



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2016

GURU PEMBELAJAR

MODUL

PAKET KEAHLIAN AKOMODASI PERHOTELAN
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)



Kelompok Kompetensi F

PORTER DAN PREPARE ROOM FOR GUEST

Potensi Peserta Didik

Penulis : Drs. Ajun, M.Pd., dkk

GURU PEMBELAJAR

MODUL
PAKET KEAHLIAN AKOMODASI PERHOTELAN
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)



KELOMPOK
KOMPETENSI

F

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

Penulis:

Drs. Ajun, M.Pd.

☎ 081586770500

✉ ajn_grt@yahoo.com

Hardini Rahmawati, S.Pd.

☎ 081519677755

✉ diniidris9810@gmail.com

Penelaah:

Dra. Lisnawaty Simanjuntak

☎ 082283954823

✉ lisnawaty3112@yahoo.co.id

Kompetensi Pedagogik

Penulis:

Dame Ruth Sitorus, S.S., M.Pd.

☎ 081298708988

✉ dame_sito@yahoo.com

Penelaah:

Drs. FX. Suyudi, M.M.

☎ 08128262757

✉ fx.suyudi@gmail.com

Layout & Desainer Grafis:

Tim

MODUL GURU PEMBELAJAR SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)

Kompetensi Profesional:
*PORTER DAN
PREPARE ROOM FOR
GUEST*

Kompetensi Pedagogik:
**POTENSI
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 kehadirat 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.....	ix
Daftar Tabel.....	x
1 Bagian I :	1
Kompetensi Profesional	1
Pendahuluan	2
A. Latar Belakang	2
B. Tujuan	3
C. Peta Kompetensi	4
D. Ruang Lingkup	5
E. Saran Cara Penggunaan Modul	5
Kegiatan Pembelajaran 1	6
Menata Perlengkapan trolley	6
A. Tujuan	6
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	6
C. Uraian Materi.....	6
D. Aktivitas Pembelajaran	16
E. Latihan/Kasus/Tugas.....	17
F. Rangkuman	18
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	18
Kegiatan Pembelajaran 2	19
Memasuki Kamar Tamu Hotel	19
A. Tujuan	19
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	19
C. Uraian Materi.....	19
D. Aktivitas Pembelajaran	27
E. Latihan/Kasus/Tugas.....	29
F. Rangkuman	29
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	30
Kegiatan Pembelajaran 3	31
Penataan Tempat Tidur (<i>Making the Bed</i>)	31
A. Tujuan pembelajaran.....	31
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	31
C. Uraian Materi.....	31
D. Aktivitas Pembelajaran	38
E. Rangkuman	40
F. Tugas/Latihan/Kasus	40

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	40
Kegiatan Pembelajaran 4	41
Pembersihan dan Penataan Kamar Mandi (<i>Bathroom</i>).....	41
A. Tujuan	41
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	41
C. Uraian Materi	41
D. Aktivitas Pembelajaran	47
E. Latihan/Kasus/Tugas	49
F. Rangkuman	50
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	51
Kegiatan Pembelajaran 5	52
Pembersihan dan Penataan Kamar Tidur (<i>Bed Room</i>)	52
A. Tujuan	52
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	52
C. Uraian Materi	52
D. Aktivitas Pembelajaran	59
E. Latihan/Kasus/Tugas	60
F. Rangkuman	61
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	62
Kegiatan Pembelajaran 6	63
Pembersihan dan Penyimpanan Trolley dan Perlengkapannya	63
A. Tujuan	63
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	63
C. Uraian Materi	63
D. Aktivitas Pembelajaran	65
E. Latihan/Kasus/Tugas	66
F. Rangkuman	66
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	67
Kegiatan Pembelajaran 7	68
Penanganan Hal-Hal Khusus di Kamar (<i>Contigency Skill</i>) yang Terkait Dengan Pekerjaan <i>Room Attendant</i>	68
A. Tujuan	68
B. Indikator Pencapaian Komoetensi	68
C. Uraian Materi	68
D. Aktivitas Pembelajaran	74
E. Latihan/Kasus/Tugas	75
F. Rangkuman	76
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	76

Kegiatan Pembelajaran 8	77
Persiapan Layanan Jasa Porter	77
A. Tujuan	77
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	77
C. Uraian Materi	77
D. Aktivitas Pembelajaran	83
E. Latihan/Kasus/Tugas	85
F. Rangkuman	86
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	86
Kegiatan Pembelajaran 9	87
Penanganan Barang Bawaan Tamu	87
A. Tujuan	87
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	87
C. Uraian Materi	87
D. Aktivitas Pembelajaran	90
E. Latihan/Kasus/Tugas	92
F. Rangkuman	93
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	93
Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas	94
Evaluasi	98
Penutup	107
Daftar Pustaka	108
Glosarium	109
2 Bagian II :	111
 Kompetensi Pedagogik	111
Pendahuluan	112
A. Latar Belakang	112
B. Tujuan	115
C. Peta Kompetensi	115
D. Ruang Lingkup	116
E. Cara Penggunaan Modul	116
Kegiatan Pembelajaran 1 :	117
Penyediaan Berbagai Kegiatan Pembelajaran untuk Mendorong Peserta Didik Mencapai Prestasi Secara Optimal	117
A. Tujuan	117
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	117
C. Uraian Materi	117
D. Aktifitas Pembelajaran	125
E. Latihan/Tugas	128
F. Rangkuman	128
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	128

Kegiatan Pembelajaran 2	129
Penyediaan Berbagai Kegiatan Pembelajaran untuk Mengaktualisasikan Potensi Peserta Didik Termasuk Kreativitasnya	129
A. Tujuan	129
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	129
C. Uraian Materi	129
D. Aktifitas Pembelajaran	137
E. Latihan/Kasus/Tugas	141
F. Rangkuman	141
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	142
Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas	143
Evaluasi	145
Penutup	149
Glosarium	150
DaftarPustaka	152

Daftar Gambar

Kompetensi Profesional

Gambar 1. Peta Kompetensi.....	4
Gambar 2. Room Attendant Trolley	7
Gambar 3. Penataan Perlengkapan Pada Room Attendant Trolley	13
Gambar 4. Pengecekan Kondisi Trolley (Check Trolley Condition)	14
Gambar 5. Membersihkan Trolley (Dusting).....	14
Gambar 6. Proses Penataan Trolley (Set Up Trolley)	15
Gambar 7. Hasil Akhir Dari Penataan Trolley.....	15
Gambar 8. Langkah-Langkah Sebelum Memasuki Kamar Tamu	24
Gambar 9. Pada Saat Proses Pembersihan Kamar	24
Gambar 10. Langkah Awal Memasuki Kamar	25
Gambar 11. Langkah Awal Memasuki Kamar (Lanjutan)	26
Gambar 12. Langkah Awal Memasuki Kamar (Lanjutan)	26
Gambar 13. Langkah Awal Memasuki Kamar (Lanjutan)	27
Gambar 14. Stripping The Bed/Mengambil Linen Kotor	33
Gambar 15. Menata Tempat Tidur Dengan 3 Sheet	35
Gambar 16. Skema Menata Tempat Tidur Menggunakan Duvet	38
Gambar 17. Flushing	42
Gambar 18. Membersihkan Wash Basin dan Bagian-Bagiannya	43
Gambar 19. Membersihkan Wash Basin dan Bagian-Bagiannya (Lanjutan)	43
Gambar 20. Membersihkan Toilet Bowl	44
Gambar 21. Menata Guest Supplies Kamar Mandi (Bath Room)	46
Gambar 22. Hasil Penataan Kamar Mandi (Bath Room).....	46
Gambar 23. Mengepel Lantai Kamar Mandi.....	47
Gambar 24. Dusting.....	54
Gambar 25. Menata/Melengka Guest Supplies Di Kamar	55
Gambar 26. Membersihkan Debu Di Lantai (Vacuuming)	57
Gambar 27. Pengecekan Akhir (<i>Final Check</i>).....	58
Gambar 28. DND	69
Gambar 29. DND Slip/Notification Make Up Room	69
Gambar 30. Lost & Found Receive	73
Gambar 31. Lost & Found Tag.....	73

Daftar Tabel

Kompetensi Profesional

Tabel 1: Luggage Claim Tag.....	78
Tabel 2: Bellman Errand Card.....	79
Tabel 3: Bellboy Control Sheet	79
Tabel 4: Errand Control Sheet	80
Tabel 5: Baggage Claim Check	81
Tabel 6: Luggage Room Book	82



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

Pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan. Guru dan tenaga kependidikan wajib melaksanakan kegiatan pengembangan keprofesian secara berkelanjutan agar dapat melaksanakan tugas profesionalnya. Program Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (PKB) adalah pengembangan kompetensi Guru dan Tenaga Kependidikan yang dilaksanakan sesuai kebutuhan, bertahap, dan berkelanjutan untuk meningkatkan profesionalitasnya.

Pengembangan keprofesian berkelanjutan sebagai salah satu strategi pembinaan guru dan tenaga kependidikan diharapkan dapat menjamin guru dan tenaga kependidikan mampu secara terus menerus memelihara, meningkatkan, dan mengembangkan kompetensi sesuai dengan Anda yang telah ditetapkan. Pelaksanaan kegiatan PKB akan mengurangi kesenjangan antara kompetensi yang dimiliki guru dan tenaga kependidikan dengan tuntutan profesional yang dipersyaratkan.

Guru dan tenaga kependidikan wajib melaksanakan PKB baik secara mandiri maupun kelompok. Khusus untuk PKB dalam bentuk diklat dilakukan oleh lembaga pelatihan sesuai dengan jenis kegiatan dan kebutuhan guru. Penyelenggaraan diklat PKB dilaksanakan oleh PPPPTK dan LPPPTK KPTK atau penyedia layanan diklat lainnya. Pelaksanaan diklat tersebut memerlukan modul sebagai salah satu sumber belajar bagi peserta diklat. Modul merupakan bahan ajar yang dirancang untuk dapat dipelajari secara mandiri oleh peserta diklat berisi materi, metode, batasan-batasan,



dan cara mengevaluasi yang disajikan secara sistematis dan menarik untuk mencapai tingkatan kompetensi yang diharapkan sesuai dengan tingkat kompleksitasnya.

Modul diklat PKB Grade F (enam) bagi guru dan tenaga kependidikan ini merupakan acuan bagi peserta diklat paska UKG yang diperlukan guru dalam melaksanakan kegiatan pengembangan keprofesian berkelanjutan bagi guru dan tenaga kependidikan.

B. Tujuan

Setelah selesai mempelajari materi akomodasi perhotelan grade F (enam) peserta diklat diharapkan dapat:

1. Menganalisis dan melakukan tata cara penataan perlengkapan *trolley*.
2. Menganalisis dan melakukan tata cara memasuki kamar.
3. Menganalisis prosedur dan melakukan penataan tempat tidur (*making the bed*).
4. Menganalisis prosedur dan melakukan pembersihan dan penataan kamar mandi (*bathroom*).
5. Menganalisis prosedur dan melakukan pembersihan dan penataan kamar tidur (*bed room*).
6. Menganalisis dan melakukan tata cara pembersihan dan penyimpanan *trolley* dan perlengkapan.
7. Menganalisis persiapan layanan jasa porter.
8. Menangani barang bawaan tamu.

C. Peta Kompetensi

PAKET KEAHLIAN AKOMODASI PERHOTELAN

Grade	Jenjang Diklat	STANDAR KOMPETENSI GURU	
J	Tinggi	Mengelola departemen divisi kamar	
I	Menengah	Menilai laporan di front office	Menilai laporan di housekeeping
H	Lanjutan	Merancang pemrosesan dan pencucian barang-barang tamu	Merencanakan standar penampilan valet profesional
G	Lanjutan	Melakukan dan mengevaluasi layanan akomodasi reception	Menangani pelayanan housekeeping untuk tamu
F	Lanjutan	Melakukan dan mengevaluasi layanan jasa porter	Merencanakan dan melakukan penataan kamar
E	Dasar	Menerima dan memperbaharui permintaan reservasi kamar	Merencanakan dan melakukan pembersihan area kering dan basah
D	Dasar	Mengelola kegiatan internal gathering dan protokoler	
C	Dasar	Mengembangkan dan mengaplikasikan pengetahuan pasar, produk dan layanan	
B	Dasar	Melakukan komunikasi dengan kolega dan pelanggan dari latar belakang yang beragam	Merencanakan dan melakukan penataan kamar
A	Dasar	Menggali dan merinci informasi tentang industri perhotelan	Mengelola sanitasi, hygiene dan keselamatan kerja

Gambar 1. Peta Kompetensi

D. Ruang Lingkup

1. Penataan perlengkapan *trolley*.
2. Memasuki kamar.
3. Penataan tempat tidur (*making the bed*).
4. Pembersihan dan penataan kamar mandi (*bathroom*).
5. Pembersihan dan penataan kamar tidur (*bed room*).
6. Pembersihan dan penyimpanan *trolley* dan perlengkapan.
7. Persiapan layanan jasa *porter*.
8. Penanganan barang bawaan tamu.

E. Saran Cara Penggunaan Modul

1. Bacalah modul ini secara berurutan dengan cermat, agar satu sama lainnya tidak ada yang terlewatkan dengan tujuan agar dapat sukses dalam mempelajari unit kompetensi ini.
2. Tanyakan/ mintakan persetujuan fasilitator bagaimana Anda dapat mempelajari unit ini.
3. Jika Anda tidak praktek kerja lapangan, Anda boleh menggunakan buku teks ini sebagai petunjuk untuk belajar dan isi dari materi ini dapat dipraktekan dalam simulasi di tempat Anda bekerja.
4. Fasilitator Anda akan menerangkan tentang hal yang penting yang Anda perlukan saat Anda melakukan pekerjaan.
5. Anda akan diberi kesempatan bertanya secara singkat pada fasilitator, kemudian praktekkanlah keahlian yang baru didapat dengan demikian Anda dapat meningkatkan kesempatan berpikir dan juga untuk percaya diri.
6. Lakukan lebih banyak lagi latihan dan bertanya kepada fasilitator.
7. Koreksilah dirimu sendiri sampai akhir masing-masing bagian.
8. Berikan lebih banyak lagi latihan/ pekerjaan pada peserta Anda.
9. Berikan penilaian kemajuan belajar, sehingga tujuan akhir dapat dicapai dengan baik.



Kegiatan Pembelajaran 1

Menata Perlengkapan Trolley

A. Tujuan

Setelah selesai mempelajari materi pada pembelajaran kegiatan pembelajaran pertama peserta diklat diharapkan dapat menganalisis dan melakukan penataan perlengkapan *trolley* sesuai dengan standar operasional prosedur.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Menganalisis jenis-jenis *trolley housekeeping*
2. Menganalisis bagian-bagian *trolley*
3. Menganalisis fungsi bagian-bagian *trolley*
4. Merencanakan kebutuhan jenis-jenis perlengkapan *trolley* (alat, bahan pembersih, dan *guest supplies, linen supplies*)
5. Menganalisis kegunaan perlengkapan *trolley*
6. Menganalisis tatacara menata perlengkapan *trolley*
7. Menganalisis kondisi *trolley*
8. Menganalisis pembersihan *trolley (dusting)*
9. Menata perlengkapan *trolley*
10. Menyajikan hasil penataan *trolley*

C. Uraian Materi

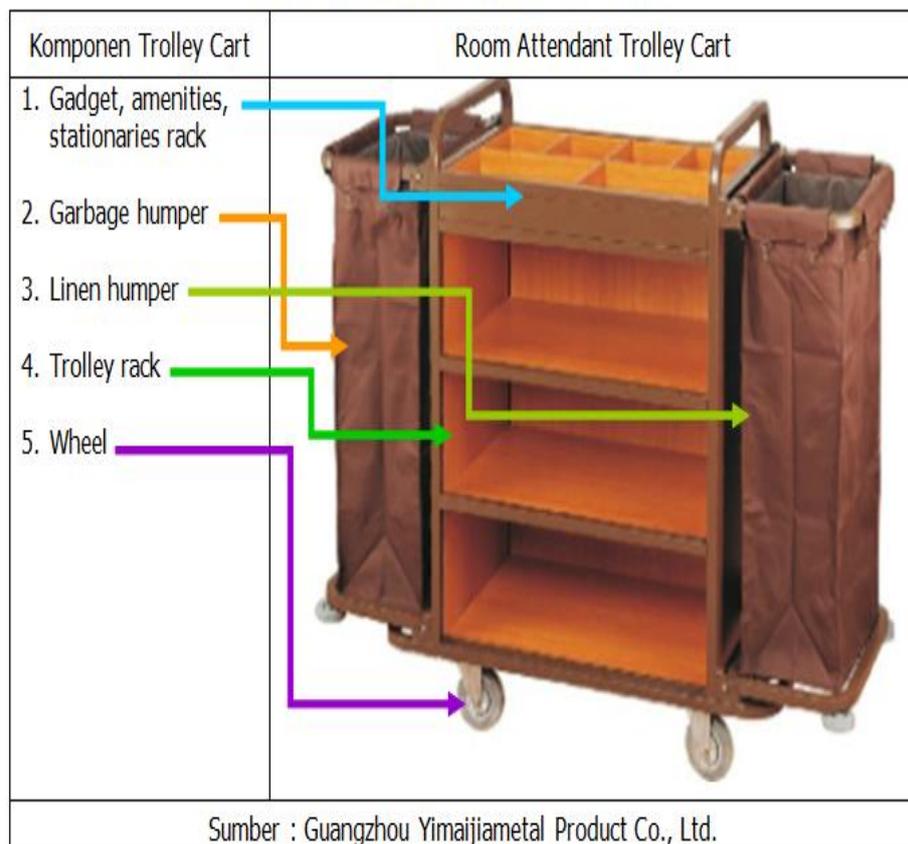
1. *Room Attendant Trolley*

Dalam dunia industri khususnya dunia perhotelan, dibutuhkan banyak tenaga terampil di bidangnya. Disini kita akan membahas ketrampilan dalam menyiapkan kamar, tapi sebelum menyiapkan kamar harus diketahui terlebih dahulu yaitu ketrampilan dalam menata perlengkapan dan *trolley*.

Mengapa menata perlengkapan dan trolley sangat dibutuhkan dalam menyiapkan kamar untuk tamu? Agar bisa mempermudah pekerjaan seorang *Room Attendant* dalam menyiapkan kamar.

Trolley cart adalah kereta yang digunakan oleh *Room Attendant* untuk melaksanakan pekerjaannya. Di dalam kereta inilah *Room Attendant* menempatkan seluruh keperluan untuk membersihkan dan melengkapi kembali kamar tamu. Seluruh perlengkapan yang dibawa diatur rapi, disusun dan dikelompokkan berdasarkan jenisnya agar memudahkan dalam pencarian dan pengambilan.

Gambar Room Attendant Trolley Cart



Gambar 2. Room Attendant Trolley

2. Jenis-Jenis Perlengkapan Trolley

Format-Format yang Dipersiapkan/Digunakan

1) *Room Attendant Control Sheet/Work sheet*

Room Attendant Control Sheet adalah formulir yang digunakan oleh room attendant saat mempersiapkan kamar, untuk mencatat pemakaian linen, guest supplies dan perlengkapan kamar lainnya. formulir Room Attendant Control Sheet dibuat atau disusun dalam lajur-lajur sesuai dengan keperluan dan keterangan sebagai berikut:

- a) *Floor section* (seksi dan floor tempat room attendant tersebut bekerja).
- b) Time (di isi dengan jam kerja *room attendant*).
- c) Date (di isi oleh room attendant berupa tanggal, bulan, dan tahun bekerja).
- d) *No of person* (jumlah tamu yang ada di setiap kamar).
- e) *Receive* (penerimaan jumlah linen bersih dari linen room).
- f) Nama-nama jenis linen dan guest supplies lainnya.
- g) *Room no* (nomor-nomor kamar yang menjadi tanggung jawab room attendant pada setiap seksi).
- h) *Room status* (ditulis oleh *room attendant* sesuai dengan hasil pemeriksaan saat itu).
- i) Total used (jumlah pemakaian linen dan guest supplies).
- j) *Return* (sisa linen bersih yang dikembalikan oleh room attendant ke linen room).
- k) Time in (jam saat Room Attendant memasuki kamar untuk membersihkan kamar).
- l) Time out (jam saat *Room Attendant* keluar/selesai membersihkan kamar).
- m) *Remark* (kolom untuk mencatat yang perlu dilaporkan yang tidak terkaper pada kolom-kolom lain).
- n) *Checked by* (dicek atau diperiksa oleh *floor supervisor*).
- o) *Signature* (tanda tangan *Room Attendant*).

2) *Room Report*

Room report adalah formulir untuk mencatat dan melaporkan status atau keadaan kamar. Laporan ini disampaikan oleh *floor supervisor/floor coordinator/floor captain* kepada tata graha.

Pengisian dilaksanakan oleh *floor supervisor* berdasarkan laporan dari *room attendant* yang melaksanakan pengecekan kamar. pengisian dimulai dari hal berikut :

- a) *Floor* (menunjukkan tingkat / lokasi kamar).
- b) *Date* (tanggal pembuatan laporan).
- c) *Time* (jam pada saat laporan dibuat).
- d) *Room* (kolom untuk mencatat nomor kamar yang ada).
- e) *Code* (kode status kamar).
- f) *Person* (jumlah tamu yang menginap).
- g) *Checked by* (tempat tanda tangan *floor captain* yang mengisi laporan).

Pencatatan *room report* dilaksanakan dua kali sehari, yaitu pada pukul 09.00 dan pukul 15.00. pagi sebelum membersihkan kamar, *room attendant* memeriksa terlebih dahulu keadaan kamar-kamar yang menjadi tanggung jawabnya. Selanjutnya status kamar dilaporkan kepada *floor captain/ floor supervisor*. Sore hari pada pukul 15.00 dibuat lagi *room report* berdasarkan laporan *room attendant* mengenai keadaan kamar-kamar. Biasanya terjadi perubahan karena adanya tamu yang *check-out* atau *check-in* dan yang selesai dibersihkan.

Laporan *room report* dikirim ke kantor tata graha dan data dicatat pada *housekeeping report* yang meliputi laporan dari floor dan laporan dari *cottage* atau bungalow. Laporan *room report* dikirim ke kantor depan untuk dicocokkan dengan status kamar pada *room rack*. Bila terdapat perbedaan laporan status kamar maka oleh kantor depan dibuat *discrepancy report*.

3) *Housekeeping Report*

Housekeeping report adalah laporan status kamar yang dibuat oleh *Asistent Executive Housekeeper (AEHK)* di kantor tata graha sebagai arsip kantor tata graha. Keuntungan dari housekeeping report adalah

- a) Dibuat berdasarkan laporan *room report* yang dibuat oleh *floor captain atau floor supervisor*.
- b) Dibuat untuk pencocokan status kamar pad *housekeeping room rack*.

4) *Lost and found report*

Lost and found report adalah laporan yang dibuat oleh floor supervisor yang diberikan kepada kantor tata graha mengenai penemuan barang milik tamu. Pengisian maupun pencatatan ini meliputi:

- a) Jenis barang temuan.
- b) Tanggal penemuan barang.
- c) Tempat penemuan barang atau nomor kamar (bila ditemukan di kamar).
- d) Nama penemu barang.
- e) Jumlah barang temuan.

Setelah formulir diisi lengkap, bersama barang diserahkan kepada kantor tata graha untuk dicatat dalam lost and found book dan disimpan di lemari L & F.

5) *Lost and Damages Report*

Lost and Damages Report adalah formulir untuk mencatat dan melaporkan barang atau perlengkapan kamar yang hilang, dibawa tamu maupun rusak. Laporan ini dibuat oleh *floor supervisor* dilaporkan kepada *Exec Housekeeping* dikantor tata graha.

6) *Repair and Maintenant report*

Repair and Maintenant report adalah laporan yang dibuat kantor tata graha guna memberitahukan permintaan perbaikan kepada engineering department karena ada peralatan yang rusak. Pengisian laporan ini meliputi

- a) Department yang memerlukannya.

- b) Tanggal laporan.
- c) Tempat atau lokasi.
- d) Macam barang atau peralatan yang rusak.

Alat, Bahan Pembersih Dan Kelengkapan Lainnya Yang Disediakan Dalam *Trolley*.

- 1) *Linen supplies: Single sheet, Double sheet, Pillow case, Bath towel, Hand towel, Face towel, Bath mat, Bath robe, Duvet cover*
- 2) *Guest Supplies& Ammenities: Do not disturb sign, Door knob menu, Hanger (ladies and gents), Laundry bag, Laundry list, dry cleaning dan press only list, Shoe shine, Stationary map holder, Glass bag, Matches, Memo pad, Ballpoint, Room service menu, Directory of service, Soap, Bath foam, Shampoo, Shower cap, Dental set, Comb, Cotton buds, Candle, Tissue, Toilet paper, Disposal bag, Toilet bowl seals, Sewing kit, Shaving kit/razor, Astray, Slipper, Mineral water*
- 3) *Cleaning equipment: Carry cady/bucket, Bottle sprayer, Dump sweeper, Rubber/hand glove, Water scope, Hand brush, Toilet bowl brush stick, Dust pan, Scoth brighth, Window cleaning squeezee/ glass wipper, Floor brush, Mop set, Broom, Vacuum cleaner, Wash applicator, The kind of cloth (dust cloth, floor cloth, glass cloth), Sponge*
- 4) *Bahan Pembersih/Chemical, Floor cleaner, Toilet bowl cleaner, Metal polis, Wooden polish, Glass cleaner, Detergent, All purpose cleaner, Deodorizer, Air freshener, Germicidal Cleaner, , Hard surface cleaner*

Catatan:

Khusus untuk Blanket dan bed pad tidak perlu disediakan di trolley, tetapi disiapkan di floor pantry untuk mengantisipasi apa bila diperlukan penggantian.

3. Prosedur Penataan Perlengkapan Pada Trolley

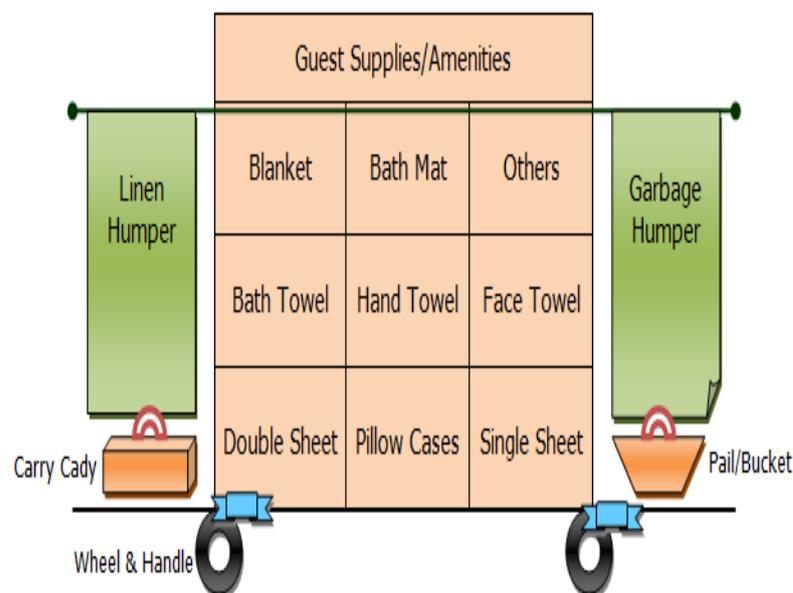
Sebelum ke *floor/sectionnya* masing-masing *Room Attendant Trolley* mengambil kunci kamar di *Housekeeping Office* dan mengambil *Room Attendant Control Sheet* dengan muka jernih dan cerah. Lalu mempersiapkan peralatan kerja yang meliputi : *formulir pramugraha (Room Attendant Control Sheet)*, *kunci kamar*, *pulpen atau pensil*, *buku catatan (block note)* termasuk *linen dan guest supplies*, dan *menempatkannya dengan rapi ke dalam Room Attendant Trolley*. Khusus untuk penempatan linen di dalam *Room Attendant Trolley* dapat disesuaikan dengan kondisi trolley atau cukup untuk setengah hari kerja saja, dan sisanya akan disiapkan kembali setelah jam istirahat. Disamping itu juga perlu juga disiapkan *guest supplies*, untuk mengganti *guest supplies* yang dipakai tamu dalam kamar. Taruhlah *guest supplies* di dalam *room attendant trolley*, dan jangan membawa *guest supplies* terlalu banyak, bawalah *guest supplies* secukupnya saja. Sebelum *Room Attendant* mempersiapkan linen, *guest supplies* atau peralatan kerja, mereka harus memeriksa kondisi pada *trolley (jika ada kerusakan, segera dilaporkan kepada supervisor)*.

Dengan persiapan tersebut, seorang *Room Attendant* dapat mulai bekerja dan memeriksa semua kamar yang akan dikerjakan.

Room Attendant Trolley adalah kereta yang digunakan oleh *Room Attendant* untuk melaksanakan pekerjaannya. Di dalam kereta inilah *Room Attendant* menempatkan seluruh keperluan untuk membersihkan dan melengkapi kembali kamar tamu. Seluruh perlengkapan yang dibawa diatur rapi, disusun dan dikelompokkan berdasarkan jenisnya agar memudahkan dalam pencarian dan pengambilan. Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam penggunaan dan penyusunan pada barang-barang trolley adalah sebagai berikut:

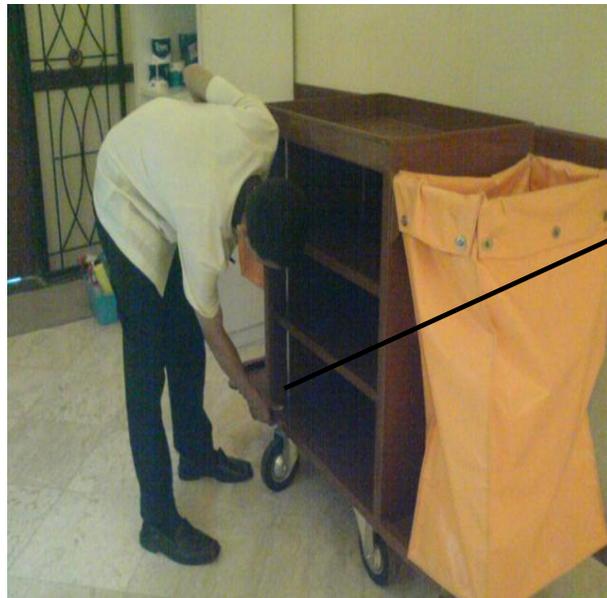
- Di *corridor*, *trolley* sebaiknya di parkir rapat pada dinding atau didepan pintu kamar yang sedang dikerjakan. Jangan sekali-kali trolley menghalangi *corridor* atau menutupi pintu kamar.

- Setelah selesai digunakan, trolley harus dikembalikan ke *floor station*. Sebelum meninggalkan tempat tugas, *trolley* harus dibersihkan terlebih dahulu.
- Di dalam *trolley*, alat-alat serta perlengkapan kamar harus disusun dengan rapi dan rasional, yang berarti bahwa setiap barang yang diperlukan harus dapat dengan mudah dalam pengambilan dan didapat, terutama untuk barang-barang yang sering digunakan.
- Usahakan barang-barang di *trolley* diatur dengan baik. Jangan sampai bahan dan alat pembersih tercampur dengan perlengkapan kamar yang masih bersih.
- Penyimpanan *guest supplies* di floor section sebaiknya didalam *drawer* yang terkunci untuk menghindari pemborosan.



Gambar 3. Penataan Perlengkapan Pada Room Attendant Trolley

Langkah -Langkah Umum Menata Trolley



Mengecek kondisi trolley

Gambar 4. Pengecekan Kondisi Trolley (Check Trolley Condition)



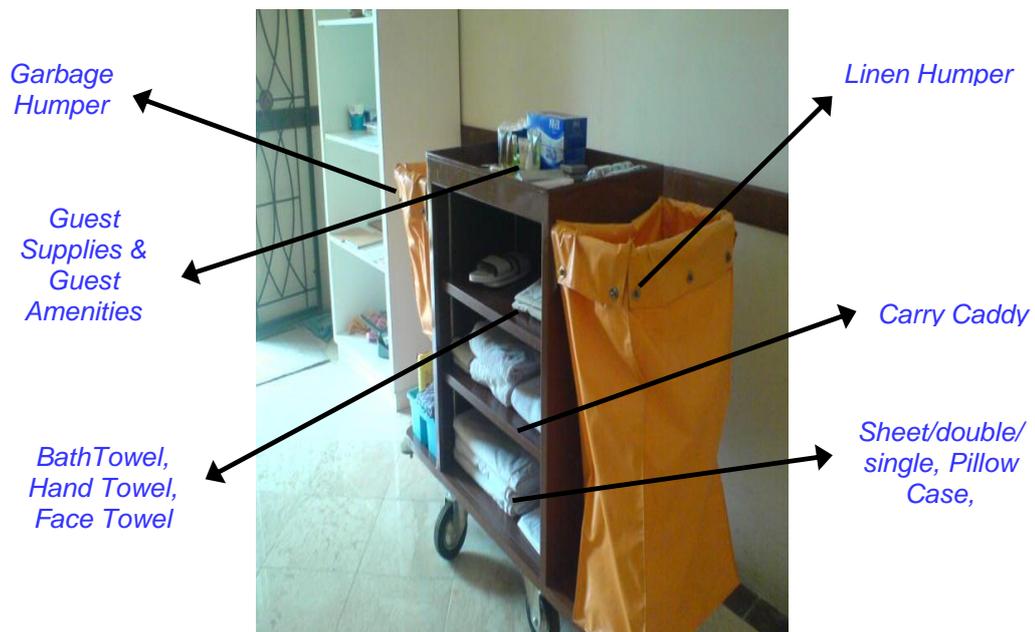
Dusting

Gambar 5. Membersihkan Trolley (Dusting)



Meletakkan perlengkapan trolley

Gambar 6. Proses Penataan Trolley (Set Up Trolley)



Garbage Humper

Linen Humper

Guest Supplies & Guest Amenities

Carry Caddy

Bath Towel, Hand Towel, Face Towel

Sheet/double/single, Pillow Case,

Gambar 7. Hasil Akhir Dari Penataan Trolley

Semua isi trolley tersebut diatas, diatur dengan rapi serta dikelompokkan pada masing-masing rack yang ada pada trolley. Dengan teraturnya isi trolley itu berarti seorang room attendant dapat dengan cepat dan tepat dalam mengambil barang yang dibutuhkan.

Sebelum dan sesudah menggunakan *trolley* terlebih dahulu bersihkan *trolley* agar *trolley* tetap terjaga kebersihannya. Dan penempatan *linen*, *guest supplies*, perlengkapan, dan bahan pembersih didalam maupun diluar *trolley* harus rapi, seragam, dan konsisten. Secara berkala roda pada *trolley* harus diberi pelumas agar lancar pada saat didorong dan tidak menimbulkan suara berisik

D. Aktivitas Pembelajaran

1. Membaca materi tentang penataan *room attendant trolley*
2. Diskusi kelompok untuk menelaah penataan *trolley* dari berbagai referensi
3. Buatlah catatan terkait dengan informasi yang sudah anda dapatkan dari literatur yang lain
4. Presentasi dan membuat laporan singkat (mengerjakan LK-01)



Lembar Kerja 01

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

E. Latihan/Kasus/Tugas

Data Status Kamar

#	Room Type	Room Status
202	DBL	VD
203	TWIN	OD
204	TWIN	OC
205	DBL	VD
206	DBL	OOO

Berdasarkan data di atas, Anda diminta untuk mengisi kebutuhan perlengkapan trolley di bawah ini sesuai dengan format yang tersedia.

<i>Items</i>	<i>Quantities Required</i>	<i>Position on trolley</i>
Bathroom Supplies		
<i>Bath soap</i>		
<i>Hand soap</i>		
<i>Shower gel</i>		
<i>Shampoo</i>		
<i>Conditioner</i>		
<i>Dental kit</i>		
<i>Tissues roll</i>		
Tissue paper		
Bath Linen		
Bath towel		
Hand towel		
<i>Face towel</i>		

<i>Bathmat</i>		
<i>Bathrobe</i>		
<i>Equipment</i>		
<i>Vacuum Cleaner</i>		
<i>Cleaning tool/Carry caddy</i>		

Untuk menambah wawasan Anda terkait dengan prosedur penataan trolley, Anda diminta untuk mencari berbagai jenis prosedur secara rinci yang terkait dengan materi di atas dari berbagai sumber yang relevan (dalam bentuk teks, gambar maupun bentuk yang lainnya).

F. Rangkuman

Sebagai seorang *Room Attendant*, dituntut dapat mempersiapkan perlengkapan peralatan dan bahan pembersih untuk pembersihan kamar. Hal ini diperlukan karena sangat menentukan kelancaran pada pelaksanaan pekerjaan pembersihan kamar itu sendiri. Selain itu, dibutuhkan juga kemampuan lain seperti : *Prepare trolley*, Mengisi *trolley* dengan alat dan bahan yang dibutuhkan,

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Materi dalam kegiatan ini mempunyai hubungan dengan materi yang akan Anda pelajari selanjutnya oleh sebab itu jika Anda merasa telah menguasai materi dalam kegiatan pembelajaran ini (kegiatan belajar 2) serta telah mengerjakan latihan/tugas dengan benar, maka Anda dapat melanjutkan kegiatan selanjutnya, namun apabila Anda belum menguasai materi ini Anda disarankan mempelajari kembali bagian yang belum dikuasai sampai Anda yakin telah menguasai seluruh materi.



Kegiatan Pembelajaran 2 Memasuki Kamar Tamu Hotel

A. Tujuan

Setelah selesai mempelajari materi pada kegiatan pembelajaran kedua ini peserta diklat diharapkan menganalisis dan melaksanakan prosedur memasuki kamar tamu hotel sesuai dengan standar *operasional prosedur*.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Menganalisis status kamar yang akan dibersihkan sesuai dengan standar operasional prosedur.
2. Menganalisis jenis-jenis dan karakteristik kunci yang ada di hotel.
3. Menentukan prioritas kamar yang akan dibersihkan sesuai dengan standard operasional prosedur.
4. Melakukan tahap-tahapan memasuki kamar sesuai dengan Anda operasional prosedur.
5. Melakukan tahapan pekerjaan awal pada saat memasuki kamar /begining task sesuai dengan *standard operasional prosedur*.

C. Uraian Materi

1. Status Kamar

Kondisi atau keadaan kamar itu ditulis dengan kode atau simbol, yang umumnya hampir sama untuk semua hotel. Kode/symbol tersebut adalah: O, OC, OD, V, VC, VD, VCI. Comp, HU, SO, SKIP, OO, OS, DO/ED, EA, CO, LCO, ONL, DL.

Housekeeping extra items:

- a. *Extra bed (tempat tidur tambahan)*

- b. *Baby cot (tempat tidur bayi)*
- c. *Iron & iron board (setrika dan meja setrika)*
- d. *Adaptor plug*

Berdasarkan hasil pemeriksaan kondisi atau status kamar itu, seorang room attendant/pramugraha bisa mengidentifikasi/ menghitung jumlah kamar yang akan dibersihkan. Ini berarti, berbagai keperluan yang akan disediakan sudah diketahui sebelumnya. Sehingga akan mempermudah pekerjaan yang akan dilakukan.

2. Jenis kunci yang ada di housekeeping/tata graha

Kunci hotel sangat penting bagi petugas tata graha maupun bagi tamu. Keamanan tamu dan barang-barang milik tamu dikamar hotel sangat bergantung pada pengamanan kunci tersebut. Tamu yang pergi keluar hotel harus menitipkan kunci pada bagian penerima tamu (reception).

Adapun Jenis-jenis kunci tersebut adalah:

a. Pas Key

Pass key adalah kunci kamar yang dibawa oleh room attendant selama bertugas merapikan kamar. Pada saat room attendant tugas, room attendant mendapat satu seksi yang terdiri dari beberapa kamar. Jadi, jumlah kunci sama dengan jumlah kamar dalam satu seksi. Misalnya, bila satu seksi terdiri dari 10 kamar, maka room attendant membawa satu bundel kunci yang terdiri dari 10 kamar. *Untuk beberapa hotel pada saat ini, room attendant juga dapat membawa master key untuk semua kamar diseksina.*

b. Master Key

Master key adalah sebuah kunci yang dibawa oleh floor supervisor/captain yang dapat digunakan untuk membuka semua kunci kamar yang di ditingkat (*floor*). Bila kamar di double lock maka harus menggunakan master key double lock.

c. *Grand Master Key*

Grand master key adalah sebuah kunci yang dibawa oleh exc housekeeper (housekeeping manager) atau General manager. Kunci tersebut dapat di gunakan untuk membuka semua kunci kamar hotel

d. *Emergency Key atau Double Lock*

Emergency key adalah satu kunci grand master khusus untuk membuka kamar yang di *double lock* oleh tamunya dari dalam. Kegunaan lain dari kunci itu adalah dapat digunakan untuk mengunci double lock pada pintu kamar, agar pintu kamar tidak dapat dibuka dengan *pass key*, *guest key*, atau *master key*.

3. Prioritas Kamar yang akan dibersihkan

Sebelum melakukan pembersihan kamar *Room Attendant* harus melaksanakan fist checking prosedur (*prosedur fist checking*) diantaranya adalah:

- a. Sebelum mengetuk pintu/bel harus diperhatikan ada *Don't Disturb Sign* atau tidak. Karena kamar-kamar dengan keadaan tersebut tidak boleh diganggu/diketuk/bel.
- b. Setiap mau masuk kamar harus mengetuk/mengebel dengan menyebut housekeeping, checking minimal 3x walaupun kita yakin kamar tersebut tidak ada penghuninya.
- c. Kalau tidak ada jawaban, buka pintu pelan-pelan dengan mengucapkan excuseme periksa keadaan kamar dengan seksama, berapa tempat tidur yang dipakai oleh tamu dan apakah ada kerusakan–kerusakan yang ditemukan, kalau ada cepat laporkan kepada *Floor Supervisor* untuk dibuatkan *Work Order* dan segera dikirim ke *Engineering*.
- d. Kamar kosong (*vacant*) periksa apakah segala sesuatunya dalam keadaan baik dan komplit
- e. Kamar *Check-out* : periksa apakah ada barang-barang hotel yang terbawa oleh tamu atau apakah ada barang-barang tamu yang tertinggal, kalau ada cepat laporkan kepada *floor supervisor* untuk cepat di *follow-up*, juga diinformasikan ke housekeeping office.

- f. Kamar yang tamunya ada di dalam kamar, tanyakan apakah ada *Laundry*/cuciian yang akan dikirim ke *Laundry*.? Atau juga apakah ada konsumsi *minibar*?
- g. Kamar yang tamunya *Sleep Out*, laporkan kepada *Floor Supervisor* agar di *Double Lock* oleh *Duty Manager*.
- h. Kamar yang *ON/Occupied no luggage*. Jika tidak ketemu sendiri sama tamunya, laporkan saja sebagai *check out room*.
- i. Setelah selesai melakukan pemeriksaan, catat hasilnya pada *Room Attendant Control Sheet*, dan segera laporkan kepada *Floor Supervisor*. Diwaktu menyalin ke dalam *Room Attendant Control Sheet*, catat jika ada hal yang perlu ditindak lanjuti dari kamar-kamar tersebut.

Priorotas pembersihan kamar berdasarkam status kamar

- a. *Direct order* (tamu tersebut meminta langsung untuk dibersihkan)
- b. Kamar yang *EA VIP*
- c. Kamar yang "*Please make up room*"
- d. Kamar yang *OC*
- e. Kamar yang *check out*
- f. Karena kamar yang *EA VIP* merupakan kamar yang dipesan oleh tamu-tamu penting sehingga perlu mendapatkan pelayanan yang lebih. Kamar yang "*Please make up room*" berarti tamu meminta agar kamarnya segera dibersihkan, lalu kamar yang *OC* biasanya tamu tersebut bermalam lebih dari 1 malam dan yang terakhir kamar *check out* karena kamar tersebut masih belum tentu terjual/dipesan oleh tamu.

4. Tahapan Memasuki Kamar

Seorang petugas *room attendant* sebelum melakukan pembersihan kamar, terlebih dahulu harus memperhatikan, prosedur memasuki kamar sesuai dengan SOP. Prosedurnya adalah sebagai berikut :

- a. Periksa status kamar.
- b. Ketuk pintu/bel jangan menggunakan kunci katakan "*housekeeping*".
- c. Tunggu sebentar lalu jika tidak ada jawaban ulangi sekali lagi.

- d. Tunggu beberapa saat, jika tidak masih ada jawaban, ulangi kembali.
- e. Setelah mengulangi tiga kali, dan tetap tidak ada jawaban, buka pintu (sedikit saja) dan katakan permisi “ *housekeeping*”.
- f. Tempatkan *trolley* didepan pintu dan biarkan pintu tetap terbuka.

Hal-hal yang perlu diperhatikan pada saat tamu ada di kamar (*when the guest in the room*).

Etika memasuki kamar tamu yang baik dan benar adalah

- a. Selalu memeriksa status kamar dan yakinkan tidak ada tanda “don’t disturb (DD) yang terpasang.
- b. Selalu mengetuk pintu/membunyikan bel, walaupun yakin kamar tersebut VCI disertai dengan menyebut jati diri “*housekeeping*”.
- c. Selalu mengucapkan “excuse me. *Housekeeping*” meskipun tidak ada tamu didalamnya.
- d. Masuk ke kamar dan yakinkan jika tidak ada tamu yang sedang tidur atau di kamar mandi.
- e. Memberi salam jika ada tamu didalam kamar.
- f. Selalu meminta maaf karena telah mengganggu ketenangan tamu.
- g. Alasan yang diberikan kepada tamu saat *rom attendant* memeriksa status kamar. Merupakan SOP (standart operasional prosedur) seorang *room attendant* sebelum melaksanakan tugasnya dan untuk memastikan bahwa room status report sesuai dengan keadaan nyata atau akurat.
- h. Pada saat memasuki kamar jangan meninggalkan kunci kamar pada *room attendant trolley*, hal ini bertujuan untuk menghindari hal-hal yang tidak diharapkan baik oleh petugas lain maupun tamu yang lewat.
- i. Alasan mengapa *room attendant* harus mengetuk pintu dan menyebutkan jati diri sebelum memasuki kamar karena merupakan SOP (*Standar Operasional Prosedur*) dan memastikan bahwa di dalam kamar tersebut apakah ada tamu atau tidak sehingga tamu mengetahui identitas *room attendant*.

Bell/Knock the door announce your self by saying "good morning/afternoon, housekeeping."

Listen carefully for a reply from the guest . Knock at least three times. If there is no answer, knock again and then open the door, Calling out "housekeeping", before entering the room. It's important to follow these procedure to show respect for the guest privacy and to prevent an embarrassing situation. Never knock if there is a Do Not Disturb Sign on the door knob



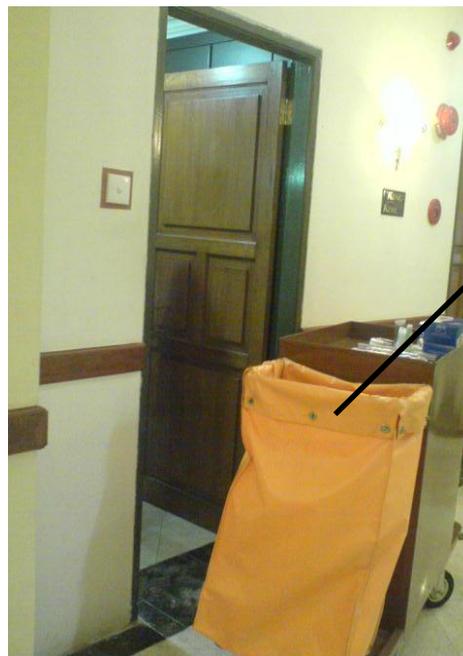
Bell

Greeting ...

Standing Position

Trolley position

Gambar 8. Langkah-Langkah Sebelum Memasuki Kamar Tamu



Posisi Trolley pada saat mulai mengerjakan kamar

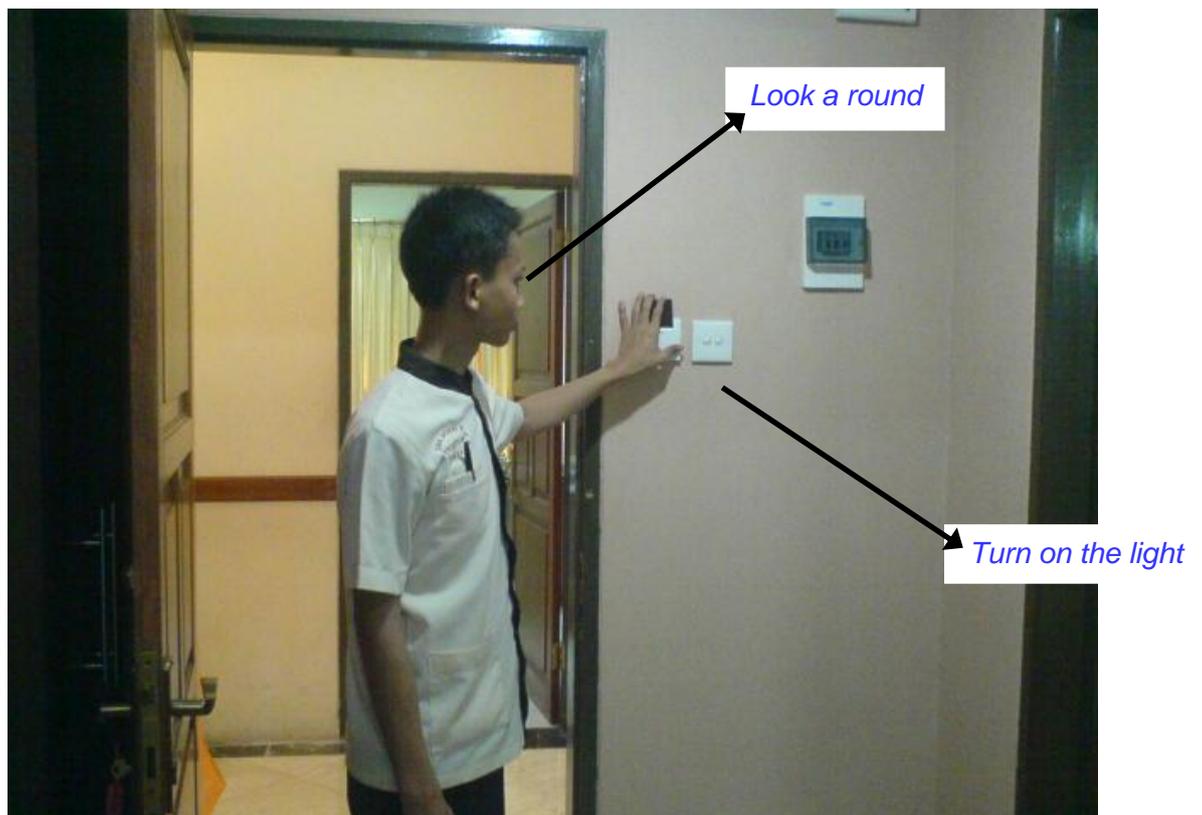
Gambar 9. Pada Saat Proses Pembersihan Kamar

5. Mengecek Kondisi Kamar /Begining Task

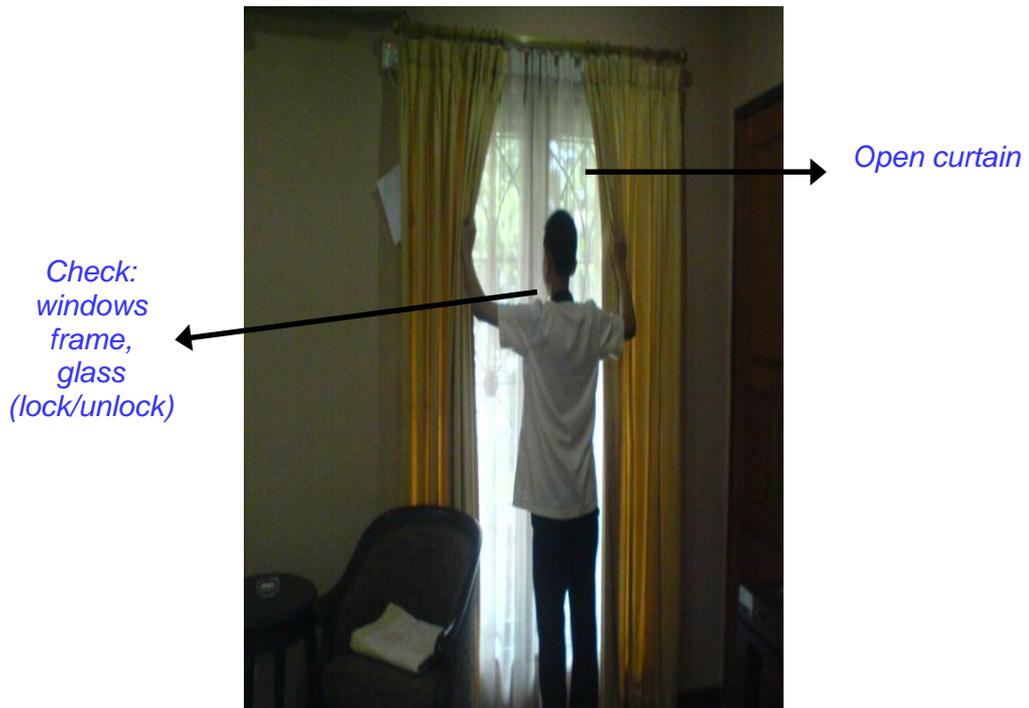
Seorang *Room Attendant* harus memperhatikan bagaimana prosedur langkah awal dalam membersihkan kamar untuk tamu. Ada beberapa hal

yang harus di perhatikan dalam langkah awal membersihkan kamar untuk tamu, antara lain sebagai berikut:

- a. Menyalakan lampu, untuk mengetahui apakah lampu tersebut mati atau tidak. Dan apabila lampu tersebut mati maka seorang *Room Attendant* harus melaporkannya pada bagian engineering.
- b. Memeriksa keadaan seluruh fasilitas kamar, kelayakan dan kondisi sesuai *prosedur*.
- c. Membuka gorden, menyalakan AC/ membuka jendela bagi kamar yang tidak ber-AC.
- d. Mengambil sampah dari kamar mandi maupun kamar tidur.
- e. Mengangkat linen yang kotor.



Gambar 10. Langkah Awal Memasuki Kamar



Gambar 11. Langkah Awal Memasuki Kamar (Lanjutan)



Check all room facilities:
Wardrobe, alldrawer, TV,
phone, lamp, etc

Gambar 12. Langkah Awal Memasuki Kamar (Lanjutan)

*Taken out :
Rubbish,
Room
service if
any, glass,
Tea & coffee
cup, etc*



Letakkan
sampah
tersebut
dalam
garbage
hamper

Gambar 13. Langkah Awal Memasuki Kamar (Lanjutan)

D. Aktivitas Pembelajaran

1. Membaca materi tentang tata cara memasuki kamar tamu (kegiatan belajar KB 2)
2. Diskusi kelompok untuk membahas kasus di bawah ini
3. Buatlah jawaban dari kasus tersebut
4. Masing-masing kelompok mempresentasikan dan membuat laporan singkat (mengerjakan LK-02)

Kasus

Room Attendant (shift pagi) dari salah satu hotel bintang 5 (lima), pada saat memasuki kamar berinteraksi dengan tamu dengan tujuan untuk menawarkan pembersihan kamar.

Pada saat itu tamunya meminta bahwa kamarnya untuk hari ini tidak mau dibersihkan. Setelah itu room attendant tersebut langsung saja mengiyakan permintaan tamu tersebut tanpa melakukan prosedur/proses selayaknya sebagai room attendant yang profesional dan room attendant tersebut langsung menuju ke kamar yang lainnya, dan hal ini menyebabkan tamu tersebut agak sedikit marah karena merasa terganggu dan merasa masih terlalu pagi kamarnya untuk dibersihkan.

E. Latihan/Kasus/Tugas

Identifikasi data status kamar di bawah ini, mana yang menjadi prioritas kamarnya untuk segera dibersihkan.

1. CO
2. VD
3. VC
4. Kamar yang memasang Please make up room

F. Rangkuman

Prioritas pembersihan kamar berdasarkan status kamar

1. Direct order (tamu tersebut meminta langsung untuk dibersihkan).
2. Kamar yang *EA VIP*.
3. Kamar yang "*Please make up room*".
4. Kamar yang *OC*.
5. Kamar yang *check out*.

Tahapan-tahapan memasuki kamar yang akan dibersihkan:

1. Mengidentifikasi status kamar (*room status*).
2. Menentukan prioritas kamar yang akan dibersihkan.
3. Melaksanakan Tahapan pekerjaan pada saat memasuki kamar/begining task, seperti *greeting*.
4. Memeriksa keadaan seluruh fasilitas kamar, kelayakan dan kondisi sesuai prosedur.
5. Menyalakan lampu, untuk mengetahui apakah lampu tersebut mati atau tidak. Dan apabila lampu tersebut mati maka seorang petugas *room attendant* harus melaporkannya pada bagian engineering.
6. Membuka gordena, menyalakan AC/ membuka jendela bagi kamar yang tidak ber-AC.
7. Mengambil sampah dari kamar mandi maupun kamar tidur.
8. Mengangkat linen yang kotor.

Langkah awal membersihkan kamar untuk tamu, antara lain sebagai berikut:

1. Menyalakan lampu, untuk mengetahui apakah lampu tersebut mati atau tidak. Dan apabila lampu tersebut mati maka seorang *Room Attendant* harus melaporkannya pada bagian engineering.
2. Memeriksa keadaan seluruh fasilitas kamar, kelayakan dan kondisi sesuai *prosedur*.
3. Membuka gorden, menyalakan AC/ membuka jendela bagi kamar yang tidak ber-AC.
4. Mengambil sampah dari kamar mandi maupun kamar tidur.
5. Mengikat linen yang kotor.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Materi dalam kegiatan ini mempunyai hubungan dengan materi yang akan Anda pelajari selanjutnya oleh sebab itu jika anda merasa telah menguasai materi dalam kegiatan pembelajaran ini (kegiatan belajar 3) serta telah mengerjakan latihan/tugas dengan benar, maka Anda dapat melanjutkan kegiatan selanjutnya, namun apabila anda belum menguasai materi ini Anda disarankan mempelajari kembali bagian yang belum dikuasai sampai Anda yakin telah menguasai seluruh materi.



Kegiatan Pembelajaran 3 Penataan Tempat Tidur (*Making the Bed*)

A. Tujuan pembelajaran

Setelah selesai mempelajari materi pada pembelajaran ketiga ini peserta diklat diharapkan dapat menganalisis dan melakukan penataan tempat tidur sesuai dengan standar prosedur :

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Menganalisis jenis-jenis bagian-bagiannya tempat tidur.
2. Menganalisis jenis dan ukuran tempat tidur.
3. Menganalisis jenis-jenis kelengkapan tempat tidur yang menggunakan 3 sheet.
4. Menganalisis jenis-jenis noda tempat tidur.
5. Melakukan striping the bed sesuai SOP.
6. Manata tempat tidur (making bed) dengan menggunakan 3 sheet.
7. Menganalisis karakteristik DUVET.
8. Menganalisis kelengkapan DUVET.

C. Uraian Materi

1. *Jenis-jenis Tempat Tidur dan Kelengkapannya*

Tempat tidur yang sesuai dengan standar suatu hotel biasanya terdiri dari :*Spring box* (kotak pegas)/ *bed frame* (bed base), *Bed frame* (dipan), *Mattress* (kasur), *Bed head board* (papan pelindung kepala), *Bed Wheels*, *Bed leg*

2. *Jenis-jenis Lena Tempat Tidur*

Jenis-jenis lena tempat tidur tersebut antara lain adalah: *Bed skirt* *Bed pad* (*bed protector*), *Sheet* (*Sheet I, Sheet II, dan Sheet III*)

Bed cover, Pillow case (sarung bantal)

3. Jenis-jenis Noda pada Tempat Tidur

Seringkali apabila kita melaksanakan making bed kita menemukan noda pada *sheet* atau lena-lena lainnya. Noda-noda tersebut antara lain: Air kencing, The, *Soft drink*, Darah, Jus buah, Kola, Kopi, Koktail, *Beer*.

Untuk menghilangkan noda tersebut dibutuhkan obat pembersih yang disebut *spotting chemical*. Jenis-jenis nya beraneka ragam.

4. Prosedur Stripping The Bed/Mengambil Linen Kotor

Stripping bed adalah kegiatan membuka lena tempat tidur satu persatu sebelum tempat tidur dirapikan. Sebelum tempat tidur ditata dengan lena yang bersih, lena yang telah dipakai harus dibuka satu persatu dengan baik. Setiap membuka lena dari tempat tidur harus dikibaskan untuk melihat kalau-kalau ada barang milik tamu yang terselip dalam lena atau lena yang kena noda dan rusak.

Langkah-langkah melaksanakan *stripping bed* adalah sebagai berikut:

- a. Pindahkan semua lena dan barang-barang dari tempat tidur.
- b. Pindahkan *bed cover* dan selimut dari tempat tidur kemudian letakkan di kursi.
- c. Cek *bed cover* dan selimut dari noda atau kerusakan. Ganti *bed cover* dan selimut secara berkala.
- d. Lepas sarung bantal dari bantalnya.
- e. Lepaskan *sheet* (sprei) satu persatu.
- f. Ambil semua lena yang kotor baik yang ada di kamar maupun di kamar mandi yang telah dipakai, bawa dan letakkan pada kantong lena kotor (*linen humper*) pada *trolley*. Yakinkan bahwa Anda harus membawa beberapa jenis handuk dan lena yang harus diganti.
- g. Periksa *mattress* dari kerusakan.
- h. Periksa di bawah tempat tidur apakah ada sampah-sampah atau barang tamu yang ketinggalan.
- i. jika ada lost and found laporkan pada order taker (gunakan standard *telephone courtesy*).



Gambar 14. Stripping The Bed/Mengambil Linen Kotor

5. ***Making Bed/Menata Tempat Tidur Menggunakan 3 Sheet***

Making bed atau merapikan tempat tidur adalah menata tempat tidur dengan mengganti sebagian atau seluruh lena-lenanya dengan lena yang bersih. Tujuan making bed adalah menjadikan tempat tidur bersih, rapi dan nyaman untuk ditiduri.

Sebelum memulai making bed

- a. Check kondisi tempat tidur
- b. *Bed skirt, bed leg/wheel, rubbish and lost item, bed pad*

- c. Periksa kolong tempat tidur
- d. Mulai make up bed jika kondisi sudah di check semua

Berikut adalah prosedur *making bed* tiga *sheet*.

- a. Ganti semua *linen* yang kotor dengan *linen* yang bersih.
- b. Untuk memudahkan kita merapikan tempat tidur maka tempat tidur ditarik agar lebih leluasa.
- c. Berdiri di samping/atas bagian kepala tempat tidur kemudian memeriksa atau merapikan tempat tidur dan *bed pad*.
- d. Bentangkan *sheet* pertama dengan permukaan halus di bagian atas agar kasur tertutup.
- e. Lipat *sheet* pertama dengan head board ke bawah kasur dengan lipatan segitiga secara rapi.
- f. Lipat sudut bagian kaki hingga berbentuk lipatan segitiga dan kedua sisi *sheet* pertama dimasukkan ke bawah kasur.
- g. Bentangkan *sheet* kedua di atas kasur, dengan permukaan bagian yang halus berada di bawah. Posisi *sheet* bagian kepala pada *head board* dipasang 10 cm lebih panjang daripada pinggir bed.
- h. Periksa apakah kedua sisi sudah simetris dan rapi.
- i. Buka selimut (*blanket*) di atas *sheet* kedua dengan posisi sejajar dengan pinggir tempat tidur bagian kepala (dekat *head board*).
- j. Bentangkan *sheet* ketiga (*top sheet*) agar menutupi selimut dengan jahitan lipatan menghadap ke bawah. Posisi *sheet* ketiga sama dengan selimut. Kelebihan *sheet* kedua pada sisi atas dekat head board dilipat dan dirapikan ke arah kaki.
- k. Lipat *sheet* kedua, selimut, dan *sheet* ketiga ke arah bawah matras dan merapkannya.
- l. Masukkan semua *sheet* dan selimut pada sisi kaki ke bawah matras.
- m. Buat lipatan berbentuk segitiga pada kedua sudut kasur dengan rapi.
- n. Masukkan semua *sheet* dan selimut pada kedua sisi ke bawah matras.
- o. Siapkan bantal-bantal yang telah dipasang sarungnya dan meletakkan dekat head board.
- p. Tutup tempat tidur yang telah ditata rapi dengan *bed cover* dari arah kaki ke arah kepala (*bed head board*).
- q. Periksa kedua sisi agar terpasang rapi.

- r. Rapihan *bed cover* yang menutupi bantal bagian bawah dan bantal yang ada di atas.
- s. Rapihan lipatan-lipatan *bed cover* pada kedua sisi.
- t. Tempat tidur didorong kembali ke tempat semula.
- u. Dorong atau letakkan tempat tidur pada tempatnya.



Gambar 15. Menata Tempat Tidur Dengan 3 Sheet

6. *Making bed/menata tempat tidur menggunakan duvet*

Selama ini, kita hanya mengenal istilah *bed cover*, sedangkan untuk *quilt cover* dan *duvet* jarang sekali diketahui/didengar. Materi dibawah ini membantu Anda untuk mengetahui dan membedakan arti dari *bedcover*, *quilt cover* dan *duvet*.

Bedcover atau *comforter* merupakan penutup dekoratif yang dibuat dari lembaran silikon atau dacron yang dijahit langsung dengan pada kain lapisan luarnya yang biasanya bermotif seperti motifnya *sprei* dan *bantal*.

Quilt cover atau *Duvet Cover* adalah penutup dekoratif yang dibuat dari berbagai jenis kain yang berbentuk kantong dimana fungsinya untuk menaruh *duvet* atau isi *quilt* yang tersedia terpisah. Jenis kain untuk *quiltcover* sama dengan *bedcover* dan biasanya disesuaikan dengan motif *sprei* dan *bantal*. *Duvet* terbuat dari dari kain putih polos yang dijahit berbentuk kantong dan diisi dengan silikon atau dacron. Jadi fungsi dari *quiltcover* adalah melindungi *duvet* dari debu atau kotoran, memberikan kemudahan dalam perawatan dan penataan dekorasi kamar tidur dengan hanya melepas dan mengganti *quilt cover*. Cukup memiliki satu *duvet* dan perbanyak koleksi *quilt cover* untuk dekorasi kamar Anda.

Isi quiltcover/ duvet cover sendiri adalah duvet. Duvet terbuat dari kain putih polos (ataupun warna polos lain sesuai keinginan) yang dijahit berbentuk kantong dan diisi dengan silicon atau dakron. Untuk melindungi duvet dari debu/ kotoran, duvet dibungkus dengan quilt cover/ duvet cover tadi.

Dengan kondisi bungkus dan isi yang terpisah, membuat proses pencucian menjadi lebih mudah, kita tinggal melepas quiltcover/ duvetcover dari duvetnya (seperti melepas sarung bantal dari bantalnya), lalu dicuci. Inilah kelebihan yang ia miliki dibandingkan dengan bedcover, yang jika kita ingin mencucinya agak merepotkan.

Karakteristik Duvet

- a. Duvet adalah linen sebagai pengganti sheet 2, 3 dan blanket
- b. Duvet terdiri dari pada DUVET CASE dan INNER DUVET
- c. Duvet Case terbuat dari katun sebagai pengganti sheet 2 dan sheet 3 (top sheet)
- d. Inner Duvet terbuat dari bulu anggsa atau dacron sebagai pengganti blanket.

Perlengkapan Tempat Tidur Menggunakan Duvet

Bed Component: Bed heard board, Mattress, Spring box, Spring box wheel (roda bed), Spring box leg (kaki bed)

Linen : Bed Skirt, Bed Pad, Bed sheet (1pcs), Duvet (penganti sheet II & III), Pillow & Pillow case

Teknik dan prosedur menata tempat tidur dengan duvet

Stripping bed

- a. Tempat tidur di tarik mundur agar leluasa untuk memudahkan menata tempat tidur.
- b. Mengangkat pillow dan pillow case.
- c. Menarik duvet, Membuka Duvet case lalu Menarik duvet Inner agar lepas dari duvet case.
- d. Menarik sheet yang sudah terpakai.
- e. Memeriksa dan merapihkan bed skirt, dan bed pad.

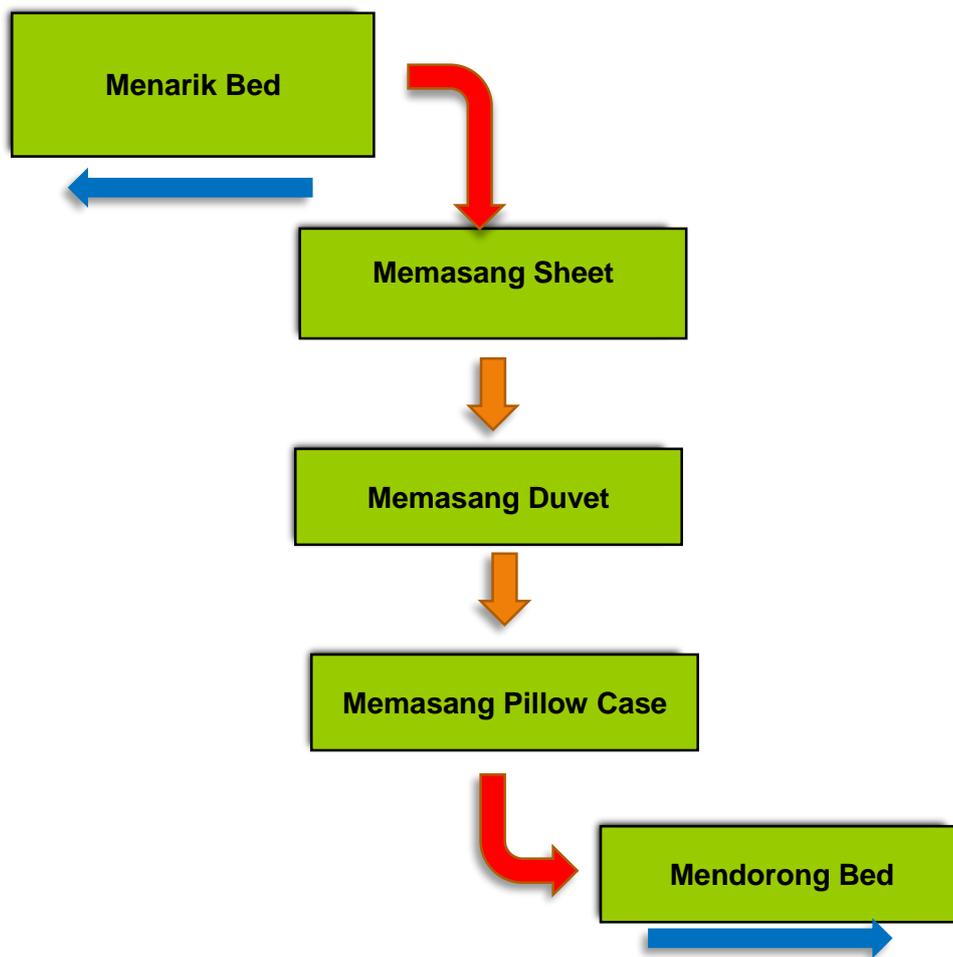
- f. Membawa/meletakkan linen dan Duvet case yang sudah terpakai ke linen humper di trolley.
- g. Mengambil linen bersih, Duvet case, dan pillow case ke kamar.

Memasang sheet

- a. Membentang sheet agar menutup mattress
- b. Sheet dipasang dengan permukaan halus di atas
- c. Sheet dekat head board dimasukkan ke bawah mattress dengan lipatan segi tiga pada sudut kiri dan sudut kanan
- d. Sheet bagian kaki dimasukkan ke bawah mattress dengan lipatan segi tiga pada sudut kiri dan sudut kanan.

Teknik Memasang Duvet

- a. Membentang duvet inner di atas mattress selebarnya
- b. Ambil duvet case , lalu masukkan duvet inner ke dalamnya
- c. Setelah dimasukkan dengan rapi lalu duvet dibentangkan ke seluruh mattress dengan ujung atas sejajar dengan ujung mattress bagian atas
- d. Lipat ujung duvet bagian atas membentuk lipatan kurang lebih satu jengkal. Dilipat berulang kali dari ujung mattress dengan rapi
- e. Lipat duvet pada sudut sisi kiri dan kanan sehingga membentuk lipatan segitiga dengan rapi
- f. Bungkus pillow dengan menggunakan pillow case dengan rapi, lalu letakkan di bagian atas mattress
- g. Dorong ke tempat tidur ke posisi semula lalu perhatikan jika ada hal-hal yang kurang rapi



Gambar 16. Skema Menata Tempat Tidur Menggunakan Duvet

D. Aktivitas Pembelajaran

- Membaca materi tentang menata tempat tidur (Kegiatan Pembelajaran 3)
- Diskusikan dengan teman sejawat anda tentang perbedaan dan persamaan making bed dengan menggunakan DUVET dengan making bed menggunakan 3 sheet..
- Masing-masing kelompok mempresentasikan dan membuat laporan (mengerjakan LK-03)

E. Rangkuman

Stripping bed adalah kegiatan membuka lena tempat tidur satu persatu sebelum tempat tidur dirapikan

Making bed atau merapikan tempat tidur adalah menata tempat tidur dengan mengganti sebagian atau seluruh lena-lenanya dengan lena yang bersih. Tujuan making bed adalah menjadikan tempat tidur bersih, rapi dan nyaman untuk ditiduri.

F. Tugas/Latihan/Kasus

1. Untuk menambah wawasan Anda terkait dengan prosedur making bed, Anda diminta untuk mencari berbagai sumber yang terkait dengan stripping bed dan making bed baik yang menggunakan 3 sheet maupun duvet. (dalam bentuk teks, gambar, bagan maupun bentuk yang lainnya).
2. Data kamar sebagai berikut:

#	Type
201	DBL
202	DBL
203	TWIN
204	TWIN

- a. Berapa jumlah double sheet yang dibutuhkan secara keseluruhan
- b. Berapa jumlah single sheet yang dibutuhkan secara keseluruhan
- c. Berapa jumlah blanket secara keseluruhan (baik double/single)
- d. Berapa jumlah bed pad untuk *Twin bed*

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Materi dalam kegiatan ini mempunyai hubungan dengan materi yang akan Anda pelajari selanjutnya oleh sebab itu jika Anda merasa telah menguasai materi dalam kegiatan pembelajaran ini (kegiatan belajar 4) serta telah mengerjakan latihan/tugas dengan benar, maka Anda dapat melanjutkan kegiatan selanjutnya, namun apabila Anda belum menguasai materi ini Anda disarankan mempelajari kembali bagian yang belum dikuasai sampai Anda yakin telah menguasai seluruh materi.



Kegiatan Pembelajaran 4

Pembersihan dan Penataan Kamar Mandi (*Bathroom*)

A. Tujuan

Setelah selesai mempelajari materi pada pembelajaran keempat ini peserta diklat diharapkan dapat menganalisis dan melakukan pembersihan dan penataan kamar mandi sesuai dengan prosedur.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Mengidentifikasi alat dan bahan pembersih
2. Membersihkan kamar mandi dan perlengkapannya
3. Melengkapi *guest supplies* kamar mandi
4. Menyajikan hasil pekerjaan membersihkan kamar mandi

C. Uraian Materi

Yang dimaksud dengan cara membersihkan dan menata kamar mandi adalah bagaimana caranya *Room Attendant* membersihkan dan mengatur perlengkapan yang ada di dalam kamar mandi sehingga bersih, aman dan nyaman.

Karena tamu yang memasuki kamar, biasanya melihat kebersihan dan kelengkapan kamar mandi. Ini berarti bahwa kebersihan dan kelengkapan kamar mandi umumnya dijadikan tolak ukur terhadap kamar mandi umumnya dijadikan tolak ukur terhadap kebersihan kamar ataupun kebersihan hotel itu sendiri. Oleh karena itu *room attendant* mempunyai wawasan yang luas dan tepat tentang alat pembersih, bahan pembersih serta barang-barang keperluan tamu yang ditempatkan di kamar mandi. Alat-alat sanitasi, serta metode yang digunakan di berbagai hotel cukup berpartisipasi. Umumnya alat-alat sanitasi

yang ada di kamar mandi ialah: Tempat mencuci tangan (*wash basin*), Bak mandi (*bath tub*) dan shower, Jamban (*toilet bowl*)

Disamping alat-alat tersebut kadang-kadang dilengkapi juga dengan “*bidet*” yang fungsinya sama dengan jamban, yang biasanya dipakai khusus untuk wanita.

1. Persiapan

Menyiapkan peralatan: berupa sikat kamar mandi, *toilet bowl brush*, *hand brush stick sponge (rug & soft)*, *OO towel atau mopp*, *canebo*, *cleaning cloth hand glove dan lain (menyesuaikan)*

Bahan pembersih dan obat pembersih: *Toilet bowl cleaner*, *Floor cleaner*, *metal polish*, untuk yang lainnya bisa menggunakan bahan pembersih serba guna (*multi purpose cleaner*). Dimana bahan pembersih tersebut harus dipersiapkan dalam keadaan bersih dan aman .

Semua perlengkapan dan bahan pembersih tersebut semua disimpan dan di tata dalam *carry cady*.

2. Langkah–langkah membersihkan alat-alat Sanitasi :

Semburkan “*Flushing*” air pada jamban atau “*toilet bowl*” dengan tujuan untuk menghanyutkan/membuang bila ada kotoran tertinggal



Gambar 17. Flushing

didalamnya. Kemudian tuangkan bahan pembersih (*disinfectant*), biarkan beberapa saat sambil menunggu bahan pembersih bereaksi, langkah selanjutnya kita bisa mengerjakan yang lain.



Gambar 18. Membersihkan Wash Basin dan Bagian-Bagiannya

Cuci gelas dan asbak yang direndam dalam “wash basin” kemudian telungkupkan dimeja wash basin atau diletakkan di atas *room attendant trolley* yang sudah dialasi dengan napkin khusus untuk gelas keringkan gelas dan asbak yang ditaruh diatas meja “wash basin” atau diatas *room attendant trolley* kemudian masukkan gelas yang sudah bersih dan kering itu ke dalam plastik pembungkus.

Mulailah membersihkan bagian atas, antara lain

kaca atas *wash basin table* dengan *chemical* khusus yang telah disiapkan.

Cucilah “Wash basin” dengan campuran air dan sabun cair dan digosok dengan spon (*soft/hard*).Cucilah semua kran dan pipa air. Bilaslah dengan air secukupnya, jangan lupa membersihkan kotoran yang mengendap pada saringan air.



Gambar 19. Membersihkan Wash Basin dan Bagian-Bagiannya (Lanjutan)

Bersihkan bak mandi, Mulailah dari membersihkan pancuran atau “*shower*”kemudian dilanjutkan ke dinding dan akhirnya bak mandi (*bathtub*). Gosoklah dengan spon atau karet sepon dan sabun cair, bila dasar bak mandi masih kotor, gosoklah dengan bubuk pembersih. Bilaslah dengan baik. Bila perlu pakai air hangat dari pancuran atau *shower*.Bersihkan tirai mandi dengan alat dan bahan tersebut diatas. Kemudian bilas dengan air bersih.Keringkan dengan lap katun mulai dari “*shower*” dinding kamar mandi, bak mandi, tirai mandi dan semua kran.

Bersihkan bagian dalam jamban atau “*toilet bowl*” Gosokkan dengan sikat khusus (*toilet bowl brush*) jamban secara merata, semburkan atau



Gambar 20. Membersihkan Toilet Bowl

“*flushing*” air jamban beberapa kali sampai buihnya habis. Kibaskan sikat jamban kemudian masukan ke dalam kantong plastik atau tempat jamban yang sudah disediakan.Gosok tangki air, pipa, tempat duduk dan bagian bawah jamban dengan

sponge yang berisi sabun dan “*disinfectant*”, kemudian bilaslah dengan air bersih yang diambil dari kran bak mandi atau ember yang sudah disiapkan.

Tahap pelaksanaan :

- a Selalu menggunakan *hand glove* diwaktu membersihkan.
- b Guyur / *sentor toilet bowl*.
- c Kurangi air didalam toilet bowl, dengan cara didorong menggunakan toilet bowl brush.
- d Semprotkan *toilet bowl cleaner* kepermukaan toilet bowl bagian dalam.
- e Diamkan untuk beberapa saat agar bahan pembersih tersebut bereaksi dengan kotoran. Semprotkan *multi purpose cleaner* kesemua

permukaan *toilet bowl* (kecuali bagian dalam), termasuk tatakan untuk duduk, tutup, tangki air dan kaki *toilet bowl*.

- f Gosok permukaan yang telah disemprot dengan multi purpose cleaner, dengan menggunakan sponge khusus, dan dibilas
- g Sikat *toilet bowl* bagian dalam dengan menggunakan *toilet bowl brush* dan flushing
- h Keringkan permukaan *toilet bowl* bagian luar, maupun perlengkapan yang lain dengan menggunakan cleaning cloth khusus.
- i Bersihkan dan keringkan lantai dibawah *toilet bowl*.
- j Kembalikan *Cady carry* atau kotak alat dan bahan pembersih ke dalam room attendant *trolley*.

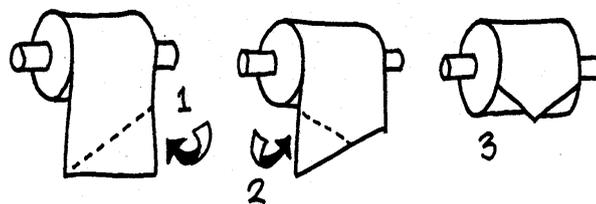
3. Melengkapi *guest supplies* Kamar Mandi.

Kamar mandi disamping harus dibersihkan harus pula dilengkapi dengan beberapa handuk dan barang-barang keperluan tamu. Setelah mengerjakan pekerjaan yang membersihkan alat-alat sanitasi, ambilah handuk dan perlengkapan kamar secukupnya, atau sesuai dengan petunjuk atau aturan.

Secara umum kelengkapan kamar mandi adalah sebagai berikut: *Bath Tub* dengan alas anti selip, Tempat untuk cuci tangan (*Wash basin*), WC dan *bidet* untuk suite room, Kertas tisu WC dengan tempatnya, Dua buah gelas untuk keperluan menggosok gigi (*tumbler/tooth glass*), Tirai mandi (*Shower*), Asbak dan korek api (*Smoking room*, Tempat sampah,, Telephone paralel yang menghubungkan dengan kamar mandi, Gantungan handuk, Keset dari handuk (*Bath mat*, Lampu dan saluran listrik akan menyala dengan otomatis jika saluran PLN putus atau mati lampu, Kantong sampah khusus untuk para wanita yang membuang, pembalut (*Sanitary bag*), Topi mandi (*Shower cap*).



Gambar 21. Menata Guest Supplies Kamar Mandi (Bath Room)



Cara memasang/melipat toilet paper

Gambar 22. Hasil Penataan Kamar Mandi (Bath Room)

4. Membersihkan Lantai kamar mandi (*cleaning the bathroom floor*)

Sapu lantai kamar mandi, pel dengan menggunakan *mop* biasa atau *oo towel* dari arah terjauh dan berakhir di pintu masuk kamar mandi.



Gambar 23. Mengepel Lantai Kamar Mandi

D. Aktivitas Pembelajaran

- Untuk menambah wawasan anda terkait dengan materi pada kegiatan pembelajaran 4, anda diminta berdiskusi dengan teman seprofesi atau orang lain yang dapat membantu anda belajar untuk mencari beberapa informasi melalui berbagai sumber terkait materi Kegiatan Pembelajaran 4.
- Mengidentifikasi sumber informasi tersebut.
- Buatlah rangkuman terkait dengan informasi yang sudah anda dapatkan dari literatur lain sebagai bahan perbandingan dari materi kegiatan pembelajaran 4 (mengerjakan LK-04)

E. Latihan/Kasus/Tugas

1. Untuk menambah wawasan Anda terkait dengan prosedur membersihkan kamar mandi, Anda diminta untuk mencari berbagai sumber yang terkait dengan langkah-langkah membersihkan kamar mandi. (dalam bentuk teks, gambar, bagan maupun bentuk yang lainnya).
2. Setelah anda mempelajari materi ini, coba Anda lakukan latihan praktik bagaimana membersihkan dan merapikan kamar mandi dengan baik dan benar secara berulang-ulang dan bergantian. Coba Anda tentukan berapa lama Anda bisa membersihkan dan merapikan kamar mandi dari berbagai jenis status.

Isilah kolom dibawah ini sesuai dengan kebutuhan *bathroom supplies* yang biasa digunakan di hotel serta tentukan posisi tata letak dari *bathroom supplies* tersebut.

Amenities

<i>Bathroom Supplies</i>	<i>Number in Bathroom</i>	<i>Position in the bath room</i>
<i>Bath soap</i>		
<i>Hand soap</i>		
<i>Shower gel</i>		
<i>Shampoo</i>		
<i>Conditioner</i>		
<i>Dental kit</i>		
<i>Matches</i>		
<i>Tissues roll</i>		
<i>Tissue paper</i>		

Linen supplies

<i>Bathroom Supplies</i>	<i>Number in Bathroom</i>	<i>Position in the bath room</i>
<i>Bath towel</i>		
<i>Hand towel</i>		
<i>Face washer</i>		
<i>Bathmat</i>		
<i>Bathrobe</i>		

F. Rangkuman

Yang dimaksud dengan cara membersihkan dan menata kamar mandi adalah bagaimana caranya *Room Attendant* membersihkan dan mengatur perlengkapan yang ada di dalam kamar mandi sehingga bersih, aman dan nyaman.

Peralatan: berupa sikat kamar mandi, toilet bowl brush, hand brush sponge (*rug & soft*), OO towel atau mopp, canebo, hand glove dan lain (menyesuaikan)

Bahan pembersih dan obat pembersih: *Toilet bowl cleaner, Floor cleaner*, untuk yang lainnya bisa menggunakan bahan pembersih serba guna (*multi purpose cleaner*). Dimana bahan pembersih tersebut harus dipersiapkan dalam keadaan bersih dan aman .

Urut-urutan pembersihan dan penataan kamar mandi: Flushing”, membersihkan wash bassin dan bagian-bagiannya, membersihkan bath tub dan bagian-bagiannya, membersihkan toilet bowl dan bagian-bagiannya, menata perlengkapan *guest supplies, final check* dan mopping (mengepel lantai kamar mandi)

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Materi dalam kegiatan ini mempunyai hubungan dengan materi yang akan Anda pelajari selanjutnya oleh sebab itu jika Anda merasa telah menguasai materi dalam kegiatan pembelajaran ini (kegiatan belajar 5) serta telah mengerjakan latihan/tugas dengan benar, maka Anda dapat melanjutkan kegiatan selanjutnya, namun apabila Anda belum menguasai materi ini Anda disarankan mempelajari kembali bagian yang belum dikuasai sampai Anda yakin telah menguasai seluruh materi.



Kegiatan Pembelajaran 5

Pembersihan dan Penataan Kamar Tidur (*Bed Room*)

A. Tujuan

Setelah selesai mempelajari materi pada kegiatan pembelajaran kelima ini peserta diklat dapat menganalisis dan melaksanakan pembersihan dan penataan kamar tidur (*bed room*) sesuai dengan standar operasional prosedur.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Menganalisis teknik dan metode pembersihan di kamar tidur.
2. Membersihkan perlengkapan kamar tidur (*dusting*) sesuai dengan standar operasional prosedur.
3. Menganalisis persiapan alat, bahan pembersih dan kelengkapan proses pembersihan kamar tidur.
4. Melengkapi *guest supplies* kamar tidur sesuai dengan standar operasional prosedur.
5. Membersihkan lantai tempat tidur/*mopping* sesuai dengan standar operasional prosedur.
6. Melakukan *Final check* sesuai dengan standar operasional prosedur.
7. Dapat menyajikan hasil pekerjaan proses pembersihan kamar tidur dan perlengkapannya (sesuai dengan kualitas maupun kuantitas pembersihan yang dipersyaratkan).

C. Uraian Materi

1. Teknik dan Metode Pembersihan di Kamar

Perlengkapan kamar dalam hal ini perabot kamar atau "*room equipment*:" yang biasanya berupa *furniture*, setiap saat perlu dibersihkan dari debu dan kotoran lain. Pekerjaan ini dilakukan setelah menata tempat tidur.

Agar semua perlengkapan benar-benar bersih, maka dalam kegiatan pembersihan dilakukan urutan atau perputaran gerakan pembersihan biasanya searah dengan jarum jam (*clockwise* atau *un clock wise*).

Perabotan kamar atau *furniture* setiap saat perlu dibersihkan dari debu. Hal ini dapat dilaksanakan dengan beberapa cara antara lain mengelap atau *dusting*.

Supaya mendapatkan hasil yang baik, pakailah yang lembut atau sesuai dengan petunjuk atau objek yang akan dibersihkan.

Dalam kegiatan ini ada beberapa teknik pembersihan yang diterapkan antara lain: *Dusting, Damp dusting, c) Polishing, dan d) Glass wipping*

Teknik *dusting* di kamar tidur yang baik dan benar

Dry dusting yaitu pembersihan debu dengan menggunakan lap kering seperti yang lazim dilakukan sehari-hari.

Damp dusting yaitu membersihkan debu dengan menggunakan lap lembab / setengah basah, sehingga debu akan menempel dilap tersebut, tidak berterbangan kemana –mana.

2. Langkah Membersihkan perlengkapan (*dusting*)

Pindahkan atau geser barang-barang yang ada diatas meja (*furniture*) dengan teratur, supaya mudah diletakkan kembali ketempat/posisi semula.

Lipatlah lap itu dengan rapi. Bersihkan semua perabotan kamar. Agar tidak ada bagian yang terlupakan atau terlewatkan, lakukan dengan cara yang teratur atau berurutan. Mulailah mengerjakannya dari serambi kamar atau tempat lain yang telah ditentukan, kemudian dilakukan dengan urutan atau berputar sesuai dengan arah jarum jam.

Secara berkala perabotan ini perlu juga disemir dengan semir perabotan rumah atau *furniture polish*. Bila perlu lakukan pembersihan dengan lap lembab. Perhatikan pada bagian yang sekecil-kecilnya, antara lain laci, meja, bola lampu. Jangan lupa membersihkan bagian bawah alat-alat yang bisa diangkat seperti lampu duduk dsb.

Setelah semuanya bersih dari debu, taruh lap lembut tadi pada tempatnya, kemudiann ambil perlengkapan dan bahan pembersih kaca untuk membersihkan kaca jendela, pintu, cermin dengan metoda yang benar. Teknik pembersihan kaca atau cermin ini disebut *glasses wipping*.



Gambar 24. *Dusting*

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam Teknik dan prosedur pembersihan

- a. Kerjakan pembersihan dari bagian atas ke bawah.
- b. *Furniture* yang kainnya dilindungi dengan logam/besi diberi alas dari plastik/karton agar tidak meninggalkan noda bekas karat.
- c. Sambil mendusting, Anda memeriksa kelengkapan-kelengkapan *guest supplies* yang sudah terpakai/ kurang untuk diganti pada saat Anda melengkapi *guest supplies*.

3. Melengkapi *Guest Supplies* Kamar Tidur

Kamar yang sudah dibersihkan perlu dicek lagi kelengkapan fasilitasnya. Letak perlengkapan tersebut harus sesuai standar baik jumlah maupun penempatannya, misal logo nama hotel harus dapat dilihat dan dibaca oleh tamu begitu tamu masuk ke dalam kamar. Apabila ada kekurangan maka harus segera dilengkapi.

Prosedur restocking yang harus dilaksanakan oleh *room attendant* adalah sebagai berikut:

- a. Persiapkan persediaan *guest supplies* dalam *room attendant trolley* secara teratur, rapi sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan.
- b. Cek terlebih dahulu *guest supplies* mulai dari pintu masuk, *closet*, *dressing table*, *TV*, *coffee table*, *night table*, agar agar melengkapinya dengan cepat dan tepat.
- c. Dalam melengkapi kebutuhan tamu harus dicatat di dalam *room attendance control sheet*. Hal ini mutlak harus dilakukan agar tertib administrasi, untuk pengendalian pemakaian *guest supplies*, serta untuk mengetahui jumlah pemakaian *guest supplies* setiap hari, setiap minggu maupun setiap bulan.
- d. Membuat catatan khusus di dalam kolom *remark* pada *room attendant control sheet* atau *log book* yang belum lengkap agar dapat dilengkapi oleh *room attendant shift* berikutnya.



Gambar 25. Menata/Melengka Guest Supplies Di Kamar

Perlengkapan *guest supplies* yang harus tersedia misalnya:

- Door /pintu dilengkapi dengan: *Door knob menu, Do not disturb sign.*
- Closet *ward robe/cupboard*, dilengkapi dengan: *Hanger* pria dan wanita. *Shoes shin, Laundry bag, Laundry list, Dry cleaning list & PO list.*
- Dressing table, di atasnya atau disekitarnya: *Stationary holder* yang berisi : *Brosure, Guest questionnaire, post card, rate sheet, amplop,* lembar kertas surat, lembar kertas fax, *Room service menu, Tray* dengan *water jug dan drinking glass, TV* dengan *video program/TV program, Tend card* petunjuk penggunaan hand iron, *Safe deposit box.*
- Nigt Table: *Nigth lamp, Service directory book, Memo pad, Balpoint, Telephone*
- *Coffee table* di atasnya dilengkapi dengan *maches* dan *astray.*

Bila kamar tersebut baru saja ditinggalkan oleh tamunya (C/O) periksalah dengan seksama kalau-kalau ada barang tamu yang tertinggal.

Kalau ada barang yang tertinggal hubungi segera atasan yang bersangkutan dengan cepat atau kantor depan dengan cepat jika barang tersebut merupakan barang berharga. Barang milik tamu yang tertinggal harus diserahkan kepada atasan dan akan dicatat pada buku **Lost and Found**. Jika kamar yang dibersihkan *itu Occupied* biasanya banyak barang atau pakaian tamu yang berserakan di atas tempat tidur dan kursi. Dalam hal ini gantung dan letakkan barang tersebut dengan rapi pada tempat yang semestinya.

4. **Membersihkan Lantai Kamar Tidur**

Lantai adalah bagian bangunan atau ruangan yang paling cepat kotor. Supaya kamar tetap bersih, maka lantai harus dibersihkan setiap saat. Karena itu dibuat dari berjenis bahan, maka jenis pembersihan-nyapun berbeda.

Perhatikan arah darimana pertama kali membersihkan lantai. Ambillah tempat yang terjauh dahulu. Jangan lupa bersihkan sudut-sudut dan kolong-kolong sekaligus untuk melihat apakah ada barang-barang kecil milik tamu yang terjatuh.

Lantai permadani (karpet dibersihkan dengan penyapu permadani atau “*Box Sweeper*” dan alat penghisap debu “*Vacuum Cleaner*”).

Jenis lantai yang lain dibersihkan dengan cara menyapu dan mengepel (*damp sweeping atau mopping*). Setelah dilakukan pekerjaan membersihkan kamar mandi, ambillah perlengkapan menyapu, yakni sapu dan penampung sampah atau “*dust pan*”.

Bersihkan lantai dari serambi, dan diteruskan di dalam kamar dan terakhir pada pintu masuk. Jangan lupa menyapu di tempat yang tersembunyi seperti dibawah meja, dibalik pintu dll. *Vacuuming* dilakukan pada area *bed room dan bathroom*).



Gambar 26. Membersihkan Debu Di Lantai (Vacuuming)

5. Pemeriksaan Terakhir (*Final Check*)

Bagian-bagian dan tempat yang harus diperhatikan dalam pemeriksaan terakhir. Jendela tertutup, *night curtain*, dan *glass curtain* dalam, posisi yang benar, Pemanas terpasang kembali, Sheet terpasang dengan rapi, Lampu nyala dan gambar telah bersih, Penerangan berfungsi, TV, radio, dan alat elektronik lain bekerja, Bar kecil telah penuh, Tidak ada noda di cermin atau

permukaan benda, Pintu tertutup, Pintu bebas dari tanda jari room attendant, Di bawah karpet dan sekitar perabot telah bersih, Perabotan dalam posisi yang tepat, Persediaan tamu telah terisi, Tidak terdapat alat pembersih yang tertinggal di kamar, tempat sampah dan asbak dalam keadaan kosong dan bersih, alat-alat yang harus diperbaiki atau yang dibersihkan secara khusus harus dilaporkan



Gambar 27. Pengecekan Akhir (*Final Check*)

Sebelum meninggalkan kamar, semprotkan penyegar dengan pewangi yang netral dengan cara berjalan mundur dimana room attendant sambil melihat sekeliling kamar juga bathroom disemprotkan dengan pewangi tersebut, agar udara di dalam kamar tetap segar dan wangi. Pintu kamar ditutup dengan baik dilanjutkan dengan mengerjakan lainnya.

D. Aktivitas Pembelajaran

- Membaca materi kegiatan pembelajaran 5
- Untuk menambah wawasan anda terkait dengan materi pada kegiatan pembelajaran 5, selanjutnya anda diminta berdiskusi dengan teman seprofesi atau orang lain yang dapat membantu anda belajar untuk mencari beberapa informasi melalui berbagai sumber terkait materi Kegiatan pembelajaran 5.
- Mengidentifikasi sumber informasi tersebut.
- Sebagai perbandingan membuat rangkuman secara singkat terkait dengan informasi yang anda dapatkan dari literatur lain yang relevan (mengerjakan LK-05)



Lembar Kerja 05

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

F. Rangkuman

Langkah Membersihkan Perlengkapan (*Dusting*)

1. Pindahkan atau geser barang-barang yang ada diatas meja (*furniture*) dengan teratur, supaya mudah diletakkan kembali ketempat/posisi semua.
2. Lipatlah lap itu dengan rapi. Bersihkan semua perabotan kamar. Agar tidak ada bagian yang terlupakan atau terlewatkan, lakukan dengan cara yang teratur atau berurutan. Mulailah mengerjakannya dari serambi kamar atau tempat lain yang telah ditentukan, kemudian dilakukan dengan urutan-urutan atau berputar sesuai dengan arah jarum jam.
3. Secara berkala perabotan ini perlu juga disemir dengan semir perabotan rumah atau furniture polish. Bila perlu lakukan pembersihan dengan lap lembab. Perhatikan pada bagian yang sekecil-kecilnya, antara lain laci, meja, bola lampu. Jangan lupa membersihkan bagian bawah alat-alat yang bisa diangkat seperti lampu duduk dsb.
4. Setelah semuanya bersih dari debu, taruh lap lembut tadi pada tempatnya, kemudiann ambil perlengkapan dan bahan pembersih kaca untuk membersihkan kaca jendela, pintu, cermin dengan metoda yang benar. Teknik pembersihan kaca atau cermin ini disebut *glasses wipping*.

Prosedur restocking yang harus dilaksanakan oleh *room attendant* adalah sebagai berikut:

1. Persiapkan persediaan guest supplies dalam *trolley cart* secara teratur, rapi sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan.
2. Cek terlebih dahulu *guest supplies* mulai dari pintu masuk, *closet, dressing table, TV, coffe table, nite table*, agar agar melengkapinya dengan cepat dan tepat.
3. Dalam melengkapi kebutuhan tamu harus dicatat di dalam room attendant control sheet. Hal ini mutlak harus dilakukan agar tertib administrasi, untuk pengendalian pemakaian *guest supplies*, serta untuk mengetahui jumlah pemakaian *guest supplies* setiap hari, setiap minggu maupun setiap bulan.
4. Membuat catatan khusus di dalam kolom remark pada *room attendant control sheet* atau *log book* yang belum lengkap agar dapat dilengkapi oleh *room attendant shift* berikutnya.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Materi dalam kegiatan ini mempunyai hubungan dengan materi yang akan Anda pelajari selanjutnya oleh sebab itu jika Anda merasa telah menguasai materi dalam kegiatan pembelajaran ini (kegiatan belajar 6) serta telah mengerjakan latihan/tugas dengan benar, maka Anda dapat melanjutkan kegiatan selanjutnya, namun apabila Anda belum menguasai materi ini Anda disarankan mempelajari kembali bagian yang belum dikuasai sampai Anda yakin telah menguasai seluruh materi.



Kegiatan Pembelajaran 6

Pembersihan dan Penyimpanan Trolley dan Perlengkapannya

A. Tujuan

Setelah selesai mempelajari materi pada pembelajaran ini peserta didik diharapkan dapat menganalisis dan melakukan pembersihan dan penyimpanan *trolley* dan perlengkapannya sesuai dengan standar operasional prosedur.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Menganalisis beberapa tujuan dari pada pembersihan *trolley*.
2. Menganalisis jenis-jenis kotoran dan cara perawatan *trolley*.
3. Melakukan pembersihan *trolley*.
4. Menyimpan *trolley* dan perlengkapannya.
5. Menyajikan hasil dari pada proses pemberihan trolley.

C. Uraian Materi

Hotel adalah suatu industri yang bergerak di bidang jasa dan dikelola secara komersil, jadi tujuan utamanya adalah untuk mencari keuntungan. Untuk mendapatkan keuntungan yang besar, hotel harus bisa mengeluarkan biaya sekecil mungkin. salah satunya adalah biaya perawatan peralatan dan perlengkapan.

Untuk mengurangi biaya perawatan peralatan hotel, maka peralatan harus dibersihkan dan disimpan dengan baik dan dilakukan secara berkala. Begitu juga dengan *trolley* dan perlengkapan harus dirawat dan disimpan dengan baik.

1. Tujuan dari pada pembersihan *trolley*

Adapun beberapa tujuan dari pada dilakukannya pembersihan trolley adalah sebagai berikut:

- a. Supaya tahan lama dan tidak cepat rusak
- b. Supaya tetap nyaman digunakan
- c. Memberikan kesan yang baik kepada tamu
- d. Memberikan kenyamanan pada saat bekerja

2. Jenis Kotoran dan Perawatan *Trolley*

Jenis kotoran yang ada di *trolley* ada yang berupa dirt (kotoran) dan yang ada berupa *stain* (noda), yang berupa dirt contohnya seperti: debu, bekas bulu-bulu handuk yang tertinggal dan bekas sampah kering yang tertinggal di kamar tamu, sedangkan *stain* contohnya seperti: bekas bahan pembersih dari kamar tamu.

3. Menyimpan *trolley* dan perlengkapannya

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam kontrol dan penggudangan alat-alat dan bahan pembersih adalah sebagai berikut :

- a Penggudangan sapu dan sikat
- b Penggudangan alat penampung (*container*)
- c Penggudangan lena (*linen*)
- d Penggudangan alat-alat pelindung dan pembantu
- e Penggudangan alat-alat mekanik (*vacuum Cleaner*)
- f Penggudangan bahan pembersih
- g Hal-hal yang harus diperhatikan pada saat penggudangan:
 - Bahan pembersih disimpan menurut jenisnya seperti contoh gambar diatas.
 - Cara penggudangan yang baik dan tindakan yang dilakukan untuk mencegah hilangnya alat dan bahan pembersih dalam kegiatan sehari-hari.
 - Mencatat semua alat dan bahan pembersih yang diambil pada "*equipment dan supplies daily control sheet*".
 - Mencatat *supplies* yang habis dalam melaksanakan tugas.
 - Mencocokkan dan mencatat alat serta bahan pembersih sebelum menggudangkan atau menyimpan.

E. Latihan/Kasus/Tugas

Untuk menambah wawasan, Anda diminta untuk mencari berbagai jenis prosedur penggudangan (*storing*) yang terkait dengan materi di atas dari berbagai sumber yang relevan

Identifikasi jenis-jenis peralatan dan perlengkapan yang telah digunakan sesuai dengan isian format dibawah ini.

Nama Peralatan/perlengkapan	Periode pembersihan	Letak/posisi penyimpanan di pantry/gudang	Alasan

F. Rangkuman

1. Supaya penggunaan alat dan bahan itu efektif, maka perlu adanya penggudangan secara teratur.
2. Tindakan kontrol yang baik adalah pada saat pengambilan, pemakaian dan sebelum penyimpanan.
3. Hal-hal yang perlu diperhatikan di dalam kontrol dan penggudangan alat-alat serta bahan pembersih dapat dikelompokkan sesuai dengan jenis dan karakteristik alat dan bahan pembersih tersebut.
4. Saat menemukan kejadian – kejadian atau kondisi peralatan yang tidak sesuai dengan mestinya, Anda harus dengan cepat menanggapinya.

- 
5. Proses penyimpanan peralatan dan bahan kimia pembersih sangat berperan besar dalam rangka menunjang efektifitas dan efisiensi Anda saat bekerja.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Jika Anda sudah mengerjakan latihan/tugas dan kasus dengan benar serta sudah dapat memahami keseluruhan materi di atas (kegiatan belajar 7) dengan benar, selanjutnya Anda bisa melanjutkan ke kegiatan belajar berikutnya. Jika belum memahami isi materi secara keseluruhan dan belum bisa mengerjakan latihan/tugas dan kasus, Anda bisa mempelajari lagi dengan bimbingan teman yang dianggap mampu atau fasilitator Anda.



Kegiatan Pembelajaran 7

Penanganan Hal-Hal Khusus di Kamar (*Contigency Skill*) yang Terkait dengan Pekerjaan *Room Attendant*

A. Tujuan

Setelah selesai mempelajari materi pembelajaran ke tujuh ini peserta diklat dapat menganalisis penanganan hal-hal khusus di kamar (*contigency skill*) yang berkaitan dengan tugas-tugas *room attendant* yang mencakup berbagai hal.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Menganalisis tujuan dan ruang lingkup penanganan hal-hal khusus di kamar yang terkait dengan tugas *room attendant*.
2. Menganalisis Jenis-jenis dan prosedur penanganan hal-hal khusus di kamar yang terkait dengan tugas *room attendant*.
3. Melakukan penanganan hal-hal khusus di kamar yang terkait dengan tugas *room attendant*.

C. Uraian Materi

1. Prosedur Penanganan Don't Disturb (DND)

Prosedur penanganan DND adalah salah satu status kamar di hotel karena salah satu hal/kepentingan tamu yang ada di dalamnya maka tamu yang bersangkutan tidak mau diganggu (*don't disturb*) berarti aktivitas penanganannya harus ditunda kerana tamu tidak mau diganggu.

Bidang/Personil yang terlibat dalam penanganan kamar *don't disturb* adalah:

- a) *Room Attendant*.

- b) *Floor/Room Supervisor.*
- c) *Front Office.*
- d) *Executive Housekeeper/Assisstant.*
- e) *Duty Manager/Chief Security.*

Prosedur:

- a) Room attendant yang menjumpai *DND* mencatat nomor kamar yang diberi tanda pada *door lock (handle)* di kamarnya di *room report*.
- b) Room attendant melaporkan ke *floor/room supervisor*.
- c) Petugas kamar memasukkan kartu pemberitahuan tentang pembersihan kamar (*Notification Make Up Room*) agar tamu tersebut bias menghubungi *housekeeping* bila kamarnya minta dibersihkan.



Gambar 28. DND

NR HOTEL
Jakarta Indonesia

Dear Guest
We have been unable to service your room because the "PRIVACY PLEASE" sign was on the door.
Please call Housekeeping, Press 99.

If you would like us to service your room.
Thank you
Housekeeping

Gambar 29. DND Slip/Notification Make Up Room

- d) *Room attendant* akan membersihkan kamar tersebut setelah ada instruksi dari *floor supervisor*.
- e) Tindak lanjut dari penanganan kamar *don't disturb*, *Supervisor* harus segera bertindak dengan cara menghubungi *Front Office* untuk menyatakan apakah yang tanda *DND* tamunya sudah *Check Out (CO)* atau belum.

- f) Jika belum, *Floor supervisor* melaporkan kepada *executive housekeeper /assistant* tentang kamar yang masih *DND*.
- g) *Executive housekeeper /assistant* akan menghubungi kamar tersebut setelah pukul 14.00 untuk mengetahui apakah tamu kamar tersebut masih ada kamar atau tidak.
- h) Apabila kamar terkunci dengan *safety chain* atau *ring lock*, segera melaporkan kepada *duty manager* untuk tindakan selanjutnya.
- i) Apabila masih ada *executive housekeeper /assistant* langsung ke kamar tersebut untuk membuka kamar dengan *master key* untuk memeriksa kondisi kamar tersebut.
- j) Bila keadaan kamar biasa dan tidak mencurigakan segera beritahukan kepada *supervisor*.

Jika didalam kamar tersebut terdapat hal-hal yang mencurigakan seperti senjata api atau senjata tajam, bahan peledak, alat pemancar dan lain-lain segera melaporkan kepada dua manager atau *chief security* untuk mendata kamar tersebut.

2. Prosedur Penanganan *Rodent & Pest*

Jika Anda menemukan tanda-tanda yang terkait dengan rodent & pest, maka hal-hal yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

- a) Amati tempat penemuan hama, binatang pengerat atau Anda-Andanya
- b) Amati jenis hama atau binatang pengerat
- c) Laporkan kepada supervisor sesegera mungkin

Prosedur Penanganan Kerusakan atau Gangguan di kamar

Kerusakan di Kamar

- a) Semua informasi tentang kerusakan di kamar di catat di *OT log book*: jam diterimanya informasi, no kamar, jenis kerusakan, pengirim *order* dan nama petugas yang menerima informasi.
- b) Permohonan maaf harus disampaikan kepada tamu.

- c) Jika peralatan tidak berfungsi dikarenakan rusak, *order taker* segera memberi tahu kepada bagian *engineering*, agar dikirim petugas untuk memperbaiki.
- d) Disamping pemberitahuan langsung ke bagian *engineering*, agar dikirim petugas untuk memperbaiki.
- e) Disamping pemberitahuan langsung ke bagian *engineering*, *ordertaker* harus melengkapi *order* tersebut dengan *work order (WO)* yang ditandatangani *Exc. Housekeeper*, dan dikirim ke bagian *engineering*.

Prosedur umum

- a) Amati kerusakan kamar.
- b) Amati kerusakan barang atau perlengkapan kamar.
- c) Amati kehilangan perlengkapan kamar.
- d) Cepat laporkan semua kehilangan yang terjadi kepada supervisor atau petugas yang ditunjuk sesuai dengan aturan dan prosedur hotel.

Gangguan di kamar

- a) Semua informasi tentang gangguan di kamar di catat di *OT log book*: jam diterimanya informasi, No kamar, jenis gangguan, asal informasi dan nama petugas yang menerima informasi.
- b) Permohonan maaf harus disampaikan kepada tamu.
- c) Jika gangguan ringan, *Order Taker* menginformasikan hal ini kepada *supervisor* untuk ditangani.
Jika gangguan berat, OT menginformasikan hal ini kepada Duty Manager & Security untuk ditindak lanjuti, dan melaporkan hal ini kepada Exc. Housekeeper.

3. Prosedur Penanganan Lost & Found

Tujuan:

Agar barang bawaan tamu yang tertinggal di kamar atau di area hotel dapat terawat dan terjaga dengan baik.

Prosedur dan tanggung jawab (*room attendant*)

- a) Menemukan barang di kamar.
- b) Melaporkan penemuan barang kepada *floor supervisor*.
- c) Menginformasikan adanya penemuan barang kepada front office.
- d) Mengantar barang temuannya ke *housekeeping office/order taker*.
- e) Memeriksa, mencatat barang yang ditemukan pada *form* yang ada
- f) Memberikan salinan laporan penemuan barang ke *room attendant* atau penemu.
- g) Membungkus barang temuan.
- h) Menempelkan form penemuan barang pada bungkus (lost & found tag).
- i) Menyimpan barang ke *deposit box*.
- j) Membuat bukti serah terima barang di *FOC*.
- k) Jika barang yang ditemukan adalah barang yang tidak berharga maka housekeeping clerk memungkus barang tersebut.
- l) Housekeeping clerk /order taker menempelkan form penemuan barang ke bungkus.
- m) Housekeeping /order taker menyimpan barang di almari *Lost & found di Housekeeping*.

Catatan

- 1) *Jika ada penemuan di area umum oleh staf hotel atau departemen lain maka barang tersebut segera diberikan ke bagian housekeeping untuk dibuatkan /masukkan dalam daftar lost & found.*
- 2) *Jika barang yang ditemukan barang yang cepat rusak misalnya buah-buahan/makanan disimpan selama 24 jam.*

Klasifikasi dasar penyimpanan barang Lost & Found

- a) Satu tahun untuk barang berharga (*valuable*).
- b) Tiga bulan untuk barang *non valuable*.
- c) Tiga bulan untuk obat-obatan dan sejenisnya dan dihancurkan setelah melalui masa tersebut.
- d) Satu sampai tujuh hari untuk makanan sesuai dengan kekuatan makanan tersebut, *Atau tergantung pada kebijakan hotel masing-masing.*

LOST AND FOUND RECEIVE	
Lost & Found No	:
Date	:
Location	:
Finder	:
Items :	
Checked By :	Received By
.....

Note 1: Dari Supervisor Di Catat Di Buku Hari Ini/Disimpan Di Gudang L&F

Gambar 30. Lost & Found Receive

Lost & Found Tag	
Serial No.	:
Date	:
Location	:
Found by	:
Description:

Gambar 31. Lost & Found Tag

4. Prosedur Penanganan Sesuatu yang Membahayakan dan Mencurigakan

Prosedur umum

- a) Amati dan identifikasi sesuatu yang dianggap membahayakan /mencurigakan.
- b) Jangan coba menyentuh atau barang yang dianggap mencurigakan.

- c) Cepat laporkan semua kejadian yang terjadi kepada supervisor atau petugas yang ditunjuk sesuai dengan aturan dan prosedur hotel.

D. Aktivitas Pembelajaran

- Membaca materi kegiatan pembelajaran 7
- Diskusi kelompok dengan mengidentifikasi hal-hal yang terkait dengan penanganan hal-hal khusus yang sering terjadi di hotel (LK-07)
- Presentasi hasil diskusi serta membuat rangkuman
- Simulasikan terkait dengan proses penanganan hal-hal khusus di hotel



Lembar Kerja 07

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

E. Latihan/Kasus/Tugas

1. Pada saat membersihkan kamar dengan status occupied, tiba-tiba anda melihat kejanggalan yaitu ada barang-barang yang mencurigakan. Langkah apa yang anda lakukan terhadap kejadian tersebut?
 - a. Membereskan barang tersebut, tidak menyentuh barang tersebut, dan laporkan kepada supervisor/order taker untuk ditindaklanjuti
 - b. Tidak menyentuh barang tersebut, laporkan kepada supervisor/order taker untuk ditindak lanjuti dan identifikasi barang tersebut
 - c. Tidak usah di identifikasi barang tersebut, tidak menyentuh barang tersebut, laporkan kepada supervisor/order taker untuk ditindak lanjuti
 - d. Mengidentifikasi barang tersebut, tidak menyentuh barang tersebut, dan laporkan kepada supervisor/order taker untuk ditindak lanjuti
2. Pada saat membersihkan kamar tiba-tiba anda melihat atau menemukan kejanggalan-kejanggalan selain anda laporkan, anda juga perlu mencatatnya pada format room attendant control sheet yang terletak pada kolom ...?:
 - a. Time in
 - b. Time out
 - c. Remark
 - d. Room status
3. Prosedur pembersihan trolley yang benar adalah dari
 - a. Samping kiri ke samping kanan
 - b. Samping kanan ke samping kiri
 - c. Bagian atas ke bagian bawah
 - d. Bagian bawah ke bagian atas
4. Untuk melakukan penyimpanan bahan pembersih pada rak penyimpanan sebaiknya disusun berdasarkan
 - a. Disusun berdasarkan kelompok, jenis padat, cair, berat dan ringannya bahan pembersih
 - b. Disusun berdasarkan kelompok, jenis padat, cair, yang berat di atas dan ringan di bawah
 - c. Disusun berdasarkan kelompok, baik yang ringan maupun yang padat tidak perlu dipisahkan.

- d. Disusun berdasarkan kelompok, perlu disusun serapi mungkin dan sebaik mungkin agar mudah diambil

F. Rangkuman

Prosedur merupakan langkah-langkah yang harus dilakukan pada saat bekerja oleh seseorang yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Masing-masing hotel memiliki prosedur secara umum yang berlaku secara umum dan memiliki prosedur secara khusus yang disesuaikan dengan kebutuhan, kondisi, kebijakan hotel itu sendiri.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Jika Anda sudah mengerjakan latihan/tugas dan kasus dengan benar serta sudah dapat memahami keseluruhan materi di atas (kegiatan belajar 8) dengan benar, selanjutnya Anda bisa melanjutkan ke kegiatan belajar berikutnya. Jika belum memahami isi materi secara keseluruhan dan belum bisa mengerjakan latihan/tugas dan kasus, Anda bisa mempelajari lagi dengan bimbingan teman yang dianggap mampu atau fasilitator Anda.



Kegiatan Pembelajaran 8

Persiapan Layanan Jasa Porter

A. Tujuan

Setelah mempelajari materi kegiatan pembelajaran 8 diharapkan mampu melakukan berbagai persiapan layanan jasa porter dengan baik sesuai dengan standar prosedur.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Merencanakan persiapan layanan jasa porter.
2. Menentukan berbagai peralatan dan perlengkapan jasa porter.
3. Menerapkan berbagai tehnik keselamatan dan keamanan dalam penanganan barang bawaan tamu.

C. Uraian Materi

1. Peralatan dan Formulir

Layanan yang diberikan oleh hotel kepada para tamunya bersifat menyeluruh dan mencakup hampir semua kebutuhan tamu selama menginap. Layanan pemenuhan kebutuhan pokok seperti akomodasi, makan dan minum, pencucian pakaian, hingga penanganan barang-barang yang dibawa oleh tamu selama mengadakan perjalanan dan menginap di hotel. Penanganan barang-barang tamu termasuk kegiatan yang sangat penting dan tidak dapat diabaikan begitu saja. Kelalaian petugas hotel dalam menangani barang-barang tamu dapat menyebabkan kegiatan tamu menjadi terganggu sehingga tamu menjadi tidak senang.

Kegiatan penanganan barang-barang tamu tidak terbatas pada saat tamu check in, tetapi juga ketika tamu check out, pindah kamar, dan ketika tamu akan menitipkan barang-barangnya untuk sementara waktu adalah job

description section *porter/concierge*. Agar dapat menangani barang-barang tamu dengan baik, diperlukan pengetahuan tentang jenis-jenis barang dan keterampilan teknis mengenai teknik membawa barang yang benar dan aman sehingga terhindar dari kemungkinan rusak, tertukar, ataupun hilang.

Segala kegiatan yang dilakukan oleh petugas *concierge* akan dicatat untuk menghindari hal yang tidak diinginkan seperti kehilangan, kerusakan barang bawaan tamu. Beberapa formulir yang digunakan oleh porter yaitu:

a. Luggage Tag/luggage Claim Tag

Luggage Claim Tag 01819

Name: _____

Room: _____

Luggage: _____

SC HB GOLF

GARMENT OTHER

STORAGE : _____

SDS STS LTS

NOTE: _____

Conditions
This baggage is stored at owners risk.
No responsibility is accepted for any loss or damage to
baggage accepted for storage beyond 90 days.

Luggage Claim Tag 01819

Name: _____

Room: _____

Luggage: _____

Conditions
This baggage is stored at owners risk.
No responsibility is accepted for any loss or damage to
baggage accepted for storage beyond 90 days.

Tabel 1: Luggage Claim Tag

Kartu ini terdiri dari dua bagian yaitu bagian atas dan bawah, bagian atas akan digantungkan pada tas, sedangkan bagian bawah akan diberikan kepada tamu sebagai kartu yang

menunjukkan bahwa ia adalah pemilik barang, kartu ini akan diberikan tamu kepada petugas jika ingin mengambil barangnya.

b. *Bellboy/Bellman Errand Card*

Kartu yang digunakan oleh *bellboy* untuk mencatat segala kegiatan yang berhubungan dengan penanganan barang tamu tiba, pindah kamar atau berangkat, setelah kartu ini diisi akan segera diberikan oleh bell captain yang selanjutnya akan dimasukkan ke dalam bellboy control sheet.

ERRAND CONTROL SHEET						
BELL CAPTAIN IN CHARGE/ SHIFT LEADER : M. XAVIES						
DAY/ DATE :SUNDAY 26/10/15				SHIFT : 07.am	UP TO :03.pm.	
ROOM NO.	CLERK'S NO./ NAME	TIME		DESCRIPTION	BELL CAPTAIN SIGNATURE	REMARK
		LAST	RETURN			
1517	011 JHN	09.00	09.10	DELIVERING MESSAGE	XAVIES	
1711	008 MCL	10.15	11.20	TO THE POST OFFICE	XAVIES	MAIL
2115	006 MSR	12.20	13.17	ROOM CHANGE	XAVIES	

Tabel 4: Errand Control Sheet

e. *Baggage Claim Check*

Baggage claim check adalah kartu tanda bukti penitipan barang tamu untuk sementara waktu yang disimpan di gudang penitipan barang (luggage store). Kartu ini memuat dua bagian, bagian depan berisikan informasi tentang data tamu dan barang tamu yang dititip, sedangkan bagian belakang memuat informasi tentang persyaratan penitipan barang dan informasi pengambilan barang yaitu:

Hotel tidak bertanggung jawab terhadap kehilangan barang-barang yang dititipkan lebih dari 30 hari dan tidak bertanggung jawab atas kerusakan yang dikarenakan/disebabkan oleh proses penyimpanan. Pemilik barang akan menanggung seluruh resiko yang disebabkan oleh api, air dan kecurian dll. Hotel akan menjaga barang tamu di lingkungan hotel, barang akan diberikan dengan menunjukkan kartu ini.

<p>BAGGAGE CLAIM CHECK NO. 02121</p> <p>DATE : 11/12/15</p> <p>GUEST NAME : FRANK J. MR</p> <p>ROOM NO. : 1722</p>	<p>BAGGAGE CLAIM CHECK NO. 02121</p> <p>DATE : 11/12/15</p> <p>DELIVERED : KRN</p> <p>HOTEL NOT RESPONSIBLE FOR GOODS LEFT OVER 30 DAYS. NOT RESPONSIBLE FOR BREAKAGE CAUSED BY KEEPING PROCESS</p>
<p>NO. 02121</p> <p>1 SUITE CASE</p> <p>1 BRIEF CASE</p> <p>1 HAND BAG</p> <p>..... TRAVELING BAG</p> <p>..... BEAUTY CASE</p> <p>..... SHOULDER PACK</p> <p>DATE : 11/12/15</p> <p>ROOM NO. : 1722</p> <p style="text-align: center;">Front side</p>	<p>NO. 02121 Reverse side</p> <p>I.G.2.1.1.1.1 CONDITION OF STORAGE</p> <ul style="list-style-type: none"> • The owner of the luggage in dedicated in this receipt assume all risk of damage by fire, water, theft, or from causes • The management of hotel takes care of the luggage in hotel area • The above article will be delivered for the presentation of this

Tabel 5: Baggage Claim Check

f. *Luggage room book*

Luggage room book adalah buku pencatatan penitipan barang sementara milik tamu yang disimpan atau dititipkan di gudang penitipan barang (luggage store). Buku ini digunakan untuk mencatat seluruh barang tamu yang dititipkan dan yang diambil kembali oleh tamu. Informasi yang terdapat pada buku ini biasanya sama dengan informasi yang terdapat pada baggage claim check (kartu penitipan barang).

LUGGAGE ROOM CONTROL									
GUEST'S NAME	ROOM NO	NO. OF PCS. OF LUGGAGE	SERIAL NO.	Description	RECEIVED		DELIVERED		SIGN
					DATE	BY	DATE	BY	
FRANK J.MR.	1722	3 PCS	02121	1 SC, 1 HB, 1 BC	11/12/07	JHN	12/12/07	KR N	FJ

Tabel 6: Luggage Room Book

2. Teknik penanganan barang bawaan tamu

Penanganan barang tamu harus dilakukan dengan hati-hati dan sangat membutuhkan perhatian khusus, Hal ini sering dikenal dengan istilah "handling with care". Ada beberapa alasan mengapa barang tamu memerlukan penanganan khusus.

- a. Expense/biaya adalah dikarenakan barang tamu bernilai mahal oleh sebab itu memerlukan penanganannya yang hati-hati.
- b. Limiting expenses/ biaya yang terbatas: dengan penanganan dan perhatian yang baik selama penanganan barang tamu maka dapat menekan pengeluaran. Sebab bila bellboy tidak hati-hati dalam penanganan barang tamu dan terjadi kerusakan pada barang, maka hotel akan bertanggung jawab dan mengganti barang tersebut

Adapun metode penanganan barang bawaan tamu yaitu:

- a. Lifting adalah teknik mengangkat barang tamu.
- b. Stacking adalah teknik meletakkan atau menumpuk barang dengan cara yang benar dan tepat untuk menghindari kerusakan atau keretakan pada barang. Teknik meletakkan barang tersebut juga berlaku bagi bellboy bila meletakkan barang pada kereta barang dan pada bagasi di bus atau taxi.
 - ✓ Menumpuk dan meletakkan tas/ barang yang paling keras dibagian bawah.
 - ✓ Menumpuk dan meletakkan tas/ barang yang paling tebal dibagian bawah.
 - ✓ Menumpuk dan meletakkan tas/ barang yang paling besar dibagian bawah.

D. Aktivitas Pembelajaran

Aktivitas 1. Mengidentifikasi sumber layanan jasa porter (diskusi kelompok)

Aktivitas dalam kegiatan pembelajaran ini, Anda berdiskusi dalam kelompok kecil untuk mengidentifikasi sumber layanan jasa porter. Langkah dalam aktivitas yaitu:

1. Carilah beberapa informasi melalui internet terkait dengan pekerjaan *concierge*. Informasi yang berkaitan dengan jenis dan gambar barang bawaan tamu, kegiatan atau aktivitas ada didalam dan diluar hotel, tempat wisata disekitar hotel, jadwal penerbangan, lokasi bisnis dan sebagainya.
2. Identifikasikan sumber informasi tersebut dengan menggunakan LK 08 identifikasi sumber informasi layanan jasa porter.



Lembar Kerja 08

Jenis Barang Bawaan	Gambar Barang Bawaan Tamu

Aktivitas di dalam hotel	Aktivitas di luar hotel

Tempat wisata di luar hotel	Lokasi bisnis	Jadwal penerbangan

Aktivitas 2. Mempersiapkan peralatan dan perlengkapan jasa porter.

Aktivitas dalam kegiatan pembelajaran ini, Anda mengidentifikasi peralatan, perlengkapan barang bawaan tamu serta penerapan tehnik keselamatan dan keamanan, aktivitas ini dikerjakan menggunakan LK 9.

LK 9. Penerapan dan tehnik penanganan barang bawaan



Lembar Kerja 09

No	Barang bawaan tamu	Teknik Penanganan barang bawaan	Perlengkapan yang digunakan
1	Tamu rombongan membawa 3 travel bag besar, 4 golf bag, 2 plastic bag, 1 stroller		
2	Tamu rombongan membawa 6 travel bag, 3 stroller, 4 laptop bag		
3	Tamu individu membawa 3 briefcase, 4 luggage bag besar dan laptop bag		

E. Latihan/Kasus/Tugas

Pilihlah salah satu jawaban yang paling tepat.

1. Tas yang digunakan untuk menyimpan berbagai macam kosmetik adalah.....
 - a. Trunk
 - b. Travel bag
 - c. Vanity case
 - d. Cosmetic bag

2. Kartu tanda penitipan barang milik tamu yang disimpan atau ditiptkan di luggage room adalah.....
 - a. Luggage claim check
 - b. Guest claim check
 - c. Baggage claim check
 - d. Guest luggage claim check

3. Formulir yang digunakan porter untuk menulis tentang barang-barang bawaan tamu adalah.....
 - a. Bellboy errand card
 - b. Bellboy counter sheet
 - c. Bellboy control sheet
 - d. Bellboy errand control sheet

4. Teknik yang salah menumpuk barang pada trolley adalah.....
 - a. Menumpuk dan meletakkan barang yang paling keras di bagian bawah
 - b. Menumpuk dan meletakkan barang yang paling tebal di bagian bawah
 - c. Menumpuk dan meletakkan barang yang paling ringan di bagian bawah
 - d. Menumpuk dan meletakkan barang pecah belah dibagian atas

5. Formulir yang digunakan porter untuk memberi tanda barang-barang bawaan tamu adalah.....
 - a. Bellboy errand card
 - b. Luggage tag
 - c. Bellboy control sheet
 - d. Bellboy errand control sheet

F. Rangkuman

Penanganan barang-barang tamu termasuk kegiatan yang sangat penting dan tidak dapat diabaikan begitu saja. Kelalaian petugas hotel dalam menangani barang-barang tamu dapat menyebabkan kegiatan tamu menjadi terganggu sehingga tamu menjadi tidak senang. Kegiatan penanganan barang-barang tamu tidak terbatas pada saat tamu check in, tetapi juga ketika tamu check out, pindah kamar, dan ketika tamu akan menitipkan barang-barangnya untuk sementara waktu. Segala kegiatan yang dilakukan oleh petugas concierge akan dicatat untuk menghindari hal yang tidak diinginkan seperti kehilangan, kerusakan barang bawaan tamu. Agar penanganan barang bawaan tamu efektif dan efisien, maka ada beberapa formulir yang digunakan yaitu luggage tag, bellboy errand card, bellboy control sheet, errand control sheet, baggage claim check, luggage room book.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Jika anda sudah mengerjakan latihan/tugas dan kasus dengan benar serta sudah dapat memahami keseluruhan materi di atas (kegiatan belajar 8) dengan benar, selanjutnya anda bisa melanjutkan ke kegiatan belajar berikutnya. Jika belum memahami isi materi secara keseluruhan dan belum bisa mengerjakan latihan/tugas dan kasus, anda bisa mempelajari lagi dengan bimbingan orang lain yang dianggap mampu atau fasilitator anda.



Kegiatan Pembelajaran 9

Penanganan Barang Bawaan Tamu

A. Tujuan

Setelah mempelajari materi kegiatan 9, diharapkan mampu melakukan penanganan barang bawaan tamu dengan cepat, ramah dan sopan sesuai dengan standar operasional prosedur.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Menangani barang bawaan tamu pada saat kedatangan.
2. Menangani penitipan barang bawaan tamu.
3. Menangani barang bawaan tamu pada saat keberangkatan.
4. Memberikan layanan penemuan dan kehilangan barang tamu.

C. Uraian Materi

1. Penanganan Barang Bawaan Tamu pada Saat Kedatangan

Penanganan barang bawaan tamu merupakan tugas utama dari bellboy/porter, baik pada saat kedatangan maupun keberangkatan tamu dari hotel, selain faktor kecepatan dan ketepatan, faktor keamanan juga perlu diperhatikan dalam penanganan barang bawaan tamu tersebut.

Ketika tamu datang di hotel akan disambut oleh tim concierge yang akan menawarkan bantuan yang cepat dan efisien, seperti seorang profesional yang mengkreasi suasana yang ramah untuk tamu. Pada saat tamu sampai di hotel akan disambut oleh valet parking attendant dan doorman, apabila doorman dan valet parking attendant mengetahui nama tamu, maka ia akan menyambut dan memberi salam selamat datang dengan menyebutkan nama tamu.

Membantu tamu untuk keluar kendaraannya, kemudian tutup pintu dengan hati-hati, pastikan bahwa pakaian yang dikenakan tidak tersangkut atau terjepit, beri bantuan khusus pada orangtua, anak-anak, wanita hamil dan tamu yang cacat.

Penanganan barang bawaan tamu pada saat tamu datang sampai dengan pengantaran ke kamar adalah sebagai berikut:

- a. Doorman menyambut kedatangan tamu dan membukakan pintu mobil/taxi.
- b. Menyampaikan salam terlebih dahulu dan menanyakan barang-barang tamu.
- c. Menurunkan barang bawaan tamu dari kendaraan.
- d. Membawakan semua barang tamu dari pintu utama dan diserahkan kepada bellboy untuk dibawa dekat dengan tamu pada saat mendaftarkan diri di receptionis.
- e. Mengisi bellboy errand card pada waktu tamu sedang mengisi registration card :
 - Beri tanda silang (X) pada kolom check in.
 - Tanggal.
 - Jumlah barang.
 - Uraian dari barang.
 - Nomor polisi/nomor/nama perusahaan taxi yang digunakan tamu.
- f. Menerima kunci kamar dari receptionist dan mempersilahkan tamu berjalan terlebih dahulu.
- g. Mengetuk pintu kamar terlebih dahulu sebelum membuka kamar.
- h. Mempersilahkan tamu masuk kedalam kamar setelah lampu kamar dinyalakan.
- i. Meletakkan barang pada luggage rack, bila ada barang yang perlu digantung segera.
- j. Bellboy menjelaskan semua fasilitas kamar.
- k. Bellboy juga menjelaskan fasilitas hotel secara umum.
- l. Mengucapkan salam perpisahan dan letakan kunci kamar diatas meja rias sebelum meninggalkan kamar.

- m. Kembali ke tempat kerja dan isi/lengkapi bellboy errand card dengan mengisi:
 - Nomor kamar.
 - Nama tamu.
- n. Menyalin data yang ada di bellboy errand card ke dalam bellboy control sheet.

2. Penanganan barang bawaan tamu rombongan pada saat kedatangan.

- a. Menurunkan barang-barang group dari mobil/taxi/bus.
- b. Membawa barang-barang dari main entrance ke lobby dengan menggunakan bellboy trolley cart.
- c. Mengumpulkan barang-barang pada satu tempat yang mudah untuk diawasi dan tidak mengganggu tamu hotel yang lain.
- d. Menggantungkan luggage tag pada semua barang dengan menggunakan warna yang sama.
- e. Mengambil rooming list dan tulis nomor kamar pada luggage tag sesuai dengan nomor kamaryang ada pada rooming list.
- f. Menuliskan jumlah barang pada rooming list di kolom remarks sesuai dengan nomor kamar.
- g. Menghitung jumlah barang-barang group yang ada di lobby dan tulis jumlah keseluruhan pada rooming list.
- h. Mengantarkan barang-barang group ke dalam kamar sesuai dengan nomor kamar yang tertulis di rooming list.
- i. Menyalin data barang-barang dari rooming list ke dalam bellboy control sheet.

3. Penanganan Barang Bawaan Tamu Pada Saat Keberangkatan

Penanganan barang bawaan tamu pada saat keberangkatan tamu individu dan group pada dasarnya tidak ada perbedaan, namun penanganan barang bawaan tamu group pada saat keberangkatan memerlukan penanganan yang khusus. Prosedur penanganan barang bawaan tamu individu yaitu:

- a. Receptionist mengintruksikan kepada bellboy untuk mengambil barang tamu yang checkout dari kamar.

- b. Ketuk pintu kamar tamu 3 (tiga) kali sebelum masuk.
- c. Angkat barang-barang tamu dari kamar.
- d. Letakan barang-barang tamu di lobby pada satu tempat yang mudah untuk di awasi.
- e. Isi bellboy errand card dan beri tanda silang (X) untuk jenis barang yang dibawa dan pada kolom check out.
- f. Doorman akan menyediakan taxi apabila diminta tamu.
- g. Bellboy membawa dan menyimpan dalam bagasi taxi/mobil yang digunakan.
- h. Salin data barang-barang dari bellboy errand card ke dalam bellboy control sheet.

Prosedur penanganan barang bawaan tamu group yaitu:

- a. Receptionis memberikan rooming list kepada bellboy untuk menurunkan barang tamu group.
- b. Ambil barang-barang group dari kamar berdasarkan rooming list dan tulis pada kolom remarks jumlah barang tiap kamar.
- c. Kumpulkan barang-barang di lobby di satu tempat dan dibawah pengawasan receptionist dan tour leader.
- d. Hitung jumlah barang apabila barang-barang sudah turun/terkumpul semuanya bersama-sama dengan receptionist dan tour leader.
- e. Masukkan barang-barang group ke dalam mobil/bus/luggage.
- f. Berikan rooming list kembali kepada receptionist.
- g. Arsipkan rooming list ke dalam departure file.

D. Aktivitas Pembelajaran

Aktivitas 1. Menangani barang bawaan tamu (diskusi kelompok dan praktik)

Aktivitas dalam kegiatan pembelajaran ini, dilakukan dengan cara berdiskusi dalam kelompok kecil yang terdiri dari 4 sd 5 orang, langkah dalam aktivitas ini yaitu:

- Buatlah skenario penanganan barang bawaan tamu individu dan rombongan pada saat kedatangan dan keberangkatan untuk tamu individu dan group pada saat kedatangan dan keberangkatan dengan ketentuan kondisi hotel sedang ramai.

- Buatlah percakapan antara penanganan barang bawaan tamu pada saat kedatangan, keberangkatan. Dan praktikan secara bergantian.
- Persiapkan luggage tag, bellboy errand card dan bellboy control sheetnya.
- Gunakan dan tulislah hasil simulasi pada LK10 dan LK 11.



Lembar Kerja 10

Penanganan barang bawaan tamu

Skenario

Percakapan



Lembar Kerja 11

Lembar Observasi check list

No	Elemen	Ya	Tidak	Ket
1	Mengambil barang-barang atau kopor-kopor secara aman.			
2	Membawa barang-barang atau kopor-kopor ke tempat yang tepat.			
3	Menyimpan barang bawaan secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan dan persyaratan keamanan.			
4	Mengidentifikasi/menandaikan barang bawaan secara teliti			
5	Menyimpan barang bawaan tamu pada saat kedatangan secara benar.			
6.	Menempatkan barang-barang bawaan secara benar dan aman dalam sistem penyimpanan			
Hasil simulasi/hal yang perlu diperbaiki				

E. Latihan/Kasus/Tugas

Jawablah pertanyaan dengan singkat dan jelas.

1. Darimanakah porter dapat melihat data kedatangan tamu pada hari ini?

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

2. Data apa saja yang ada pada laporan today expected arrival list?

.....
.....

3. Sebutkan minimal 4(empat) jenis barang bawaan tamu?

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

4. Bagaimana caranya agar barang bawaan tamu tidak tertukar?

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

5. Hal-hal apa saja yang perlu diperhatikan oleh porter pada saat mengantar tamu ke kamar?

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

F. Rangkuman

Ketika tamu datang di hotel akan disambut oleh tim concierge yang akan menawarkan bantuan yang cepat dan efisien, seperti seorang profesional yang mengkreasi suasana yang ramah untuk tamu. Pada saat tamu sampai di hotel akan disambut oleh valet attendat dan doorman, apabila doorman dan valet parking attendant mengetahui nama tamu, maka ia akan menyambut dan memberi salam selamat datang dengan menyebutkan nama tamu. membantu tamu untuk keluar kendaraannya, kemudian tutup pintu dengan hati-hati, pastikan bahwa pakaian yang dikenannya tidak tersangkut atau terjepit, beri bantuan khusus pada orangtua, anak-anak, wanita hamil dan tamu yang cacat.

Kegiatan penanganan barang-barang bawaan tamu tidak terbatas pada saat tamu checkin, tetapi juga ketika tamu checkout, pindahan kamar dan ketika tamu akan menitipkan barang-barang bawaan tamu untuk sementara waktu. Untuk menangani barang-barang bawaan tamu dengan baik, diperlukan pengetahuan tentang jenis-jenis barang bawaan tamu dan keterampilan teknis mengenai ketika membawa barang yang benar dan aman sehingga terhindar dari kemungkinan rusak, tertukar, hilang dan sebagainya. Concierge merupakan ujung tombak bagi pihak hotel dalam rangka memberikan first impression yang baik bagi tamu hotel pada saat kedatangan.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Jika anda sudah mengerjakan latihan/tugas dan kasus dengan benar serta sudah dapat memahami keseluruhan materi di atas (kegiatan belajar 9) dengan benar, selanjutnya anda bisa melanjutkan ke kegiatan belajar berikutnya (evaluasi). Jika belum memahami isi materi secara keseluruhan dan belum bisa mengerjakan latihan/tugas dan kasus, anda bisa mempelajari lagi dengan bimbingan teman yang dianggap mampu atau fasilitator anda



Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas

Kunci Jawaban Kegiatan Pembelajaran 1

<i>Items</i>	<i>Quantities Required</i>	<i>Position on trolley</i>
Bathroom Supplies		
<i>Bath soap (liquid)</i>	4	
<i>Hand soap</i>	8	
<i>Shower gel</i>	4	
<i>Shampoo</i>	4	
<i>Conditioner</i>	4	
<i>Dental kit</i>	4	
<i>Tissues roll</i>	8	
<i>Tissue paper</i>	8	
Bath Linen		
<i>Bath Linen</i>	8	
<i>Bath towel</i>	8	
<i>Hand towel</i>	8	
<i>Face washer</i>	8	
<i>Bathmat</i>	4	
<i>Bathrobe</i>	8	
Equipment		
<i>Vacuum Cleaner</i>	1 set	
<i>Cleaning tool/Carry caddy</i>	1 set	

Kunci Jawaban Kegiatan Pembelajaran 2

- Direct Order, Kamar yang memasang please make up room, CO, VD, VC

Kunci Jawaban Kegiatan Pembelajaran 3

- a. 6 double sheet
- b. 12 single sheet
- c. 6 blanket (2 double dan 4 single)
- d. 4 bed pad

Kunci Jawaban Kegiatan Pembelajaran 4

Ammenities

Bathroom Supplies	Number in Bathroom	Position in the bath room
Bath soap (liquid)	1	
Hand soap	2	
Shower gel	1	
Shampoo	1	
Conditioner	1	
Dental kit	1	
Matches	1	
Tissues roll	2	
Tissue paper	1	

Linen Supplies

Bathroom Supplies	Number in Bathroom	Position in the bath room
Bath towel	2	
Hand towel	2	
Face washer	2	
Bathmat	1	
Bathrobe	2	

Kunci Jawaban Kegiatan Pembelajaran 5

Alternative jawaban:

- Laporkan kepada supervisor
- Ambil salah satu barang tersebut dari kamar yang statusnya VC
- Catat pada room attendant control sheet
- Tulis di log book

Kunci Jawaban Kegiatan Pembelajaran 6

Nama Peralatan/perlengkapan	Periode pembersihan	Letak/posisi penyimpanan di pantry/gudang	Alasan

Kunci Jawaban Kegiatan Pembelajaran 7

1. D
2. C
3. C
4. A

Kunci Jawaban Kegiatan Pembelajaran 8

1. D
2. A
3. A
4. C
5. B

Kunci Jawaban Kegiatan Pembelajaran 9

1. Today expected arrival list.
2. Nama tamu, nomor kamar, jumlah tamu, jam keberangkatan.
3. Trunk, briefcase, handbag, golf bag.
4. Memberikan identitas pada barang bawaan tamu dengan menggunakan luggage tag, serta mencatatnya pada bellboy errand card.
5. Memastikan jenis dan jumlah barang bawaan tamu sesuai dengan kepemilikannya, memastikan kunci kamar dan lokasi kamar, mempergunakan kesempatan untuk mempromosikan produk/layanan hotel, memberikan keamanan dan kenyamanan dalam perjalanan ke kamar



Evaluasi

Pilihan Ganda

Berilah tanda silang (X) pada salah satu huruf a, b, c, d, dan tuliskan jawaban yang benar tersebut pada lembar jawaban yang tersedia

1. Kereta yang digunakan oleh room attendant untuk melaksanakan pekerjaannya adalah.....
 - a. *Room attendant trolley*
 - b. *Houseman trolley*
 - c. *Mop trolley*
 - d. *PA Trolley*
2. Langkah-kedua yang dilakukan setelah mengecek kondisi trolley adalah....
 - a. Mengecek kondisi trolley
 - b. Menata perlengkapan
 - c. Mengecek & menata
 - d. Dusting
3. Bahan pembersih yang dipersiapkan dalam menata perlengkapan pada trolley adalah.....
 - a. *Go getter, glass cleaner, liquid soap, dan furniture polish*
 - b. *Glass cleaner, bath soap, shine up, dan shampoo*
 - c. *Furniture polish, go getter, dan hand body*
 - d. *Floor Cleaner, Glas Cleaner, Toilet bowl cleaner, furniture polish, metal polish, liquid soap*
4. Sebelum ditata dalam trolley semua bahan dan alat pembersih diletakkan dalam.....
 - a. *Garbage bag*
 - b. *Caddy carry*
 - c. *Waste basket*
 - d. *Linen humper*

- 
5. *Bath towel, hand towel, dan double sheet* merupakan salah satu yang termasuk ke dalam kelompok.....
 - a. *Guest supplies*
 - b. *Linen supplies*
 - c. *Guest supplies dan linen supplies*
 - d. *Linen supplies dan cleaning supplies*
 6. Hal pertama yang harus diperhatikan sebelum memeriksa kamar adalah.....
 - a. Laporan status kamar
 - b. Persiapan perlengkapan
 - c. Persiapan diri
 - d. Persiapan peralatan
 7. Dibawah ini adalah jenis-jenis kunci yang ada ditatagraha, *kecuali*.....
 - a. *Pass key*
 - b. *Master key*
 - c. *Grand master key*
 - d. *Emergency key*
 8. *Laundry bag* dan *laundry list* adalah salah satu yang termasuk dalam kelompok.....
 - a. *Guest supplies*
 - b. *Other supplies*
 - c. *Cleaning supplies*
 - d. *Linen supplies*
 9. Status kamar yang sedang dalam keadaan rusak sehingga tidak dapat dijual atau disewakan kepada tamu adalah pengertian dari.....
 - a. *DD* : *Don't Disturb*
 - b. *DL* : *Double lock*
 - c. *OO* : *Out of Order*
 - d. *SO* : *Sleep Out*
 10. Pada saat room attendant memasuki kamar langkah apa yang akan dilakukan.....
 - a. Mengucapkan identitas diri sambil mengucapkan salam
 - b. Mengisi room boy control sheet
 - c. Mendorong trolley dan menmpatkannya tepat didepan pintu
 - d. Menanyakan apakah kamarnya ingin dibersihkan

11. Jika terjadi perbedaan status (kondisi) kamar antara housekeeping dan front office , maka jenis format yang digunakan adalah
 - a. Work order
 - b. Discrepancy report
 - c. Maintenaice order
 - d. Sleep Out (SO)
12. Memeriksa fasilitas kamar sesuai dengan prosedur, membuka curtain, menyalakan lampu, mengambil sampah dari kamar mandi dan kamar tidur. Dari penjelasan diatas adalah langkah-langkah ...
 - a. Langkah awal membersihkan kamar
 - b. Langkah awal dalam menata tempat tidur
 - c. Langkah awal membersihkan kamar mandi
 - d. Langkah awal dalam memasuki kamar
13. Dari beberapa status kamar dibawah ini, mana yang menjadi prioritas kedua, yang menjadi prioritas untuk segera dibersihkan.
 - a. Check out
 - b. Direct order
 - c. Slep out
 - d. Vacant clean
14. Data kamar sebagai berikut: 2 kamar double bed dan 2 kamar twin bed. Berdasarkan data tersebut, berapa jumlah double sheet dan single sheet.
 - a. 6 sheet (double) dan 12 sheet (single)
 - b. 6 sheet (double) dan 10 sheet (single)
 - c. 12 sheet (double) dan 6 sheet (single)
 - d. 4 sheet (double) dan 10 sheet (single)
15. Kegiatan membuka lena tempat tidur satu persatu sebelum tempat tidur dibersihkan disebut
 - a. *open bed*
 - b. *stripping bed*
 - c. *making bed*
 - d. *clear up bed*
16. Yang dimaksud "*Crinkle sheet*" adalah....
 - a. *sheet* ke-1 yang dipasang tepat di atas bed pad
 - b. *sheet* ke-2 yang dipasang dengan terbalik

- c. *sheet* yang berfungsi sebagai pembungkus *blanket* dari sisi atas
 - d. *sheet* yang dipasang sebelum *blanket*
17. Bagian tempat tidur yang berfungsi melindungi kepala dari benturan pada dinding disebut
- b. *spring box*
 - c. *mattras*
 - d. *bed frame*
 - e. *bed head board*
18. Di bawah ini merupakan contoh yang termasuk perlengkapan kamar tidur, kecuali.....
- b. *Bed linen*
 - c. *Dressing table*
 - d. *Dressing chair*
 - e. *Wardrobe*
19. Teknik menghilangkan debu dan kotoran dengan lap lembab merupakan pengertian dari.....
- a. *Dusting*
 - b. *Damp dusting*
 - c. *Damb sweeping*
 - d. *Mopping*
20. Hal pertama yang harus diperhatikan sebelum memeriksa kamar adalah.....
- a. Laporan status kamar
 - b. Persiapan perlengkapan
 - c. Persiapan diri
 - d. Persiapan peralatan
21. Tempat tidur yang dipakai untuk tempat tidur bayi disebut
- a. *crib*
 - b. *roll away*
 - c. *twin*
 - d. *queen*
22. Barang-barang yang dipakai oleh tamu pada waktu menempati kamar dan dapat dibawa pulang oleh tamu sebagai kenang-kenangan adalah pengertian dari.....
- a. *Guest room supplies giveaways*

- b. *Guest room supplies non giveaway*
 - c. *Bed room Guest supplies*
 - d. *Bath room Guest supplies*
23. Jenis *linen* yang digunakan untuk melindungi tempat tidur dari debu dan juga berfungsi memperindah tempat tidur adalah
- a. bed skirt
 - b. bed pad
 - c. *bed cover*
 - d. *blanket*
24. Bagian tempat tidur yang terletak di bagian kepala yang kegunaannya untuk melindungi kepala dari benturan pada saat tidur adalah ..
- a. Bed head board
 - b. Bed head
 - c. Bed cover
 - d. Bed base
25. Urutan dibawah ini mana yang yang terlebih dahulu harus dibersihkan?
- a. Cermin/mirror
 - b. Wash basin table
 - c. floor
 - d. Bathtub
26. Jenis towel yang ditempatkan pada bathub atau floor adalah....
- a. Bathmat
 - b. Bath towel
 - c. Hand towel
 - d. Face towel
27. Jumlah standar towel yang ada di kamar mandi (bathroom) adalah
- a. 2 Bath towel, 2 hand towel, 2 face towel, 2 bath mat
 - b. 2 Bath towel, 2 hand towel, 1 face towel, 1 bath mat
 - c. 2 Bath towel, 1 hand towel, 2 face towel, 1 bath mat
 - d. 2 Bath towel, 1 hand towel, 1 face towel, 1 bath mat
28. adalah langkah akhir akhir membersihkan kamar mandi (bath room)
- a. Membersihkan wah basin table
 - b. Membersihkan bathtub
 - c. Mengepel (floor mopping)

- 
- d. Membersihkan toilet bowl
29. Dalam proses pembersihan bathub mana yang terlebih dahulu harus dibersihkan?
- Dinding/wall
 - Stop kran
 - Dish soap
 - Handle
30. sebelum melakukan pengepelan lantai kamar mandi, pekerjaan apa yang anda lakukan:
- Menata guest supplies
 - Membersihkan wah basin table
 - Membersihkan bathtub
 - Membersihkan toilet bowl
31. Pada saat membersihkan kamar dengan status occupied, tiba-tiba anda melihat kejanggalan yaitu ada barang-barang yang mencurigakan. Langkah apa yang anda lakukan terhadap kejadian tersebut?
- Membereskan barang tersebut, tidak menyentuh barang tersebut, dan laporkan kepada supervisor/order taker untuk ditindaklanjuti
 - Tidak menyentuh barang tersebut, laporkan kepada supervisor/order taker untuk ditindak lanjuti dan identifikasi barang tersebut
 - Tidak usah di identifikasi barang tersebut, tidak menyentuh barang tersebut, laporkan kepada supervisor/order taker untuk ditindak lanjuti
 - Mengidentifikasi barang tersebut, tidak menyentuh barang tersebut, dan laporkan kepada supervisor/order taker untuk ditindak lanjuti
32. Pada saat membersihkan kamar tiba-tiba anda melihat atau menemukan kejanggalan-kejanggalan selain anda laporkan, anda juga perlu mencatatnya pada format room attendant control sheet yang terletak pada kolom ...?:
- Time in
 - Time out
 - Remark
 - Room status

33. Prosedur pembersihan trolley yang benar adalah dari
- Samping kiri ke samping kanan
 - Samping kanan ke samping kiri
 - Bagian atas ke bagian bawah
 - Bagian bawah ke bagian atas
34. Untuk melakukan penyimpanan bahan pembersih pada rak penyimpanan sebaiknya disusun berdasarkan
- Disusun berdasarkan kelompok, jenis padat, cair, berat dan ringannya bahan pembersih
 - Disusun berdasarkan kelompok, jenis padat, cair, yang berat di atas dan ringan di bawah
 - Disusun berdasarkan kelompok, baik yang ringan maupun yang padat tidak perlu dipisahkan.
 - Disusun berdasarkan kelompok, perlu disusun serapi mungkin dan sebaik mungkin agar mudah diambil
35. Jenis barang bawaan tamu berbentuk koper yang digunakan untuk membawa surat-surat, dokumen dan uang adalah...
- trunk
 - briefcase
 - suitcase
 - valpack
36. Informasi yang tercantum pada luggage tag di barang bawaan tamu saat check in adalah...
- nomor kamar dan tanggal check in
 - nomor kamar dan jumlah barang
 - nomor kamar dan nama tamu
 - nama tamu dan jumlah barang
37. Keep dry yang tertera pada barang bawaan tamu berarti
- barang-barang tamu harus disimpan
 - barang bawaan tamu mudah pecah
 - barang bawaan tamu tidak boleh basah
 - barang bawaan tamu harus disusun berurutan

- 
38. Yang digunakan oleh porter untuk menangani barang bawaan tamu yaitu...
- rack
 - luggage
 - luggage trolley
 - paging board
39. Tugas utama bagian concierge adalah...
- menangani telepon yang masuk dan keluar hotel
 - melakukan proses check in
 - memberikan informasi kepada tamu
 - menangani barang bawaan tamu
40. Bagian-bagian yang berkaitan dengan keberangkatan tamu adalah:
- information, reservation, housekeeping
 - uniformed service, security, telephone operator
 - front office cashier, housekeeping, uniformed service
 - housekeeping, reception, information
41. Hal yang perlu diperhatikan oleh bellboy pada saat mengambil barang tamu di kamar adalah....
- menanyakan kepada tamu kemana akan pergi
 - menjelaskan fasilitas kamar
 - memeriksa kemungkinan barang bawaan tamu yang tertinggal
 - menanyakan cara pembayarannya
42. Tempat penyimpanan barang bawaan tamu untuk waktu yang relatif lama....
- safe deposit luggage
 - luggage rack
 - luggage room
 - trolley cart
43. Agar menghindari hal yang tidak diinginkan oleh pihak hotel, maka bellboy perlu mencatat barang-bawaan tamu pada kartu...
- bellboy control
 - errand card
 - luggage tag
 - guest history card

- 
44. Ketika seorang Receptionist menerima keluhan tamu tentang keterlambatan taxi yang sudah dipesan dan pelayanan room service yang lambat, maka Receptionist akan bekerjasama dengan bagian lain untuk menyelesaikan masalah tersebut yaitu dengan bagian
- a. housekeeping dan Room service.
 - b. telephone operator dan Housekeeping.
 - c. concierge dan Reservation.
 - d. concierge dan Room Service



Penutup

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

Modul Pembelajaran 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

- Agus Sulastiono, *Pengelolaan Pelayanan Tata Graha (Managing Housekeeping Service)*, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, Bandung November 1994
- Bambang NP, *Hand Out Housekeeping Order Taker*, 2006
- Brook, F. dan J. Wright. 2000. *The Usborne Internet-Linked Encyclopedia*. London: Usborne.
- Brook, F. dan J. Wright. 2000. *The Usborne Internet-Linked Encyclopedia*. London: Usborne
- General Cleaning Procedures*, Trainee Workbook, Australia National Training Authority (ANTA), AUSTRALIA, 1997
- Georgina Tucker, & Modelin Schneider, *The Profesional Housekeeper Housekeeping Hotel*, Rumecko, SE, Andi Yogyakarta 2001
- I Gusti Nyoman Winda & I Wayan Suardana, *Tata Graha*, Depdiknas 1996/1997
- Joan C. Branson. Margeret Lenek, *Hotel, Hostel & Hospitality Housekeeping Rumecko*, Housekeeping Hotel, Penerbit Andi Yogyakarta
- Robert J. Martin and Thomas J.A. Jones *Profesional Housekeeping*, Second Edition
- SQS-2002, Sahid Quality Stsaudarard Revision 2002, *Housekeeping Qualit Procedure*, Room Division – III, Sahid International Hotel Management & Consultant, Istanana Sahid Apartment, Mezzanine Floor, Jalan, Jenderal Sudirman no 86 Jakarta 10220
- Susanne Ruijs, *The Art of Housekeeping Today*, Copyright SouthBank Institute of TAFE, College of Tourism and Hospitality, 1998.
- TAFE SA Regency Publishing Regency Campus Days Road, Regency Park, South Australia 5010
- Yayuk Sri Perwani, *Teori dan Petunjuk Praktik Housekeeping untuk Akademi Perhotelan Make up Room*, Penerbit PT Gramedia Pusaka Utama. Jakarta, 1995

Glosarium

Comp (Compliment) Kamar yang terigester oleh seorang tamu, namun kamar tersebut free of charge (gratis).

CO (Check Out) Tamu yang sudah meninggalkan hotel hari ini setelah melunasi semua kewajibannya termasuk menyerahkan kunci yang dipakai ke front office.

DO/ED (Due Out / Expected Departure) Daftar kamar-kamar yang diharapkan untuk check-out hari ini sesuai dengan tanggal departure.

DL (Double Lock) Permintaan tamu ke pihak hotel untuk melakukan double lock sehingga tidak seorangpun dapat masuk ke kamar tersebut

DND (Do not Disturb) Suatu tanda yang dibuat oleh tamu untuk tidak diganggu.

EA (Expected Arrival) Daftar nama-nama tamu yang diharapkan tiba hari ini.

O (Occupied) Suatu kamar yang sedang ditempati oleh seseorang secara sah dan teregister sebagai tamu hotel.

OC (Occupied Clean) Suatu kamar yang sedang ditempati oleh seseorang secara sah dan teregister sebagai tamu hotel pada kamar yang bersih.

OD (Occupeid Dirty) Suatu kamar yang sedang ditempati oleh seseorang secara sah dan teregister sebagai tamu hotel pada kamar yang kotor. Ini terjadi akibat perubahan status dari OC ke OD setelah melewati satu malam menginap.

OO (Out of Order) Kamar yang memerlukan perbaikan yang serius, biasanya lama perbaikan lebih dari satu hari. Status ini dapat terjadi karena kerusakan di kamar atau progam cleaning dari housekeeping. Out of order mengurangi room availability.

ONL (Occupeid no Luggage)	Seorang tamu yang masih teregister pada suatu kamar tanpa suatu barang apapun di dalamnya.
OS (Out of Service)	Kamar yang memerlukan perbaikan ringan, biasanya lama perbaikan kurang dari satu hari, status ini dapat terjadi karena kerusakan atau program cleaning dari housekeeping. Out of service tidak mengurangi room availability.
HU (House Use)	Kamar yang teregister atas nama seseorang dari manajemen atau karyawan yang dipergunakan sebagai tempat tinggalnya.
LCO (Late Check Out)	Permintaan tamu untuk meninggalkan hotel lebih lambat dari waktu check out yang ditentukan.
SO (Sleep Out)	Seorang tamu yang masih teregister, namun kamar tidak dipergunakan karena tamu tersebut harus meninggalkan hotel beberapa hari.
Skip (Skipper)	Tamu meninggalkan hotel sebelum melunasi semua kewajibannya .
V (Vacant)	Sebutan bagi kamar yang kosong.
VC (Vacant Clean)	Kamar yang kosong dengan keadaan bersih
VD (Vacant Dirty)	Kamar yang kosong dengan keadaan kotor. Kamar kotor dapat terjadi karena tamu yang sudah check out atau program cleaning dari housekeeping.
VCI (Vacant Clean Inspected)	Kamar kosong yang sudah dibersihkan dan diperiksa oleh floor supervisor dan siap untuk menerima tamu (dijual).



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

1. Pengembangan Potensi Peserta Didik

Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional disebut, pasal 1 ayat 1 dinyatakan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Berdasarkan hal di atas maka sekolah khususnya guru secara langsung bertugas sebagai agen pengembang potensi peserta didik agar mereka mengenali potensi yang mereka miliki dan memaksimalkannya sehingga berdaya dan berguna bagi diri sendiri maupun bagi orang lain.

Berikut ini adalah beberapa hal penting tentang pengembangan potensi peserta didik melalui pendidikan atau pembelajaran yakni sebagai berikut.

- a. Pengembangan potensi peserta didik adalah inti dari semua usaha dan tujuan pendidikan nasional.
- b. Dalam diri peserta didik terdapat berbagai potensi yang harus berkembang dan dikembangkan.
- c. Pengembangan potensi peserta didik melalui pendidikan/pembelajaran adalah satu-satunya upaya untuk mencapai sumber daya manusia yang diharapkan dapat membangun bangsa.
- d. Salah satu tugas guru yang paling esensial adalah mengembangkan potensi peserta didik.

2. Guru yang Intensional

Ada satu karakter kuat yang dan menonjol yang harus dimiliki oleh guru, yaitu intensionalitas. Kata intensionalitas berarti melakukan sesuatu karena alasan tertentu atau dengan sengaja. Jadi guru yang memiliki intensionalitas adalah orang yang terus-menerus memikirkan hasil yang mereka inginkan bagi peserta didiknya dan bagaimana tiap-tiap keputusan yang mereka ambil membawa peserta didik ke arah hasil tersebut. Guru yang memiliki intensionalitas atau yang intensional tahu bahwa pembelajaran maksimal tidak terjadi secara kebetulan. Peserta didik memang selalu belajar dengan tidak terencana. Tetapi untuk benar-benar menantang peserta didik, untuk memperoleh upaya terbaik mereka, untuk membantu mereka melakukan lompatan konseptual dan mengorganisasikan dan mengingat pengetahuan baru, guru perlu memiliki tujuan, berpikir secara mendalam, dan fleksibel, tidak melupakan sasaran mereka bagi setiap peserta didik. Dalam satu kata, mereka perlu menjadi intensional atau perlu menetapkan tujuan.

Guru yang intensional menggunakan berbagai metode pengajaran, pengalaman, penugasan, dan bahan ajar untuk memastikan bahwa peserta didik mencapai semua tingkatan kognitif, mulai dari pengetahuan, penerapan hingga kreativitas, dan bahwa pada saat yang sama peserta didik mempelajari tujuan afektif yang penting, seperti kecintaan belajar, rasa hormat terhadap orang lain dan tanggung jawab pribadi. Guru yang intensional terus-menerus merenungkan praktik dan hasil yang dia peroleh.

Guru yang intensional adalah guru yang mempunyai keyakinan kuat akan daya hasilnya, lebih mungkin mengerahkan upaya yang konsisten, untuk bertahan menghadapi rintangan dan untuk terus berupaya tanpa lelah hingga setiap peserta didiknya berhasil. Guru yang intensional mencapai rasa daya-hasil dengan terus menerus menilai hasil pengajarannya, terus menerus mencoba strategi baru jika pengajaran pertamanya tidak berhasil, dan terus menerus mencari gagasan dari rekan kerja, buku, majalah, lokakarya, dan sumber lain untuk memperkaya dan memperkuat kemampuan mengajarnya (Slavin, 2009).

3. Kompetensi dan Kinerja Guru dalam Pengembangan Potensi Peserta Didik

Kompetensi dan kinerja guru dalam pengembangan potensi peserta didik berdasarkan format penilaian kinerja guru (PK Guru) yang berlaku sejak 1 Januari 2003 (Permendiknas No. 35 Tahun 2010) adalah bahwa guru menganalisis potensi pembelajaran setiap peserta didik dan mengidentifikasi pengembangan potensi peserta didik melalui program pembelajaran yang mendukung peserta didik mengaktualisasikan potensi akademik, kepribadian, dan kreativitasnya sampai ada bukti jelas bahwa peserta didik mampu mengaktualisasikan potensi mereka.

Selanjutnya, indikator kompetensi atau kinerja pengembangan potensi peserta didik tersebut dinyatakan sebagai berikut:

- a. Guru menganalisis hasil belajar berdasarkan berbagai bentuk penilaian terhadap setiap peserta didik untuk mengetahui tingkat kemajuan masing-masing.
- b. Guru merancang dan melaksanakan aktivitas pembelajaran yang mendorong peserta didik untuk belajar sesuai dengan kecakapan dan pola belajar masing-masing.
- c. Guru merancang dan melaksanakan aktivitas pembelajaran untuk memunculkan daya kreativitas dan kemampuan berfikir kritis peserta didik.
- d. Guru secara aktif membantu peserta didik dalam proses pembelajaran dengan memberikan perhatian kepada setiap individu.
- e. Guru dapat mengidentifikasi dengan benar tentang bakat, minat, potensi, dan kesulitan belajar masing-masing peserta didik.
- f. Guru memberikan kesempatan belajar kepada peserta didik sesuai dengan cara belajarnya masing-masing.
- g. Guru memusatkan perhatian pada interaksi dengan peserta didik dan mendorong mereka untuk memahami dan menggunakan informasi yang disampaikan.

Agar guru memiliki atau menunjukkan indikator kompetensi yang diuraikan di atas, maka guru harus melengkapi dirinya dengan berbagai pengetahuan dan keterampilan tentang pengembangan potensi peserta didik. Tidak hanya itu, guru juga sebaiknya memiliki motivasi yang tinggi dalam mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilannya sehingga potensi peserta didik yang selama ini tidak kelihatan, dapat tergalikan dan berkembang. Dan tentunya pekerjaan ini membutuhkan dedikasi dan profesionalisme yang tinggi karena

menyangkut masa depan sebuah negara dan keberlangsungannya di tengah-tengah masyarakat dunia.

B. Tujuan

Tujuan modul ini adalah untuk memberikan pengetahuan, keterampilan serta mengubah sikap guru atau tenaga pendidik sebagai agen pengembang potensi peserta didik.

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** 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

Dalam pemetaan kompetensi pedagogik, modul ini membahas kompetensi inti guru pada tingkat (*grade*) enam (6) yaitu memfasilitasi pengembangan potensi peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimiliki yang dijabarkan lagi menjadi tujuh indikator pencapaian kompetensi seperti yang ditunjukkan pada diagram di atas.

Modul ini akan membahas tentang bagaimana guru dapat menyediakan berbagai kegiatan pembelajaran untuk mendorong peserta didik mencapai prestasi secara optimal dan untuk mengaktualisasikan potensi peserta didik termasuk kreativitasnya.

E. Cara Penggunaan Modul

Agar peserta diklat dapat menguasai kompetensi ini secara utuh dan baik, maka peserta diklat dapat melakukan hal-hal berikut ini:

1. Bacalah modul ini secara seksama.
2. Kerjakan semua aktivitas pembelajaran yang sudah tersedia.
3. Diskusikan tugas dengan fasilitator ataupun teman sejawat.
4. Gunakan internet sebagai sumber informasi lain bila perlu.



Kegiatan Pembelajaran 1:

Penyediaan Berbagai Kegiatan Pembelajaran untuk Mendorong Peserta Didik Mencapai Prestasi Secara Optimal

A. Tujuan

Setelah mempelajari kompetensi ini, peserta diklat diharapkan mampu menyediakan berbagai kegiatan pembelajaran untuk mendorong peserta didik mencapai prestasi secara optimal.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Memadukan berbagai kegiatan pembelajaran dalam paket keahlian yang diampu.
2. Mengkombinasikan penggunaan berbagai kegiatan pembelajaran untuk mendorong peserta didik mencapai prestasi belajar.
3. Merasionalkan penggunaan berbagai kegiatan pembelajaran yang tepat pada paket keahlian yang diampu untuk meningkatkan prestasi belajar peserta didik.

C. Uraian Materi

1. Pengertian Potensi Peserta Didik

Pengertian potensi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kemampuan yang mempunyai kemungkinan untuk dapat dikembangkan. Dengan dasar pengertian ini maka dapat dinyatakan bahwa potensi peserta didik adalah kemampuan yang dimiliki setiap pribadi/individu peserta didik yang mempunyai kemungkinan untuk dikembangkan sehingga dapat menjadi kemampuan yang aktual dan berprestasi.



Berdasarkan pengertian di atas dapat kita tegaskan bahwa setiap individu memiliki potensi yang pada saat tertentu tidak kelihatan atau terpendam. Untuk itulah guru dan orangtua memiliki peranan yang sangat krusial yaitu menggali atau memunculkannya ke atas “permukaan”. Dengan demikian peserta didik juga dapat menyadari bahwa mereka memiliki potensi sehingga mereka juga secara sadar berusaha mengasah dan melatih kemampuan-kemampuan tersebut. Dan tentunya mereka mendapatkan arahan yang baik dari guru dan orang tua.

2. Identifikasi Potensi Peserta Didik

Berbicara tentang potensi, langkah awal yang perlu dilakukan adalah mengidentifikasinya. Ini penting dan hanya dapat dilakukan oleh pendidik dan mungkin juga oleh orangtua yang menaruh perhatian lebih demi perkembangan peserta didik.

Dalam pembahasan tentang identifikasi potensi peserta didik, ada beberapa hal yang perlu diketahui dan dipahami yaitu tentang ciri-ciri keberbakatan peserta didik, kecenderungan minat jabatan peserta didik, dan proses identifikasi peserta didik. Berikut ini adalah uraian mengenai 3 hal tersebut.

a. Ciri-ciri Keberbakatan Peserta Didik

Yang dimaksud dengan ciri-ciri keberbakatan peserta didik disini adalah bakat yang dimiliki oleh peserta didik. Bakat-bakat tersebut dapat mengarah pada kemampuan numerik, mekanik, berpikir abstrak, relasi ruang (spasial), dan berpikir verbal. Selain bakat, peserta didik juga memiliki minat. Minat peserta didik juga dapat berupa minat profesional, minat komersial, dan minat kegiatan fisik. Minat profesional mencakup minat-minat keilmuan dan sosial. Minat komersial adalah minat yang mengarah pada kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan bisnis. Minat fisik mencakup minat mekanik, minat kegiatan luar, dan minat navigasi (kedirgantaraan).

Kedua hal ini, yakni bakat dan minat, sangat berpengaruh pada prestasi peserta didik pada semua mata pelajaran. Tentu saja bakat dan minat peserta didik yang satu berbeda dengan bakat dan minat peserta didik yang lainnya.



Tetapi kita semua berharap bahwa setiap peserta didik dapat menguasai semua materi pelajaran yang diajarkan oleh guru di sekolah.

Menurut Dirman dan Cici Juarsih, ada tiga kelompok ciri keberbakatan, yaitu kemampuan umum yang tergolong di atas rata-rata, kreativitas tergolong tinggi, dan komitmen terhadap tugas. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

- 1) Peserta didik dengan kemampuan umum di atas rata-rata umumnya memiliki perbendaharaan kata yang lebih banyak dan lebih maju dibandingkan dengan peserta didik biasa, cepat menangkap hubungan sebab akibat, cepat memahami prinsip dasar dari suatu konsep, pengamat yang tekun dan waspada, mengingat pesan dengan tepat serta memiliki informasi yang aktual, selalu bertanya-tanya, cepat pada kesimpulan yang tepat mengenai kejadian, fakta, orang, atau benda.
- 2) Peserta didik dengan kreativitas yang tergolong tinggi umumnya memiliki rasa ingin tahu yang luar biasa, menciptakan berbagai ragam dan jumlah gagasan guna memecahkan persoalan, sering mengajukan tanggapan yang unik dan pintar, tidak terhambat mengemukakan pendapat, berani mengambil resiko, suka mencoba, peka terhadap keindahan dan segi-segi estetika dari lingkungannya.
- 3) Peserta didik dengan komitmen terhadap tugas umumnya mudah terbenam dan benar-benar terlibat dalam suatu tugas, sangat tangguh dan ulet menyelesaikan masalah, bosan menghadapi tugas rutin, mendambakan dan mengejar hasil sempurna, lebih suka bekerja secara mandiri, sangat terikat pada nilai-nilai baik dan menjauhi nilai-nilai buruk, bertanggung jawab, berdisiplin, sulit mengubah pendapat yang telah diyakininya.

Selain penggolongan di atas, guru dapat mengamati perilaku peserta didik. Perilaku-perilaku ini dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok indikator atau penanda, yakni indikator intelektual, indikator kreativitas, dan indikator motivasi (Munandar). Pengelompokan ini tidak jauh berbeda dengan pengelompokan sebelumnya, hanya saja pengelompokan ini memuat daftar perilaku yang cukup detail. Diharapkan kelak bahwa dengan daftar perilaku ini

guru terbantu untuk merancang atau membuat pembelajaran yang memfasilitasi proses aktualisasi potensi peserta didiknya. Pengelompokannya adalah sebagai berikut:

1) Indikator intelektual

- Mudah menangkap pelajaran
- Mudah mengingat kembali
- Memiliki perbendaharaan kata yang luas
- Penalaran tajam
- Daya konsentrasi baik
- Menguasai banyak bahan tentang macam-macam topik
- Senang dan sering membaca
- Mampu mengungkapkan pikiran, perasaan atau pendapat secara lisan dan tertulis dengan lancar dan jelas
- Mampu mengamati secara cermat
- Senang mempelajari kamus, peta, dan ensiklopedi
- Cepat memecahkan soal
- Cepat menemukan kekeliruan dan kesalahan
- Cepat menemukan asas dalam suatu uraian
- Mampu membaca pada usia lebih muda
- Daya abstrak cukup tinggi
- Selalu sibuk menangani berbagai hal

2) Indikator kreativitas

- Memiliki rasa ingin tahu yang besar
- Sering mengajukan pertanyaan yang berbobot
- Memberikan banyak gagasan dan usul terhadap suatu masalah
- Mampu menyatakan pendapat secara spontan dan tidak malu-malu
- Mempunyai dan menghargai rasa keindahan
- Mempunyai pendapat sendiri dan dapat mengungkapkannya, tidak mudah terpengaruh orang lain
- Memiliki rasa humor tinggi
- Mempunyai daya imajinasi yang kuat

- Mampu mengajukan pemikiran, gagasan pemecahan masalah yang berbeda dari orang lain
- Dapat bekerja sendiri
- Senang mencoba hal-hal sendiri
- Mampu mengembangkan atau merinci suatu gagasan (kemampuan elaborasi)

3) Indikator motivasi

- Tekun menghadapi tugas (dapat bekerja terus-menerus) dalam waktu yang lama, tidak berhenti sebelum selesai)
- Ulet menghadapi kesulitan
- Tidak memerlukan dorongan dari luar untuk berprestasi
- Ingin mendalami bahan atau bidang pengetahuan yang diberikan
- Selalu berusaha berprestasi sebaik mungkin (tidak cepat puas dengan prestasinya)
- Menunjukkan minat terhadap macam-macam masalah “orang dewasa”, misalnya, terhadap pembangunan, korupsi, keadilan, dan sebagainya
- Senang dan rajin belajar, penuh semangat, cepat bosan dengan tugas-tugas rutin, dapat mempertahankan pendapat-pendapatnya (kalau sudah yakin akan sesuatu, tidak mudah melepaskan hal yang diyakini tersebut)
- Mengejar tujuan-tujuan jangka panjang (dapat menunda pemuasan kebutuhan sesaat yang ingin dicapai kemudian)
- Senang mencari dan memecahkan soal-soal

Daftar ciri-ciri keberbakatan peserta didik yang telah diuraikan di atas diharapkan dapat membantu guru lebih analitis terhadap perilaku-perilaku yang muncul dari peserta didik. Perilaku-perilaku ini dapat muncul apabila lingkungan belajar di kelas secara khusus dan di sekolah secara umum dibentuk atau disiasati sedemikian rupa. Dengan demikian peserta didik dapat mengekspresikan diri mereka dengan leluasa dan guru dapat mengenali perilaku-perilaku tersebut dengan cepat.

b. Kecenderungan Minat Jabatan Peserta Didik

Pembahasan mengenai kecenderungan minat jabatan dalam pengembangan potensi peserta didik tidak dapat dipisahkan. Kecenderungan minat jabatan adalah suatu penanda yang dapat digunakan sebagai sebuah petunjuk bagi guru dan orang tua dalam mengarahkan peserta didik. Selain itu, kecenderungan minat jabatan ini juga adalah sebuah rangkuman terhadap sifat-sifat individu yang diamati oleh para ahli psikologi yang tentunya dapat digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan potensi peserta didik.

Kecenderungan minat jabatan peserta didik dapat dikenali dari tipe kepribadiannya. Dari identifikasi kepribadian peserta didik menunjukkan bahwa tidak semua jabatan cocok untuk semua orang. Setiap tipe kepribadian tertentu mempunyai kecenderungan terhadap minat jabatan tertentu pula. Berikut disajikan kecenderungan tipe kepribadian dan ciri-cirinya.

- Realistis, yaitu kecenderungan untuk bersikap apa adanya atau realitis. Ciri-cirinya: rapi, terus terang, keras kepala, tidak suka berkhayal, dan tidak suka kerja keras.
- Penyelidik, yaitu kecenderungan sebagai penyelidik. Ciri-cirinya: analitis, hati-hati, kritis, suka yang rumit, dan rasa ingin tahu yang besar.
- Seni, yaitu kecenderungan suka terhadap seni. Ciri-cirinya: tidak teratur, emosi, idealis, imajinatif, dan terbuka.
- Sosial, yaitu kecenderungan suka terhadap kegiatan-kegiatan yang bersifat sosial. Ciri-cirinya: melakukan kerja sama, sabar, bersahabat, rendah hati, menolong, dan hangat.
- Suka usaha, yaitu kecenderungan menyukai bidang usaha. Ciri-cirinya: energik, optimis, percaya diri, ambisius, dan suka bicara.
- Tidak mau mau berubah, yaitu kecenderungan untuk mempertahankan hal-hal yang sudah ada, enggan terhadap perubahan. Ciri-cirinya: hati-hati, bertahan, kaku, tertutup, patuh, dan konsisten.

Untuk menentukan kecenderungan minat jabatan peserta didik guru dan orang tua dapat mengacu pada Multi Kecerdasan Gardner berikut ini.

Kecerdasan	Kemampuan	Panggilan Hidup Ideal
<i>Bahasa</i>	Kemampuan memahami dan menggunakan komunikasi lisan dan tertulis	Penyair
<i>Logika-matematika</i>	Kemampuan memahami dan menggunakan symbol dan pengoperasian logika dan angka	Pemograman komputer
<i>Musik</i>	Kemampuan memahami dan menggunakan konsep seperti ritme, nada, melodi, dan harmoni	Pencipta lagu
<i>Ruang</i>	Kemampuan mengorientasikan dan memanipulasi ruang tiga dimensi	Arsitek
<i>Tubuh-kinestetika</i>	Kemampuan mengkoordinasikan gerakan fisik	Atlet
<i>Alam</i>	Kemampuan membedakan dan mengelompokan benda atau fenomena alam	Ahli zoology

c. Proses Identifikasi Potensi Peserta Didik

Guru dapat mengidentifikasi potensi peserta didiknya dengan beberapa cara, yakni dengan tes dan pengamatan. Adapun tes yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

- Tes inteligensi individual
- Tes inteligensi kelompok

- Tes prestasi
- Tes akademik
- Tes kreatif

Beberapa tes dari daftar di atas dapat diperoleh dari lembaga khusus. Sekolah dapat meminta bantuan lembaga tes atau fakultas psikologi terdekat untuk memberikan tes kepada peserta didik. Sedangkan untuk tes akademik dan tes kreatif, sekolah dapat menunjuk satu tim membuat tes tersebut. Dan sebaiknya sebelum digunakan, tes tersebut diuji oleh pakar dan diujicobakan pada kelompok uji sebelum digunakan.

Sedangkan identifikasi melalui pengamatan atau observasi, guru dapat membuat mengembangkan instrumen yang digunakan untuk mengamati perilaku peserta didik. Instrumen tersebut dapat digunakan mengidentifikasi peserta didik dari sudut pandang:

- Guru
- Orang tua
- Teman sebaya
- Diri sendiri

Laporan hasil penjaringan potensi peserta didik dapat dimanfaatkan sebagai masukan dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling, terutama dalam program pelayanan bimbingan belajar dan bimbingan karir. Program bimbingan belajar terutama diberikan kepada peserta didik yang mempunyai prestasi dibawah rata-rata agar dapat memperoleh prestasi yang lebih tinggi. Program bimbingan karir diberikan kepada semua peserta didik dalam rangka mempersiapkan mereka untuk melanjutkan studi dan menyiapkan kariernya.

D. Aktifitas Pembelajaran

1

Aktivitas Belajar

- ⇒ Bentuklah kelompok yang terdiri dari 4-5 orang.
- ⇒ Tunjukkan 1 orang sebagai moderator yang bertugas untuk memimpin kegiatan curah pendapat pada aktifitas pembelajaran 1 ini.
- ⇒ Duduklah dengan membentuk lingkaran.
- ⇒ Moderator mengajukan pertanyaan-pertanyaan berikut ini.
 - Berapa jumlah peserta didik anda dalam 1 kelas?
 - Menurut anda, apa yang dimaksud dengan potensi peserta didik?
 - Apakah anda dapat mengidentifikasi potensi peserta didik anda?
 - Apakah jumlah peserta didik mempengaruhi anda dalam mengenali potensi peserta didik?
 - Secara garis besar, bagaimana cara anda mengetahui potensi yang dimiliki peserta didik anda?
 - Apakah anda memiliki kesempatan untuk mengembangkan potensi peserta didik?
- ⇒ Setelah semua anggota kelompok menjawab, moderator membuat kesimpulan dan menyampaikannya kepada seluruh kelas.

Lembar Kerja 1.1.

1. Berapa jumlah peserta didik anda dalam 1 kelas?
.....
2. Menurut anda, apa yang dimaksud dengan potensi peserta didik?
.....
3. Apakah anda dapat mengidentifikasi potensi peserta didik anda?
.....
4. Apakah jumlah peserta didik mempengaruhi anda dalam mengenali potensi peserta didik?
.....
5. Secara garis besar, bagaimana cara anda mengetahui potensi yang dimiliki peserta didik anda?
.....
6. Apakah anda memiliki kesempatan untuk mengembangkan potensi peserta didik?
.....

2**Aktivitas Belajar**

- ⇒ Pada aktifitas 2 ini, anda bekerja secara berpasangan.
- ⇒ Bacalah materi tentang *Identifikasi Potensi Peserta Didik*.
- ⇒ Setiap anggota pasangan mengisi tabel berikut ini.
- ⇒ Setelah masing-masing mengisi tabel di atas, bagikan informasi dalam tabel ke pasangan masing-masing.
- ⇒ Apabila aktifitas ini sudah dikerjakan oleh semua pasangan, fasilitator dapat meminta 1-2 peserta diklat untuk membuat kesimpulan.

Lembar Kerja 1.2.

No	Pertanyaan/Kegiatan	Uraian
1.	Berapa jumlah peserta didik dalam 1 kelas	
2.	Sebutkan dan jelaskan siapa saja dari peserta didik anda yang menunjukkan indikator intelektual.	
3.	Sebutkan dan jelaskan siapa saja dari peserta didik anda yang menunjukkan indikator kreatifitas.	
4.	Sebutkan dan jelaskan siapa saja dari peserta didik anda yang menunjukkan indikator motivasi.	

3**Aktivitas Belajar**

- ⇒ Bentuklah kelompok yang terdiri dari 5-6 orang.
- ⇒ Bacalah materi Kecenderungan *Minat Jabatan Peserta Didik*.
- ⇒ Buatlah kegiatan atau penugasan individu untuk para peserta didik anda yang tergolong pada minat jabatan berikut ini.
- ⇒ Setelah selesai, presentasikan hasil kerja kelompok anda.

Lembar Kerja 1.3.

No	Minat Jabatan	Tugas Individu Untuk Peserta Didik
1.	Realistis	
2.	Penyelidik	
3.	Artistik	
4.	Sosial	
5.	Suka usaha	
6.	Konvensional	

E. Latihan/Tugas

1. Apa yang dimaksud dengan potensi peserta didik?
2. Bagaimana ciri-ciri peserta didik yang kemampuan umumnya di atas rata-rata?
3. Memiliki rasa humor tinggi, mempunyai daya imajinasi yang kuat, mampu mengajukan pemikiran, gagasan pemecahan masalah yang berbeda dari orang lain, dapat bekerja sendiri, senang mencoba hal-hal sendiri adalah beberapa perilaku peserta didik yang dapat digolongkan pada indikator?
4. Peserta didik yang memiliki karakter analitis, hati-hati, kritis, suka yang rumit, dan rasa ingin tahu yang besar dapat diarahkan untuk bekerja pada bidang
5. Bagaimana sekolah melaksanakan tes intelegensi untuk peserta didiknya?

F. Rangkuman

Sebagai agen pengembang potensi peserta didik, guru diharapkan dapat menjadi guru yang intensional yang memiliki caranya sendiri untuk menggali potensi peserta didiknya. Mengenali potensi peserta didik saja tidaklah cukup. Tahapan berikutnya adalah mengembangkan potensi tersebut melalui kegiatan-kegiatan pembelajaran yang mengarah pada proses pengembangannya. Dengan demikian, peserta didik pun secara sadar mengenal dirinya sendiri dan secara dapat bersama-sama dengan guru berkeinginan untuk mengembangkannya menjadi potensi yang dapat diwujudkan secara optimal.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

1. Apakah hal yang paling penting yang anda pelajari pada kegiatan pembelajaran ini?
2. Apa yang ingin anda lakukan untuk perbaikan pembelajaran pada kegiatan pembelajaran berikutnya?
3. Apa yang akan anda lakukan untuk mengembangkan potensi peserta didik anda?



Kegiatan Pembelajaran 2

Penyediaan Berbagai Kegiatan Pembelajaran untuk Mengaktualisasikan Potensi Peserta Didik Termasuk Kreativitasnya

A. Tujuan

Setelah mempelajari kompetensi ini, peserta diklat diharapkan mampu menyediakan berbagai kegiatan pembelajaran untuk mengaktualisasikan potensi peserta didik termasuk kreativitasnya.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Membeda-bedakan kegiatan pembelajaran sesuai dengan karakteristik dan potensi peserta didik.
2. Menetapkan kegiatan pembelajaran yang tepat yang mampu mengaktualisasikan potensi dan kreativitas peserta didik sesuai dengan tujuan pembelajaran yang akan dicapai pada paket keahlian yang diampu.
3. Mengkorelasikan ragam kegiatan pembelajaran dengan karakteristik peserta didik dalam mengaktualisasikan potensi peserta didik.
4. Membuat struktur kegiatan pembelajaran yang bervariasi untuk mengaktualisasikan potensi dan kreativitas peserta didik.

C. Uraian Materi

Banyak potensi peserta didik yang perlu dikembangkan dan ditingkatkan di sekolah melalui proses belajar dan pembelajaran. Berikut ini adalah uraian tentang pengembangan potensi peserta didik dilihat dari beberapa ranah yaitu ranah kognitif, psikomotor, emosi, dan bahasa.

1. Pengembangan Potensi Kognitif

Pengembangan potensi kognitif peserta didik pada dasarnya merupakan upaya peningkatan aspek pengamatan, mengingat, berpikir, menciptakan serta kreativitas peserta didik. Proses kognitif pada peserta didik meliputi perubahan pada pemikiran, intelegensi, dan bahasanya. Beberapa contoh yang mencerminkan proses-proses kognitif, misalnya: memandangi benda yang berayun-ayun di atas tempat tidur bayi, merangkai satu kalimat yang terdiri dari atas dua kata, menghafal syair, membayangkan seperti apa rasanya menjadi bintang tokoh, dan memecahkan suatu teka-teki silang.

Tingkat intelegensi adalah tingkat kecerdasan yang berbeda antara satu individu dengan individu lainnya. Intelegensi mempengaruhi cara setiap individu menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya. Semakin cerdas seseorang, maka akan semakin mudah dan cepat menemukan jawaban dari permasalahan yang dihadapinya. Pengembangan kognitif dimaksudkan agar individu mampu mengembangkan kemampuan persepsinya, ingatan, berpikir, pemahaman terhadap simbol, melakukan penalaran dan memecahkan masalah. Pengembangan kognitif dipengaruhi oleh faktor hereditas, lingkungan, kematangan, minat dan bakat, serta pembentukan dan kebebasan dari berbagai pengaruh sugesti.

Berikut ini adalah beberapa model pengembangan kognitif menurut beberapa ahli yang dapat diterapkan oleh guru sebagai upaya pengembangan potensi peserta didik disekolah.

a. Model Piaget

Deskripsi Piaget mengenai hubungan antara tingkat perkembangan konseptual peserta didik dengan bahan pelajaran yang kompleks menunjukkan bahwa guru harus memperhatikan apa yang harus diajarkan dan bagaimana mengajarkannya. Situasi belajar yang ideal adalah keserasian antara bahan pembelajaran yang kompleks dengan tingkat perkembangan konseptual peserta didik. Jadi, guru harus dapat menguasai perkembangan kognitif peserta didik dan menentukan jenis kebutuhan peserta didik untuk memahami bahan pelajaran itu.



Strategi belajar yang dikembangkan dari teori Piaget ialah menghadapkan peserta didik dengan sifat pandangan yang tidak logis agar dapat merangsang daya berpikir mereka. Peserta didik mungkin akan merasa sulit mengerti dikarenakan pandangan tersebut berbeda dengan pandangnya sendiri. Tipe kelas yang dikehendaki oleh Piaget untuk transmisi pengetahuan adalah mendorong guru untuk bertindak sebagai katalisator dan peserta didik belajar sendiri. Tujuan pendidikan bukanlah meningkatkan jumlah pengetahuan tetapi meningkatkan kemungkinan bagi peserta didik untuk menemukan dan menciptakan pengetahuannya sendiri.

Strategi pembelajaran yang dapat digunakan oleh guru untuk itu seperti inquiri atau pendekatan ilmiah yang menjadi prosedur proses pembelajaran pada kurikulum 2013 sekarang ini, yang langkah-langkahnya meliputi: mengamati, menanya, mencoba, mengolah, menyajikan, menyimpulkan, dan mengomunikasikan.

b. Model Williams

Model tiga dimensional dari Williams dirancang untuk membantu guru menentukan tugas-tugas di dalam kelas yang berkenaan dengan dimensi kurikulum (materi), perilaku peserta didik (kegiatan belajar) dan perilaku guru (strategi atau cara mengajar). Model ini berlandaskan pada pemikiran bahwa kreativitas perlu dipupuk secara menyeluruh dan bahwa peserta didik harus mengembangkan kemampuan berpikir kreatif dalam semua bidang kegiatan.

Dengan menggunakan model ini guru mampu menggunakan aneka ragam strategi yang dapat meningkatkan pemikiran kreatif peserta didik di dalam kelas. Oleh karena itu, guru dituntut untuk menguasai berbagai strategi pembelajaran dan menggunakannya secara variatif dan luwes untuk mengaktif-kreatifkan peserta didik belajar sehingga mencapai hasil belajar yang optimal.

c. Model Guilford

Guilford mengembangkan teori atau model tentang kemampuan kognitif manusia (yang berisi 120 kemampuan intelektual) yang disusun dalam satu sistem yang disebut “struktur intelek”. Model struktur ini menggambarkan keragaman kemampuan kognitif manusia, yang digambarkan dalam bentuk kubus tiga dimensi intelektual untuk menampilkan semua kemampuan kognitif manusia. Ketiga dimensi itu ialah konten, produk, dan operasi.

d. Model Bloom

Taksonomi Bloom terdiri dari enam tingkat perilaku kognitif yaitu pengetahuan, pemahaman, penerapan, analisis, sintesis dan evaluasi. Model ini banyak digunakan untuk mengembangkan keterampilan berpikir tingkat tinggi dalam kurikulum berdiferensiasi untuk peserta didik berbakat serta untuk merencanakan dan mengevaluasi kegiatan belajar sedemikian rupa hingga peserta didik dapat mengembangkan kemampuan kognitif mereka sepenuhnya. Dengan menggunakan taksonomi ini, guru memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk memperluas proses-proses pemikiran mereka, dimana peserta didik dapat dengan segera mengenali cara bagaimana berpikir, pada tingkat mana pertanyaan yang mereka ajukan dan sifat kegiatan dimana mereka terlibat.

2. Pengembangan Potensi Psikomotorik

Kemampuan psikomotorik hanya bisa dikembangkan dengan latihan-latihan yang menuju ke arah peningkatan kemampuan peserta didik. Pengembangan ini memerlukan rangsangan yang kuat agar perkembangan potensi psikomotorik peserta didik bisa optimal.

Peningkatan potensi psikomotorik merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam kesuksesan pembelajaran. Dengan peningkatan kemampuan psikomotorik, peserta didik akan mampu menerima pembelajaran sesuai dengan batasan jenjang pendidikannya.

Berikut ini adalah beberapa teknik untuk mengembangkan potensi psikomotorik pada peserta didik.

- a. Model permainan atau outbond: model yang satu ini mungkin menjadi yang terfavorit. Hal ini karena pada outbond terdapat beberapa macam permainan yang semuanya memiliki manfaat atau tujuan tertentu. Terutama dalam peningkatan kemampuan psikomotorik peserta didik. Setiap permainan yang ada outbond mengandung makna yang tersirat ataupun yang tersurat. Outbond melatih keterampilan kerjasama dalam tim dan melatih kemampuan psikomotorik peserta didik. Kesulitan yang ada dalam setiap permainan yang ada pada outbond menuntut para peserta didik untuk bekerjasama dan menuntut kreativitasnya dalam bertindak. Dengan adanya kreativitas tersebut maka kemampuan psikomotorik peserta didik akan meningkat dan berkembang dan peserta didik pun akan memperoleh kesenangan.
- b. Model meniru: dalam model ini guru menyuruh peserta didik untuk menirukan atau mengikuti apa yang diinginkan oleh guru. Model meniru ini dilakukan guna memberi contoh kepada peserta didik agar bisa mengikuti apa yang diinginkan oleh gurunya. Seperti pada saat guru mengajarkan, misalnya, keterampilan menggunting rambut tingkat dasar, maka peserta didik harus benar-benar memperhatikan apa yang dicontohkan oleh gurunya kemudian peserta didik tersebut harus bisa melakukan apa yang baru saja dicontohkan oleh gurunya.
- c. Model bermain peran (role play): model ini sangat baik diterapkan bagi peserta didik yang sedang belajar untuk menerapkan teori menjadi praktek. Dalam bermain peran, peserta didik mendapatkan kesempatan untuk berlatih melakukan pekerjaan atau peran yang nyata.

3. Peningkatan Potensi Emosional

Konsep peningkatan potensi emosi sesungguhnya ekuivalen dengan mencerdaskan emosi. Kecerdasan emosi telah diakui sebagai kontributor utama kesuksesan hidup seseorang. Goleman mengidentifikasi bahwa 80% kesuksesan ditopang oleh kecerdasan emosi. Oleh karena itu, upaya

meningkatkan kecerdasan emosi merupakan hal penting dalam pengembangan potensi emosional peserta didik di sekolah. Pengembangan kecerdasan emosi dan penciptaan situasi sekolah dapat dilaksanakan melalui pengembangan kurikulum dan penciptaan situasi sekolah yang kondusif untuk pengembangan emosi peserta didik.

Goleman mengemukakan kurikulum sekolah yang ditujukan untuk pengembangan emosi peserta didik. Beberapa keterampilan emosional yang dapat dilatihkan di sekolah diantaranya adalah sebagai berikut.

- a. *Self awareness* (kepekaan terhadap diri sendiri), keterampilan ini diberikan dengan membahas kata-kata yang berkaitan dengan perasaan, hubungan antara pikiran dan perasaan di satu sisi dengan reaksi di pihak lain dan peranan pikiran atau perasaan dalam beraksi.
- b. *Decision making* (pembuatan keputusan) dimaksudkan untuk mempelajari tindakan dan konsekuensi yang mungkin timbul karena keputusan yang diambil untuk membiasakan seseorang mengadakan refleksi diri.
- c. *Managing feeling* (mengelola perasaan) yaitu memonitor perasaan (self talk atau gumaman) seseorang untuk menangkap perasaan-perasaan negatif, belajar menyadari timbulnya perasaan tertentu, misalnya sakit hati yang membuat seseorang menjadi marah.
- d. *Self concept* (konsep diri) dimaksudkan untuk membangun kepekaan terhadap identitas diri yang kuat dan untuk mengembangkan menerima dan menghargai diri sendiri.
- e. *Handling stress* (penanganan stress) dengan melakukan kegiatan relaksasi, senam pernafasan, berimajinasi secara terarah atau berolah raga.
- f. *Communication* (komunikasi dengan orang lain) yaitu dengan berlatih mengirim pesan dengan menggunakan kata "saya", belajar untuk tidak menyalahkan orang lain dan belajar menjadi pendengar yang baik.
- g. *Group dynamic* (dinamika kelompok) untuk membangun kerja sama, belajar menjadi pemimpin dan belajar menjadi pengikut yang baik.

- h. *Conflict resolution* (pemecahan konflik) belajar berkompetisi secara sehat dan menyelesaikan masalah dengan pendekatan saling menang (win win solution).

4. Peningkatan Potensi Bahasa

Sesuai dengan fungsinya, bahasa merupakan alat komunikasi yang digunakan oleh seseorang dalam pergaulannya atau hubungannya dengan orang lain. Bahasa merupakan alat bergaul dan bersosialisasi. Oleh karena itu, penggunaan bahasa menjadi efektif sejak seorang individu memerlukan berkomunikasi dengan orang lain. Komunikasi merupakan sarana peningkatan kemampuan berbahasa. Dalam berkomunikasi maka dapat dilakukan dengan bahasa yang dalam wujudnya dapat berupa bahasa lisan, bahasa tulis atau bahasa isyarat. Akan tetapi kita juga mengenal bahasa dalam perwujudannya sebagai struktur, mencakup struktur bentuk dan makna dengan menggunakan kedua wujud tersebut manusia saling berkomunikasi satu sama lain sehingga dapat saling berbagi pengalaman dan saling belajar untuk meningkatkan intelektual.

Berdasarkan wujud dari bahasa tersebut maka cara atau metode yang dilakukan untuk meningkatkan potensi bahasa peserta didik antara lain sebagai berikut.

a. Metode bercerita

Bercerita adalah suatu kegiatan yang dilakukan seseorang untuk menyampaikan suatu pesan, informasi atau sebuah dongeng yang bisa dilakukan secara lisan atau tertulis. Bercerita sangat bermanfaat untuk pembentukan kemampuan berbahasa peserta didik, disamping itu bercerita juga dapat digunakan untuk membentuk kepribadian. Bercerita juga dapat digunakan untuk melatih kemampuan berbicara atau kemampuan menulis. Cerita adalah sarannya.

b. Metode membaca

Membaca merupakan salah satu kompetensi dalam perkembangan bahasa. Berlatih membaca merupakan unsur peningkatan

kemampuan berbahasa. Kemampuan membaca yang baik memberikan indikasi pada kemampuan bahasa yang baik pula. Disamping itu, membaca merupakan salah satu aktifitas yang penuh manfaat dalam kehidupan kita. Membaca dapat memberikan kita informasi tentang segala macam fenomena kehidupan.

c. Metode mendengarkan

Mendengar adalah bagian penting dari berbahasa, dengan mendengar maka orang dapat berbicara dan berkomunikasi dengan menggunakan bahasa lisan maupun tulis. Mendengar merupakan cara yang baik untuk mengembangkan kemampuan berbahasa. Mendengar dengan baik dan teliti harus dilatihkan kepada peserta didik sejak SD kelas rendah, misalnya dengan memahami bunyi bahasa, perintah, dan dongeng yang dilisankan. Berikutnya, dengan membedakan berbagai bunyi bahasa, yaitu dengan melaksanakan sesuatu dengan perintah atau petunjuk sederhana, misalnya menyebutkan tokoh-tokoh dalam cerita yang baru saja dibacakan oleh guru di depan kelas.

d. Metode menulis

Kemampuan menulis merupakan gabungan dari perkembangan motorik halus, kognitif, dan bahasa peserta didik. Kemampuan ini dapat ditumbuhkan sejak peserta didik di SD kelas rendah. Peningkatan potensi menulis dapat dilakukan dengan menyalin puisi dengan huruf tegak bersambung, menulis permulaan dengan menjiplak, menebalkan, mencontoh, melengkapi, dan menyalin. Menjiplak berbagai bentuk gambar, lingkaran, dan bentuk huruf dapat dilakukan dengan menebalkan berbagai bentuk gambar, lingkaran, dan bentuk huruf, mencontoh huruf, kata, atau kalimat sederhana dari buku atau papan tulis dengan benar atau melengkapi kalimat yang belum selesai berdasarkan gambar. Ini dapat dilanjutkan dengan menyalin puisi sederhana dengan huruf lepas. Menulis permulaan dengan huruf tegak bersambung melalui kegiatan dikte dan menyalin. Menulis kalimat sederhana yang didiktekan guru dengan huruf tegak bersambung juga merupakan upaya yang bagus untuk mengembangkan peserta didik kelas rendah.

e. Berbicara di depan umum

Berbicara di depan umum adalah mengutarakan pendapat dan inspirasi yang ada dalam pikiran secara lisan di depan orang banyak. Bagi sebagian orang berbicara di depan umum tidaklah mudah kecuali bagi orang yang sudah terbiasa. Orang yang mudah dan sering berbicara di depan umum berarti orang tersebut memiliki kecerdasan linguistik yang tinggi. Kecerdasan linguistik dalam aspek berbicara ini dapat ditumbuhkan sejak sekolah dasar. Di kelas kemampuan ini dapat ditumbuhkan melalui kegiatan mengungkapkan pikiran, perasaan, dan informasi, secara lisan dengan pengenalan dan tegur sapa, pengenalan benda dan fungsi anggota tubuh, dan deklamasi.

D. Aktifitas Pembelajaran

1

Aktivitas Belajar

- ⇒ Bentuklah kelompok yang terdiri dari 5-6 orang.
- ⇒ Bacalah materi Pengembangan Potensi Kognitif.
- ⇒ Buatlah kegiatan-kegiatan pembelajaran yang menonjolkan model:
 - Piaget
 - Williams
 - Guilford
 - Bloom
- ⇒ Anda dapat menyesuaikan kegiatan pembelajaran dengan mata pelajaran yang anda ampu.
- ⇒ Apabila materi bacaan di atas kurang mencukupi, anda dapat mengaksesnya dari internet.
- ⇒ Setelah itu, setiap kelompok menyampaikan hasil kerjanya kepada seluruh kelas.

Lembar Kerja 2.1.

No	Model	Kegiatan Pembelajaran
1.	Piaget	
2.	Williams	
3.	Guilford	
4.	Bloom	

2 Aktivitas Belajar

- ⇒ Bentuklah kelompok yang terdiri dari 5-6 orang.
- ⇒ Bacalah materi Pengembangan Potensi Psikomotorik.
- ⇒ Tentukan satu topik atau tema dari 1 kompetensi dasar pada mata pelajaran yang anda ampu.
- ⇒ Berdasarkan kompetensi dasar yang anda pilih, buatlah 1 kegiatan outbond yang dapat meningkatkan potensi psikomotorik peserta didik anda.
- ⇒ Setelah itu, setiap kelompok menyampaikan hasil kerjanya kepada seluruh kelas.

Lembar Kerja 2.2.

Kompetensi Dasar (dari mapel masing-masing)	Kegiatan Outbond

--	--

3 **Aktivitas Belajar**

- ⇒ Bentuklah kelompok yang terdiri dari 5-6 orang.
- ⇒ Bacalah materi Pengembangan Potensi Emosional.
- ⇒ Buatlah sebuah kegiatan ice breaking yang mengajarkan peserta didik anda untuk mengolah emosi mereka.
- ⇒ Lama kegiatan ice breaking kurang lebih 10 menit.
- ⇒ Kegiatan melibatkan seluruh peserta didik.
- ⇒ Anda dapat menggunakan bahan apa saja di dalam kegiatan tersebut.
- ⇒ Uraikan prosedur kegiatan ice breaking tersebut secara terperinci.
- ⇒ Setelah itu, setiap kelompok menyampaikan hasil kerjanya kepada seluruh kelas.

Lembar Kerja 2.3.

Rancangan Kegiatan Ice Breaking		
Kelas	:	
Mapel	:	
Alat-alat	:	
Waktu	:	... menit
Prosedur kegiatan	:	1. 2. 3. 4. dan seterusnya.

4**Aktivitas Belajar**

- ⇒ Bentuklah kelompok kecil yang terdiri dari 2-3 orang.
- ⇒ Buatlah sebuah kegiatan pembelajaran yang menggunakan teknik debat yang dapat mengasah potensi bahasa peserta didik anda khususnya dalam mengkomunikasikan ide-ide.
- ⇒ Informasi tentang debat dapat anda cari di internet.
- ⇒ Gunakan teknik debat yang mudah dan sesuai dengan kemampuan peserta didik anda.
- ⇒ Perhatikan hal-hal di bawah ini dalam membuat kegiatan tersebut.
 - Pada kegiatan tersebut peserta didik anda akan berlatih menyampaikan ide/argumentasi pada sebuah konflik atau masalah.
 - Dalam satu kelas ada yang pro dan ada kontra.
 - Tentukan satu topik yang dapat anda ambil dari 1 kompetensi dasar yang anda anggap memiliki potensi perdebatan.
 - Anda dapat membuat prosedur perdebatannya dan menjelaskannya kepada siswa pada sebuah tayang power point.

Lembar Kerja 2.4.

Debat	
Mapel	:
Kelompok	:
Topik Debat	:
Prosedur Debat	:

E. Latihan/Kasus/Tugas

1. Menurut model Piaget, apa yang dimaksud dengan situasi belajar yang ideal?
2. Apa yang menjadi landasan pada model Williams?
3. Bagaimana melatih peserta didik agar memiliki *self awareness* (kepekaan terhadap diri sendiri)?
4. Apakah bercerita masih relevan atau cocok untuk peserta didik usia remaja?
5. Bagaimana melatih peserta didik untuk mampu atau terampil berbicara di depan umum?

F. Rangkuman

1. Pengembangan potensi kognitif peserta didik pada dasarnya merupakan upaya peningkatan aspek pengamatan, mengingat, berpikir, menciptakan serta kreativitas peserta didik. Proses kognitif pada peserta didik meliputi perubahan pada pemikiran, intelegensi, dan bahasanya. Dalam pengembangan potensi kognitif, guru dapat mengacu pada pemikiran para ahli pendidikan dan psikologi seperti Piaget, Williams, Guilfor, dan Bloom.
2. Piaget berpendapat bahwa hubungan antara tingkat perkembangan konseptual peserta didik dengan bahan pelajaran yang kompleks menunjukkan bahwa guru harus memperhatikan apa yang harus diajarkan dan bagaimana mengajarkannya.
3. Menurut Williams, kreativitas perlu dipupuk secara menyeluruh dan bahwa peserta didik harus mengembangkan kemampuan berpikir kreatif dalam semua bidang kegiatan. Lain halnya dengan Guilford, yang mengembangkan teori atau model tentang kemampuan kognitif manusia yang disebut “struktur intelek”. Model struktur ini menggambarkan keragaman kemampuan kognitif manusia, yang digambarkan dalam bentuk kubus tiga dimensi intelektual untuk menampilkan semua kemampuan kognitif manusia.
4. Bloom dengan enam tingkat perilaku kognitif yaitu pengetahuan, pemahaman, penerapan, analisis, sintesis dan evaluasi dapat digunakan untuk mengembangkan keterampilan berpikir tingkat tinggi. Taksonomi

Bloom ini dapat digunakan untuk merencanakan dan mengevaluasi kegiatan belajar sedemikian rupa hingga peserta didik dapat mengembangkan kemampuan kognitif mereka sepenuhnya.

5. Kemampuan psikomotorik hanya bisa dikembangkan dengan latihan-latihan yang menuju ke arah peningkatan kemampuan peserta didik. Pengembangan ini memerlukan rangsangan yang kuat agar perkembangan potensi psikomotorik peserta didik bisa optimal.
6. Kecerdasan emosi telah diakui sebagai kontributor utama kesuksesan hidup seseorang. Goleman mengidentifikasi bahwa 80% kesuksesan ditopang oleh kecerdasan emosi. Pengembangan kecerdasan emosi dan penciptaan situasi sekolah dapat dilaksanakan melalui pengembangan kurikulum dan penciptaan situasi sekolah yang kondusif untuk pengembangan emosi peserta didik.
7. Karena fungsi bahasa yang sangat penting bagi eksistensi peserta didik, pengembangannya menjadi perhatian juga. Ada banyak cara dalam mengembangkan potensi bahasa peserta didik. Beberapa diantaranya adalah dengan metode bercerita, mendengarkan, menulis, dan berbicara di depan umum. Metode-metode ini berlaku bagi semua tingkatan umur dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan tentunya dilakukan dengan kreativitas.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

1. Apa hal yang paling penting yang anda pelajari pada kegiatan pembelajaran ini?
2. Apa yang akan anda lakukan untuk mengembangkan potensi kognitif peserta didik anda?
3. Apa yang akan anda lakukan untuk mengembangkan potensi psikomotorik peserta didik anda?
4. Apa yang akan anda lakukan untuk mengembangkan potensi emosional peserta didik anda?
5. Apa yang akan anda lakukan untuk mengembangkan potensi bahasa peserta didik anda?



Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas

Kegiatan Pembelajaran 1

1. Potensi peserta didik adalah kemampuan yang dimiliki setiap pribadi/individu peserta didik yang mempunyai kemungkinan untuk dikembangkan sehingga dapat menjadi kemampuan yang aktual dan berprestasi.
2. Mereka memiliki perbendaharaan kata yang lebih banyak dan lebih maju dibandingkan dengan peserta didik biasa, cepat menangkap hubungan sebab akibat, cepat memahami prinsip dasar dari suatu konsep, pengamat yang tekun dan waspada, mengingat pesan dengan tepat serta memiliki informasi yang aktual, selalu bertanya-tanya, cepat pada kesimpulan yang tepat mengenai kejadian, fakta, orang, atau benda.
3. Indikator kreativitas.
4. Pada bidang sains dan teknologi.
5. Dengan meminta bantuan atau menghubungi fakultas psikologi atau lembaga tes intelegensi.

Kegiatan Pembelajaran 2

1. Keserasian antara bahan pembelajaran yang kompleks dengan tingkat perkembangan konseptual peserta didik. Guru harus dapat menguasai perkembangan kognitif peserta didik dan menentukan jenis kebutuhan peserta didik untuk memahami bahan pelajaran itu.
2. Model ini berlandaskan pada pemikiran bahwa kreativitas perlu dipupuk secara menyeluruh dan bahwa peserta didik harus mengembangkan kemampuan berpikir kreatif dalam semua bidang kegiatan.
3. Dengan cara membahas kata-kata yang berkaitan dengan perasaan, hubungan antara pikiran dan perasaan di satu sisi dengan reaksi di pihak lain dan peranan pikiran atau perasaan dalam beraksi. Ini dapat dilakukan dalam pembelajaran di kelas.

- 
4. Pada dasarnya siapa saja senang mendengarkan cerita. Bercerita dapat disesuaikan dengan usia dan kebutuhan peserta didik. Untuk usia remaja, cerita dan teknik bercerita dapat dipilih yang sesuai dengan usia remaja. Dan akan lebih baik lagi, bukan guru yang bercerita tetapi peserta didik sendiri bercerita untuk teman sebayanya.
 5. Dengan meminta mereka untuk sering mempresentasikan hasil kerja mereka di depan kelas dan juga dengan mengadakan lomba atau kegiatan orasi ilmiah di sekolah secara rutin sehingga kegiatan tersebut membudaya.



Evaluasi

Pilihlah jawaban yang benar.

1. Bagaimana guru dapat mengidentifikasi potensi peserta didik?
 - A. Dengan melakukan tes pada peserta didik.
 - B. Dengan cara mengamati perilaku peserta didik.
 - C. Dengan melakukan tes dan pengamatan perilaku peserta didik.
 - D. Dengan meminta skor tes kepada orang tua peserta didik.
2. Bagaimana ciri-ciri peserta didik dengan kreativitas tinggi?
 - A. Memiliki keingintahuan yang tinggi, menciptakan berbagai ragam dan jumlah gagasan guna memecahkan persoalan, sering mengajukan tanggapan yang unik dan pintar, tidak terhambat mengemukakan pendapat, berani mengambil resiko, suka mencoba, peka terhadap keindahan dan segi-segi estetika dari lingkungannya.
 - B. Mampu mengamati secara cermat, senang mempelajari kamus, peta, dan ensiklopedi, cepat memecahkan soal, cepat menemukan kekeliruan dan kesalahan, cepat menemukan asas dalam suatu uraian, mampu membaca pada usia lebih muda.
 - C. Memiliki perbendaharaan kata yang lebih banyak dan lebih maju dibandingkan dengan peserta didik biasa, cepat menangkap hubungan sebab akibat, cepat memahami prinsip dasar dari suatu konsep, pengamat yang tekun dan waspada, mengingat pesan dengan tepat serta memiliki informasi yang aktual, selalu bertanya-tanya, cepat pada kesimpulan yang tepat mengenai kejadian, fakta, orang, atau benda.
 - D. Mudah terbenam dan benar-benar terlibat dalam suatu tugas, sangat tangguh dan ulet menyelesaikan masalah, bosan menghadapi tugas rutin, mendambakan dan mengejar hasil sempurna, lebih suka bekerja secara mandiri, sangat terikat pada nilai-nilai baik dan menjauhi nilai-nilai buruk, bertanggung jawab, berdisiplin, sulit mengubah pendapat yang telah diyakininya.

3. Beberapa perilaku peserta didik yang menunjukkan indikator intelektual adalah ...
 - A. Mempunyai daya imajinasi yang kuat, mampu mengajukan pemikiran, gagasan pemecahan masalah yang berbeda dari orang lain, dapat bekerja sendiri, senang mencoba hal-hal sendiri.
 - B. Sering mengajukan pertanyaan yang berbobot, memberikan banyak gagasan dan usul terhadap suatu masalah, mampu menyatakan pendapat secara spontan dan tidak malu-malu, mempunyai dan menghargai rasa keindahan.
 - C. Mempunyai pendapat sendiri dan dapat mengungkapkannya, tidak mudah terpengaruh orang lain, memiliki rasa humor tinggi, mempunyai daya imajinasi yang kuat, mampu mengajukan pemikiran, gagasan pemecahan masalah yang berbeda dari orang lain.
 - D. Mudah menangkap pelajaran, mudah mengingat kembali, memiliki perbendaharaan kata yang luas, penalaran tajam, daya konsentrasi baik.
4. Minat terhadap macam-macam masalah “orang dewasa”, senang dan rajin belajar, penuh semangat, cepat bosan dengan tugas-tugas rutin, dapat mempertahankan pendapat, mengejar tujuan-tujuan jangka panjang, dan senang mencari dan memecahkan adalah perilaku-perilaku pada indikator
 - A. Motivasi
 - B. Kreativitas
 - C. Intelektual
 - D. Kepribadian
5. Peserta didik yang cenderung menyukai kegiatan-kegiatan yang bersifat sosial, dapat diarahkan memilih karir dalam bidang
 - A. kedokteran
 - B. hukum
 - C. teknologi informatika
 - D. hubungan masyarakat
6. Strategi belajar yang seperti apa yang dikembangkan dari teori Piaget?
 - A. Memberikan peserta didik kesempatan untuk mendapatkan materi pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan mereka.
 - B. Mengajak peserta didik untuk lebih sering berpikir satu tingkat di atas usia mereka.

- C. Menghadapkan peserta didik dengan sifat pandangan yang tidak logis agar dapat merangsang daya berpikir mereka.
 - D. Mengajarkan peserta didik untuk mempelajari tehnik belajar yang paling mudah.
7. Sebutkan enam tingkat perilaku kognitif menurut taksonomi Bloom.
- A. Pengetahuan, pemahaman, penerapan, analisis, sintesis, evaluasi.
 - B. Pengetahuan, pemahaman, penerapan, analisis, sintesis, evaluasi, mencipta.
 - C. Pengetahuan, pengertian, penerapan, analisis, sintesis, evaluasi,
 - D. Pengetahuan, pemahaman, aplikasi, analisis, sintesis, evaluasi, mencipta.
8. Jelaskan mengapa kegiatan outbond dapat mengembangkan potensi psikomotorik peserta didik.
- A. Pada *outbond* terdapat beberapa macam permainan yang membuat peserta didik merasa gembira.
 - B. Pada *outbond* terdapat beberapa macam permainan yang semuanya memiliki manfaat atau tujuan tertentu, terutama peningkatan kemampuan psikomotorik peserta didik.
 - C. Pada *outbond* terdapat beberapa macam permainan yang membuat peserta didik tidak jenuh.
 - D. Pada *outbond* terdapat beberapa macam permainan yang semuanya memiliki manfaat atau tujuan tertentu, terutama peningkatan kemampuan motorik peserta didik.
9. 80% kesuksesan ditopang oleh kecerdasan emosi adalah pendapat dari
- A. Jeremy Harmer
 - B. Stephen Hawking
 - C. Daniel Goleman
 - D. Jean Piaget
10. Bagaimana caranya melatih peserta didik untuk mampu menangani stres?
- A. Dengan mengajak peserta didik melakukan kegiatan relaksasi yang dipandu oleh guru setelah atau sebelum pembelajaran dimulai.
 - B. Dengan mengajak peserta didik untuk menonton tayangan olahraga pada saat ada pertandingan di lingkungan sekolah.
 - C. Dengan mengajak peserta didik mengikuti kelas senam pernafasan yang diselenggarakan sekolah.

D. Dengan mengajak peserta didik untuk berekreasi setelah akhir semester.

Kunci Jawaban



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



Penutup

Pengembangan potensi peserta didik adalah hal yang sangat penting. Penting karena peserta didik adalah generasi yang kelak akan melanjutkan eksistensi sebuah bangsa. Pengembangan potensi seringkali tidak terjamah karena fokus pekerjaan guru, sekolah, dan bahkan orangtua dan masyarakat terletak pada penguasaan materi pelajaran.

Seperti yang diuraikan di atas bahwa potensi peserta didik, kemampuan yang dimiliki setiap pribadi/individu peserta didik yang mempunyai kemungkinan untuk dikembangkan sehingga dapat menjadi kemampuan yang aktual dan berprestasi, adalah kemampuan yang belum terlihat jelas. Ia akan terlihat jelas kelak setelah mengalami proses indentifikasi dan pengembangan yang berlandaskan berbagai macam pemikiran dan teori belajar dan kepribadian manusia.

Upaya pengembangan ini sudah semestinya dilakukan oleh sekolah, khususnya guru dan tentu saja bersama dengan orangtua. Kedua pihak penting ini memiliki andil yang cukup besar bagi pengembangan potensi peserta didik sehingga mereka menjadi individu yang baik dan dapat bertahan hidup.

Glosarium

Aktualisasi	: perihal mengaktualkan; pengaktualan
Bahasa	: sistem lambang bunyi yang arbitrer, yang digunakan oleh anggota suatu masyarakat untuk bekerja sama, berinteraksi, dan mengidentifikasi diri; percakapan (perkataan) yang baik; tingkah laku yang baik; sopan santun, budi bahasa atau perangai serta tutur kata menunjukkan sifat dan tabiat seseorang (baik buruk kelakuan menunjukkan tinggi rendah asal atau keturunan)
Bakat	: dasar (kepandaian, sifat, dan pembawaan) yang dibawa sejak lahir
Debat	: pembahasan dan pertukaran pendapat mengenai suatu hal dengan saling memberi alasan untuk mempertahankan pendapat masing-masing
Emosional	: menyentuh perasaan; mengharukan; dengan emosi; beremosi; penuh emosi
Intelektual	: cerdas, berakal, dan berpikiran jernih berdasarkan ilmu pengetahuan; (yang) mempunyai kecerdasan tinggi; cendekiawan; totalitas pengertian atau kesadaran, terutama yang menyangkut pemikiran dan pemahaman
Intensional	: berdasarkan niat atau keinginan
Kecerdasan	: perihal cerdas; perbuatan mencerdaskan; kesempurnaan perkembangan akal budi (seperti kepandaian, ketajaman pikiran)
Kepribadian	: sifat hakiki yang tercermin pada sikap seseorang atau suatu bangsa yang membedakannya dari orang atau bangsa lain
Kontra	: dalam keadaan tidak setuju; dalam keadaan menentang; menentang (pendapat dan sebagainya)
Kreativitas	: kemampuan untuk mencipta; daya cipta; perihal berkreasi; kekreatifan
Metode	: cara teratur yang digunakan untuk melaksanakan suatu pekerjaan agar tercapai sesuai dengan yang dikehendaki; cara kerja yang bersistem untuk memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan guna mencapai tujuan yang ditentukan; sikap sekelompok sarjana terhadap bahasa atau linguistik, misalnya metode preskriptif, dan komparatif; prinsip dan praktik pengajaran bahasa, misalnya metode langsung dan metode terjemahan

Minat	: kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu; gairah; keinginan
Motivasi	: dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu; usaha yang dapat menyebabkan seseorang atau kelompok orang tertentu tergerak melakukan sesuatu karena ingin mencapai tujuan yang dikehendakinya atau mendapat kepuasan dengan perbuatannya
Optimal	: (ter)baik; tertinggi; paling menguntungkan:
Outbound	: <i>moving away from you or away from a town, country etc</i> (pergi menjauh dari anda atau menjauh dari sebuah kota)
Pedagogi	: ilmu pendidikan; ilmu pengajaran
Potensi	: kemampuan yang mempunyai kemungkinan untuk dikembangkan; kekuatan; kesanggupan; daya
Pro	: setuju
Psikomotorik	: berhubungan dengan aktivitas fisik yang berkaitan dengan proses mental dan psikologi



Daftar Pustaka

Dirman dan Juarsih, Cicih. 2014. *Pengembangan Potensi Peserta Didik*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.

Slavin, Robert E. 2009. *Psikologi Pendidikan*. New Jersey: Pearson Education Inc.



DIREKTORAT JENDERAL
GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2016