



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN  
2016**

# **GURU PEMBELAJAR**

## **MODUL**

**PAKET KEAHLIAN AKOMODASI PERHOTELAN  
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)**



**Kelompok Kompetensi H**  
**LAUNDRY DAN LAYANAN VALET**  
**Penilaian Pembelajaran**

*Penulis : Dalgiri, S.E., M.Par., dkk*

# GURU PEMBELAJAR

MODUL  
PAKET KEAHLIAN AKOMODASI PERHOTELAN  
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)



KELOMPOK  
KOMPETENSI

**H**

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:**  
Dalgiri, S.E., M.Par.

**Penelaah:**  
Drs. Ajun, M.Pd.  
081586770500  
ajun\_grt@yahoo.com

**Kompetensi Pedagogik**  
**Penulis:**  
Dra. Dwikora Hayuati, M.Pd.  
0817793766  
dhayuati@yahoo.co.id

**Penelaah:**  
Dra. Dwi Hastuti, M.M.  
081310579460  
dwi\_akhtursyah@yahoo.com

**Layout & Desainer Grafis:**  
Tim

# MODUL GURU PEMBELAJAR SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)

**Kompetensi Profesional:**  
**LAUNDRY DAN  
LAYANAN VALET**

**Kompetensi Pedagogik:**  
**PENILAIAN  
PEMBELAJARAN**

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.....	viii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Lampiran .....	x
<b>1</b> Bagian I : .....	1
<b>Kompetensi Profesional</b> .....	1
<b>Pendahuluan</b> .....	2
A. Latar Belakang .....	2
B. Tujuan .....	2
C. Peta Kompetensi .....	3
D. Ruang Lingkup .....	4
E. Saran Cara Penggunaan Modul .....	5
<b>Kegiatan Pembelajaran 1</b> .....	6
<b>Merancang Pemrosesan dan Pencucian Barang-Barang</b> .....	6
A. Tujuan .....	6
B. Indikator Pencapaian Kompetensi .....	6
C. Uraian Materi.....	7
D. Aktivitas Pembelajaran .....	34
E. Latihan/Kasus/Tugas .....	41
F. Rangkuman .....	44
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut .....	45
<b>Kegiatan Pembelajaran 2</b> .....	46
<b>Menganalisis Standar Penampilan Valet Profesional</b> .....	46
A. Tujuan .....	46
B. Indikator Pencapaian Kompetensi .....	46
C. Uraian Materi.....	47
D. Aktivitas Pembelajaran .....	68
E. Latihan/Kasus/Tugas .....	73
F. Rangkuman .....	76
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut .....	77
<b>Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas</b> .....	78
<b>Evaluasi</b> .....	80
<b>Penutup</b> .....	89
<b>Glosarium</b> .....	90
<b>Daftar Pustaka</b> .....	91

<b>2</b>	<b>Bagian II :</b> .....	<b>97</b>
	<b>Kompetensi Pedagogik</b> .....	<b>97</b>
	<b>Pendahuluan</b> .....	<b>98</b>
	A. Latar Belakang .....	98
	B. Tujuan .....	98
	C. Peta Kompetensi .....	99
	D. Ruang Lingkup .....	100
	E. Saran Cara Penggunaan Modul .....	100
	<b>Kegiatan Pembelajaran 1:</b> .....	<b>101</b>
	<b>Menerapkan Prinsip- Prinsip Penilaian dan Evaluasi Proses</b> .....	<b>101</b>
	<b>dan Hasil Belajar</b> .....	<b>101</b>
	A. Tujuan .....	101
	B. Indikator Pencapaian Kompetensi .....	101
	C. Uraian Materi.....	101
	D. Aktivitas Pembelajaran .....	102
	E. Latihan/Kasus/Tugas.....	105
	F. Rangkuman .....	106
	G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut .....	106
	<b>Kegiatan Pembelajaran 2:</b> .....	<b>107</b>
	<b>Menentukan Aspek-Aspek Proses dan Hasil Belajar yang Penting untuk</b>	
	<b>Dinilai dan Dievaluasi</b> .....	<b>107</b>
	A. Tujuan .....	107
	A. Indikator Pencapaian Kompetensi .....	107
	B. Uraian Materi.....	107
	C. Aktivitas Pembelajaran .....	110
	D. Latihan/Kasus/Tugas.....	112
	E. Rangkuman .....	113
	F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut .....	113
	<b>Kegiatan Pembelajaran 3 :</b> .....	<b>114</b>
	<b>Menentukan Prosedur Penilaian dan Evaluasi Proses dan Hasil Belajar ..</b>	<b>114</b>
	A. Tujuan .....	114
	B. Indikator Pencapaian Kompetensi .....	114
	C. Uraiaian Materi .....	114
	D. Aktivitas Pembelajaran : .....	117
	E. Latihan/Kasus/Tugas.....	120
	F. Rangkuman .....	120
	G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut .....	121
	<b>Kegiatan Pembelajaran 4 :</b> .....	<b>122</b>
	<b>Pengembangan Instrumen Penilaian, Evaluasi Proses &amp; Hasil Belajar.....</b>	<b>122</b>
	A. Tujuan .....	122
	B. Indikator Pencapaian Kompetensi .....	122
	C. Uraian Materi.....	122

D. Aktivitas Pembelajaran .....	124
E. Latihan/Kasus/Tugas .....	128
F. Rangkuman .....	129
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut .....	130
<b>Evaluasi .....</b>	<b>134</b>
<b>Penutup .....</b>	<b>139</b>
<b>Glosarium .....</b>	<b>140</b>
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>143</b>

## Daftar Gambar

### Kompetensi Profesional

Gambar 1. 1. Ruang Laundry.....	8
Gambar 1. 2. Contoh Struktur Organisasi Laundry Hotel .....	9
Gambar 1. 3. Washing Machine.....	12
Gambar 1. 4. Iron machine for dry cleaner.....	13
Gambar 1. 5. Marking Machine.....	13
Gambar 1. 6. Marking Machine .....	13
Gambar 1. 7. Extract.....	14
Gambar 1. 8. Spot Removing Machine .....	14
Gambar 1. 9. Flat Roll Iraoner Machine .....	14
Gambar 1. 10. Flat Roll Iraoner Machine .....	15
Gambar 1. 11. Steam Press .....	15
Gambar 1. 12. Dry Cleaning Machine .....	15
Gambar 1. 13. Body press .....	16
Gambar 1. 14. Laundry Hamper .....	16
Gambar 1. 15. Linen Rack .....	16
Gambar 1. 16. Traveling Bag.....	55
Gambar 1. 17. Suit Case .....	56
Gambar 1. 18. Brief Case .....	56
Gambar 1. 19. Garment Bag.....	57
Gambar 1. 20. Cosmetic Case.....	57
Gambar 1. 21. Hat Box .....	57
Gambar 1. 22. Haversack.....	58
<i>Gambar 1. 23. Penampilan standar valet profesional.....</i>	<i>68</i>

### Kompetensi Pedagogik

Gambar 1.1 Peta Pencapaian Kompetensi .....	99
Gambar 1.2 Penilaian dalam Proses Pembelajaran.....	104
Gambar 2. 1 Contoh Proses Pembelajaran Scientific .....	111
Gambar 3.1 Tingkatan Kompetensi Ranah Pengetahuan .....	115
Gambar 3.2 Tingkatan Kompetensi Ranah Sikap .....	115
Gambar 3.3 Tingkatan Kompetensi Ranah Keterampilan .....	116
Gambar 3. 4 Mekanisme Penilaian .....	117
Gambar 4. 1 Model Pelaksanaan Penilaian (1).....	124
Gambar 4. 2 Model Pelaksanaan Penilaian (2).....	124

## Daftar Tabel

### Kompetensi Profesional

Tabel 1.1. Penggolongan Noda dan bahan Pmbersihnya .....	21
Tabel 1. 2. penggunaan bahan pencuci di Laundry dan Dry Cleaning .....	22
Tabel 2. 1. nama gambar barang bawaan tamu.....	73

### Kompetensi Pedagogik

Tabel 1.1 Analisis Penerapan Prinsip Penilaian.....	102
Tabel 1. 2 Prinsip Penilaian .....	103
Tabel 1. 3 Analisis Proses Penilaian Pembelajaran .....	105
Tabel 1. 4 Umpan Balik dan Tindak Lanjut Pembelajaran KP 1 .....	106
Tabel 2.1 Deskripsi Hasil Belajar Pada Kompetensi Pengetahuan .....	107
Tabel 2.2 Deskripsi Penilaian Kompetensi Keterampilan (Abstrak) .....	108
Tabel 2. 3 Deskripsi Penilaian Kompetensi Keterampilan (Kongkrit).....	109
Tabel 2. 4 Deskripsi Penilaian Hasil Belajar pada Ranah Sikap.....	109
Tabel 2. 5 Contoh Deskripsi Kompetensi Dasar mata Pelajaran .....	110
Tabel 2. 6 Rancangan Kompetensi Pelatihan & Penilaian .....	111
Tabel 2. 7 Aspek Penting dalam Penilaian.....	112
Tabel 2. 8 Umpan Balik dan Tindak Lanjut Pembelajaran KP 2 .....	113
Tabel 3.1 Klasifikasi Teknik Penilaian dan Bentuk Instrumen .....	117
Tabel 3.2 Klasifikasi Teknik Penilaian dan Bentuk Instrumen .....	118
Tabel 3. 3 Klasifikasi Teknik Penilaian dan Bentuk Instrumen.....	118
Tabel 3. 4 Klasifikasi Teknik Penilaian dan Bentuk Instrumen.....	119
Tabel 4. 1 Klasifikasi Teknik Penilaian dan Bentuk Instrumen.....	125
Tabel 4. 2 Umpan Balik dan Tindak Lanjut Pembelajaran KP 4 .....	130

## Daftar Lampiran

### Kompetensi Profesional

Lampiran 1. Departure List .....	92
Lampiran 2. Baggage Claim Check .....	93
Lampiran 3. Arrival List .....	94
Lampiran 4. Formulir Peminjaman Barang.....	95
Lampiran 5. Luggage Tag.....	96



## **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

**M**odul Diklat Guru Pembelajar Grade 8 bagi Guru Akomodasi Perhotelan merupakan kegiatan yang dimaksudkan untuk memandu guru dalam melaksanakan perannya sebagai guru profesional dibidang Akomodasi Perhotelan

Modul ini digunakan dalam Pelatihan Berbasis Kompetensi untuk mengajar keterampilan ditempat kerja yang mengacu pada Standak Kompetensi Kerja Nasional Indonesia dan Standar ASEAN mengenai keterampilan, sikap dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan kompetensi tugas tertentu. Penekanannya adalah pada apa yang dapat dilakukan oleh seseorang setelah melakukan sesi pelatihan. Salah satu karakteristik yang paling penting tentang pelatihan berbasis kompetensi ini adalah berfokus pada pelatihan individual untuk melakukan pekerjaan yang sebenarnya di tempat kerja.

Modul Diklat Guru Pembelajar ini dapat membantu anda dalam memberikan pengajaran tentang Merancang Pemrosesan dan Pencucian Barang-barang Tamu.

Modul Diklat Guru Pembelajar ini berkaitan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk bekerja dalam “Laundry” dalam suatu perusahaan Akomodasi komersial.

### B. Tujuan

Tujuan penyusunan modul pengembangan keprofesian berkelanjutan (PKB) Grade 8 adalah:

1. Mengetahui keterbacaan Modul Guru Pembelajar Grade 8 bagi guru akomodasi perhotelan.

2. Mengetahui keterlaksanaan Modul Guru Pembelajar yang berkaitan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk bekerja/mengajar ditempat kerja tentang materi Merancang Pemrosesan dan Pencucian Barang-barang Tamu I
3. Meningkatkan kompetensi guru pada grade 8, sebelum melanjutkan untuk grade berikutnya.

### C. Peta Kompetensi

Grade	Jenjang Diklat	STANDAR KOMPETENSI GURU	
J	Tinggi	Mengelola Departemen Divisi Kamar	
I	Menengah	Menilai Laporan Di Font Office	Menilai Laporan Di Housekeeping
H	Menengah	Merancang Pemrosesan Dan Pencucian Barang-Barang Tamu	Menangani Standar Penampilan Valet
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	<b>Mengelola Kegiatan Internal Gathering Dan Protokoler</b>	
C	Dasar	Mengembangkan Dan Mengaplikasikan Pengetahuan Pasar, Produk Dan Layanan	
B	Dasar	Melakukan Komunikasi Dengan Kolega Dan Pelanggan Dari Latar Belakang Yang Beragam	Menangani situasi konflik
A	Dasar	Menggali Dan Merinci Informasi Tentang Industri Perhotelan	Mengelola Sanitasi, Hygiene Dan Keselamatan Kerja

## D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup materi modul ini tentang Merancang Pemrosesan dan Pencucian Barang-barang Tamu, dan Standar Penampilan Valet Profesional, yang meliputi:

1. Mendeskripsikan bagian *binatu (laundry)*
2. Mengidentifikasi jenis-jenis dan karakteristik peralatan binatu (*laundry*)
3. Mendeskripsikan jenis-jenis dan karakteristik bahan pembersih
4. Membedakan jenis-jenis dan karakteristik bahan pembersih binatu (*laundry*)
5. Mengidentifikasi jenis-jenis dan karakteristik kotoran, noda dan karat
6. Menjelaskan cara penggunaan peralatan manual dan kelengkapan pendukung lainnya di laundry
7. Mendemonstrasikan penggunaan peralatan manual dan perlengkapan pendukung lainnya di laundry
8. Menjelaskan cara penggunaan peralatan makinal di laundry
9. Mendemonstrasikan penggunaan peralatan makinal di laundry
10. Menjelaskan cara penggunaan berbagai jenis bahan pembersih binatu (*laundry*)
11. Melakukan cara pengisian jenis-jenis formulir di binatu (*laundry*)
12. Melakukan pengambilan dan pengembalian cucian tamu, karyawan, dan lena
13. Mendeskripsikan jenis-jenis formulir di binatu (*laundry*)
14. Menganalisis jenis-jenis formulir di binatu (*laundry*)
15. Menjelaskan cara pengisian jenis-jenis formulir di binatu (*laundry*)
16. Menjelaskan prosedur mengambil dan mengembalikan cucian tamu, karyawan, dan lenan
17. Menjelaskan pengertian valet
18. Menganalisis tugas dan tanggung jawab valet
19. Menerangkan peran valet
20. Mendeskripsikan arti kualitas pelayanan terhadap tamu.
21. Mengidentifikasi teknik penanganan barang bawaan tamu
22. Mengontrol kerahasiaan barang/harta dan aktifitas tamu

23. Mengevaluasi pengelolaan barang/harta tamu
24. Mengkonfirmasi layanan khusus diberikan secara pro-aktif pada tamu
25. Mengevaluasi standar penampilan valet profesional

## **E. Saran Cara Penggunaan Modul**

1. Bacalah modul ini dengan cermat. Bagian ini menjadi bagian terpenting dalam hal penanganan berbagai jenis linen dan Pakaian tamu yang ada di laundry dan merencanakan standar penampilan valet profesional.
2. Ikutilah seluruh tahapan yang ada dalam modul ini.
3. Tanyakan dan mintalah persetujuan pembimbing/Fasilitator bagaimana anda dapat mempelajari materi dalam grade 8 ini
4. Jika anda tidak melaksanakan praktik kerja di Industri, anda boleh menggunakan modul ini sebagai petunjuk untuk belajar dan isi materi dari modul ini dapat dipraktikkan/simulasikan di tempat anda belajar.
5. Pembimbing/fasilitator anda akan menerangkan tentang hal yang penting yang diperlukan pada saat anda melakukan pekerjaan ini.
6. Pada saat proses pembelajaran berlangsung Anda akan diberikan kesempatan bertanya kepada fasilitator.
7. Lakukan lebih banyak lagi pekerjaan / latihan dan bertanya kepada pembimbing/fasilitator segala kesulitan yang ada.
8. Koreksilah seluruh hasil pekerjaan anda, apakah sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan?
9. Jika pekerjaan/latihan anda sudah selesai, tunjukkan/laporkan kepada fasilitator/ pembimbing anda.



## Kegiatan Pembelajaran 1

### Merancang Pemrosesan dan Pencucian Barang-Barang

#### A. Tujuan

Setelah selesai mempelajari materi modul ini peserta diklat diharapkan dapat merancang pemrosesan dan pencucian barang-barang yang meliputi:

1. Menjelaskan pengertian laundry secara umum
2. Menjelaskan struktur organisasi dan tugas masing-masing seksi yang ada di laundry
3. Mengidentifikasi jenis-jenis pelayanan cucian di laundry dengan tepat
4. Menyebutkan jenis-jenis mesin yang ada di laundry dengan benar
5. Mengidentifikasi jenis-jenis bahan/chemical yang digunakan di laundry.
6. Mengidentifikasi penggolongan noda pada pakaian dan linen dengan tepat.
7. Menguraikan proses penanganan cucian di laundry sesuai dengan karakteristiknya.
8. Mempraktikkan/mensimulasikan proses penanganan pencucian dengan benar
9. Membuat laporan yang dibuat di laundry sesuai tandar yang berlaku.

#### B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Mengidentifikasi barang cucian tamu dengan benar
2. Memeriksa barang cucian dan jenis noda
3. Menentukan metode pencucian secara benar sesuai dengan kode label Pakaian

4. Melakukan pencucian dengan menggunakan bahan pembersih dan zat kimia dengan benar
5. Memeriksa barang cucian setelah proses pencucian untuk memastikan kualitas kebersihan.
6. Melakukan penyeterikaan dengan benar
7. Melakukan pengemasan cucian tamu dan disajikan sesuai dengan standar perusahaan
8. Melakukan pencatatan dan penagihan secara benar
9. Melakukan distribusi cucian yang telah selesai dan menyimpan dalam jangka waktu yang ditentukan
10. Mengevaluasi hasil pencucian barang-barang sesuai dengan SOP

## C. Uraian Materi

### 1. Pengertian Laundry.

Laundry (Binatu) adalah kata benda yang mengacu pada tindakan pencucian pakaian dan linen, dimana proses pencucian sedang dilakukan atau yang telah dicuci.

Laundry Department merupakan bagian dari department di hotel yang melaksanakan pencucian (Laundry, Dry Cleaning ataupun Pressing) atas semua bahan/linen/pakaian, baik milik hotel maupun tamu

Laundry: Pencucian atas bahan/pakaian dengan menggunakan air.

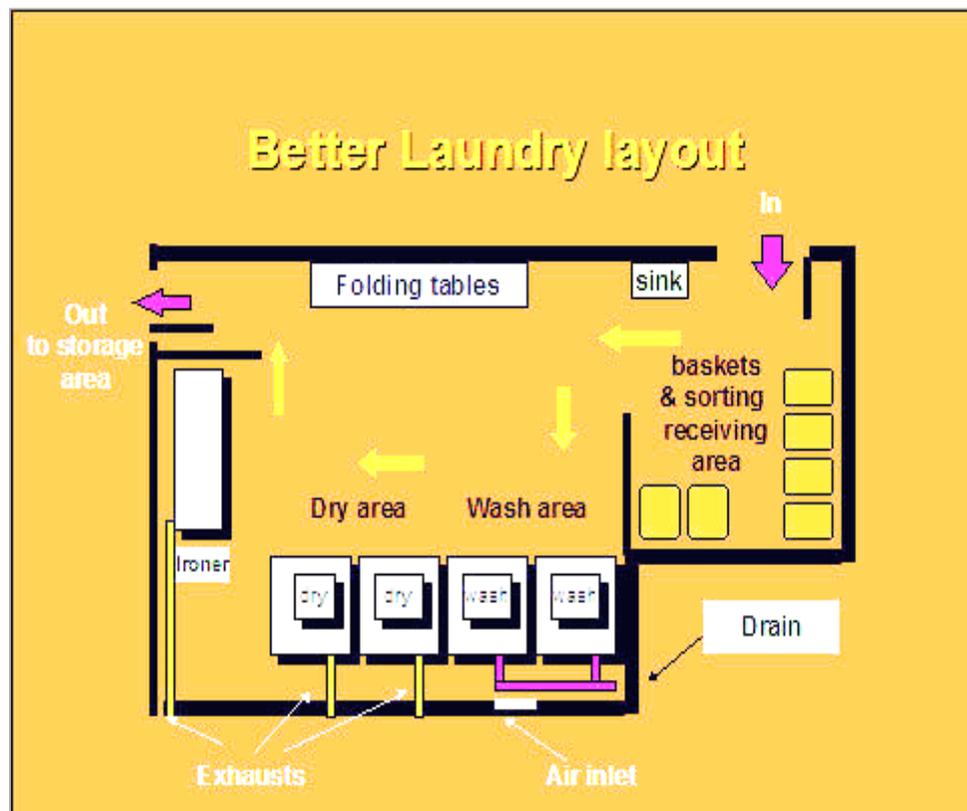
Dry Cleaning: Pencucian atas bahan/pakaian dengan menggunakan solvent.

Pressing: Penyeterikaan/pelincinan bahan / pakaian.

### Denah Ruang Laundry

Untuk memudahkan proses kerja di laundry, perlu memperhatikan penempatan peralatan sehingga posisi alat tersebut tidak menyimpang dari proses kerja di laundry yang berkaitan. Pengaturan peraltan di laundry di mulai dari tempat pemberian identitas pada cucian (marking), pre washing, dan spot removing, washing, extracting, dan pengeringan (drying). Prinsip pertama pengaturan ruang adalah saling dekatnya urutan kerja yang harus

dilakukan. Adanya ruangan yang cukup sehingga karyawan bisa bergerak seefektif mungkin. Tata letak peralatan di laundry untuk setiap hotel tidak selalu sama, tergantung dari kebutuhan dari hotel itu sendiri, luas area dan jumlah alat yang dimiliki.

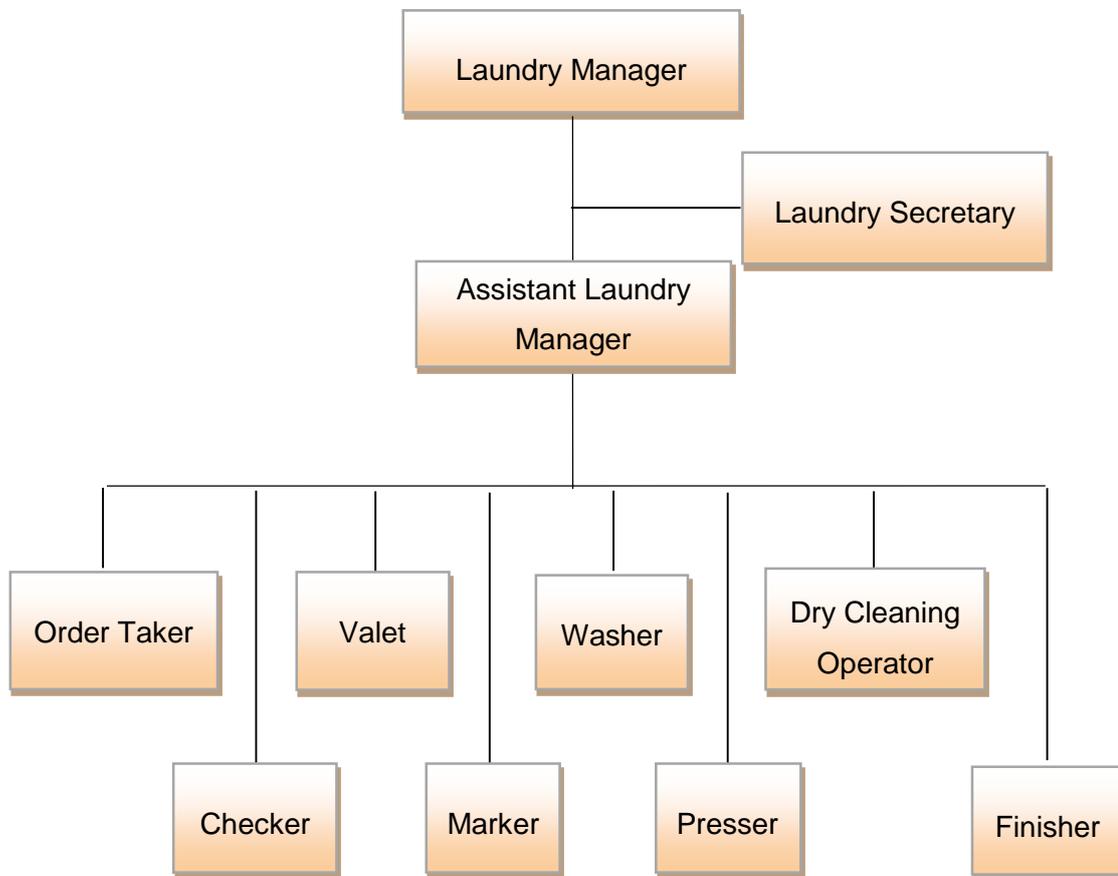


Gambar 1. 1. Ruang Laundry

## 2. Struktur Organisasi Laundry

Struktur Organisasi Laundry antara hotel yang satu dengan hotel yang lainnya pasti terdapat perbedaan hal ini disebabkan karena tipe karakteristik usaha, besar kecilnya hotel yang menjadikan salahsatu faktor pembeda.

Namun secara garis besar pekerjaan yang ada terdapat persamaan, berikut ini contoh struktur organisasi laundry pada salah satu hotel :



Gambar 1. 2. Contoh Struktur Organisasi Laundry Hotel

### Tugas& Tanggung Jawab Masing-Masing Seksi/Jabatan:

#### a. Laundry Manager

Bertugas dan berfungsi memimpin/mengorganisir seluruh kegiatan maupun pelaksanaan kegiatan proses pencucian di laundry dan dry cleaning .

#### b. Assisten Laundry Manager

- Membantu laundry manager menggantikannya pada saat tidak berada di tempat selama operasional laundry dan dry cleaning berjalan.
- Bertanggung jawab kepada laundry manager/langsung ke general manager jika laundry manager tidak berada di tempat.
- Tidak boleh mengambil kesimpulan sendiri.

**c. Laundry Supervisor**

Merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, mengkoordinir dan mengawasi seluruh kegiatan bawahannya dalam operasional laundry.

**d. Dry Cleaning Supervisor**

Merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, mengkoordinir dan mengawasi seluruh kegiatan bawahannya dalam operasional dry cleaning.

**e. Valet**

Bertanggung jawab mengambil cucian tamu untuk diteruskan ke guest laundry section dan mengembalikan kembali cucian tamu ke kamar setelah proses pencucian selesai

**f. Checker**

Memeriksa seluruh cucian tamu sebelum diproses yaitu menangani kondisi cucian (kancing, saku).

**g. Marker**

Memberikan tanda kesetiap jenis cucian agar tidak tertukar untuk itu diperlukan linen paper (kertas kain) yang kuat dan tahan beris:

- nomor kamar
- tanggal dan kode petugas

**h. Sorterer**

Memisahkan-misahkan cucian tamu atas dasar:

- jenis bahan;
- bentuk cucian;
- tingkat pengotoran; dan
- warna cucian.

**i. Washer/Extract**

Melaksanakan proses pencucian, dan pemerasan.

**j. Tumbler**

Melaksanakan proses pengeringan setelah dicuci.

**k. Presser**

Petugas laundry yang memiliki tugas melincinkan pakaian

**l. Finisher**

Menyelesaikan akhir proses pencucian, antara lain:

- Linen: room, FB others (swimming pool towel)

- Uniform : from all employees
- Linen & Uniform section: Bagian dari housekeeping department yaitu tempat berkumpulnya house laundry
- Linen attendant : bertugas mengantar dan mengambil house laundry ke dan dari house laundry section
- Finisher :  
Hanya ada *Folder* untuk linen dan *hanger* untuk uniform. Biasanya digantung untuk guest outside laundry. Petugasnya disebut hanger/hangingman. Pakaian biasanya dilipat untuk tamu in-house/yang akan check out. Petugasnya folder. Pakaian juga kadang-kadang dibungkus, petugas yang membungkus pakaian yang di laundry ini disebut *wrapper*.

### 3. Jenis-jenis Layanan di Laundry.

Layanan pakaian tamu atau dikenal dengan *laundry service* sangat diperlukan untuk meningkatkan layanan kepada tamu, sehingga tamu tidak perlu mencari laundry di luar hotel. Selain menangani cucian pakaian tamu, laundry juga memberikan layanan lain seperti pencucian linen hotel dan pakaian seragam karyawan. Ukuran besar atau kecilnya laundry disesuaikan dengan klasifikasi hotel tersebut.

Jenis-jenis layanan pada Departemen Laundry antara lain.

#### a. Layanan pencucian

- *One day service*, yaitu pelayanan pencucian dalam waktu satu hari yang sama dengan ongkos standar
- *Special service*, yaitu pelayanan pencucian khusus dalam satu hari dengan penambahan ongkos 50% dari harga standar
- *Express service*, yaitu pelayanan dalam waktu yang sangat singkat  $\pm 2$  jam dengan penambahan ongkos sekitar 100% dari harga standar

#### b. Pengumpulan dan Pengiriman Pakaian Tamu

Tugas ini dilakukan oleh seorang petugas laundry yaitu valet. Penjemputan dilakukan langsung dari *floor station* atau ke kamar tamu dengan berkoordinasi dengan petugas kamar. Petugas itu bertanggung

jawab atas pengambilan cucian-cucian kotor ke laundry dan pengiriman cucian bersih kepada tamu di kamar ( *delivery valet* ). Semua cucian yang diantar harus sesuai dengan *laundry list* ( daftar laundry )

**c. Pemeriksaan (Checking a Guest laundry)**

Pemeriksaan meliputi beberapa hal, yaitu :

- 1) Jenis pengotor
- 2) Klasifikasi asal bahan pakaian,
- 3) Warna, dan
- 4) Jenis layanan pencucian

Pekerjaan ini dilakukan oleh petugas checker

#### 4. Jenis-jenis Mesin di Laundry



Gambar 1. 3. Washing Machine



Gambar 1. 4. Iron machine for dry cleaner



<http://www.thermopatch.uk/shop/category/124/> . Heat-Seal-Machines/

Gambar 1. 5. Marking Machine



Gambar 1. 6. Marking Machine



*Gambar 1. 7. Extract*



*Gambar 1. 8. Spot Removing Machine*



*Gambar 1. 9. Flat Roll Ironer Machine*



*Gambar 1. 10. Flat Roll Ironer Machine*



*Gambar 1. 11. Steam Press*



*Gambar 1. 12. Dry Cleaning Machine*



*Gambar 1. 13. Body press*



*Gambar 1. 14. Laundry Hamper*



*Gambar 1. 15. Linen Rack*

## 5. Fungsi masing-masing mesin di laundry

Mesin Cuci (Washing Machine), mesin ini bekerja secara otomatis mulai dari proses witting, pre-washing dan extracting.

- a. **Mesin Pemas (Extractor Machine)** berfungsi sebagai mesin pembersih. Pada proses pembersihan ini pakaian akan diputar dengan kecepatan tinggi, sehingga air yang membasahi pakaian akan tersedot keluar dan pakaian menjadi lembab.
- b. **Mesin Pemberi Tanda (Marking Machine/Polimark Machine)** digunakan untuk memberi tanda (marker) pada semua cucian yang akan dicuci agar tidak tertukar antara pemilik yang satu dengan yang lain.
- c. **Drying Tumbler** digunakan untuk mengeringkan pakaian yang sudah diperas. Proses pengeringan ini dilakukan dengan cara menghembuskan udara panas ke dalam drum mesin yang sedang berputar. Udara panas ini biasanya dihasilkan dari pembakaran gas, steam (uap panas) atau element electric.
- d. **Dry Cleaning Machine** adalah mesin cuci kering yang proses pencuciannya menggunakan *solvent* sebagai bahan pencucinya.
- e. **Ironer**
  - o Flat Roll Ironer
  - o Mesin ini untuk menyetrika tekstil tipis dan rata, sheet, table cloth, pillow case
  - o Pressing Machine
  - o Shirt Press Unit berfungsi untuk melicinkan kemeja.
  - o Mesin ini terdiri dari beberapa mesin setrika, bagian lengan (sleeve mold shirt press), leher dan pergelangan tangan (collar and cuff shirt press), bagian punggung (yoke shirt press), badan bagian depan dan belakang (body shirt press), lipatan/melipat (folded shirt press)
  - o Utility Press Unit berfungsi untuk melicinkan celana, terdiri dari 2 buah lengger (melicinkan celana bagian kaki) dan 1 buah topper (melicinkan bagian atas)

- f. **Form Finisher (Suzy-Q)** berfungsi untuk menyeterika jenis baju laki-laki atau perempuan
- g. **Setrika biasa (Electric Iron)**  
Setrikaan ini menggunakan daya listrik (element) sebagai sumber panasnya dan dioperasikan secara manual (dengan tangan).

## 6. Peralatan Manual di Laundry

Peralatan manual sangat diperlukan untuk menunjang kelancaran operasional di Laundry

- a. Trolley
- b. Linen umper
- c. Meja/Table
- d. Rak Lena/Linen Rack
- e. Timbangan/Scale
- f. Bucket
- g. Hand Brush
- h. Meja Lipat/Folding Table
- i. Telephone
- j. Hanger
- k. Water Scoope
- l. Gunting
- m. Hand Iron
- n. Alas Setrika
- o. Peniti
- p. Kain untuk marking
- q. Sendok ukur

## 7. Jenis-jenis bahan/chemical di Laundry

Bahan – bahan pencuci yang digunakan di laundry mempunyai sifat, karakteristik kimia dan fungsi yang berbeda antara satu dan lainnya baik yang berupa bubuk (powder) ataupun cairan (liquid). Dalam produk yang dipasarkan mempunyai nama/merek yang berbeda namun mempunyai bahan dasar yang sama.

- a Air adalah bahan utama dalam pencucian.  
Syarat-Syarat Air yang Baik untuk Laundry
- soft/lunak kadar kapurnya rendah;
  - clear /jernih dan odor free (bebas dari bau);
  - neutral dengan Ph (Power Hidrogen) = 7;
  - free of Iron (0,032 mg/l)-à logam putih keperakperakan (mirip besi tapi tidak magnetis).
- b Detergent adalah suatu kimia yang dapat menurunkan/menghilangkan kotoran yang memiliki ikatan dengan pakaian. Contoh detergent: nobla, clax, hamix.
- c Cynet Sour berfungsi menghilangkan busa sabun, digunakan pada saat pembilasan kedua
- d Softener berfungsi memberikan bau harum pada cician, digunakan pada pembilasan terakhir
- e Alkali/Sodium berfungsi menggerakkan kotoran-kotoran keluar dari pakaian hingga larut dengan air, juga membantu memperkuat terapungnya kotoran-kotoran di dalam air sekaligus “water softener” dan juga berfungsi untuk menetralsir sisa-sisa kimia dari akali, detergent, bleach. Contoh alkali yang digunakan di laundry adalah :
- Caustic soda
  - Sodium matasilacate, sodium sesquisilicate
  - Trisodium phosphate, Soda asli
- f Emulsifier
- Larutan pengemulsi guna membantu deterjen mengangkat noda minyak, lemak dan noda lainya pada kain katun, polyester baik itu linen, uniform khususnya pakaian dapur maupun guest laundry. Bahan ini bersifat netral, sangat cocok untuk mencuci kain berbahan halus. Bahan kimia yang mengandung konsentrat surfactant. PH 3.

- g Bleach adalah zat kimia pemutih. Digunakan khusus untuk pakaian yang berwarna putih, contoh: bayclean.
- h Chlorine Bleach, Sodium Hypochloride ( $\text{Cl}_2$ )  
Cairan pengelantang yang memberikan kekuatan pemutih istimewa yang aman bagi cucian putih. Cairan ini cepat larut dalam air, sehingga proses pelepasan noda berlangsung cepat, juga bisa menghilangkan bau, sisa kotoran di kain dan sebagai penghilang kuman (disinfectant). Bleach akan efektif pada larutan air dengan suhu  $50^\circ\text{C}$ . PH 10 – 14.
- i Oxygen Bleach, Oxy Bleach, Hydrogen Peroxide ( $\text{H}_2\text{O}_2$ )
- j Cairan pengelantang yang diformulasikan khusus untuk melepaskan noda, kotoran dari bahan tekstil alami, sintetis dan katun, polyester berwarna dan tidak memudarkan material / tekstil. Bekerja baik pada suhu  $60^\circ\text{C}$  –  $95^\circ\text{C}$ . Bahan kimia ini akan menyebabkan gatal-gatal dan panas apabila terkena kulit. PH 1.
- k Tajin (Starch) adalah zat kimia yang digunakan untuk membuat cucian jadi lebih kaku, misalnya: kanji
- l OBA: Optical Brightener Additive  
(zat pemutih). Zat kimia yang dapat diserap/ melekat pada pakaian. Jika terkena pantulan sinar ultraviolet matahari akan bersinar.
- m Solvent adalah sejenis minyak dengan nama lain perclon/ perkloroetheline/tetra-cloroetheline. Bahan kimia ini dipergunakan untuk mencuci dengan sistem kering (mencuci tidak menggunakan air)/mencuci dengan minyak (dry cleaning )
- n Bahan Pembersih Noda (Spot Removing Agent)
- Ink-go untuk membersihkan noda yang disebabkan oleh tinta
  - Rust-go untuk menghilangkan noda karat
  - Tar-go untuk menghilangkan noda cat
  - Bon-go, Kwick-go, Yellow-go untuk menghilangkan noda yang disebabkan oleh makanan dan minuman.

## 8. Penggolongan Noda dan Bahan Pembersihnya di Laundry

Di bawah ini adalah penggolongan noda dan bahan pembersihnya yang biasanya digunakan di Laundry:

No	Jenis Noda	Bahan Pencuci
1	Getah buah,kopi,teh,anggur	Air sabun + borax,amoniakalkohol amylacetat
2	Coklat	Glecerine dan borax,quick-go
3	Makanan,kuah suop	Air sabun, amoniak, kaporit, bon- go, quick-go
4	Bir,Sake,Sirup,Liquer	Air sabun, amoniak, alkohol kaporit, bon-go
5	Telur atau Tomat	S.F.Cleaner
6	Susu,Ice Cream	Migister
7	Permen,Kaldu	SX. 204
8	Salad Oil	Detergent
9	Kunyit	Air sabun dengan borax,yellow- go,kaporit, CF Cleaner, yellow-go
10	Mentega,Minyak kelapa	Solvent, Soda dengan air hangat, Targo
11	Semir Sepatu	Targo, Solvent, Carbonfetrac- clerite, DSC

Tabel 1.1. Penggolongan Noda dan bahan Pmbersihnya

Berikut ini adalah contoh tabel penggunaan bahan pencuci di Laundry dan Dry Cleaning

NO.	Jenis Bahan Pencuci	Tingkat Kotoran	Dosis	Keterangan
1.	Nobla		30 gr – 5 lt air	Kemasan 5 Kg/20 Kg
2.	Clax	Ringan (light) Menengah (Medium) Keras ( Heavy)	10 -15 gr / 1 Kg cucian 10 – 15 gr + 4 gr hamix/ 1 kg cucian 10 – 15 gr + 8 gr hamix/ 1 kg cucian	Kemasan 5 Kg/20 Kg
3.	Hamixs	Menengah Keras	4 gr/ 1 Kg cucian 8 gr/ 1 Kg cucian	Kemasan 25 Kg
4.	Cygnat Sour		2,3 gr / 1 Kg cucian	
5.	Cygnat Bleach		2,3 gr/ 1 Kg cucian	
6.	Comfort/ Softener		30 ml (2 sm) + 10 lt air untuk 5 - 7 kg cucian	
7.	Solvent		1 lt / 4 – 5 baju	
8.	Silex		300 – 360 gr/60 Kg cucian	
9.	Takanaon (Prewas)			Dicampur dengan solvent

Tabel 1. 2. *penggunaan bahan pencuci di Laundry dan Dry Cleaning*

## 9. Proses Penanganan Cucian di Laundry

### a. Pick Up/ Collecting

Pengertian PICK UP adalah : proses pengambilan cucian kotor dari kamar tamu ke Laundry area baik berupa pakaian maupun Linen - linen.

PICK UP pakaian tamu di lakukan oleh staff Guest Laundry yang di sebut VALET Laundry, sedangkan PICK UP Linen – linen di lakukan oleh staff Laundry yang disebut Linen Runner/linen boy. Fungsi PICK UP adalah untuk mempermudah dan mempercepat proses pencucian.

**Prosedur PICK UP pakaian Tamu:**

- 1) Dapatkan informasi yang jelas terhadap kamar yang akan mencuci pakaianya
- 2) Datangi kamar tersebut secepatnya ( tidak boleh lebih dari 5 menit )
- 3) Setelah sampai di depan kamar yang di tuju, ketuk pintu/ bunyikan bell di iringi dengan mengucapkan Salam Laundry ” LAUNDRY SERVICE ”. Bila tidak ada jawaban lakukan hal serupa sampai 3 kali . Kemudian buka pintu kamar perlahan – lahan di iringi pula dengan mengucapkan Laundry service Good Morning.
- 4) Setelah masuk di dalam kamar periksalah cucian kotor yang ada di dalam tadi dan pastikan tamu mengisi Laundry List. Bilatamu belum mengisi maka Valet lah yang mengisi Nomor kamar tersebut sebelum di bawa ke laundry.

**b. Prosedur PICK UP Linen**

- 1) Datangi kamar yang akan di tuju, setelah tiba di depan kamar, ketuk/bunyi kan bell disertai dengan mengucap kan ” HOUSEKEEPING ” bila tidak ada jawaban lakukan hal serupa sampai 3 kali . Setelah itu bukalah pintu perlahan sambil mengucapkan HOUSEKEEPING.
- 2) Ambilah Linen yang kotor ( handuk, Sheet dll ) dari dalam kamar tadi, pastikan tidak ada pakaian tamu yang terbawa di linen.
- 3) Masukkan kedalam trolley yang sudah di siapkan, kemudian kirim ke Laundry untuk di proses pencucian.

**c. Checking/shorting**

Pensortiran dilakukan di Laundry area, yang harus diperhatikan adalah :

- 1) Siapkan trolley untuk pemisahan Linen (towel,Sheet dll).

- 2) Pastikan Trolley dalam keadaan bersih.
- 3) Area pensortiran harus selalu dibersihkan.

**d. Cara pensortiran Linen :**

- 1) Pisahkan Sheet , Towel dan Pillow Cases pada trolley yang berbeda.
- 2) Pisahkan Sheet, Towel dan Pillow Cases yang bernoda.
- 3) Pastikan tidak ada Sampah yang tercampur di Linen ( Tissue, Sabun Mandi dll )

**e. Cara Pensortiran Pakaian**

- 1) Pisahkan Pakaian berdasarkan Jenisnya ( Shirt,Trouser, T-shirt,Under Shirt dll )
- 2) Pisahkan Pakaian berdasarkan Warnanya : Gelap ( semua warna gelap /tua) Terang (Semua warna Cerah) Putih (semua warna Putih)
- 3) Pisahkan Pakaian yang berbahan Dry Cleaning ( wool, silk, sutra dll )
- 4) Pisahkan Pakaian yang tidak bisa di cuci dengan Mesin cuci dan Dry Cleaning.
- 5) Pisahkan Pakaian yang berwarna LUNTUR (merah, hitam pekat dll)

**f. Marking/Identifying**

Identifikasi adalah : Proses pencatatan dan pemberian tanda pada pakaian tamu yang akan dicuci.

**Cara Marking/identifying :**

- 1) Pastikan Nomor kamar tamu tertulis jelas pada Laundry List
- 2) Periksa Cucian yang ada dan cocokan dengan yang tertulis pada Laundry List.
- 3) Catatlah pada buku Laporan tamu tentang nomer kamar, Jenis pakaian, warna pakaian , jumlah pakaian, merk pakaian dan tanggal pencucian.
- 4) Periksa setiap saku untuk memastikan bahwa tidak ada barang tamu yang tertinggal / tercuci (pen, uang dll)

- 5) Berilah tanda pada pakaian tersebut berupa nomer kamar sesuai dengan yang tertulis pada Laundry list dengan menggunakan kertas marker.
- 6) Letakan kertas marker pada bagian pakaian yang mudah dilihat dan dimengerti oleh semua Laundry staff.
- 7) Setelah di beri tanda , pisahkan pakaian sesuai dengan warnanya (putih, terang dan gelap)
- 8) Laporkan bila ada kejanggalan – kejanggalan pada pakaian tersebut sebelum di cuci (sobek, kelunturan, kancing hilang / pecah dll )

#### **g. Washing**

Dalam proses washing ini prosedurnya kita kelompokkan menjadi dua, yaitu proses pencucian secara manual dan secara makinal. Proses pencucian Pakaian/linen secara manual dilakukan secara berurutan seperti dibawah ini:

- 1) Wetting (pembasahan)
- 2) Prewashing (penghilangan noda)
- 3) Washing (pencucian itu sendiri)

Wetting, adalah proses pembasahan, dalam proses ini cucian dibasahi dengan tujuan menghanyutkan kotoran yang menempel pada cucian dan agar terlepas dari tekstil. Proses ini sering disebut dengan (wetting), penghilangan kotoran pada bagian tertentu (pre washing/ soaking)

Pre Washing, adalah proses penghilangan noda pada cucian, sekaligus menghilangkan kotoran yang tebal pada bagian-bagian tertentu, seperti kerung lengan, leher, saku/kantong, dll. Prosedurnya adalah:

- 1) Siapkan cucian yang akan dihilangkan nodanya
- 2) Basahi cucian dan teteskan bahan pembersih noda pada bagian noda yang akan dibersihkan.
- 3) Biarkan sesaat dan sikat perlahan-lahan sampai noda hilang
- 4) Bilas menggunakan air bersih, baru lanjutkan proses pencucian

Washing (pencucian), adalah proses pencucian yang sesungguhnya, dalam proses ini ditambahkan bahan pencuci, baik yang

berupa sabun atau diterjen pada cucian. Untuk mempercepat reaksi bahan pencuci terhadap cucian biasanya bahan pencuci dibantu dengan sikat tangan atau dibanting-banting pada batu atau papan.

#### 10. Proses pencucian Pakaian/linen secara makinal (menggunakan mesin)

Proses pencucian biasa (laundry), sama halnya dengan pencucian manual, bedanya pencucian ini sebagian besar dilakukan oleh mesin. Tahapan-tahapan yang dilakukan oleh petugas di laundry pada saat menangani pencucian pakaian tamu/ linen hotel adalah sebagai berikut :

##### ⇒ **Pemberian identitas (marking)**

setelah cucian di cek oleh checker selanjutnya diserahkan kepada marker untuk diberi kode. Pemberian kode pada cucian tamu ada beberapa cara, yaitu manual dan makinal. Secara manual menggunakan sepidol, kain, peniti. Sedangkan yang makinal menggunakan mesin pembuat tanda (marking machine). Pemberian identitas dapat dilakukan dengan menggunakan :

- a. nomor kamar tamu
- b. hari dan no urut
- c. warna kain
- d. hari, tanggal, no kamar

secara manual pada kain akan ditulis kode seperti di atas dan dengan peniti akan dipasangkan pada salah satu sudut cucian. Secara makinal pada mesin sudah tercetak informasi yang digunakan sehingga cucian tinggal memasukkan pada mesin dan setelah di cap pada cucian akan nampak kode cucian yang diinginkan. Syarat-syarat yang harus diperhatikan pada saat memberi identitas adalah :

- a. mudah diterima
- b. tidak merusak pakaian
- c. tidak terlihat

#### ⇒ **Pre-washing**

Setelah cucian diberi tanda apabila ada nodanya maka perlu dilakukakan penghitungan noda. Prosedurnya adalah :

- a. isi container vacum
- b. semprot noda tersebut dengan menginjak handle steam dan biarkan bahan bekerja

setelah noda hilang maka lanjutkan dengan pre-washing yang bertujuan menghilangkan kotoran pada bagian-bagian tertentu yang tidak bisa hilang dengan menggunakan mesin cuci. Selanjutnya cucian dimasukkan dalam mesin cuci, akan terjadi pembasahan yang bertujuan melarutkan kotoran agar terlepas dari serrat pakaian. Apa bila cucian memerlukan penghilang noda maka sebelumnya noda dihilangkan terlebih dahulu. Selain itu memasukkan cucian harus sesuai dengan kapasitas mesin cuci.

#### ⇒ **Pencucian (washing)**

Pada proses ini cucian ditambah dengan bahan pencuci sesuai dengan aturan yang telah ditentukan. Proses washing berlangsung secara otomatis juga disusul dengan pembilasan yang berlangsung tiga kali

### **11. Rinsing**

Setelah proses pencucian baik secara manual maupun makinal dimana kotoran pada pakaian beraksi dengan bahan pencuci maka selanjutnya kotoran dihanyutkan dalam proses pembilasan. Biasanay proses ini dalakukan 3x dengan maksud agar bisa bahan pembersih berikut kotorannya benar-benar hanyut. Ciri air pembilasan yang baik adalah bila sudah bening warnanya. Proses ini akan berlangsung sekitar 15 menit.

- a. Rinsing 1 : Air
- b. Rinsing 2 : Air + Sour
- c. Rinsing 3 : Air + Softener

## 12. Extracting

Dalam proses ini air dikeluarkan dari cucian agar kadar air pada cucian berkurang. Umumnya secara manual dilaksanakan dengan memeras. Makin sedikit kadar air pada cucian makin sebentar proses pemanasan yang di perlukan untuk pengeringan

## 13. Drying

Pada proses ini terjadi penguapan kadar air pada cucian baik dengan mesin pengering (tumbler), dianginkan atau dijemur pada panas matahari, langkahnya sebagai berikut:

- a. Mensortir ulang hasil cucian sebelum dikeringkan.
- b. Melakukan kegiatan pengeringan dengan teknik pengeringan yang dibutuhkan.
- c. Mendinginkan cucian apabila sudah kering.
- d. Kegiatan pengeringan selesai dan cucian dalam keadaan bersih, harum dan kering
- e. Teknik pengeringan sesuai dengan standar dari teknik pengeringan yang diperlukan dan menggunakan alat dan bahan sesuai dengan standar.
- f. Cucian tidak terjadi kerusakan dan tidak ada yang tertinggal di mesin tumbler

## 14. Dry cleaning (cuci kering)

Dry cleaning adalah proses cuci kering, disini tidak menggunakan air maupun detergent, tetapi menggunakan bahan khusus yaitu solvent.

Dry cleaning menggunakan mesin yang namanya dry cleaning machine yang dalam operasionalnya terdiri dari :

- a. pencucian
- b. extrac
- c. pengeringan
- d. pendinginan
- e. finishing

Prosedurnya adalah sebagai berikut :

- a. bukalah pintu mesin cuci dan silender, masukkan cucian sesuai dengan kapasitas
- b. atur lamanya proses pencucian dry cleaning
  - putaran pendek yaitu 3 menit
  - putaran sedang yaitu 7-8 menit
  - putaran panjang yaitu 12-15 menit
- c. atur lamanya waktu untuk memeras. Ada tiga waktu pemerasan :
  - short extraction 1,5 menit
  - medium extraction 4-5 menit
  - long extraction 6-7 menit
- d. atur lamanya waktu pengeringan. Waktu pengeringan tergantung dari tebal tipisnya pakaian. Pada umumnya untuk setelan pria dan wanita memakan waktu 10-15 menit
- e. setelah proses pengeringan selanjutnya proses terakhir adalah pendinginan.
- f. Setelah cucian dikeluarkan dari mesin lakukan penyetricaan dan pengepakan

Dry cleaning machine dalam proses penyulingan adalah suatu proses penyulingan solvent yang telah kotor di still tank hingga menjadi uap. Lalu uap tersebut di dinginkan atau disalurkan ke water cooler sampai menjadi cair dan masukkan ke filter pemisah antara air dengan solvent. Air tersebut terbuang dan solvent yang telah bersih dan dingin masuk ke tank 1 melalui pipa filter penyulingan. Proses penyulingan solvent selama 1 sampai 3 jam. Untuk mengetahui proses penyulingan apakah sudah selesai atau belum kita harus mengontrol dari belakang mesin dengan menekan tombol lampu yang telah tersedia di tempat penyulingan. Untuk solvent yang terkena lunturan dari pakaian, bersihkanlah dengan campuran hyflo pada waktu akan disuling. Hyflo adalah bahan kimia yang digunakan untuk mencampur solvent.

## 15. Pressing

Sebelum melakukan penyetricaan sebaiknya dilakukan pemeriksaan terlebih dahulu untuk memastikan apakah sudah benar-benar bersih harum

dan kering. Lembabkanlah Pakaian/linen yang akan disetrika dan mulailah dengan menyetrika.

**a Langkah-langkah Pengepressan Pakaian**

- 1) Pisahkan Kemeja, T-Shirt dan Trouser pada tempat yang berbeda.
- 2) Kemeja pada Garment Press, T- Shirt dan Trouser pada Wool Press.
- 3) Pakaian dalam di pisahkan langsung ke bagian pengepakan ( set up )

**b Langkah-langkah pengepressan Kemeja**

- 1) Pertama – tama, kemeja yang akan di press harus dalam keadaan lembab untuk hasil yang lebih bagus.
- 2) Press bagian Kerah dan Pergelangan tangan terlebih dahulu pada mesin Cuffing & culler machine.
- 3) Setelah itu lakukan pengepressan pada bagian Punggung, Dada dan Lengan dengan menggunakan mesin Mushroom Press machine.
- 4) Pengepressan terakhir adalah bagian badan dengan menggunakan Garment Press machine.
- 5) Bila masih ada yang kurang bagus maka lakukan pengepressan bagian lengan bawah dengan menggunakan hand iron.

**c Langkah-langkah pengepressan T- Shirt**

- 1) Pastikan T- Shirt yang akan di press harus benar- benar dalam keadaan kering.
- 2) Pertama- tama lakukan pengepressan pada bagian kerah.
- 3) Kemudian lakukan pengepressan pada bagian lengan.
- 4) Setelah itu baru lakukan pengepressan pada bagian Badan.

**d Langkah-langkah pengepressan Trouser**

- 1) Pengepressan Trouser Bahan: Pertama – tama lakukan pengepressan pada bagian pinggang, di lanjutkan dengan pada bagian kaki. (pastikan garis yang terbentuk harus sama dengan sebelumnya )
- 2) Pengepressan Trouser Jeans: Pertama–tama lakukan pengepressan pada bagian pinggang, selanjutny pada bagian kaki, (penggunaan)

## 16. Folding, Inspection & Packaging

- a Kegiatan pressing selesai dan cucian dalam keadaan bersih, harum, kering dan rapi
- b Mengumpulkan dan meletakkan semua pakaian yang sudah dipressing dan
- c dilipat/folded di pigeon hole, sesuai dengan no kamar atau inisial salinan laundry list .
- d Melakukan inspeksi terhadap hasil kegiatan dan sekaligus melakukan pengepakan (packaging) sesuai dengan tata cara yang ditetapkan.
- e Menyematkan salinan laundry list dan menulis no kamar dengan spidol pada plastik pembungkusnya.
- f Meletakkan kembali hasil kegiatan Folding & Packaging di pigeon hole ,atau digantung distanding trolley/standing hanger
- g Kegiatan Folding & Packaging selesai dan hasilnya telah terkumpul di pigeon hole sesuai dengan no kamarnya.
- h pada salinan laundry list dan paraf petugas. Jika terjadi ketidaksesuaian segera lapor Laundry Supervisor atau Laundry Manager untuk tindakan perbaikan lebih lanjut. Kegiatan inspeksi dibuktikan dengan membubuhkan thickmark (tanda)
- i Jenis jas, kemeja, gaun dan kaos ber-krah dibungkus dengan plastic suit /jas cover dan digantung dengan hanger.
- j Jenis celana panjang dibungkus dengan plastic trouser suit dan digantung dengan hanger.
- k Jenis kaos dan celana pendek dan garmen lain yang berbentuk kecil dan mudah dilipat, dibungkus dengan laundry bag.

## 17. Quality Control

**Yang harus di perhatikan dalam pengecekan pakaian adalah :**

- a. Pastikan jumlah cucian yang tertera pada Laundry list (di lipat)sudah lengkap.
- b. Pastikan jumlah cucian yang tertulis pada kertas yang di gantung sudah lengkap.
- c. Pastikan hasil pressing sudah rapih.

- d. Pastikan tidak ada kancing pakaian yang lepas.
- e. Pastikan tidak ada noda yang harus di hilangkan lagi pada pakaian tamu.
- f. Bila semua sudah tidak ada masalah berilah paraf pada laundry list atau kertas yang di gantung untuk menandakan bahwa pakaian sudah siap di kirim.
- g. Susunlah Laundry yang sudah rapih tadi berdasarkan nomor kamar secara berurutan agar memudahkan pengantaran.

**Yang harus di perhatikan dalam pengecekan Linen adalah :**

- a. Pastikan Lipatan Linen dalam keadaan rapih.
- b. Pastikan Linen beraroma segar/ wangi
- c. Pastikan tidak ada noda pada Linen, pada saat pelipatan.
- d. Pastikan tempat penyimpanan Sementara Linen terbebas dari debu dan kotoran.
- e. Pisahkan Linen yang masih bernoda pada tempat khusus agar mudah proses spoting atau treatment.

## **18. Delivering (Pengantaran)**

### **Langkah-langkah Pengantaran**

- a. Siapkan Form Pengantaran Laundry.
- b. Tulislah nomor – nomor kamar yang akan di antar.
- c. Tuliskan pula Jumlah pakaian yang di gantung dan di lipat pada form tadi sesuai dengan nomor kamarnya.
- d. Siapkan master key.
- e. Susunlah secara berurutan kamar – kamar yang akan di antar Laundry nya, agar mudah proses pengantarannya.
- f. Setelah semua persiapan sudah selesai maka datang ke nomor kamar yang lebih besar dahulu.
- g. Setelah sampai di depan pintu kamar, ketok / bunyikan bell pintunya, bila tidak ada jawaban maka lakukan hal serupa selama 3 kali, setelah itu masuk ke kamar sambil mengucapkan “Laundry service”.
- h. Letakan pakaian di atas tempat tidur, lalu tutup kembali kamar tadi, jangan lupa tulislah jam berapa anda mengantar pakaian tersebut pada buku laporan.

## 19. Laundry administration

Penyelesaian administrasi di laundry sangat bermanfaat untuk memudahkan perhitungan dan pengecekan pencucian di laundry, digunakan bermacam-macam format sesuai dengan kegunaannya. Format ini dalam pengisiannya menjadi tanggung jawab masing-masing seksi

## 20. Daftar cucian (laundry, dry cleaning, pressing list)

Format ini diisi oleh tamu dan valet. Fungsinya adalah sebagai alat kontrol atas setiap pencucian di laundry. Untuk cuci biasa akan menggunakan laundry list, untuk cucian kering menggunakan dry cleaning list dan untuk pelayanan setrika saja mengenakan pressing list.

Informasi atas cucian tersebut sesuai dengan saat menyerahkan dan service yang di minta. Makin cepat waktu pengembalian cucian (express) maka makin mahal biaya ongkos cuci.

Laundry list di setiap hotel tidak selalu sama. Informasi yang tertera biasanya tidak terlepas dari informasi penting. Biasanya list ini dibuat rangkap tiga dengan pendistribusaib sebagai berikut :

- a. asli untuk tamu
- b. copy ke dua untuk laundry
- c. copy ke tiga untuk arsip

## 21. Kwitansi pembayaran/laundry vocher

laundry voucher dibuat berdasarkan laundry list, dry cleaning list, dan press list. Setiap list ini akan dibuatkan laundry voucher sendiri-sendiri meskipun dalam satu kamar. Dari laundry voucher ini dapat diketahui berapa biaya pencucian yang harus dibayar tamu. Seddangkan untuk mengisinya menjadi tanggung jawab seksi counter dan administrasi.

Laundry voucher dibuat rangkap tiga dan pendistribusainya sebagai berikut :

- a. asli untuk tamu
- b. copy ke dua untuk laundry
- c. copy ke tiga untuk arsip
- d.

## 22. List of voucher/ daily guest laundry recapitulation

List ini merupakan rekapitulasi dari laundry voucher yang umumnya dibuat dalam satu shift. Dari datanya dapat kita lihat jumlah penghasilan laundry selama satu shift.

List ini dibuat rangkap tiga dengan pendistribusainya sebagai berikut :

- a. asli untuk tamu
- b. copy ke dua untuk laundry
- c. copy ke tiga untuk arsip

## 23. Linen laundry list

List ini digunakan untuk mencatat pengiriman cucian milik hotel (house laundry) yang terdiri dari linen food and beverage departemen, housekeeping departemen dan uniform.

## 24. Valet record

adalah format yang digunakan oleh valet pada saat melaksanakan tugasnya selama satu shift

## D. Aktivitas Pembelajaran

### Aktivitas 1

Pengkondisian peserta & pemahaman materi.

Membaca/Mencermati dan mencermati kegiatan pembelajaran 1.

### Forum Grup Diskusi (FGD)

1. Peserta dibagi menjadi beberapa kelompok
2. Masing-masing kelompok membahas tema yang telah ditentukan
3. Masing-masing kelompok diminta untuk mencari informasi yang **berbeda dari materi kegiatan pembelajaran 1** di atas dari berbagai sumber yang relevan, selanjutnya untuk dianalisis sesuai dengan topik diskusi di bawah ini.. Hasil analisis tersebut didiskusikan, dipresentasikan dan dibuat laporan secara singkat,.

### Topik 1 membahas:

- Pick Up/ Collecting
- Checking/shorting

- Marking/Identifying

**Topik 2 membahas:**

- Washing
- Rinsing
- Extracting
- Drying

**Topik 3 membahas:**

- Pressing
- Folding,
- Inspection
- Packaging

**Topik 4 membahas:**

- Quality Control
- Delivering (Pengantaran)
- Laundry administration



## Lembar Kerja 01

Pick Up/ Collecting

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Checking/shorting

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Marking/Identifying

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## Lembar Kerja 02

Washing

.....

.....

.....

.....

.....

Rinsing

.....

.....

.....

.....

.....

Extracting

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Drying

.....

.....

.....

.....

.....



### Lembar Kerja 03

Pressing

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Folding,

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Inspection

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Packaging

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## Lembar Kerja 04

Quality Control

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Delivering (Pengantaran)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Laundry administration

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## E. Latihan/Kasus/Tugas

### Latihan:

Pilihlah salah satu jawaban yang paling tepat dengan memberi tanda silang ( X ) pada huruf A, B, C, D, atau E pada lembar jawab!

1. Seksi yang bertanggung jawab terhadap pencucian *uniform*, lenan-lenan, hotel dan cucian tamu adalah....
  - a *linen room section*
  - b *laundry section*
  - c *public area section*
  - d *housekeeping department*
2. Orang yang bertugas untuk mengawasi semua pekerjaan yang ada di *laundry* adalah....
  - a *laundry manager*
  - b *Assistance laundry manager*
  - c *laundry supervisor*
  - d *dry cleaning supervisor*
3. Yang bertugas untuk mengambil dan mengembalikan cucian tamu adalah....
  - a *valet*
  - b *orderTaker*
  - c *marker*
  - d *washer*
4. Memisah-misahkan cucian tamu atas dasar jenis bahan, bentuk cucian, tingkat pengotoran dan warna cucian adalah tugas dan tanggung jawab dari seksi ....
  - a *sorterer*
  - b *checker*
  - c *washer*
  - d *finisher*
5. Fungsi *linen humper* adalah ....
  - a. Menampung lenan-lenan yang sudah disetrika
  - b. Menampung lenan-lenan kotor
  - c. Menggantunng pakaian
  - d. Meletakkan lenan-lenan bersih

6. Mesin di laundry yang bekerja secara otomatis memberi tanda pada cucian tamu adalah ....
- marking machine*
  - washing machine*
  - drying tumbler*
  - pressing machine*
7. Mesin pemeras Pakaian sehingga air yang membasahi Pakaian akan tersedot keluar dan pakaian menjadi lembab adalah ....
- washing machine*
  - extractor machine*
  - drying tumbler*
  - marking machine*
8. Mesin yang berfungsi melicinkan jas, dress, kemeja dan blouse adalah ....
- pant Topper*
  - form Finisher*
  - silk Press Unit*
  - puffer*
9. Dalam proses pencucian terdapat dua unsur utama yang harus ada selain tenaga pelaksana yaitu ....
- alat dan deterjen
  - air dan deterjen
  - mesin pencuci dan mesin pengering
10. Air adalah bahan utama di laundry, syarat air yang baik di laundry adalah ....
- Berwarna keemasan
  - kadar garamnya tinggi
  - jernih dan berbau kaporit
  - netral dengan PH = 7
11. Bahan pembersih menghilangkan busa sabun, digunakan pada saat pembilasan kedua adalah ....
- detergent*
  - cynet sour*
  - alkali / sodium*
  - sodium matasilacate*

12. Pemberian tajan (*starch*) pada cucian berfungsi untuk ....
- Menghilangkan noda karat
  - Lebih menyerap kotoran pada pakaian
  - Memutihkannya-lena dan seragam karyawan
  - memperindah bentuk pakaian dengan memberi kelicinan dan ketegangan
13. Tujuan dari proses *wetting* adalah untuk ....
- Mengetahui kualitas bahan pakaian
  - Mengetahui tingkat kekotoran pakaian
  - Melaratkan kotoran yang menempel pada pakaian
  - Menentukan bahan pembersih yang tepat untuk proses pencucian
14. Mr. Herman kamar 606 memasukkan cucian ke laundry pukul 08.00 dengan jenis cucian satu pasang jas dan menginginkan cuciannya selesai pada pukul 12.00 karena beliau akan *check-out*. Pelayanan yang diinginkan Mr. Firman adalah ....
- one day service*
  - express service*
  - special service*
  - today service*
15. Proses penghilangan kotoran-kotoran pada bagian-bagian tertentu yang tidak bisa hilang dengan dicuci pada mesin cuci adalah proses ....
- wetting*
  - packing*
  - washing*
  - pre-washing*
16. Pada akhir pencucian akan terjadi proses pembilasan sebanyak tiga kali. Pembilasan ketiga biasanya akan ditambahkan ....
- bleach*
  - sour*
  - comport*
  - softener*
17. Peralatan yang harus dibawa *valet* pada saat mengambil cucian tamu di kamar adalah ....
- laundry bag*, pena, *list of voucher* dan *valet record*
  - laundry bag*, pena, *laundry list* dan *valet record*

- c. *dry cleaning list, laundry list, penadan laundry bag*
  - d. *plastic bag, trolley humper, valet record dan list of voucher*
18. Berfungsi sebagai kwitansi atau bukti pembayaran, yang mana data yang diperoleh di dapat dari *laundry list, dry cleaning list* dan *pressing list*. Formulir ini di sebut ....
- a. *laundry voucher*
  - b. *laundry log book*
  - c. *list of voucher*
  - d. *linen and laundry list*
19. Alasan yang tepat mengapa *laundry list* harus ditandatangani oleh tamu adalah sebagai ....
- a. Persetujuan antara tamu dengan hotel tentang peraturan *laundry hotel*
  - b. Bukti tertulis bahwa tamu telah menyepakati semua data yang ada di *laundry list*
  - c. alat bantu petugas laundry dalam hal memberikan pelayanan kepada tamu hotel
  - d. data dan informasi bagi *laundry section* tentang jenis cucian tamu dan pelayanannya
20. Saat Valet mengembalikan cucian tamu, ternyata tamu tidak ada di kamar. Maka yang sebaiknya menjadi saksi pengembalian cucian tamu tersebut adalah ....
- a. *laundry secretary*
  - b. *linen attendant*
  - c. *duty manager*
  - d. *floor captain*

## F. Rangkuman

Pelayanan pencucian di laundry meliputi pencucian biasa (*laundry*), cuci kering (*dry cleaning*), dan setrika (*press only*). Sedangkan waktu pelayanannya ada *one day service* dan *express service*. Pengambilan dan pengembalian cucian tamu merupakan tanggung jawab bagian valet. Untuk *out side laundry* seksi counter dan valet lah yang bertanggung jawab menanganinya. Pencucian lena hotel di distribusikan oleh linen

attendant/boy ke laundry. Sedang pengembalian house laundry di pusatkan di general linen room ke seksi masing-masing.

Penyelesaian administrasi bertujuan untuk mempermudah pengecekan dan perhitungan laundry. Administrasi yang ada di laundry adalah:

- a. laundry list yang berfungsi sebagai alat kontrol cucian di laundry
- b. laundry voucher sebagai alat bukti pembayaran
- c. list of voucher sebagai rekapitulasi pendapatan laundry dalam satu shift
- d. linen laundry list digunakan untuk mencatat pengiriman cucian milik hotel
- e. Valet record adalah format yang digunakan oleh valet pada saat melaksanakan tugasnya selama satu shift

Peralatan di laundry dan dry cleaning dapat digolongkan menjadi dua bagian yaitu peralatan manual dan makinal. Peralatan manual adalah peralatan yang digerakkan oleh tenaga manusia. Sedangkan peralatan makinal adalah peralatan yang digunakan oleh manusia dengan bantuan tenaga mesin yang memanfaatkan energi listrik/ sumber energi lain.

## **G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut**

Peserta diklat wajib menyelesaikan seluruh tahapan dalam belajar materi ini, jika masih ada materi yang belum dikuasai/dimengerti, pelajarilah sampai anda betul-betul memahami dan mengerti

Setelah selesai mempelajari dan sudah memahami seluruh isi materi modul ini Anda diperbolehkan untuk mempelajari modul/materi berikutnya.



## Kegiatan Pembelajaran 2

### Menganalisis Standar Penampilan Valet Profesional

#### A. Tujuan

Setelah selesai mempelajari materi modul ini peserta diklat diharapkan dapat menganalisis standar penampilan valet profesional sesuai dengan standar perhotelan bintang lima yang meliputi

1. Menjelaskan pengertian valet
2. Menganalisis tugas dan tanggung jawab valet
3. Menerangkan peran valet
4. Mendeskripsikan arti kualitas pelayanan terhadap tamu.
5. Mengidentifikasi teknik penanganan barang bawaan tamu
6. Mengidentifikasi komunikasi dalam pelayanan
7. Mengontrol kerahasiaan barang/harta dan aktifitas tamu
8. Mengevaluasi pengelolaan barang/harta tamu
9. Mengkonfirmasi layanan khusus diberikan secara pro-aktif pada tamu
10. Mengevaluasi standar penampilan valet provisional

#### B. Indikator Pencapaian Kompetensi

Indikator pencapaian kompetensi dalam modul ini sebagai berikut:

1. Peserta dapat menjelaskan pengertian valet dengan benar
2. Menganalisis tugas dan tanggung jawab valet
3. Menerangkan peran valet
4. Mendeskripsikan arti kualitas pelayanan terhadap tamu.
5. Mengidentifikasi teknik penanganan barang bawaan tamu
6. Mengidentifikasi komunikasi dalam pelayanan
7. Mengontrol kerahasiaan barang/harta dan aktivitas tamu

8. Mengevaluasi pengelolaan barang/harta tamu
9. Mengkonfirmasi layanan khusus diberikan secara pro-aktif pada tamu
10. Mengevaluasi standar penampilan valet professional

## C. Uraian Materi

### 1. Pengertian Valet

Pengertian Butler/valet service Attendant

Menurut Ir. Endar Sugiarto, MM (2002:119), Butler Service Attendant adalah karyawan hotel yang mampu memberikan sejumlah layanan kepada tamu baik di Front Office, Housekeeping maupun Food & Beverage.

Pengertian Butler Service menurut Ir. Endar Sugiarto, MM (2003:120), merupakan salah satu bidang layanan atau jasa yang dituntut untuk memberikan kepuasan tamu.

*Butler* di Dunia Barat dan terutama di Britania Raya dan bekas jajahannya adalah pelayan senior dalam sebuah rumah tangga. Posisi ini telah ada sejak ratusan tahun, namun dalam arti modern seorang butler bertanggung jawab terhadap makanan, minuman, alat makan, menyelia pelayan lain, dan kadang melakukan tugas-tugas lain. Istilah-istilah lain untuk butler adalah *Majordomo*, *Butler Administrator*, *Staff Manager*, dan *Head of Household Staff*.

### 2. Tugas dan tanggung jawab valet

Seorang butler service/valet harus mampu memberikan layanan kepada tamu baik di front office, housekeeping maupun di food & beverage. Mengingat tugas butler service hampir ada di semua departement, maka dibutuhkan kerjasama dengan departement lain untuk mencapai kelancaran operasional kerja

#### a. Front Office Department

- 1) Membantu tamu untuk melakukan pemesanan kamar
- 2) Bertanggung jawab untuk membuka pintu kamar

- 3) Memberikan informasi kepada concierge kalau ada tamu masuk ke kamar
- 4) Memberikan informasi kepada concierge bila kunci kamar tidak dapat dipergunakan
- 5) Membantu bellman mengantar pesan, telex, facsimile dan surat

**b. Food & Beverage**

- 1) Memonitor minibar untuk tamu VIP mempersiapkan champagne, wine
- 2) Mengatur keranjang buah, peralatan gelas, pisau diatur sehingga kelihatan sedap dipandang mata.
- 3) Membantu room service menawarkan makanan dan minuman bagi tamu
- 4) Melayani pemesanan makanan & minuman melalui room service.
- 5) Membantu room service menawarkan makanan dan minuman bagi tamu membantu room service menawarkan makanan dan minuman bagi tamu
- 6) Melayani pemesanan makanan & minuman melalui room service

**c. Housekeeping Department**

- 1) Melaporkan ke Housekeeping office atau room attendant jika kamar kotor.
- 2) Melaporkan ke Housekeeping office jika ada yang sudah check-out.
- 3) Butler Service harus membuat laporan kepada Housekeeping office agar dibuatkan work order seandainya ada kamar yang rusak.
- 4) Membantu melakukan open bed apabila diperlukan.
- 5) Memberikan pelayanan semir sepatu

**d. Laundry Departement**

- 1) Mengambil laundry di kamar tamu.
- 2) Mencatat jumlah pakaian yang ada di laundry bag dan mencatat identitasnya di log book.
- 3) Mengambil light pressing ke kamar tamu dan langsung mengantar ke laundry.
- 4) Mengantar pakaian tamu yang sudah di laundry ke dalam kamar.

#### e. **Buttler Service dengan Security Departement**

- 1) Melaporkan setiap uang atau barang berharga yang tertinggal di kamar kepada petugas keamanan.
- 2) Buttler service harus selalu siaga sesuatu yang mencurigakan atau tidak diinginkan di setiap lantai dan segera melaporkan ke security atau chief buttler.

### 3. **Peran valet**

Peran valet/buttler dalam pelaksanaan tugas di hotel meliputi:

- a. Menangani permintaan tamu
- b. Menggunakan teknik penjualan untuk layanan di kamar
- c. Penanganan dan menindaklanjuti permintaan khusus
- d. Mengakses riwayat kunjungan tam
- e. Mencatat dan mengarsipkan laporan penggunaan bahan/barang untuk pelayanan
- f. Menjelaskan informasi yang pasti dan layanan untuk tamu.
- g. Menangani permintaan mendesak dan khusus
- h. Konsultasi departemen terkait untuk menyampaikan informasi tentang permintaan khusus
- i. Mengantisipasi kebutuhan tamu
- j. Pengorganisasian kegiatan tamu dan properti
- k. Mengoperasikan sistem paging/pemanggilan
- l. Menangani situasi konflik (complaint)

### 4. **Kualitas pelayanan valet**

Sesuai dengan job descriptionnya, dalam tugasnya valet/buttler service memberikan sejumlah layanan. Secara umum jenis layanan yang diberikan berupa:

#### a. **Complimentary tea/coffe;**

Apabila tamu menelpon buttler untuk memesan kopi/teh, maka *buttler* harus segera mengantarkannya ke kamar. Kopi /teh ini diberikan secara cuma-cuma kepada semua tamu yang memesan. Complimentary coffee/tea ini diberikan setiap waktu atau 24 jam.

**b. Complimentary newspaper**

Koran juga diberikan secara cuma-cuma kepada tamu yang meminta melalui telepon. Biasanya koran akan diantarkan setiap pagi atau sore tergantung jenis koran yang diminta tamu.

**c. Shoe shine Service**

Layanan penyemiran sepatu yang diberikan kepada tamu. Setiap tamu boleh menyemirkan sepatu hingga 2 pasang setiap harinya dan semua sepatu akan dikembalikan sesuai dengan waktu yang diinginkan tamu. Shoe shine service juga merupakan salah satu layanan butler yang diberikan secara cuma-cuma. Langkah-langkah penanganannya adalah;

- 1) Mengumpulkan sepatu
- 2) Menyiapkan bahan pembersih.
- 3) Menghilangkan debu dari sepatu (mengelap)
- 4) Memoles sepatu dengan semir sepatu sesuai dengan warna sepatunya, diangin-anginkan sebentar
- 5) Kilapkan sepatu
- 6) Menempatkan sepatu dirak sepatu.

**d. Ice bucket Replenishment**

Adalah pelayanan yang diberikan kepada tamu dalam hal mengganti es di ice bucket yang mungkin sudah mencair. Pelayanan ini diberikan bersamaan dalam afternoon amenities atau apabila tamu menghendaknya dengan meminta ke butler. Ice bucket replenishment inipun cuma-cuma dan tamu dapat memintanya sesering mungkin.

**e. Baby sitting arrangement**

Baby sitting adalah pelayanan yang diberikan kepada tamu jika tamu hendak bepergian tetapi tidak akan membawa anaknya yang masih kecil. Maka tamu bisa menitipkan anaknya. Untuk layanan ini butler service akan bekerja sama dengan housekeeping apabila stafnya kurang.

**f. Valet and laundry pick-up & delivery**

Adalah pelayanan dan pengambilan pakaian tamu yang telah selesai dilaundry. Layanan valet dapat dilakukan setiap waktu sesuai dengan permintaan tamu, kecuali untuk pengambilan pakaian yang bersifat next day service (layanan cucian untuk hari berikutnya).

**g. Light clothes pressing on arrival**

Adalah layanan penyeterikaan pakaian tamu yang baru saja check in atau selambat-lambatnya satu hari setelah check in. Jumlah pakaian light pressing bagi setiap tamu adalah 4 potong pakaian untuk kamar single occupancy, dan 8 potong pakaian untuk kamar double occupancy. Layanan light pressing juga diberikan secara cuma-cuma untuk hari pertama. Apabila tamu meminta layanan ini satu hari setelah check in, maka dia harus membayar.

**h. Audio Video/VCD**

Adalah layanan yang diberikan khusus untuk kamar-kamar VIP yang memiliki VCD, layanan ini juga diberikan secara cuma-cuma.

**i. Packing and Un-packing service**

Adalah jenis pelayanan bagi tamu yang ingin mengepak barang bawaannya atau apabila ia ingin membongkar isi kopernya. Pelayanan ini juga diberikan secara cuma-cuma kepada setiap tamu yang memerlukan.

**j. Afternoon Amenities Service**

Adalah pelayanan yang diberikan kepada setiap tamu pukul 14.00 hingga 15.30. Seperti telah disinggung, pemberian afternoon amenities dilakukan bersamaan dengan penggantian ice cube. Afternoon amenities diberikan setiap hari dengan jenis kue yang berbeda-beda. Jenis-jenis cake yang secara umum disajikan antara lain pumpkin cake, carrot cake, jackfruit turn over, potato cake dan coconut cake. Menu cake ini dapat diganti apabila persediaan di pastry tidak ada atau sudah habis. Kue-kue dihidangkan pada

tempat-tempat khusus yang diperkirakan bisa menarik perhatian tamu.

**k. Use board games dan card games**

Buttler akan meminjamkan papan-papan dan kartu-kartu permainan yang tersedia di butler service kalau tamu menginginkan. Tamu dapat menelpon butler dan memesan jenis permainan yang diinginkan.

**l. Ticket Reconfirm**

Buttler akan membantu tamu untuk melakukan reconfirm ticket tamu.

**m. Restaurant Booking**

Buttler service membantu tamu dalam hal booking terhadap restoran tertentu, bila tamu berniat makan di luar hotel.

## 5. Teknik penanganan barang bawaan tamu

Memperhatikan barang-barang tamu

- a. Kopor yang tidak dikemas, disimpan dan dikemas dengan rapi sesuai dengan instruksi tamu
- b. Pakaian tamu disiapkan dan disajikan pada tamu untuk siapdigunakan
- c. Sepatu dibersihkan secara benar
- d. Perbaikan dilakukan secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan
- e. Kerahasiaan dijaga mengenai barang-barang/harta dan aktifitas tamu

## 6. Komunikasi dalam Pelayanan

Komunikasi adalah penyampaian pikiran, informasi, peraturan atau instruksi dengan suatu cara tertentu hingga si penerima mengerti maksudnya. Kemampuan berkomunikasi merupakan salah satu kunci sukses pergaulan dan karier. Dalam melayani pelanggan/costumer kita memerlukan keahlian dalam berkomunikasi, yaitu bersikap jujur, tidak membedakan orang lain, mau mendengarkan orang lain, dan mengakui

kekurangan diri sendiri. Kunci komunikasi efektif adalah mencoba mengerti dan melakukan tindakan untuk memuaskan keinginan pelanggan/ customer.

Ada 5 (lima) ketrampilan dasar dalam proses berkomunikasi:

- a. Hadir/attending
- b. Mendengarkan/listening
- c. Observasi/observing
- d. Menyimpulkan/clarifying/summarizing
- e. Menanggapi/responding/giving feedback

Petugas Valet/butler service harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dengan tamu, Kemampuan berkomunikasi mencakup:

- a. Penggunaan bahasa tubuh yang positif/gerakan
- b. Komunikatif, berbicara dengan senang dan jelas
- c. Dapat menerima kritik secara terbuka
- d. Tulisan/catatan bisa terbaca
- e. Menghindari gangguan yang ada
- f. Sopan santun dan murah senyum
- g. Menjaga rasa humor
- h. bersikap sopan dan terpercaya
- i. Menciptakan kehangatan dalam berkomunikasi
- j. benar-benar tertarik dalam bekerja dengan orang-orang yang ada.

## **7. Mengontrol kerahasiaan barang/harta dan aktivitas tamu**

### **a. Kerahasiaan tamu (aktivitas)**

Untuk menjaga kerahasiaan mengenai kegiatan tamu:

- 1) menjaga privasi tamu
- 2) dapat dipercaya
- 3) menjagasetiap dan semua rahasia tamu menjadi pemahaman
- 4) co-operative
- 5) akan menerima perilaku yang berbeda karena latar belakang budaya yang berbeda
- 6) diplomatis menangani perilaku yang tidak dapat diterima

7) tidak pernah mendiskusikan perilaku tamu dengan orang lain.

**b. Kerahasiaantamu(properti)**

Untuk menjaga kerahasiaan mengenai properti tamu:

- 1) melakukan perawatan yang tepat dan teliti barang-barang
- 2) merawat dengan barang-barangtamu
- 3) Tempat/posisi tamu properti di tempat yang benar
- 4) menyediakan/membantu dengan asuransi jikad iperlukan
- 5) membayar perhatian penuh untuk instruksi khusus.

**c. Mengidentifikasi menjaga barang-barang/harta dan aktifitas tamu yang bersifat rahasia**

Menjaga nama baik tamu adalah tugas semua petugas hotel sebagai pelayanan hotel, karena tugas valet butler lebih dekat berhubungan tamu secara langsung maka seorang valet butler harus bisa menjaga harta / barang-barang dan aktifitas tamun yang bersifat rahasia.

Berkut ini barang barang yang sering ditinggal dikamar dan tanggung jawabnya diserahkan sepenuhnya pada petugas valet butler adalah

- 1) Dokumen rahasia
- 2) Lap top
- 3) Uang tunai
- 4) Perhiasan
- 5) Hasil pertemuan penting dimana kehadiran butler ada untuk melayani
- 6) Permintaan rahasia tamu baik yang ada hubungannya dengan bisnis mereka ataupun personal, tetapi seorang butler tetap harus bisa menjaga kode etik kerja secara professional.

Dokumen, uang tunai perhiasan, dokumen rahasia usahakan menyarankan tamu untuk menyimpannya di save deposit untuk menjaga keamanannya, sedangakn untuk lap top pastikan letaknya tetap tidak berubah sesuai dengan letak dimana tamu meletakkan dan jangan sekali membuka lap top tanpa ijin tamu, bila seorang valet butler melayani tamu pada pertemuan penting usahakan menjaga rahasia tamu dan tidak menyebarkan ke orang lain.

Apabila tamu yang di layani ada tanda ignonito pada laporan dari front office maka berhati-hatilah bahwa tamu tersebut keberadaanya tidak ingin diketahui oleh orang lain. Bila melayani tamu VVIP maka sangat berhati hatilah namun tepat dan cepat, apapun yang tamu lakukan jagalah rahasia mereka karena semua tamu mempunyai keunikan khusus dimana saat pelayanan butler dilaksanakan.

## 8. Mengevaluasi pengelolaan barang/harta milik tamu

Pelayanan butler biasanya dimulai saat tamu hadir pertama kali di hotel, biasanya setelah proses express check in tamu tersebut langsung ditangani barang bawaan oleh belboy maka seorang butler harus mempunyai pengetahuan pengenalan macam-macam barang bawaan tamu tersebut harus diketahui. Berikut ini macam-macam barang bawaan tamu :



Gambar 1. 16. Traveling Bag



Gambar 1. 17. Suit Case



Gambar 1. 18. Brief Case



Gambar 1. 19. Garment Bag



Gambar 1. 20. Cosmetic Case



Gambar 1. 21. Hat Box



Gambar 1. 22. Haversack

Bukan hanya mengetahui jenis tas yang perlu dipahami apabila tamu menginginkan layanan *packing pakaian di dalam tas* maka valet butler harus pasti tahu semua isi dalam tas tersebut dan tetap menjaga kerahasiaan isi dalam tas tamu. Ketelitian dan daya ingat yang tinggi serta kepercayaan dan kejujuran sangat dibutuhkan dalam memberikan layanan. Berikut ini hal yang penting sebelum memasukan dan mengeluarkan barang bawaan tamu di dalam koper untuk di tata adalah:

- a. Kenali jenis tas tamu
- b. Check semua isi barang bawaan tamu jangan sampai tertinggal
- c. Catat semua barang yang di kemas / dikeluarkan dari tas
- d. Ingatlah barang-barang tersebut tertata pada tempat yang tepat

Dengan mengetahui prosedur penanganan barang bawaan yang tepat diharapkan seorang valet butler dapat menghindari keluhan kesalahan tata letak barang bawaan, berikut ini cara mengeluarkan barang bawaan tamu dari dalam tas :

#### 1) Cara mengeluarkan barang-barang tamu dari dalam tas

- Layanilah permintaan barang-barang mana saja yang perlu dikeluarkan dalam tas tamu
- Pilihlah pakaian tamu hati-hati dan pisahkan pakaian kotor, bila tamu menginginkan pakain kotor tersebut untuk dicucikan dengarkan dengan detail permintaan tersebut kemungkinan pakaian tersebut diproses dengan cara express laundry, dry cleaning, atau pressing

dan lainnya, catat semua dilaundry list pastikan pakaian kotor tamu tertangani dengan baik.

- Telitilah kembali, untuk memastikan pakaian dan barang bawaan lain tertata di lemari dan baju-baju tergantung dengan rapi
- Barang-barang berharga tamu di contohnya lap top, perhiasaan, uang ditanyakan kepada tamu dengan sopan untuk penyimpananya bila perlu tawarkan save deposit untuk penyimpanan perhiasaan dan uang untuk menjaga keamanan.
- Taruh koper tamu dan perhatikan peletakannya tertata sesuai dengan permintaan tamu.

## 2) Cara mengemasi barang tamu di dalam tas

Dalam penanganan barang bawaan tamu yang akan berpergian hal yang perlu diperhatikan adalah isi yang akan dibawa, tamu executive muda dan bisnsis urusan bisnis lebih sedikit barang-barang yang akan dibawa tapi bila tamu tersebut keluarga maka banyak hal yang perlu diperhatikan lebih detail karena barang bawaan tamu lebih banyak, berikut ini adalah prosedur menangani dalam mengemasi barang bawaan tamu :

- Layanilah permintaan mengemasi barang tamu dan ikutilah apa saja barang yang perlu dikemasi
- Perhatikan permintaan khusus dalam penataan dan pelipatan pakaian tamu dengan seksama apakah pakaian tersebut dilipat atau hanya digantung
- Panggilah petugas bellboy untuk menata membantu membawa barang keluar dari kamar
- Jika barang tersebut diminta untuk menyimpan sementara waktu , maka catat dan tandai dengan detail serta pastikan barang-barang tersebut tersimpan dengan baik di store concierge.

## 9. Menginformasikan layanan khusus dan manfaat diberikan kepada tamu

### a. Menawarkan layanan tamu

Valet harus menawarkan informasi tentang layanan khusus. Hal ini tidak perlu menunggu tamu untuk bertanya.

b. **Layanan yang dapat dipromosikan meliputi:**

Peristiwa Restaurant misalnya Natal, Paskah, Halloween. Layanan laundry

Koordinasi dengan departemen lain seperti layanan kamar, kantor depan dalam memenuhi kebutuhan tamu.

Terus mengevaluasi apakah kita telah memenuhi kebutuhan tamu, dan menentukan apakah kita dapat meningkatkan (atau memperbaiki layanan yang buruk).

Preferensi tamu rekor pada sejarah tamu (guest history) untuk kunjungan berikutnya.

c. **Bantuan**

Valet juga dapat menawarkan bantuan jika tamu ingin memiliki fungsi khusus. Valet bisa terlibat personil yang tepat untuk mengatur kunjungan, fungsi atau pemesanan restoran.

Jika tamu memiliki permintaan tentang daerah di luar fungsi valet, pelayan harus dapat menghubungi personil yang cocok untuk menangani permintaan tamu.

d. **Layanan pribadi**

Ada beberapahal yang perlu diingat ketika memberikan layanan pribadi:

- 1) antusiasme
- 2) organisasidan efisiensi
- 3) kepekaan
- 4) perintah dari bahasa asing yang terlibat
- 5) kebijaksanaan adalah esensi–selalu
- 6) kepribadian yang hangatdan ramah
- 7) selalu tersenyum
- 8) Memperlakukan tamu sebagai individu
- 9) menyambut tamu dengan nama
- 10) melakukan kontak mata dan menggunakan bahasa tubuh yang positif
- 11) hadir untuk tamu segera.

e. **Mengkonfirmasi layanan tamu**

Periksa dengan tamu mengenai layanan yang tersedia. Pastikan tamu mengerti sifat dari layanan ini.

misalnya permintaan tamu untuk memesan kursi di tengah teater. Namun kursi tidak tersedia, hanya kursi belakang. Jadi, kami menjelaskan situasi kepada tamu sebelum kami membuat setiap pemesanan.

f. **Memeriksa efektivitas layanan tamu**

Salah satu cara terbaik untuk memeriksa efektivitas adalah dengan menggunakan survei termasuk topik-topik berikut:

- 1) kualitas pelayanan
- 2) ketepatan pelayanan
- 3) berkaitan dengan harapan tamu
- 4) konsistensi dalam prosedur
- 5) pengakuan layanan pribadi
- 6) kepuasan tamu.

g. **Layanan yang tidak efektif mengoreksi**

Untuk memperbaiki layanan yang tidak efektif:

- 1) Mendengarkan dengan penuh perhatian
- 2) Menunjukkan empati
- 3) memberikan perhatian penuh
- 4) minta maaf
- 5) mencari tahu apa yang terjadi
- 6) memberikan solusi alternatif
- 7) pemecahan masalah (tidak menjanjikan)
- 8) tindakan segera pada pokok masalah dan tidak menunda atau mendelegasikan
- 9) mengambil tindak lanjut untuk memastikan bahwa keluhan atau masalah telah diurus dan tidak di ulang kembali
- 10) menyimpan catatan

#### h. **Memelihara catatan sejarah/riwayat tamu**

Riwayat/sejarah kunjungan tamu harus diarsipkan secara rapi demi kelancaran dan kecepatan dalam memberikan pelayanan serta mengerti apa yang menjadi harapan/kesukaan tamu tersebut demi menciptakan kepuasan, hal yang harus diperhatikan adalah:

- 1) mengikuti prosedur file yang benar
- 2) menjamin kerahasiaan dan catatan yang tepat
- 3) semuadata harus akurat
- 4) selalu up-date data
- 5) menjaga keamanan informasi
- 6) menjaga akurasi.

### **10. Standar penampilan valet profesional**

Di karenakan pelayanan pribadi itu sangat rumit maka seorang butler harus memahami tamu maka dibutuhkan keterampilan khusus tak jarang hotel berbintang lima sering melakukan pelatihan khusus untuk petugas butler baik training secara internasional dilakukan di dalam negeri maupun diluar negeri.

#### a. Spesifikasi petugas valet/ butler service

Dalam kualifikasi menjadi petugas butler hotel sering mencari seorang calon butler dengan spesifikasi sebagai berikut:

- 1) Pria atau wanita
- 2) Sehat rohani dan jasmani
- 3) Usia minimal 20 – 30 tahun
- 4) Dapat bekerja dalam tim
- 5) Dapat berkamuikasi dengan baik dengan menggunakan bahasa inggris baik lisan maupun tulis dan bahasa lainnya mempunyai nilai lebih
- 6) Berorientasi melayani tamu
- 7) Memiliki pribadi yang menyenangkan, jujur
- 8) Ramah dan fleksibel
- 9) Dapat bekerja dalam shift
- 10) Menguasai dan memahami bidang F&B, Front Office, Housekeeping dan pengetahuan umum.

b. Hal penting dalam memberikan layanan

1) Identifikasi type dan karakter tamu

Pada dasarnya semua tamu yang menginap di hotel menginginkan pelayanan yang sempurna tanpa ada keluhan yang timbul akibat ketidakpuasan pelayanan tentang staff hotel maupun fasilitas hotel maka petugas *valet (butler)* harus bisa memahami tamu dua arah. Dasar dari hubungan yang baik antara tamu sebenarnya adalah keinginan layanan yang cepat, tepat dan penuh dengan keramah tamahan, dasar keinginan tamu itu adalah

- Mereka ingin merasa diistimewakan
- Mencari pelayanan yang mempunyai hasil yang memuaskan
- Menginginkan suasana yang menyenangkan dengan komunikasi yang hangat

Untuk memberikan layanan sesuai yang diinginkan tamu perlu adanya orientasi strategi tujuan layanan yang tepat diantaranya:

- a) Perencanaan yang matang
  - b) Pelayanan khusus dengan perhatian yang sangat detail
  - c) Memenuhi segala permintaan tamu dengan cepat dan tepat meskipun dalam kondisi yang sangat sibuk.
  - d) Selalu memperhatikan pelayanan prima kepada tamu untuk hasil yang memuaskan
- 2) Guna menghindari keluhan tersebut petugas *valet butler* harus bisa memahami tamu dengan cara mengetahui sejarah tentang tamu yang akan dilayani.
- 3) Sumber informasi yang berkenaan dengan tamu tersebut
- a) Nama tamu
  - b) Nama panggilan
  - c) Nama keluarga
  - d) Kebiasaan pada saat kamar selama menginap dihotel
  - e) Pelayanan khusus yang biasa diajukan
  - f) Informasi penting berkenaan dengan tamu
  - g) Type kamar permintaanya
  - h) Fasilitas lainnya yang biasa digunakan oleh tamu

- 4) Mengidentifikasi karakteristik tamu, diantaranya:
    - a) Jenis kelamin : laki-laki, perempuan
    - b) Warga Negara atau daerah asal tamu
    - c) Umur tamu : tua, muda dan anak-anak
    - d) Agama yang dianut: sesuai dengan kepercayaan masing-masing tamu yang menginap di hotel
    - e) Status tamu apakah sudah menikah atau belum
    - f) Pekerjaan tamu, apakah seorang pejabat Negara, militer, bisnisan, cendikiawan dll
    - g) Status social dalam masyarakat
  - 5) Mengetahui tipe-tipe tamu, diantaranya:
    - a) Tamu yang familiar
    - b) Jenis tamu familiar biasanya mereka akan cepat mengenal dan tidak sungkan untuk mengajar ngobrol
    - c) Tamu pendiam / pemalu
    - d) Tamu yang cerewet
    - e) Tamu yang kasar
    - f) Tamu yang cacat
    - g) Tamu yang suka menyendiri
    - h) Tamu yang suka complain
- c. Berikut ini hal penting penentu dari kepuasan pelanggan diperhatikan dalam melakukan layanan:

**1) *First Impression***

Membicarakan kesan pertama adalah berhubungan dengan kata *verbal* dan *non verbal*, komunikasi *verbal* sangat mudah dilakukan karena kita bisa mengerti dari suara, kata yang diucapkan oleh tamu sehingga mudah sekali untuk mengontrol kalimat baik dan tidak baik yang perlu disampaikan kepada tamu disertai dengan pengontrolan tekanan suara yang disampaikan, tetapi kalimat non verbal biasanya sangat sulit di control karena sering berupa symbol dan sikap tubuh yang sering kita tidak sadari muncul serta sulit untuk di control.

Sikap personal ini sangat besar mempengaruhi kesan pertama tamu pada saat berjumpa diawal layanan, sebuah sikap secara individu akan muncul melalui sebuah komunikasi yang menjadikan penentu hasil layanan dengan kata menyenangkan agar merasa puas hanya akan tersirat di senyuman dan ekspresi wajah yang menyenangkan dengan ucapan terimakasih dan kesan tamu memperoleh pengalaman untuk dibawa kembali ke hotel menikmati layanan atau tidak menyenangkan dengan beberapa keluhan dan muka wajah serta kata-kata ungkapan yang tidak puas sehingga mereka merasa rugi dan tidak akan kembali lagi menikmati layanan itu kembali sehingga tamu tidak akan menikmati kembali layanan, maka hal itu sangat merugikan kedua belah pihak.

Kontak mata dan ekspresi wajah sangat besar pengaruhnya untuk mempengaruhi manusia dalam berkomunikasi semua rasa yang di dalam hati akan tersirat dimata apakah perasaan itu menyenangkan, keikhlasan, keramahan, kehangatan maka sangat berhati hatilah dalam mengelola hati pada saat melayani karena sebuah layanan akan sempurna bila dilakukan dengan hati yang menyenangkan dan akan tersirat dimata sehingga kesan pertama tamu akan menyenangkan.

Hampir 90% keberhasilan pelayanan ditentukan oleh kesan pertama oleh bagian pelayanan terdepan hotel yang langsung berhubungan dengan tamu, maka hal yang perlu diperhatikan pada saat kesan pertama muncul adalah

- a) Kerapian dan keserasian penampilan
- b) Perhatian yang penuh dan detail dalam layanan
- c) Memperlihatkan citra baik nama hotel
- d) Bersikap hangat dan menyenangkan
- e) Selalu aktif menjadi pendengar yang baik
- f) Selalu menjaga kontak mata dengan tamu
- g) Menjaga *privacy* tamu

- h) Selalu menawarkan pelayanan secara personal kepada tamu
- i) Selalu menawarkan bantuan kepada tamu

## 2) **Personal Appearance**

Mengingat pelayanan jasa valet butler sangat penting maka mereka di tuntut untuk memiliki sifat- sifat sebagai berikut:

- a) Memiliki kebiasaan necis dan rapi dalam penampilan di tempat tugas
- b) Perawatan diri
- c) Percaya diri
- d) Kemampuan berkomunikasi yang baik
- e) Memecahkan masalah secara psikologis
- f) Diplomasi
- g) Ketenangan
- h) Kemampuan mengingat nama dan wajah
- i) Menetapkan tata cara etika yang baik
- j) Wajah ceria dan murah senyum
- k) Kesegaran jasmani dan rohani
- l) Mampu membuat keputusan yang tepat sesuai dengan prosedur

## 3) **Personal Grooming**

Penampilan adalah kunci dari sebuah kesan pertama maka hal yang perlu diperhatikan adalah :

- a. Memakai *name tag*/tanda pengenal saat melaksanakan tugas.
- b. Rambut ditata rapi , untuk laik-laki dipotong pendek dan di rawat dengan keramas dan disisir rapi sehingga nampak rapi bersih dari depan dan belakang dan untu petugas wanita rambut disisir rapi dan bila rampung panjang maka menggunakan neat dan pita yang selaras dengan warna rambut.

- c. Wajah kelihatan bersih dan ceria, untuk laki-laki dibersihkan setiap hari dan kelihatan cerah dan untuk wanita menggunakan make up yang tidak menyolok.
- d. Mulut tidak berbau dan gigi bersih
- e. Terhindar dari bau badan dan tidak menggunakan parfum berbau menyengat.
- f. Menggunakan pakaian seragam harus rapih dan bersih sesuai dengan standar hotel
- g. Menggunakan perhiasan yang minimalis dan sederhana
- h. Kuku di potong pendek dan tidak dicat warna.
- i. Gunakan sepatu warna gelap hitam atau coklat gelap hindari sepatu yang mencolok dan di semir setiap hari.
- j. Kaos kaki hendaknya warna gelap atau biru tua usahakan juga jangan terlalu lama digunakan sehingga tidak menimbulkan bau
- k. Tidak diperkenankan membawa barang- barang pribadi berharga di area hotel dan bersolek terlalu berlebih
- l. Tidak boleh memakai perhiasan berlebih bagi wanita, dan hanya jam tangan dan cincin kawin untuk pria.

#### 4) **Performance Butler Service Profesional**

- a) Penampilan Menarik
- b) Sopan dan Komunikatif
- c) Berwawasan Luas
- d) Mampu memahami Kriteria tamu
- e) Mampu menjaga rahasia tamu



yudhipasekusuma.blogspot...

Gambar 1. 23. Penampilan standar valet profesional

Seragam butler pada awalnya berupa jas penguin dipadu dengan kemeja serta dasi dan celana hitam dengan sepatu. Tetapi seragam *valet butler* di era modern berkembang disesuaikan dengan tema pelayanan dan property standart hotel masing-masing. Di Eropa kepala rumah tangga/ kepala pelayan ini mempunyai sikap yang sangat hati-hati dalam memberikan layanan kepada tuan/ nyonya pemilik rumah, mereka adalah asisten dan kaki tangan pemilik rumah yang menyerahkan keseluruhan layanan rumah tangga pada valet butler, karena hal itu pelayanan butler sangat bersifat personal maka harus mempunyai keterampilan khusus selain itu sikap butler sangat menentukan keberhasilan pelayanan valet butler.

#### D. Aktivitas Pembelajaran

1. Buatlah kelompok kerja dari beberapa peserta diklat dan kunjungilah hotel yang mempunyai layanan *valet butler* atau cari video yang berkaitan dengan layanan butler, perhatikan sikap kerja dan uniform yang digunakan serta perhatikan tugas-tugas mereka apa saja, catat secara detail kegiatan apa saja yang mereka lakukan selama memberikan layanan butler.

Diskusikan dengan kelompok yang lain dan sebutkan **perbedaan dan persamaan** tentang layanan butler di masing-masing hotel dari sumber kelompok lainnya.







4. Kerjakan secara kelompok layanan butler yang diberikan kepada tamu VIP selama menginap di hotel Nusa Raya Jakarta.

Berikut ini adalah skenario singkatnya, Algi Songgo Langit adalah presiden direktur dari PT. Nusantara Raya Semarang beliau akan menginap di hotel Nusa Raya Jakarta bersama istrinya dan beliau mendapatkan penyambutan sebagai tamu VIP selama mereka melakukan proses check-in sampai waktu check out dan perlu dilayani secara istimewa.

Berdasarkan skenario diatas apa saja yang harus dikerjakan oleh petugas butler service/valet selama tamu menginap di hotel tersebut, buatlah kelompok kerja dengan jumlah setiap kelompok 5 orang dan pilih salah satu perwakilan dari kelompok tersebut untuk mempraktikan menjadi butler dan tamu dan peserta kelompok yang lainnya ikut berpartisipasi dalam mempersiapkan layanan selama tamu menginap di hotel



**Lembar Kerja 09**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## E. Latihan/Kasus/Tugas

### Tugas

1. Pada saat bertugas sebagai butler service, ada tamu yang baru saja check-in meminta tolong kepada Anda untuk mengeluarkan barang-barang tamu dari dalam tasnya. Tuliskan hal terpenting apa saja yang harus dilakukan oleh petugas dalam menangani pekerjaan tersebut.

### Latihan

1. Terangkan bagaimana cara mengemas barang tamu di dalam tas?
2. Bagaimana cara mengemas barang tamu di dalam tas
3. Tuliskan nama barang bawaan tamu sesuai gambar yang ada pada tabel di bawah ini

(Tabel 2. 1. nama gambar barang bawaan tamu)

No	Gambar Barang	Nama Barang
1.		..... ..... ..... ..... ..... .....
2		..... ..... ..... ..... .....

No	Gambar Barang	Nama Barang
3		<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
4		<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
5		<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>



No	Gambar Barang	Nama Barang
6		<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
7		<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
8		<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

## F. Rangkuman

Butler berasal dari bahasa perancis *Bouteille* yang berarti botol dan *bottler* (Inggris) atau *butticula* (Latin) yang bertanggung jawab atas ruang makan termasuk ruang penyimpanan wine dibawah tanah (*wine cellar*) Posisi pelayan senior dalam sebuah rumah tangga

Di era perkembangan modern tugas seorang butler bukan hanya melayani makanan dan minuman saja akan tetapi disesuaikan dengan industry perhotelan butler berubah menjadi pelayan khusus yang mempunyai keterampilan secara personal kedekatan dengan tamu dan keterampilan pelayanan yang lainya yaitu menguasai keterampilan baik *room division*, *food and beverage* dan pelayanan *laundry*.

Fungsi layanan *valet (butler)* di hotel adalah melayani tamu penting dihotel secara personal selama mereka menginap dihotel boleh dikatakan bahwa menjadi seorang *butler* merupakan orang yang dapat dipercaya oleh tamu tersebut selama menginap di hotel. Peranan seorang *butler* dalam layanan.

Kemampuan komunikasi dan pendekatan kepada tamu yang akan dilayani maka seorang butler harus mengetahui type dan karakter tamu yang akan dilayani termasuk kesenangan tamu yang biasa mereka lakukan dihotel. Komunikasi dua arah dengan pemahaman yang baik dengan saling pengertian maka akan terjalin keterikatan dalam suatu layanan / service, dimana mempunyai filosofi kata service sarat dengan keramah tamahan dengan senyuman dan pendekatan dengan orientasi kepuasan tamu sehingga mereka akan merasa sangat dihargai sebagai bagian dari layanan hotel, tamu akan kembali dengan sukarela menjadi langganan sehingga bisnis perhotelan akan terus maju dan berkembang.

Seorang *butler* bukan hanya sehat jiwa dan rohani, tetapi mereka juga harus mempunyai syarat- syarat khusus yang mempunyai pengalaman di bidang *front office*, *food and beverage* dan *housekeeping* dengan dedikasi professional sangat menentukan layanan *valet butler*.

## **G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut**

Peserta diklat wajib menyelesaikan seluruh tahapan dalam belajar materi ini, jika masih ada materi yang belum dikuasai/dimengerti, pelajarilah sampai anda betul-betul memahami dan mengerti

Setelah selesai mempelajari dan sudah memahami seluruh isi materi modul ini Anda diperbolehkan untuk mempelajari modul/materi berikutnya.



## Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas

### Kunci Jawaban Kegiatan Pembelajaran 1

1	B
2	B
3	A
4	A
5	B
6	A
7	B
8	B
9	B
10	D

11	B
12	D
13	C
14	B
15	D
16	D
17	B
18	A
19	B
20	D

### Kunci Jawaban Kegiatan Pembelajaran 2

1. Cara mengeluarkan barang-barang tamu dari dalam tas:
  - a) Layanilah permintaan barang-barang mana saja yang perlu dikeluarkan dalam tas tamu
  - b) Pilihlah pakaian tamu hati-hati dan pisahkan pakaian kotor,
  - c) bila tamu menginginkan pakain kotor tersebut untuk dicucikan dengarkan dengan detail permintaan tersebut kemungkinan pakaian tersebut diproses dengan cara express laundry, dry cleaning, atau pressing dan lainnya, catat semua dilaundry list pastikan pakaian kotor tamu tertangani dengan baik.
  - d) Telitilah kembali, untuk memastikan pakaian dan barang bawaan lain tertata di lemari dan baju-baju tergantung dengan rapi
  - e) Barang-barang berharga tamu di contohnya lap top, perhiasaan, uang ditanyakan kepada tamu dengan sopan untuk menyimpannya



bila perlu tawarkan save deposit untuk menyimpan perhiasan dan uang untuk menjaga keamanan.

f) Taruh koper tamu di....dan perhatikan peletaknya tertata sesuai dengan permintaan tamu

2. Cara mengemasi barang tamu di dalam tas

a) Layanilah permintaan mengemasi barang tamu dan ikutilah apa saja barang yang perlu dikemasi

b) Perhatikan permintaan khusus dalam pentaan dan pelipatan pakaian tamu dengan seksama apakah pakaian tersebut dilipat atau hanya digantung

c) Panggilah petugas bellboy untuk menata membantu membawa barang keluar dari kamar

d) Jika barang tersebut diminta untuk menyimpan sementara waktu , maka catat dan tandai dengan detail serta pastikan barang-barant tersebut tersimpan dengan baik di store concierge

3. Nama barang sesuai gambar sebelah kiri antara lain:

1. Traveling Bag

2. Brief Case

3. Brief Case

4. Suit Case

5. Garment Bag

6. Beauty Case

7. Hat Box

8. Haversack



## Evaluasi

### Pilihan Ganda

**Pilihlah salah satu jawaban yang paling tepat dengan memberi tanda silang ( X ) pada huruf A, B, C, D, atau E pada lembar jawab!**

1. Laundry section dipimpin oleh seorang....
  - a *laundry secretary*
  - b *laundry manager*
  - c *valet*
  - d *laundry supervisor*
2. Yang bertugas untuk mengecek kondisi Pakaian tamu sebelum dicuci adalah....
  - a *valet*
  - b *orderTaker*
  - c *washer*
  - d *checker*
3. Salah satu tugas dan tanggung jawab seksi *marker* adalah ....
  - a memeriksa kondisi cucian tamu
  - b menangani pembayaran ongkos cucian
  - c mengambil serta mengembalikan cucian tamu
  - d member identitas pada cucian agar cucian tidak tertukar
4. Petugas yang membungkus pakaian di *laundry* disebut....
  - a *finisher*
  - b *order taker*
  - c *washer*
  - d *wrapper*
5. Tujuan pengecekan cucian sebelum dilakukan proses pencucian adalah ....
  - a Mengetahui jenis cucian
  - b memudahkan proses pencucian

- c memudahkan penghitungan biaya
  - d memudahkan pemberian identitas
6. *Scale, water scope* dan *trolley* termasuk kedalam kelompok peralatan ....
- a makinal
  - b manual
  - c penunjang
  - d pendukung
7. Fungsi mesin Ironer adalah untuk ....
- a *marking*
  - b *checking*
  - c *pressing*
  - d *packing*
8. Mesin untuk menyetrika tekstil tipis dan rata, *sheet, table cloth* dan *pillow case* adalah ....
- a *flat roll ironer*
  - b *pressing machine*
  - c *utility press unit*
  - d *electric iron*
9. Mesin cuci kering yang proses pencucian nya menggunakan *solvent* sebagai bahan pencucinya adalah ....
- a *drying tumbler*
  - b *marking machine*
  - c *extractor machine*
  - d *dry cleaning machine*
10. Melakukan pencucian dengan menggunakan mesin *dry cleaning* menjadi tanggung jawab ....
- a *dry cleaning operator*
  - b *dry cleaner operator*
  - c *drying operator*
  - d *extractor*
11. Mengoperasikan mesin cuci, mesin pemeras dan mesin pengering adalah tugas dan tanggung jawab dari ....
- a *dry cleaning*
  - b *marker*

- c *washer*  
d *finisher*
12. Jenis peralatan makinal di *laundry* yang digunakan pertama kali adalah ....
- a *extractor*  
b *washing machine*  
c *marking machine*  
d *pre washing machine*
13. Mesin yang bekerja secara otomatis mulai dari proses *pre-washing*, *wetting*, *washing*, *rinsing* dan *extracting* disebut ....
- a *spot removing machine*  
b *extractor*  
c *washing machine*  
d *drying tumbler*
14. Fungsidrying *tumbler* dalam proses pencucian adalah ....
- a memeras cucian  
b memberi tanda cucian  
c mengeringkan cucian  
d mencuci pakaian jenis wool
15. Jenis deterjen untuk menghilangkan kotoran atau noda dengan tingkat kekotoran sedang adalah ....
- a *nobla*  
b *clax*  
c *cygnet sour*  
d *sodium / alkali*
16. Pada saat mengecek cucian, anda menemukan noda tinta pada kemeja tamu. Agar nodanya hilang, anda menggunakan bahan pembersih yang bernama ....
- a *bon-go*  
b *ink-go*  
c *tar-go*  
d *yellow-go*
17. Salah satu jenis perlengkapan pendukung untuk cucian tamu yang berupa kantong plastic penutup jas disebut ....
- a *vinyl cover for suite*  
b *laundry bag*

- c *safety pins*  
 d *plastic bag*
18. Salah satu *finishing jas/ jacket/ coat* yang baik adalah....  
 a krah harus tegak dan rapi  
 b *jacket / jas/coat* harus dilipat  
 c jas yang digantung harus dikancingkan  
 d dalam satu gantungan boleh lebih dari satu jas
19. Bila Mr. Ridyto meminta pelayanan *express service* maka beliau dikenakan tambahan biaya sebesar ....  
 a 21 %  
 b 50 %  
 c 70 %  
 d 100 %
20. Pajak dan pelayanan yang dikenakan kepada tamu yang mencuci pakaiannya di laundry hotel sebesar ....  
 a 10 %  
 b 11,5 %  
 c 20 %  
 d 21 %
21. Formulir yang berisi rekapitulasi jumlah penghasilan *laundry* dalam satu *shift* adalah ....  
 a *valet report*  
 b *list of voucher*  
 c *laundry list*  
 d *linen and laundry list*
22. Mr. Algi Saputra mencuci pakaiannya sebagai berikut :

Jumlah Cucian	Jenis Cucian	Harga Satuan
1	Celana panjang	Rp. 6.500,-
1	Kemeja lengan panjang	Rp. 5.800,-
1	Dasi	Rp. 3.000,-

Harga cucian belum termasuk 21 % *tax and service*.  
 Beliau menginginkan pakaiannya kembali pada sore hari

Makajumlah pembayaran yang harus dibayar Mr. Algi Saputra adalah ....

- a 18.500,-
- b 18.513,-
- c 18.000,-
- d 18.550,-

23. Mrs. Nancy mencucikan pakaiannya sebagai berikut :

Jumlah Cucian	Jenis Cucian	Harga Satuan
1	Gaunmalam	Rp. 8.500,-
2	long dress	Rp. 8.200,-
2	t' shirt	Rp. 6.500,-
2	celana jeans	Rp. 9.000,-
1	Bajumandi	Rp. 5.500,-

Harga cucian belum termasuk 21 % *tax and service*.

Mrs. Jamila menginginkan pakaiannya kembali dalam waktu 4 jam. Makabiaya yang harus dibayar oleh Mrs. Nancy adalah ....

- a 148.000,-
- b 148.588,-
- c 148.598,-
- d 149.000,-

24. Mr. Gautama mencucikan pakaiannya sebagai berikut :

Jumlah Cucian	Jenis Cucian	Harga Satuan
1	sajadah	Rp. 5.500,-
1	Kainsarung	Rp. 6.000,-
2	t'shirt	Rp. 6.500,-
2	Celana panjang	Rp. 9.000,-
1	piyama	Rp. 5.500,-

Harga cucian belum termasuk 21 % *tax and service*.

Ms. Gautama menginginkan pakaiannya kembali dalam waktu 4 jam. Maka biaya yang harusdi bayar oleh Ms. Gautama adalah ....

- a 116.500,-
- b 88.000,-

- c 116.160,-
- d 87.150.-

25. Mrs. Romlah menyetrikan pakaiannya di laundry hotel. Jenis pakaiannya adalah sebagai berikut :

Jumlah cucian	Jenis cucian	Jenis pelayanan (harga satuan)		
		Press only	Laundry	Dry cleaning
2	Blouse	3500	4500	9000
2	Skirt	3500	4500	9000
1	Night gown	13500	16000	35000
1	Scraf	2500	4000	6000

Mrs. Romlah meminta pelayanan express.

Harga belum termasuk tax and service 21 %.

Makabiaya yang harus di bayar oleh Mrs. Romlah adalah ....

- a 75.700
  - b 72.600
  - c 72.500
  - d 73.000
26. Menurut Ir. Endar Sugiarto, MM (2002:119), Butler Service Attendant adalah
- a. karyawan hotel yang mampu memberikan sejumlah layanan kepada tamu baik di Front Office, Accounting maupun Food & Beverage.
  - b. karyawan hotel yang mampu memberikan sejumlah layanan kepada tamu baik di Front Office, Housekeeping maupun Rnginering
  - c. karyawan hotel yang mampu memberikan sejumlah layanan kepada tamu baik di Front Office, Housekeeping maupun Food & Beverage
  - d. karyawan hotel yang mampu memberikan sejumlah layanan kepada tamu baik di Marketing, Housekeeping maupun Food & Beverage
27. dibawah ini adalah istilah-istilah lain untuk butler kecuali:
- a. dudy manager
  - b. *butler administrator*
  - c. *staff manager*
  - d. *head of household staff.*

28. Di bawah ini merupakan peran valet/butler dalam pelaksanaan tugas di hotel kecuali:
- penanganan dan menindaklanjuti permintaan khusus
  - menjelaskan informasi yang pasti dan layanan untuk tamu.
  - menangani permintaan mendesak dan khusus
  - menangani perbedaan status kamar
29. *Afternoon Amenities Service* adalah:
- peayanan amenities yang diberikan kepada setiap tamu pukul 14.00 hingga 15.30
  - peayanan open bed yang diberikan kepada setiap tamu pukul 14.00 hingga 15.30
  - peayanan towel yang diberikan kepada setiap tamu pukul 14.00 hingga 15.30
  - peayanan minibar yang diberikan kepada setiap tamu pukul 14.00 hingga 15.30
30. Ada beberapa ketrampilan dasar dalam proses berkomunikasi kecuali
- Hadir/attending
  - Bernegosiasi
  - Menyimpulkan/clarifying/summarizing
  - Menanggapi/responding/giving feedback
31. .... Adalah pelayanan yang diberikan kepada tamu dalam hal mengganti es di ice bucket yang mungkin sudah mencair
- minibar*
  - ice bucket replenishment*
  - complimentary tea/coffe;*
  - room service
32. Di bawah ini ada beberapahal yang perlu diingatketika memberikanlayanan kecuali:
- antusiasme
  - kepekaan
  - bernegosiasi
  - kepribadian yang hangatdan ramah

33. Tamu yang familiar, Tamu pendiam/pemalu, Tamu yang suka menyendiri dan Tamu yang suka complain. hal tersebut merupakan:
- mengidentifikasi karakteristik tamu
  - mengetahui tipe-tipe tamu, diantaranya
  - mengetahui sumber informasi tamu
  - mengetahui profil tamu
34. Performance Butler Service Profesional meliputi:
- penampilan menarik, sopan dan komunikatif, berwawasan luas, mampu memahami kriteria tamu, mampu bernegosiasi dengan tamu
  - penampilan menarik, sopan dan komunikatif, berwawasan luas, mampu memahami kriteria tamu, mampu menjaga rahasia tamu
  - penampilan menarik, berwawasan luas, mampu memahami kriteria tamu, mampu menjaga rahasia tamu
  - penampilan menarik, sopan dan komunikatif, luas, mampu memahami kriteria tamu, mampu menjaga rahasia tamu
35. Seorang butler service/valet harus mampu memberikan layanan kepada tamu bai, hal ini mengingat tugas butler service hampir ada di semua departemen. Bentuk kerjasama dengan F&B Service adalah:
- membantu tamu untuk melakukan pemesanan kamar
  - melayani pemesanan makanan & minuman melalui room service
  - melaporkan ke housekeeping office jika ada yang sudah check-out.
  - mengambil light pressing ke kamar tamu dan langsung mengantar ke laundry.
36. Membantu melakukan open bed apabila diperlukan, hal ini merupakan kerjasama dengan departemen:
- front office
  - housekeice
  - concirege
  - laundry
37. Kopor yang tidak dikemas, disimpan dan dikemas dengan rapi sesuai dengan instruksi tamu, Pakaian tamu disiapkan dan disajikan pada tamu untuk siapdigunakan. Hal tersebut merupakan:
- teknik penanganan barang bawaan tamu
  - keterampilan dsar dasar dalam pelayanan

- c. teknik mengemas barang bawaan tamu
  - d. teknik mengepak barang bawaan tamu
38. Berikut ini barang-barang yang sering ditinggal dikamar dan tanggung jawabnya diserahkan sepenuhnya pada petugas valet butler adalah
- a. berbagai macam pakaian
  - b. perlengkapan olah raga
  - c. *sepatu, sandal*
  - d. lap top, dokumen rahasia
39. Berikut ini hal yang penting sebelum memasukan dan mengeluarkan barang bawaan tamu di dalam koper kecuali::
- a. kenali jenis tas tamu
  - b. check semua isi barang bawaan tamu jangan sampai tertinggal
  - c. melapor pada petugas concierge
  - d. catat semua barang yang di kemas/dikeluarkan dari tas
40. Hampir 90% keberhasilan pelayanan ditentukan oleh kesan pertama oleh bagian pelayanan terdepan hotel yang langsung berhubungan dengan tamu, maka hal yang perlu diperhatikan pada saat kesan pertama muncul adalah
- a. bahasa inggris yang baik
  - b. kerapian dan keserasian penampilan
  - c. berpenampilan cantik
  - d. konsentrasi penuh



## Penutup

**M**odul 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 Diklat Guru Pembelajar 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.

## Glosarium

---

<b><i>Butler</i></b>	: di Dunia Barat dan terutama di Britania Raya dan bekas jajahannya adalah pelayan senior dalam sebuah rumah tangga
<b><i>Complaint</i></b>	: Pelayanan kepada tamu hotel tanpa dipungut biaya
<b><i>Complimentary</i></b>	: Pelayanan kepada tamu hotel tanpa dipungut biaya
<b><i>Lost And Found Form</i></b>	: Format yang digunakan untuk mendata pertama kali barang yang ditemukan
<b><i>Luggage rack</i></b>	: Rak yang digunakan untuk meletakkan tas atau kopor
<b><i>Shoe shine service</i></b>	: merupakan salah satu layanan penyemiran sepatu oleh butler service yang diberikan secara cuma-cuma
<b><i>VIP (Verry Important Person)</i></b>	: Tamu yang dianggap penting bagi hotel, memberikan kontribusi untuk kemajuan hotel.

---

## Daftar Pustaka

- Agustinus Darsono. 1995. Tata Graha Hotel. Jakarta. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Endar Sugiarto. (1998). Operasional Kantor Depan Hotel. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama
- Endar Sugiarto. (2002). Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama
- Bagyono. (2006). Hotel Front Office. Bandung. CV. Alfabeta
- Hotel Horison Semarang, 2015. Materi housekeeping dan front office
- Menteri Tenaga Kerja Nasional Indonesia, 2004. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI)
- Agustinus Darsono. 1995. Tata Graha Hotel. Jakarta. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Endar Sugiarto. (1998). Operasional Kantor Depan Hotel. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama
- Endar Sugiarto. (2002). Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama
- Bagyono. (2006). Hotel Front Office. Bandung. CV. Alfabeta
- Hotel Horison Semarang, 2015. Materi housekeeping dan front office
- Menteri Tenaga Kerja Nasional Indonesia, 2004. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI)



## Lampiran 2. Baggage Claim Check

NUSA RAYA HOTEL JAKARTA		NUSA RAYA HOTEL JAKARTA	
<b>BAGGAGE CLAIM CHECK</b>		<b>BAGGAGE CLAIM CHECK</b>	
Date	: _____	Date	: _____
Name	: _____	Delivered By	: _____
Room No	: _____		
Received By	: _____		
	No. _____		
	No. _____		
<b>NUSA RAYA HOTEL JAKARTA</b>		<b>CONDITION OF STORAGE</b>	
<b>BAGGAGE CLAIM CHECK</b>		1. The owner of the luggage indicated in this receipt assumes all risks of damage by fire, water, theft or other causes.	
<input type="checkbox"/> Suitcase	Umbrella	2. The management of Sparta Hotel takes care of the luggage in the hotel area.	
<input type="checkbox"/> Briefcase	Overcoat	3. Above articles will be delivered upon the presentation of this receipt.	
<input type="checkbox"/> Beauty case	Package		
<input type="checkbox"/> Golf bags	Hand bag		
<input type="checkbox"/> Camera case	Box		
<b>The hotel is not responsible for goods left over 30 days</b>			



## Lampiran 4. Formulir Peminjaman Barang

### I.A.1.1 Formulir Peminjaman Barang

**Nama Tamu :**

**Nomor Kamar :**

**Jenis Barang :**

**Tgl Check out :**

Silahkan hubungi *Kantor Housekeeping* pada Ext..... apabila anda telah selesai menggunakan barang atau bagian *Front Office* bila anda meninggalkan hotel.

Bila ada yang hilang / rusak akan dikenakan biaya : Rp.....

## Lampiran 5. Luggage Tag

<b>NUSA RAYA HOTEL</b>			
<b>JAKARTA</b>			
<b><u>LUGGAGE TAG</u></b>			
	<b>ROOM NO</b>	<b>:</b>	
	<b>GUEST NAME</b>	<b>:</b>	



## **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

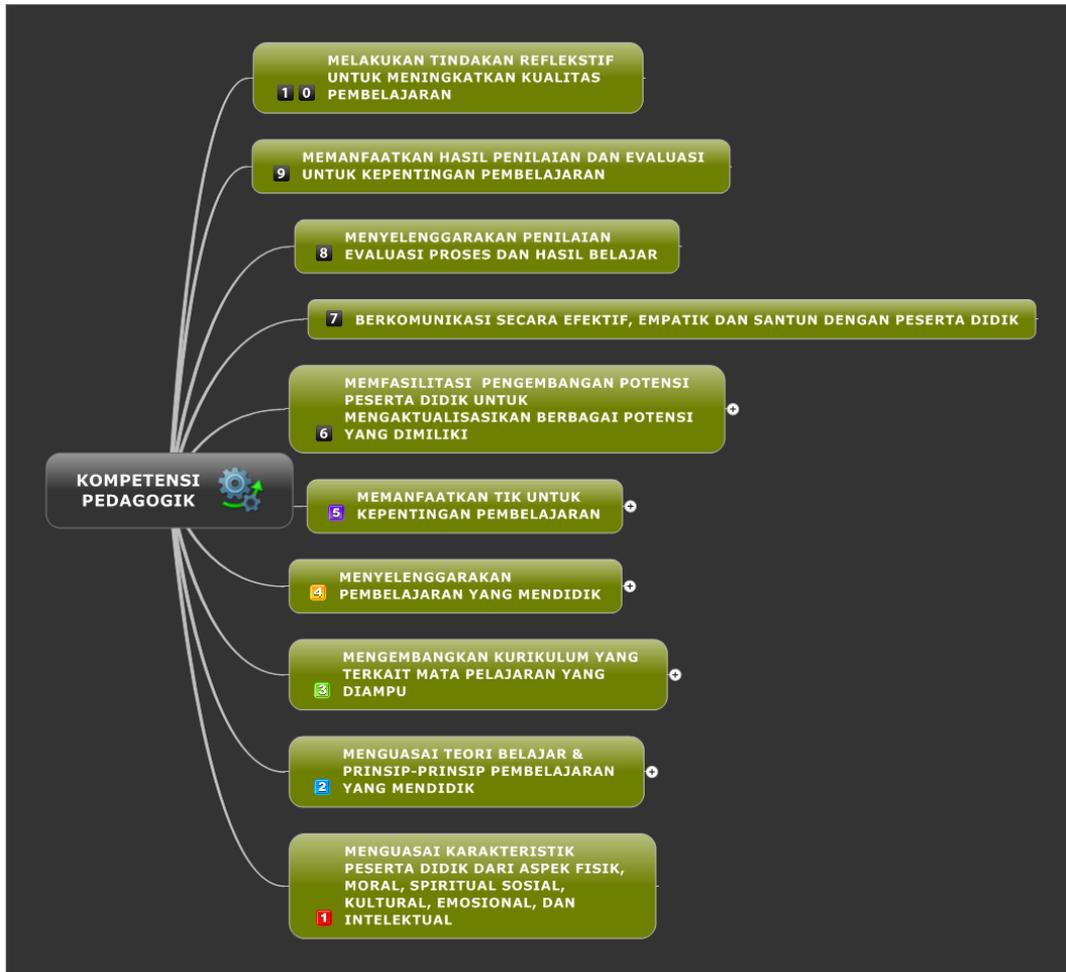
Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 58 ayat 1 dinyatakan bahwa, evaluasi hasil belajar peserta didik dilakukan oleh pendidik untuk memantau proses, kemajuan, dan perbaikan hasil belajar peserta didik secara berkesinambungan. Pada hakikatnya penilaian terhadap pembelajaran peserta didik dimulai dan dititikberatkan pada penilaian hasil belajar oleh pendidik di kelas.

### B. Tujuan

Setelah mempelajari modul ini, secara umum peserta diklat diharapkan mampu menyelenggarakan penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar yang meliputi perencanaan penilaian, pelaksanaan penilaian dan tindak lanjut hasil penilaian melalui analisis hasil penilaian. Sedangkan tujuan khusus dari modul ini antara lain adalah :

1. Menerapkan prinsip-prinsip penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar sesuai dengan karakteristik mata pelajaran yang diampu
2. Menentukan aspek-aspek proses dan hasil belajar yang penting untuk dinilai dan dievaluasi sesuai dengan karakteristik mata pelajaran yang diampu
3. Menentukan prosedur penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar
4. Mengembangkan instrumen penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar

### C. Peta Kompetensi



Gambar 1.24 Peta Pencapaian Kompetensi

#### **D. Ruang Lingkup**

1. Prinsip-prinsip penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar
2. Aspek-aspek proses dan hasil belajar yang penting dinilai dan dievaluasi
3. Prosedur penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar
4. Instrumen penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar

#### **E. Saran Cara Penggunaan Modul**

Dalam mempelajari modul ini, peserta diklat diharapkan dapat memperhatikan beberapa petunjuk di bawah ini :

1. Untuk memperkaya wawasan, pendidik dapat membaca literature lain, baik dari buku atau media lainnya terkait dengan penilaian hasil belajar.
2. Ikutilah aktivitas pembelajaran yang ada pada setiap kegiatan belajar di dalam modul ini
3. Bacalah dengan cermat petunjuk yang diberikan.
4. Lakukan aktivitas belajar yang telah tersedia pada setiap kegiatan belajar
5. Kerjakan tugas dengan teliti serta periksalah kembali jawaban yang dibuat.



## Kegiatan Pembelajaran 1: Menerapkan Prinsip- Prinsip Penilaian dan Evaluasi Proses dan Hasil Belajar

### A. Tujuan

Setelah mempelajari materi pada kegiatan belajar 1 tentang prinsip penilaian dan proses pembelajaran dan hasil belajar ini, peserta didik diharapkan mampu menerapkan prinsip-prinsip penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar sesuai mata pelajaran yang diampu

### B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Menjelaskan prinsip-prinsip penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar
2. Menjabarkan prinsip-prinsip penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar sesuai dengan karakteristik mata pelajaran yang diampu
3. Menerapkan prinsip-prinsip penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar dalam merencanakan penilaian sesuai tujuan yang ingin dicapai

### C. Uraian Materi

#### Prinsip-prinsip penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar

- a. *Sahih*, berarti penilaian didasarkan pada data yang mencerminkan kemampuan yang diukur.
- b. *Objektif*, berarti penilaian didasarkan pada prosedur dan kriteria yang jelas, tidak dipengaruhi subjektivitas penilai.
- c. *Adil*, berarti penilaian tidak menguntungkan atau merugikan peserta didik karena berkebutuhan khusus serta perbedaan latar belakang agama, suku, budaya, adat istiadat, status sosial ekonomi, dan gender.
- d. *Terpadu*, berarti penilaian oleh pendidik merupakan salah satu komponen yang tak terpisahkan dari kegiatan pembelajaran.

- e. *Terbuka*, berarti prosedur penilaian, kriteria penilaian, dan dasar pengambilan keputusan dapat diketahui oleh pihak yang berkepentingan.
- f. *Holistik dan berkesinambungan*, berarti penilaian oleh pendidik mencakup semua aspek kompetensi dan dengan menggunakan berbagai teknik penilaian yang sesuai dengan kompetensi yang harus dikuasai peserta didik.
- g. *Sistematis*, berarti penilaian dilakukan secara berencana dan bertahap dengan mengikuti langkah-langkah baku.
- h. *Akuntabel*, berarti penilaian dapat dipertanggungjawabkan, baik dari segi teknik, prosedur, maupun hasilnya.
- i. *Edukatif*, berarti penilaian dilakukan untuk kepentingan dan kemajuan peserta didik dalam belajar.

## D. Aktivitas Pembelajaran

1

### Aktivitas Belajar

#### Analisis

- Cermati 9 contoh pelaksanaan penilaiandalam tabel di bawah ini
- Masing-masing kasus sudah mengintegrasikan prinsip penilaian yang sesuai. jelaskan implementasi penerapan prinsip penilaian pada contoh tersebut !
- Gunakan LK - 1.

LK - 1

Tabel 1.3 Analisis Penerapan Prinsip Penilaian

No	Kasus	Implementasi Penerapan Prinsip Penilaian	Hasil Analisis
1	guru menilai kompetensi siswa, penilaian dianggap valid jika menggunakan test praktek langsung, jika menggunakan tes tertulis maka tes tersebut tidak valid	Valid	

No	Kasus	Implementasi Penerapan Prinsip Penilaian	Hasil Analisis
2	Guru memberi nilai 85 untuk materi pelajaran yang diampu pada si A yang merupakan tetangga dari guru tersebut, namun si B, yang kemampuannya lebih baik, mendapatkan nilai hanya 80.	Obyektif	
3	Pak Budi tidak memandang fisik dan rupa dari murid perempuan yang cantik kemudian memberi perlakuan khusus, semua murid berhak diperlakukan sama saat KBM maupun dalam pemberian nilai. Nilai yang diberikan sesuai dengan kenyataan hasil belajar siswa tersebut.	Adil	

## 2 Aktivitas Belajar

### Berpikir Reflektif

- 1) Diskusi kan dengan teman sejawat Anda, penjabaran dari beberapa prinsip penilaian di bawah ini : *Holistik, Sistematis, Akuntabel, Edukatif*, dan Adil.
- 2) Gunakan LK – 2.

LK - 2

Tabel 1. 4 Prinsip Penilaian

Prinsip	Deskripsi prinsip penilaian
<b>Holistik</b>	
<b>Sistematis</b>	
<b>Akuntabel</b>	

<b>Edukatif</b>	
<b>Adil</b>	

### 3

### Aktivitas Belajar

#### Analisis Kasus

Cermati gambar proses pembelajaran dan penilaian di bawah ini !



Gambar 1.25 Penilaian dalam Proses Pembelajaran

Pada gambar tersebut, Saudara dapat melihat bagaimana seorang pendidik sedang melakukan proses pembelajaran, mungkinkah pendidik tersebut juga melakukan proses penilaian di dalamnya (“ya/tidak”), jelaskan jawaban Anda.

Jika Anda atau kelompok Anda menjawab “Ya”, diskusikan dalam kelompok Anda, apakah penilaian yang dilakukan pendidik tersebut mencakup penilaian pengetahuan, keterampilan dan sikap ? dan sebagai pendidik yang baik pada saat

melaksanakan penilaian tersebut, prinsip penilaian khusus yang mana yang terintegrasi di dalamnya, jelaskan ! Gunakan LK – 3

Tabel 1. 5 Analisis Proses Penilaian Pembelajaran

LK - 3

No	Deskripsi Hasil Analisis
1	
2	
3	

### E. Latihan/Kasus/Tugas

- Selama Anda melaksanakan penilaian kelas, baik penilaian proses maupun penilaian hasil belajar, prinsip penilaian yang mana yang sulit Anda lakukan. Pilih 3 prinsip (umum) dari 9 prinsip yang ada .

No	Prinsip Penilaian Umum	Alasan Anda	Bagaimana Solusinya
1			
2			
3			

Diskusikan dalam kelompok Anda dan presentasikan hasil kerja kelompok Anda di kelas !

## F. Rangkuman

- ⇒ Penilaian merupakan rangkaian kegiatan untuk memperoleh, menganalisis, dan menafsirkan data tentang proses dan hasil belajar peserta didik yang dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan, sehingga menjadi informasi yang bermakna dalam pengambilan keputusan.
- ⇒ Prinsip umum dalam Penilaian Hasil Belajar oleh Pendidik adalah Sahih, Objektif, Adil, Terpadu, Terbuka, Holistik dan berkesinambungan, Sistematis, Akuntabel, Edukatif,

## G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Tuliskanlah beberapa pernyataan yang Anda dapatkan dan bagaimana Anda merancang pengembangan selanjutnya untuk menerapkan prinsip penilaian di kelas Anda , dengan menggunakan format di bawah ini :

Tabel 1. 6 Umpan Balik dan Tindak Lanjut Pembelajaran KP 1

No	Indikator Pencapaian Kompetensi	Deskripsi Hasil Belajar	Rencana Tindak Lanjut
1	Menjelaskan prinsip-prinsip penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar		
2	Menjabarkan prinsip-prinsip penilaian dan evaluasi proses dan hasilajar sesuai dengan karakteristik mata pelajaran yang diampu		
3	Menerapkan prinsip-prinsip penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar dalam merencanakan penilaian sesuai tujuan yang ingin dicapai		



## Kegiatan Pembelajaran 2: Menentukan Aspek-Aspek Proses dan Hasil Belajar yang Penting untuk Dinilai dan Dievaluasi

### A. Tujuan

Setelah mempelajari modul ini, peserta diklat diharapkan mampu menentukan aspek-aspek proses dan hasil belajar yang penting untuk dinilai dan dievaluasi sesuai dengan karakteristik dan tujuan pembelajaran yang akan dicapai pada mata pelajaran yang diampu.

### A. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Menganalisis aspek-aspek penting penilaian dan evaluasi dalam proses dan hasil belajar
2. Menetapkan aspek penting dalam penilaian dan evaluasi pembelajaran sesuai karakteristik mata pelajaran yang diampu
3. Merinci aspek penting dalam penilaian dan evaluasi pembelajaran sesuai tujuan penilaian dalam mata pelajaran yang diampu

### B. Uraian Materi

#### Aspek-aspek penting dalam penilaian

Tabel 2.2 Deskripsi Hasil Belajar Pada Kompetensi Pengetahuan

<i>Dimensi Pengetahuan</i>	<i>Deskripsi</i>
<i>Faktual</i>	Pengetahuan tentang istilah, nama orang, nama benda, angka, tahun, dan hal-hal yang terkait secara khusus dengan suatu mata pelajaran

<i>Konseptual</i>	Pengetahuan tentang kategori, klasifikasi, keterkaitan antara satu kategori dengan lainnya, hukum kausalita, definisi, teori.
<i>Prosedural</i>	Pengetahuan tentang prosedur dan proses khusus dari suatu mata pelajaran seperti algoritma, teknik, metoda, dan kriteria untuk menentukan ketepatan penggunaan suatu prosedur
<i>Metakognitif</i>	Pengetahuan tentang cara mempelajari pengetahuan, menentukan pengetahuan yang penting dan tidak penting ( <i>strategic knowledge</i> ), pengetahuan yang sesuai dengan konteks tertentu, dan pengetahuan diri ( <i>self-knowledge</i> ).

(Sumber: Olahan dari Andersen, dkk., 2001)

Sasaran penilaian hasil belajar pada keterampilan terbagi menjadi 2 (dua) kategori, yaitu keterampilan yang bersifat abstrak dan keterampilan kongrit, yang deskripsinya adalah sebagai berikut :

Tabel 2.3 Deskripsi Penilaian Kompetensi Keterampilan (Abstrak)

<b>Kemampuan Belajar</b>	<b>Deskripsi</b>
<b>Mengamati</b>	Perhatian pada waktu mengamati suatu objek/membaca suatu tulisan/mendengar suatu penjelasan, catatan yang dibuat tentang yang diamati, kesabaran, waktu ( <i>on task</i> ) yang digunakan untuk mengamati
<b>Menanya</b>	Jenis, kualitas, dan jumlah pertanyaan yang diajukan peserta didik (pertanyaan faktual, konseptual, prosedural, dan hipotetik)
<b>Mengumpulkan informasi/mencoba</b>	Jumlah dan kualitas sumber yang dikaji/digunakan, kelengkapan informasi, validitas informasi yang dikumpulkan, dan instrumen/alat yang digunakan untuk mengumpulkan data.
<b>Menalar/meng-asosiasi</b>	Mengembangkan interpretasi, argumentasi dan kesimpulan mengenai keterkaitan informasi dari dua fakta/konsep, interpretasi argumentasi dan kesimpulan mengenai keterkaitan lebih dari dua fakta/konsep/teori, mensintesis dan argumentasi serta kesimpulan keterkaitan antarberbagai jenis fakta/konsep/teori/ pendapat; mengembangkan interpretasi, struktur baru, argumentasi, dan kesimpulan yang menunjukkan hubungan fakta/konsep/teori dari dua sumber atau lebih yang tidak bertentangan; mengembangkan interpretasi, struktur

Kemampuan Belajar	Deskripsi
	baru, argumentasi dan kesimpulan dari konsep/teori/pendapat yang berbeda dari berbagai jenis sumber
<b>Mengomunikasikan</b>	Menyajikan hasil kajian (dari mengamati sampai menalar) dalam bentuk tulisan, grafis, media elektronik, multi media dan lain-lain

(Sumber: Olahan Dyers)

Tabel 2. 4 Deskripsi Penilaian Hasil Belajar Kompetensi Keterampilan (Kongkret)

Keterampilan Kongkret	Deskripsi
<b>Persepsi (perception)</b>	Menunjukkan perhatian untuk melakukan suatu gerakan
<b>Kesiapan (set)</b>	Menunjukkan kesiapan mental dan fisik untuk melakukan suatu gerakan
<b>Meniru (guided response)</b>	Meniru gerakan secara terbimbing
<b>Membiasakan gerakan (mechanism)</b>	Melakukan gerakan mekanistik
<b>Mahir (complex or overt response)</b>	Melakukan gerakan kompleks dan termodifikasi
<b>Menjadi gerakan alami (adaptation)</b>	Menjadi gerakan alami yang diciptakan sendiri atas dasar gerakan yang sudah dikuasai sebelumnya
<b>Menjadi tindakan orisinal (origination)</b>	Menjadi gerakan baru yang orisinal dan sukar ditiru oleh orang lain dan menjadi ciri khasnya

(Sumber: Olahan dari kategori Simpson)

Sasaran penilaian hasil belajar pada ranah sikap deskripsinya adalah sebagai berikut :

Tabel 2. 5 Deskripsi Penilaian Hasil Belajar pada Ranah Sikap

Tingkatan Sikap	Deskripsi
<b>Menerima nilai</b>	Kesediaan menerima suatu nilai dan memberikan perhatian terhadap nilai tersebut
<b>Menanggapi nilai</b>	Kesediaan menjawab suatu nilai dan ada rasa puas dalam membicarakan nilai tersebut
<b>Menghargai nilai</b>	Menganggap nilai tersebut baik; menyukai nilai tersebut; dan komitmen terhadap nilai tersebut
<b>Menghayati nilai</b>	Memasukkan nilai tersebut sebagai bagian dari sistem nilai dirinya
<b>Mengamalkan nilai</b>	Mengembangkan nilai tersebut sebagai ciri dirinya dalam berpikir, berkata, berkomunikasi, dan bertindak (karakter)

(sumber: Olahan Krathwohl dkk., 1964)

## C. Aktivitas Pembelajaran

### 1 Aktivitas Belajar

Berdasarkan gambar tersebut di atas, kemudian cermati 4 deskripsi rumusan kompetensi dasar pada beberapa mata pelajaran seperti di bawah ini.

KD 1	Mendesain produk dan pengemasan hasil budidaya ternak unggas petelur berdasarkan konsep berkarya dan peluang usaha dengan pendekatan budaya setempat dan lainnya
KD 2	Melakukan kajian literatur, diskusi, dan pengamatan lapangan tentang berbagai strategi untuk mempertahankan nilai-nilai budaya Indonesia di tengah-tengah pengaruh globalisasi
KD 3	Memahami, menghargai, dan menerima perbedaan kegiatan ritual sebagai akibat (implikasi) dari keberagaman ajaran agama, religi/kepercayaan yang dianut
KD 4	Membedakan reaksi eksoterm dan reaksi endoterm berdasarkan hasil percobaan dan diagram tingkat energi

Tabel 2. 6 Contoh Deskripsi Kompetensi Dasar mata Pelajaran

### 2 Aktivitas Belajar

Untuk meningkatkan peluang usaha dalam sebuah perusahaan, diperlukan adanya perluasan dari jenis dan lingkup usaha bisnis perusahaan sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat (customer). Oleh karena itu setiap pegawai dalam perusahaan tersebut diwajibkan untuk memiliki kompetensi "**Melakukan analisis lingkungan bisnis**". Anda diminta untuk mempersiapkan sebuah pelatihan dalam upaya meningkatkan kemampuan pegawai dalam bidang tersebut. Apa yang akan Anda berikan dalam pelatihan tersebut agar pegawai yang dilatih memiliki pengetahuan, keterampilan serta sikap yang diperlukan pada kompetensi tersebut dan bagaimana menentukan elemen penting dalam penilaiannya.

- ⇒ Diskusikan rancangan pelatihan dan penilaian tersebut dengan teman sejawat Anda !. Gunakan LK - 2

Judul Kompetensi	Elemen Kompetensi	Ranah Kompetensi Hasil Pelatihan		
		Pengetahuan	Keterampilan	Sikap
Melakukan analisis lingkungan bisnis				

Tabel 2. 7 Rancangan Kompetensi Pelatihan &amp; Penilaian

### 3 Aktivitas Belajar

Cermati Aktivitas pembelajaran seperti terlihat pada beberapa gambar di bawah ini :



Gambar 2. 1 Contoh Proses Pembelajaran Scientific

Pada saat Anda melakukan penilaian pada proses pembelajaran tersebut, aspek penting apa saja yang menjadi fokus penilaian pada setiap aktivitas dalam masing-masing gambar tersebut , jelaskan ! Gunakan hasil analisis Anda dan kelompok Anda pada lembar kerja seperti tabel di bawah ini :

Tabel 2. 8 Aspek Penting dalam Penilaian

No	Komponen Pembelajaran Scientific	Komponen/Aspek yang penting untuk dinilai			Keterangan
		Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	
1	Mengamati				
2	Menanya				
3	Mengumpulkan informasi/mencoba				
4	Menalar				
5	Mengkomunikasikan				

#### D. Latihan/Kasus/Tugas

1. Cobalah cermatilah beberapa kompetensi dasar pada mata pelajaran yang Anda Ampu. Analisislah tuntutan belajar yang akan dicapai termasuk kategori ranah belajar pengetahuan /keterampilan/sikap dan berada pada level berapa ?
2. Aspek apa yang perlu dilihat pada kompetensi dasar mata pelajaran yang Anda ampu dalam merencanakan penilaian ? Jelaskan

## E. Rangkuman

- ⇒ Penilaian dilakukan secara menyeluruh yaitu mencakup semua aspek kompetensi yang meliputi kemampuan kognitif, psikomotorik, dan afektif.
- ⇒ Kemampuan kognitif adalah kemampuan berpikir yang menurut taksonomi Bloom secara hierarkis terdiri atas pengetahuan, pemahaman, aplikasi, analisis, sintesis, dan evaluasi.
- ⇒ Dalam merancang dan melaksanakan penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar perlu memperhatikan aspek-aspek penting pada kompetensi atau sub kompetensi yang akan dinilai, melalui aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap.

## F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Tuliskanlah beberapa pernyataan yang Anda dapatkan dan bagaimana Anda tindaklanjuti dalam perencanaan penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar pada mata pelajaran yang Anda ampu. Gunakan format di bawah ini :

Tabel 2. 9 Umpan Balik dan Tindak Lanjut Pembelajaran KP 2

No	Indikator Pencapaian Kompetensi	Deskripsi Hasil Belajar	Rencana Tindak Lanjut
1	Menganalisis aspek-aspek penting penilaian dan evaluasi dalam proses dan hasil belajar		
2	Menetapkan aspek penting dalam penilaian dan evaluasi pembelajaran sesuai karakteristik mata pelajaran yang diampu		
3	Merinci aspek penting dalam penilaian dan evaluasi pembelajaran sesuai tujuan penilaian dalam mata pelajaran yang diampu		



## **Kegiatan Pembelajaran 3 :**

### **Menentukan Prosedur Penilaian dan Evaluasi Proses dan Hasil Belajar**

#### **A. Tujuan**

Setelah selesai mempelajari modul ini, peserta diklat diharapkan mampu menentukan dan melakukan prosedur penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar

#### **B. Indikator Pencapaian Kompetensi**

1. Mengurutkan prosedur penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar
2. Menelaah urutan prosedur penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar sesuai karakteristik mata pelajaran yang diampu
3. Merinci komponen dan dokumen yang diperlukan dalam penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar sesuai dengan tujuan penilaian

#### **C. Uraaian Materi**

##### **Prosedur Penilaian dan Evaluasi Proses dan hasil Belajar**

##### **1. Menganalisis Tingkat Kompetensi**

Tingkat kompetensi merupakan batas minimal pencapaian kompetensi sikap, pengetahuan, dan keterampilan. Pencapaian kompetensi sikap dinyatakan dalam deskripsi kualitas tertentu, pencapaian kompetensi pengetahuan dinyatakan dalam skor tertentu untuk kemampuan berpikir dan dimensi pengetahuannya, sedangkan untuk kompetensi keterampilan dinyatakan dalam deskripsi kemahiran dan/atau skor tertentu. Pencapaian tingkat kompetensi dinyatakan dalam bentuk deskripsi kemampuan dan/atau skor yang dipersyaratkan pada tingkat tertentu.

Di bawah ini adalah gambaran tingkat kompetensi dari masing-masing ranah pembelajaran.

Pengetahuan (C1)	Pemahaman (C2)	Penerapan (C3)	Analisis (C4)	Sintesis (C5)	Penilaian (C6)
Mengutip Menyebutkan Menjelaskan Menggambar Membilang Mengidentifikasi Mendaftar Menunjukkan Memberi label Memberi indeks Memasangkan Menamai Menandai Membaca Menyadari Menghafal Meniru Mencatat Mengulang Memproduksi Meninjau Memilih Menyatakan Mempelajari Mentabulasi Memberi kode Menelusuri Menulis	Memperkirakan Menjelaskan Mengategorikan Mencirikan Merinci Mengasosiasikan Membandingkan Menghitung Mengkonsentrasikan Mengubah Memperhatikan Menguraikan Menjalin Membedakan Mendiskusikan Menggali Mencontohan Menerangkan Mengemukakan Memperluas Menyimpulkan Meramalkan Merangkum Menjabarkan	Menugaskan Mengurutkan Menentukan Menerapkan Menyesuaikan Mengkalculasi Mengklasifikasi Menghitung Mengubah Membiasakan Mencegah Menentukan Menggambarkan Menggunakan Menilai Melatih Menggali Mengemukakan Mengadaptasi Menyelidiki Mengoperasikan Mempersialkan Mengkonsepkan Melaksanakan Meramalkan Memproduksi Memproses Mengaitkan Menyusun Mensimulasikan Memecahkan Melakukan Mentabulasi Memproses meramalkan	Menganalisis Megaudit Memecahkan Menegaskan Mendeteksi Mendiagnosis Menyelidiki Merinci Menominasikan Mendiangramkan Mengklorrelasikan Merasionalkan Menguji Mencerahkan Menjelajah Membagikan Menyimpulkan Menemukan Menelaah Memaksimalkan Memerintahkan Mengedit Mengaitkan Memilih Mengukur Melatih mentranfer	Mengabstraksi Mengatur Menganimasi Mengumpulkan Mengkatagorikan Mengkode Mengombinasikan Menyusun Mengarang Membangun Menanggulangi Menghubungkan Menciptakan Mengkreasikan Mengoreksi Menancang Menencanakan Mendikte Meningkatkan Memperjelas Memfasilitasi Membentuk Memuskan Menggeneralisasi Menggabungkan Memadukan Membatas Meneparasi Menampikan Menyiapkan Memproduksi Merangkum merekonstruksi	Membandingkan Menyimpulkan Menilai Mengarahkan Mengkritik Memimbang Memutuskan Memisahkan Memprediksi Memperjelas Menafirkan Memperhatikan Merinci Mengukur Mengakumulasi Memvalidasi Mengetes Mendukung Memilih memproyeksikan

Gambar 3.1 Tingkatan Kompetensi Ranah Pengetahuan

Menerima (A1)	Menanggapi (A2)	Menilai (A3)	Mengelola (A4)	Menghayati (A5)
Memilih Mempertanyakan Mengikuti Memberi Menganut Mematuhi meminati	Menjawab Membantu Mengajukan Mengompromikan Menyenangi Menyambut Mendukung Menyetujui Menampilkan Melaporkan Memilih Mengatakan Memilah Menolak	Mengasumsikan Meyakini Melengkapi Meyakinkan Memperjelas Memprakarsai Mengimani Mengundang Menggabungkan Mengusulkan Menekankan Menyumbang	Menganut Mengubah Menata Mengklasifikasi Menggabungkan Mengombinasikan Mempertahankan Membangun Membentuk Pendapat Memadukan Mengelola Menegosiasi Merembuk	Mengubah perilaku Berakhlak mulia Mempengaruhi Mendengarkan Mengkualifikasi Melayani Menunjukkan Membuktikan Memecahkan

Gambar 3.2 Tingkatan Kompetensi Ranah Sikap

Meniru P1	Manipulasi P2	Presisi P3	Artikulasi P4	Naturalisasi P5
Menyalin Mengikuti Mereplikasi Mengulangi Mematuhi	Kembali membuat Membangun Melakukan, Melaksanakan, Menerapkan	Menunjukkan Melengkapi Menunjukkan , Menyempurnakan Mengkalibrasi Mengendalikan	Membangun Mengatasi Menggabungkan Koordinat, Mengintegrasikan Beradaptasi Mengembangkan Merumuskan, Memodifikasi Master	Mendesain Menentukan Mengelola

Gambar 3.3 Tingkatan Kompetensi Ranah Keterampilan

### ***Menetapkan Standar Ketuntasan Belajar***

Ketuntasan Belajar terdiri atas ketuntasan penguasaan substansi dan ketuntasan belajar dalam konteks kurun waktu belajar. Ketuntasan Belajar dalam satu semester adalah keberhasilan peserta didik menguasai kompetensi dari sejumlah mata pelajaran yang diikutinya dalam satu semester. Penetapan standar ketuntasan belajar perlu mempertimbangkan beberapa ketentuan sebagai berikut:

- 1) Dilakukan melalui metode kualitatif dan atau kuantitatif, dimana metode kualitatif dilakukan melalui professional judgement oleh pendidik, sedangkan metode kuantitatif dilakukan dengan rentang angka yang disepakati sesuai dengan penetapan kriteria yang ditentukan;
- 2) Dilakukan melalui analisis pada setiap indikator dengan memperhatikan kompleksitas, daya dukung, dan intake peserta didik
- 3) Pada setiap indikator atau kompetensi dasar dimungkinkan adanya perbedaan nilai ketuntasan minimal.

## Memilih dan menentukan Jenis Metode serta Instrumen Penilaian

Penggunaan berbagai teknik dan alat itu harus disesuaikan dengan tujuan penilaian, waktu yang tersedia, sifat tugas yang dilakukan siswa dan banyaknya/jumlah materi pelajaran yang sudah disampaikan yang dapat dilakukan secara komplementer (saling melengkapi) sesuai dengan kompetensi yang dinilai. Tabel berikut menyajikan klasifikasi penilaian dan bentuk instrumennya.

Tabel 3.1 Klasifikasi Teknik Penilaian dan Bentuk Instrumen

Teknik Penilaian	Bentuk Instrumen
• Tes tertulis	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tes pilihan: pilihan ganda, benar-salah, menjodohkan dll.</li><li>• Tes isian: isian singkat dan uraian</li></ul>
• Tes lisan	• Daftar pertanyaan
• Tes praktik (tes kinerja)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tes identifikasi</li><li>• Tes simulasi</li><li>• Tes uji petik kinerja</li></ul>
• Penugasan individual atau kelompok	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pekerjaan rumah</li><li>• Projek</li></ul>
• Penilaian portofolio	• Lembar penilaian portofolio
• Jurnal	• Buku catatan jurnal
• Penilaian diri	• Kuesioner/lembar penilaian diri

## D. Aktivitas Pembelajaran :

### 1 Aktivitas Belajar

Perhatikan gambar di bawah ini :



Gambar 3. 4 Mekanisme Penilaian

Deskripsikan tugas yang harus dilakukan seorang pendidik pada setiap tahapannya. Gunakan lembar kerja yang tersedia di bawah ini. Gunakan LK – 1.

LK - 1

Tabel 3.2 Klasifikasi Teknik Penilaian dan Bentuk Instrumen

Tahapan	Deskripsi Kegiatan	Aktivitas yang dilakukan pendidik	Komponen Pendukung	Keterangan
Perencanaan Penilaian				
Pelaksanaan Penilaian				
Analisis Hasil Penilaian				
Tindak Lanjut Hasil Penilaian				
Pelaporan hasil Penilaian				

## 2 Aktivitas Belajar

Pilihlah 2 (dua) Kompetensi Dasar mata pelajaran yang Anda ampu, telaahlah sesuai urutan tahapan dalam penilaian, kemudian tentukan hasil dari masing-masing . Gunakan LK – 2 yang tersedia di bawah ini.

Tabel 3. 3 Klasifikasi Teknik Penilaian dan Bentuk Instrumen

LK - 2

No	Kompetensi Dasar	Tahapan Perencanaan Penilaian			Keterangan
		Hasil Analisis Tingkat Kompetensi	Standar Ketuntasan Belajar Mata Pelajaran	Teknik Penilaian dan Jenis Instrumen yang sesuai	
1					
2					

## 3

## Aktivitas Belajar

Perhatikan contoh Kompetensi Dasar pada mata pelajaran PKn di bawah ini:

Mapel PKn	
KD 3 (Pengetahuan)	KD 4 (Keterampilan)
1.1. Menganalisis kasus-kasus pelanggaran HAM dalam rangka perlindungan dan pemajuan HAM sesuai dengan nilai-nilai Pancasila dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara	4.1 Menyaji kasus-kasus pelanggaran HAM dalam rangka perlindungan dan pemajuan HAM sesuai dengan nilai-nilai Pancasila dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.
2.6. Menganalisis kasus pelanggaran hak dan pengingkaran kewajiban sebagai warga negara	4.6. Menyaji analisis penanganan kasus pelanggaran hak dan pengingkaran kewajiban sebagai warga negara

1. Cermati pasangan kompetensi dasar pada KD 3.1 dan KD 4.1 dan pasangan KD 3.6 dan 4.6.
2. Temukan metode penilaian yang tepat untuk melakukan penilaian hasil belajar pada 2 pasang KD tersebut, jelaskan alasan Anda !

Gunakan LK – 3 yang tersedia di bawah ini :

Tabel 3. 4 Klasifikasi Teknik Penilaian dan Bentuk Instrumen

LK - 3

No	Metode Penilaian	Instrumen Penilaian	Keterangan

## E. Latihan/Kasus/Tugas

1. Jelaskan apa yang harus dilakukan seorang guru dalam menetapkan standar ketuntasan belajar pada mata pelajaran yang diampu !
2. Berikan contoh bagaimana Anda menetapkan standar ketuntasan belajar mata pelajaran Anda, yang diawali dengan standar ketuntasan indikator pencapaian kompetensi, kompetensi dasar sampai dengan mata pelajaran dengan memperhatikan daya dukung, kompleksitas dan intage.

Kerjakan 2 (dua) tugas tersebut di atas dengan menggunakan lembar kerja yang tersedia di bawah ini

No Soal	Uraian jawaban	Keterangan
1		
2		
3		

## F. Rangkuman

- ⇒ Prosedur penilaian meliputi : menganalisis tingkat kompetensi, menetapkan standar ketuntasan belajar, menentukan teknik dan instrumen penilaian, membuat kisi-kisi penilaian,
- ⇒ Menganalisis tingkat kompetensi meliputi analisis tingkat kompetensi pada ranah pengetahuan, keterampilan dan sikap yang harus dinilai dan dijadikan standar pencapaian hasil belajar
- ⇒ Ketuntasan belajar dalam konteks kurun waktu belajar terdiri atas ketuntasan dalam setiap semester, setiap tahun ajaran, dan tingkat satuan pendidikan
- ⇒ Ketuntasan Belajar dalam satu semester adalah keberhasilan peserta didik menguasai kompetensi dari sejumlah mata pelajaran yang diikutinya dalam satu semester.

- ⇒ Ketuntasan Belajar dalam setiap tahun ajaran adalah keberhasilan peserta didik pada semester ganjil dan genap dalam satu tahun ajaran.
- ⇒ Ketuntasan dalam tingkat satuan pendidikan adalah keberhasilan peserta didik menguasai kompetensi seluruh mata pelajaran dalam suatu satuan pendidikan untuk menentukan kelulusan peserta didik dari satuan pendidikan.
- ⇒ Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk menilai sikap peserta didik, antara lain melalui observasi, penilaian diri, penilaian teman sebaya, dan jurnal

## G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Tuliskanlah beberapa pernyataan yang Anda dapatkan dan bagaimana Anda menindaklanjuti dalam melakukan penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar pada mata pelajaran yang Anda ampu. Gunakan format di bawah ini :

Tabel 3.4 Umpan Balik dan Tindak Lanjut Pembelajaran

No	Indikator Pencapaian Kompetensi	Deskripsi Hasil Belajar	Rencana Tindak Lanjut
1	Mengurutkan prosedur penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar		
2	Menelaah urutan prosedur penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar sesuai karakteristik mata pelajaran yang diampu		
3	Merinci komponen dan dokumen yang diperlukan dalam penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar sesuai dengan tujuan penilaian		



## **Kegiatan Pembelajaran 4 : Pengembangan Instrumen Penilaian dan Evaluasi Proses dan Hasil Belajar**

### **A. Tujuan**

Diakhir pembelajaran modul ini peserta diklat mampu mengembangkan instrumen penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar sesuai dengan mata pelajaran yang diampunya.

### **B. Indikator Pencapaian Kompetensi**

1. Mengemukakan metode penilaian dan jenis instrumen penilaian yang sesuai dengan tuntutan ranah pembelajaran
2. Membuat rancangan instrumen penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar
3. Merumuskan indikator penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar sesuai
4. Merumuskan indikator penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar sesuai karakteristik mata pelajaran yang diampu
5. Menyusun instrumen penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar sesuai tujuan penilaian pada mata pelajaran yang diampu

### **C. Uraian Materi**

#### **Pengembangan Kisi-kisi Penilaian**

Kisi-kisi merupakan format yang memuat informasi mengenai ruang lingkup dan isi/kompetensi yang akan dinilai/diujikan. Kisi-kisi disusun berdasarkan tujuan penilaian dan digunakan sebagai pedoman untuk mengembangkan soal. Sebuah kisi-kisi soal harus memenuhi beberapa persyaratan, antara lain : mewakili isi kurikulum secara tepat, Komponen-komponennya rinci, jelas dan mudah dipahami, soal-soalnya dapat dibuat sesuai dengan indikator dan bentuk soal yang ditetapkan. Kisi-kisi harus mengacu pada SK-KD dan komponen-komponennya

harus rinci, jelas, dan bermakna. Kisi-kisi yang baik harus memenuhi persyaratan berikut ini.

1. Kisi-kisi harus dapat mewakili isi silabus/kurikulum atau materi yang telah diajarkan secara tepat dan proporsional.
2. Komponen-komponennya diuraikan secara jelas dan mudah dipahami.
3. Materi yang hendak ditanyakan dapat dibuatkan soalnya

### **Indikator Penilaian dan Evaluasi Proses dan Hasil Belajar**

Untuk mengembangkan instrumen penilaian, pendidik harus mengembangkan indikator dari setiap Kompetensi dasar. Indikator merupakan rumusan yang menggambarkan karakteristik, ciri-ciri, perbuatan, atau respon yang harus ditunjukkan atau dilakukan oleh peserta didik dan digunakan sebagai penanda/indikasi pencapaian kompetensi dasar. Dari setiapKD dapat dikembangkan 2 (dua) atau lebih indikator penilaian dan atau indikator soal. Indikator digunakan sebagai dasar untuk menyusun instrumen penilaian, yang mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :

1. berhubungan dengan kondisi pembelajaran di kelas dan/atau di luar kelas.
2. relevan dengan proses pembelajaran, materi, kompetensi dan kegiatan pembelajaran.
3. menuntut kemampuan berpikir berjenjang, berkesinambungan, dan bermakna dengan mengacu pada aspek berpikir Taksonomi Bloom
4. mengembangkan kemampuan berpikir kritis seperti: mendeskripsikan, menganalisis, menarik kesimpulan, menilai, melakukan penelitian, memecahkan masalah, dsb.
5. mengukur berbagai kemampuan yang sesuai dengan kompetensi dasar yang harus dikuasai peserta didik.
6. mengikuti kaidah penulisan soal

## D. Aktivitas Pembelajaran

### 1 Aktivitas Belajar

Perhatikan gambar model penilaian di bawah ini :

Gambar 4. 1 Model Pelaksanaan Penilaian (1)



Gambar 4. 2 Model Pelaksanaan Penilaian (2)



Temukan metode penilaian yang tepat untuk menilai ranah pembelajaran yang ingin dicapai pada proses pembelajaran dan penilaian tersebut. Gunakan LK – 1 di bawah ini.

LK - 1

Tabel 4. 1 Klasifikasi Teknik Penilaian dan Bentuk Instrumen

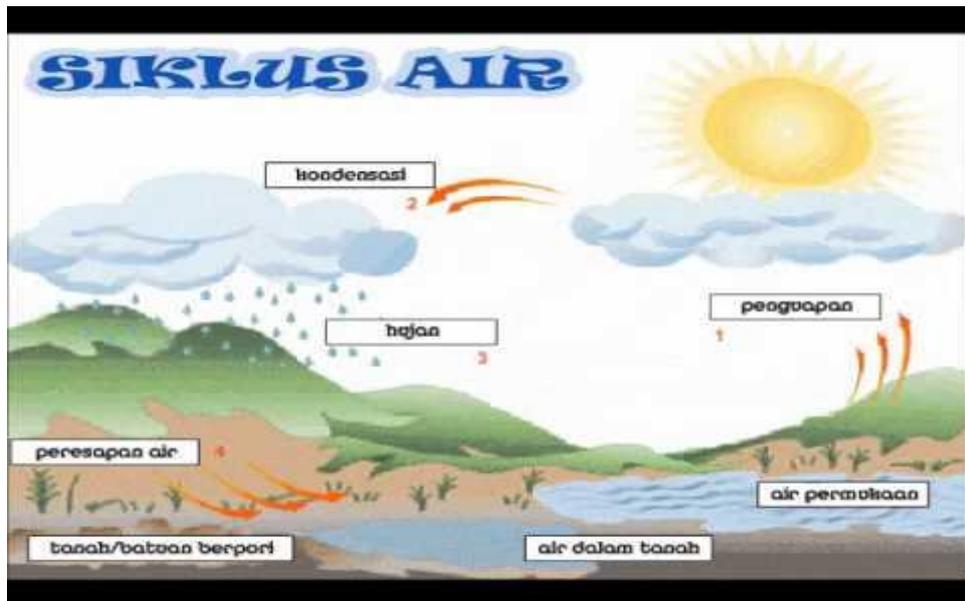
Gambar	Metode Penilaian Yang Digunakan			Keterangan
	Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	
1	..... Alasan Pemilihan : .....	..... Alasan Pemilihan : .....	..... Alasan Pemilihan .....	
2	..... Alasan Pemilihan : .....	..... Alasan Pemilihan : .....	..... Alasan Pemilihan .....	

## 2 Aktivitas Belajar

### Berpikir Reflektif

Perhatikan gambar di bawah ini :

Tuntutan kompetensinya adalah : mendeskripsikan siklus air dalam kehidupan di bumi. Berlatihlah mengembangkan indikator pencapaian kompetensi dari kompetensi tersebut sekaligus pilihlah metode penilaian yang tepat. Gunakan lembar kerja yang tersedia.



LK - 2

No	Rumusan IPK	Metode Penilaian yang tepat			Keterangan
		Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	
1					
2					
3					
4					
dst					

### 3 Aktivitas Belajar

#### Kerja Mandiri

#### ***Pengembangan instrumen penilaian sikap***

Penilaian pada ranah pembelajaran, meliputi penilaian sikap, keterampilan dan pengetahuan. Pilihlah 1 kompetensi dasar pada mata pelajaran yang Anda Ampu,

bagaimana Anda mengembangkan instrumen penilaian sikapnya, gunakan beberapa teknik penilaian sikap pada tabel di bawah ini.

Gunakan LK – 3 untuk mengerjakannya

Kompetensi	Teknik	Bentuk Instrumen
Sikap	Observasi (langsung dan tidak langsung)	Pedoman observasi, daftar cek skala penilaian disertai rubrik
	Penilaian Diri	Lembar Penilaian Diri
	Penilaian Antar Peserta Didik	Lembar Penilaian Antar Peserta Didik
	Jurnal	Lembar Jurnal

LK - 3

Kompetensi Dasar	Teknik Penilaian	Bentuk Instrumen	Instrumen Penilaian

4

Aktivitas Belajar

**Kerja Mandiri**

***Pengembangan instrumen penilaian Pengetahuan & Keterampilan***

Penilaian pada ranah pembelajaran sikap sudah dilakukan pada kegiatan pembelajaran 3, selanjutnya pada kompetensi dasar yang sama Anda

mengembangkan instrumen penilaian untuk ranah, keterampilan dan pengetahuan. gunakan beberapa teknik penilaian sikap pada tabel di bawah ini.

Gunakan LK – 4 untuk mengerjakannya.

LK - 4

Kompetensi	Teknik	Bentuk Instrumen
Pengetahuan	Tes Tertulis	Soal Uraian & Pilihan Ganda
Keterampilan	Unjuk Kerja	Tugas
	Projek	Tugas Projek

### E. Latihan/Kasus/Tugas

1. Cermati 2 kartu soal di bawah ini, perhatikan setiap kolom dan bagan yang tertulis dalam kartu tersebut.
2. Buatlah instrumen soal untuk bentuk uraian dan bentuk soal pilihan ganda sesuai mata pelajaran yang Anda ampu pada format kartu soal

KARTU SOAL URAIAN/PRAKTIK																		
Jenis Sekolah : .....				Penyusun : 1. ....														
Mata Pelajaran : .....				2. ....														
Bahan Kelas/smt : .....				Tahun ajaran : .....														
Bentuk Tes : Tertulis (uraian)/Praktik (Kinerja, penugasan, hasil karya)																		
<b>KOMPETENSI DASAR</b> 5.1 Mendeskripsikan kedudukan warga negara dan pewarganegaraan di Indonesia.				<b>NO. SOAL</b> 9		<b>BUKU SUMBER: X/II</b>												
<b>MATERI</b> Persamaan kedudukan warga negara				<b>RUMUSAN BUTIR SOAL</b> Perhatikan gambar berikut!														
<b>INDIKATOR SOAL</b> Di sajikan gambar sepaang gambar yang berbeda kewarganegaraan, peserta didik dapat menjelaskan proses untuk memperoleh kewarganegaraan di Indonesia, mendeskripsikan akibat pewarganegaraan dengan baik.						Berdasarkan gambar di atas, jelaskan bagaimana proses untuk memperoleh pewarganegaraan di Indonesia? Dan apa akibat dari pewarganegaraan tersebut!												
No	Digunakan untuk	Tanggal	Jumlah siswa	Tingkat kesulitan	Daya pembeda	Proporsi Jawaban pada aspek												Keterangan
						A			B			C			D			
						1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	

**KARTU SOAL BENTUK PG**

Jenis Sekolah : ..... Penyusun : 1. ....  
Mata Pelajaran : ..... 2. ....  
Bahan Kelas/smt : ..... Tahun ajaran : .....  
Bentuk Tes : Tertulis (PG, dll.)

<b>KOMPETENSI DASAR</b> 5.1 Mendeskripsikan kedudukan warga negara dan kewarganegaraan di Indonesia.	<b>NO. SOAL</b> 4	<b>KUNCI</b>	<b>BUKU SUMBER: X/II</b>
<b>MATERI</b> Persamaan kedudukan warga negara	<b>RUMUSAN BUTIR SOAL</b> mereka yang berdiam di dalam suatu negara atau menjadi penghuni negara disebut.... a. bangsa b. rakyat c. warga negara d. penduduk e. bukan penduduk		
<b>INDIKATOR SOAL</b> Peserta didik dapat menentukan arti kedudukan warga negara dengan benar.			

No	Digunakan untuk	Tanggal	Jumlah Siswa	Tingkat Kesukaran	Daya Pembeda	Proporsi Jawaban pada Pilihan					Keterangan
						A	B	C	D	OMIT	

## F. Rangkuman

1. Kisi-kisi merupakan format yang memuat informasi mengenai ruang lingkup dan isi/kompetensi yang akan dinilai/diujikan.
2. Sebuah kisi-kisi soal harus memenuhi beberapa persyaratan, antara lain : mewakili isi kurikulum secara tepat, Komponen-komponennya rinci, jelas dan mudah dipahami, soal-soalnya dapat dibuat sesuai dengan indikator dan bentuk soal yang ditetapkan.
3. Kriteria kisi-kisi yang baik :
  - a. Kisi-kisi harus dapat mewakili isi silabus/kurikulum atau materi yang telah diajarkan secara tepat dan proporsional.
  - b. Komponen-komponennya diuraikan secara jelas dan mudah dipahami.
  - c. Materi yang hendak ditanyakan dapat dibuatkan soalnya
4. Indikator merupakan rumusan yang menggambarkan karakteristik, ciri-ciri, perbuatan, atau respon yang harus ditunjukkan atau dilakukan oleh peserta didik dan digunakan sebagai penanda/indikasi pencapaian kompetensi dasar.

## G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Tuliskanlah beberapa pernyataan yang Anda dapatkan dan bagaimana Anda menindaklanjuti dalam pengembangan instrumen penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar yang akan Anda lakukan pada mata pelajaran yang Anda ampu. Gunakan format di bawah ini :

Tabel 4. 2 Umpan Balik dan Tindak Lanjut Pembelajaran KP 4

No	Indikator Pencapaian Kompetensi	Deskripsi Hasil Belajar	Rencana Tindak Lanjut
1	Mengemukakan metode penilaian dan jenis instrumen penilaian yang sesuai dengan tuntutan ranah pembelajaran		
2	Membuat rancangan instrumen penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar		
3	Merumuskan indikator penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar sesuai karakteristik mata pelajaran yang diampu		
4	Menyusun instrumen penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar sesuai tujuan penilaian pada mata pelajaran yang diampu		



## Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas

### Kunci Jawaban Kegiatan Pembelajaran 1

3 prinsip (umum) penilaian : .

1. *Sahih*, berarti penilaian didasarkan pada data yang mencerminkan kemampuan yang diukur.
2. *Objektif*, berarti penilaian didasarkan pada prosedur dan kriteria yang jelas, tidak dipengaruhi subjektivitas penilai.
3. *Adil*, berarti penilaian tidak menguntungkan atau merugikan peserta didik karena berkebutuhan khusus serta perbedaan latar belakang agama, suku, budaya, adat istiadat, status sosial ekonomi, dan gender.
4. *Terpadu*, berarti penilaian oleh pendidik merupakan salah satu komponen yang tak terpisahkan dari kegiatan pembelajaran.
5. *Terbuka*, berarti prosedur penilaian, kriteria penilaian, dan dasar pengambilan keputusan dapat diketahui oleh pihak yang berkepentingan.

### Kunci Jawaban Kegiatan Pembelajaran 2

Lembar Kerja Tugas :

No	Kompetensi Dasar	Aspek yang dinilai
1		
2		
3		

### Kunci Jawaban Kegiatan Pembelajaran 3

#### **Menetapkan Standar Ketuntasan Belajar**

Penetapan standar ketuntasan belajar perlu mempertimbangkan beberapa ketentuan sebagai berikut:

- 1) Dilakukan melalui metode kualitatif dan atau kuantitatif, dimana metode kualitatif dilakukan melalui professional judgement oleh pendidik, sedangkan metode kuantitatif dilakukan dengan rentang angka yang disepakati sesuai dengan penetapan kriteria yang ditentukan;
- 2) Dilakukan melalui analisis pada setiap indikator dengan memperhatikan kompleksitas, daya dukung, dan intake peserta didik
- 3) Pada setiap indikator atau kompetensi dasar dimungkinkan adanya perbedaan nilai ketuntasan minimal.

### Kunci Jawaban Kegiatan Pembelajaran 4

Pengembangan Instrumen Soal Uraian dan Pilihan Ganda sesuai mata pelajaran yang diampu dengan menggunakan kartu soal

KARTU SOAL BENTUK PG												
Jenis Sekolah : .....			Mata Pelajaran : .....			Bahan Kelas/smt : .....		Bentuk Tes : Tertulis (PG, dll.)			Penyusun : 1. .... 2. ....	
Tahun ajaran : .....			KOMPETENSI DASAR			NO. SOAL		KUNCI		BUKU SUMBER:		
MATERI			RUMUSAN BUTIR SOAL									
INDIKATOR SOAL												
No	Digunakan untuk	Tanggal	Jumlah Siswa	Tingkat Kesukaran	Daya Pembeda	Proporsi Jawaban pada Pilihan					Keterangan	
						A	B	C	D	OMIT		





## Evaluasi

1. Pertimbangan yang paling penting dalam memilih metode penilaian untuk mengukur hasil belajar siswa adalah ....
  - A. sesuai indikator pembelajaran
  - B. mudah untuk dilakukan penskoran
  - C. sesuai dengan waktu yang tersedia
  - D. mudah untuk mempersiapkannya
2. Ibu Rosna ingin menilai keterampilan siswa dalam mengorganisir ide-ide daripada hanya mengulang fakta-fakta. Manakah kata-kata operasional yang harus dia gunakan dalam merumuskan indikator pencapaian tujuan ini?
  - A. Membandingkan, menguraikan, dan mengkritik.
  - B. Mengidentifikasi, menentukan, dan mendaftar.
  - C. Menyusun, mencocokkan, dan memilih.
  - D. Mendefinisikan, menyebutkan, dan menyatakan kembali
3. Manakah contoh indikator yang tepat untuk menilai sikap siswa?
  - A. Menjelaskan hubungan makanan dengan kesehatan.
  - B. Mengumpulkan tugas tepat waktu.
  - C. Menyampaikan laporan secara sistematis.
  - D. Menggunakan bahan yang mudah diperoleh
4. Contoh keterampilan yang diukur dalam penilaian siswa adalah ....
  - A. membedakan sampah organik dan anorganik
  - B. menyusun karangan deskriptif sesuai kaidah
  - C. menggunakan jangka untuk membuat lingkaran
  - D. menentukan bahan yang tepat untuk produk
5. Penilaian yang dilakukan dengan mengamati keterampilan siswa dalam melakukan sesuatu adalah ....
  - A. tes unjuk kerja
  - B. portofolio
  - C. penilaian sikap
  - D. penilaian produk

- 
6. Perasaan dan kecenderungan siswa dalam berperilaku atau berbuat dengan cara-cara tertentu dinilai melalui ....
    - A. tes unjuk kerja
    - B. portofolio
    - C. penilaian sikap
    - D. penilaian produk
  
  7. Tugas jangka panjang siswa mulai dari perencanaan, proses pengerjaan, sampai hasil akhir (pelaporan) dinilai melalui ....
    - A. penilaian proyek
    - B. tes unjuk kerja
    - C. tes tertulis
    - D. penilaian sikap
  
  8. Kemampuan siswa dalam membuat suatu karya teknologi dan seni dinilai melalui ....
    - A. tes unjuk kerja
    - B. tes tertulis
    - C. penilaian produk
    - D. penilaian sikap
  
  9. Pemahaman siswa terhadap konsep, prinsip, dan teori yang telah dipelajari dalam periode waktu tertentu sebaiknya dinilai melalui ....
    - A. tes unjuk kerja
    - B. tes tertulis
    - C. penilaian produk
    - D. penilaian sikap
  
  10. Perkembangan kemampuan siswa dalam satu periode tertentu berdasarkan kumpulan hasil karya siswa tersebut dinilai melalui ....
    - A. tes unjuk kerja
    - B. tes tertulis
    - C. portofolio
    - D. penilaian sikap
  
  11. Bapak Marwan ingin mengetahui kemajuan belajar siswa dalam membuat karangan. Ia menugaskan siswa untuk membuat beberapa karangan dalam kurun waktu tertentu. Penilaian apakah yang sebaiknya ia lakukan?
    - A. Tes lisan.
    - B. Tes unjuk kerja.
    - C. Penilaian produk.
    - D. Portofolio.

12. Manakah dari pilihan di bawah ini yang merupakan kelemahan dari penyelenggaraan tes obyektif pilihan ganda jika dibandingkan dengan tes uraian?
- Cakupan materi pokok uji lebih sedikit.
  - Mengukur level kemampuan rendah.
  - Lebih Sulit disusun soalnya.
  - Lebih mudah diberi skor.
13. Manakah dari pilihan di bawah ini yang merupakan kelemahan dari penyelenggaraan tes uraian jika dibandingkan dengan tes pilihan ganda?
- Cakupan materi pokok uji lebih sedikit.
  - Mengukur level kemampuan rendah.
  - Lebih sulit disusun soalnya.
  - Lebih mudah diberi skor.
14. Seorang guru ingin mengetahui kesulitan yang dihadapi oleh siswa dalam belajar dan penyebabnya. Penilaian apakah yang sebaiknya dilakukan guru tersebut?
- Penilaian diri.
  - Tes tertulis.
  - Penilaian sikap.
  - Penilaian proyek.
15. Untuk meningkatkan kemampuan siswa memecahkan masalah lingkungan, Ibu Lusi menugaskan siswanya untuk membuat karya dari sampah anorganik. Ia menilai hasil karya siswa berdasarkan kegunaan, nilai jual, dan keindahan. Penilaian apakah yang sebaiknya ia lakukan?
- Tes lisan.
  - Tes unjuk kerja.
  - Penilaian produk.
  - Portofolio.
16. Manakah yang merupakan kriteria tugas kinerja yang baik?
- Mudah dikerjakan.
  - Sukar dikerjakan.
  - Petunjuk jelas.
  - Dikerjakan di kelas
17. Manakah yang merupakan kriteria rubrik yang baik untuk penilaian selama pembelajaran?
- Memuat indikator penilaian yang sangat detail.
  - Memuat indikator kunci sehingga mudah digunakan.
  - Disertai panduan kelulusan dalam mencapai kompetensi.
  - Diketahui dan dipahami dengan baik oleh guru.

18. Manakah cara yang perlu ditempuh oleh guru agar siswa dapat menghasilkan kualitas hasil karya/produk yang diharapkan?
- Mengumumkan bahwa hasil karya siswa akan dinilai oleh guru.
  - Meminta siswa untuk mengidentifikasi kesulitan belajarnya.
  - Menjanjikan bahwa hasil karya siswa yang baik akan dipamerkan.
  - Mengomunikasikan dan mendiskusikan rubrik penilaian kepada siswa
19. Pak Bana mendasarkan nilai siswanya lebih banyak pada pengetahuan tentang cara menggunakan alat melalui ulangan. Sementara itu Pak Suma mendasarkan nilai siswanya lebih banyak berdasarkan hasil pengamatan harian terhadap siswa dalam menggunakan alat tersebut. Perbedaan keduanya dalam memberikan nilai adalah ....
- Pak Bana menilai siswa berdasarkan unjuk kerja mereka di kelas
  - Pak Suma menilai siswa berdasarkan unjuk kerja mereka di kelas
  - Pak Suma menilai siswa berdasarkan perolehan rata-rata hasil tes
  - Pak Bana menilai siswa berdasarkan pekerjaan rumah siswa
20. Seorang guru akan menilai hasil tes uraian dari siswa di kelasnya tentang penguasaan materi pelajaran. Bagaimanakah seharusnya ia melakukan penskoran agar diperoleh hasil penilaian yang ajeg dan obyektif?
- Membandingkan jawaban siswa satu dengan lainnya, baru memberikan skor berdasarkan jawaban terbaik siswa.
  - Membuat panduan pemberian skor berdasarkan jawaban terbaik yang diberikan oleh para siswa.
  - Membuat panduan penskoran terlebih dahulu berdasarkan jawaban benar dari buku teks.
  - Mengurutkan jawaban siswa berdasarkan kualitasnya, kemudian memberikan penilaian.
21. Pak Syaban menyusun panduan penilaian untuk ujian praktek akhir kelas IX. Ia tidak yakin apakah semua dari indikator penilaian yang telah ia susun tersebut telah sesuai dengan taraf kemampuan siswa. Ia khawatir banyak indikator tersebut tidak dapat dicapai oleh para siswa pada level kelas tersebut. Ia akan memperbaikinya bila diperoleh informasi yang cukup. Strategi apakah yang paling baik ia tempuh sebelum menggunakan panduan penilaian tersebut?
- Mencari informasi dari buku tentang cara menyusun panduan penilaian yang baik.
  - Mengujicobakan panduan tersebut pada beberapa siswa kelas IX sebelumnya.
  - Mewawancarai siswa tentang kemampuan apa yang telah dan belum dapat dikuasai.
  - Meminta pertimbangan dari guru lainnya tentang indikator yang telah dikembangkan.

22. Pak Salim ingin siswa-siswanya dapat menghargai karya sastra dari Chairil Anwar. Manakah dari soal-soal berikut ini yang terbaik untuk mengukur tujuan pembelajaran tersebut?
- A. "Aku ini binatang jalang dari kumpulannya terbuang". Apa maksud petikan puisi Chairil Anwar tersebut?
  - B. Benar atau salah: Chairil Anwar adalah seorang yatim piatu dan tidak pernah tahu orang tua kandungnya.
  - C. Chairil Anwar menulis karya sastra ....
  - D. Jelaskan secara singkat kontribusi Chairil Anwar untuk sastra Indonesia!
23. Siswa di kelas Bu Ratih mendapat tugas untuk membuat model sistem tata surya pada akhir pokok bahasan. Manakah prosedur pemberian skor di bawah ini yang paling baik untuk menilai karya siswa tersebut?
- A. Bu Ratih memilih model yang paling menarik dan memberi nilai tertinggi, yang paling menarik berikutnya mendapatkan nilai yang lebih rendah dan seterusnya.
  - B. Pada saat model tersebut didemonstrasikan, Bu Ratih menyusun kunci penskoran berdasarkan kriteria kunci yang diperoleh dari hasil karya terbaik di kelas.
  - C. Bu Ratih meminta para siswa memilih mana model terbaik dan meminta siswa untuk melakukan penilaian berdasarkan kriteria yang dibuat siswa tersebut.
  - D. Sebelum model tersebut didemonstrasikan, Bu Ratih menyusun kunci penskoran dan memberikan bobot skor berdasarkan kriteria kunci tersebut
24. Apabila guru ingin memberikan bobot penilaian berbeda terhadap tugas-tugas yang dikerjakan pada portofolio siswa. Aspek apakah yang sebaiknya menjadi dasar pertimbangan utama?
- A. Tingkat kerumitan/kesulitan dalam pemberian skornya.
  - B. Lama waktu yang diperlukan untuk mengerjakan tugas.
  - C. Banyak biaya yang dibutuhkan untuk mengerjakannya.
  - D. Tingkat kerumitan/kompleksitas tugas yang dikerjakan.
25. Manakah cara yang paling efektif dan bermakna dalam mengkomunikasikan hasil penilaian harian/capaian sementara siswa kepada siswa tersebut dan orang tua?
- A. Menggunakan angka-angka dan peringkat sementara siswa tersebut dalam kelas.
  - B. Dalam bentuk kategori: A = nilai sangat baik, B = nilai baik, C= nilai kurang D= nilai kurang sekali.
  - C. Dalam bentuk angka KKM yang dicapai pada matapelajaran dan kelulusannya.
  - D. Dalam bentuk deskripsi tentang KKM yang sudah dicapai dan yang belum.



## Penutup

**D**engan mempelajari, mendiskusikan dan melakukan aktivitas pembelajaran dalam modul melaksanakan penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar ini, maka diharapkan pesertadiklat dapat dan mampu merencanakan, mengembangkan dan melaksanakan serta menganalisis hasil penilaian pembelajaran yang dilakukan sesuai dengan mata pelajaran yang diampunya.

Membuat perangkat penilaian memang bukan merupakan sesuatu yang baru bagi seorang guru, namun juga bukan merupakan sesuatu yang mudah, karena kesulitan apapun dalam membuat perangkat penilaian hasil dan evaluasi proses pembelajaran akan sangat tergantung sepenuhnya kepada kemampuan guru, baik pengetahuan, keterampilannya dalam kompetensi melaksanakan penilaian kelas. Keberhasilan dan kesuksesan guru dalam mengajar di suatu kelas sangat dipengaruhi oleh kualitas dari penilaian yang dilakukan guru, khususnya dalam merencanakan, mengembangkan perangkat penilaian kelas serta menganalisis hasilnya untuk perbaikan pembelajaran yang akan datang.

Mudah-mudahan dengan modul ini, akan membantu para pendidik di kelas-kelas untuk mencoba merencanakan, mengembangkan dan melaksanakan penilaian kelas sampai dengan menganalisis hasilnya.



## Glosarium

<b>Indikator:</b>	karakteristik, ciri-ciri, tanda-tanda, perbuatan, atau respons, yang harus dapat dilakukan atau ditampilkan oleh peserta didik, untuk menunjukkan bahwa peserta didik telah memiliki kompetensi dasar tertentu.
<b>Judgement:.</b>	pertimbangan untuk memutuskan sesuatu
<b>Kemampuan afektif:.</b>	kemampuan yang berkaitan dengan perasaan, emosi, sikap, derajat penerimaan atau penolakan terhadap suatu objek
<b>Kemampuan kognitif:.</b>	kemampuan berpikir/bernalar; kemampuan yang berkaitan dengan pemerolehan pengetahuan dan penalaran
<b>Kemampuan psikomotor:.</b>	kemampuan melakukan kegiatan yang melibatkan anggota badan/ gerak fisik.
<b>Kompetensi:</b>	kemampuan yang meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap dan nilai-nilai yang diwujudkan melalui kebiasaan berpikir dan bertindak
<b>Kompetensi Dasar:.</b>	Kompetensi minimal yang harus dicapai peserta didik dalam penguasaan konsep/materi yang dibelajarkan
<b>Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM):</b>	batas ketuntasan setiap mata pelajaran yang ditetapkan oleh sekolah melalui analisis indikator dengan memperhatikan karakteristik peserta didik, karakteristik setiap indikator, dan kondisi satuan pendidikan

<b>Kuesioner:</b>	sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang diberikan kepada peserta didik untuk dijawab atau diminta pendapatnya
<b>Non-tes:</b>	penilaian menggunakan pertanyaan atau pernyataan yang tidak menuntut jawaban benar atau salah
<b>Penilaian antarteman:</b>	teknik penilaian dengan cara meminta peserta didik untuk mengemukakan pendapatnya mengenai kelebihan dan kekurangan temannya dalam berbagai hal
<b>Penilaian diri:</b>	teknik penilaian dengan cara meminta peserta didik untuk menilai dirinya sendiri mengenai berbagai hal.
<b>Penilaian produk:</b>	penilaian yang dilakukan terhadap proses (persiapan dan pembuatan) serta hasil karya peserta didik
<b>Penilaian proyek:</b>	penilaian yang dilakukan dengan memberikan tugas kepada peserta didik untuk melakukan suatu proyek yang melibatkan pengumpulan, pengorganisasian, analisis data, dan pelaporan hasil kerjanya dalam kurun waktu tertentu
<b>Penugasan:.</b>	pemberian tugas kepada peserta didik baik secara perseorangan maupun kelompok
<b>Portofolio:</b>	kumpulan dokumen dan karya-karya peserta didik dalam bidang tertentu yang diorganisasikan untuk mengetahui minat, perkembangan prestasi, dan kreativitas peserta didik
<b>Soal pilihan ganda:.</b>	soal yang menyediakan sejumlah pilihan jawaban dengan hanya ada satu pilihan jawaban yang benar
<b>Standar Kompetensi:</b>	kompetensi minimal yang harus dicapai peserta didik setelah menyelesaikan mata pelajaran tertentu

<b><i>Tes:</i></b>	penilaian menggunakan seperangkat pertanyaan yang memiliki jawaban benar atau salah.
<b><i>Tes lisan:</i></b>	tes yang dilaksanakan melalui komunikasi langsung (tatap muka) antara peserta didik dengan pendidik, pertanyaan dan jawaban diberikan secara lisan
<b><i>Tes praktik (kinerja): keterampilannya.</i></b>	tes yang meminta peserta didik melakukan perbuatan/ menampilkan/mendemonstrasikan
<b><i>Tes tertulis: secara tertulis berupa pilihan dan/atau isian.</i></b>	tes yang menuntut peserta tes memberi jawaban

## Daftar Pustaka

- Alimudin. 2009. *Penilaian Berbasis kelas*. (<http://penilaianhasilbelajar.blogspot.com/>)
- Arifin, Zainal. 2011. *Evaluasi Pembelajaran; Prinsip, Teknik, dan Prosedur*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Hambleton, Ronald K (1993). Principles and Selected Applications of Item Response Theory. In Linn, Robert L. (Editor). ***Educational Measurement***. Third Edition. Phoenix: American Council on Education, Series on Higher Education Oryx Press.
- Hambleton, Ronald K. and Swaminathan, Hariharan. (1985). ***Item Response Theory, Principles, and Applications***. Boston: Kluwer. Nijhoff Publishing.
- Harrow, A. J. (1972). ***A taxonomy of the psychomotor domain: A guided for developing behavioral objective***. New York: David Mc Key Company.
- <http://akhmadsudrajat.wordpress.com/2008/05/01/penilaian-hasil-belajar/>
- <http://yudikustiana.wordpress.com/2011/05/18/makalah-penilaian-hasil-belajar-siswa/>
- Karyadi, Didit. 2011. *Penilaian Berbasis Kelas*.  
(<http://didot4com.wordpress.com/2011/01/24/penilaian-berbasis-kelas/>)
- Kerlinger, Fred N (1993). ***Asas-asas Penelitian Behavioral*** (Edisi Ketiga), diterjemahkan Simatupang L. R. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kusuma, Wijaya (2009). ***Penilaian Siswa***. Artikel Pendidikan
- Linn, Robert L. and Gronlund, Norman E. (1995). ***Measurement and Assessment in Teaching***. (Seventh Edition). Ohio: Prentice-Hall, Inc.
- Mardapi, Dj. dan Ghofur, A, (2004). ***Pedoman Umum Pengembangan Penilaian; Kurikulum erbasis Kompetensi SMA***. Jakarta: Direktorat Pendidikan Menengah Umum.
- Millman, Jason and Arter, Judith A. Issues in Item Banking. In ***Journal of Educational Measurement***, Volume 21, No. 4, Winter 1984, p. 315.
- Millman, Jason and Greene, Jennifer. (1993). The Spesification and Development of Tests of Achiievement and Ability in Robert L. Lin (Editor). ***Educational***

**Measurement**, Third Edition. Phoenix: American Council on Education, Series on Higher Education Oryx Press.

Nursobah, Ahmad. 2012. *Model Penilaian Portofolio*.

Oosterhof, Alberth C (1990). ***Classroom Applications of Educational Measurement***. Ohio Merrill Publishing Company.

Paplia, Diana E. and Olds, Sally-Wendkos. (1985). ***Psychology***. New York Mc.Graw Hill.

Pedhazur, Elazar J. and Schmekin, Liora Pedhazur. (1991). ***Measurement, Design, and Analysis: An Integrated Approach***. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

Pusat Kurikulum, Balitbang Depdiknas (2002). ***Kurikulum Berbasis Kompetensi: Penilaian Berbasis Kelas***, Jakarta.

Pusat Pengembangan dan Pengembangan Bahasa (1990). ***Kamus Besar Bahasa Indonesia***. Jakarta. Balai Pustaka.

Rasyid, Harun dan Mansur, (2007). ***Penilaian Hasil Belajar***. Bandung : PT. Wacana Prim

Stufflebean, Daniel L et al (1971). ***Educational Evaluation and Decision Making***. Illinois F.E. Peacock Publishers Inc.

Sunarti dan Selly Rahmawati. 2014. *Penilaian Dalam Kurikulum 2013*. Yogyakarta: Penerbit Andi. Thamrin. 2009. *Penilaian Berbasis Kompetensi*. Surakarta: FKIP UNS

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang ***Sistem Pendidikan Nasional***, Jakarta: Fokus Media.



DIREKTORAT JENDERAL  
GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN  
2016