-hal baru atau peristiwa khusus yang berhubungan dengan kondisi atau kejadian saat ini pada industri perhotelan.
 - Sebagai peluang menampilkan diri untuk merencanakan karir Anda
 - Tahu kapan Anda harus memperbarui pelatihan Anda (pengetahuan dan keterampilan) sehubungan dengan perubahan undang-undang, peralatan, teknologi, hal-hal kekinian dan praktek industri terbaik
 - Memupuk dan memelihara kepentingan profesional Anda, khususnya dalam profesi Perhotelan
 - Berkomunikasi secara efektif dengan rekan-rekan dan manajemen
 - Mempelajari teknik-teknik baru dan mengintegrasikan pengetahuan dan keterampilan yang selalu baru (up-date) ke dalam aktifitas kerja sehari-hari
 - Mengembangkan apresiasi yang lebih luas tentang industri perhotelan - sehingga Anda mendapatkan posisi kerja yang lebih baik.
- b. Berikan 4 (empat) contoh bahan-bahan tertulis yang dapat digunakan untuk mendapatkan pembaruan pengetahuan dan informasi industri Hotel?

Untuk memungkinkan jawaban Anda adalah:

- Buku Referensi
- Buku Panduan
- Majalah Pariwisata
- Perpustakaan

- Koran/ Newsletter
 - Brosur
 - Buku Telepon .
- c. Institusi pertama yang anda cari dan anda identifikasi sebagai tempat untuk mencari dan mengembangkan lokal pengetahuan industri dalam kaitannya dengan hotel dan perjalanan adalah...?
- Visitor Centre Informasi.**
- d. Berikan 3 (tiga) jenis bisnis yang berbeda dalam definisi yang luas dari industri perhotelan?
- Restoran
 - Kafe
 - Hotel
 - Outlet Makanan Cepat Saji
 - Kantin
 - Kasino
 - Pusat Konvensi
 - Klub Berlisensi
- e. Berikan 4 (empat) cara praktis untuk mendapatkan informasi industri Hotel?

Dapat dari setiap jawaban berikut ini:

- Berlangganan, dan membaca majalah industri, newsletter, update informasi
- Memilih dan membaca surat kabar lokal dan nasional
- Mendapatkan daftar e- instansi mail Internet dan menerima newsletter dan update dari jumlah yang relevan, dari institusi pemerintah, industri, pemasok dan /atau dukungan jasa
- Bergabung serikat atau asosiasi industri setempat untuk menerima materi
- Membaca buku pada sektor industri tempat anda bekerja
- Mendapatkan dan memiliki kesempatan melihat-lihat untuk melihat apa yang terjadi, apa yang orang lakukan, apa yang dilakukan pesaing, dan apa yang orang lakukan dan katakan.

f. Berikan 3 (tiga) tugas di departemen Food and Beverage.

Jawaban dapat diambil dari materi berikut ini:

- Melayani minuman di bar
- Melayani makanan dan minuman di restoran
- Mempersiapkan dan menyediakan makanan
- Pengorganisasian dan pelayanan perjamuan, fungsi , dan konferensi
- Memberikan layanan kamar
- Memberikan pelayanan mini-bar
- Menghitung rekening dan pengambilalihan harian
- Pembelian dan mendistribusikan saham untuk berbagai departemen
- Melakukan tugas harian gudang
- Membuat penjualan ritel di toko botol

g. Berikan 3 (tiga) bidang pekerjaan lain di industri perhotelan

Jawaban diantaranya dapat meliputi:

- Rumah sakit - dan keperawatan dan rumah pensiun
- Penyedia akomodasi - seperti rumah tamu, Bed & Breakfast, akomodasi back- packer
- Fasilitas olahraga / tempat - tempat disajikan makanan dan minuman
- Besar dan kecil perusahaan katering - yang menyediakan off-site katering dan jasa catering subkontrak ke bisnis lain
- Apartemen eksekutif - di mana disediakan layanan rumah tangga dan pembersihan
- Pasukan Pertahanan - menampilkan berbagai layanan: memasak, rumah tangga, laundry, pelayanan makanan dan minuman
- Taman karavan - dengan makanan yang terbatas, toko-toko ritel, layanan pembersihan
- Airlines, kereta api, depot bus dan kapal pesiar - dengan berbagai tingkat makanan dan minuman, rumah tangga / layanan kabin.

h. Berikan 3 (tiga) contoh wisata alam Nasional

- Pantai
- Pegunungan
- Lakes
- Gurun

- Rivers
 - Gua .
- i. Berikan 3 (tiga) kompetensi pribadi yang diperlukan karyawan yang bekerja di industri perhotelan.

Setiap jawaban dari materi berikut ini:

- Kemampuan berkomunikasi yang baik
 - Presentasi Smart dan perawatan
 - Fokus pelanggan yang kuat
 - Kemampuan untuk menjadi pemain tim
 - Mampu bekerja dengan baik di bawah tekanan
 - Keterampilan teknis baik
 - Kejujuran dan dedikasi
 - Sikap positif
 - Prakarsa
 - Sebuah rasa mendesak ketika di tempat kerja
 - Keandalan.
- j. Berikan 4 (empat) informasi dasar yang harus Anda ketahui tentang industri /bisnis di daerah Anda agar dapat meningkatkan kinerja anda di industri perhotelan?
- Dimana letak masing-masing hotel
 - Bagaimana menuju ke sana
 - Waktu untuk bepergian kesana dan kembali
 - Waktu yang dibutuhkan untuk melihat /menikmati industri /bisnis .

Kunci Jawaban Kegiatan Belajar 2

1. Selain penampilan fisik, kita perlu memperhatikan kesehatan dan kebersihan pribadi yaitu:
 - a. Tangan dan jari selalu bersih dan kuku digunting pendek
 - b. Rambut, tidak berketombe atau rontok
 - c. Hidung bagian dalam dan luar, kulit hidung sehat
 - d. Mulut dan gigi serta nafas dijaga agar tetap segar
 - e. Mata selalu cerah, bila mempergunakan kaca mata maka kaca mata harus selalu bersih
 - f. Telinga bagian luar dan dalam
 - g. Wajah agar sehat dan segar
 - h. Kaki, tidak berbau saat buka kaos kaki atau sepatu

2. Hubungan Sanitasi dengan Hygiene adalah:

Sanitasi menitik beratkan pada peralatan dan lingkungan kerja, sedangkan hygiene menitik beratkan pada kesehatan dan kebersihan perorangan dan makanan. Sanitasi dan hygiene seorang **Room Attendant** harus memperhatikan:

 - a. Pakaian kerja dalam kondisi bersih dan rapi sesuai dengan bidang pekerjaan anda,
 - b. Seorang room attendant mempergunakan baju kemeja lengan pendek dengan bahan yang dapat meresap keringat, celana panjang, berkaus kaki dan sepatu tertutup warna hitam.
 - c. Tidak menggunakan asesoris secara berlebihan misalnya jam tangan karena jam tangan akan mengganggu saat melakukan making bed dan membersihkan bath room
 - d. Tidak menggunakan pengharum badan yang baunya tidak terlalu tajam dan menyengat karena saat yang bersamaan pengharum badan yang berlebihan akan berkontradiksi dengan keringat pada saat bekerja
 - e. Saat akan menyajikan makanan, makanan diperiksa untuk menghindari adanya kotoran debu atau rambut pada makanan karena akan mempengaruhi selera makan

- 
- f. Sanitasi dan hygiene barang dan peralatan kerja seperti vacuum cleaner, setiap kali selesai dipergunakan alat harus selalu dibersihkan dari kotoran agar mesin terawat dengan baik dan room attendant yang mempergunakan akan selalu sehat
3. Syarat-syarat keselamatan kerja seperti tersebut pada pasal 3 (1) UU keselamatan kerja dimaksud untuk:
 - a. Mencegah dan mengurangi kecelakaan.
 - b. Mencegah, mengurangi dan memadamkan kebakaran.
 - c. Memberi kesempatan atau jalan penyelamatan diri pada waktu kebakaran atau kejadian-kejadian lain yang membahayakan.
 - d. Memberi pertolongan pada kecelakaan.
 - e. Memberi alat pelindung diri pada pekerja
 - f. Mencegah dan mengendalikan timbul atau menyebar luasnya suhu, kelembaban, debu, kotoran, asap, uap, gas, aliran udara, cuaca, sinar radiasi, kebisingan dan getaran.
 - g. Mencegah dan mengendalikan timbulnya penyakit akibat kerja baik fisik maupun psikis, peracunan, infeksi dan penularan.
 - h. Memperoleh penerangan yang cukup dan sesuai.
 - i. Menyelenggarakan suhu dan kelembaban udara yang baik.
 - j. Menyelenggarakan penyegaran udara yang cukup.
 - k. Memelihara kebersihan, kesehatan dan ketertiban.
 - l. Menerapkan ergonomi ditempat kerja.
 - m. Mengamankan dan memperlancar pengangkutan orang dan barang.
 - n. Mengamankan dan memelihara segala jenis bangunan.
 - o. Mengamankan dan memperlancar pekerjaan bongkar muat, perlakuan dan penyimpanan barang.
 - p. Mencegah terkena aliran listrik yang berbahaya.
 - q. Menyesuaikan dan menyempurnakan pengamanan pada pekerja yang berbahaya, kecelakaan yang menjadi bertambah tinggi.



Evaluasi

Petunjuk Umum :

- a. Baca soal evaluasi berikut ini dengan teliti
- b. Pilih jawaban yang paling benar dari 4 (empat) option
- c. Jawaban dituliskan pada Lembar Jawaban yang tersedia
- d. Setiap jawaban yang benar mendapat nilai 1 (satu) maka Nilai Akhir bila benar semua adalah: 20.

Soal :

1. Berbicara dengan pelanggan tentang hal-hal baru atau peristiwa khusus yang berhubungan dengan kondisi atau kejadian saat ini pada industri perhotelan, dan memupuk dan memelihara kepentingan profesional Anda, khususnya dalam profesi Perhotelan, adalah bagian penting dari....
 - a. Melakukan analisis sumber-sumber informasi
 - b. Mempunyai keahlian komunikasi dalam bidang perhotelan
 - c. Melakukan pelatihan yang berhubungan profesi
 - d. Mempunyai sikap memelihara informasi sumber-sumber informasi
2. Untuk mendapatkan pembaruan pengetahuan dan informasi industri Perhotelan dapat diperoleh dari Majalah Pariwisata, Brosur, Buku Panduan, Buku Reference dipergunakan sebagai alat promosi yang dapat digunakan, termasuk kelompok
 - a. Web Site
 - b. Asosiasi Profesi
 - c. Bahan Tertulis
 - d. Bahan Virtual
3. Selain menyediakan makanan biasa dan minuman, tidak dapat lisensi untuk menyediakan minuman keras kadang-kadang dapat memberikan hiburan,

cenderung untuk menunjukkan lingkungan yang lebih santai dan informal dikenal dengan nama

- a. Restaurant
- b. Kafe
- c. Bar
- d. Kasino

4. Kebanyakan staf diberikan pedoman untuk tindakan apa yang dapat mereka lakukan di tempat kerja tanpa harus mendapatkan izin khusus dari manajemen dan kemampuan mereka untuk bertindak atas nama tempat kerja. Hal ini merupakan ... mereka.

- a. lingkup kewenangan
- b. tugas manager
- c. lingkup tanggungjawab
- d. tanggungjawab supervisor

5. Dengan pemberian kompensasi, latihan, keterampilan dan pengetahuan tentang mengakses informasi perkembangan industri perhotelan, maka Industri perhotelan menuntut karyawan, untuk....

- a. Single terampil - sehingga mereka bekerja pada satu departemen,
- b. Berkomitmen dan mampu bekerja berjam-jam - seperti yang dipersyaratkan oleh tempat kerja masing-masing,
- c. Terampil, 'dapat melakukan' dengan sikap tangan yang benar.
- d. Percaya pada etika pelayanan tetapi tidak menunjukkan keinginan untuk melayani

Jawaban:

- a. a dan d
- b. a dan c
- c. b dan d
- d. b dan c

6. Karyawan yang diharapkan oleh pengusaha dan pelanggan/ tamu yang memiliki: kemampuan komunikasi yang baik - verbal, nonverbal dan tulis, cerdas presentasi pribadi dan perawatan diri - mempertimbangkan kebersihan pribadi, pakaian, make- up dan perilaku dan Fokus pada pelanggan yang kuat

- mengakui ada bisnis yang bertahan atau tumbuh bila fokus pada identifikasi dan menyediakan apa yang pelanggan inginkan disebut juga

- a. Atribut perusahaan
- b. Atribut pribadi
- c. Kewenangan perusahaan
- d. Kemampuan pribadi

7. Para Front Office Attendant, Housekeeping Attendant, Chef, Security, Sales and Marketing, Maintenance and Repair, para Supervisor dan Manager sebuah Hotel untuk mendapatkan informasi, sebaiknya dapat melalui

- a. Menolak untuk berlangganan dan membaca majalah dan newsletter
- b. Mendapatkan daftar e-mail Internet dan menerima newsletter dan update dari instansi pemerintah yang relevan, pemasok dan /atau layanan dukungan
- c. Bersaing dengan serikat atau asosiasi untuk menerima isu-isu yang paling utama dalam pikiran mereka
- d. Keluar untuk melihat apa yang terjadi, apa yang orang lakukan, apa yang dilakukan pesaing, yang orang lakukan.

Jawaban:

- a. a dan d
- b. b dan c
- c. b dan d
- d. a dan c

8. Bagi orang-orang yang bekerja di industri perhotelan, pengusaha dan pelanggan mengharapkan staf memiliki atau mengembangkan ... yang mencerminkan sifat mereka sendiri, kepribadian dan sikap kepada orang lain, dan cara mereka berinteraksi dengan orang lain.

- a. Keterampilan sosial
- b. Keterampilan teknis
- c. Pengetahuan produk
- d. Sikap yang benar

9. Melayani minuman di bar, pengorganisasian dan pelayanan perjamuan, fungsi, dan konferensi, memberikan layanan kamar, memberikan pelayanan mini-bar dan menghitung rekening merupakan beberapa tugas dari bagian...
- Accounts and Finance
 - Front Office
 - Entertainment
 - Food and Beverage

10. Gambar berikut ini adalah Patung



- Monumen Nasional
- Selamat Datang
- Dirgantara
- Tugu Tani

11. Penampilan diri staf perhotelan disesuaikan dengan bidang pekerjaannya, diantaranya adalah: berdiri dengan bertumpu pada kedua kaki hendaknya berdiri dengan sejajar, jangan sampai salah satu kaki mengendor dan yang satu tegak, duduklah dengan tegap sempurna, tidak membungkuk, kaki dalam posisi rapi dan sopan, berjalan apa adanya dengan alami, jalan dengan tegap, teratur jangan dibuat-buat, tidak tunduk dan menyeret sepatu dan berbicara sopan sesuaikan dengan keadaan/ suasana lingkungan kerja, merupakan kriteria penampilan ...
- Pengetahuan
 - Keterampilan
 - Profesi
 - Sikap

12. Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No. 1 Tahun 1970 tentang keselamatan kerja, pasal yang mengatur mengenai hak dan kewajiban tenaga kerja untuk memakai alat pelindung diri adalah
- Pasal 10
 - Pasal 11
 - Pasal 12
 - Pasal 13
13. Pada ... menyebutkan bahwa pengusaha wajib menyediakan secara cuma-cuma sesuai alat pelindung diri yang diwajibkan pada tenaga kerja yang berada di bawah pimpinannya dan menyediakan bagi setiap orang lain yang memasuki tempat kerja tersebut, disertai dengan petunjuk yang diperlukan.
- Pasal 18
 - Pasal 17
 - Pasal 15
 - Pasal 14
14. Pengertian Higiene menurut Undang-Undang No 11 tahun 1962 adalah ...
- Segala usaha untuk memelihara dan mempertinggi derajat kesehatan
 - Segala usaha menjaga sanitasi dan kesehatan para pekerja
 - Memelihara dan merawat derajat kesehatan masyarakat sesuai undang-undang
 - Menjaga dan memberi bantuan kesehatan dengan segala usaha yang diberikan
15. Mencuci tangan sebelum makan, Mencuci tangan setelah melakukan maintenance and repair pada PC dan printer dan pemeriksaan kesehatan pada tenaga kerja merupakan beberapa tindakan yang berhubungan dengan tindakan ...
- Sanitasi
 - Kesehatan
 - Hygiene
 - Keselamatan

- 
16. Peranan Psikologis Sanitasi Hotel adalah ...
- kebersihan air, makanan dan minuman
 - menjamin keamanan dari kuman-kuman di dapur dan toilet
 - bebas dari gangguan serangga dan bintang pengelat
 - menjamin rasa kepuasan keamanan dan kenyamanan
17. Analisis Dasar Hukum pembentukan Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja (P2K3) tentang Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja serta Tata Cara Penunjukan Ahli Keselamatan Kerja, Tugas dan Fungsi P2K3 agar dapat menindaklanjuti situasi darurat secara akurat terdapat pada Permenaker RI
- Nomor PER.03/MEN/1985
 - Nomor PER.04/MEN/1987
 - Nomor PER.04/MEN/1989
 - Nomor PER.03/MEN/1987
18. Sanitasi menitik beratkan pada peralatan dan lingkungan kerja, sedangkan hygiene menitik beratkan pada kesehatan dan kebersihan perorangan dan makanan. Hubungan Sanitasi dengan Hygiene seorang Room Attendant adalah ...
- Pakaian kerja dalam kondisi bersih dan rapi sesuai dengan bidang pekerjaan anda,
 - Seorang room attendant mempergunakan baju kemeja lengan pendek dengan bahan yang dapat meresap keringat, celana panjang, berkaus kaki dan sepatu tertutup warna hitam.
 - Tidak menggunakan asesoris secara berlebihan misalnya jam tangan karena jam tangan akan mengganggu saat melakukan making bed dan membersihkan bath room
 - Semuanya benar

19. Alat pelindung pernafasan yang berfungsi memberikan perlindungan organ pernafasan akibat pencemaran udara oleh faktor kimia seperti debu, uap, gas, fume, asap, mist, kabut, kekurangan oksigen adalah ...
- Ear Muff
 - Respirator
 - Face Shield
 - Mitten
20. Bathroom yang dilengkapi dengan fasilitas guest supplies merupakan kelengkapan yang harus memperhatikan syarat sanitasi. Salah satu guest supplies yang bersentuhan dan dipakai langsung oleh tamu adalah ...
- Hand Towel
 - Bath Shower
 - Scale
 - Water tank



Penutup

Modul Diklat PKB bagi Guru dan Tenaga Kependidikan ini disusun sebagai acuan bagi semua pihak yang terkait dalam pelaksanaan diklat PKB bagi guru dan tenaga kependidikan (GTK). Melalui modul ini selanjutnya semua peserta dapat kemudahan sesuai dengan kebutuhan berdasarkan bidang tugas masing-masing.

Modul Pembelajaran Diklat PKB ini merupakan salah satu yang dapat membantu dan memudahkan sehingga dapat mengarahkan dan membimbing peserta diklat dan para widyaiswara/fasilitator untuk menciptakan proses kolaborasi belajar dan berlatih dalam pelaksanaan diklat yang lebih baik lagi.

Daftar Pustaka

- Anggraini Marcos dan Ronny H. Mustamu, *Perumusan Strategi Bersaing Salah Satu Hotel Bintang Tiga Di Samarinda*
<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=194482&val=6509&title=PERUMUSAN%20STRATEGI%20BERSAING%20SALAH%20SATU%20HOTEL%20BINTANG%20TIGA%20DI%20SAMARINDA>
- Handrawan Nadesul, *Sehat Itu Murah*, ISBN (13) 978-979-709-286-3, Penerbit Buku Kompas, Jakarta, Mei 2007
- Jenis-jenis Alat Pelindung Diri (APD) dan Fungsinya
<http://www.mediaproyek.com/2013/07/jenis-jenis-alat-pelindung-diri-apd.html>,
- Kesehatan dan Keselamatan Kerja di Hotel <http://seramoe-printstation.blogspot.com/2013/02/kesehatan-dan-keselamatan-di-hotel.html>
- Lisnawaty Simanjuntak dan Dewi Eka Arini Algozi, *Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di tempat kerja*, PPPPTK Bisnis dan Pariwisata, Tahun 2006
- Lisnawaty Simanjuntak, *Pengetahuan Keselamatan, Keamanan Kerja dan Lingkungan Hidup di Hotel*, Modul Diklat Alih Spesialisasi, Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan PPPPTK Bisnis dan Pariwisata, Tahun 2010
- Lisnawaty Simanjuntak, *Bahan Ajar Occupational Health And Safety*, Diklat Rooms Division E9, Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan, PPPPTK Bisnis dan Pariwisata, Tahun 2010
- Lisnawaty Simanjuntak, *Kesehatan dan Keamanan Kerja di Hotel pada Bagian Room, Public Area dan Laundry*, Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan PPPPTK Bisnis dan Pariwisata, Tahun 2011
- Lisnawaty Simanjuntak, *Sanitasi, Hygiene dan Keselamatan Kerja*, Materi Kurikulum 2013 SMK, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Tahun 2013
- William Angliss Institute of TAFE, *Implement OHS Procedures MV DC 180112*, 555 La Trobe Street Melbourne 3000 Victoria, Tahun 2012
- William Angliss Institute of TAFE, *Maintain Hospitality Industri Knowledge*, 555 La Trobe Street Melbourne 3000 Victoria, Tahun 2012
- Undang-undang Keadaan Darurat Keselamatan Kerja
Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) di Tempat Kerja
<http://sistemmanajemenkeselamatankerja.blogspot.co.id/2013/09/struktur-susunan-unit-tim-tanggap.html>

Glosarium

| | |
|--|---|
| <i>Accommodation</i> | Penginapan yang menyediakan kamar dan terkadang disediakan makanan dan minuman |
| <i>Career</i> | Sebuah pekerjaan atau profesi, terutama yang membutuhkan pelatihan khusus, diikuti sebagai pekerjaan seumur hidup seseorang |
| <i>Concierge</i> | Section di <i>Front Office Departement</i> yang menyediakan layanan dalam memberikan saran lokal dan informasi kepada pengunjung/ wisatawan tentang berbagai hal-hal seperti restoran, petunjuk tentang cara untuk sampai ke tempat tujuan, toko-toko, pelanggan, perjalanan dan wisata |
| <i>Feedback</i> | Reaksi atau respon dari sebuah proses atau aktifitas sebagai masukan untuk perbaikan |
| <i>HR</i> | Sumber Daya Manusia |
| <i>Meetings, Incentles, Conventions, Exhibitions (MICE)</i> | Rapat , Incentles , Konvensi , Pameran |
| <i>Multi-skilled</i> | Staf yang memiliki lebih dari satu kompetensi |
| <i>No-show</i> | Seseorang / kelompok yang telah membuat reservasi tapi tidak datang |
| <i>Occupational Health and Safety (OHS)</i> | Kesehatan dan Keselamatan Kerja |
| <i>Overbooking</i> | Hotel yang menerima pemesanan kamar melebihi kapasitas jumlah kamar yang dimiliki, dan tersedia atas dasar beberapa orang mungkin 'No Shows' |



| | |
|-------------------------------|---|
| Package | Untuk menggabungkan berbagai elemen (tur, hiburan, dll) untuk dijual sebagai satu unit paket pariwisata |
| PR | Public Relations – hubungan baik antara dua pihak atau lebih |
| Quality Assurance (QA) | Kualitas asuransi |



Bagian II : Kompetensi Pedagogik

Kompetensi pedagogik adalah kemampuan guru untuk memahami dinamika proses pembelajaran dengan baik. Pembelajaran di ruang kelas bersifat dinamis karena terjadi interaksi antara pengajar dengan peserta didik, antar sesama peserta didik dan sumber belajar yang ada. Pendidik perlu memiliki strategi pembelajaran tertentu agar interaksi belajar yang terjadi berjalan efektif untuk mencapai tujuan pembelajaran.



Pendahuluan

A. Latar Belakang

Pendidikan pada dasarnya merupakan interaksi antara pendidik dengan peserta didik, untuk mencapai tujuan pendidikan. Interaksi tersebut berlangsung dalam lingkungan tertentu. Interaksi ini disebut dengan interaksi pendidikan, yakni saling pengaruh antara pendidik dengan peserta didik. Pengaruh peranan pendidik sangat besar, karena kedudukannya sebagai orang yang lebih dewasa, lebih berpengalaman, lebih banyak menguasai banyak nilai-nilai, pengetahuan dan keterampilan. Peranan peserta didik lebih banyak sebagai penerima pengaruh, sebagai pengikut. Oleh karena itu disebutnya sebagai peserta didik. Seorang guru sebagai pendidik yaitu mendidik peserta didik, baik yang berkenaan segi intelektual, sosial, maupun fisik motorik. Perbuatan guru memahami karakteristik peserta didik yaitu diarahkan pada karakter peserta didik pada pencapaian tujuan pendidikan.

Seorang guru harus menguasai karakteristik peserta didik karena guru merupakan contoh teladan kepada anak-anak dan remaja. Guru merupakan pendidik formal, karena latar belakang pendidikan, kepercayaan masyarakat kepadanya serta pengangkatannya sebagai pendidik. Sedangkan pendidik lainnya disebut pendidik informal. Guru harus menguasai karakteristik setiap individu peserta didik supaya dapat memahami keseluruhan kepribadiannya dengan segala latar belakang dan interaksi dengan lingkungannya.

Peserta didik memiliki karakteristik yang unik, terdapat perbedaan individual diantara mereka seperti menyangkut aspek kecerdasan, emosi, sikap, kebiasaan, dan kemampuan penyesuaian diri. Peserta didik sebagai individu yang dinamis dan berada dalam proses perkembangan, memiliki kebutuhan dan dinamika interaksi dengan lingkungannya. Siswa dalam proses



perkembangannya memerlukan bantuan dalam mengadakan aktivitas atau kegiatan mengisi waktu luang yang positif di lingkungan keluarga, sekolah maupun di masyarakat.

Belajar menggunakan waktu merupakan suatu keterampilan perolehan yang berharga, keterampilan yang memberikan keuntungan-keuntungan tidak hanya dalam studi saja melainkan sepanjang hidup. Sesungguhnya, kemampuan menggunakan waktu secara efisien dapat merupakan salah satu prestasi terpenting dari seluruh hidup. Dengan demikian efisiensi waktu turut menentukan kualitas belajar siswa, yang sekaligus mempengaruhi prestasi belajarnya. Namun kegiatan yang dilakukan siswa di waktu luang tidak hanya untuk belajar, melainkan digunakan untuk kegiatan lain, seperti menonton televisi, bermain bersama teman, mengikuti organisasi, dan lain-lain. Kegiatan tersebut tentunya ada yang lebih dominan yang mereka lakukan, maka siswa perlu mengatur waktu belajar dan kegiatan mengisi waktu luangnya.

B. Tujuan

Modul ini disusun untuk digunakan sebagai acuan bagi guru dalam melakukan pelatihan peningkatan profesionalisme guru sebagai tindak lanjut hasil uji kompetensi guru.

C. Peta Kompetensi

- Grade 10** Melakukan tindakan reflektif untuk peningkatan kualitas pembelajaran
- Grade 9** Memanfaatkan hasil penilaian dan evaluasi untuk kepentingan pembelajaran
- Grade 8** Menyelenggarakan penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar
- Grade 7** Berkomunikasi secara efektif, empatik, dan santun dengan peserta didik
- Grade 6** Memfasilitasi pengembangan potensi peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimiliki
- Grade 5** Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kepentingan pembelajaran
- Grade 4** Menyelenggarakan pembelajaran yang mendidik
- Grade 3** Mengembangkan kurikulum yang terkait dengan mata pelajaran yang diampu
- Grade 2** Menguasai teori belajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik
- Grade 1** Menguasai karakteristik peserta didik dari aspek fisik, moral, spiritual, sosial, kultural, emosional dan intelektual

D. Ruang Lingkup

Modul dengan judul Karakteristik Peserta Didik ini terdiri dari 3 kegiatan belajar yakni: kegiatan pertama berjudul memahami karakteristik peserta didik, kegiatan kedua berjudul mengidentifikasi kemampuan awal peserta didik, dan kegiatan ketiga berjudul mengidentifikasi kesulitan belajar peserta didik.

E. Petunjuk Penggunaan Modul

Untuk mengoptimalkan pemanfaatan Modul ini sebagai bahan pelatihan, beberapa langkah berikut ini perlu menjadi perhatian para peserta pelatihan.

1. Lakukan pengecekan terhadap kelengkapan bahan ajar ini, seperti kelengkapan halaman, kejelasan hasil cetakan, serta kondisi bahan ajar secara keseluruhan.
2. Bacalah petunjuk penggunaan Modul
3. Pelajarilah Modul ini secara bertahap, termasuk didalamnya latihan dan evaluasi sebelum melangkah ke materi pokok berikutnya.
4. Buatlah catatan-catatan kecil jika ditemukan hal-hal yang perlu pengkajian lebih lanjut
5. Kerjakanlah semua lembar kerja dalam bahan ajar ini
6. Pelajarilah keseluruhan materi bahan ajar ini secara intensif



Kegiatan Pembelajaran 1 : Memahami Karakteristik Peserta Didik

A. Tujuan

Setelah selesai pembelajaran, peserta diharapkan dapat:

1. Menjelaskan karakteristik perkembangan anak usia sekolah menengah
2. Menjelaskan perkembangan fisik/jasmani;
3. Menjelaskan perkembangan intelektual
4. Menjelaskan pemikiran sosial dan moralitas
5. Menjelaskan pemikiran politik
6. Menjelaskan perkembangan agama dan keyakinan
7. Menjelaskan jenis-jenis kebutuhan anak usia sekolah menengah.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Mengidentifikasi karakteristik peserta didik yang berkaitan dengan aspek fisik, intelektual, sosio-emosional, moral, spiritual, dan latar belakang sosial-budaya terkait dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pembelajaran.
2. Menginterpolasikan karakteristik peserta didik yang berkaitan dengan aspek fisik, intelektual, sosio-emosional, moral, spiritual, dan latar belakang sosial-budaya terkait dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pembelajaran.
3. Menyesuaikan karakteristik peserta didik yang menjadi tanggung jawabnya dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pembelajaran.

C. Uraian Materi

1. Hakikat Pertumbuhan dan Perkembangan

Pada bagian ini kita akan mengkaji tentang pertumbuhan dan perkembangan peserta didik serta alasan mengapa kita sebagai pendidik/guru perlu mempelajarinya ?

Ada beberapa alasan, diantaranya adalah :

Pertama, kita akan mempunyai ekspektasi/harapan yang nyata tentang anak dan remaja. Dari psikologi perkembangan akan diketahui pada umur berapa anak mulai berbicara dan mulai mampu berpikir abstrak. Hal-hal itu merupakan gambaran umum yang terjadi pada kebanyakan anak, di samping itu akan diketahui pula pada umur berapa anak tertentu akan memperoleh ketrampilan perilaku dan emosi khusus.

Kedua, pengetahuan tentang psikologi perkembangan anak membantu kita untuk merespon sebagaimana mestinya pada perilaku tertentu dari seorang anak. Bila seorang anak TK tidak mau sekolah lagi karena diganggu temannya apakah dibiarkan saja? Psikologi perkembangan akan membantu menjawab pertanyaan-pertanyaan itu dan menunjukkan sumber-sumber jawaban serta pola-pola anak mengenai pikiran, perasaan dan perilakunya.

Ketiga, pengetahuan tentang perkembangan anak, akan membantu mengenali berbagai penyimpangan dari perkembangan yang normal. Bila anak umur dua tahun belum berceloteh(banyak bicara) apakah dokter dan guru harus mengawatirkannya? Bagaimana bila hal itu terjadi pada anak umur tiga tahun atau empat tahun? Apa yang perlu dilakukan bila remaja umur lima belas tahun tidak mau lagi sekolah karena keinginannya yang berlebihan yaitu ingin melakukan sesuatu yang menunjukkan sikap “jagoan”? Jawaban akan lebih mudah diperoleh apabila kita mengetahui apa yang biasanya terjadi pada anak atau remaja.

Keempat, dengan mempelajari perkembangan anak akan membantu memahami diri sendiri. Psikologi perkembangan akan secara terbuka mengungkap proses pertumbuhan psikologi, proses-proses yang akan dialami pada kehidupan sehari-hari. Yang lebih penting lagi, pengetahuan ini akan

membantu kita memahami apa yang kita alami sendiri, misalnya mengapa masa puber kita lebih awal atau lebih lambat dibandingkan dengan teman-teman lain.

a. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perkembangan.

Sejak awal tahun 1980-an semakin diakui pengaruh keturunan (genetik) terhadap perbedaan individu. Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian perilaku genetik yang mendukung pentingnya pengaruh keturunan menunjukkan tentang pentingnya pengaruh lingkungan. Perilaku yang kompleks yang menarik minat para ahli psikologi (misalnya: temperamen, kecerdasan dan kepribadian) mendapat pengaruh yang sama kuatnya baik dari faktor-faktor lingkungan maupun keturunan (genetik).

Interaksi keturunan lingkungan dan perkembangan.

Keturunan dan lingkungan berjalan bersama atau bekerjasama dan menghasilkan individu dengan kecerdasan, temperamen tinggi dan berat badan, minat yang khas. Bila seorang gadis cantik dan cerdas terpilih menjadi ketua OSIS, apakah kita akan berkesimpulan bahwa keberhasilannya itu hanya karena lingkungan atau hanya karena keturunan? tentu saja karena keduanya. Karena pengaruh lingkungan bergantung kepada karakteristik genetik, maka dapat dikatakan bahwa antara keduanya terdapat interaksi.

Pengaruh genetik terhadap kecerdasan terjadi pada awal perkembangan anak dan berlanjut terus sampai dewasa. Kita ketahui bahwa dengan dibesarkan pada keluarga yang sama dapat terjadi perbedaan kecerdasan secara individual dengan variasi yang kecil pada kepribadian dan minat. Salah satu alasan terjadinya hal itu ialah mungkin karena keluarga mempunyai penekanan yang sama pada anak-naknya berkenaan dengan perkembangan kecerdasan yaitu dengan mendorong anak mencapai tingkat tertinggi. Mereka tidak mengarahkan anak ke arah minat dan kepribadian yang sama. Kebanyakan orang tua menghendaki anaknya untuk mencapai tingkat kecerdasan di atas rata-rata.

Apakah yang perlu diketahui tentang interaksi antara keturunan dengan lingkungan dalam perkembangan? Kita perlu mengetahui lebih banyak tentang interaksi tersebut dalam perkembangan yang berlangsung normal. Misalnya, apakah arti perbedaan IQ antara dua orang sebesar 95 dan 125? Untuk dapat menjawabnya diperlukan informasi tentang pengaruh-pengaruh budaya dan genetik. Kita pun perlu mengetahui pengaruh keturunan terhadap seluruh siklus kehidupan.

Contoh lain pubertas dan menopause bukankah semata-mata hasil lingkungan, walaupun pubertas dan menopause dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan seperti nutrisi, berat, obat-obatan dan kesehatan, evolusi dasar dan program genetik. Pengaruh keturunan pada pubertas dan menopause tidak dapat diabaikan.

b. Fase-Fase Perkembangan.

Setiap orang berkembang dengan karakteristik tersendiri. Hampir sepanjang waktu perhatian kita tertuju pada keunikan masing-masing. Sebagai manusia, setiap orang melalui jalan-jalan yang umum. Setiap diri kita mulai belajar berjalan pada usia satu tahun, berjalan pada usia dua tahun, tenggelam pada permainan fantasi pada masa kanak-kanak dan belajar mandiri pada usia remaja.

Apakah yang dimaksud oleh para ahli psikologi dengan perkembangan individu? Menurut Satrok dan Yussen (1992) perkembangan adalah pola gerakan atau perubahan yang dimulai pada saat terjadi pembuahan dan berlangsung terus selama siklus kehidupan. Dalam perkembangan terdapat pertumbuhan. Pola gerakan itu kompleks karena merupakan hasil (produk) dan beberapa proses-proses biologis, proses kognitif, dan proses sosial.

Proses-proses biologis meliputi perubahan-perubahan fisik individu. Gen yang diwarisi dari orang tua, perkembangan otak, penambahan tinggi dan berat, ketrampilan motorik, dan perubahan-perubahan hormon pada masa puber mencerminkan peranan proses-proses biologis dalam perkembangan.

Proses kognitif meliputi perubahan-perubahan yang terjadi pada individu mengenai pemikiran, kecerdasan dan bahasa. Mengamati gerakan mainan bayi yang digantung, menghubungkan dua kata menjadi kalimat, menghafal puisi dan memecahkan soal-soal matematik, mencerminkan peranan proses-proses kognitif dalam perkembangan anak.

Proses-proses sosial meliputi perubahan-perubahan yang terjadi dalam hubungan individu dengan orang lain, perubahan-perubahan dalam emosi dan perubahan-perubahan dalam kepribadian. Senyuman bayi sebagai respon terhadap sentuhan ibunya, sikap agresif anak laki-laki terhadap teman mainnya, kewaspadaan seorang gadis terhadap lingkungannya mencerminkan peranan proses sosial dalam perkembangan anak.

Untuk memudahkan pemahaman tentang perkembangan, maka dilakukan pembagian berdasarkan waktu-waktu yang dilalui manusia dengan sebutan fase. Santrok dan Yussen membaginya atas lima fase yaitu : fase pranatal (saat dalam kandungan), fase bayi, fase kanak-kanak awal, fase anak akhir dan fase remaja. Perkiraan waktu ditentukan pada setiap fase untuk memperoleh gambaran waktu suatu fase itu dimulai dan berakhir.

- 1) **Fase pranatal** (saat dalam kandungan) adalah waktu yang terletak antara masa pembuahan dan masa kelahiran. Pada saat itu terjadi pertumbuhan yang luar biasa dari satu sel menjadi suatu organisme yang lengkap dengan otak dan kemampuan berperilaku, dihasilkan dalam waktu lebih kurang sembilan bulan.
- 2) **Fase bayi**, adalah saat perkembangan yang berlangsung sejak lahir sampai 18 atau 24 bulan. Masa ini adalah masa yang sangat bergantung kepada orang tua. Banyak kegiatan-kegiatan psikologis yang baru dimulai misalnya: bahasa, koordinasi sensori motor dan sosialisasi.
- 3) **Fase kanak-kanak awal**, adalah fase perkembangan yang berlangsung sejak akhir masa bayi sampai 5 atau 6 tahun, kadang-kadang disebut masa pra sekolah. Selama masa ini mereka belajar

melakukan sendiri banyak hal dan berkembang ketrampilan-ketrampilan yang berkaitan dengan kesiapan untuk bersekolah dan memanfaatkan waktu selama beberapa jam untuk bermain sendiri maupun dengan temannya. Memasuki kelas satu SD menandai berakhirnya fase ini.

- 4) **Fase kanak-kanak tengah dan akhir**, adalah masa perkembangan yang berlangsung sejak kira-kira umur 6 sampai 11 tahun, sama dengan masa usia sekolah dasar. Anak-anak menguasai ketrampilan-ketrampilan dasar membaca, menulis, dan berhitung. Secara formal mereka mulai memasuki dunia yang lebih luas dengan budayanya. Pencapaian prestasi menjadi arah perhatian pada dunia anak, dan pengendalian diri sendiri bertambah pula.
- 5) **Pase remaja**, adalah masa perkembangan yang merupakan transisi dari masa kanak-kanak ke masa dewasa awal, yang dimulai kira-kira umur 10 sampai 12 tahun dan berakhir kira-kira umur 18 sampai 22 tahun. Remaja mengalami perubahan-perubahan fisik yang sangat cepat, perubahan perbandingan ukuran bagian-bagian badan, berkembangnya karakteristik seksual seperti membesarnya payudara, tumbuhnya rambut pada bagian tertentu dan perubahan suara. Pada fase ini dilakukan upaya-upaya untuk mandiri dan pencarian identitas diri. Pemikirannya lebih logis, abstrak dan idealis. Semakin lama banyak waktu dimanfaatkan di luar keluarga.

c. Pola Perkembangan Kognitif dari Jean Piaget

Perkembangan kognitif anak berlangsung secara teratur dan berurutan sesuai dengan perkembangan umurnya. Maka pengajaran harus direncanakan sedemikian rupa disesuaikan dengan perkembangan kecerdasan peserta didik. Piaget mengemukakan proses anak sampai mampu berpikir seperti orang dewasa melalui empat tahap perkembangan, yaitu :

1) Tahap sensori motor (0;0 – 2;0)

Kegiatan intelektual pada tahap ini hampir seluruhnya mencakup gejala yang diterima secara langsung melalui indra. Pada saat anak

mencapai kematangan dan mulai memperoleh ketrampilan berbahasa, mereka mengaplikasikannya dengan menerapkannya pada objek-objek yang nyata. Anak mulai memahami hubungan antara benda dengan nama yang diterima kepada benda tersebut.

2) Tahap praoperasional(2;0 – 7;0)

Pada tahap ini perkembangan sangat pesat. Lambang-lambang bahasa yang dipergunakan untuk menunjukkan benda-benda nyata bertambah dengan pesatnya. Keputusan yang diambil hanya berdasarkan intuisi, bukannya berdasarkan analisis rasional. Anak biasanya mengambil kesimpulan dari sebagian kecil yang diketahuinya, dari suatu keseluruhan yang besar. Menurut pendapat mereka pesawat terbang adalah benda kecil yang berukuran 30 cm; karena hanya itulah yang nampak pada mereka saat mereka menengadah dan melihatnya terbang di angkasa.

3) Tahap operasional kongkrit(7;0 – 11;0)

Kemampuan berpikir logis muncul pula pada tahap ini. Mereka dapat berpikir secara sistematis untuk mencapai pemecahan masalah. Pada tahap ini permasalahan yang dihadapinya adalah permasalahan yang kongkrit. Pada tahap ini anak akan menemui kesulitan bila diberi tugas sekolah yang menuntutnya untuk mencari sesuatu yang tersembunyi. Misalnya, anak seringkali menjadi frustrasi bila disuruh mencari arti tersembunyi dari suatu kata dalam tulisan tertentu. Mereka menyukai soal-soal tersedia jawabannya.

4) Tahap operasional formal(11;0 – 15;0)

Tahap ini ditandai dengan pola berpikir orang dewasa. Mereka dapat mengaplikasikan cara berpikir terhadap permasalahan dari semua kategori, baik yang abstrak maupun yang kongkrit. Pada tahap ini anak sudah dapat memikirkan buah pikirannya, dapat membentuk ide-ide, berpikir tentang masa depan secara realistis

Sebelum menekuni tugasnya membimbing dan mengajar, guru atau calon guru sebaiknya memahami teori Piaget atau ahli lainnya tentang pola-pola perkembangan kecerdasan peserta didik. Dengan

demikian mereka memiliki landasan untuk mengembangkan harapan-harapan yang realistis mengenai perilaku peserta didiknya.

d. Tugas-tugas perkembangan

Tugas perkembangan menurut Robert J. Havighurst adalah sebagian tugas yang muncul pada suatu periode tertentu dalam kehidupan individu, yang merupakan keberhasilan yang dapat memberikan kebahagiaan serta memberi jalan bagi tugas-tugas berikutnya. Kegagalan akan menimbulkan kekecewaan bagi individu, penolakan oleh masyarakat dan kesulitan untuk tugas perkembangan berikutnya.

1) Tugas perkembangan pada masa kanak-kanak:

- (a) Belajar berjalan
- (b) Belajar makan makanan padat
- (c) Belajar mengendalikan gerakan badan
- (d) Mempelajari peran yang sesuai dengan jenis kelaminnya.
- (e) Memperoleh stabilitas fisiologis
- (f) Membentuk konsep-konsep sederhana tentang kenyataan sosial dan fisik.
- (g) Belajar menghubungkan diri secara emosional dengan orang tua, kakak adik dan orang lain.
- (h) Belajar membedakan yang benar dan yang salah.

2) Tugas perkembangan masa anak.

- (a) Mempelajari ketrampilan fisik yang diperlukan untuk permainan tertentu
- (b) Membentuk sikap tertentu terhadap diri sendiri sebagai organisme yang sedang tumbuh.
- (c) Belajar bergaul secara rukun dengan teman sebaya
- (d) Mempelajari peranan yang sesuai dengan jenis kelamin
- (e) Membina ketrampilan dasar dalam membaca, menulis dan berhitung
- (f) Mengembangkan konsep-konsep yang diperlukan dalam kehidupan sehari-hari.

- (g) Membentuk kata hati, moralitas dan nilai-nilai.
- (h) Memperoleh kebebasan diri
- (i) Mengembangkan sikap-sikap terhadap kelompok-kelompok dan lembaga sosial.

3) Tugas perkembangan masa remaja.

- (a) Memperoleh hubungan-hubungan baru dan lebih matang dengan yang sebaya dari kedua jenis kelamin .
- (b) Memperoleh peranan sosial dengan jenis kelamin individu
- (c) Menerima fisik dari dan menggunakan badan secara efektif.
- (d) Memperoleh kebebasan diri melepaskan ketergantungan diri dari orang tua dan orang dewasa lainnya.
- (e) Melakukan pemilihan dan persiapan ntuk jabatan
- (f) Memperoleh kebebasan ekonomi.
- (g) Persiapan perkawinan dan kehidupan berkeluarga.
- (h) Mengembangkan ketrampilan intelektual dan konsep-konsep yang diperlukan sebagai warga negara yang baik.
- (i) Memupuk dan memperoleh perilaku yang dapat dipertanggungjawabkan secara sosial.
- (j) Memperoleh seperangkat nilai dan sistem etika sebagai pedoman berperilaku.

4) Tugas perkembangan masa dewasa awal.

- (a) Memilih pasangan hidup
- (b) Belajar hidup dengan suami atau istri
- (c) Memulai kehidupan berkeluarga.
- (d) Membimbing dan merawat anak
- (e) Mengolah rumah tangga.
- (f) Memulai suatu jabatan
- (g) Menerima tanggung jawab sebagai warga negara.
- (h) Menemukan kelompok sosial yang cocok dan menarik.

5) Tugas-tugas perkembangan masa setengah baya.

- (a) Memperoleh tanggungjawab sosial dan warga negara
- (b) Membangun dan mempertahankan standar ekonomi.
- (c) Membantu anak remaja untuk menjadi orang dewasa yang bertanggung jawab dan bahagia.
- (d) Membina kegiatan pengisi waktu senggang orang dewasa
- (e) Membina hubungan dengan pasangan hidup sebagai pribadi
- (f) Menerima dan menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan fisik sendiri.
- (g) Menyesuaikan diri dengan penambahan umur.

6) Tugas-tugas perkembangan orang tua.

- (a) Menyesuaikan diri dengan menurunnya kesehatan dan kekuatan fisik.
- (b) Menyesuaikan diri terhadap masa pensiun dan menurunnya pendapatan.
- (c) Menyesuaikan diri terhadap meninggalnya suami/istri
- (d) Menjalin hubungan dengan perkumpulan manusia usia lanjut.
- (e) Memenuhi kewajiban sosial dan sebagai warga negara
- (f) Membangun kehidupan fisik yang memuaskan.

Menurut Havighurst setiap tahap perkembangan individu harus sejalan dengan perkembangan aspek-aspek lainnya, yaitu fisik, psikis serta emosional, moral dan sosial. Ada dua alasan mengapa tugas-tugas perkembangan ini penting bagi pendidik.

- 1) Membantu memperjelas tujuan yang akan dicapai sekolah. Pendidikan dapat dimengerti sebagai usaha masyarakat, melalui sekolah, dalam membantu individu mencapai tugas-tugas perkembangan tertentu.
- 2) konsep ini dapat dipergunakan sebagai pedoman waktu untuk melaksanakan usaha-usaha pendidikan. Bila individu telah mencapai kematangan, siap untuk mencapai tahap tugas tertentu serta sesuai dengan tuntutan masyarakat, maka dapat dikatakan bahwa saat untuk mengajar individu yang bersangkutan telah tiba. Bila mengajarnya

pada saat yang tepat maka hasil pengajaran yang optimal dapat dicapai.

2. Karakteristik Perkembangan Anak Usia Sekolah Menengah

Pada usia sekolah menengah, anak berada pada masa remaja atau pubertas atau adolesen. Masa remaja merupakan masa peralihan atau transisi antara masa kanak-kanak dengan dewasa. Meskipun perkembangan aspek-aspek kepribadian telah diawali pada masa-masa sebelumnya, tetapi puncaknya boleh dikatakan terjadi pada masa ini, sebab setelah melewati masa ini remaja telah berubah menjadi seorang dewasa yang boleh dikatakan telah terbentuk suatu pribadi yang relatif tetap. Pada masa transisi ini terjadi perubahan-perubahan yang sangat cepat.

Oleh karena itu sebagai pendidik, Anda perlu menghayati tahapan perkembangan yang terjadi pada siswa sehingga dapat mengerti segala tingkah laku yang ditampakkan siswa. Misalnya, pada siswa usia sekolah menengah suasana hati yang semula riang gembira secara mendadak berubah menjadi rasa sedih. Jika Anda sebagai pendidik tidak peka terhadap kondisi seperti ini, bisa jadi Anda memberikan respons yang dapat menghambat perkembangan siswa Anda.

a. Perkembangan fisik/ jasmani

Salah satu segi perkembangan yang cukup pesat dan nampak dari luar adalah perkembangan fisik. Pada masa remaja, perkembangan fisik mereka sangat cepat dibandingkan dengan masa-masa sebelumnya. Pada masa remaja awal (usia SLTP) anak-anak ini nampak postur tubuhnya tinggi-tinggi tetapi kurus. Lengan, kaki, dan leher mereka panjang-panjang, baru kemudian berat badan mereka mengikuti dan pada akhir masa remaja, proporsi tinggi dan berat badan mereka seimbang.

Selain terjadi penambahan tinggi badan yang sangat cepat, pada masa remaja berlangsung perkembangan seksual yang cepat pula. Perkembangan ini ditandai dengan munculnya ciri-ciri kelamin primer



dan sekunder. Ciri-ciri kelamin primer berkenaan dengan perkembangan alat-alat produksi, baik pada pria maupun wanita. Ciri-ciri kelamin sekunder berkenaan dengan tumbuhnya bulu-bulu pada seluruh badan, perubahan suara menjadi semakin rendah-besar (lebih-lebih pada pria), membesarnya buah dada pada wanita, dan tumbuhnya jakun pada pria. Dengan perkembangan ciri-ciri kelamin sekunder ini, secara fisik remaja mulai menampakkan ciri-ciri orang dewasa.

b. Perkembangan intelektual

Sejalan dengan perkembangan fisik yang cepat, berkembang pula intelektual berpikirnya. Kalau pada sekolah dasar kemampuan berpikir anak masih berkenaan dengan hal-hal yang kongkrit atau berpikir kongkrit, pada masa SLTP mulai berkembang kemampuan berpikir abstrak, remaja mampu membayangkan apa yang akan dialami bila terjadi suatu peristiwa umpamanya perang nuklir, kiamat dan sebagainya. Remaja telah mampu berpikir jauh melewati kehidupannya baik dalam dimensi ruang maupun waktu. Berpikir abstrak adalah berpikir tentang ide-ide, yang oleh Jean Piaget seorang psikologi dari Swis disebutnya sebagai berpikir formal operasional.

Berkembangnya kemampuan berpikir formal operasional pada remaja ditandai dengan tiga hal penting. Pertama, anak mulai mampu melihat (berpikir) tentang kemungkinan-kemungkinan. Kalau pada usia sekolah dasar anak hanya mampu melihat kenyataan, maka pada masa usia remaja mereka telah mampu berpikir tentang kemungkinan-kemungkinan. Kedua, anak-anak telah mampu berpikir ilmiah. Remaja telah mampu mengikuti langkah-langkah berpikir ilmiah, dan mulai merumuskan masalah, membatasi masalah, menyusun hipotesis, mengumpulkan dan mengolah data sampai dengan menarik kesimpulan-kesimpulan. Ketiga, remaja telah mampu memadukan ide-ide secara logis. Ide-ide atau pemikiran abstrak yang kompleks telah mampu dipadukan dalam suatu kesimpulan yang logis.

Secara umum kemampuan berpikir formal mengarahkan remaja kepada pemecahan masalah-masalah berpikir secara sistematis. Dalam

kehidupan sehari-hari para remaja begitu pula orang dewasa jarang menggunakan kemampuan berpikir formal, walaupun mereka sebenarnya mampu melaksanakannya. Mereka lebih banyak berbuat berdasarkan kebiasaan, perbuatan atau pemecahan rutin. Hal ini mungkin disebabkan karena, tidak adanya atau kurangnya tantangan yang dihadapi, atau mereka tidak melihat hal-hal yang dihadapi atau dialami sebagai tantangan, atau orang tua, masyarakat dan guru tidak membiasakan remaja menghadapi tantangan atau tuntutan yang harus dipecahkan.

c. Pemikiran Sosial dan Moralitas

Ketrampilan berpikir baru yang dimiliki remaja adalah pemikiran sosial. Pemikiran sosial ini berkenaan dengan pengetahuan dan keyakinan mereka tentang masalah-masalah hubungan pribadi dan sosial. Remaja awal telah mempunyai pemikiran-pemikiran logis, tetapi dalam pemikiran logis ini mereka sering kali menghadapi kebingungan antara pemikiran orang lain. Menghadapi keadaan ini berkembang pada remaja sikap egosentrisme, yang berupa pemikiran-pemikiran subjektif logis dirinya tentang masalah-masalah sosial yang dihadapi dalam masyarakat atau kehidupan pada umumnya. Egosentrisme remaja seringkali muncul atau diperlihatkan dalam hubungan dengan orang lain, mereka tidak dapat memisahkan perasaan dia dan perasaan orang lain tentang dirinya. Remaja sering berpenampilan atau berperilaku mengikuti bayangan atau sosok gangnya. Mereka sering membuat trik-trik atau cara-cara untuk menunjukkan kehebatan, kepopuleran atau kelebihan dirinya kepada sesama remaja. Para remaja seringkali berbuat atau memiliki cerita atau dongeng pribadi, yang menggambarkan kehebatan dirinya. Cerita-cerita yang mereka baca atau dengar dicoba diterapkan atau dijadikan cerita dirinya.

Pada masa remaja rasa kepedulian terhadap kepentingan dan kesejahteraan orang lain cukup besar, tetapi kepedulian ini masih dipengaruhi oleh sifat egosentrisme. Mereka belum bisa membedakan kebahagiaan atau kesenangan yang mendasar (hakiki) dengan yang



sesaat, memperhatikan kepentingan orang secara umum atau orang-orang yang dekat dengan dia. Sebagian remaja sudah bisa menyadari bahwa membahagiakan orang lain itu perbuatan mulia tetapi itu hal yang sulit, mereka mencari keseimbangan antara membahagiakan orang lain dengan kebahagiaan dirinya. Pada masa remaja juga telah berkembang nilai moral berkenaan dengan rasa bersalah, telah tumbuh pada mereka bukan saja rasa bersalah karena berbuat tidak baik, tetapi juga bersalah karena tidak berbuat baik. Dalam perkembangan nilai moral ini, masih nampak adanya kesenjangan. Remaja sudah mengetahui nilai atau prinsip-prinsip yang mendasar, tetapi mereka belum mampu melakukannya, mereka sudah menyadari bahwa membahagiakan orang lain itu adalah baik, tetapi mereka belum mampu melihat bagaimana merealisasikannya.

d. Perkembangan pemikiran politik

Perkembangan pemikiran politik remaja hampir sama dengan perkembangan moral, karena memang keduanya berkaitan erat. Remaja telah mempunyai pemikiran-pemikiran politik yang lebih kompleks dari anak-anak sekolah dasar. Mereka telah memikirkan ide-ide dan pandangan politik yang lebih abstrak, dan telah melihat banyak hubungan antar hal-hal tersebut. Mereka dapat melihat pembentukan hukum dan peraturan-peraturan legal secara demokratis, dan melihat hal-hal tersebut dapat diterapkan pada setiap orang di masyarakat, dan bukan pada kelompok-kelompok khusus. Pemikiran politik ini jelas menggambarkan unsur-unsur kemampuan berpikir formal operasional dari Piaget dan pengembangan lebih tinggi dari bentuk pemikiran moral Kohlberg. Remaja juga masih menunjukkan adanya kesenjangan dan ketidakajegan dalam pemikiran politiknya. Pemikiran politiknya tidak didasarkan atas prinsip “seluruhnya atau tidak sama sekali”, sebagai ciri kemampuan pemikiran moral tahap tinggi, tetapi lebih banyak didasari oleh pengetahuan-pengetahuan politik yang bersifat khusus. Meskipun demikian pemikiran mereka sudah lebih abstrak dan kurang bersifat individual dibandingkan dengan usia anak sekolah dasar.

e. Perkembangan agama dan keyakinan

Perkembangan kemampuan berpikir remaja mempengaruhi perkembangan pemikiran dan keyakinan tentang agama. Kalau pada tahap usia sekolah dasar pemikiran agama ini bersifat dogmatis, masih dipengaruhi oleh pemikiran yang bersifat kongkrit dan berkenaan dengan sekitar kehidupannya, maka pada masa remaja sudah berkembang lebih jauh, didasari pemikiran-pemikiran rasional, menyangkut hal-hal yang bersifat abstrak atau gaib dan meliputi hal-hal yang lebih luas. Remaja yang mendapatkan pendidikan agama yang intensif, bukan saja telah memiliki kebiasaan melaksanakan kegiatan peribadatan dan ritual agama, tetapi juga telah mendapatkan atau menemukan kepercayaan-kepercayaan khusus yang lebih mendalam yang membentuk keyakinannya dan menjadi pegangan dalam merespon terhadap masalah-masalah dalam kehidupannya. Keyakinan yang lebih luas dan mendalam ini, bukan hanya diyakini atas dasar pemikiran tetapi juga atas keimanan. Pada masa remaja awal, gambaran Tuhan masih diwarnai oleh gambaran tentang ciri-ciri manusia, tetapi pada masa remaja akhir gambaran ini telah berubah ke arah gambaran sifat-sifat Tuhan yang sesungguhnya.

f. Jenis-jenis kebutuhan anak usia sekolah menengah

Setiap manusia melakukan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan (needs) hidupnya. Murray mengelompokkan kebutuhan menjadi dua kelompok besar, yaitu viscerogenic, dan psychogenic. Kebutuhan viscerogenic adalah kebutuhan secara biologis, yaitu kebutuhan untuk makan, minum, bernafas dan lain sebagainya yang berorientasi pada kebutuhan untuk mempertahankan hidup. Sedangkan kebutuhan psychogenic adalah kebutuhan sosial atau social motives.

Kebutuhan dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang mempengaruhi kebutuhan dari dalam diri individu, atau tujuannya ada di dalam kegiatan itu sendiri. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang mempengaruhi

kebutuhan individu dari luar, atau tujuan suatu kegiatan berada di luar kegiatannya itu sendiri.

Berdasarkan pendapat Murray, maka jenis kebutuhan yang dominan pada usia anak sekolah menengah adalah sebagai berikut :

- 1) **Need for Affiliation (n Aff)**, adalah kebutuhan untuk berhubungan dengan orang lain seperti teman sebaya, setia kawan, berpartisipasi dalam kelompok sebaya, mengerjakan sesuatu untuk teman, kebutuhan untuk membentuk persahabatan baru, dorongan untuk mencari kawan sebanyak mungkin, mengerjakan pekerjaan bersama-sama, akrab dengan teman, dorongan untuk menulis persahabatan, dan sebagainya. Pada usia remaja kebutuhan untuk membentuk kelompok ini terkadang menimbulkan masalah dengan terbentuknya gang atau kelompok yang saling bertentangan antara satu kelompok dengan kelompok lainnya.
- 2) **Need for Aggression (n Agg)**, yaitu kebutuhan untuk melakukan tindakan kekerasan, menyerang pandangan yang berbeda dengan dirinya, menyampaikan pandangan tentang jalan pikiran orang lain, mengecam orang lain secara terbuka, mempermainkan orang lain, melukai perasaan orang lain, dorongan untuk membaca berita yang menjurus kepada kekerasan seperti perkosaan, dan lain sebagainya yang sejenis. Dorongan ini menyebabkan anak remaja suka melakukan tawuran/perkelahian.
- 3) **Autonomy Needs (n Aut)**, yaitu kebutuhan untuk bertindak secara mandiri, menyatakan kebebasan diri untuk berbuat atau mengatakan apapun, bebas dalam mengambil keputusan, melakukan sesuatu yang tidak biasa dilakukan orang lain, menghindari pendapat orang lain, menghindari tanggungjawab atau tugas dari orang lain. Anak remaja senang menentang pendapat orang tuanya sendiri.
- 4) **Counteraction**, yaitu kebutuhan untuk mencari bentuk yang berbeda dan yang telah mapan, seperti sebagai oposisi. Remaja

senantiasa ingin berbeda pendapat orang tuanya, bahkan dengan gurunya di sekolah.

- 5) **Need for Dominance (n Dom)**, atau kebutuhan mendominasi, yaitu kebutuhan untuk menguasai lingkungan manusia, membantah pendapat orang lain, ingin menjadi pemimpin kelompoknya, ingin dipandang sebagai pemimpin orang lain, ingin selalu terpilih sebagai pemimpin, mengambil keputusan dengan mengatasnamakan kelompoknya, menetapkan persetujuan secara sepihak, membujuk dan mempengaruhi orang lain agar mau menjalankan apa yang ia inginkan, mengawasi dan mengarahkan kegiatan orang lain, mendiktekan apa yang harus dikerjakan orang lain.
- 6) **Exhibition (N Exh)** atau kebutuhan pamer diri yaitu kebutuhan untuk memamerkan diri, menarik perhatian orang lain, memperlihatkan diri agar menjadi pusat perhatian orang lain, dorongan untuk menceritakan keberhasilan dirinya, menggunakan kata-kata yang tidak dipahami orang lain, dorongan untuk bertanya yang sekiranya tidak dijawab orang lain, membicarakan pengalaman diri yang membahayakan, dorongan untuk menceritakan hal-hal yang menggelikan. Pada masa remaja inilah umumnya remaja biasa menggunakan bahasa prokem yang hanya dipahami oleh kelompoknya sendiri.
- 7) **Sex**, yaitu kebutuhan untuk membangun hubungan yang bersifat erotis. Tanpa pengawasan yang terarah remaja sering terjerumus ke dalam perilaku seks bebas.

Melihat kajian tentang kebutuhan pada siswa sekolah menengah berdasarkan konsep Murray, seorang guru mestinya peka terhadap kebutuhan siswanya. Bagaimana pemenuhan kebutuhan tersebut oleh guru ? sebagai guru Anda dapat menciptakan suasana kelas yang demokratis, merencanakan pembelajaran yang bervariasi, serta mengadakan hubungan atau komunikasi dengan menggunakan pendekatan pribadi. Dengan usaha-usaha seperti ini paling tidak Anda telah mencoba memenuhi kebutuhan para siswa Anda.

D. Aktivitas Pembelajaran

Tanpa mengurangi tingkat efektivitas dalam pembelajaran, teman-teman para guru disarankan untuk membaca konsep tentang karakteristik peserta didik yang berkaitan dengan aspek fisik, intelektual, sosio-emosional, moral, spiritual, dan latar belakang sosial budaya terkait dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pembelajaran. Langkah berikutnya adalah mendiskusikan dengan teman guru dalam kelompok, kemudian menentukan kerangka penerapannya dan berlatih mempraktekkan dengan sungguh-sungguh. Selamat mempraktekkan.

E. Latihan/ Kasus /Tugas

Buatlah 2 kelompok kecil yang beranggotakan 4 orang guru.

- Kelompok pertama mengamati siswa SMP yang Anda kenal,
- Kelompok kedua mengamati siswa SMA yang dikenal.
- Setelah diadakan pengamatan, kemudian diskusikan hasilnya di antara dua kelompok kecil.
- Selanjutnya tuliskan dengan bahasa sendiri karakteristik-karakteristik siswa SMP dan SMA yang Anda identifikasi serta bandingkan karakteristik di antara siswa SMP dan SMA.

F. Rangkuman

Ada beberapa hal yang penting yang terdapat pada kegiatan pembelajaran 1 ini, yaitu:

1. Perkembangan fisik pada siswa usia menengah ditandai dengan adanya perubahan bentuk, berat, tinggi badan. Selain hal itu, perkembangan fisik pada usia ini ditandai pula dengan munculnya ciri-ciri kelamin primer dan sekunder. Hormon testosteron dan estrogen juga turut mempengaruhi perkembangan fisik.
2. Perkembangan intelektual siswa SLTA ditandai dengan berkembangnya kemampuan berpikir formal operasional. Selain itu kemampuan

mengingat dan memproses informasi cukup kuat berkembang pada usia ini.

3. Perkembangan pemikiran sosial dan moralitas nampak pada sikap berkurangnya egosentrisme. Siswa SLTP dan SLTA juga telah mempunyai pemikiran politik dan keyakinan yang lebih rasional.
4. Terdapat berbagai aliran dalam pendidikan yang membahas faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan anak. Diantaranya adalah aliran nativisme, empirisme, dan konvergensi.
5. Perkembangan anak dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Ada tiga faktor yang mempengaruhi perkembangan siswa yaitu: pembawaan, lingkungan, dan waktu.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Mohon untuk mengisi lembar umpan balik dan tindak lanjut di bawah ini berdasarkan materi pelatihan yang Bapak/Ibu sudah pelajari.

1. Hal-hal apa saja yang sudah saya pahami terkait dengan materi pelatihan ini ?

.....
.....
.....

2. Apa saja yang telah saya lakukan yang ada hubungannya dengan materi kegiatan ini tetapi belum ditulis pada materi pelatihan ini?

.....
.....
.....

3. Manfaat apa saja yang saya peroleh dari materi pelatihan ini untuk menunjang keberhasilan tugas pokok dan fungsi sebagai guru SMK?

.....
.....
.....

4. Langkah-langkah apa saja yang perlu ditempuh untuk menerapkan materi pelatihan ini dalam rangka meningkatkan mutu pembelajaran pada mata pelajaran yang saya ampu?

.....
.....
.....

Apabila menemukan hal-hal yang kurang jelas ketika membaca materi, mengerjakan latihan atau mengerjakan evaluasi tanyakan pada fasilitator atau instruktur Anda.

Cocokkan jawaban evaluasi yang Anda kerjakan dengan jawaban yang diberikan oleh fasilitator atau instruktur Anda.

Apabila jawaban Anda masih salah atau kurang lengkap, pelajari kembali modul ini sampai Anda dapat menjawab pertanyaan dengan benar.

Apabila seluruh pertanyaan sudah terjawab dengan benar, Anda dapat melanjutkan ke kegiatan pembelajaran berikutnya.



Kegiatan Pembelajaran 2 : Mengidentifikasi Kemampuan Awal Peserta Didik

A. Tujuan

Setelah selesai pembelajaran, peserta diharapkan dapat:

1. Menjelaskan kemampuan awal peserta didik
2. Menjelaskan perbedaan kemampuan awal peserta didik
3. Menjelaskan membandingkan kemampuan awal peserta didik
4. Memanfaatkan kemampuan awal peserta didik dalam pembelajaran

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Mengidentifikasi kemampuan awal peserta didik untuk memenuhi kebutuhan belajar pada paket keahlian yang diampu.
2. Mengelompokkan kemampuan awal peserta didik untuk memenuhi kebutuhan belajar individu/kelompok belajar peserta didik sesuai paket keahlian yang diampu.
3. Menyesuaikan kemampuan awal peserta didik untuk merencanakan, melaksanakan, dan menindaklanjuti pembelajaran sesuai paket keahlian yang diampu.

C. Uraian Materi

1. Pengertian kemampuan awal dan karakteristik peserta didik

Setiap siswa dapat dipastikan memiliki perilaku dan karakteristik yang cenderung berbeda. Dalam pembelajaran, kondisi ini penting untuk diperhatikan karena dengan mengidentifikasi kondisi awal siswa saat akan mengikuti pembelajaran dapat memberikan informasi penting untuk guru

dalam pemilihan strategi pengelolaan, yang berkaitan dengan bagaimana menata pengajaran, khususnya komponen-komponen strategi pengajaran yang efektif dan sesuai dengan karakteristik perseorangan siswa sehingga pembelajaran akan lebih bermakna.

Kegiatan menganalisis kemampuan dan karakteristik siswa dalam pengembangan pembelajaran merupakan pendekatan yang menerima siswa apa adanya dan untuk menyusun sistem pembelajaran atas dasar keadaan siswa tersebut. Dengan demikian, mengidentifikasi kemampuan awal dan karakteristik siswa adalah bertujuan untuk menentukan apa yang harus diajarkan tidak perlu diajarkan dalam pembelajaran yang akan dilaksanakan. Karena itu, kegiatan ini sama sekali bukan untuk menentukan pra syarat dalam menyeleksi siswa sebelum mengikuti pembelajaran.

Karakteristik siswa merupakan salah satu variabel dari kondisi pengajaran. Variabel ini didefinisikan sebagai aspek-aspek atau kualitas individu siswa. Aspek-aspek berkaitan dapat berupa bakat, minat, sikap, motivasi belajar, gaya belajar, kemampuan berpikir dan kemampuan awal (hasil belajar) yang telah dimilikinya.

1. Apa yang dimaksud dengan kemampuan awal dan bagaimana cara memahami karakteristik peserta didik ?
2. Bagaimana tujuan dan teknik untuk mengidentifikasi kemampuan awal & karakteristik peserta didik?
3. Bagaimana contoh instrumen untuk mengidentifikasi kemampuan awal & karakteristik peserta didik ?

Sudarwan dalam bukunya yang berjudul: "*Perkembangan Peserta Didik*" hal 1 menyatakan bahwa: Peserta didik merupakan sumber daya utama dan terpenting dalam proses pendidikan. Peserta didik bisa belajar tanpa guru. Sebaliknya, guru tidak bisa mengajar tanpa peserta didik. Karenanya kehadiran peserta didik menjadi keniscayaan dalam proses pendidikan formal atau pendidikan yang dilambungkan dengan menuntut interaksi antara pendidik dan peserta didik.

Sedangkan Mukhtar, dalam bukunya; *Desain Pembelajaran Pendidikan Agama Islam*, hal. 57 menyatakan bahwa: Kemampuan awal (*Entry Behavior*) adalah kemampuan yang telah diperoleh siswa sebelum dia memperoleh kemampuan terminal tertentu yang baru. Kemampuan awal menunjukkan status pengetahuan dan keterampilan siswa sekarang untuk menuju ke status yang akan datang yang diinginkan guru agar tercapai oleh siswa. Dengan kemampuan ini dapat ditentukan dari mana pengajaran harus dimulai. Kemampuan terminal merupakan arah tujuan pengajaran diakhiri. Jadi, pengajaran berlangsung dari kemampuan awal sampai ke kemampuan terminal itulah yang menjadi tanggung jawab pengajar.

Sunarto dan Agung Hartono, dalam bukunya yang berjudul: *Perkembangan Peserta Didik* hal. 10 berpendapat bahwa: Secara kodrati, manusia memiliki potensi dasar yang secara esensial membedakan manusia dengan hewan, yaitu pikiran, perasaan, dan kehendak. Sekalipun demikian, potensi dasar yang dimilikinya itu tidaklah sama bagi masing-masing manusia. Sedangkan pendapat Wina Sanjaya, dalam bukunya yang berjudul :”*Perkembangan dan Desain Sistem Pembelajaran*”, hal. 252-253. Terdapat keunikan-keunikan yang ada pada diri manusia. Pertama, manusia berbeda dengan makhluk lain, seperti binatang ataupun tumbuhan. Perbedaan tersebut karena kondisi psikologisnya. Kedua, baik secara fisiologis maupun psikologis manusia bukanlah makhluk yang statis, akan tetapi makhluk yang dinamis, makhluk yang mengalami perkembangan dan perubahan. Ia berkembang khususnya secara fisik dari mulai ketidakmampuan dan kelemahan yang dalam segala aspek kehidupannya membutuhkan bantuan orang lain, secara perlahan berkembang menjadi manusia yang mandiri. Ketiga, dalam setiap perkembangannya manusia memiliki karakter yang berbeda.

Esensinya tidak ada peserta didik di muka bumi ini benar-benar sama. Hal ini bermakna bahwa masing-masing peserta didik memiliki karakteristik tersendiri. Karakteristik peserta didik adalah totalitas kemampuan dan perilaku yang ada pada pribadi mereka sebagai hasil dari interaksi antara pembawaan dengan lingkungan sosialnya, sehingga menentukan pola aktivitasnya dalam mewujudkan harapan dan meraih cita-cita. Karena itu, upaya memahami

perkembangan peserta didik harus dikaitkan atau disesuaikan dengan karakteristik siswa itu sendiri. Utamanya, pemahaman peserta didik bersifat individual, meski pemahaman atas karakteristik dominan mereka ketika berada di dalam kelompok juga menjadi penting. Pandangan Sudarwan dalam bukunya: "Perkembangan Peserta Didik", hal 4 Ada empat hal dominan dari karakteristik siswa yakni:

- a. Kemampuan dasar seperti kemampuan kognitif atau intelektual.
- b. Latar belakang kultural lokal, status sosial, status ekonomi, agama dll.
- c. Perbedaan-perbedaan kepribadian seperti sikap, perasaan, minat, dll
- d. Cita-cita, pandangan ke depan, keyakinan diri, daya tahan, dll

Terdapat beberapa pendapat tentang arti dari karakteristik, yakni:

- a. Menurut Tadkiroatun Musfiroh, karakter mengacu kepada serangkaian sikap (attitudes), perilaku (behaviors), motivasi (motivations), dan keterampilan (skills).
- b. Menurut Sudirman, Karakteristik siswa adalah keseluruhan pola kelakuan dan kemampuan yang ada pada siswa sebagai hasil dari pembawaan dari lingkungan sosialnya sehingga menentukan pola aktivitas dalam meraih cita-citanya.
- c. Menurut Hamzah. B. Uno (2007) Karakteristik siswa adalah aspek-aspek atau kualitas perseorangan siswa yang terdiri dari minat, sikap, motivasi belajar, gaya belajar kemampuan berfikir, dan kemampuan awal yang dimiliki.
- d. Ron Kurtus berpendapat bahwa karakter adalah satu set tingkah laku atau perilaku (behavior) dari seseorang sehingga dari perilakunya tersebut, orang akan mengenalnya "ia seperti apa". Menurutnya, karakter akan menentukan kemampuan seseorang untuk mencapai cita-citanya dengan efektif, kemampuan untuk berlaku jujur dan berterus terang kepada orang lain serta kemampuan untuk taat terhadap tata tertib dan aturan yang ada.

Karakter seseorang baik disengaja atau tidak, didapatkan dari orang lain yang sering berada di dekatnya atau yang sering mempengaruhinya, kemudian ia mulai meniru untuk melakukannya. Oleh karena itu, seorang anak yang masih

polos sering kali akan mengikuti tingkah laku orang tuanya atau teman mainnya, bahkan pengasuhnya. Erat kaitan dengan masalah ini, seorang psikolog berpendapat bahwa karakter berbeda dengan kepribadian, karena kepribadian merupakan sifat yang dibawa sejak lahir dengan kata lain kepribadian bersifat genetik.

2. Identifikasi karakteristik peserta didik

Karakteristik siswa merupakan salah satu variabel dari kondisi pengajaran. Variabel ini didefinisikan sebagai aspek-aspek atau kualitas perseorangan siswa. Aspek-aspek ini bisa berupa bakat, minat, sikap, motivasi belajar, gaya belajar, kemampuan berpikir dan kemampuan awal (hasil belajar) yang telah dimilikinya .

Keterampilan siswa yang ada di dalam kelas acap kali sangat heterogen. Sebagian siswa sudah banyak tahu, sebagian lagi belum tahu sama sekali tentang materi yang diajarkan di kelas. Bila pengajar mengikuti kelompok siswa yang pertama, kelompok yang kedua merasa ketinggalan kereta, yaitu tidak dapat menangkap pelajaran yang diberikan.

Untuk mengatasi hal ini, ada dua pendekatan yang dapat dipilih. Pertama, siswa menyesuaikan dengan materi pelajaran dan kedua, sebaiknya materi pelajaran disesuaikan dengan siswa.

Pendekatan pertama, siswa menyesuaikan dengan materi pelajaran, dapat dilakukan sebagai berikut:

a. Seleksi Penerimaan Siswa

- 1) Pada saat pendaftaran siswa diwajibkan memiliki latar belakang pendidikan yang relevan dengan program pendidikan yang akan diambilnya;
- 2) Setelah memenuhi syarat-syarat pendaftaran di atas, siswa mengikuti tes masuk dalam pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan program pendidikan yang akan ditempuhnya.

Proses seleksi ini sering dilakukan oleh lembaga-lembaga pendidikan formal seperti sekolah dalam menyeleksi calon siswa untuk memasuki

sekolah-sekolah menengah negeri yang ingin memilih calon siswa yang baik.

b. Tes dan Pengelompokan Siswa

Setelah melalui seleksi seperti dijelaskan dalam butir 1, masih ada kemungkinan peng-ajar menghadapi masalah heterogennya siswa yang mengambil mata pelajaran tertentu. Karena itu, perlu dilakukan tes sebelum mengikuti pelajaran untuk mengelompokkan siswa yang boleh mengikuti mata pelajaran tersebut. Selanjutnya atas dasar hasil tes setiap kelompok tersebut mengikuti tingkat pelajaran tertentu. Tes dan pengelompokan ini biasa dilakukan oleh lembaga-lembaga pengelola kursus bahasa Inggris.

c. Lulus Mata Pelajaran Prasyarat

Alternatif lain untuk butir 2 di atas adalah mengharuskan siswa lulus mata pelajaran yang mempunyai prasyarat. Dalam suatu program pendidikan seperti di sekolah menengah pertama terdapat sebagian kecil mata pelajaran yang seperti itu.

Pendekatan kedua, materi pelajaran disesuaikan dengan siswa. Pendekatan ini hampir tidak memerlukan seleksi penerimaan siswa. Pada dasarnya, siapa saja boleh masuk dan mengikuti pelajaran tersebut. Siswa yang masih belum tahu sama sekali dapat mempel-ajari materi pelajaran tersebut dari bawah ini karena materi pelajaran memang disediakan dari tingkat itu.

Kedua pendekatan di atas bila dilakukan secara ekstrem, tidak ada yang sesuai untuk mengatasi masalah heterogennya siswa dalam sistem pendidikan biasa. Karena itu, marilah kita lihat pendekatan ketiga yang mengkombinasikan kedua pendekatan di atas. Pendekatan ketiga ini mempunyai ciri sebagai berikut:

- Menyeleksi penerimaan siswa atas dasar latar belakang pendidikan atau ijazah. Seleksi ini biasanya lebih bersifat administratif.

- Melaksanakan tes untuk mengetahui kemampuan dan karakteristik awal siswa. Tes ini tidak digunakan sebagai alat menyeleksi siswa, tetapi untuk dijadikan dasar penyusunan bahan pelajaran.
- Menyusun bahan instruksional yang sesuai dengan kemampuan dan karakteristik awal siswa.
- Menggunakan sistem instruksional yang memungkinkan siswa maju menurut kecepatan dan kemampuan masing-masing.
- Memberikan supervisi kepada siswa secara individual.

Dari uraian singkat tersebut diperoleh gambaran bahwa perilaku dan karakteristik awal siswa penting karena mempunyai implikasi terhadap penyusunan bahan belajar dan sistem instruksional.

3. Tujuan dan Teknik mengidentifikasi kemampuan awal dan karakteristik peserta didik

Identifikasi kemampuan awal dan karakteristik peserta didik adalah salah satu upaya para guru yang dilakukan untuk memperoleh pemahaman tentang; tuntutan, bakat, minat, kebutuhan dan kepentingan peserta didik, berkaitan dengan suatu program pembelajaran tertentu. Tahapan ini dipandang begitu perlu mengingat banyak pertimbangan seperti; peserta didik, perkembangan sosial, budaya, ekonomi, ilmu pengetahuan dan teknologi, serta kepentingan program pendidikan/ pembelajaran tertentu yang akan diikuti peserta didik.

Identifikasi kemampuan awal dan karakteristik peserta didik bertujuan:

- a. Memperoleh informasi yang lengkap dan akurat berkenaan dengan kemampuan serta karakteristik awal siswa sebelum mengikuti program pembelajaran tertentu.
- b. Menyeleksi tuntutan, bakat, minat, kemampuan, serta kecenderungan peserta didik berkaitan dengan pemilihan program-program pembelajaran tertentu yang akan diikuti mereka.
- c. Menentukan desain program pembelajaran dan atau pelatihan tertentu yang perlu dikembangkan sesuai dengan kemampuan awal peserta didik.



Teori Gardner, sebuah pendekatan yang relatif baru yaitu teori Kecerdasan ganda (Multiple Intelligences), yang menyatakan bahwa sejak lahir manusia memiliki jendela kecerdasan yang banyak. Ada delapan jendela kecerdasan menurut Gardner pada setiap individu yang lahir, dan kesemuanya itu berpotensi untuk dikembangkan. Namun dalam perkembangan dan pertumbuhannya individu hanya mampu paling banyak empat macam saja dari ke delapan jenis kecerdasan yang dimilikinya. Kecerdasan tersebut yaitu :

- a. Kecerdasan Verbal/bahasa (Verbal/linguistic intelligence)
- b. Kecerdasan Logika/Matematika (logical/mathematical intelligence)
- c. Kecerdasan visual/ruang (visual/ spatial intelligence)
- d. d.Kecerdasan tubuh/gerak tubuh (body/kinesthetic intelligence)
- e. Kecerdasan musikal/ritmik (musical/rhythmic intelligence)
- f. Kecerdasan interpersonal (interpersonal intelligence)
- g. Kecerdasan intrapersonal (intrapersonal intelligence).
- h. Kecerdasan Naturalis (naturalistic Intelligence).

Dengan teori ini maka terjadi pergeseran paradigma psikologis hierarki menjadi pandangan psikologis diametral. Tidak ada individu yang cerdas, bodoh, sedang, genius, dan sebagainya, yang ada hanyalah kecerdasan yang berbeda.

Untuk mengetahui kemampuan awal peserta didik, seorang pendidik dapat melakukan tes awal (pre-test) untuk mengetahui kemampuan awal peserta didik tersebut. Tes yang diberikan dapat berkaitan dengan materi ajar sesuai dengan panduan kurikulum. Selain itu pendidik dapat melakukan wawancara, observasi dan memberikan kuesioner kepada peserta didik, guru yang mengetahui kemampuan peserta didik atau calon peserta didik, serta guru yang biasa mengampu pelajaran tersebut. Teknik untuk mengidentifikasi karakteristik siswa adalah dengan menggunakan kuesioner, interview, observasi dan tes. Latar belakang siswa juga perlu dipertimbangkan dalam mempersiapkan materi yang akan disajikan, di antaranya yaitu faktor akademis dan faktor sosial :

a. Faktor akademis

Faktor-faktor yang perlu menjadi kajian guru adalah jumlah siswa yang dihadapi di dalam kelas, rasio guru dan siswa menentukan kesuksesan belajar. Di samping itu, indeks prestasi, tingkat inteligensi siswa juga tidak kalah penting.

b. Faktor sosial

Usia kematangan (*maturity*) menentukan kesanggupan untuk mengikuti sebuah pembelajaran. Demikian juga hubungan kedekatan sesama siswa dan keadaan ekonomi siswa itu sendiri mempengaruhi pribadi siswa tersebut.

Mengidentifikasi kemampuan awal dan karakteristik siswa dalam pengembangan program pembelajaran sangat perlu dilakukan, yaitu untuk mengetahui kualitas perseorangan sehingga dapat dijadikan petunjuk dalam mendeskripsikan strategi pengelolaan pembelajaran. Aspek-aspek yang diungkap dalam kegiatan ini bisa berupa bakat, motivasi belajar, gaya belajar kemampuan berfikir, minat dll

Hasil kegiatan mengidentifikasi kemampuan awal dan karakteristik siswa akan merupakan salah satu dasar dalam mengembangkan sistem instruksional yang sesuai untuk siswa. Dengan melaksanakan kegiatan tersebut, masalah heterogen siswa dalam kelas dapat diatasi, setidaknya-tidaknya banyak dikurangi. Teknik yang paling tepat untuk mengetahui kemampuan awal siswa yaitu teknik tes. Teknik tes ini menggunakan tes prasyarat dan tes awal (*pre-requisite* dan *pretes*). Sebelum memasuki pelajaran sebaiknya guru membuat tes prasyarat dan tes awal, Tes prasyarat adalah tes untuk mengetahui apakah siswa telah memiliki pengetahuan keterampilan yang diperlukan atau disyaratkan untuk mengikuti suatu pelajaran. Sedangkan tes awal (*pre test*) adalah tes untuk mengetahui seberapa jauh siswa telah memiliki pengetahuan atau keterampilan mengenai pelajaran yang hendak diikuti. Benjamin S. Bloom melalui beberapa eksperimen membuktikan bahwa “ untuk belajar yang bersifat kognitif apabila pengetahuan atau kecakapan pra syarat ini tidak dipenuhi, maka betapa pun kualitas pembelajaran tinggi, maka tidak akan menolong untuk memperoleh hasil belajar yang tinggi ”.. Hasil pre tes juga

sangat berguna untuk mengetahui seberapa jauh pengetahuan yang telah dimiliki dan sebagai perbandingan dengan hasil yang dicapai setelah mengikuti pelajaran. Jadi kemampuan awal sangat diperlukan untuk menunjang pemahaman siswa sebelum diberi pengetahuan baru karena kedua hal tersebut saling berhubungan.

Atau dengan menggunakan peta konsep, ternyata peta konsep juga dapat dijadikan alat untuk mengecek pengetahuan awal yang telah dimiliki siswa sebelum mengikuti pembelajaran. Caranya, tuliskan sebuah kata kunci utama tentang topik yang akan dipelajari hari itu di tengah-tengah papan tulis. Misalnya "iman". Berikutnya guru meminta siswa menyebutkan atau menuliskan konsep-konsep yang relevan (berhubungan) dengan konsep iman dan membuat hubungan antara konsep iman dengan konsep yang disebut (ditulisnya) tadi. Seberapa pengetahuan awal yang dimiliki siswa dapat terlihat sewaktu mereka bersama-sama membuat peta konsep di papan tulis.

4. Pengelompokan Siswa Berdasarkan Kemampuan Akademik

Ada berbagai cara pengelompokan siswa berdasarkan kemampuan akademik. Dalam sebuah artikel berjudul "Ready, Set(?), Go!" dijelaskan mengenai 4 jenis pengelompokan tersebut, yakni dengan *streaming*, *setting*, *banding*, dan *mixed-ability*.

- a. **Streaming** adalah ketika siswa dikelompokkan berdasarkan kemampuan akademiknya dan siswa berada pada kelompok yang sama untuk hampir semua mata pelajaran. Hal ini, misalnya dengan apa yang terjadi di sekolah unggulan, atau pun di kelas unggulan. Siswa yang memiliki kemampuan akademik yang baik, biasanya dilihat dari nilainya dikelompokkan ke dalam satu sekolah atau kelas khusus.
- b. **Setting** adalah ketika siswa dikelompokkan berdasarkan kemampuan akademiknya untuk pelajaran-pelajaran tertentu. Misalnya siswa A kemampuan matematikanya tinggi namun kemampuan bahasa Inggrisnya rendah. Kalau kelas 1 adalah kelas untuk siswa yang

memiliki kemampuan akademik yang tinggi di pelajaran tertentu, sedangkan kelas 2, 3, dan seterusnya lebih rendah. Dengan sistem *setting*, siswa A akan masuk kelas 1 untuk pelajaran matematika dan (misalnya) kelas 3 untuk pelajaran bahasa Inggris.

- c. ***Banding*** adalah ketika siswa dalam suatu kelas kemampuan akademiknya beragam. Namun, pada pelajaran tertentu, siswa di kelas tersebut dikelompokkan menurut kemampuan akademiknya. Biasanya setiap kelompok diberikan tugas yang berbeda-beda sesuai kemampuan akademiknya.
- d. ***Mixed ability grouping*** adalah ketika siswa tidak dikelompokkan berdasarkan kemampuan akademiknya baik melalui model *streaming*, *setting*, maupun *banding*.

Sebenarnya, masih ada perdebatan mengenai perlu tidaknya siswa dikelompokkan berdasarkan kemampuan akademiknya. Yang menganggap siswa perlu dikelompokkan berdasarkan kemampuan akademiknya berpendapat bahwa itu memudahkan guru dalam melakukan pengajaran berdasarkan kebutuhan siswa. Misalnya, saat guru mengajar di kelas yang kemampuan akademik siswanya rendah guru bisa mengulang materi bila diperlukan, sedangkan ketika mengajar siswa dengan kemampuan akademik yang tinggi, guru bisa memberikan materi yang lebih menantang (NEA Resolutions B-16, 1998, 2005).

Yang berpendapat sebaliknya menganggap ketika siswa dikelompokkan berdasarkan kemampuan akademiknya maka siswa yang memiliki kemampuan akademik yang rendah akan dirugikan karena kualitas pengajaran di kelas tersebut biasanya lebih rendah. (NEA Resolutions B-16, 1998, 2005). Siswa-siswa yang ada di kelompok yang kemampuan akademiknya rendah juga seringkali merasa seperti “buangan” sehingga motivasi belajarnya bisa turun. Selain itu, juga tidak terjadi interaksi antara siswa dengan beragam kemampuan akademik, padahal seharusnya siswa, apapun kemampuan akademiknya, bisa belajar satu sama lain.



Di Indonesia, tampaknya perdebatan mengenai perlu tidaknya siswa dikelompokkan mengenai kemampuan akademiknya masih jarang dilakukan. Pengelompokan pun kebanyakan dilakukan dengan model *streaming*, bukan *setting* atau *banding*, apalagi *mixed ability grouping*. Kebanyakan sekolah, khususnya sekolah-sekolah negeri menggunakan sistem seleksi untuk menentukan siswa mana yang bisa masuk ke dalam sekolah tersebut. Hal ini dilakukan ketika siswa SD akan masuk ke SMP, maupun ketika siswa SMP akan masuk ke SMA. Siswa-siswa yang kemampuan akademiknya tinggi, biasanya dilihat dari nilainya di jenjang pendidikan sebelumnya, masuk ke sekolah-sekolah berlabel “unggulan”, sedangkan siswa-siswa lainnya masuk ke sekolah lainnya.

Kenapa model pengelompokan seperti itu yang dipilih dan bukan yang lain? Apakah memang pengelompokan model tersebut memang baik untuk siswa? Kalau iya, untuk siswa yang mana? Apakah efek model pengelompokan tersebut untuk siswa yang memiliki kemampuan akademik yang baik memiliki keuntungan yang sama dengan siswa yang kemampuan akademiknya kurang?

D. Aktivitas Pembelajaran

Tanpa mengurangi tingkat efektivitas dalam pembelajaran, teman-teman para guru disarankan untuk membaca konsep tentang pesosial budaya terkait dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pengertian awal peserta didik, tujuan/teknik mengidentifikasi kemampuan awal peserta didik, pengelompokan siswa berdasarkan kemampuan awal peserta didik. Langkah berikutnya adalah mendiskusikan dengan teman guru dalam kelompok, kemudian menentukan kerangka penerapannya dan berlatih mempraktekkan dengan sungguh-sungguh. Selamat mempraktekkan.

E. Latihan/ Kasus /Tugas

1. Carilah informasi yang lengkap dan akurat berkenaan dengan kemampuan dan karakteristik siswa sebelum mengikuti program pembelajaran.
2. Lakukanlah seleksi tentang bakat, minat, kemampuan dan kecenderungan peserta didik berkaitan dengan pemilihan program pembelajaran.
3. Tentukan desain program pembelajaran yang perlu dikembangkan sesuai dengan kemampuan awal peserta didik.

F. Rangkuman

Ada beberapa hal yang penting yang terdapat pada kegiatan pembelajaran 1 ini, yaitu:

- ⇒ Karakteristik siswa merupakan salah satu variabel dari kondisi pengajaran. Variabel ini didefinisikan sebagai aspek-aspek atau kualitas individu siswa. Aspek-aspek berkaitan dapat berupa bakat, minat, sikap, motivasi belajar, gaya belajar, kemampuan berpikir dan kemampuan awal (hasil belajar) yang telah dimilikinya.
- ⇒ Identifikasi kemampuan awal dan karakteristik peserta didik adalah salah satu upaya para guru yang dilakukan untuk memperoleh pemahaman tentang; tuntutan, bakat, minat, kebutuhan dan kepentingan peserta didik, berkaitan dengan suatu program pembelajaran tertentu. Tahapan ini dipandang begitu perlu mengingat banyak pertimbangan seperti; peserta didik, perkembangan sosial, budaya, ekonomi, ilmu pengetahuan dan teknologi, serta kepentingan program pendidikan/ pembelajaran tertentu yang akan diikuti peserta didik.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Mohon untuk mengisi lembar umpan balik dan tindak lanjut di bawah ini berdasarkan materi pelatihan yang Bapak/Ibu sudah pelajari.

1. Hal-hal apa saja yang sudah saya pahami terkait dengan materi pelatihan ini ?

.....
.....
.....

2. Apa saja yang telah saya lakukan yang ada hubungannya dengan materi kegiatan ini tetapi belum ditulis pada materi pelatihan ini?

.....
.....
.....

3. Manfaat apa saja yang saya peroleh dari materi pelatihan ini untuk menunjang keberhasilan tugas pokok dan fungsi sebagai guru SMK?

.....
.....
.....

4. Langkah-langkah apa saja yang perlu ditempuh untuk menerapkan materi pelatihan ini dalam rangka meningkatkan mutu pembelajaran pada mata pelajaran yang saya ampu?

.....
.....
.....

Apabila menemukan hal-hal yang kurang jelas ketika membaca materi, mengerjakan latihan atau mengerjakan evaluasi tanyakan pada fasilitator atau instruktur Anda.

Cocokkan jawaban evaluasi yang Anda kerjakan dengan jawaban yang diberikan oleh fasilitator atau instruktur Anda.

Apabila jawaban Anda masih salah atau kurang lengkap, pelajari kembali modul ini sampai Anda dapat menjawab pertanyaan dengan benar.

Apabila seluruh pertanyaan sudah terjawab dengan benar, Anda dapat melanjutkan ke kegiatan pembelajaran berikutnya.



Kegiatan Pembelajaran 3 : Mengidentifikasi Kesulitan Belajar Peserta Didik

A. Tujuan

Setelah selesai pembelajaran, peserta diharapkan dapat:

1. Menjelaskan pengertian kesulitan belajar.
2. Menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kesulitan belajar
3. Menjelaskan cara mendiagnosis kesulitan belajar siswa
4. Menjelaskan cara mengatasi kesulitan belajar.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Mengidentifikasi kesulitan belajar peserta didik dalam paket keahlian yang diampu agar dapat memberikan perlakuan yang tepat dalam pencapaian kompetensi atau tujuan pembelajaran.
2. Menggolong-golongkan tingkat kesulitan belajar peserta didik dalam paket keahlian yang diampu
3. Menyelidiki tingkat kesulitan belajar peserta didik dalam paket keahlian yang diampu agar dapat memberikan perlakuan yang tepat dalam pencapaian kompetensi atau tujuan pembelajaran.
4. Menyesuaikan tingkat kesulitan belajar peserta didik pada perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pembelajaran dalam paket keahlian yang diampu agar dapat memberikan perlakuan yang tepat dalam pencapaian kompetensi atau tujuan pembelajaran.

C. Uraian Materi

1. Kesulitan Belajar dan Faktor yang Mempengaruhinya

a. Pengertian Kesulitan Belajar

Pengertian kesulitan belajar menurut Abu Ahmadi dalam bukunya yang berjudul: "Psikologi Belajar" (Jakarta:Rineka Cipta, 1991), h. 74 mengatakan

bahwa: Dalam keadaan di mana anak didik/siswa tidak dapat belajar sebagaimana mestinya, itulah yang disebut dengan “kesulitan belajar”. Sedangkan menurut Alisuf Sabri dalam bukunya: “Psikologi Pendidikan” (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1996),h.88 menyatakan bahwa: Kesulitan belajar ialah kesukaran yang dialami siswa dalam menerima atau menyerap pelajaran, kesulitan belajar yang dihadapi siswa ini terjadi pada waktu mengikuti pelajaran yang disampaikan/ditugaskan oleh seorang guru. Dalam definisi lain Syaiful Bahri Djamarah dalam bukunya: “Psikologi Belajar” (Jakarta: Rineka Cipta, 2011),h.235 dikatakan bahwa kesulitan belajar adalah suatu kondisi di mana anak didik tidak dapat belajar secara wajar, disebabkan adanya ancaman, hambatan ataupun gangguan dalam belajar.

Anak-anak yang mengalami kesulitan belajar itu biasa dikenal dengan sebutan prestasi rendah/kurang (*under achiever*). Anak ini tergolong memiliki IQ tinggi tetapi prestasi belajarnya rendah (di bawah rata-rata kelas).

Dapat disimpulkan bahwa kesulitan belajar ialah suatu keadaan dimana anak didik tidak dapat menyerap pelajaran dengan sebagaimana mestinya. Dengan kata lain ia mengalami kesulitan untuk menyerap pelajaran tersebut. Baik kesulitan itu datang dari dirinya sendiri, dari sekitarnya ataupun karena faktor-faktor lain yang menjadi pemicunya. Dalam hal ini, kesulitan belajar ini akan membawa pengaruh negatif terhadap hasil belajarnya. Jika kadang kita beranggapan bahwa hasil belajar yang baik itu diperoleh oleh anak didik yang memiliki inteligensi di atas rata-rata, namun sebenarnya terkadang bukan inteligensi yang menjadi satu-satunya tolak ukur prestasi belajar. Justru terkadang kesulitan belajar ini juga turut berperan dalam mempengaruhi hasil belajar anak didik.

b. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kesulitan Belajar

Secara umum faktor – faktor yang menyebabkan kesulitan belajar dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Faktor Internal

Faktor internal ini dapat diartikan faktor yang berasal dari dalam atau yang berasal dari dalam individu itu sendiri, atau dengan kata lain adalah faktor yang berasal dari anak didik itu sendiri. Faktor-faktor yang termasuk dalam

bagian ini menurut Syaiful Bahri Djamarah, Op. Cit.,h. 235-236 mengatakan bahwa faktor internal yang mempengaruhi kesulitan belajar anak adalah:

- 1) Inteligensi (IQ) yang kurang baik.
- 2) Bakat yang kurang atau tidak sesuai dengan bahan pelajaran yang dipelajari atau diberikan oleh guru.
- 3) Faktor emosional yang kurang stabil.
- 4) Aktivitas belajar yang kurang. Lebih banyak malas daripada melakukan kegiatan belajar.
- 5) Kebiasaan belajar yang kurang baik. Belajar dengan penguasaan ilmu hafalan pada tingkat hafalan, tidak dengan pengertian (*insight*), sehingga sukar ditransfer ke situasi yang lain.
- 6) Penyesuaian sosial yang sulit.
- 7) Latar belakang pengalaman yang pahit.
- 8) Cita-cita yang tidak relevan (tidak sesuai dengan bahan pelajaran yang dipelajari).
- 9) Latar belakang pendidikan yang dimasuki dengan sistem sosial dan kegiatan belajar mengajar di kelas yang kurang baik.
- 10) Ketahanan belajar (lama belajar) tidak sesuai dengan tuntutan waktu belajarnya.
- 11) Keadaan fisik yang kurang menunjang. Misalnya cacat tubuh yang ringan seperti kurang pendengaran, kurang penglihatan, dan gangguan psikomotor. Cacat tubuh yang tetap (serius) seperti buta, tuli, hilang tangan dan kaki, dan sebagainya.
- 12) Kesehatan yang kurang baik.
- 13) Seks atau pernikahan yang tak terkendali.
- 14) Pengetahuan dan keterampilan dasar yang kurang memadai (kurang mendukung) atas bahan yang dipelajari.
- 15) Tidak ada motivasi dalam belajar.

Sedangkan menurut Oemar Hamalik, dalam bukunya: "Metode Belajar dan Kesulitan–Kesulitan Belajar (Bandung: Tarsito, 1975), h. 139-142 menambahkan beberapa faktor yang berasal dari diri sendiri yaitu:

- Tidak mempunyai tujuan yang jelas.

- Kurangnya minat terhadap bahan pelajaran.
- Kesehatan yang sering terganggu.
- Kecakapan mengikuti perkuliahan, artinya mengertia apa yang dikuliahkan.
- Kebiasaan belajar.
- Kurangnya penguasaan bahasa.

Selain faktor di atas, faktor lain yang berpengaruh adalah faktor kesehatan mental dan tipe-tipe belajar pada anak didik, yaitu ada anak didik yang tipe belajarnya visual, motoris dan campuran. Tipe-tipe khusus ini kebanyakan pada anak ini relatif sedikit, karena kenyataannya banyak yang bertipe campuran.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal ialah faktor yang berasal dari luar individu itu sendiri, meliputi:

- a) **Faktor Keluarga**, beberapa faktor dalam keluarga yang menjadi penyebab kesulitan belajar anak didik sebagai berikut:
 - 1) Kurangnya kelengkapan belajar bagi anak di rumah, sehingga kebutuhan belajar yang diperlukan itu, tidak ada, maka kegiatan belajar anak pun terhenti)
 - 2) Kurangnya biaya pendidikan yang disediakan.
 - 3) Anak tidak mempunyai ruang dan tempat belajar yang khusus di rumah.
 - 4) Ekonomi keluarga yang terlalu lemah atau terlalu tinggi.
 - 5) Kesehatan keluarga yang kurang baik.
 - 6) Perhatian keluarga yang tidak memadai.
 - 7) Kebiasaan dalam keluarga yang tidak menunjang.
 - 8) Kedudukan anak dalam keluarga yang menyedihkan. Orang tua yang pilih kasih dalam mengayomi anaknya.
 - 9) Anak yang terlalu banyak membantu orang tua.

b) **Faktor sekolah**, faktor sekolah yang dianggap dapat menimbulkan kesulitan belajar di antaranya:

- 1) Pribadi guru yang kurang baik.
- 2) Guru tidak berkualitas, baik dalam pengambilan metode yang digunakan ataupun dalam penguasaan mata pelajaran yang dipegangnya.
- 3) Hubungan guru dengan anak didik kurang harmonis.
- 4) Guru-guru menuntut standar pelajaran di atas kemampuan anak.
- 5) Guru tidak memiliki kecakapan dalam usaha mendiagnosis kesulitan belajar anak didik.
- 6) Cara guru mengajar yang kurang baik.
- 7) Alat/media yang kurang memadai.
- 8) Perpustakaan sekolah kurang memadai dan kurang merangsang penggunaannya oleh anak didik.
- 9) Fasilitas fisik sekolah yang tak memenuhi syarat kesehatan dan tak terpelihara dengan baik.
- 10) Suasana sekolah yang kurang menyenangkan.
- 11) Bimbingan dan penyuluhan yang tak berfungsi.
- 12) Kepemimpinan dan administrasi. Dalam hal ini berhubungan dengan sikap guru yang egois, kepala sekolah yang otoriter.
- 13) Waktu sekolah dan disiplin yang kurang.

c) **Faktor Masyarakat Sekitar**

Dalam bagian ini, kesulitan belajar biasanya dipengaruhi oleh:

- 1) Media massa seperti bioskop, TV, surat kabar, majalah buku-buku, dan lain-lain.
- 2) Lingkungan sosial, seperti teman bergaul, tetangga, serta aktivitas dalam masyarakat.

Selain faktor-faktor yang bersifat umum di atas, adapula faktor lain yang juga menimbulkan kesulitan belajar pada anak didik. Faktor-faktor ini dipandang sebagai faktor khusus. Misalnya sindrom psikologis berupa *learning disability* (ketidakmampuan belajar). Sindrom (*syndrome*) berarti satuan gejala yang muncul sebagai indikator adanya keabnormalan psikis

yang menimbulkan kesulitan belajar anak didik. Sindrom itu misalnya disleksia (*dyslexia*), yaitu ketidakmampuan belajar membaca, disgrafia (*dysgraphia*), yaitu ketidakmampuan belajar menulis, diskalkulia (*dyscalculia*), yaitu ketidakmampuan belajar matematika.

Anak didik yang memiliki sindrom-sindrom di atas secara umum sebenarnya memiliki IQ yang normal dan bahkan diantaranya ada yang memiliki kecerdasan di atas rata-rata. Oleh karenanya, kesulitan belajar anak didik yang menderita sindrom-sindrom tadi mungkin hanya disebabkan oleh adanya gangguan ringan pada otak (minimal) *brain dysfunction*.

2. Diagnosis Kesulitan Belajar Siswa

Pada umumnya kesulitan belajar merupakan suatu kondisi tertentu yang ditandai dengan adanya hambatan-hambatan dalam kegiatan mencapai tujuan, sehingga memerlukan usaha lebih giat lagi untuk dapat mengatasi. Kesulitan belajar dapat diartikan sebagai suatu kondisi dalam suatu proses belajar yang ditandai adanya hambatan-hambatan tertentu untuk mencapai hasil belajar. Hambatan-hambatan ini mungkin disadari dan mungkin juga tidak disadari oleh orang yang mengalaminya, dan bersifat sosiologis, psikologis ataupun fisiologis dalam keseluruhan proses belajarnya.

a. Pengertian

Mulyadi dalam bukunya: "*Diagnosis Kesulitan Belajar dan Bimbingan Terhadap Kesulitan Belajar Khusus*" mengemukakan kesulitan belajar mempunyai pengertian yang luas dan kedalamannya sebagai berikut:

- **Learning Disorder** (Ketergantungan Belajar). Adalah keadaan di mana proses belajar seseorang terganggu karena timbulnya respons yang bertentangan. Pada dasarnya orang yang mengalami gangguan belajar, prestasi belajarnya tidak terganggu, akan tetapi proses belajarnya yang terganggu atau terhambat oleh adanya

respons-respons yang bertentangan dengan hasil belajar yang dicapai akan rendah dari potensi yang dimiliki

- **Learning Disabilities**(ketidakmampuan belajar). Adalah ketidakmampuan seseorang murid yang mengacu kepada gejala dimana murid tidak mampu belajar (menghindari belajar), sehingga hasil belajarnya dibawah potensi intelektualnya
- **Learning Disfunction**(ketidakfungsian belajar). Memunjukkan gejala di mana proses belajarnya tidak berfungsi dengan baik meskipun pada dasarnya tidak ada tanda-tanda subnormalitas mental, gangguan alat dria atau gangguan-gangguan psikologis lainnya
- **Under Achiever**(Pencapaian Rendah). Adalah mengacu kepada murid-muris yang memiliki tingkat potensi intelektual di atas normal, tetapi prestasinya belajarnya tergolong rendah
- **Slow Learner**(Lambat belajar). Adalah murid yang lambat dalam proses belajarnya sehingga membutuhkan waktu dibandingkan dengan murid yang lain yang memiliki taraf potensi intelektual yang sama

b. Kegagalan Dalam Kesulitan Belajar

Pendapat Mulyadi dalam bukunya: *Diagnosis Kesulitan Belajar dan Bimbingan Terhadap Kesulitan Belajar Khusus* mengatakan bahwa dalam mengidentifikasi seorang murid dapat diduga mengalami kesulitan belajar , kalau yang bersangkutan menunjukkan kegagalan tertentu dalam mencapai tujuan-tujuan belajarnya. Selanjutnya Mulyadi mengatakan bahwa:

Murid dikatakan gagal, apabila dalam batas waktu tertentu yang bersangkutan tidak mencapai ukuran tingkat keberhasilan atau tingkat penguasaan (*mastery level*) minimal dalam pelajaran tertentu seperti yang telah ditetapkan oleh guru (*criterion referenced.*). Dalam konteks sistem pendidikan di Indonesia, angka nilai batas lulus (*passing-grade, grade-standar-basis*) itu ialah angka 6 atau 60 (60% dari ukuran yang diharapkan); murid ini dapat digolongkan ke dalam “*lower group*”.

- Murid dikatakan gagal apabila yang bersangkutan tidak dapat mengerjakan atau mencapai prestasi yang semestinya (berdasarkan ukuran tingkat kemampuannya, inteligensinya, bakat ia ramalkan (*predicted*) akan bisa mengerjakan atau mencapai prestasi tersebut, maka murid ini dapat digolongkan ke dalam *under achiever*
- Murid dikatakan gagal, kalau yang bersangkutan tidak dapat meujudkan tugas-tugas perkembangan, termasuk penyesuaian sosial. Sesuai dengan pola organisminya (*his organismic pattern*) pada fase perkembangan tertentu seperti yang berlaku bagi kelompok sosial dan usia yang bersangkutan (*norm referenced*), maka murid tersebut dapat dikategorikan ke dalam "*slow learner*"
- Murid dikatakan gagal, kalau yang bersangkutan tidak berhasil mencapai tingkat penguasaan (*mastery learning*) yang diperlukan sebagai prasyarat (*prerequisite*) bagi kelanjutan (*continuity*) pada tingkat pelajaran berikutnya. Murid ini dapat dikategorikan ke dalam "*slow learner*" atau belum matang (*immature*) sehingga harus menjadi pengulangan (*repeaters*)

c. Kriteria Kesulitan Belajar

Pendapat Mulyadi dalam bukunya: "*Diagnosis Kesulitan Belajar dan Bimbingan Terhadap Kesulitan Belajar Khusus*", mengatakan bahwa dalam menetapkan kriteria kesulitan belajar sehingga dapat ditentukan batas dimana individu dapat diperkirakan mengalami kesulitan belajar yaitu dengan memperhatikan:

1) Tingkat Pencapaian Tujuan.

Dalam keseluruhan sistem pendidikan, tujuan pendidikan merupakan salah satu komponen yang penting, karena akan memberikan arah proses kegiatan pendidikan. Tujuan pendidikan masih umum (Tujuan Pendidikan Nasional) yaitu tujuan pendidikan yang ingin dicapai oleh setiap warga negara Indonesia yang mencerminkan filsafat bangsa. Tujuan pendidikan yang masih umum dikhususkan (dijabarkan) menurut lembaga pendidikannya



menjadi tujuan Institusional yaitu merupakan tujuan kelembagaan, karena dalam upaya mencapai Tujuan Pendidikan nasional dibutuhkan adanya lembaga-lembaga pendidikan yang masing-masing mempunyai tujuan sendiri sesuai dengan jenjang dan jenis sekolah.

Untuk mencapai tujuan Institusional, diperlukan adanya sarana-sarana yang berujud kegiatan kurikuler, dan masing-masing mempunyai tujuan tersendiri. Tujuan kurikuler adalah penjabaran dari tujuan institusional yang diwujudkan dalam rencana pelajaran, mengandung ketentuan-ketentuan pokok dari kelompok-kelompok pengetahuan (bidang studi).

Tujuan kurikuler ini dijabarkan lagi menjadi tujuan Instruksional yaitu perubahan sikap atau tingkah laku yang diharapkan setelah murid mengikuti program pengajaran. Kegiatan pendidikan khususnya kegiatan belajar dilaksanakan untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Mereka yang dianggap berhasil adalah yang dapat mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Berdasarkan kriteria ini, anak murid yang mendapat hambatan dalam mencapai tujuan atau murid yang tidak dapat mencapai tujuan diperkirakan mengalami kesulitan belajar. Dan murid yang mengalami kesulitan belajar dalam satu proses belajar mengajar, diperkirakan tidak dapat mencapai tujuan instruksional yang telah ditetapkan.

Adapun cara untuk mengetahui murid yang mendapatkan hambatan dalam pencapaian tujuan adalah sebelum proses belajar mengajar dimulai, tujuan dirumuskan secara jelas dan operasional baik dalam bentuk Tujuan Instruksional Umum maupun Tujuan Instruksional Khusus.

Hasil belajar yang dicapai akan merupakan ukuran tingkatan pencapaian tujuan tersebut. Secara statistik berdasarkan “distribusi

normal” seseorang dikatakan berhasil, jika dapat menguasai sekurang-kurangnya 60% dari tujuan yang harus dicapai. Teknik yang dapat dipakai ialah dengan menganalisis prestasi belajar dalam bentuk nilai hasil belajar.

2) Perbandingan Antara Potensi Dengan Prestasi

Prestasi belajar yang dicapai seorang murid tergantung dari tingkat potensinya (kemampuan) baik yang berupa bakat maupun kecerdasan. Anak yang mempunyai potensi tinggi cenderung dapat memperoleh prestasi yang lebih tinggi pula, dan sebaliknya anak mempunyai potensi rendah akan mendapat prestasi rendah pula. Dengan membandingkan antara potensi dan prestasi yang dicapai, dapat diperkirakan sejauh mana anak dapat mewujudkan potensinya. Murid yang mendapat kesulitan belajar ialah jika terdapat perbedaan yang besar antara potensi dengan prestasi. Untuk mengetahui potensi, dapat dilakukan dengan tes kemampuan yaitu tes bakat atau tes inteligensi. Meskipun hal itu masih sulit untuk dilaksanakan pada setiap sekolah, akan tetapi para guru dapat memperkirakan tingkat kemampuan murid melalui pengamatan yang sistematis dalam jangka waktu yang cukup lama. Melalui patokan ini dapat diketahui murid yang mendapatkan prestasi jauh dibawah potensinya atau dianggap mengalami kesulitan belajar.

3) Kedudukan Dalam Kelompok

Kedudukan seseorang dalam kelompoknya akan merupakan dalam pencapaian hasil belajar. Secara statistik, murid diperkirakan mengalami kesulitan belajar jika menduduki urutan paling bawah dalam kelompoknya. Melalui teknik ini guru dapat mengurutkan seluruh murid berdasarkan nilai yang dicapainya mulai dari nilai yang tertinggi sampai nilai terendah, sehingga setiap murid memperoleh nomor urut prestasi (ranking). Mereka yang menduduki sebanyak 25% dari bawah dianggap mengalami kesulitan belajar.

Teknik lain ialah dengan membandingkan prestasi belajar setiap murid dengan prestasi rata-rata kelompok (dengan nilai rata-rata kelas). Mereka yang mendapat angka di bawah nilai rata-rata kelas, dianggap mengalami kesulitan belajar, baik secara keseluruhan maupun setiap mata pelajaran.

Dengan menggunakan kedua teknik tersebut (teknik ranking dan perbandingan rata-rata kelas) maka guru dapat mengetahui murid-murid yang diperkirakan mengalami kesulitan belajar, sehingga dapat dianalisis untuk memberikan bimbingan kepada mereka.

4) Tingkah Laku yang Nampak

Hasil belajar yang dicapai oleh seorang murid akan nampak dalam tingkah lakunya. Setiap proses belajar mengajar akan menghasilkan perubahan dalam aspek-aspek tingkah lakunya. Murid yang tidak berhasil dalam belajar akan menunjukkan pola tingkah laku yang menyimpang. Selanjutnya gejala kesulitan belajar dimanifestasikan dalam berbagai jenis kesulitan dalam keseluruhan proses belajar. Jenis-jenis kesulitan belajar tersebut saling interaksi satu dengan lainnya.

d. Tingkat Jenis Kesulitan Belajar Yang Dihadapi Murid

Kualitas pengajaran yang baik ikut menentukan ketuntasan belajar yang optimal dalam kegiatan belajar mengajar, dengan membuat pengajaran lebih praktis dan konkret menggunakan berbagai cara penguatan (*reiforcement*) yang akan banyak membantu meningkatkan penguasaan bahan oleh murid.

Dalam hal menggolong-golongkan kesulitan belajar, dalam bukunya: "Diagnosis Kesulitan Belajar dan Bimbingan Terhadap Kesulitan Belajar Khusus" Mulyadi mengatakan bahwa terdapat sejumlah murid yang mendapat kesulitan dalam mencapai hasil belajar secara tuntas dengan berbagai variasi yaitu :

- Sekelompok murid yang belum mencapai tingkat ketuntasan, akan tetapi hampir mencapainya
- Seorang atau sekelompok murid yang belum dapat mencapai tingkat ketuntasan yang diharapkan karena ada konsep dasar yang belum dikuasai atau karena proses belajar yang sudah ditempuhnya tidak sesuai dengan karakteristik yang bersangkutan.
- Jenis dan tingkat kesulitan yang dialami murid, karena secara konseptual tidak menguasai bahan yang dipelajari secara menyeluruh, tingkat penguasaan bahan sangat rendah, konsep-konsep dasar tidak dikuasai, bahkan tidak hanya bagian yang sedang dan mudah tidak dapat dikuasai dengan baik.

e. Identifikasi Murid Yang Mengalami Kesulitan Belajar

Dalam hal mengidentifikasi kesulitan belajar pendapat Mulyadi dalam bukunya: “Diagnosis Kesulitan Belajar dan Bimbingan Terhadap Kesulitan Belajar Khusus” mengemukakan bahwa tujuan dari mengidentifikasi kesulitan belajar peserta didik adalah menemukan murid yang diperkirakan mengalami kesulitan belajar dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- ⇒ Menandai murid dalam satu kelas atau dalam satu kelompok yang diperkirakan mengalami kesulitan belajar baik yang sifatnya umum maupun khusus dalam mata pelajaran. Cara yang dilakukan adalah membandingkan posisi atau kedudukan murid dalam kelompoknya atau dengan kriteria tingkat penguasaan yang telah ditetapkan sebelumnya (Penilaian Acuan Patokan) untuk suatu mata pelajaran tertentu

Teknik yang dapat ditempuh antara lain :

- 1) meneliti nilai ulangan yang tercantum dalam “*record academic*”. Kemudian dibandingkan dengan nilai rata-rata kelas atau dengan kriteria tingkat penguasaan minimal kompetensi yang dituntut;
- 2) menganalisis hasil ulangan dengan melihat sifat kesalahan yang dibuat

Melakukan observasi pada saat murid dalam proses belajar mengajar :

- 1) mengamati tingkah laku dan kebiasaan murid dalam mengikuti satu pelajaran tertentu;
- 2) mengamati tingkah laku murid dalam mengerjakan tugas-tugas tertentu yang diberikan di dalam kelas;
- 3) berusaha mengetahui kebiasaan dan cara belajar murid di rumah melalui check list atau melalui kunjungan rumah;
- 4) mendapatkan kesan atau pendapat dari guru lain terutama wali kelas, guru pembimbing dan lain-lain.

Mulyadi (2010) dalam mengidentifikasi murid yang mengalami kesulitan belajar dapat dilakukan dengan menghimpun, menganalisis dan menafsirkan data hasil belajar dapat dipergunakan alternatif acuan penilaian yaitu :

- 1) penilaian acuan patokan (*Criterion Referenced Evaluation*) ;
- 2) penilaian acuan norma (*Norm Referenced Evaluation*).

f. Jenis dan Sifat Kesulitan Belajar

Setelah ditemukan individu atau murid yang mengalami kesulitan belajar langkah selanjutnya adalah melokalisasi jenis dan sifat kesulitan belajar sebagai berikut :

- Mendeteksi Kesulitan Belajar pada Bidang Studi Tertentu
Dengan membandingkan angka nilai prestasi individu yang bersangkutan dari mata pelajaran yang lain yang diikutinya atau angka nilai rata-rata prestasi (*mean*) dari setiap mata pelajaran kalau kebetulan kasus ini adalah kelas, maka dengan mudah akan ditemukan pada mata pelajaran manakah individu atau kelas mengalami kesulitan.
- Mendeteksi pada Tujuan belajar dan Bagian Ruang lingkup bahan Pelajaran Manakah Kesulitan Terjadi
Dalam mendeteksi langkah ini dapat menggunakan tes diagnostik karena hakekat tes ini adalah Tes Prestasi Belajar. Dengan demikian dalam keadaan belum tersedia tes diagnostik yang khusus dipersiapkan untuk keperluan ini , maka analisis masih tetap dapat

dilaksanakan dengan menggunakan naskah jawaban (*answer sheet*) ujian tengah semester atau ujian akhir semester.

- Analisis Terhadap Catatan Mengenai Proses Belajar

Hasil analisis empiris terhadap catatan keterlambatan penyelesaian tugas, ketidakhadiran (absensi) kurang aktif dan partisipasi, kurang penyesuaian sosial sudah cukup jelas menunjukkan posisi dari kasus-kasus yang bersangkutan.

g. Sebab-Sebab Kesulitan Belajar

Koestoer dalam bukunya yang berjudul:” *Diagnosa dan Pemecahan Kesulitan Belajar* (2002) berpendapat bahwa dalam mengidentifikasi sebab kesulitan belajar dapat dikelompokkan menjadi empat kategori yakni :

- 1) Kondisi-kondisi fisiologis yang permanen, meliputi;
 - a) keterbatasan inteligensi;
 - b) hambatan persepsi dengan gejala umum diantaranya:
 - tingkah laku yang aneh (*erotic*) dan tidak berguna tanpa sebab yang jelas,
 - bereaksi lebih kasar (*violently or strongly*) dari pada biasanya,
 - tidak dapat mengorganisasi kegiatan secara baik,
 - mudah tersinggung oleh segala macam perangsangan kemarahan melebihi taraf kemarahan dalam keadaan biasa,
 - membuat persepsi-persepsi salah, sering salah melihat atau mendengar sesuatu, f)terlalu banyak bergerak (*hyperactive*), sering berpindah tempat, mencubit teman lain, menggerak-gerakkan badan dan banyak bicara,
 - menunjukkan kekacauan waktu bicara, membaca dan mendengar;
- 2) Kondisi-kondisi fisiologis yang temporer, diantaranya
 - masalah makanan;
 - kecanduan (*Drugs*);
 - kecapaian atau kelelahan.

- 3) Pengaruh-pengaruh lingkungan sosial yang permanen, diantaranya
 - harapan orang tua terlalu tinggi, tidak sesuai dengan kemampuan anak;
 - konflik keluarga
- 4) Pengaruh-pengaruh lingkungan sosial yang temporer, diantaranya
 - ada bagian-bagian dalam urutan belajar yang belum dipahami;
 - kurangnya adanya motivasi.

3. Cara mengatasi kesulitan belajar:

a. **Pahami Cara Belajar Anak**

Setiap anak memiliki cara belajar yang berbeda. Orangtua perlu secara rinci memahami kondisi terbaik anak untuk memahami sesuatu. Hal ini perlu dilakukan guna memastikan bahwa anak sebenarnya mampu dengan adanya stimulan suasana atau kondisi tertentu. Orangtua tidak perlu memaksakan cara belajar yang dianggap oleh orangtua adalah benar. Anak perlu dituntun dan diajak berdiskusi menemukan cara belajar yang membuat mereka nyaman.

b. **Bekerjasama dalam Belajar**

Banyak orangtua yang mengerjakan tugas sekolah anak. Hal ini bukanlah hal baik dalam proses belajar. Anak yang terbiasa untuk melakukan hal ini secara tidak langsung mengajarkan anak ketergantungan terhadap orang lain dan kurang bertanggungjawab. Orangtua hanya perlu menjadi teman belajar, bukan sebagai pengawas dan orang yang memaksakan kehendak terhadap anak. Ambillah peran sebagai teman belajar. Pecahkan masalah belajar, seperti kesulitan menalar matematika, dengan bersama-sama. Ajarkan anak secara perlahan.

c. **Bangun Suasana Belajar**

Suasana belajar yang nyaman membuat anak lebih giat dalam belajar. Sebaliknya situasi tidak nyaman saat belajar tidak hanya membuat anak sulit memahami, tetapi juga membuat anak takut. Orangtua yang baik dapat memfasilitasi anak untuk menemukan suasana terbaik. Faktor dukungan keluarga menjadi vital dalam proses ini. Sebisa mungkin

orangtua dapat terlibat dalam proses belajar, tetapi tidak dengan tujuan membuat ketergantungan pada anak.

d. **Jauhkan anak dari Rasa Frustrasi**

Frustrasi dapat terjadi pada siapa pun, termasuk anak. Suasana tidak nyaman, tegang dan penuh ketakutan akan menjadi pencetus anak untuk mengalami frustrasi. Proses memahami pelajaran akan menjadi kian sulit saat orangtua tidak kooperatif dan cenderung memaksa anak. Frustrasi menghambat anak untuk menalar dan belajar lebih lama. Orangtua perlu membantu anak menemukan jawaban atas rasa frustrasi ini. Anak perlu dijauhkan dari rasa putus asa dan frustrasi untuk memaksimalkan hasil belajar. Membantu belajar, membuatkan kegiatan penyela belajar adalah beberapa deret hal yang dapat dilakukan.

D. Aktivitas Pembelajaran

Tanpa mengurangi tingkat efektivitas dalam pembelajaran, teman-teman para guru disarankan untuk membaca konsep tentang pengertian kesulitan belajar, faktor-faktor yang mempengaruhi kesulitan belajar dan cara mengatasi kesulitan belajar. Langkah berikutnya adalah mendiskusikan masalah kesulitan belajar yang dialami oleh peserta didiknya dengan teman guru dalam kelompok, kemudian menentukan kerangka penerapannya dan berlatih mempraktekkan dengan sungguh-sungguh. Selamat mempraktekkan.

E. Latihan/ Kasus /Tugas

Buatlah 3 kelompok kecil yang beranggotakan 4 orang guru.

- Kelompok pertama mencermati kesulitan belajar yang dipengaruhi oleh faktor internal, dan
- kelompok ke dua mencermati kesulitan belajar yang dipengaruhi oleh faktor eksternal siswa SMK.
- Kelompok ketiga mencermati kesulitan belajar yang dipengaruhi oleh faktor sekolah dan masyarakat sekitar.

- Hasil diskusinya kemudian dicarikan solusi (dari berbagai sumber) bagaimana cara mengatasi kesulitan belajar tersebut.

F. Rangkuman

Pengertian kesulitan belajar ialah suatu keadaan dimana anak didik tidak dapat menyerap pelajaran dengan sebagaimana mestinya. Faktor – faktor yang menyebabkan kesulitan belajar dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

Faktor internal ini dapat diartikan faktor yang berasal dari dalam atau yang berasal dari dalam individu itu sendiri, dan faktor eksternal. Faktor eksternal ialah faktor yang berasal dari luar individu itu sendiri, meliputi: faktor keluarga dan masyarakat sekitar.

Kriteria kesulitan belajar dapat ditentukan batas dimana individu dapat diperkirakan mengalami kesulitan belajar dengan memperhatikan: tingkat pencapaian tujuan, perbandingan antara potensi dengan prestasi, kedudukan dalam kelompok, dan tingkah laku yang nampak.

Cara mengatasi kesulitan belajar: pahami cara belajar anak, bekerjasama dalam belajar, bangun suasana belajar, jauhkan anak dari rasa frustrasi

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Mohon untuk mengisi lembar umpan balik dan tindak lanjut di bawah ini berdasarkan materi pelatihan yang Bapak/Ibu sudah pelajari.

1. Hal-hal apa saja yang sudah saya pahami terkait dengan materi pelatihan ini ?

.....
.....
.....

2. Apa saja yang telah saya lakukan yang ada hubungannya dengan materi kegiatan ini tetapi belum ditulis pada materi pelatihan ini?

.....
.....
.....

3. Manfaat apa saja yang saya peroleh dari materi pelatihan ini untuk menunjang keberhasilan tugas pokok dan fungsi sebagai guru SMK?

.....
.....
.....

4. Langkah-langkah apa saja yang perlu ditempuh untuk menerapkan materi pelatihan ini dalam rangka meningkatkan mutu pembelajaran pada mata pelajaran yang saya ampu?

.....
.....
.....

Apabila menemukan hal-hal yang kurang jelas ketika membaca materi, mengerjakan latihan atau mengerjakan evaluasi tanyakan pada fasilitator atau instruktur Anda.

Cocokkan jawaban evaluasi yang Anda kerjakan dengan jawaban yang diberikan oleh fasilitator atau instruktur Anda.

Apabila jawaban Anda masih salah atau kurang lengkap, pelajari kembali modul ini sampai Anda dapat menjawab pertanyaan dengan benar.

Apabila seluruh pertanyaan sudah terjawab dengan benar, Anda dapat melanjutkan ke kegiatan pembelajaran berikutnya.



Evaluasi

Pilih salah satu jawaban yang paling tepat dari beberapa alternatif jawaban yang tersedia.

Kegiatan Pembelajaran 1

1. Karakteristik siswa adalah aspek-aspek/ kualitas perseorangan siswa yang terdiri dari minat, sikap, motivasi belajar, gaya belajar, kemampuan berpikir dan kemampuan awal yang dimiliki. Pengertian tersebut menurut...
 - a. Sudirman
 - b. Hamzah B. Uno
 - c. Ron Kurtus
 - d. Sudarwan
2. Salah satu kegunaan memahami kemampuan awal siswa dalam pembelajaran adalah ...
 - a. Membantu guru dalam menentukan arah pengajaran harus diakhiri
 - b. Membantu guru dalam menentukan darimana pengajaran harus dimulai.
 - c. Membantu guru dalam membedakan arah pembelajaran
 - d. Kemampuan awal menunjukkan status pengetahuan yang dimiliki siswa.
3. Kondisi awal siswa penting diketahui oleh guru, karena berguna dalam...
 - a. Pemilihan strategi pembelajaran
 - b. Menyeleksi persyaratan awal dalam pembelajaran
 - c. Menyeleksi siswa sebelum pembelajaran
 - d. Membedakan dalam pemilihan gaya belajar.
4. Contoh keunikan yang ada pada diri manusia adalah ...
 - a. Manusia berbeda dengan makhluk lain
 - b. Manusia adalah makhluk yang statis
 - c. Setiap perkembangannya memiliki karakter yang sama
 - d. Secara fisiologis akan menjadi makhluk yang dinamis.

- 
5. Tujuan guru mengidentifikasi kemampuan awal peserta didik adalah untuk ...
 - a. Menyeleksi tuntutan, minat, kemampuan , dan kecenderungan peserta didik berkaitan dengan pemilihan program pembelajaran.
 - b. Menyeleksi bakat, minat dan perkembangan peserta didik.
 - c. Pertimbangan guru dalam memilih cara penilaian siswa.
 - d. Menyeleksi perilaku dan motivasi peserta didik dalam mencapai tujuan pembelajaran.
 6. Cara mengelompokkan siswa berdasarkan kemampuan akademik adalah...
 - a. Streaming, Cluster, Banding, Mixed Ability
 - b. Streaming, Setting, upgrade, Mixed Ability
 - c. Streaming, Setting, Banding, lower Ability
 - d. Streaming, Setting, Banding, Mixed Ability
 7. Ketika siswa dikelompokkan berdasarkan kemampuan akademiknya untuk pelajaran tertentu disebut...
 - a. Setting
 - b. Banding
 - c. Streaming
 - d. Mixed Ability
 8. Ketika siswa dalam suatu kelas kemampuan akademiknya beragam disebut...
 - a. Setting
 - b. Banding
 - c. Streaming
 - d. Mixed Ability
 9. Ketika siswa dikelompokkan berdasarkan kemampuan akademiknya dan siswa berada pada kelompok yang sama untuk hampir semua mata pelajaran disebut...
 - a. Setting
 - b. Banding
 - c. Streaming
 - d. Mixed Ability
 10. Ketika siswa tidak dikelompokkan berdasarkan kemampuan akademiknya baik melalui model Setting, Banding, Streaming, dan banding disebut...
 - a. Setting
 - b. Banding

- c. Streaming
- d. Mixed Ability grouping

Kegiatan Pembelajaran 2

1. Pertimbangan seorang guru dalam merencanakan dan melaksanakan pembelajaran yang akan mengajarkan materi keterampilan adalah...
 - a. Kematangan moral
 - b. Tingkat perkembangan fisik
 - c. Sosio-emosional
 - d. Kematangan intelektual
2. Matangnya organ reproduksi pada anak remaja, merupakan ciri perkembangan fisik secara...
 - a. Internal
 - b. Eksternal
 - c. Primer
 - d. Sekunder
3. Ciri perkembangan fisik yang muncul pada anak remaja ditunjukkan dengan....
 - a. penambahan berat badan sangat cepat
 - b. adanya perkembangan hormon testosteron pada wanita
 - c. penambahan tinggi badan sangat cepat
 - d. penambahan berat badan sangat cepat
4. Perkembangan kognitif anak remaja umur 11 ke atas menurut J. Peaget berada pada tahap...
 - a. Formal operasional
 - b. Operasi konkret
 - c. Operasi abstrak
 - d. Pra operasi
5. Kemampuan berpikir formal anak remaja yang perlu diperhatikan guru dalam membuat perencanaan pembelajaran adalah kemampuan yang mengarah pada ...
 - a. Belum mampu menyusun hipotesis
 - b. Berpikir secara sistematis

- c. Mampu melihat kenyataan
 - d. Mampu berpikir kongkrit
6. Tugas perkembangan anak remaja yang perlu diperhatikan guru dalam pelaksanaan pembelajaran adalah...
- a. Belum mampu memilih kebebasan ekonomi
 - b. Belum mampu memilih dan menentukan jabatan
 - c. Memperoleh peranan sosial sesuai dengan jenis kelamin individu
 - d. Belum mampu memilih kebebasan ekonomi
7. Dalam melaksanakan pembelajaran di tingkat SMK, seorang guru perlu mempertimbangkan tingkat perkembangan sosio-emosional pada anak remaja yang ditandai dengan ...
- a. Membentuk ikatan dengan keluarga
 - b. Menampakkan penampilan yang tak mau ditiru
 - c. Senang mengobrol.
 - d. Mulai ingin mandiri
8. Masalah sosio-emosional anak remaja dapat ditunjukkan dengan sikap...
- a. sering membangkang jika keinginannya tidak dituruti
 - b. mudah bergaul dengan teman lawan jenis
 - c. membuat gang yang merugikan dirinya sendiri
 - d. senang melawan pada guru.
9. Seorang guru perlu memahami penyebab anak remaja berperilaku agresif. Salah satu penyebab perilaku agresif adalah ...
- a. ingin mendapat pujian/pengakuan
 - b. tingkah laku ingin menunjukkan kekuatannya sendiri
 - c. mempertahankan keberadaannya.
 - d. banyaknya larangan yang dibuat oleh guru atau orang tua
10. Karakteristik pada anak remaja pada tingkat perkembangan moral dan spiritual ditunjukkan dengan:
- a. pemikiran-pemikiran yang logis
 - b. berkembangnya sikap egoisme
 - c. perilaku mengikuti bayangan orang lain.
 - d. menunjukkan kepopuleran gang mereka.

Kegiatan Pembelajaran 3

1. Faktor yang mempengaruhi kesulitan belajar siswa Yang berasal dari diri sendiri adalah: ...
 - a. Tidak mempunyai tujuan yang jelas
 - b. Perhatian keluarga yang tidak memadai
 - c. Kesehatan keluarga yang kurang baik
 - d. Anak tidak mempunyai ruang dan tempat belajar.
2. Faktor yang menjadi penyebab kesulitan belajar siswa yang berasal dari keluarga adalah:...
 - a. Kurangnya minat terhadap bahan pelajaran
 - b. Ekonomi keluarga yang terlalu lemah atau tinggi
 - c. Kesehatan yang sering terganggu
 - d. Kurangnya penguasaan bahasa
3. Faktor dari sekolah yang dapat menyebabkan kesulitan belajar siswa adalah...
 - a. Teman bergaul yang kurang baik.
 - b. Pribadi guru yang kurang baik.
 - c. Ketidakmampuan belajar siswa
 - d. Bimbingan penyuluhan tidak ada di sekolah.
4. Ketidakmampuan murid yang mengacu kepada gejala dimana murid tidak mampu belajar disebut...
 - a. Learning disabilities
 - b. Learning disorder
 - c. Learning disfunction
 - d. Slow learner
5. Proses belajar seorang murid terganggu karena timbulnya respon yang bertentangan disebut:...
 - a. Learning disabilities
 - b. Learning disorder
 - c. Learning disfunction
 - d. Slow learner

- 
6. Siswa dikatakan gagal apabila tidak dapat mencapai prestasi yang semestinya dinamakan...
 - a. Under achiever
 - b. Slow learner
 - c. Learner disorder
 - d. Mastery learner
 7. Murid dikatakan gagal dalam mewujudkan tugas perkembangan termasuk penyesuaian sosial disebut:...
 - a. Under achiever
 - b. Slow learner
 - c. Learner disorder
 - d. Mastery learner
 8. Cara mengatasi kesulitan belajar dengan menjadi teman belajar siswa dinamakan...
 - a. Memahami cara belajar anak
 - b. Bekerjasama dalam belajar
 - c. Membangun suasana belajar
 - d. menjauhkan anak dari rasa frustrasi



Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas

Kegiatan Pembelajaran 1



| No | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Jawaban | B | C | C | A | B | C | D | A | D | A |

Kegiatan Pembelajaran 2



| No | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Jawaban | B | C | C | A | B | C | D | A | D | D |

Kegiatan Pembelajaran 3



| No | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Jawaban | A | A | B | A | B | A | B | B |

Daftar Pustaka

- Abin Syamsuddin Makmun, (1996), Psikologi Kependidikan, Bandung, Penerbit Rosda Karya.
- Bandura, A. 1969, Principles of Behavior Modification.
- Havighurst, Robert J.(1960), Human Development and Education, New York, Longmans Green and co.
- Santrok, J.W. and Yussen, S,R. 1992 Wm, C Brown Pub. Dubuque.
- Sumadi Suryabrata, (1988), Psikologi Kependidikan, Jakarta: CV Rajawali.
- Sudarwan danim, Perkembangan Peserta Didik, (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Mukhtar, Desain Pembelajaran Pendidikan Agama Islam, (Cet 1, Jakarta: CV Misaka Galiza, 2003)
- Sunarto dan Agung Hartono, Perkembangan Peserta Didik, (Jakarta: Rineka Cipta,2008)
- Wina Sanjaya, Perkembangan dan Desain Sistem Pembelajaran, (Jakarta: KencanaPrenada Media Group, 2011)
- George Boeree, Metode Pembelajaran dan Pengajaran, terjemah oleh Abdul Qadir Shaleh, (Yogyakarta, Ar-Ruzz Media, 2010)
- Yatim Riyanto, Paradigma Baru Pembelajaran, (Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009)
- Moh Zaen Fuadi, "Identifikasi Perilaku Dan Karakteristik Awal Siswa", diakses dari <http://moh-zaen-fuadi.blogspot.com/2011/11/identifikasi-prilaku-dan-karakter-awal.html>, pada tanggal 4 Oktober 2013, pukul 19:30 WIB
- Materi Fisika, "Kemampuan Awal Siswa", diakses dari <http://dasar-teori.blogspot.com/2011/09/kemampuan-awal-siswa.html>, pada tanggal 5 Oktober 2013 pukul 15:30
- Ready, Set(?), Go!
http://www.nordanglia.com/warsaw/images/doc_library/curriculum/overview/Jeremy_Ready_Set_Go_Final.pdf
- Research Spotlight on Academic Ability Grouping
<http://www.nea.org/tools/16899.html>



DIREKTORAT JENDERAL
GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2016