KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2016

GURU PEMBELAJAR

MODUL

PAKET KEAHLIAN AKOMODASI PERHOTELAN
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)

Kelompok Kompetensi G

RECEPTION* DAN LAYANAN JASA *HOUSEKEEPING

Komunikasi Efektif

Penulis : Hardini Rahmawati, S.Pd., dkk

GURU PEMBELAJAR

MODUL
PAKET KEAHLIAN AKOMODASI PERHOTELAN
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)

KELOMPOK KOMPETENSI

G

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:
Hardini Rahmawati, S.Pd.
081519677755
diniidris9810@gmail.com

Drs. Ajun, M.Pd.
081586770500
ajn_grt@yahoo.com

Penelaah:
Drs. Sutanto, M.M.
08179832884
sutanto.sutanto65@gmail.com

Kompetensi Pedagogik
Penulis:
Drs. Ahmad Hidayat, M.Si.
08158178384
hidayat.ahmad96@yahoo.com

Penelaah:
Drs. Sanusi, M.M.
085883483492
sanusisri@yahoo.com

Layout & Desainer Grafis:
Tim

MODUL GURU PEMBELAJAR SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)

Kompetensi Profesional: *RECEPTION* DAN LAYANAN JASA *HOUSEKEEPING*

Kompetensi Pedagogik: KOMUNIKASI EFEKTIF

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 ix

1 **Bagian I :** 1
Kompetensi Profesional 1

Pendahuluan 2
A. Latar Belakang 2
B. Tujuan 3
C. Peta Kompetensi 3
D. Ruang Lingkup 4
E. Saran Cara Penggunaan Modul 4

Kegiatan Belajar 1 6
Ruang Lingkup Layanan Jasa Housekeeping 6
A. Tujuan pembelajaran 6
B. Indikator Pencapaian Kompetensi 6
C. Uraian Materi 6
D. Aktivitas Pembelajaran 13
E. Latihan /Kasus/Tugas 14
F. Rangkuman 15
G. Umpan Balik dan Tindak lanjut 16

Kegiatan Belajar 2 17
Penanganan Permintaan Layanan Jasa Housekeeping 17
A. Tujuan 17
B. Indikator Pencapaian Kompetensi 17
C. Uraian Materi 17
D. Aktivitas Pembelajaran 55
E. Latihan/Kasus/Tugas 57
F. Rangkuman 58
G. Umpan Balik 59

Kegiatan Pembelajaran 3: 60
Persiapan Pendaftaran Tamu 60
A. Tujuan 60
B. Indikator Pencapaian Kompetensi 60
C. Uraian Materi 60
D. Aktivitas Pembelajaran 66

E. Latihan/Kasus/Tugas 68
F. Rangkuman 69
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut 70

Kegiatan Pembelajaran 4: 71
Penanganan Pendaftaran Tamu 71
A. Tujuan 71
B. Indikator Pencapaian Kompetensi 71
C. Uraian Materi 71
D. Aktifitas Pembelajaran 77
E. Latihan/Kasus/Tugas 80
F. Rangkuman 82
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut 82

Kegiatan Pembelajaran 5: 83
Penanganan Keberangkatan Tamu 83
A. Tujuan 83
B. Indikator Pencapaian Kompetensi 83
C. Uraian Materi 83
D. Aktivitas Pembelajaran 86
E. Tugas 88
F. Rangkuman 89
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut 89

Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas 90
Penutup 99
Daftar Pustaka 100
Glosarium 101

2 **Bagian II :** 103
Kompetensi Pedagogik 103

Pendahuluan 104
A. Latar Belakang 104
B. Tujuan 105
C. Peta Kompetensi 106
D. Ruang Lingkup 106
E. Saran Cara Penggunaan Modul 107

Kegiatan Pembelajaran 1 108
Strategi Komunikasi yang Efektif 108
A. Tujuan 108
B. Indikator Pencapaian Kompetensi 108
C. Uraian Materi 109
D. Aktivitas Pembelajaran 116
E. Latihan/Kasus/Tugas 117
F. Rangkuman 118

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut 119

Kegiatan Pembelajaran 2 120
Strategi Komunikasi dalam Pembelajaran 120
A. Tujuan 120
B. Indikator Pencapaian Kompetensi 120
C. Uraian Materi 121
D. Aktivitas Pembelajaran 132
E. Latihan/Kasus/Tugas 133
F. Rangkuman 134
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut 135

Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas 136
Evaluasi **137**
Penutup **140**
Glosarium **141**
Daftar Pustaka **142**

Daftar Gambar

Kompetensi Profesional

Gambar 1. Prosedur menyiapkan kamar untuk tamu 31
Gambar 2. DND 33
Gambar 7. Peletakan Flower Arrangement 39
Gambar 8. Alur Permintaan Pemeriksaaan Mini Bar 43
Gambar 9. Alur Mengambil Salinan Bukti Pembayaran..... 44
Gambar 10. Flow Chart of Co-Ordination Between 46
Gambar 11. Alur Penanganan Lost & Found 49

Kompetensi Pedagogik

Gambar 12. Proses Penyampaian Pesan 108
Gambar 13. Komunikator 110
Gambar 14. Komunikasi Sebagai Pesan Abstrak Dan Kongkret 110
Gambar 15. Media Komunikasi 111
Gambar 16. Komunikan 111
Gambar 17. Proses Pemindahan Pesan/Informasi 111
Gambar 18. Proses Komunikasi Formal 120
Gambar 19. Proses Belajar Mengajar di Kelas 122
Gambar 20. Proses Encoding dan Decoding 123
Gambar 21. Kerucut Pengalaman Belajar 125
Gambar 22. Gangguan Berkomunikasi 127
Gambar 23. Umpan Balik..... 128
Gambar 24. Komunikasi Satu Arah..... 130
Gambar 25. Komunikasi Dua Arah 131
Gambar 26. Komunikasi Banyak Arah 132

Daftar Tabel

Kompetensi Profesional

Tabel 1. Peta Kompetensi 4
Tabel 2. Housekeeping key box 11
Tabel 3. Housekeeping information 12
Tabel 4. Log book 12
Tabel 5. Log Book 25
Tabel 6. Request Form 25
Tabel 7. Loan Item Form 28
Tabel 8. Formulir Permintaan Barang 28
Tabel 9. Micellaneus Charge 29
Tabel 10. Routine Work Order 46
Tabel 11. Lost & Found Tag - Lost & Found Receive 50
Tabel 12. Lost & Found Book 51
Tabel 13. Lost And Found Will Be Given To Finder Period 52
Tabel 14. Lost And Found Has Been Taken By The Guest 53
Tabel 15. Lost And Found Has Been Taken By The Guest 53

Daftar Lampiran

Kompetensi Pedagogik

Lembar Kerja 1 143
Lembar Kerja 2 144
Lembar Kerja 3 145
Lembar Kerja 4 146
Lembar Kerja 5 147
Lembar Kerja 6 148

Bagian I : Kompetensi Profesional

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

Pendahuluan

A. Latar Belakang

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

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

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

untuk dapat dipelajari secara mandiri oleh peserta diklat berisi materi, metode, batasan-batasan, dan cara mengevaluasi yang disajikan secara sistematis dan menarik untuk mencapai tingkatan kompetensi yang diharapkan sesuai dengan tingkat kompleksitasnya.

Modul guru pembelajar bagi guru ini merupakan acuan bagi perserta diklat paska UKG yang diperlukan guru dalam melaksanakan kegiatan pengembangan keprofesian berkelanjutan bagi guru dan tenaga kependidikan.

B. Tujuan

Setelah selesai mempelajari materi akomodasi perhotelan, peserta diharapkan dapat menganalisis dan melakukan penanganan layanan jasa *housekeeping* dan *reception* sesuai standar operasional prosedur.

C. Peta Kompetensi

PAKET KEAHLIAN AKOMODASI PERHOTELAN

KK	STANDAR KOMPETENSI GURU	
J	Mengelola departemen divisi kamar	
I	Menilai laporan di front office	Menilai laporan di housekeeping
H	Merancang pemrosesan dan pencucian barang-barang tamu	Merencanakan standar penampilan valet profesional
G	Melakukan dan mengevaluasi layananan akomodasi reception	Menangani pelayanan housekeeping untuk tamu
F	Melakukan dan mengevaluasi layanan jasa porter	Merencanakan dan melakukan penataan kamar

E	Menerima dan memperbaharui permintaan reservasi kamar	Merencanakan dan melakukan pembersihan area kering dan basah
D	Mengelola kegiatan internal gathering dan protokoler	
C	Mengembangkan dan mengaplikasikan pengetahuan pasar, produk dan layanan	
B	Melakukan komunikasi dengan kolega dan pelanggan dari latar belakang yang beragam	Menangani situasi konflik
A	Menggali dan merinci informasi tentang industri perhotelan	Mengelola sanitasi, hygiene dan keselamatan kerja

Tabel 1. Peta Kompetensi

D. Ruang Lingkup

1. Ruang lingkup layanan jasa *housekeeping*
2. Penanganan permintaan layanan jasa *housekeeping*
3. Persiapan pendaftaran tamu
4. Penanganan pendaftaran tamu
5. Penanganan keberangkatan tamu

E. Saran Cara Penggunaan Modul

1. Bacalah modul ini secara berurutan dengan cermat, agar satu sama lainnya tidak ada yang terlewatkan dengan tujuan agar dapat sukses dalam mempelajari materi ini.
2. Tanyakan/mintakan persetujuan fasilitator bagaimana anda dapat mempelajari materi ini.
3. Fasilitator anda akan menerangkan tentang hal yang penting yang anda perlukan saat anda melakukan pekerjaan.

4. Anda akan diberi kesempatan bertanya secara singkat pada fasilitator, kemudian praktekkanlah keahlian yang baru didapat dengan demikian anda dapat meningkatkan kesempatan berpikir dan juga untuk percaya diri.
5. Lakukan lebih banyak lagi pekerjaan/latihan dan bertanya kepada fasilitator.

Kompetensi Profesional

Kegiatan Belajar 1

Ruang Lingkup Layanan Jasa Housekeeping

A. Tujuan pembelajaran

Setelah selesai mempelajari materi pada pembelajaran ini peserta diharapkan dapat menganalisis ruang lingkup layanan jasa *housekeeping*.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Menganalisis tujuan layanan jasa *housekeeping*
2. Menganalisis tugas dan tanggung jawab *housekeeping order taker*.
3. Menjelaskan syarat-syarat petugas *housekeeping order taker*.
4. Menganalisis perlengkapan kerja *housekeeping order taker*.

C. Uraian Materi

Mengamati Lingkungan

Pernahkah anda mendengar/membaca tentang ruang lingkup layanan jasa housekeeping. Secara umum ruang lingkup layanan jasa housekeeping di masing-masing hotel sama, yang membedakan antara satu hotel dengan hotel yang lainnya adalah kebijakan atau SOP yang berlaku di hotel tersebut.

Memahami Teks

Dalam mengelola hotel sangat diperlukan sekali bagian-bagian yang bertanggung jawab atas pekerjaan yang menjadi tugasnya, dimana antar bagian mempunyai fungsi dan tugas yang berbeda satu sama lainnya, tetapi mempunyai keterkaitan di dalam pelaksanaan operasional, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Salah satu penunjang keberhasilan industri perhotelan selain dari pada hasil penjualan kamar adalah sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan hotel itu sendiri.

Jenis pelayanan yang dapat diberikan oleh sebuah hotel kepada tamu yang menginap tidak hanya terbatas pada makan dan minum tetapi juga menyangkut segala sesuatu yang dimiliki oleh hotel, baik sarana maupun karyawan yang melayani, baik dalam keramah-tamahan, penampilan, maupun tingkat intelegensi, kecakapan, kemampuan, serta keterampilan di dalam menjalankan tugasnya.

Jadi dalam hal ini pengertian pelayanan *housekeeping* adalah "suatu pelayanan internal maupun external hotel yang dilakukan oleh petugas housekeeping yang terkait dengan segala aspek kebutuhan yang sudah ditetapkan oleh manajemen hotel sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku"

1. **Pengertian *Housekeeping Order Taker*.**

   Petugas housekeeping yang melayani pekerjaan *housekeeping order taker*, dalam hal penanganan tambahan yang berhubungan dengan *housekeeping* maupun departemen lain yang disampaikan melalui telepon ke bagian *housekeeping.*

2. **Tujuan**

   Untuk memastikan tamu yang menginginkan pelayanan *housekeeping* yang berhubungan dengan kondisi kamar (tambahan fasilitas maupun kerusakan) dapat segera ditindaklanjuti oleh *staf housekeeping* dengan efektif.

3. **Tugas dan Tanggung jawab *Housekeeping Order Taker*.**

   Di dalam mengelola hotel sangat diperlukan sekali bagian-bagian yang bertanggung jawab atas pekerjaan yang menjadi tugasnya. Masing-masing bagian mempunyai fungsi dan tugas yang berbeda satu sama lain, tetapi mempunyai keterkaitan di dalam pelaksanaan operasional, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk menentukan tugas dan tanggung jawab maka dibuatlah *job description* bagian *housekeeping order taker.*

Tugas pokok bertanggung jawab administrasi operasional *housekeeping* dan menerima, mencatat, serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu.

Uraian tugas:

a. Membaca *log book, function sheet expected arival, dan expected departure.*
b. Membagikan kunci kepada *room attendant* sesuai dengan sectionnya/pembagian tugasnya.
c. Menindak lanjuti informasi-informasi yang diterima dari tamu maupun departemen lain seperti: tamu *check out, expected departure* dan *expected arrival.*
d. Mencatat seluruh informasi yang diterima di *log book.*
e. Membaca informasi tentang status kamar kepada *room attendant.*
f. Membuat *work order* dan diteruskan kepada enginering sesuai dengan kondisi kerusakan yang dilaporkan oleh *room attendant.*
g. Bertanggung jawab atas pengeluaran peminjaman atau perlengkapan tambahan untuk tamu.
h. Bertanggung jawab adminisrasi dan pembukuan atas pengeluaran barang dan *guest supplies* secara rinci.
i. Mengontrol penggunaan *guest supplies* dan pengembaliannya ke gudang.
j. Meminta *guest supplies* dan barang-barang lain berdasarkan kebutuhan operasional.
k. Memesan bunga untuk keperluan *front office* yang sesuai permintaan.
l. Menerima dan menyimpan *master key* yang diserahkan kepada *room attendant* pada akhir *shift.*
m. Menyampaikan informasi-informasi pentig kepada *shift* berikutnya di dalam *log book.*
n. Memberikan perhatian khusus kepada tamu VIP, *longstaying guest,* dan *house use*.
o. Membina hubungan baik kepada departemen.

Syarat-syarat Petugas *Housekeeping Order Taker*

Persyaratan petugas *housekeeping order taker* yaitu:

a. Mampu memberikan saran dan jalan keluar yang dapat diterima oleh tamu
b. Berpengalaman di bagian *room* atau *floor section* dan outlet lain.
c. Menguasai berbagai informasi tentang produk hotel
d. Mampu berbahasa Inggris dan bahasa lainnya
e. Mampu mengoperasikan komputer
f. Mempunyai kemampuan adminitrasi yang baik
g. Mempunyai sikap professional artinya seorang petugas *order taker* harus mempunyai sikap yang dapat mencerminkan pribadi diri ataupun mewakili perusahaan dalam melayani tamu seperti penampilan yang menarik, rapi serta dengan menggunakan uniform kerja dengan bersih dan rapi sesuai dengan yang dipersyaratkan
h. Ramah (friendly) artinya seorang karyawan harus selalu melayani tamu dengan penuh keramahan, selalu menyapa tamu dengan menunjukkan sikap yang sangat antusias dalam melayani pembicaraan dengan memandang langsung ke tamu.
i. Sopan santun (courtessy) artinya seorang karyawan benar-benar memperhatikan apa yang diinginkan oleh tamu, serta menghormati tamu secara wajar serta selalu menyebut nama tamu pada saat bertemu untuk menunjukkan bahwa kita selalu memperhatikan tamu setiap saat.
j. Empati artinya karyawan harus memahami perasaan tamu dalam situasi apapun, tetapi tetap memahamii keadaan tersebut dengan sikap yang tidak ragu-ragu tanpa menunjukkan sikap berlebihan.
k. Tanggung jawab (responsivenes) artinya sebagai karyawan kita harus dapat mengambil tindakan dengan tepat serta mencari solusi tepat untuk kepuasan tamu sebagai rasa tanggung jawab penuh.
l. Fleksibel (flexibility) artinya sebagai karyawan kita akan memperlakukan tamu sebagai pribadi seutuhnya serta.

Disamping hal tersebut diatas maka untuk lebih menunjukkan kepada tamu-tamu bahwa, pelayanan yang diberikan oleh hotel akan lebih dari pada yang diharapkan oleh tamu maka untuk itu sebagai seorang karyawan hotel ketentuan dibawah ini akan lebih baik jika dapat dimengerti dan dikuti oleh setiap karyawan.

Adapun jenis kualitas pelayanan tersebut diantaranya :

a. Membaca keinginan tamu dengan memberikan perhatian penuh tentang apa yang akan disampaikan dan bagaimana cara menyampaikannya.
b. Merinci atau memisahkan apa yang diinginkan oleh tamu tersebut dengan tepat.
c. Memecahkan persoalan secara bersama uantuk mencari jalan keluar yang baik.
d. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu sesuai dengan yang diharapkan.
e. Menindaklanjuti semua persoalan yang timbul dan memastikan kembali bahwa tamu akan merasa puas dengan pelayanan.
f. Mengatasi keluhan tamu dengan sikap yang tetap ramah dan membantu.
g. Meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan tamu tanpa mengurangi standar yang ada.

4. Perlengkapan Kerja *Housekeeping Order Taker*

Dalam rangka memperlancar proses pemberian layanan bagi tamu hotel berupaya semaksimal mungkin melengkapi sarana/prasarana penunjang dalam mempermudah sistem pelayanan. Dengan kata lain hotel sebagai pelaku bisnis, tentunya membutuhkan sarana prasarana yang memadai dan dapat memuaskan di dalamnya melayani semua kebutuhan yang diharapkan. Adapun peralatan dan kelengkapan yang harus ada adalah:

a. Computer system
b. Switboard telephone
c. Telephone

d. *Hotel information*
e. *Housekeeping information*
f. *Order taker log book*
g. *Lost & found forms*
h. *Lost & form book*
i. *Work order*
j. *Pager atau handphone*
k. *Pest control book*
l. *Miscellaneous book*
m. *Key control*
n. *Key drop*

HOUSEKEEPING KEY BOOK

Keys No	**Name**	**Date**	**Time Out**	**Sign**	**Tim In**	Sign	Remarks

Keterangan:

Keys no	kode/nomor kunci
Name	nama petugas HK
Date	tanggal hari ini
Time out	waktu/jam pada saat pengambilan kunci
Sign	tanda tangan pada saat pengambilan kunci
Time in	waktu/jam pada saat pengembalian kunci
Sign	tanda tangan pada saat pengembalian kunci
Remarks	hal khusus yang tidak tercamtum pada kolom lainnya.

Tabel 2. Housekeeping key box

HOUSEKEEPING INFORMATION

Date	Rooms	Description	Stayed		Remarks
			In	Out	

Keterangan:
Housekeeping information ini terbuat dari *white board* yang berisikan tentang:

Date	tangal/bulan/tahun
Rooms	nomor kamar
Description	hal-hal khusus terkait dengan nomor kamar/tamu
Stayed	in:tanggal kedatangan, out: tanggal keberangkatan
Remarks	hal khusus yang tidak tercantum pada kolom lainnya

Tabel 3. Housekeeping information

Log Book

Tanggal	Uraian	Keterangan	Oleh

Diketahui oleh:

_____

Tabel 4. Log book

D. Aktivitas Pembelajaran

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 dan menganalisis KB 1 diatas dari berbagai sumber yang relevan. Selanjutnya hasil analisis tersebut didiskusikan, dipresentasikan, disimpulkan serta dibandingkan dengan materi diatas. Tema diskusi sebagai berikut:
   a. Menganalisis beberapa pengertian *housekeeping order taker* dari berbagai sumber yang relevan
   b. Menganalisis tugas-tugas *housekeeping order taker* dari berbagai sumber yang relevan
   c. Menganalisis persyaratan petugas *housekeeping order taker* dari berbagai sumber yang relevan
   d. Menganalisis jenis-jenis perlengkapan pendukung kerja *order taker* dari berbagai sumber yang relevan

Lembar Kerja 01

No.	Topik yang dianalisis	Uraian (Hasil analisis dari berbagai sumber yang relevan)
1.	Pengertian *housekeeping order*	
2.	Tugas-tugas *Housekeeping order taker*	
3.	Petugas *Housekeeping order taker*	
4.	Jenis-jenis perlengkapan pendukung kerja *order taker*	

E. Latihan /Kasus/Tugas

1. Pada tanggal 2 Januari 2016 , Petugas *room attendant* untuk shift 2 hanya sekitar 4 orang, masing masing *room attendant* seperti biasanya sebelum menuju ke section/floornya masing-masing petugas mengambil kunci di kantor *housekeeping.*

   Datang

   a. Agus mengambil kunci jam 15.20, kode kunci 02
   b. Andre mengambil kunci jam 15.25, kode kunci 03
   c. Faisal mengambil kunci jam 15.15, kode kunci 04
   d. Deni mengambil kunci jam 15.22, kode kunci 01

   Pulang

   e. Agus selesai bekerja dan menyerahkan kunci jam 24.00
   f. Andre selesai bekerja dan menyerahkan kunci jam 24.10
   g. Deni dan faisal selesai bekerja dan menyerahkan kunci jam 02.00 (over time)

   Tugas 1

   Isilah kasus tersebut di atas ke dalam format *housekeeping key book*

2. Soal pengisian format *housekeeping information*

   Pada hari ini tanggal 2 Januari 2016, kamar 304, kamarnya minta untuk selalu dilakukan *turn down service* sejak tanggal 3 Januari 2016 Kamar 304 adalah merupakan tamu *long staying guest*, dan akan *check out* tanggal 30 Januari 2016.

   Tugas 2

   Isilah kasus tersebut di atas ke dalam format *housekeeping information*

F. Rangkuman

Pengertian pelayanan *housekeeping* adalah suatu pelayanan daidalam maupun diluar yang dilakukan oleh petugas *housekeeping* yang terkait dengan segala aspek kebutuhan yang sudah ditetapkan oleh manajemen hotel sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

Pengertian *housekeeping order taker* adalah petugas *housekeeping* yang menangani pekerjaan *housekeeping order taker*, dalam hal penanganan pelayanan tambahan yang berhubungan dengan *housekeeping* maupun departemen lain yang disampaikan melalui telepon ke bagian *housekeeping.*

Tujuan Untuk memastikan tamu yang menginginkan pelayanan *housekeeping* yang berhubungan dengan kondisi kamar (tambahan fasilitas maupun kerusakan) dapat segera ditindaklanjuti oleh staf housekeeping dengan efektif.

Tugas pokok bertanggung jawab administrasi operasional *housekeeping* dan menerima, mencatat, serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu.

Syarat-syarat Petugas *Housekeeping Order Taker*

a. Berpengalaman di *public area*

b. Berbengalaman di *room (floor section)*

c. Berpengalaman di outlet-outlet lain

d. Menguasai pengetahuan produk baik yang ada didalam maupun diluar hotel

e. Mampu berbahasa Inggris dan bahasa asing lainnya

f. Mampu mengoperasikan komputer

g. Mempunyai kemampuan administrasi

h. Mempunyai sikap professional

i. Tanggung jawab (resposivenes) artinya sebagai karyawan kita harus dapat mengambil tindakan dengan tepat

Cara memberikan kualitas pelayanan kepada tamu

a. Membaca keinginan tamu dengan memberikan perhatian penuh tentang apa yang akan disampaikan dan bagaimana cara menyampaikannya.
b. Merinci atau memisahkan apa yang diinginkan oleh tamu tersebut dengan tepat.
c. Memecahkan persoalan secara bersama untuk mencari jalan keluar yang baik.
d. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu sesuai dengan yang diharapkan.
e. Menindaklanjuti semua persoalan yang timbul dan memastikan kembali bahwa tamu akan merasa puas dengan pelayanan kita.
f. Mengatasi keluhan tamu dengan sikap yang tetap ramah dan membantu.
g. Meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan tamu tanpa mengurangi standar yang ada.

Peralatan dan kelengkapan yang harus ada yaitu komputer, *switchboard telepon*, *hotel information, housekeeping information, order taker log book, lost & found forms, lost & found book, work order, pager/handphone, pest control book,miscellenous charge book, key control, key drop*

G. Umpan Balik dan Tindak lanjut

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

Kegiatan Belajar 2

Penanganan Permintaan Layanan Jasa Housekeeping

A. Tujuan

Setelah selesai mempelajari serangkaian kegiatan belajar 2 (dua) ini peserta diharapkan dapat menganalisis dan menangani berbagai permintaan jasa housekeeping sesuai dengan standar operasional prosedur.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Menganalisis pegertian prosedur penanganan pelayanan jasa *housekeeping*
2. Menganalisis jenis-jenis pelayanan yang disediakan bagian housekeeping
3. Melakukan langkah-langkah menangani permintaan tamu
4. Menangani berbagai jenis permintaan tamu

C. Uraian Materi

Mengamati Lingkungan

Pernahkah anda mendengar/membaca tentang prosedur penanganan layanan jasa housekeeping, secara umum prosedur tersebut sama antara satu hotel dengan hotel yang lainnya yang membedakan satu sama lainnya adalah kebijakan atau SOP yang berlaku pada hotel tersebut.

1. Pengertian Prosedur Penanganan Pelayanan *Housekeeping*

Penanganan pelayanan *housekeeping* yaitu segala aspek layanan yang dibutuhkan oleh tamu sesuai dengan prosedur yang berlaku dan batas yang telah ditentukan yang terkait dengan karakter, budaya, sehingga memerlukan penangan pelayanan yang sangat serius, yang ditangani oleh tenaga yang kompeten sesuai dengan tuntutan perusahaan dan tamu.

Rincian proses permintaan *housekeeping* (rincian proses I)

Urutan Proses	1	2
Nama Proses	Penerimaan permintaan pelayanan tambahan housekeeping	Penyampaian ke staf yang bertugas
Input	Kebutuhantamu akan pelayanan tambahan yang berhubungan dengan housekeeping; misalnya penyimpanan hair dyer, towel dan lain-lain	• Permintaan pelayanan tambahan housekeeping oleh tamu tercatat • Permintaan perbaikan kerusakan tercatat (work order)
Kegiatan	• Menerima telpon dari tamu • Mencatat permintaan /keluhan tamu pada log book order taker • Mengulang kembali apa yang diminta tamu, identitas, dan nomor kamar tamu untuk memastikan kesulitan permintaan	• Menyampaikan kepada petugas housekeeping/petugas dari bagian lain yang berkompeten memenuhi permintaan tamu • Meminta petugas tersebut mengulang kembali permintaan, dan nomor kamar tamu untuk memastikan kesesuaian permintaan
	• Permintaan pelayanan tambahan	• Petugas yang berkompeten siap

Urutan Proses	1	2
Out put	housekeeping oleh tamu tercatat • Keluhan tamu disampaikan ke bagian terkait	menindaklanjuti permintaan tamu
Kriteria out put	• Dicatat permintaan tamu, no, kamar dan jam/waktu permintaan diterima serta inisial petugas yang menerima	• Dicatat permintaan tamu, no kamar dan jam/waktu permintaan diterima serta inisial petugas yang berkompeten menindaklanjuti.
Pelaksana	• Tamu	• Order taker
Penerima	• Order taker /staf housekeeping	• Petugas yang berkompeten
Dokumen terkait	-	-
Formulir yang digunakan	• Log book order taker	• Log book order taker dan work order

Rician proses permintaan housekeeping (rincian proses II)

Urutan Proses	1	2
Nama proses	Tindak lanjut	Pengecekan permintaan tamu
Input	• Petugas yang berkompeten siap menindaklanjuti permintaan tamu	• Pemenuhan permintaan tamu melalui order taker selesai berdasarkan laporan petugas
Kegiatan	• Menyiapkan permintaan tamu dan menyampaikan ke tamu • Menginformasikan ke *order taker* bahwa permintaan telah dipenuhi	• Menelepon kembali ke tamu yang bersaangkutan untuk memastikan tindak lanjut telah dilakukan dengan efektif dan efisien • Memberikan keterangan pada *logbook* permintaan telah dipenuhi dengan baik
	• Pemenuhan permintaan	• Pengecekan selesai

Urutan Proses	1	2
Output	tamu melalui *order taker* selesai berdasarkan laporan petugas	
Kriteria output	• Disampaikan sesuai dengan permintaan tamu	• Bukti pengecekan ditulis di *log book*, oleh siapa dan kapan dilakukan • Jika masih ditemukan ketidak sesuaian pemenuhan permintaan tamu maka kembali ke urutan proses ke 3
Pelaksana	-	• *Order taker*
Penerima	-	• Tamu
Dokumen terkait	-	-
Formulir yang digunakan	-	• *Order taker log book*

2. **Jenis-jenis pelayanan yang disediakan bagian *housekeeping***

a). Lingkup Pelayanan Internal Hotel meliputi:

1) Menjaga kebersihan: perkantoran, restoran *function room*, lobby, *corridor, public toilet*, kamar dll
2) Menyediakan dan memelihara pakaian seragam karyawan hotel.
3) Menyediakan dan memelihara linen hotel
4) Menyediakan pelayanan rangkaian bunga dan taman

b**). Lingkup Pelayanan External Hotel meliputi:**

1) Pembersihan kamar
2) Kerusakan atau gangguan di kamar
3) Permintaan penambahan tempat tidur (extra bed)
4) Penggantian linen kotor
5) Permintaan tambahan *guest supplies*
6) Peminjaman peralatan atau barang

7) Penanganan *lost & found*
8) Permintaan penambahan/perpindahan kamar.

c) Jenis jenis pelayanan lain yang disediakan oleh housekeeping:

Jenis-jenis pelayanan lain yang disediakan oleh *housekeeping* untuk tamu dikategorikan menjadi dua bagian, yaitu yang dikenakan biaya tambahan dan ada pula yang tidak dikenakan biaya.

1) Barang/jasa yang dikenakan tambahan biaya dapat berupa: tempat tidur lipat/tempat tidur tambahan, pengasuh anak (baby sitting)
2) Barang yang tanpa tambahan biaya dapat berupa: setrika, papan setrika, adaptor, stop kontak, katel listrik, kursi roda, bantal dan selimut, pengering rambut, kamar tambahan, tempat tidur bayi, bahan-bahan permainan, sajadah, sarung, kitab suci, pembersih tambahan, pelayanan sore hari.
3) Tambahan fasilitas kamar, alat menjahit tambahan, alat cukur, payung, sandal kamar, semir sepatu, pulpen, tisu toilet dan tisu untuk muka, alat tulis dan informasi hotel, kantung cucian dan formulir valet, kantong kecil untuk sampah, gantungan pakaian, sabun.

3. Langkah-langkah menangani permintaan tamu

a) Mengucapkan salam dan menawarkan bantuan
b) Mengkonfirmasikan permintaan tamu, apabila perlu harus dicatat untuk menghindari kesalahan
c) Memberitahukan jangka waktu yang diperlukan untuk memenuhi permintaan tersebut.
d) Menindaklanjuti permintaan tamu sesuai dengan jangka waktu yang disepakati.
e) Melaporkan peminjaman ke *housekeeping* dengan cara masukkan data di dalam *log book* & formulir permintaan
f) Mengidentifikasikan barang yang diminta
g) Memilih dan mengirim barang

h) Meletakkan & menata barang jika diperlukan sesuai dengan fungsinya

i) Menjelaskan cara penggunaan pemakaian alat sesuai dengan keamanan dan keselamatan kerja.

j) Memberitahukan standar batas waktu maksimal pemakaian (sesuai kesepakatan) dan akan diambil apabila sudah selesai digunakan.

k) Menawarkan bantuan lain bila diperlukan.

l) Mohon ijin pada tamu apabila sudah selesai melayani permintaan tamu tersebut dengan ramah dan sopan.

TIPS

Dalam mengkonfirmasi permintaan tamu seorang room attandant perlu mempersiapkan perlengkapan alat tulis.

Langkah-langkah tersebut dapat bervariasi sesuai dengan prosedur operasi standar disetiap perusahaan

Apabila barang yang diminta oleh tamu tidak ada atau tidak diperkenankan di kamar, berilah penjelasan agar tamu dapat mengerti dan menerima alasan.

Jenis pelayanan lain yang disediakan oleh *housekeeping* untuk memenuhi permintaan tamu hanya meliputi jenis barang dan jasa pelayanan lain yang disediakan oleh *housekeeping* untuk memenuhi permintaan tamu di kamar hotel yang belum tentu dapat memenuhi seluruh kebutuhan para tamu. Oleh karena itu hotel perlu menyediakan keperluan tambahan untuk mengantisipasi kebutuhan tamu tersebut. Adapun untuk dapat memenuhi permintaan tamu, selain perlengkapan yang memadai juga dibutuhkan kemampuan seorang karyawan yang memiliki sikap, pengetahuan & keterampilan yang baik, sehingga

beberapa hal penting yang harus anda ketahui dan pelajari pada pembahasan berikut ini:

a. Cara menangani permintaan

Didalam memberikan pelayanan tambahan tersebut seorang petugas housekeeping dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang maksimal terhadap tamu. Oleh karena itu seorang petugas housekeeping perlu memiliki sikap yang profesional dalam menangani tamu.

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dan menciptakan keakraban antara pihak hotel dengan tamu melalui pemberian pelayanan dengan selalu mengingat dan menyebut nama tamu, sehingga tamu merasa diperlakukan istimewa seperti keluarga sendiri.

b. Cara pendekatan kepada tamu

Dalam rangka menciptakan dan meningkatkan mutu pelayanan dan citra/image yang baik bagi hotel, tamu mengharapkan pelayanan yang memuaskan (ramah, sopan, cepat dan tepat) dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan.

Keuntungan bagi tamu:

- Tamu merasa istimewa, karena selalu disapa dengan menyebut nama tamu.
- Tamu akan berkesan terhadap pelayanan hotel.
- Tamu akan selalu ingat dengan pelayanan yang diberikan hotel tersebut dan menarik tamu untuk datang kembali.

Keuntungan bagi hotel:

- Meningkatkan kesan yang baik bagi hotel dan karyawan, karena kesan hotel yang baik akan dikenal dari cara pelayanannya yang ramah, seperti selalu menyebut nama tamu bahkan menanyakan kabarnya pada setiap kesempatan pelayanan yang diberikan.
- Meningkatkan pendapatan hotel.

> ***TIPS***
>
> ***Ingatlah !*** *bahwa tamu sangat mengharapkan perlakuan dan pelayanan yang profesional, istimewa dan memuaskantanpa membedakan kaya atau miskin.*

c. Merinci permintaan tamu, mendokumentasikan dan mengkonfirmasikan permintaan tamu

Beberapa dokumen untuk mencatat permintaan / peminjaman barang hotel oleh tamu :

Log book:

a) Diisi oleh bagian *order taker* dan disimpan di *housekeeping office*

b) Berisi laporan singkat dari tamu/room attendant yang mendapat informasi langsung dari tamu mengenai barang/ perlengkapan kamar yang akan dipinjam oleh tamu.

Formulir permintaan tamu:

a) Diisi oleh *room attendant* yang mengantarkan permintaan tamu beserta keterangan/kondisi barang pada saat dikembalikan oleh tamu

b) Disimpan di *housekeeping*.

Formulir peminjaman barang:

a) Diisi oleh tamu yang meminjam dan petugas yang mengantarkan barang permintaan tamu

b) Ditandatangani oleh kedua belah pihak

Contoh dokumen/formulir peminjaman barang hotel untuk tamu

Log Book

No.	Date	Descriptions	Guest Name	Room No.	Remarks

Keterangan:

No	nomor urut
Date	tanggal hari ini
Descriptions	uraian/jenis barang/spesifikasi dll
Guest name	nama tamu
Room no	no kamar
Sign	tanda tangan/initial petugas yang menangani

Tabel 5. Log Book

Request Form

No.	Room No.	Date		Descriptions	Condition		Delivery by	Receive
		Out	In		In	Out		

Keterangan:

No.	nomor urut
Room No	nomor kamar
Date out	tanggal pinjam
Date in	tanggal pengembalian
Descriptions	nama/jenis barang/spesifikasi
Condition in Condition out	kondisi barang pada saat peminjaman kondisi barang pada pengembalian
Delivery by)	inisial pengantar barang
Receive	inisial penerima barang

Tabel 6. Request Form

4. **Jenis-jenis penanganan pelayanan permintaan tamu**

a. **Prosedur pengiriman barang yang dipinjam oleh tamu**

1) Memilih dan memeriksa barang dalam keadaan bersih dan berfungsi baik
2) Mencatat barang dan kepada siapa barang tersebut dikirimkan
3) Kirimkan barang dan atur peletakannya dengan tepat. Beritahukan kepada tamu tentang pemakaiannya, jika diperlukan. Gunakan nama tamu ketika mengirim barang.
4) Kumpulkan formulir pinjaman setelah ditandatangani tamu dan tinggalkan lembar salinannya untuk tamu.
5) Kembalikan salinan formulir pinjaman tersebut ke kantor *housekeeping* (1 lembar untuk arsip, 1 lembar untuk *front office)*
6) Catat ke dalam log book (untuk barang yang kecil seperti fasilitas untuk kamar mandi hanya perlu dicatat pengantarannya pada *log book*).

TIPS

- ☑ ***Perhatikan dan beritahukan dengan sopan kondisi barang yang akan dipinjamkan pada tamu (agar tidak terjadi salah faham)***
- ☑ ***Jangan lupa catat dengan jelas Nama & No. kamar tamu serta Tgl peminjaman barang***
- ☑ ***Perhatikan & perlu diinformasikan pada tamu cara peletakkan & pengaturan barang sesuai dengan standar keamanan & keselamatan kerja .***

b. **Prosedur pengambilan perlengkapan yang dipinjam tamu**

Beberapa peralatan perlu disiapkan untuk tamu seperti tempat tidur tambahan, tempat tidur bayi, seterika dan meja sterika.

Ketika mengirimkan barang, konfirmasikan dengan tamu di mana perlengkapan tersebut ingin diatur peletakannya.

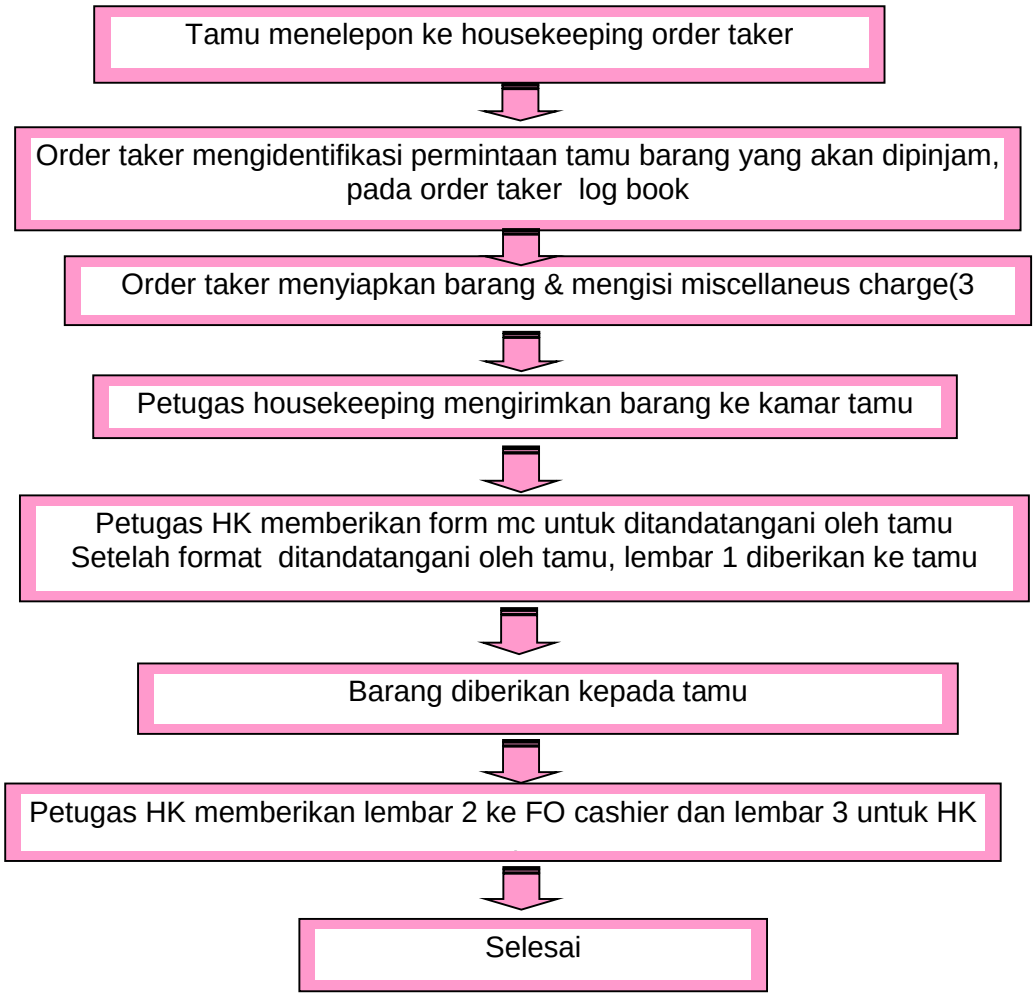
Prosedur mengatur perlengkapan untuk tamu (lanjutan)

Contoh pengaturan meja seterika dan setrika:

Letakkan meja sterika, buka lipatannya dan atur dengan baik. Pastikan bahwa listrik tersedia di tempat yang diinginkan tamu.

1) Sambungkan seterika pada listrik dan simpan pada tempat yang tepat di meja sterika tersebut.
2) Informasikan pada tamu cara pemakaian seterika dan pengaturannya.

c. Prosedur penanganan peminjaman barang yang tidak dikenakan biaya.



Gambar 1. 1: Micellaneus Charge

Model Format Permintaan/peminjaman Barang

LOAN ITEM FORM

Date : Delivered time :

Room No. : Guest Name :

Please contact housekeeping office at extension ___ when you finish or front office when you leave the hotel.
Any lost or damage will be charged:

No.	Description	Quantity	Charge

Guest Signature Returned date and time _____

_____ Verified by staff: _____

Original to guest, copy to HK and FO

Tabel 7. Loan Item Form

FORMULIR PERMINTAAN BARANG

Nama Tamu :

Nomor Kamar :

Jenis Barang :

Tgl Check out :

Silahkan hubungi *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.....…

Tabel 8. Formulir Permintaan Barang

		No. .....
MICELLANEUS CHARGE		
	Date:	
Name	Room or Acct. No:	
Date:	Symbol:	Amount:
Do not write in the above space		
Explanation:	Signed By:	
	Guest:	

Tabel 9. Micellaneus Charge

TIPS

Untuk permintaan barang-barang yang kecil, seperti fasilitas kamar mandi, cukup dicatat ke dalam log book untuk mengetahui pengantarannya. Sebelum mencatat kedalam forrmulir peminjaman barang, perhatikan baik-baik kondisi barang sebelum dikirim ke tamu, untukmemastikan kondisi yang sama pula pada saat diambil kembali.

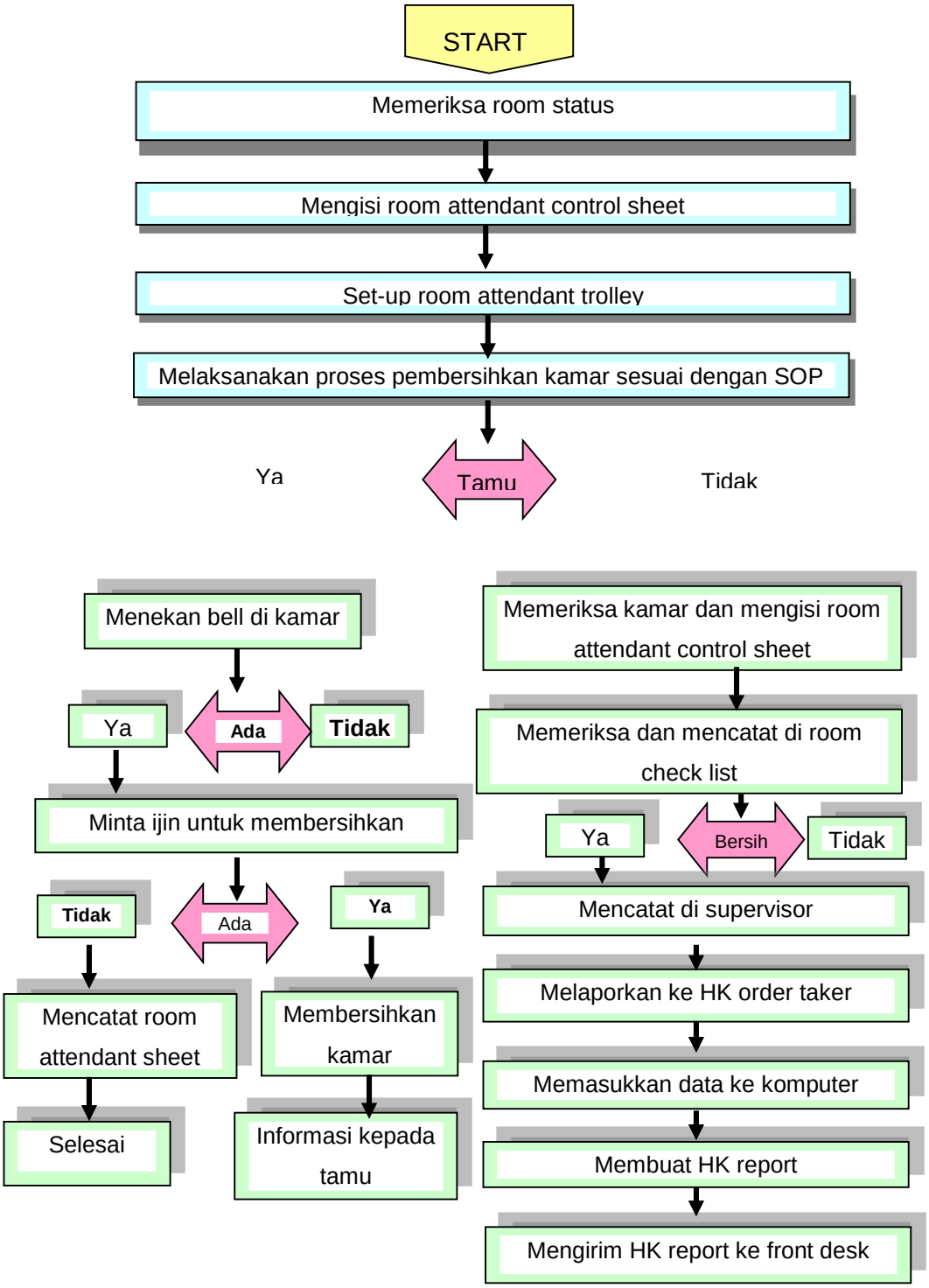
Jangan lupa untuk mengisi formulir dengan lengkap & jelas !

.

d. Prosedur Pembersihan Kamar (Order pembersihan kamar baik yang langsung dari tamu maupun melalui Front Office)

1) *Order taker* segera menyampaikan permintaan tersebut kepada petugas kamar (*room attendant/floor supervisor*) dengan menggunakan telepon
2) Hal yang harus dicatat *order taker* mencatat permintaan pelayanan pembersihan kamar ke dalam *order taker log book.*
3) Jam menerima order, no kamar, jenis order, asal order, dan nama room attendant yang menerima order
4) Berdasarkan permintaan tersebut *room attendant* segera datang dan membersihkan kamar bersangkutan
5) Note: jika *room attendant* masih bekerja di kamar lain, *floor supervisor* wajib memberitahu tamu untuk menunggu sebentar, dan minta maaf atas keterlambatannya.

Prosedur Menyiapkan Kamar Tamu



Gambar 1. Prosedur menyiapkan kamar untuk tamu

e. Prosedur Penanganan Kamar Don't Disturb (DND)

Pengertian:

Adalah salah satu status kamar di hotel karena salah satu hal/kepentingan tamu yang ada di dalamnya maka tamu yang bersangkutan tidak mau diganggu (*don't disturb*) berarti aktivitas penanganannya harus ditunda kerena tamu tidak mau diganggu. Bidang/personil yang terlibat dalam penanganan kamar *don't disturb* adalah:

1) *Room attendant*
2) *Floor/room supervisor*
3) *Front office*
4) *Executive housekeeper/assistant*
5) *Duty manager*

Prosedur:

1) Room attendant yang menjumpai DND mencatat nomor kamar yang diberi tanda DND pada *door lock* (handle) di kamarnya di room report
2) *Room attendant* melaporkan ke *supervisor*
3) Petugas kamar memasukkan kartu pemberitahuan tentang pembersihan kamar agar tamu tersebut bisa menghubungi housekeeping bila kamarnya ingin dibersihkan.
4) Room attendant akan membersihkan kamar tersebut setelah ada instruksi dari *floor supervisor.*
5) Tindak lanjut dari penanganan kamar *don't disturb*., *supervisor* harus segera bertindak dengan cara menghubungi *Front Office* untuk menyatakan apakah yang tanda DND tamunya sudah *check out* atau belum.
6) Jika belum, floor supervisor melaporkan kepada *executive housekeeper/assistant* tentang kamar yang masih DND.
7) *Executive housekeeper/assistant* akan menghubungi kamar tersebut setelah pukul 14.00 untuk mengetahui apakah tamu kamar tersebut masih ada kamar atau tidak.

8) Apabila kamar terkunci dengan *safety chain* atau *ring lock*, segera melaporkan kepada *duty manager* untuk tindakan selanjutnya.
9) Apabila masih ada *executive housekeeper/assistant* langsung ke kamar tersebut untuk membuka kamar dengan *master key* untuk memeriksa kondisi kamar tersebut.
10) Bila keadaan kamar biasa dan tidak mencurigakan segera beritahukan kepada *supervisor.*
11) Jika didalam kamar tersebut terdapat hal-hal yang mencurigakan seperti senjata api atau senjata tajam, bahan peledak, alat pemancar dan lain-lain segera melaporkan kepada dua manager atau *chief security* untuk mendata kamar tersebut.

Gambar 2. DND

Contoh DND Slip

NR

Hotel Nusa Raya

MORNING SERVICE

Dear guest,
As you did not wish to be disturbed, we were unable to service your room today.

Please contact the Housekeeping department before 11.00 pm should you require your room to be serviced.
We wish you a pleasant stay in our hotel.

NR

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

Thank you
Housekeeping

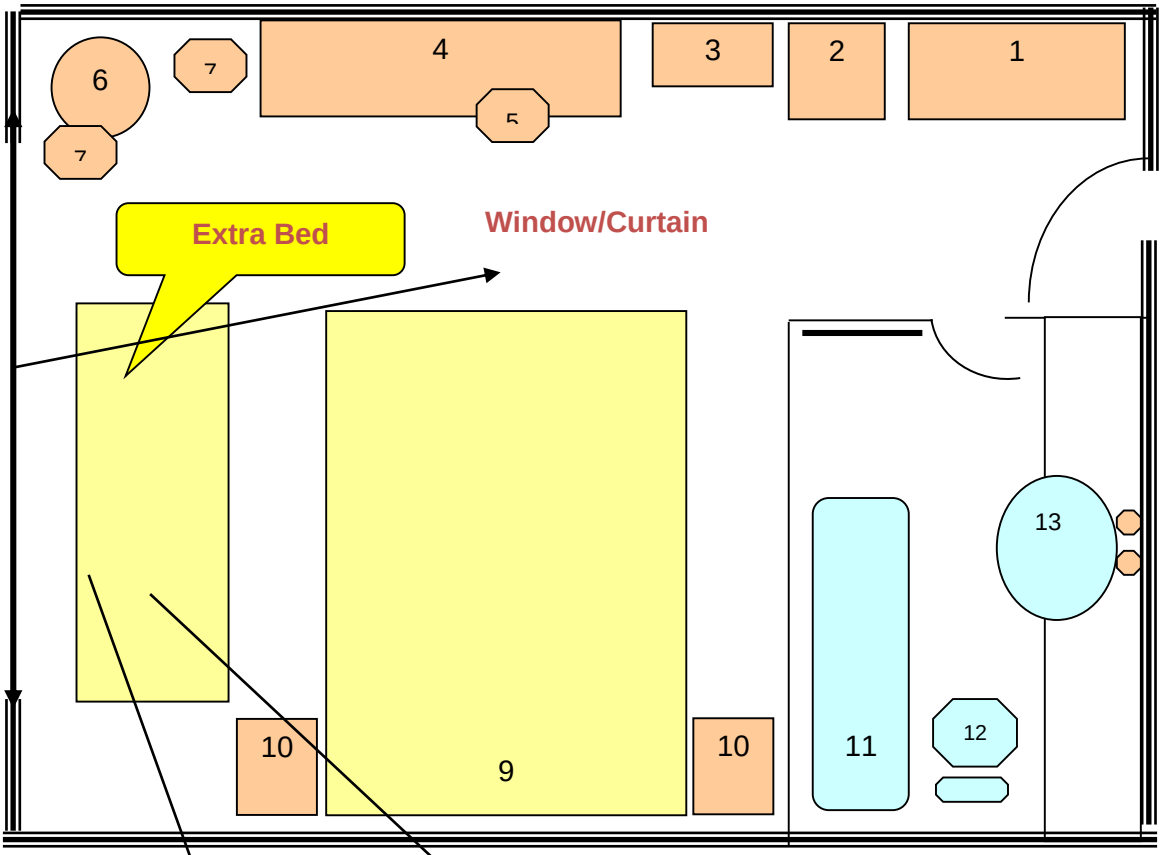
Gambar 3. DND Slip

f. Prosedur Permintaan Penambahan tempat Tidur (Extra Bed)

1) Permintaan *extra bed* akan dilayani setelah ada persetujuan dari bagian *front office*
2) Setelah menerima permintaan, petugas order taker segera menyampaikan permintaan tersebut kepada petugas kamar
3) Petugas kamar segera menyiapkan *extra bed* dan dikirim ke kamar yang bersangkutan

4) *Extra bed* diletakkan sejajar dengan tempat tidur yang ada di kamar yang ada di kamar, atau disesuaikan dengan situasi dan kondisi kamar
5) Penambahan tempat tidur diikuti dengan penambahan jumlah handuk
6) Kode status kamar dirubah menjadi O_3 (occupied by 3 persons)
7) Kode status kamar yang baru dicatat dalam housekeeping report.
8) Note: untuk anak dibawah 12 tahun tidak dikenakan biaya dan status kamar tetap O_2 (occupied by 2 persons)

Double Bed & Extra Bed



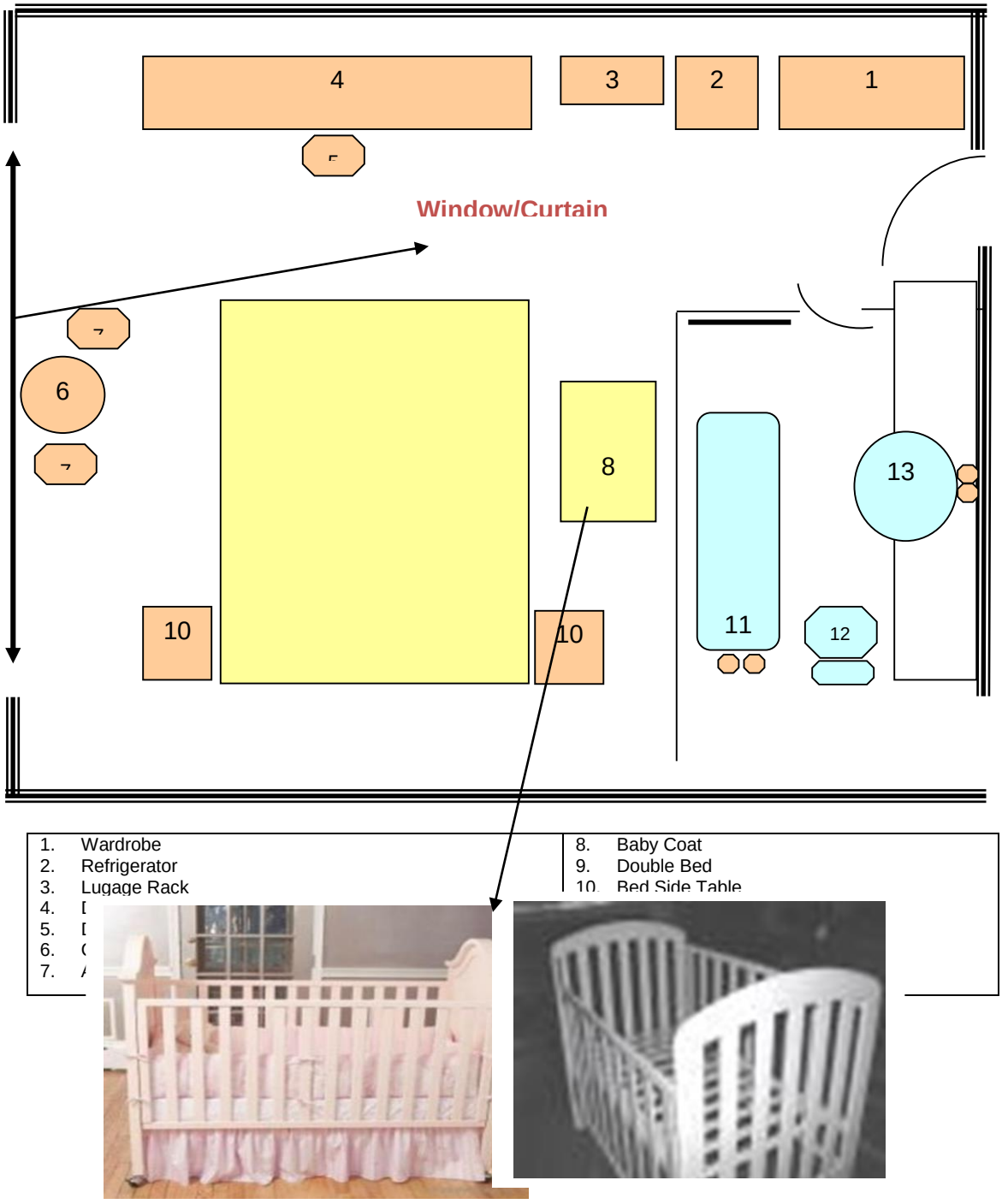
1. Wardrobe 2. Refrigerator 3. Lugage Rack 4. Dresing Table/Writing Table/Television Table 5. Dressing Chair 6. Coffee Table 7. Arm chair	8. Single Bed (Extra Bed) 9. Double Bed 10. Bed Side Table 11. Bathtub 12. Toilet Bowl 13. Wash Basin & Wash Basin table

Gambar 4. Peletakan Extra Bed

g. Prosedur Penataan Tempat Tidur Bayi (Baby Coat)

- Letakkan tempat tidur dan buka lipatannya
- Sesuaikan letak perabotan jika posisinya menyulitkan tamu untuk bergerak
- Siapkan tempat tidur/tempat tidur bayi beserta perlengkapannya
- Lakukan penataan tepat tidur sesuai dengan perlengkapan yang ada

Double Bed & Baby Crib



Gambar 5. Peletakan Tempat Tidur Bayi

h. Prosedur Permintaan Penggantian Linen

1) Permintaan penggantian linen dicatat dalam *order taker log book*: jam order, no kamar, jenis permintaan, pemberi order, penerima order, keterangan.
2) Permintaan penggantian linen segera disampaikan ke petugas kamar melalui telepon atau komunikasi yang lain.
3) Petugas kamar mengganti linen yang diminta dan mengambil linen yang kotor.
4) Jika penggantian linen disertai dengan penambahan jumlah linen, hal ini harus dicatat dalam *room attendant work sheet* maupun *order taker log book* sebagai penambahan barang.
5) Kehilangan linen di kamar akan dibebankan ke rekening tamu

i. Prosedur Permintaan Tambahan Guest Supplies

1) Permintaan tambahan *guest supplies* dicatat dalam *order taker log book*: jam permintaan, no kamar, jenis permintaan, petugas, keterangan.
2) Permintaan tambahan *guest supplies* segera disampaikan ke petugas kamar melalui telepon atau alat komunikasi yang lain
3) Petugas kamar akan mengantar *guest supplies* yang diminta oleh tamu
4) Tambahan *guest supplies* dicatat dalam *room attendant work sheet*.

j. Penempatan rangkaian bunga di kamar VIP

Tugas

Menempatkan rangkaian bungka di kamar VIP atau kamar lain sesuai dengan permintaan

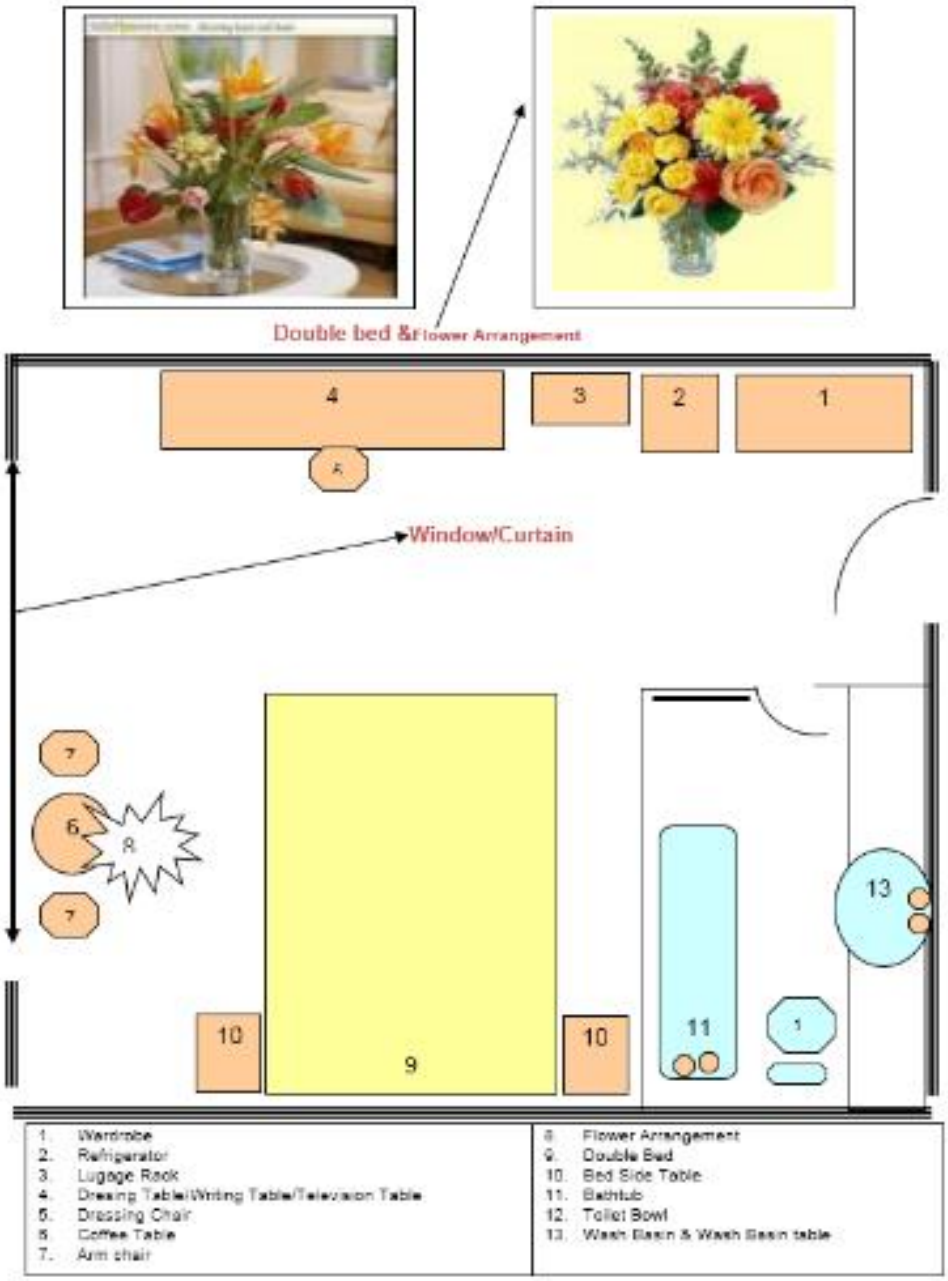
Standar

Layanan ini diperuntukkan bagi tamu VIP atau kamar lain sesuai dengan permintaan

Prosedur

1) Front office berkoordinasi dengan housekeeping terkait dengan proses penanganan rangkaian bunga.

2) Periksa kondisi bunga dari segi kelayanan atau kesegaran sebelum diletakkan di ruangan/kamar
3) Catat dan menginformasikan kepada floor supervisor untuk ditindaklanjuti



Gambar 3. Peletakan Flower Arrangement

k. Prosedur permintaan penambahan atau perpindahan kamar

1) Permintaan penambahan atau perpindahan kamar dicatat dalam *order taker log book*: jam order taker, no kamar, jenis permintaan, pemberi, penerima, keterangan .
2) Permintaan penambahan atau perpindahan kamar segera disampaikan ke petugas *front office* melalui telepon atau alat komunikasi yang lain.
3) Pelaksanaan maupun administrasi penambahan atau perpindahan kamar akan dilaksanakan oleh petugas *front office.*
4) Guna meyakinkan kamar yang diminta dalam kondisi siap pakai *room attendant* harus memeriksa ulang kondisi dari kamar tersebut.
5) Khusus untuk perpindahan kamar harus dicatat alasannya, dan kamar segera dibersihkan kembali.

l. Prosedur Peminjaman peralatan atau barang

1) Permintaan peminjaman peralatan atau barang di catat dalam order taker log book; jam order taker, no kamar, jenis permintaan, pemberi, penerima order, keterangan.
2) Permintaan peminjaman peralatan atau barang segera disampaikan ke petugas kamar melalui telepon atau alat komunikasi yang lain.
3) Petugas kamar mengantar peralatan yang diminta oleh tamu
4) Untuk barang cukup mahal harganya, harus disertai dengan formulir peminjaman yang harus ditandatangani oleh tamu
5) Untuk barang yang berisiko hilang (dibawa oleh tamu) peminjaman harus disertai dengan uang jaminan dengan jumlah yang sudah ditentukan dan uang tersebut diserahkan kebagian *front office cashier* dengan disertai *misceleneous charge.*
6) Jika barang yang dipinjam dikembalikan, uang jaminan akan dikembalikan ke tamu.
7) Jika barang yang dipinjam dibawa oleh tamu, uang jaminan akan dimasukkan ke dalam pendapatan tambahan hotel**.**

m. Prosedur pengiriman dan pengembalian barang yang dipinjam

1). Pengiriman barang pinjaman:

- Memilih dan memeriksa barang dalam keadaan bersih dan berfungsi baik.
- Mencatat barang dan kepada siapa barang tersebut dikirimkan.
- Kirimkan barang dan atur dengan tepat. Beritahukan kepada tamu tentang pemakaiannya jika diperlukan. Gunakan nama tamu ketika mengirim barang.
- Kumpulkan formulir pinjaman setelah ditandatangani tamu dan tinggalkan lembar salinannya untuk tamu
- Kembalikan salinan formulir pinjaman tersebut ke kantor *housekeeping* (1 lembar untuk arsip, 1 lembar untuk *front office*)
- Catat ke dalam *log book* (barang yang kecil seperti fasilitas untuk kamar mandi hanya perlu dicatat pengantarannya pada *log book*).

2) Pengembalian barang pinjaman, jika tamu masih terdaftar:

- Konfirmasikan melalui telepon dan cari tahu apakah tamu sudah selesai menggunakannya.
- Jika barang tersebut sudah tidak diperlukan lagi, ambil barang dan salinan formulirnya dari tamu.
- Kembalikan barang ke gudang. Periksa apakah barang tersebut masih dalam keadaan baik dan simpan di tempat yang semestinya.
- Catat pengembalian barang dalam *log book*.
- Jika tamu telah keluar, ambil barang dari kamar tamu

n. Prosedur Penanganan Pemeriksaan Minibar

Pelayanan *minibar* biasanya bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi tamu yang memerlukan minuman ringan dan makanan kecil lainnya di kamar. Sehingga tamu tidak usah membuang waktu keluar kamar atau hotel untuk membelinya

disamping itu juga akan mendatangkan keuntungan dari hasil penjualan minuman dan makanan ringan.

Agar *minibar* di kamar dapat ditangani dengan baik sehingga dapat mencegah terjadinya kehilangan terhadap *minibar*.

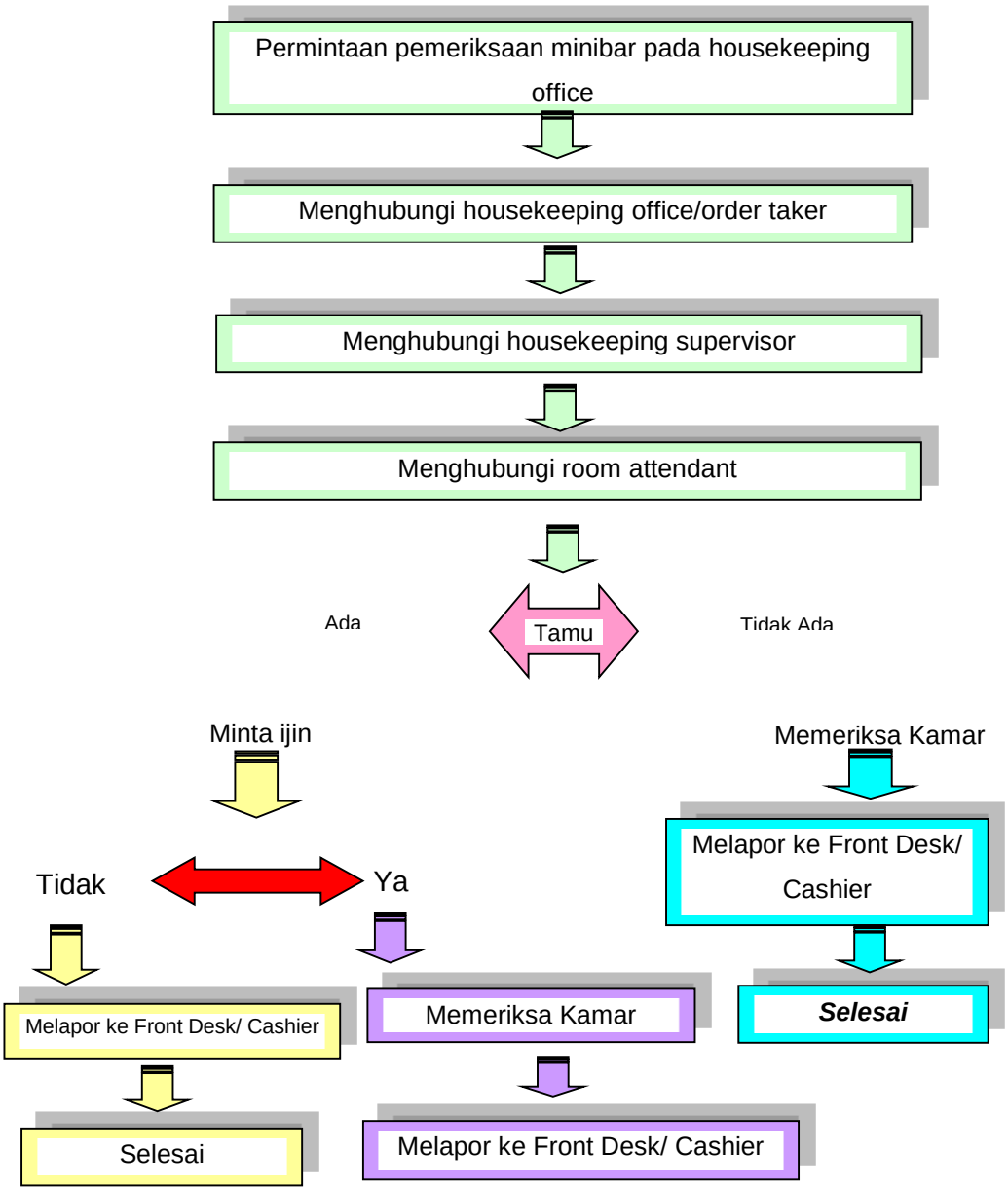
Minibar disediakan di kamar beserta daftar minuman serta daftar makanan ringan yang tersedia disertai dengan *minibar list* yang merupakan bukti pembayaran untuk tamu. *Front office cashier* akan menagihkan bila mana tamu tersebut *check out*. *Housekeeping clerk* atau *order taker* akan membuat laporan penjualan dan kehilangan *minibar* berdasarkan jumlah minuman yang diambil oleh room attendant untuk melengkapi kamar.

Prosedur dan tanggung jawab

1) *Housekeeping office*
   - *Order taker* menginformasikan kepada *supervisor* tentang kamar yang akan *check out*
   - Mengambil salinan bukti pembayaran minibar di kasir
   - Membuat daftar *minibar* yang terjual
   - Menyimpan daftar *minibar* yang terjual
   - Membuat bukti kehilangan yang disetujui oleh *housekeeper supervisor* dan *front office cashier* jika *minibar* tak terbayar
   - Membuat daftar *minibar* hilang
   - Menyimpan daftar *minibar* yang hilang
2) *Floor supervisor*

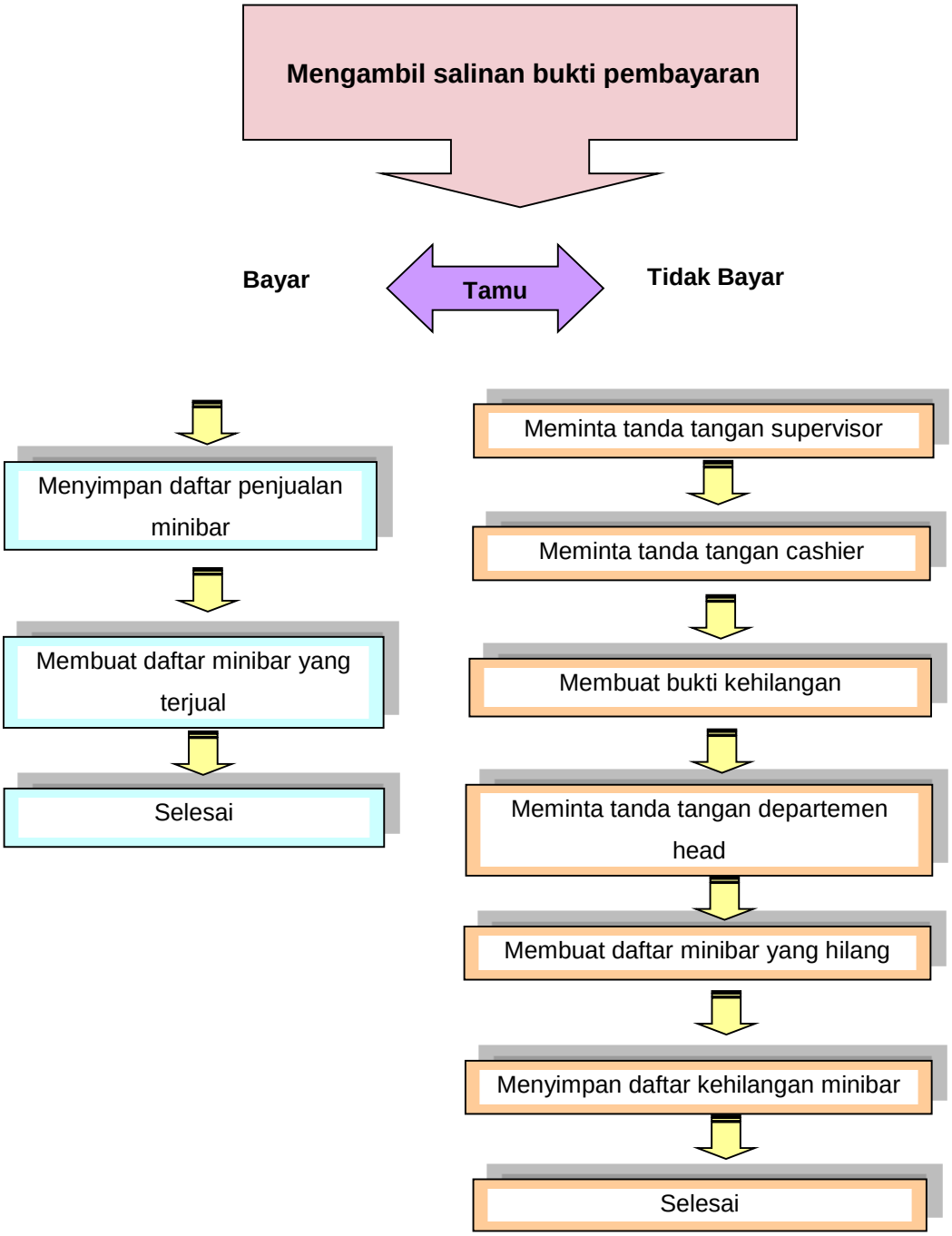
   Segera menyampaikan kepada *room attendant* untuk segera mengadakan pemeriksaan terhadap kamar yang *check out*.
3) *Room attendant*
   - Meminta ijin kepada tamu untuk memeriksa minibar
   - Memeriksa *minibar* di kamar
   - *Room attendant* segera mendaftarkan ke cashier tentang *minibar* yang dikonsumsi oleh tamu

Alur Permintaan Minibar Oleh Housekeeping



Gambar 4. Alur Permintaan Pemeriksaaan Mini Bar

Alur Mengambil Salinan Bukti Pembayaran



Gambar 5. Alur Mengambil Salinan Bukti Pembayaran

o. **Prosedur Penanganan Kerusakan atau gangguan di kamar**

Kerusakan di Kamar

1) Semua informasi tentang kerusakan di kamar di catat pada *order taker log book*: jam diterimanya informasi, no kamar, jenis kerusakan, pengirim permintaan dan nama petugas yang menerima informasi.
2) Permohonan maaf harus disampaikan kepada tamu
3) Jika peralatan tidak berfungsi dikarenakan rusak, order taker segera memberitahukan kepada bagian engineering, agar dikirim petugas yang akan memperbaiki kerusakan.
4) Disamping pemberitahuan langsung ke bagian engineering, agar dikirim petugas untuk memperbaiki
5) Disamping pemberitahuan langsung ke bagian engineering, ordertaker harus melengkapi permintaan tersebut dengan format *work order* yang ditandatangani Exc. Housekeeper dan dikirim ke bagian engineering.

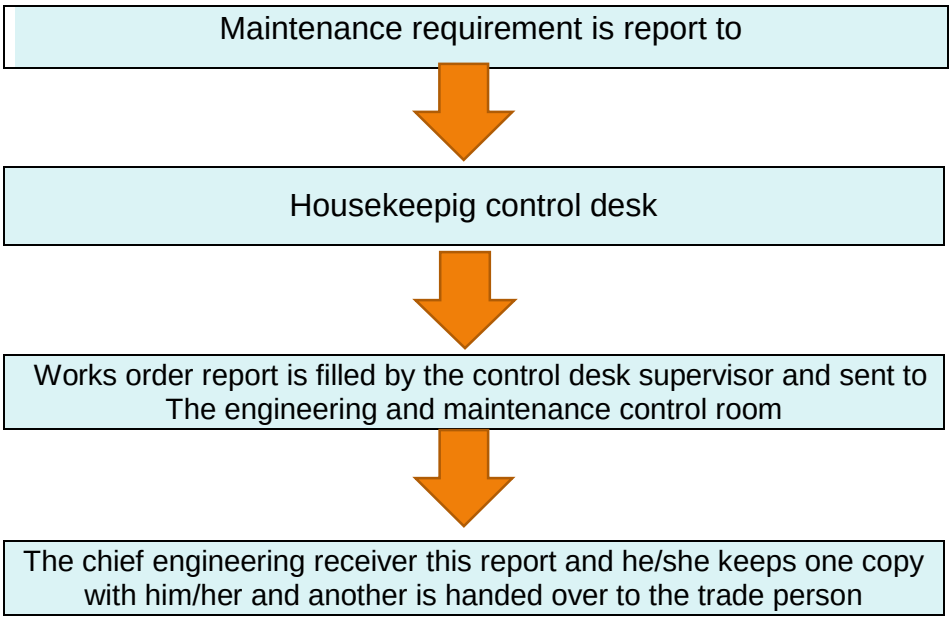
Gangguan di kamar

1) Semua informasi tentang gangguan di kamar di catat pada *order taker log book*: jam diterimanya informasi, no kamar, jenis gangguan, asal informasi dan nama petugas yang menerima informasi.
2) Permohonan maaf harus disampaikan kepada tamu
3) Jika gangguan ringan, *order taker* menginformasikan hal ini kepada pengawas untuk ditangani.

ROUTINE WORK ORDER		
Date/Time Issued:		
Sender/Department:		
Please do the following:		
Signature/name of Sender Clerk	Completed by	:
	Trade	:
	Date/time	:
	Remarks:	:

Tabel 10. Routine Work Order

FLOW CHART OF CO-ORDINATION BETWEEN HOUSEKEEPING AND ENGINEERING DEPARTMENTS



Gambar 6. Flow Chart of Co-Ordination Between

p. Prosedur Penanganan Lost & Found

Tujuan:

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

Prosedur dan tanggung jawab *room attendant*

1) Menemukan barang di kamar
2) Melaporkan penemuan barang kepada *floor supervisor*
3) Menginformasikan adanya penemuan barang kepada *front office*
4) Mengantar barang temuannya ke *housekeeping office/order taker*
5) Memeriksa, mencatat barang yang ditemukan pada format
6) Memberikan salinan laporan penemuan barang ke *room attendant* atau penemu
7) Membungkus barang temuan
8) Menempelkan formulir penemuan barang pada kemasan yang baik
9) Menyimpan barang ke *deposit box*
10) Membuat bukti serah terima barang di FOC
11) Jika barang yang ditemukan adalah barang yang tidak berharga maka *housekeeping clerk* mengemas barang tersebut
12) *Housekeeping clerk/order taker* memberi tanda atau menempelkan format penemuan barang kedalam kemasannya
13) *Housekeeping clerk/order taker* menyimpan barang di almari *lost & found* di Housekeeping

Catatan

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

Langkah-langkah dalam menerima laporan kehilangan barang milik tamu:

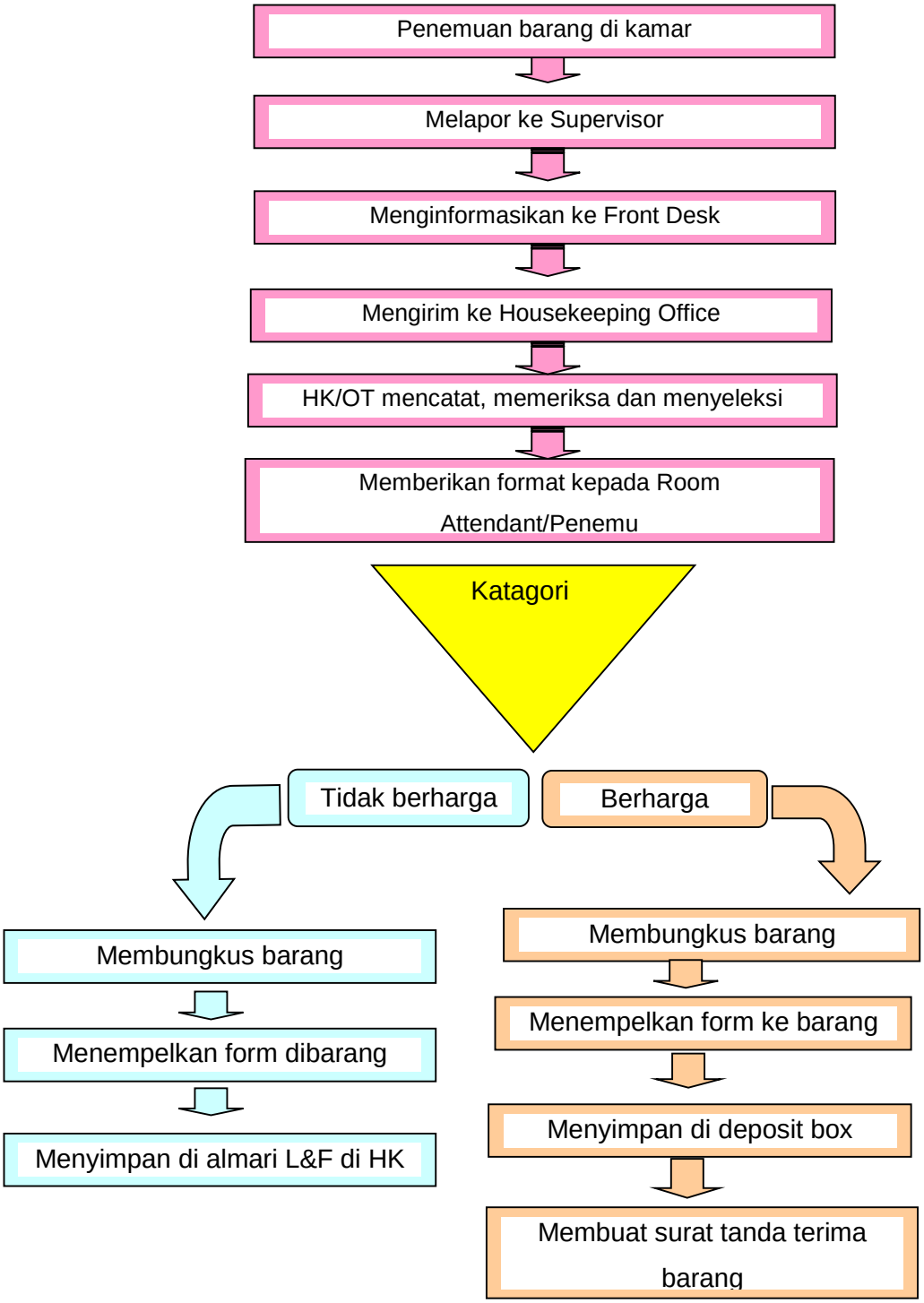
1. Mendengarkan apa permintaan tamu
2. Menanyakan keterangan/ gambaran rinci barang yang hilang
3. Mencatat permintaan dan rincian tentang barang yang hilang
4. Mengambil tindakan dengan segera
5. Melaporkan kehilangan pada penyelia
6. Mencari/menemukan barang yang hilang
7. Memeriksa label yang tertera pada barang yang hilang untuk memastikan kepemilikan yang benar
8. Mengembalikan barang yang hilang kepada tamu, kemudian dicatat dan melaporkan pengembalian barang

Penanganan Barang Lost & Found

Secara Umum

1. Informasi tentang barang yang hilang atau tertinggal di hotel dicatat dalam order taker log book; jam order taker, no. kamar, jenis permintaan, pemberi order, penerima order, keterangan
2. Petugas order taker akan memeriksa buku lost & found
3. Jika barang tidak diketemukan (tidak tercatat dalam buku lost & found), utarakan hal ini kepada tamu dan mohon maaf.
4. Untuk meyakinkan harus dilakukan pencarian ulang di area barang tersebut hilang atau tertinggal
5. Jika barang yang dinyatakan memang ada (ketentuan) order taker harus bertanya kepada tamu tantang ciri-ciri, lokasi dan tanggal Barang tersebut hilang atau tertinggal di area hotel
6. Sebelum menyerahkan barang yang ditemukan, order taker harus menanyakan dan mengcopy kartu identitas dari orang yang mengambil barang tersebut.
7. Setelah barang diambil oleh pemiliknya, petugas order taker akan memberi catatan dalam buku lost & found bahwa barang sudah diambil oleh pemiliknya.

Alur Penanganan Lost & Found



Gambar 7. Alur Penanganan Lost & Found

Lost & Found Tag

Serial No. : ……
Date : ……
Location : …….....
Found by : …….....
Description : ……
……
……

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

Note; dari spv di catat di buku hari ini/disimpan di gudang L&F

Tabel 11. Lost & Found Tag - Lost & Found Receive

Lost And Found Book

No.	Date	Location	Articles	Found by	Keep in	Disposed by & date	Remark

Keterangan:

No	nomor urut
Date	tanggal barang diketemukan
Location	tempat/lokasi/kamat penemuan barang
Articles	Jenis barang/nama barang/spesifikasi barang dll
Found by	Nama penemu barang
Keep in	Kode penyimpanan/tempat penyimpanan
Disposed by & date	Yang membukukan/nama yang bertugas dan tangal proses penanganan barang
Remark	keterangan/Hal-hal khusus yang belum tercamtum pada kolom lainnya

Tabel 12. Lost & Found Book

Lost And Found Will Be Given To Founder

Period On .....

No.	Name	L&F No	Location	Description	Found By	Date	Remarks

Prepared By **Approved by** **Agreed by**

Clerk EHK/AEHK GM/RM/EAM

Keterangan:

No	nomor urut
L & F No	no lost & found
Location	tempat/lokasi/kamat penemuan barang
Descriptions	uraian tentang Jenis barang/nama barang/spesifikasi barang kondisi barang dll
Found by	nama penemu barang
Date	tanggal barang diketemukan
Remark	Keterangan/hal khusus yang belum tercamtum pada kolom lainnya

Tabel 13. Lost And Found Will Be Given To Finder Period

Lost And Found Has Been Taken By The Guest

L&F no.	Date	Location	Description	Founded	Taken By Guest	Guest Name	Remarks

Approved by

EHK/AEHK

Keterangan:

L & F No	no lost & found (seri)
Date	tanggal barang diketemukan
Location	tempat/lokasi/kamat penemuan barang
Descriptions	uraian tentang Jenis barang/nama barang/spesifikasi barang kondisi barang dll
Founded	nama penemu barang
Teken by Guest	nama petugas yang memproses pengambalian barang ke tamu
Guest name	nama tamu yang menerima
Remark	keterangan/hal-hal khusus yang belum tercamtum pada kolom lainnya

Tabel 14. Lost And Found Has Been Taken By The Guest

PERMISSION TO REMOVE PROFERTY

Authorize:
To remove the following articles from the hotel.

Date:

No of PACKAGES	Indicated here the exact description of items to be removed and reason for removal	
Department Head (Complete signature)	Delivered By	Service Entrance

3 copy

Tabel 15. Lost And Found Has Been Taken By The Guest

q. Standar Keamanan dan Keselamatan Kerja

Beberapa standar keamanan dan keselamatan kerja yang perlu diperhatikan oleh petugas dalam melayani permintaan tamu:

1). Pemilihan kualitas/identifikasi barang yang akan dipinjam oleh tamu, mengenai kondisi dari barang tersebut dalam keadaan layak pakai. Sehingga pada saat digunakan oleh tamu, tidak akan terjadi kemungkinan kecelakaan kerja atau hal-hal lain yang merugikan pemakai/pengguna dan hotel.

2). Perhatikan cara/petunjuk penggunaan peralatan yang tercantum pada badan alat tersebut/brosur.

3). Perhatikan cara pengaturan dan peletakkan barang di kamar tamu, sehingga tidak mengganggu lalu lintas dan kenyamanan tamu.

4). Jangan lupa untuk memperhatikan batas waktu pemakaian yang telah disepakati, agar kualitas barang tetap terjaga kualitasnya dan untuk menghindari kelalaian pemakaian yang mengakibatkan kecelakaan kerja.

5) Penggunaan perangkat pelindung yang mendukung keselamatan pengguna, seperti alas kaki, sarung tangan karet, masker pelindung debu, alas kain, atau bahan luar yang melekat pada peralatan yang mengandung penghantar listirik tidak berbahaya pada saat pemakaian.

TIPS

Dengan memperhatikan beberapa standar keamanan & keselamatan kerja diatas, diharapkan akan dapat menghindari/ memperkecil kecelakaan kerja baik bagi tamu maupun karyawan

Informasikan standar keselamatan & keamanan kerja tersebut pada setiap melakukan pelayanan permintaan tamu, agar tamu merasa puas, sehingga dapat menghindari komplain oleh tamu!

.

D. Aktivitas Pembelajaran

Aktivitas 1

Untuk menambah wawasan Anda terkait dengan materi diatas, Anda dapat berdiskusi dengan teman seprofesi atau orang lain yang dapat membantu Anda belajar. Langkah dalam aktivitas tersebut adalah:

1. Carilah beberapa informasi melalui berbagai sumber terkait dengan Prosedur Penanganan Permintaan dan pengembalian Layanan Jasa Housekeeping
2. Identifikasikan sumber informasi tersebut.
3. Buatlah rangkuman singkat terkait dengan informasi yang sudah Anda dapatkan.

Lembar Kerja 02

Aktivitas 1

……

……

……

……

……

Aktivitas 2

1. Buat tim kerja terkait dengan proses permintaan tamu, dengan rincian sebagai berikut: 1 orang sebagai *order taker*, 1 orang sebagai *runner*, orang *room attendant*, satu orang petugas *pest control* dan 1 orang sebagai tamu,
2. Pelajarilah kegiatan pembelajaran 2 di atas dengan seksama
3. Kasus 1 ”Tamu menelepon ke *order taker* untuk meminta bantuan bagai mana mengoperasikan fasilitas kamar mandi (untuk air hangat dan dingin)
4. Kasus 2 ”Tamu memanggil *room attendant*, untuk minta tambahan extra bed
5. Kasus 3 ”Pada saat membersihkan kamar *room attendant* menemukan serangga di dalam kamar.

Diskusikan penanganan kasus-kasus diatas dengan membuat percakapan sederhana dan dilengkapi dengan pengisian format yang sesuai.

Lembar Kerja 03

Aktivitas 2

……
……
……
……
……
……
……

E. Latihan/Kasus/Tugas

1. Adaptor, stop kontak, kabel listrik, dan kursi roda. Barang-barang tersebut merupakan …..
   a. Barang tanpa tambahan biaya
   b. Barang yang kena tambahan biaya
   c. Barang-barang *lost & found*
   d. Barang-barang berharga

2. Langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam menangani permintaan tamu :
   a. Bertanya jika permintaan tidak jelas, konfirmasi kembali permintaan, laksanakan permintaan segera. Identifikasi barang yang diminta
   b. Dengarkan permintaan tamu, bertanya jika permintaan tidak jelas, konfirmasi kembali permintaan, laksanakan permintaan segera
   c. Identifikasi permintaan, konfirmasi kembali permintaan, laksanakan permintaan segera, memilih barang
   d. Identifikasi permintaan, konfirmasi kembali permintaan, laksanakan permintaan segera, mengirim barang

3. Alat menjahit tambahan, alat cukur, payung, sandal kamar, semir sepatu, pulpen. Peralatan tersebut merupakan....
   a. Tambahan fasilitas kamar
   b. Barang tanpa tambahan biaya
   c. Barang yang kena tambahan biaya
   d. Barang -barang berharga

4. Contoh jenis pelayanan *housekeeping* yang tidak dikenakan biaya adalah….
   a. Alat menjahit tambahan
   b. Hand iron
   c. Iron board
   d. Adaptor

5. Beberapa peralatan perlu disiapkan untuk tamu seperti tempat tidur tambahan, tempat tidur bayi, setrika dan meja setrika. Ketika mengirimkan barang, konfirmasikan dengan tamu dimana perlengkapan tersebut ingin diatur. Sebutlah nama tamu tersebut pada saat bicara dengannya Keterangan diatas merupakan :
   a. Tata cara peminjaman barang tamu
   b. Tatacara pengembalian barang tamu
   c. Tata cara mengatur perlengkapan tamu
   d. Tatacara penanganan permintaan barang

F. Rangkuman

Pengertian prosedur penanganan pelayanan *housekeeping* yaitu segala aspek layanan yang dibutuhkan oleh tamu sesuai dengan prosedur yang berlaku dan batas yang telah ditentukan yang terkait dengan karakter. Urutan proses yang harus dilakukan pada saat menangani permintaan pelayanan housekeeping:

nama proses, input, kegiatan, output, kriteria output, Pelaksana, penerima Dokumen terkait, dan formulir yang digunakan

Yang dimaksud penanganan kamar *don't disturb* adalah salah satu status kamar di hotel yang mana karena salah satu hal/kepentingan tamu yang ada di dalammnya maka tamu yang bersangkutan tidak mau diganggu berati aktivitas penanganannya harus ditunda kerena tamu tidak mau diganggu

Jenis-jenis permintaan tempat tidur tambahan yang biasa dibutuhkan oleh tamu pada saat ada tambahan orang adalah terdiri dari *extra bed* (untuk anak dan orang dewasa, serta tempat tidur bayi (*baby coat*)

Langkah-langkah dalam menerima laporan kehilangan barang milik tamu: dengarkan apa yang dikatakan tamu, tanyakan pada tamu tentang keterangan/gambaran rinci dari barang yang hilang**,** catat permintaan dan rincian tentang barang yang hilang**,** ambil tindakan segera**,** laporkan kehilangan pada penyelia**,** cari barang yang hilang**,** periksa kabel yang

tertera pada barang yang hilang untuk memastikan kepemilikan yang benar, kembalikan barang yang hilang kepada tamu, catat dan laporkan pengembalian barang.

Penanganan barang *lost & found* secara umum, informasi tentang barang yang hilang atau tertinggal di hotel dicatat dalam *order taker logbook*; jam order taker, no. kamar, jenis permintaan, pemberi, penerima order, keterangan. Petugas *order taker* akan memeriksa buku lost & found, Jika barang tidak diketemukan (tidak tercatat dalam buku lost & found), utarakan hal ini kepada tamu dan mohon maaf, untuk meyakinkan harus dilakukan pencarian ulang di areal barang tersebut hilang atau tertinggal, Jika barang yang dinyatakan memang ada (ketentuan) *order taker* harus bertanya kepada tamu tentang ciri-ciri, lokasi dan tanggal barang tersebut hilang atau tertinggal di area hotel. Sebelum menyerahkan barang yang ditemukan, *order taker* harus menanyakan dan mengcopy kartu identitas dari orang yang mengambil barang tersebut, setelah barang diambil oleh pemiliknya, petugas order taker akan memberi catatan dalam buku *lost & found* bahwa barang sudah diambil oleh pemiliknya.

G. Umpan Balik

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

Kompetensi Profesional

Kegiatan Pembelajaran 3:

Persiapan Pendaftaran Tamu

A. Tujuan

Setelah mempelajari materi kegiatan pembelajaran 3 diharapkan mampu melakukan berbagai persiapan pendaftaran tamu individu maupun group dengan baik sesuai dengan standar prosedur.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Menentukan perlengkapan dan peralatan dalam persiapan pendaftaran tamu.
2. Mengklasifikasi pelayanan tamu individu dan group.
3. Menganalisis kebutuhan kamar sesuai permintaan tamu.

C. Uraian Materi

1. Persiapan kerja

Tahapan awal sebelum receptionist melakukan pekerjaaan rutinnyayaitu melakukan berbagai persiapan agar pekerjaannya menjadi efisien. Persiapan yang dilakukan meliputi persiapan diri dan persiapan pada area kerja. Persiapan diri yang harus dilakukan adalah terkait penampilan, kerapihan, kebersihan serta persiapan mental. Persiapan pada area kerja adalah persiapan formulir dan alat yang akan digunakan pada saat melaksanakan kerjanya. Beberapa tugas utama yang seharusnya dilakukan oleh receptionist dalam hal persiapan kerja, yaitu:

a. Menyiapkan dan memeriksa peralatan dan formulir yang akan diperlukan.

   Semua alat dan formulir yang digunakan oleh receptionist harus dipastikan tersedia dan berfungsi, kerusakan ataupun kekurangan alat dan formulir dapat menyebabkan pelayanan yang tidak baik, oleh

sebab itu peralatan dan formulir yang dibutuhkan harus selalu diperiksa dan segera dilaporkan apabila terdapat kerusakan atau kekurangan dari jumlah yang dibutuhkan.

b. Membuat dan memeriksa daftar tamu yang diharapkan akan datang pada hari ini (*today expected arrival list*).

Daftar kedatangan tamu yang ditunggu diperiksa untuk melihat berapa jumlah tamu yang akan datang, siapa saja tamunya apakah terdapat tamu rombongan atau tamu penting (VIP). Berdasarkan data tersebut *receptionist* akan melakukan penentuan kamar, melakukan persiapan yang terkait dengan kamar dan fasilitas khusus yang diinginkan oleh tamu sudah sesuai. Berbagai persiapan yang terkait dengan kamar tamu sebaiknya dilakukan sehari sebelum kedatangan di hotel.

c. Memeriksa profil/riwayat tamu (*guest history*).

Profil atau riwayat tamu yang digunakan oleh hotel berguna untuk memberikan pelayanan seperti yang diinginkan oleh tamu. Profil tamu berisikan data-data yaitu:

1) Permintaan khusus tamu, seperti: jenis koran yang biasa dibaca, tempat tidur tambahan (*extra bed)*
2) Tipe kamar dan lokasi kamar yang diinginkan, seperti: *smoking* atau *non smoking room, quite rooms, connecting rooms.*
3) Cara pembayaran yang digunakan tamu, seperti tunai, kartu kredit, *travel agent voucher*, surat jaminan dan *traveller's cheque*.
4) Makanan dan minuman kesukaan.
5) Lama menginap atau periode kedatangan dan keberangkatan tamu.
6) Tanggal lahir.

d. Mengalokasikan kamar (*allocating the guest room*).

Kamar yang sudah dipesan oleh tamu harus dialokasikan sesuai dengan permintaan, pengalokasian kamar dengan mempertimbangankan berbagai hal antara lain yaitu profil tamu, permintaan khusus tamu, jumlah dan tipe kamar yang dipesan oleh tamu rombongan, tamu VIP dialokasikan atas persetujuan atasan, informasi dari departemen lain tentang kamar hotel.

e. Memastikan dan menindak lanjuti pemesanan kamar yang tidak pasti.

Pemesanan kamar yang tidak pasti seperti waiting list, atau kamar yang dipesan tanpa ada jaminan pembayaran ditindak lanjuti kepada bagian yang terkait sehingga data yang ada selalu akurat.

f. Menyusun dan mendistribusikan daftar kedatangan kepada departemen yang terkait.

Daftar kedatangan tamu disusun secara benar dan didistribusikan kepada departemen lain sebagai informasi tentang jumlah tamu dan berguna untuk mempersiapkan pelayanan kamar dan pelayanan lainnya secara baik.

g. Menginformasikan tentang permintaan khusus kepada staf atau departemen yang terkait.

Permintaan khusus yang diterima oleh receptionist harus segera di informasikan kepada departemen terkait, sehingga pada saat kedatangan tamu di hotel seluruh permintaan yang diinginkan oleh tamu dapat dipenuhi.

2. Peralatan dan Formulir Receptionist

Peralatan yang digunakan oleh receptionist hotel yang menggunakan sistem operasional semi otomatis & otomatis.

Room rack atau rak status kamar disusun berdasarkan nomor kamar tamu, rak ini berguna untuk mengetahui status kamar setiap saat, utuk mengetahui status kamar dapat dilihat pada kode warna yang digunakan seperti warna merah untuk status kamar *occupied* (dihuni), kuning jika status kamarnya *vacant dirty* (kamar kosong dan belum dibersihkan), warna bening untuk kamar yang siap dijual. Status kamar lain seperti *sleep out, out of order* dengan cara memberikan kertas kecil yang berisi keterangan status tersebut. Data tamu yang menginap di kamar dapat dilihat dengan cara menaruh *room rack slip* pada nomor kamarnya. *Room rack* yang sudah dibuat akan didistribusikan kepada bagian/outlet yaitu: *telephone operator, room service, housekeeping, information.*

a. *Key & mail rack* adalah rak yang digunakan untuk menyimpan kunci kamar dan pesan untuk tamu, rak ini disusun berdasarkan nomor kamar.

b. *Key drop box* adalah kotak yang terletak di *front desk counter* yang berguna untuk menaruh kunci kamar tamu yang dititipkan di hotel.

c. *Hotel system computer* adalah sistem komputer hotel banyak jenisnya antara lain:

- Fidelio-micros, sistem ini digunakan oleh Shangri-La hotel, Le Grandeur hotel, Mulia hotel, Grand Melia hotel, Redtop hotel, Nikko hotel, Peninsula hotel, Santika hotels group dll
- Reata, digunakan pada hotel Sultan, Grand Mahakam
- Mayoh, digunakan oleh Alila
- Galaxi, sistem ini digunakan oleh hotel Sheraton
- HIS (hotel information system); digunakan oleh hotel Sari Pan Pacific, Sahid Jaya hotel

d. *EDC (electronic data capturing) machine*

Alat ini berguna untuk memproses pembayaran apabila tamu menggunakan kartu kredit, alat ini akan mengetahui apakah kartu kredit yang digunakan oleh tamu dapat diterima sebagai pembayaran atau tidak, jika kartu kredit dapat diterima maka akan akan terlihat *approval number* (nomor persetujuan) pada slip kartu kredit (credit card slip) namun jika tidak disetujui akan terlihat kata *do not honour* atau *decline* atau *expired card*.

e. Credit card imprinter

Alat ini digunakan untuk mencetak data yang ada di tertera pada kartu kredit, seperti nama pemegang kartu, nomor kartu dan masa berlakunya. Pada masa sekarang, alat ini sudah jarang digunakan, karena sudah digunakan mesin EDC, tetapi alat ini berguna jika jalur yang dipergunakan mesin EDC sedang mengalami gangguan. Penggunaan alat ini yaitu dengan cara meletakkan kartu kredit pada imprinter, kemudian menggesek ke kanan dan ke kiri, jika sudah tercetak, lalu menghubungi bank untuk meminta nomor persetujuan atas dana yang diinginkan oleh hotel.

f. *Money tester*

Berguna untuk memastikan bahwa uang yang digunakan oleh tamu adalah uang asli.

g. *Key encoder machine*

Jika hotel sudah menggunakan kunci kartu, maka alat ini berguna untuk memprogram kunci tersebut, informasi yang akan diprogram yaitu; tanggal kedatangan & keberangkatan, jam keberangkatan dan nomor kamar.

h. *Bill rack*

Rak untuk menyimpan tagihan tamu beserta dokumen pendukungnya, rak ini disusun berdasarkan nomor kamar tamu.

Pada umumnya penggunaan formulir dibagian reception/front desk adalah sama, formulir yang umum digunakan yaitu:

i. *Registration form* adalah formulir utama yang digunakan pada saat pendaftaran, data yang terdapat didalamnya adalah data tamu yang menginap di hotel seperti nama tamu, tanggal kedatangan & keberangkatan, nomor kamar, alamat rumah, tempat tanggal lahir, harga kamar, nomor kartu identitas, cara pembayaran, persyaratan dan kondisi hotel serta tandatangan tamu, tandatangan ini adalah sebagai tanda persetujuan bahwa tamu tersebut sudah menyetujui tentang ketentuan yang berlaku di hotel seperti batas waktu *check out*, hotel tidak bertanggungjawab terhadap kehilangan barang berharga di kamar, serta hotel berhak untuk meminta tambahan deposit jika jaminan pembayaran yang ada sudah terbatas.

j. *Guest card* adalah kartu yang berfungsi sebagai kartu identitas tamu menginap dihotel yang dapat digunakan untuk pengambilan kunci yang dititipkan, tanda pengenal apabila transaksi yang dilakukan ingin dimasukan dalam tagihan ke kamar.

k. *Meal coupon* adalah kartu/kupon yang digunakan untuk menikmati makanan yang tertera di dalamnya seperti makan pagi, makan sinag atau malam.

l. *Welcome drink card* yaitu kartu untuk menikmati minuman selamat datang pada hari kedatangan.

m. *Cash/official receipt* adalah tanda terima yang diberikan kepada tamu apabila tamu memberikan deposit yang berupa uang tunai.
n. *Guest bill* yaitu rekening/tagihan yang berisi transaksi yang digunakan oleh tamu.
o. *Refund deposit form* adalah formulir yang digunakan untuk mencatat pengembalian sejumlah uang tunai milik tamu.
p. *Miscellaneous form* adalah formulir yang digunakan untuk mencatat transaksi yang dilakukan oleh tamu yang tidak ada dalam departemen, seperti transaksi atas kerusakan yang dilakukan oleh tamu.
q. *Correction form* yaitu formulir yang digunakan apabila terjadi perbaikan atas transaksi yang terjadi pada hari yang sama.
r. *Rebate form* yaitu formulir ini akan mancatat pengurangan transaksi yang telah dilakukan oleh tamu pada hari sebelumnya.
s. *Guest history card* adalah kartu yang berisi tentang profil atau riwayat kunjungan tamu di hotel.

3. Perhitungan Persediaan Kamar

Perhitungan kamar adalah untuk mengetahui ada atau tidak adanya kamar tersedia yang bisa dijual pada hari itu, khususnya untuk tamu-tamu yang tiba tanpa pemesanan kamar (walk in). Hal ini perlu dilakukan oleh penerima tamu terutama pada saat-saat tingkat hunian kamar tinggi.

Perhitungan kamar dimulai dengan menentukan terlebih dahulu kamar yang tersedia untuk dijual (*room available*) dengan cara mengurangi kamar yang dimiliki oleh hotel (*total house*) dengan kamar yang dihuni oleh karyawan (*house use*), setelah itu menghitung (kamar terisi - kamar yang akan berangkat) + kamar yang akan diharapkan akan tiba. Sebagai contoh jika jumlah seluruh kamar hotel/*total rooms in the house*= 102, jumlah kamar yang dihuni oleh staf hotel/*house use* rooms= 2, jumlah kamar kosong/*vacant rooms*=30, jumlah kamar terisi/*occupied rooms* =70, jumlah kamar yang akan berangkat/*due out rooms*=29, jumlah kamar yang diharapkan tiba/*expected rooms*=34. Maka kamar yang bisa dijual kepada tamu, dengan perhitungan (70-29)+34=75,

kemudian mengurangi antara 100-75=25 kamar yang bisa dijual kepada tamu pada hari ini.

D. Aktivitas Pembelajaran

Aktivitas 1. Mempersiapkan pendaftaran tamu (diskusi)

Aktifitas dalam kegiatan pembelajaran ini, Anda dapat berdiskusi dengan orang lain yang dapat membantu anda belajar. Langkah dalam aktifitas yaitu:

1. Amatilah informasi yang ada didalam voucher hotel yang disediakan.
2. Identifikasikan apakah informasi yang ada sudah lengkap dan tepat.
3. Persiapkanlah formulir *registration* (LK4) sesuai dengan data yang diberikan.

Ryhdam TOURS & TRAVEL

Jl. Benyamin 22 Jakarta
Phone: 021-7472329
Fax:021-74728152

Hotel Name Amaraylin Hotel	Reservation coupon Non transferable& non refundable	Total Passenger 1 pax
	Arrival date/flight number 20 Nop 2015	Date of issue 16 Nop 2015
Name of passanger Mrs Bev Jhonson	Departure date/flight number 4 ninghts	Authorized signature
	Type of accomodation 01 Dlx	Dyah
Any additional amount/personal bills must be collected directly from the passenger -		
Remarks:non smooking room, high floor and quite room		
Billing instruction:Room and BBF to TA oth PA		

Lembar Kerja 04

Mempersiapkan kedatangan tamu

Surname Nama keluarga First name Nama depan Sex Jenis kelamin	Room numberType of room Nomor kamar Tipe kamar Number of guest Room rate Jumlah orang Harga kamar
Address Alamat	ID number Date and place of issued Nomor identitas Tanggal dan tempat dikeluarkan Nationality Date of birth Kebangsaan Tanggal kelahiran
Company name Nama perusahaan Occupation Pekerjaan	Purposed of visit Maksud kedatangan Pleasure ☐ Bussines ☐ Official ☐
Payment methode Jenis pembayaran	Arrival dateTime Tanggal tiba Jam Departure dateTime Tanggal keberangkatan Jam
Terms/condition Syarat dan kondisi 1. The management reserves the right to demand full settlement of your account at any time Manajemen berhak meminta pembayaran penuh setiap saat. 2. The manajement will not be responsible for valuables left or lost in the room Manajemen tidak bertanggung jawab atas hilangnya barang berharga yang ditinggal di kamar 3. Guest may be required to place an advance deposit Tamu diminta untuk memberikan uang muka pembayaran 4. Check out time is 12 noon Jam keberangkatan adalah 12 siang 5. All rates are subject to 21% for service and tax Harga belum termasuk 21% untuk pelayanan and pajak	
Guest signature Tandatangan tamu	Clerk signature Tandatangan petugas Penyelia Supervisor

E. Latihan/Kasus/Tugas

Tugas

Berdasarkan data keberadaan kamar, anda diminta untuk mengalokasikan kamar secara tepat dengan memperhatikan permintaan khusus tamu.

Room status by type of room

Type of room: Deluxe room
Day/date :Thursday/ 17 December 2015 Time: 07.10 am

Deluxe single==Vacant Clean
Room view to the road
101, 105, 107,109
Room view to the swimming pool
108,112

Deluxe double== Vacant Clean
Room view to the road
117
Room view to the swimming pool
110,118

Deluxe twin== Vacant clean
Room view to the swimming pool
120, 122, 126

Deluxe ==Occupied
Sgl:102, 103, 104, 106, 111
Dbl:116, 119, 121, 123, 124, 127
Twn:125, 128, 130

Deluxe ==Out Of Order

Dbl:112, 114

Expected arrival list

Thursday, 17 December 2015 **Time: 07.20**

No	Name of guest	Room type	Departure date	Arrival time	Remarks	Room number
1.	Mr. Shankar	Dlx sgl	22 Dec 15	4 pm	View to swimming pool, smoking room	
2.	Mr/Mrs. Thankar	Dlx dbl	20 Dec 15	11 am	High floor	
3.	Ms. Rebecca	Dlx sgl	19 Dec 15	3.30 pm	View to the road	
4.	Mrs. Joy Friday Ms. Turlington	Dlx twn	20 Dec 15	1 pm	Everyday newspaper	
5.	Mr. Nakashima Mr. Norimoto	Dlx twn	20 Dec 15	7 pm	Non smoking room, view to the road	

Studi Kasus

Berdasarkan kasus yang diberikan, anda sebagai seorang *receptionist* apa yang akan anda lakukan.

Mr. Alex adalah tamu regular hotel Swissbell Papua, beliau datang *walk in* (tanpa pemesanan kamar) ke hotel dan mengatakan bahwa perusahaan akan menanggung keseluruhan tagihannya, namun pihak hotel tidak menerima pemesanan kamarnya dan konfirmasi tentang pembayaran dari perusahaan tempat Mr. Alex bekerja, jika pada hari ini adalah hari sabtu dimana kantor libur.

F. Rangkuman

Persiapan merupakan hal yang penting yang harus dilakukan oleh *receptionist* agar pekerjaannya efektif dan efisien. Tahapan persiapan meliputi persiapan diri dan persiapan area kerja. Persiapan diri yang harus dilakukan adalah persiapan yang terkait dengan penampilan, kerapihan, kebersihan serta persiapan mental. Persiapan pada area kerja adalah persiapan formulir dan alat yang akan digunakan pada saat melaksanakan kerja.

Hal yang dilakukan terkait dengan persiapan kerja yaitu menyiapkan dan memeriksa peralatan dan formulir kerja, membuat dan memeriksa daftar tamu yang akan datang pada hari ini, memeriksa riwayat tamu, mengalokasikan kamar, memastikan dan menindaklanjuti pemesanan kamar yang tidak pasti, menyusun dan mendistribusikan daftar kedatangan kepada bagian lain, menginformasikan permintaan khusus kepada bagian yang terkait.

Peralatan yang digunakan oleh receptionist di hotel dapat dibedakan menjadi semi otomatis dan otomatis. Peralatan yang tersebut yaitu *room rack* atau rak status kamar, *key & mail rack, key drop box*, hotel system, *electronic data capturing(EDC), credit card imprinter, money tester, key encoder machine, bill rack.*

Formulir yang digunakan oleh receptionist di hotel pada umumnya yaitu *registration form, guest card, meal coupon, wecome drink card, cash receipt, guest bill, refund deposit, miscellaneous form, correction form, rebate form, guest history card.*

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Materi dalam kegiatan ini mempunyai hubungan dengan materi yang akan anda pelajari selanjutnya oleh sebab itu jika anda merasa telah menguasai materi dalam kegiatan pembelajaran ini, anda dapat melanjutkan kegiatan selanjutnya, namum apabila anda belum menguasai materi ini anda disarankan mempelajari kembali bagian yang belum dikuasai sampai anda yakin telah menguasai seluruh materi.

Kompetensi Profesional

Kegiatan Pembelajaran 4: Penanganan Pendaftaran Tamu

A. Tujuan

Setelah mempelajari materi kegiatan pembelajaran 4 diharapkan mampu melakukan penanganan pendaftaran tamu individu maupun group secara cepat, sopan dan ramah sesuai dengan standar operasional prosedur.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Menganalisis penanganan pendaftaran tamu individu
2. Menganalisis penanganan tamu group

C. Uraian Materi

1. Penyambutan dan Pendaftaran Tamu

Penyambutan dan pendaftaran tamu dilakukan dengan hangat, sopan dan efisien. Prosedur pendaftaran tamu dapat dibedakan menjadi dua, yaitu tamu tanpa pemesanan kamar (*walk in*) dan tamu dengan pemesanan kamar (*with reservation*), prosedur pendaftaran tamu tanpa pemesanan kamar adalah sebagai berikut:

a. Mengucapkan salam dan menawarkan bantuan
b. Menanyakan apakah sudah ada pemesanan kamar atau belum
c. Menanyakan jumlah kamar, jumlah tamu yang menginap dan lama menginap
d. Memeriksa keberadaan kamar pada *room rack* dan *reservation chart*
e. Menawarkan kamar yang terbaik untuk tamu dengan melakukan berbagai tehnik penjualan
f. Meminjam kartu identitas tamu dan mengisi *registration form*
g. Menanyakan cara pembayaran dan meminta jaminan pembayaran
h. Menyiapkan kunci kamar, kartu tamu, kupon makan dan kupon minuman selamat datang

i. Meminta tamu untuk menandatangani *registration form* dan kartu tamu
j. Memberikan dan menjelaskan kunci kamar, kartu tamu, kupon makan dan kupon minuman selamat datang
k. Mengucapkan salam penutup

Sedangkan prosedur pendaftaran bagi tamu dengan pemesanan kamar sebelumnya adalah sebagai berikut:

a. Mengucapkan salam dan menawarkan bantuan
b. Menanyakan apakah sudah ada pemesanan kamar sebelumnya
c. Menanyakan nama tamu yang akan menginap
d. Memeriksa pemesanan kamar atas namanya pada slip reservasi atau data pemesanan kamar pada sistem komputer
e. Memastikan data pemesanan kamar kepada tamu
f. Meminjam kartu identitas tamu dan mengisi *registration form*
g. Menanyakan cara pembayaran dan meminta jaminan pembayaran
h. Menyiapkan kunci kamar, kartu tamu, kupon makan dan kupon minuman selamat datang
i. Meminta tamu untuk menandatangani *registration form* dan kartu tamu
j. Memberikan dan menjelaskan kunci kamar, kartu tamu, kupon makan dan kupon minuman selamat datang
k. Salam penutup

Tamu VIP adalah orang yang dianggap penting oleh pihak hotel, tamu penting ini antara lain kepala negara, menteri, pimpinan perusahaan ataupun pemilik hotel. Proses pendaftaran yang dilakukan oleh receptionist harus secepat mungkin dan tepat. Umumnya sebelum kedatangannya di hotel, tamu penting sudah melakukan pemesanan kamar terlebih dahulu, oleh karena itu hotel sudah melakukan pre registration atau semua formulir registrasi sebagian besar datanya sudah diisi. Khusus untuk tamu penting pendaftaran tamu bisa dilakukan oleh ajudan atau sekretarisnya. Proses registrasi bagi tamu VIP umumnya dilakukan di kamar atau di lantai eksekutif, proses registrasi dilakukan oleh GRO atau FOM. Beberapa hal terkait persiapan yang dilakukan sebelum Persiapan yang dilakukan sebelum kedatangan tamu VIP yaitu:

a. Menentukan dan menyiapkan kamar sehari sebelum kedatangan tamu.

b. Memastikan nama tamu, waktu kedatangan dan transportasi yang digunakan serta pelayanan khusus terkait keamanan.
c. Menyiapkan dan memastikan kartu tamu (*guest card*) dan kunci kamar sudah sesuai dan diletakkan di kamar.
d. Menyiapkan dan memastikan kartu ucapan selamat datang (*welcome card*) diletakkan di kamar.
e. Menyiapkan dan memastikan keranjang buah (*fruit basket),* rangkaian bunga (*flower bouqet*) berada di kamar sesuai dengan kategori tamu VIP.

Langkah-langkah yang dilakukan pada saat penanganan pendaftaran tamu VIP adalah sebagai berikut:

a. Menyambut tamu dengan ramah dan sopan.
b. Mengantar tamu VIP ke tempat yang telah ditentukan, pengantaran dilakukan oleh FOM, GM dan GRO.
c. Memproses pendaftaran di kamar atau di tempat khusus oleh GRO dan FOM. Pendaftaran bisa diwakilkan oleh ajudan atau sekretarisnya.
d. Menawarkan bantuan lain dan menginformasikan pelayanan pribadi yang hotel akan berikan oleh hotel.
e. Mengucapkan selamat beristirahat.
f. Menginformasikan kepada bagian lain bahwa tamu VIP telah *check in*.

2. Pemrosesan Deposit Pembayaran

Setiap tamu yang datang menginap akan diminta jaminan pembayarannya, metode pembayaran yang umum diterima oleh hotel adalah:

a. Tunai/cash.
b. Kartu kredit /credit card; berupa Visa, Master, Amex, Diners Club, JCB (Japan City Bank), BCA Card.
c. Cek perjalanan / *travellers cheque*.
d. Voucher dari biro perjalanan /travel agent voucher.
e. Tagihan ke perusahaan dengan jaminan surat/ *company account with guarantee letter.*

Beberapa tehnik atau cara penulisan yang umum digunakan di hotel dalam mencatat pembayaran tamu seperti:

a. **Charge to company (CTC**) yaitu apabila transaksi tamu menjadi tanggungan perusahaan, agar lebih lengkap informasi pembayarannya maka ditulis CTC on room only oth POA adalah perusahaan hanya menanggung beban kamar saja selain dari kamar akan menjadi tanggungan tamu.
b. **Charge to credit card (CTCC)** yaitu jaminan pembayaran berupa kartu kredit.
c. **Charge to agent (CTA)** yaitu biro perjalanan (travel agent) akan menanggung beban tamu, lebih lengkapnya sebaiknya ditulis CTA on room + bbf oth POA, yang berarti biro perjalanan akan menanggung beban kamar dan makan pagi prasmanan selain dari itu akan menjadi tanggungan tamu.
d. **Pay own account (POA)** yaitu apabila tamu yang menginap akan membayar seluruh tagihannya.

Setelah mengetahui cara pembayarannya, receptionist akan meminta sejumlah dana untuk sebagai jaminan selama menginap, untuk tamu dengan metode pembayaran pribadi, jaminan pembayaran yang diminta oleh hotel sejumlah 2 (dua) kali harga kamar bersih dikali lama menginap. Dana ini untuk menjamin harga kamar dan fasilitas lain yang mungkin digunakan oleh tamu selama menginap. Penanganan deposit ada beberapa cara tergantung pada metode yang digunakan, jika;

a. Deposit berupa tunai, deposit akan dicatat pada kuitansi/cash receipt, kuitansi yang asli akan diberikan kepada tamu sebagai tanda bukti yang akan diminta kembali jika deposit tamu melebihi dari jumlah tagihannya.
b. Deposit berupa kartu kredit, maka *receptionist* akan memeriksa masa berlaku kartu kredit dan nama pemegang kartu kredit, setelah itu kartu kredit akan dicetak pada mesin EDC untuk memperoleh nomor persetujuan dari bank atas dana yang diinginkan oleh hotel.
c. Cek perjalanan: apabila cek perjalanan yang digunakan dalam mata uang asing, maka harus ditukar terlebih dahulu ke mata uang rupiah.

Cek perjalanan yang dapat diterima apabila sudah dibubuhi tandatangan tamu dan tamu menandatanganinya di depan receptionist.

d. Deposit dibayarkan oleh tamu lain, maka deposit akan diproses sesuai dengan metode pembayaran dan dicatat pada formulir *third party guarantee form* yang berisi persetujuan untuk menjamin tamunya selama menginap di hotel.

3. Pendaftaran bagi tamu rombongan.

Penanganan kedatangan tamu rombongan memerlukan persiapan dan penanganan yang lebih rumit dan rinci dibanding dengan tamu perorangan. Pada umumnya tamu rombongan yang datang di hotel sudah melakukan pemesanan kamar terlebih dahulu, pemesanan kamarnya dilakukan jauh sebelum hari kedatangannya, sehingga pada saat kedatangan tamu rombongan segala persiapan dalam rangka kedatangan dapat disiapkan oleh petugas *front office*. Segala informasi tentang tamu rombongan harus dimiliki oleh hotel secara terperinci, oleh sebab itu hotel selalu berhubungan dalam rangka memperoleh informasi yang lengkap dengan panitia rombongan.

Pada saat kedatangan tamu rombongan proses *check in* dapat dilakukan di lobi, restoran atau di ruang serbaguna (*function room*), lokasi pendaftaran harus diinformasikan kepada panitia dan pimpinan rombongan sebelum kedatangannya di hotel. Persiapan yang dilakukan oleh hotel yaitu:

a. Memeriksa kembali nama tamu rombongan, kamar & kuncinya, kartu tamu (*guest card*) dan kupon makan (*meal coupon*).
b. Menyiapkan kartu selamat datang (*welcome letter*) dan meletakkan surat tersebut disetiap kamar tamu rombongan, welcome letter adalah surat dari manajemen hotel yang ditandatangani oleh General Manager berisi ucapan selamat datang di hotel.
c. Menyiapkan keranjang buah untuk pimpinan rombongan, keranjang buah ini diletakkan di kamarnya.

Adapun prosedur pendaftaran bagi tamu rombongan di hotel yaitu:

a. Penyambutan tamu rombongan di lobi oleh *Guest Relations Officer*, Asisten Front Office Manager atau *Front Office Manager*.
b. *Guest Relations Officer* dan *Front Desk Agent* akan berkoordinasi dengan panitia atau pimpinan rombongan memastikan pemesanan kamarnya.
c. Meminta bantuan panita atau pimpinan rombongan untuk pengisian formulir pendaftaran untuk diisi oleh setiap anggota rombongan.
d. Memberikan daftar tamu rombongan (*group rooming list*) kepada concierge untuk penanganan barang bawaannya.
e. Mendistribusikan kunci kamar, kartu tamu dan kupon makan untuk setiap kamar dengan bantuan pimpinan rombongan atau panitia.
f. Memastikan permintaan tentang pelayanan membangunkan tamu kepada pimpinan rombongan atau panitia.
g. Memastikan kepada pimpinan rombongan atau panitia tentang pengaturan makan (waktu dan tempat).
h. Mendistribusikan informasi tentang tamu rombongan kepada bagian lain.

4. Layanan selama tamu menginap

Pelayanan yang diberikan tidak hanya pada saat kedatangan tamu saja, namun pelayanan selama tamu menginap juga terjadi, pelayanan yang diberikan selama tamu menginap ada beberapa hal antara lain:

a. Incognito yaitu tamu yang menginap di hotel sesuai dengan permintaannya keberadaan di hotel tidak ingin diketahui oleh orang lain atau dirahasiakan. Jika ada tamu yang mencari tamu dengan status incognito, maka seluruh karyawan hotel akan mengatakan bahwa tamu tersebut tidak menginap di hotel, oleh sebab itu untuk menandakan bahwa tamu incognito ada beberapa cara yaitu dengan memberi tanda (*) atau (XXX) di depan nama tamu.
b. *Privacy/do not disturb* adalah tamu yang menginap di hotel sesuai dengan permintaanya dan dengan alasan tertentu tidak ingin

seseorang mengganggu dirinya, hal ini berlaku untuk staf hotel atau tamu lain yang mencarinya.

c. *Cash basis* adalah tamu yang menginap di hotel dengan deposit terbatas sehingga tidak bisa menjamin atas transaksi dan penggunaan fasilitas yang digunakan oleh sebab itu setiap transaksi yang dilakukannya harus dibayar secara tunai.

d. *Room & rate change* yaitu tamu yang menginap di hotel karena alasan tertentu diharuskan pindah atau ingin pindah kamar, prosedur yang dilakukan oleh Front Desk Agent yaitu; menanyakan alasan, mencari kamar pengganti yang sesuai dengan permintaan tamu, melapor kepada bagian lain yang terkait dengan perpindahan kepada bagian housekeeping, engineering, mengisi formulir change of room or rate serta memberikan kunci kamar yang baru.

e. *Double lock room*; kamar tamu dengan alasan tertentu dikunci dengan menggunakan kode khusus oleh Manager, alasan *double lock* room yaitu tamu *sleep out*, tamu mempunyai masalah dengan pembayaran.

D. Aktifitas Pembelajaran

Aktifitas 1. Menangani pendaftaran tamu (simulasi)

Aktifitas dalam pembelajaran ini akan membantu anda untuk memahami penanganan pendaftaran tamu. Langkah dalam aktifitas yaitu:

1. Amatilah percakapan yang telah disediakan antara receptionist dan tamu pada saat pendaftaran tamu
2. Identifikasikan data tentang permintaan tamu serta data yang diberikan.
3. Buatlah *registration form, guest card, meal coupon dan welcome drink card*
4. Lakukanlah simulasi dengan sesama peserta secara bergantian
5. Gunakan lembar observasi yang tersedia, kemudian diskusikanlah hasil simulasi dengan menggunakan LK 5.

Percakapan antara receptionis dan tamu pada saat pendaftaran.

Receptionist	:	Good Morning sir, Welcome to Amanthay Hotel, may I help you?
Guest	:	Good morning, I would like a room, please?
R	:	Do you have a reservation sir?
G	:	I believe I don't have a reservation before
R	:	Certainly sir, may I have your name?
G	:	My name is James Smith
R	:	May I know for how many nights Mr Smith?
G	:	One night please
R	:	Please wait. I will check it for you. Thank you for waiting Mr, James
R	:	Mr. James.We have a executive suite room, the rate is US$ 200, The Deluxe room, the rate is US$ 100, and a standard room, the rate is US$ 70, the rate does not include 21% for tax and service charge, but it does include breakfast for 2 persons. What kind of room would you like, Sir?
G	:	Can you explain the room facilities in suite room, please?
R	:	Certainly sir, there is living room, kitchenette, minibar, safe deposit box, bath room with bath tub, internet accses, television and in house movies
G	:	Sounds good, one suite room please
R	:	May I borrow your passport please? I will help you to fill in the registration form.
G	:	Oh yes, Here it is (receptionist fill in the registration card)
R	:	How about the payment sir, would you like to pay by cash or credit card?
G	:	I think, I will pay by cash
R	:	May I have a deposit sir?
G	:	How much is it?
R	:	US$ 450 sir
G	:	Here you are
R	:	Mr, James, is it alright if I count is first?
G	:	Fine
R	:	Would you mind signing the registration form & guest card, please? thank you
R	:	All right Mr, James. This is your guest card and your room number is 2316, It is in 23 floor, you can use this card as our ID in this hotel. This is your breakfast coupon for two people, you can have your breakfast in the Excecutive lounge, breakfast is served from 6 to 10 in the morning. This is your cash receipt and your ID card. Our bellboy will escort you to your room.

R	:	Bellboy please
R	:	Mr James this is Ian, our bellboy he will acompany you to the room
R	:	Well thank you very much Mr. James, Have a nice stay with us.
G	:	Oh I certainly will

Lembar Kerja 05

Observasi check list

Elemen	Ya	Tidak	Keterangan
▪ welcoming guest and offering help ▪ asking whether they have reservation or not ▪ If yes; ▪ confirm reservation ▪ If not; ▪ asking length of stay, type of room ▪ check the avaibility of room ▪ do selling technique ▪ explain the facility of room and hotel ▪ fill in the registration form by borrowing the ID ▪ prepare key and fill in meal coupon, guest card ▪ asking about payment ▪ last greeting ▪ using magic word			
* Hasil pengamatan serta hal yang perlu diperbaiki			

E. Latihan/Kasus/Tugas

A. Latihan

Pilihlah salah satu jawaban yang paling tepat.

1. Macam-macam cara pembayaran tamu yang tidak lazim digunakan di hotel yaitu...
   a. *Travel check*
   b. *Cash*
   c. *Credit card*
   d. *Personal check*

2. Hal-hal yang harus disampaikan kepada tamu pada waktu check in adalah....
   a. Jumlah kamar yang siap dijual
   b. Nomor kamar dan harga kamar
   c. Prosentase tingkat hunian kamar hotel
   d. Nama-nama tamu VIP yang akan check in

3. Hal yang akan dilakukan oleh Receptionist dalam menerima pembayaran rekening tamu tunai yaitu....
   a. Rekening tamu di cap “PAID” tanpa cash receipt
   b. Dibuatkan cash receipt tanpa diberikan rekeningnya beserta bill pendukungnya
   c. Dibuatkan cash receipt dan diberikan rekeningnya tanpa bill pendukungnya
   d. Diberikan rekeningnya

4. Pendaftaran tamu yang dilakukan oleh reception pada saat tamu check in sangat penting untuk menghindari permasalahan antara lain...
   a. Tamu skipper
   b. Tamu pindah kamar
   c. Tamu tidak jadi menginap
   d. Keluhan tamu

5. Tamu yang sudah memesan kamar tetapi tidak datang pada hari yang bersangkutan tanpa pemberitahuan....
   a. *No Walk in guest*
   b. *Without reservation guest*
   c. *No show guest*
   d. *Cancellation guest*

B. Tugas.

Pilihlah jawaban yang tersedia disebelah kanan soal untuk menjawab pertanyaan.

No	Keterangan	Jawaban
1.	Telepon yang ada di lobby yang dapat digunakan untuk menghubungi ke kamar adalah.....	a. Currency exchange board
2.	Kamar yang tersedia untuk dijual adalah.....	b. Credit card imprinter
3.	Kamar yang diharapkan untuk dikosongkan oleh tamu pada tanggal keberangkatannya adalah.....	c. Paid out
4.	Papan yang berada di receptionist yang menunjukkan nilai pertukaran mata uang asing yaitu.....	d. Incognito
5.	Pengeluaran sejumlah uang yang ada di receptionist untuk keperluan tamu & hotel yang mendesak adalah.....	e. Due out
6.	Kamar yang digunakan oleh General Manager atau Manajer on Duty adalah.....	f. House phone
7.	Alat yang digunakan untuk mencetak nama hotel dan data pemegang kartu kredit dengan sistem manual adalah.....	g. House use
8.	.....adalah tamu yang menginap di hotel tetapi tidak ingin keberadaannya di hotel diketahui oleh orang lain	h. Double lock
9.	Tamu yang memperpanjang masa tinggalnya di hotel dari waktu yang telah ditentukan adalah.....	i. Extend of stay
10.	Kamar ini dikunci dan hanya dapat dibuka kembali oleh FOM, GM atas permintaan tamu adalah.....	j. Available room

F. Rangkuman

Prosedur pendaftaran tamu dapat dibedakan menjadi dua, yaitu tamu tanpa pemesanan kamar (walk in) dan tamu dengan pemesanan kamar (with reservation) Tamu VIP adalah orang yang dianggap penting oleh pihak hotel, tamu penting ini antara lain kepala negara, menteri, pimpinan perusahaan dan pemilik hotel. Proses pendaftaran yang dilakukan harus secepat mungkin dan tepat. Umumnya sebelum kedatangannya di hotel, tamu penting sudah melakukan pemesanan kamar, oleh karena itu hotel sudah melakukan pre registration atau semua formulir yang dibutuhkan untuk registrasi sebagian besar datanya sudah diisi. Setiap tamu yang akan menginap, akan diminta jaminan pembayaran atas fasilitas yang akan digunakannya. Receptionist akan meminta sejumlah dana untuk sebagai jaminan selama menginap, untuk tamu dengan metode POA, dana yang diminta oleh hotel sejumlah 2(dua) kali harga kamar bersih dikali lama menginap (2 X room rate net X nights), dana ini untuk menjamin harga kamar dan fasilitas lain yang mungkin digunakan oleh tamu selama menginap.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Materi dalam kegiatan ini mempunyai hubungan dengan materi yang akan anda pelajari selanjutnya oleh sebab itu jika anda merasa telah menguasai materi dalam kegiatan pembelajaran ini, anda dapat melanjutkan kegiatan selanjutnya, namum apabila anda belum menguasai materi ini anda disarankan mempelajari kembali bagian yang belum dikuasai sampai anda yakin telah menguasai seluruh materi.

Kompetensi Profesional

Kegiatan Pembelajaran 5: Penanganan Keberangkatan Tamu

A. Tujuan

Setelah mempelajari materi kegiatan pembelajaran 5 diharapkan mampu menangani keberangkatan tamu secara cepat, ramah dan sopan sesuai dengan standar operasional prosedur

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Mempersiapkan hal yang berkaitan dengan keberangkatan tamu individu dan group.
2. Memeriksa tagihan tamu.
3. Memproses *express check out*.
4. Merinci transaksi keuangan tamu.
5. Mengevaluasi layanan pendaftaran dan keberangkatan tamu.

C. Uraian Materi

Persiapan Penanganan Keberangkatan Tamu

Data tentang keberangkatan tamu dapat diperoleh dari daftar tamu yang akan berangkat hari ini didalam daftar tersebut terlihat kamar-kamar yang akan *check out*. Pada saat memproses keberangkatan tamu receptionist berhubungan erat dengan bagian *housekeeping, room service, concierge*. Sebelum mampu melakukan proses keberangkatan tamu, receptionist harus mengetahui jenis tagihan tamu, yaitu:

a. *Individual bill* yaitu rekening yang mencatat transaksi/penggunaan fasilitas yang digunakan oleh tamu yang bersangkutan.
b. *Extra bill* yaitu rekening yang mencatat transaksi yang digunakan diluar fasilitas diluar yang telah ditentukan dalam surat jaminan atau voucher.

c. *Master bill* yaitu rekening yang mencatat transaksi yang digunakan oleh tamu rombongan atau tamu individu, dimana rekening ini akan memuat seluruh fasilitas yang digunakan sesuai dengan surat jaminan atau voucher.
d. *Separate bill* adalah rekening yang dibuat terpisah antara tagihan yang digunakan oleh masing-masing tamu yang berada dalam satu kamar.

Selama tamu menginap dihotel ada beberapa transaksi keuangan yang mungkin terjadi yaitu:

a. *Paid out* adalah apabila hotel mengeluarkan sejumlah uang untuk keperluan tamu yang mendesak, jika terjadi *paid out* maka petugas kasir akan meminta persetujuan atasan apakah bisa dilakukan atau tidak, begitu juga untuk jumlah yang akan dikeluarkannya.
b. *Correction* adalah penyesuaian pada transaksi yang telah dilakukan oleh tamu pada hari yang sama dengan pencatatannya.
c. *Rebate* adalah pengurangan transaksi yang telah dilakukan oleh tamu pada hari setelah terjadinya transaksi, pengurangan ini terjadi bisa karena kesalahan posting ataupun pengurangan untuk promosi hotel, transaksi ini diposting apabila telah mendapat persetujuan dari FOM.
d. *Miscellaneous charge* yaitu posting terhadap transaksi yang tidak ada dalam departemen seperti transaksi terhadap kerusakan lukisan yang dilakukan oleh tamu.
e. Transfer tagihan adalah pemindahan tagihan tamu kepada tamu lain dengan persetujuan dari tamu yang akan menjamin serta kejelasan tentang transaksi apa saja yang menjadi tanggungannya.

1. Penanganan keberangkatan tamu

Prosedur penanganan keberangkatan tamu yaitu sebagai berikut:

a. Memberi salam dan menawarkan bantuan
b. Menanyakan nomor kamar, nama tamu dan meminta kunci kamar.
c. Menghubungi bagian housekeeping dan *room service* untuk memeriksa kamarnya.
d. Menyiapkan tagihan dan bukti-bukti transaksi.
e. Meminta tamu untuk memeriksa tagihan

f. Melakukan penyesuaian tagihan.
g. Meminta tamu untuk menandatangani tagihan.
h. Menawarkan bantuan lain seperti transportasi atau pemesanan kamar untuk kunjungan berikutnya.
i. Salam penutup.

Selain melayani keberangkatan tamu yang biasa, dibeberapa hotel juga melayani keberangkatan tamu secara cepat (*express check out*) yaitu pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan tamu meninggalkan hotel, *express check out* dapat dilakukan jika tamu mempunyai deposit dengan kartu kredit atau dengan surat jaminan yang berupa voucher atau *guarantee letter*.

2. Layanan *Express Check Out & Late Check Out*.

Pelayanan *express check out* bertujuan untuk memberikan kemudahan tamu meninggalkan hotel, *express check out* dapat dilakukan jika tamu mempunyai deposit dengan kartu kredit atau dengan surat jaminan yang berupa voucher atau *guarantee letter*, proses penanganannya sebagai berikut:

a. Tamu sudah menandatangani *credit card slip*, bisa dilakukan pada saat *check in* atau sehari sebelum tanggal keberangkatannya.
b. Tamu mengisi fomulir *express check out*, tagihan tamu akan ditutup sehari sebelum keberangkatannya dan diberikan kepada tamu untuk ditandatangani.
c. Tagihan tamu akan disimpan kedalam amplop khusus.
d. Pada saat keberangkatan, tamu hanya akan menghubungi bagian reception kemudian dapat langsung meninggalkan hotel.
e. Apabila terjadi penambahan biaya setelah tamu berangkat, maka akan ditagihkan ke kartu kredit tamu dan akan disimpan sampai dengan kedatangan tamu berikutnya.

Late check out atau jam keberangkatan tamu melebihi batas waktu yang diberlakukan hotel. Jika tamu menginginkan *late check out*, maka yang akan dilakukan yaitu:

a. Hotel akan menghubungi tamu untuk memastikan jam keberangkatannya, jika tamu berada dikamar, reception akan menginformasikan bahwa batas waktu *check out* yang diperbolehkan sampai dengan jam 1(satu) siang.
b. Memberitahukan bahwa tamu akan dikenakan biaya tambahan sebesar 50% atau 100% jika sampai dengan jam 6 (enam) sore.
c. Memeriksa apakah kamar yang dihuni akan ditempati oleh tamu berikutnya.
d. Menginformasikan kepada bagian *housekeeping* tentang kamar yang akan meninggalkan hotel melebihi dari jam yang telah ditentukan (*late check out room*).
e. Hotel akan menyediakan penitipan barang-barang tamu diruang penitipan (*luggage store*) sampai tamu meninggalkan hotel.
f. Jika tamu tidak berada dikamar, *housekeeping* akan memeriksa kamar apakah kamar tersebut *skipper* atau masih ada barang bawaannya.
g. Apabila masih ada barang bawaannya, maka reception akan memberikan informasi yang akan dikirim ke kamarnya.

D. Aktivitas Pembelajaran

Aktifitas 1. Menangani keberangkatan tamu (diskusi dan simulasi)

Aktifitas dalam pembelajaran ini akan membantu anda untuk memahami penanganan keberangkatan tamu, anda dapat berdiskusi dengan sesama peserta dalam mengerjakan aktifitas ini. Langkah dalam aktifitas ini yaitu:

1. Amatilah contoh percakapan antara receptionist dan tamu pada saat penanganan keberangkatan tamu.
2. Buatlah persiapan terkait dengan penanganan keberangkatan tamunya.
3. Simulasikan secara bergantian dengan teman anda, gunakan Lembar Kerja 6. Format Penanganan Keberangkatan Tamu

Lembar Kerja 06

Observasi check list

Elemen	Ya	Tidak	Keterangan
▪ *welcoming guest and offering help* ▪ *asking room number* ▪ *contact housekeeping* ▪ *preparing and confirming guest bill* ▪ *asking the guest to check the bill* ▪ *balancing the bill* ▪ *last greeting* ▪ *using magic word*			
* Hasil pengamatan serta hal yang perlu diperbaiki			

PERCAKAPAN RECEPTIONIST DAN TAMU

R : Good afternoon, Reception section, Alex is speaking, May I help you?
G : Good afternoon, I want to check out,
R : May I have your name & room number please
G : Mrs.Dewi room 1121, and I need a bellboy
R : Certainly, mam. May I know how many luggages do you have please?
G : I have two big luggages
R : All right mam, bellboy will help you bringing your luggage, and we will prepare the bill

Guest comes to FO Cashier counter

C : Good afternoon mam, May I help you
G : Guest Checking out
C : May I have your key and guest card
G : Here you are
C : Excuse me mam, have you consume minibar just now?
No
C : All right mam, this is your bill, would you like to check, please?
G : Sure. Its fine
C : Thank you very much, would you mind to sign please?
G : Fine

C	**:**	This is your bill & refund deposit
C	**:**	May I organize you a transportation to the airport?
G	**:**	No, thanks
C	**:**	All riht mam, Thank you very much for staying in our hotel, and have a nice trip.
G	**:**	I certainly will.

E. Tugas

Berdasarkan data dibawah ini **buatlah cash receipt, guest bill dan refund deposit.**

Mr :Masashi Sueka is a regular guest,reservation details are: one room type of Deluxe sgl room on the high floor, room rate is US$ 75++(currency rate 1 US Dollar=Rp. 9.730), Arrival date 17/12/2015 staying for 2 nights, **payment to company on room + BBF+local call others personal account**.

Company name: PT. Astra International, company address: Jl. Asia Afrika 124 Jakarta, phone number: 021-2154524, fax no:021-2154527, contact person: Ms.Mei (GM secretary).

NO	DATE	TRANSACTIONS	JUMLAH
1		Deposit In Cash	Rp. 1000.000
2	17-12-2015	room service lunch	Rp. 75.000
		minibar	Rp. 80.000
		local call 021-2154524	Rp. 1.750
		IDD call 001687877254	Rp. 125.000
		restaurant dinner	Rp. 98.000
		dry cleaning	Rp. 65.000
3	18/12/2015	minibar	Rp. 62.000
		BC fax	Rp. 12.800
		Local call 021-6564548	Rp. 2.333
		Cash	Rp. 3.000.000

		Local call 021-98974125	Rp. 265
		BC sec service	Rp. 75.000
		room service dinner	Rp. 115.789

F. Rangkuman

Pada saat memproses keberangkatan tamu *receptionist* berhubungan erat dengan bagian *housekeeping, room service, concierge*. Sebelum mampu melakukan proses keberangkatan tamu, *receptionist* harus mengetahui jenis tagihan tamu, yaitu: individual bill yaitu rekening yang mencatat transaksi/penggunaan fasilitas yang digunakan oleh tamu yang bersangkutan. *Extra bill* yaitu rekening yang mencatat transaksi yang digunakan diluar fasilitas diluar yang telah ditentukan dalam surat jaminan atau voucher, master bill yaitu rekening yang mencatat transaksi yang digunakan oleh tamu rombongan atau tamu individu, dimana rekening ini akan memuat seluruh fasilitas yang digunakan sesuai dengan surat jaminan atau voucher, *separate bill* adalah rekening yang dibuat terpisah antara tagihan yang digunakan oleh masing-masing tamu yang berada dalam satu kamar.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Materi dalam kegiatan ini mempunyai hubungan dengan materi yang akan anda pelajari selanjutnya oleh sebab itu jika anda merasa telah menguasai materi dalam kegiatan pembelajaran ini, anda dapat melanjutkan kegiatan selanjutnya, namun apabila anda belum menguasai materi ini anda, disarankan mempelajari kembali bagian yang belum dikuasai sampai anda yakin telah menguasai seluruh materi.

Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas

Kunci Jawaban Kegiatan Pembelajaran 1

No.1

Housekeeping Key Book

Keys No	Name	Date	Time Out	Sign	Time In	Sign	Remarks
04	Faisal	2/1/16	15.15		24.05		
02	Agus	2/1/16	15.20		24.00		
01	Deni	2/1/16	15.22		02.00		Overtime
03	Andre	2/1/16	15.25		12.10		

Keterangan:

Keys No	kode/nomor kunci
Name	nama petugas HK
Date	tanggal hari ini
Time out	waktu/jam pada saat pengambilan kunci
Sign	tanda tangan pada saat pengambilan kunci
Time in	waktu/jam pada saat pengembalian kunci
Sign	tanda tangan pada saat pengembalian kunci
Remarks	Hal-hal/keterangan lain/khusus yang tidak tercamtum pada kolom lainnya.

No.2

Soal pengisian *housekeeping information form*

Pada hari ini tanggal 2 Januari tahun 2016, kamar 304, kamarnya minta untuk selalu di *turn down service* sejak tanggal 3 Januari 2016 Kamar 304 adalah merupakan tamu *long stay guest*, dan akan check out tanggal 30 Januari 2016

Housekeeping Information

Date	Rooms	Description	Stayed		Remarks
			In	Out	
02/1/16	304	Turn down service	02/1/16	30/1/16	Everyday

Keterangan:

Housekeeping information ini terbuat dari *white board* yang berisikan tentang:

Date	tangal/bulan/tahun
Rooms	nomor kamar
Description	hal-hal khusus terkait dengan nomor kamar/tamu
Stayed	in (tanggal CI/ Out tanggal CO)
Remarks	Hal-ha/keterangan lain/ khusus yang tidak tercamtum pada kolom lainnya.

Kunci Jawaban Kegiatan Pembelajaran 2

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

Kunci Jawaban Kegiatan Pembelajaran 3

Expected arrival list

Thursday, 17 December 2015 **Time: 07.20**

No	Name of guest	Room type	Departure date	Arrival time	Remarks	Room number
1.	Mr. Shankar	Dlx sgl	22 Dec 15	4 pm	View to swimming pool, smoking room	108

2.	Mr/Mrs. Thankar	Dlx dbl	20 Dec 15	11 am	High floor	110
3.	Ms. Rebecca	Dlx sgl	19 Dec 15	3.30 pm	View to the road	105
4.	Mrs. Joy Friday Ms. Turlington	Dlx twn	20 Dec 15	1 pm	Every day newspaper	120
5.	Mr. Nakashima Mr. Norimoto	Dlx twn	20 Dec 15	7 pm	Non smoking room, view to the road	126

Kunci Jawaban Kegiatan Pembelajaran 4

Latihan	Tugas	
1. D	1. F	6. G
2. B	2. J	7. B
3. C	3. E	8. D
4. B	4. A	9. I
5. C	5. C	10. H

Kunci Jawaban Kegiatan Pembelajaran 5

Name :Mr.Masashi Sueka Address : Jl. Asia Afrika 124 Jakarta

Room rate : US$ 75++ Arrival date : 17-12-2015

Departure date : 19-12-2015 Folio number : 54434537

Room number : 0604

Transaction date/ Tanggal transaksi	Transaction code/ Kode transaksi	Description Keterangan	Charges Beban	Credit Kredit	Balance Saldo
17-12-2015		Deposit		1.000.000	(1.000.000)
17-12-2015		Room service	75.000		(925.000)
17-12-2015		Minibar	80.000		(845.000)
17-12-2015		IDD call	125.000		(720.000)
17-12-2015		Restaurant	98.000		(622.000)
17-12-2015		dinner	65.000		(557.000)
18-12-2015		Dry cleaning	62.000		(495.000)
18-12-2015		Minibar	12.800		(482.200)
18-12-2015		BCFax		3.000.000	(3.482.200)
18-12-2015		Deposit	75.000		(3.407.200)
18-12-2015		BC service	115.789		(3.291.411)
19-12-2-15		Room service dinner	3.291.411		0
		Balance Due/Total			

Transaction date/ Tanggal transaksi	Transaction code/ Kode transaksi	Description Keterangan	Charges Beban	Credit Kredit	Balance Saldo
17-12-2015		Local call	1.750		1.750
17-12-2015		Room	729.750		731.500
17-12-2015		Tax charge	80.272		811.772
17-12-2015		Service charge	72.975		884.747
18-12-2015		Local call	2.333		887.080
18-12-2015		Room	729.750		1.616.830
18-12-2015		Tax charge	80.272		1.697.102
18-12-2015		Service charge	72.975		1.770.077
19-12-2015		City ledger to Astra International		1.770.077	0
		Balance Due/Total			

Evaluasi

1. Tugas-tugas dari jabatan order taker pada housekeeping departemen antara lain…..
   a. memberi arahan kepada room attendant pada saat morning briefing, peminjaman seterika, permintaan ekstra bed, permintaan guest suplies oleh tamu
   b. membantu room attendant dalam mendistribusikan sheet, peminjaman seterika, permintaan ekstra bed, permintaan guest suplies oleh tamu.
   c. memberikan layanan housekeeping seperti, peminjaman seterika, permintaan ekstra bed, permintaan guest suplies oleh tamu.
   d. membantu floor supervisor pada saat ngecek kondisi kamar tamu, peminjaman seterika, permintaan ekstra bed, permintaan guest suplies oleh tamu
2. Petugas housekeeping yang menangani pekerjaan housekeeping dalam hal penanganan tambahan yang berhubungan dengan housekeeping maupun departemen lain yang disampaikan melalui telepon ke bagian adalah ....
   a. order taker
   b. floor supervisor
   c. valet
   d. runner
3. Tempat tidur lipat/tempat tidur tambahan, dan pengasuh anak. Barang tersebut merupakan ….
   a. barang atau jasa yang tidak kena tambahan biaya
   b. barang atau jasa yang dipinjam cuma-cuma
   c. barang atau jasa yang dijual untuk kepentingan hotel
   d. barang atau jasa yang dikenakan tambahan biaya

4. Kategori jenis-jenis pelayanan yang disediakan oleh housekeeping untuk tamu meliputi:
   a. barang/jasa yang dikenakan tambahan
   b. miscellaneous charge
   c. additional charge
   d. barang/jasa yang dikenakan tambahan dan barang yang tanpa tambahan biaya
5. Langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam menangani permintaan tamu :
   a. bertanya jika permintaan tidak jelas, konfirmasi kembali permintaan, laksanakan permintaan segera. Identifikasi barang yang diminta
   b. dengarkan permintaan tamu, bertanya jika permintaan tidak jelas, konfirmasi kembali permintaan, laksanakan permintaan segera
   c. identifikasi permintaan, konfirmasi kembali permintaan, laksanakan permintaan segera, memilih barang
   d. identifikasi permintaan, konfirmasi kembali permintaan, laksanakan permintaan segera, mengirim barang
6. Adaptor, stop kontak, kabel listrik, dan kursi roda. Barang-barang tersebut merupakan …..
   a. barang tanpa tambahan biaya
   b. barang yang kena tambahan biaya
   c. barang-barang Lost & Found
   d. barang -barang berharga
7. Alat menjahit tambahan, alat cukur, payung, sandal kamar, semir sepatu, pulpen. Peralatan tersebut merupakan....
   a. tambahan fasilitas kamar
   b. barang tanpa tambahan biaya
   c. barang yang kena tambahan biaya
   d. barang -barang berharga
8. Contoh jenis pelayanan housekeeping yang tidak dikenakan biaya adalah….
   a. alat menjahit tambahan
   b. hand iron
   c. iron board
   d. adaptor

9. Beberapa peralatan perlu disiapkan untuk tamu seperti tempat tidur tambahan, tempat tidur bayi, setrika dan meja setrika. Ketika mengirimkan barang, konfirmasikan dengan tamu dimana perlengkapan tersebut ingin diatur. Sebutlah nama tamu tersebut pada saat bicara dengannya Keterangan diatas merupakan :
   a. tata cara mengatur perlengkapan tamu
   b. tata cara peminjaman barang tamu
   c. tatacara pengembalian barang tamu
   d. tatacara penanganan permintaan barang
10. Pelayanan yang maksimal seharusnya diberikan tidak hanya pada saat kedatangan tamu, namun juga selama tamu menginap di hotel dan pada saat keberangkatannya, agar pelayanan pada saat keberangkatan tamu efiesien dan baik, maka diperlukan kerjasama antar bagian….
   a. information, reservation dan housekeeping
   b. uniformed service, security dan telephone operator
   c. front office cashier, housekeeping dan uniformed service
   d. housekeeping, reception dan information
11. Jika hotel menerapkan harga sewa kamar tidak termasuk dengan makan pagi, siang atau malam, maka hotel tersebut menerapkan sistem harga yang dikenal dengan istilah.....
   a. american plan
   b. full American plan
   c. modified American plan
   d. european plan
12. Pelayanan express check out adalah….
   a. proses check out tanpa melalui Front Office Manager
   b. proses check out untuk para tamu yang tergesa-gesa
   c. proses check out melalui front office counter
   d. proses check out tanpa harus datang ke front office counter
13. Sumber data pembuatan statistik kedatangan tamu (guest arrival statistic) adalah....
   a. reservation slip
   b. reservation form
   c. registration card

d. jadual penerbangan

14. Bukti pemesanan kamar yang berasal dari biro perjalanan yang harus ditunjukkan oleh tamu pada saat kedatangan sebagai bukti pemesanan kamar dan jaminan pembayaran kamarnya adalah.....
    a. travel agent voucher
    b. guarantee letter form company
    c. cek pelawat (traveller's cheque)
    b. personal cheque
15. Formulir yang digunakan apabila pembayaran akan dibebankan kepada orang lain/bukan kepada tamu yang menginap.
    a. credit card slip
    b. authorization of payment
    c. travel check
    d. refund deposit
16. Apabila tamu mempunyai permintaan penjemputan ke bandara, receptionist akan berkoordinasi dengan bagian……
    a. security
    b. concierge
    c. reservations
    d. travel agent
17. Data tentang tamu yang ditunggu dapat dilihat pada laporan/daftar…
    a. arrival list
    b. guest list
    c. today expected arrival list
    d. reservation list
18. Tamu yang menginap di hotel dan keberadaanya tidak ingin diketahui oleh orang lain, dikenal dengan istilah....
    a. privacy
    b. sleep out
    c. skiper
    d. incognito

19. Pendaftaran tamu sangat penting dilakukan, selain unuk mendata tamu yang menginap namun diperlukan juga untuk mengindari hal seperti…
    a. Tamu pindah kamar
    b. Incognito
    c. Skipper
    d. Keberangkatan tamu
20. Rekening yang dibuat apabila tamu menggunakan fasilitas diluar yang telah ditentukan dalam surat jaminan adalah jenis rekening…
    a. Master bill
    b. Extra bill
    c. Seperate bill
    d. Individual bill

Penutup

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

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

Daftar Pustaka

Agus Sulastiyono, 2007. Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada Bidang Hotel, Penerbit ALFABETA Bandung

Ajun & Dalgiri, 2005. Modul Layanan Jasa Housekeeping untuk tamu

Bambang NP, 2006. Hand out Housekeeping Order Taker

Brook, F. dan J. Wright. 2000. The Usborne Internet-Linked Encyclopedia. London: Usborne.

Michael L.Kasavana.1981. Effective Front Office Operations

Petter Abbott & Sue Lewry.2002. Front Office Procedures, Social Skills, Yield

Rumekso, Housekeeping Hotel, Penerbit Andi Yogyakarta

SQS-2002, Sahid Quality Standard Revision 2002, Housekeeping Quality Procedure, Room Division – III, Sahid International Hotel Management & Consultant, Istanana Sahid Apartment, Mezzanine Floor, Jalan, Jenderal Sudirman no 86 Jakarta 10220

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, Menteri Tenaga Kerja Nasional Indonesia, 2004

Susanne Ruijs,The Art of Housekeeping Today, , Copyright SouthBank Institute of TAFE, College of Tourism and Hospitality, 1998,TAFE SA Regency Publishing Regency Campus Days Road, Regency Park, South Australia 5010

Yayuk Sri Perwani, Teori dan Petunjuk Praktik Housekeeping untuk Akademi Perhotelan Make up Room, Penerbit PT Gramedia Pusaka Utama Jakarta, 1995

Glosarium

Advance deposit guarantee	:	Jaminan pembayaran atas pemesanan kamar di hotel
Authorisation code	:	Kode yang digunakan sampai dengan sejumlah maksimal yang memungkinkan hotel membebani tagihan pada kartu kredit tersebut.
Baby crib	:	Tempat tidur bayi
City ledger	:	Kumpulan rekening tamu/guest bill yang tidak menginap di hotel.
Complimentary	:	Pemberian fasilitas oleh hotel kepada tamu dengan cuma-cuma
Correction	:	Penyesuaian pada transaksi yang dilakukan oleh tamu pada hari yang sama dengan pencatatan
Due out room	:	Kamar yang diharapkan akan kosong pada hari ini
Early arrival	:	Tamu yang datang ke hotel lebih awal dari jadual pemesanan kamar yang sudah ditetapkan
E.T.A (estimated time of arrival)	:	Perkiraan jam kedatangan tamu
E.T.D(estimated time of departure)	:	Perkiraan jam keberangkatan tamu
European plan	:	Komponen harga kamar yang tidak termasuk dengan paket makanan
Expected arrival list	:	Daftar yang berisi data tamu yang diharapkan akan datang pada hari ini
Expected departure list	:	Daftar yang berisi data tamu yang diharapkan akan berangkat pada hari ini
Extend of stay	:	Tamu yang memperpanjang masa tinggalnya di hotel dari rencana yang telah ditentukan
Family rate	:	Harga kamar yang diberlakukan khusus untuk tamu keluarga
Full board	:	Komponen harga kamar yang sudah termasuk makan pagi, siang dan malam
Guest history file	:	Data yang berisi profil dan riwayat kunjungan tamu di hotel

Handicap room	:	Kamar yang disewakan khusus untuk tamu yang mempunyai kekurangan fisik(cacat)
Hand iron	:	Seterika tangan
Hair dryer	:	Alat pengering rambut
Iron board	:	Meja seterika
Maintenance order	:	Formulir yang berisikan tentang permintaan perbaikan suatu peralatan maupun perlengkapan yang ada dikamar maupun diarea lain yang ada dihotel
No show	:	Tamu yang sudah memesan kamar tetapi tidak datang ke hotel tanpa pemberitahuan kepada pihak hotel
Overbooking	:	Pemesanan kamar yang diterima oleh hotel melebihi jumlah kamar yang bisa dipesan
Overstay	:	Tamu yang menginap dihotel melebihi dari waktu yang telah ditentukan
Paid out	:	Pengeluaran sejumlah uang milik hotel untuk keperluan tamu atau hotel yang sifatnya mendesak
Praying mat	:	Alas untuk sholat / sajadah
Room assignment	:	Penentuan kamar tamu sesuai dengan keinginannya
Rooming list	:	Daftar yang berisi anggota dari tamu rombongan
Sleep out guest	:	Tamu hotel yang pada masa tertentu tidak menginap di kamarnya
Turn down service	:	Layanan pembersihan sore hari di kamar
Understay	:	Tamu yang mempersingkat masa tinggalnya di hotel dari waktu yang telah ditentukan
Water hitter / Katle jug	:	Alat untuk memasak air dengan menggunakan tenaga listrik
Walk in	:	Tamu yang menginap dihotel tanpa melakukan pemesanan kamar terlebih dahulu

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

Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK) memegang peranan penting dalam peningkatan mutu pendidikan. Salah satu unsur dari PTK adalah guru. Tugas utama guru menurut Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen adalah mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah.

Sebagai jabatan profesional guru dalam melaksanakan tugasnya memerlukan kompetensi. Kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh guru. Sebagai bukti keprofesionalannya pemerintah telah memberikan sertifikat pendidik kepada guru. Hal ini sesuai dengan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen yang menjelaskan bahwa Sertifikat pendidik adalah bukti formal sebagai pengakuan yang diberikan kepada guru dan dosen sebagai tenaga professional untuk meningkatkan martabat dan peran guru sebagai agen pembelajaran berfungsi untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional.

Guru berkewajiban meningkatkan dan mengembangkan kualifikasi akademik dan kompetensi secara berkelanjutan sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni. Hal ini dapat dilakukan guru dengan mengikuti Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (PKB). Pengembangan keprofesian berkelanjutan (PKB) sebagai salah satu strategi pembinaan guru dan tenaga kependidikan diharapkan dapat menjamin guru dan tenaga kependidikan mampu secara

terus menerus memelihara, meningkatkan, dan mengembangkan kompetensi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pelaksanaan kegiatan PKB akan mengurangi kesenjangan antara kompetensi yang dimiliki guru dan tenaga kependidikan dengan tuntutan profesional yang dipersyaratkan.

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

Modul diklat PKB bagi guru dan tenaga kependidikan ini merupakan acuan bagi penyelenggara pendidikan dan pelatihan dalam memfasilitasi pencapaian kompetensi dalam pelatihan yang diperlukan guru pada saat melaksanakan kegiatan PKB.

B. Tujuan

Setelah mempelajari dan menyelesaikan tugas pada modul ini, Anda diharapkan mampu :

1. Menjelaskan konsep strategi berkomunikasi yang efektif sesuai dengan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai
2. Menerapkan berbagai strategi komunikasi dalam pembelajaran sesuai karakteristik peserta didik dan tujuan pebelajaran yang ingin dicapai

C. Peta Kompetensi

Peta kompetensi pedagogik dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup materi pembelajaran berkomunikasi secara efektif, empatik, dan santun dengan peserta didik adalah :

1. Konsep strategi berkomunikasi yang efektif sesuai dengan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai.

2. Penerapan strategi komunikasi dalam pembelajaran sesuai karakteristik peserta didik dan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai.

E. Saran Cara Penggunaan Modul

Saran penggunaan modul adalah:

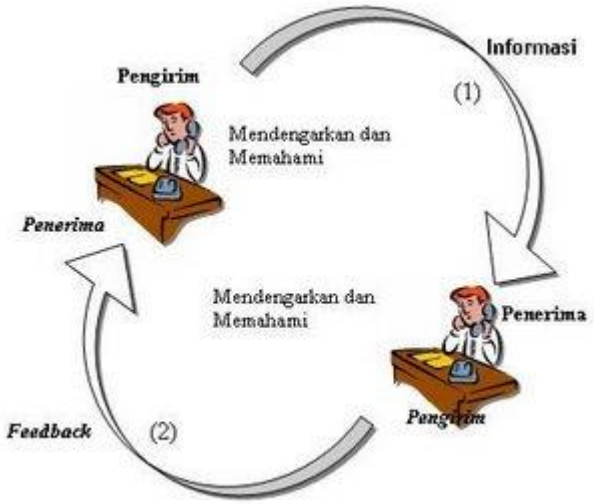
- Pelajari uraian materi yang berupa paparan fakta/data, konsep, prinsip, dalil , teori, prosedur, keterampilan, hukum dan nilai-nilai.
- Kerjakan aktivitas pembelajaran untuk memantapkan pengetahuan, keterampilan serta nilai dan sikap yang terkait dengan uraian materi.
- Isi latihan untuk memfasilitasi anda menganalisis untuk berpikir dan bersikap kritis.
- Bacalah ringkasan yang merupakan sari pati dari uraian materi kegiatan pembelajaran untuk memperkuat pencapaian tujuan kegiatan pembelajaran.
- Tulislah umpan balik , rencana pengembangan dan implementasi dari kegiatan belajar pada halaman yang tersedia sebagai tindak lanjut kegiatan pembelajaran.
- Cocokkan hasil latihan/kasus/tugas pada kunci jawaban untuk mengukur tingkat pemahaman dan keberhasilan Anda.
- Bila sudah mempelajari dan berlatih seluruh kegiatan pembelajaran, isilah evaluasi akhir modul untuk mengukur tingkat penguasaan anda pada keseluruhan modul ini.

Apabila ada kesulitan terhadap istilah/kata-kata/frase yang berhubungan dengan materi pembelajaran, Anda dapat melihat pada daftar glosarium yang tersedia pada modul ini.

Kompetensi Pedagogik

Kegiatan Pembelajaran 1

Strategi Komunikasi yang Efektif



Gambar 8. Proses Penyampaian Pesan

A. Tujuan

Setelah mempelajari dan menyelesaikan tugas pada modul ini Anda mampu mendeskripsikan strategi komunikasi yang efektif.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Menjelaskan pengertian komunikasi
2. Mengidentifikasi komponen-komponen komunikasi
3. Menentukan faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam penggunaan Strategi Komunikasi
4. Membedakan berbagai bentuk teknik komunikasi
5. Mengidentifikasi berbagai media dalam proses komunikasi

C. Uraian Materi

1. Pengertian Komunikasi

Banyak pendapat dari berbagai pakar mengenai definisi komunikasi, namun jika diperhatikan dengan seksama dari berbagai pendapat tersebut mempunyai maksud yang hampir sama. Menurut Hardjana, sebagaimana dikutip oleh Endang Lestari G (2003) secara etimologis komunikasi berasal dari bahasa Latin yaitu *cum*, sebuah kata depan yang artinya dengan, atau bersama dengan, dan kata *umus*, sebuah kata bilangan yang berarti satu. Dua kata tersebut membentuk kata benda *communio*, yang dalam bahasa Inggris disebut *communion*, yang mempunyai makna kebersamaan, persatuan, persekutuan, gabungan, pergaulan, atau hubungan. Karena untuk ber-*communi*o diperlukan adanya usaha dan kerja, maka kata *communion* dibuat kata kerja *communicare* yang berarti membagi sesuatu dengan seseorang, tukar menukar, membicarakan sesuatu dengan orang, memberitahukan sesuatu kepada seseorang, bercakap-cakap, bertukar pikiran, berhubungan, atau berteman. Dengan demikian, komunikasi mempunyai makna pemberitahuan, pembicaraan, percakapan, pertukaran pikiran atau hubungan.

Evertt M. Rogers mendefinisikan komunikasi sebagai proses yang di dalamnya terdapat suatu gagasan yang dikirimkan dari sumber kepada penerima dengan tujuan untuk merubah perilakunya. Pendapat senada dikemukakan oleh Theodore Herbert, yang mengatakan bahwa komunikasi merupakan proses yang di dalamnya menunjukkan arti pengetahuan dipindahkan dari seseorang kepada orang lain, biasanya dengan maksud mencapai beberapa tujuan khusus. Selain definisi yang telah disebutkan di atas, pemikir komunikasi yang cukup terkenal yaitu Wilbur Schramm memiliki pengertian yang sedikit lebih detil. Menurutnya, komunikasi merupakan tindakan melaksanakan kontak antara pengirim dan penerima, dengan bantuan pesan; pengirim dan penerima memiliki beberapa pengalaman bersama yang memberi arti pada pesan dan simbol yang dikirim oleh pengirim, dan diterima serta ditafsirkan oleh penerima.*(Suranto : 2005)*

2. Komponen Komunikasi

Harold D. Lasswell menerangkan kegiatan komunikasi dengan menjawab pertanyaan ”Who Says What Which Channel To Whom With What Effect?” Jawaban dari pertanyaan tersebut merupakan Komponen Komunikasi, yaitu :

- Who? (Siapa : komunikator)
- Says what? (mengatakan apa : Pesan)
- In which channel? (melalui saluran apa :Media)
- To whom? (kepada siapa : Komunikan)
- With what effect? (dengan efek apa :efek)

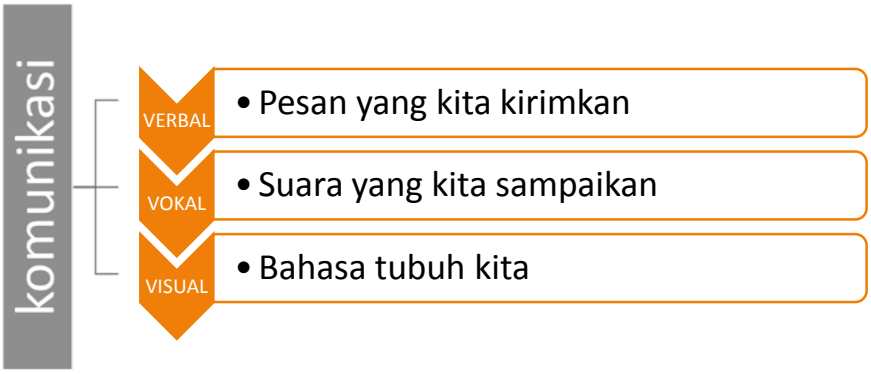
a. Who (Komunikator)

Gambar 9. Komunikator

Dalam proses komunikasi ada dua komunikator, yaitu orang yang mengirim dan menjadi sumber informasi dalam segala situasi. Penyampaian informasi yang dilakukan dapat secara sengaja maupun tidak disengaja.

b. Says What (Pesan)

Komunikator menyampaikan pesan-pesan kepada sasaran yang dituju. Pesan yaitu sesuatu yang dikirimkan atau yang disampaikan. Pesan yang disampaikan dapat secara langsung maupun tidak langsung dan bersifat verbal maupun non verbal.



Gambar 10. Komunikasi Sebagai Pesan Abstrak Dan Kongkret

c. In which Channel (Media yang digunakan)

Dalam menyampaikan pesan-pesannya, komunikator harus menggunakan media komunikasi yang sesuai keadaan dan pesan yang disampaikan. Adapun media adalah sarana yang digunakan untuk menyalurkan pesan-pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan.

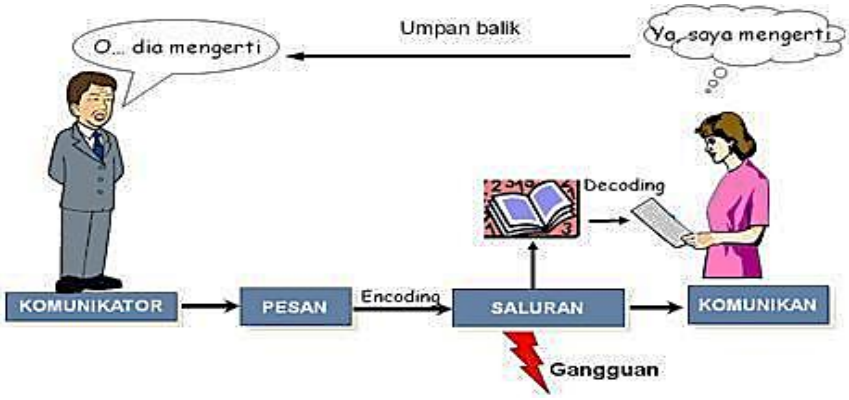
Gambar 11. Media Komunikasi

d. To Whom (komunikan)

Gambar 12. Komunikan

Komunikan merupakan individu atau kelompok tertentu yang merupakan sasaran pengiriman seseorang yang dalam proses komunikasi ini sebagai penerima pesan. Dalam hal ini komunikator harus cukup mengenal komunikan yang dihadapinya sehingga nantinya diharapkan mendapatkan hasil yang maksimal dari pesan yang disampaikan.

e. With What Effect (Efek)



Gambar 13. Proses Pemindahan Pesan/Informasi

Efek adalah respon, tanggapan atau reaksi komunikasi ketika ia atau mereka menerima pesan dari komunikator. Sehingga efek dapat dikatakan sebagai akibat dari proses komunikasi.

3. Faktor-Faktor yang perlu diperhatikan dalam penggunaan Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi pada hakikatnya adalah perencanaan (planning) dan manajemen (management) untuk mencapai satu tujuan. Strategi komunikasi merupakan paduan dari perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi untuk mencapai suatu tujuan (Effendy, 2003 : 301)

Strategi komunikasi merupakan penentu berhasil tidaknya komunikasi secara efektif. Beberapa hal perlu diperhatikan dalam menggunakan strategi komunikasi antara lain :

a. Mengenal khalayak dan sasaran

Dalam perumusan strategi, khalayak memiliki kekuatan penangkal yang bersifat psikologi dan sosial bagi setiap pengaruh yang berasal dari luar diri dan kelompoknya. Di samping itu khalayak tidak hanya dirangsang oleh hanya satu pesan saja melainkan banyak pesan dalam waktu bersamaan. Artinya terdapat juga kekuatan pengaruh dari pesan-pesan lain yang datang dari sumber (komunikator) lain dalam waktu yang sama, maupun sebelum dan sesudahnya.

Dengan demikian pesan yang diharapkan menimbulkan efek atau perubahan pada khalayak bukanlah satu-satunya “kekuatan”, melainkan , hanya satu di antara semua kekuatan pengaruh yang bekerja dalam proses komunikasi untuk mencapai efektivitas.

b. Menyusun Pesan

Setelah mengenal khalayak dan situasinya, maka langkah selanjutnya dalam perumusan strategi, ialah menyusun pesan, yaitu menentukan tema dan materi. Syarat utama dalam mempengaruhi khalayak dari pesan tersebut, ialah mampu membangkitkan perhatian.

Perhatian adalah pengamanan yang terpusat. Dengan demikian awal dari suatu efektivitas dalam komunikasi, ialah bangkitnya perhatian dari khalayak terhadap pesan-pesan yang disampaikan. Hal ini sesuai dengan AA Procedure atau from Attention to Action procedure. Artinya membangkitkan perhatian (Attention) untuk selanjutnya menggerakkan seseorang atau orang banyak melakukan kegiatan (Action) sesuai tujuan yang dirumuskan.

Selain AA procedure dikenal juga rumus klasik AIDDA sebagai adoption, process, yaitu Attention, Interest, Desire, Decision dan Action. Artinya dimulai dengan membangkitkan perhatian (Attention), kemudian menumbuhkan minat dan kepentingan (Interest), sehingga khalayak memiliki hasrat (Desire) untuk menerima pesan yang dirangsangkan oleh komunikator, dan akhirnya diambil keputusan (decision) untuk mengamalkannya dalam tindakan (Action).

Jadi proses tersebut harus bermula dari perhatian, sehingga pesan komunikasi yang tidak menarik perhatian tidak akan menciptakan efektivitas. Dalam masalah ini , Wilbur Schramm mengajukan syarat-syarat untuk berhasilnya pesan tersebut (Arifin, 1994 : 68) sebagai berikut :

1) Pesan harus direncanakan dan disampaikan sedemikian rupa sehingga pesan itu dapat menarik perhatian sasaran yang dituju.
2) Pesan haruslah menggunakan tanda-tanda yang didasarkan pada pengalaman yang sama antara sumber dan sasaran, sehingga kedua pengertian itu bertemu.
3) Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi dari pada sasaran dan menyarankan cara-cara untuk mencapai kebutuhan itu.
4) Pesan harus menyarankan sesuatu jalan untuk memperoleh kebutuhan yang layak bagi situasi kelompok di mana kesadaran pada saat digerakkan untuk memberikan jawaban yang dikehendaki.

4. Menetapkan Teknik

Dalam dunia komunikasi pada teknik penyampaian atau mempengaruhi itu dapat dilihat dari dua aspek yaitu : menurut cara pelaksanaan dan menurut bentuk isinya. Yang pertama melihat komunikasi itu dari segi pelaksanaannya dengan melepaskan perhatian dari isi pesannya. Sedang yang ke dua, yaitu melihat komunikasi dari segi bentuk pesan dan maksud yang dikandung. Oleh karena itu yang pertama menurut cara pelaksanaannya, dapat diwujudkan dalam dua bentuk, yaitu redundancy (repetition) dan canalizing. Sedang yang ke dua menurut bentuk isinya dikenal teknik-teknik :informative, persuasive, educative, dan koersif (Arifin, 1994 :73)

a. Redundancy (repetition)

Redundancy atau repetition, adalah cara mempengaruhi khalayak dengan jalan mengulang-ngulang pesan kepada khalayak. Dengan teknik ini sekalian banyak manfaat yang dapat ditarik darinya. Manfaat itu antara lain bahwa khalayak akan lebih memperhatikan pesan itu, karena justru berkontras dengan pesan yang tidak diulang-ulang, sehingga ia akan lebih banyak mengikat perhatian.

b. Canalizing

Canalizing adalah memahami dan meneliti pengaruh kelompok terhadap individu atau khalayak. Untuk berhasilnya komunikasi ini, maka haruslah dimulai dari memenuhi nilai-nilai dan standard kelompok dan masyarakat dan secara berangsur-angsur merubahnya kearah tidak mungkin, maka kelompok tersebut secara perlahan-lahan dipecahkan, sehingga anggota-anggota kelompok itu sudah tidak memiliki lagi hubungan yang ketat. Dalam keadaan demikian itulah pesan-pesan akan mudah diterima oleh komunikan.

c. Informative

Teknik informative adalah suatu bentuk isi pesan, yang bertujuan mempengaruhi khalayak dengan jalan memberikan rangsangan. Penerangan berarti menyampaikan sesuatu apa adanya, apa

sesungguhnya, di atas fakta-fakta dan data-data yang benar serta pendapat-pendapat yang benar pula. Atau seperti ditulis oleh Jawoto (Arifin, 1994 :74) :

- Memberikan informasi tentang fakta semata-mata, juga fakta bersifat kontropersial, atau
- Memberikan informasi dan menuntun umum kea rah pendapat.

Teknik informatif ini, lebih ditujukan pada penggunaan akal pikiran khalayak, dan dilakukan dalam bentuk pernyataan berupa : keterangan, penerangan,berita dan sebagainya.

d. Persuasive

Persuasif berarti, mempengaruhi dengan jalan membujuk. Dalam hal ini khalayak digugah baik pikirannya, maupun dan terutama perasaannya. Perlu diketahui, bahwa situasi mudah terkena sugesti ditentukan oleh : kecakapan untuk mengsugestikan atau menyarankan sesuatu kepada komunikan (suggestivitas), dan mereka itu sendiri diliputi oleh keadaan mudah untuk menerima pengaruh (suggestibilitas). Jadi di pihak menyugesti khalayak, dan menciptakan situasi bagaimana khalayak itu supaya mudah terkena sugesti, adalah proses kental sebagai hasil penerimaan yang tidak kritis dan direalisasikan dalam perbuatan kepercayaan atau cita-cita yang dipengaruhi orang lain.

e. Educative

Teknik educative, sebagai salah satu usaha mempengaruhi khalayak dari suatu pernyataan umum yang dilontarkan, dapat diwujudkan dalam bentuk pesan yang akan berisi : pendapat-pendapat, fakta-fakta, dan pengalaman-pengalaman.

Mendidik berarti memberikan sesuatu ide kepada khalayak apa sesungguhnya, di atas fakta-fakta, pendapat dan pengalaman yang dapat dipertanggungjawabkan dari segi kebenaran, dengan disengaja, teratur dan berencana, dengan tujuan mengubah tingkah laku manusia kearah yang dinginkan.

f. Koersif

Koersif berarti mempengaruhi khalayak dengan jalan memaksa.Teknik koersif ini biasanya dimanifestasikan dalam bentuk peraturan-peraturan, perintah-perintah dan intimidasi-intimidasi. Untuk pelaksanaannya yang lebih lancar biasanya dibelakangnya berdiri suatu kekuatan yang cukup tangguh.

5. Penggunaan Media

Penggunaan media sebagai alat penyalur ide, dalam rangka merebut pengaruh khalayak adalah suatu hal yang merupakan keharusan, sebab media dapat menjangkau khalayak yang cukup besar. Media merupakan alat penyalur, juga mempunyai fungsi social yang kompleks.

Sebagaimana dalam menyusun pesan dari suatu komunikasi yang ingin dilancarkan, kita harus selektif, dalam arti menyesuaikan keadaan dan kondisi khalayak, maka dengan sendirinya dalam penggunaan mediapun, harus demikian pula. Justru itu selain kita harus berfikir dalam jalinan faktor-faktor komunikasi sendiri juga harus dalam hubungannya dengan situasi sosial-psikologis, harus diperhitungkan pula. Hal ini karena masing-masing medium tersebut mempunyai kemampuan dan kelemahan-kelemahan tersendiri sebagai alat.

D. Aktivitas Pembelajaran

1 **Aktivitas Belajar**

1. Bentuk kelompok dengan jumlah anggota tiap kelompok 3- 5 orang.
2. Diskusikan pengertian komunikasi dari beberapa tokoh.
3. Catat poin-poin penting dalam lembar kerja 1.
4. Tuliskan kesimpulan pengertian komunikasi menurut kelompok Anda.
5. Presentasikan hasil diskusi di depan kelas.

2 **Aktivitas Belajar**

1. Bentuk kelompok dengan jumlah anggota tiap kelompok 3- 5 orang.
2. Identifikasi komponen-komponen komunikasi.
3. Tuliskan hasil diskusi padalembar kerja 2.
4. Presentasikan hasil diskusi di depan kelas.

3 **Aktivitas Belajar**

1. Bentuk kelompok dengan jumlah anggota tiap kelompok 3- 5 orang.
2. Diskusikan konsep strategi komunikasi.
3. Tuliskan hasil diskusi tersebut pada lembar kerja 3.
4. Presentasikan hasil diskusi di depan kelas.

4 **Aktivitas Belajar**

1. Bentuk kelompok dengan jumlah anggota tiap kelompok 3- 5 orang.
2. Diskusikan konsep teknik-teknik komunikasi.
3. Tuliskan hasil diskusi pada lembar kerja 4.
4. Presentasikan hasil diskusi di depan kelas.

E. Latihan/Kasus/Tugas

Kerjakan tugas di bawah ini melalui lembar kerja yang telah disediakan.

1. Bagaimana pandangan Laswell dan Schramm dalam menggambarkan proses komunikasi ?
2. Apakah efek yang dihasilkan dalam berkomunikasi ?
3. Mengapa dalam setiap berkomunikasi harus berorientasi pada audience
4. Jelaskan syarat-syarat yang harus diperhatikan dalam menyusun pesan menurut Schramm ?
5. Apa yang dimaksud redundance dalam teknik komunikasi ?

Lembar Kerja

1. .....
   .....
   .....
2. .....
   .....
   .....
3. .....
   .....
   .....
4. .....
   .....
   .....
5. .....
   .....
   .....

F. Rangkuman

- Kata atau istilah komunikasi (dari bahasa Inggris *communication),* secara etimologis atau menurut asal katanya adalah dari bahasa Latin *communicatus*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis* Dalam kata *communis* ini memiliki makna 'berbagi' atau 'menjadi milik bersama' yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna.
- Evertt M. Rogers mendefinisikan komunikasi sebagai proses yang di dalamnya terdapat suatu gagasan yang dikirimkan dari sumber kepada penerima dengan tujuan untuk merubah perilakunya.
- Wilbur Schramm memiliki pengertian yang sedikit lebih detil. Menurutnya, komunikasi merupakan tindakan melaksanakan kontak antara pengirim dan penerima, dengan bantuan pesan; pengirim dan penerima memiliki beberapa pengalaman bersama yang memberi arti pada pesan dan simbol yang dikirim oleh pengirim, dan diterima serta ditafsirkan oleh penerima.

- ⇨ Harold D. Lasswell menerangkan kegiatan komunikasi dengan menjawab pertanyaan ”Who Says What Which Channel To Whom With What Effect?”
- ⇨ Pengirim pesan (komunikator) adalah manusia berakal budi yang berinisiatif menyampaikan pesan untuk mewujudkan motif komunikasinya.
- ⇨ Komunikan (penerima pesan) adalah manusia yang berakal budi, kepada siapa pesan komunikator ditujukan.
- ⇨ Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima.
- ⇨ Komponen-komponen komunikasi antara lain: sumber, pesan, media, penerima, tanggapan balik.
- ⇨ Strategi komunikasi meliputi kegiatan dalam hal : Menentukan khalayak, Menyusuan pesan, Menetapkan teknik, Penggunaan Media.
- ⇨ Sementara teknik komunikasi meliputi : Redundancy (repetition), Canalizing, Informative, Persuasive, Educative, Koersif.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

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

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

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

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

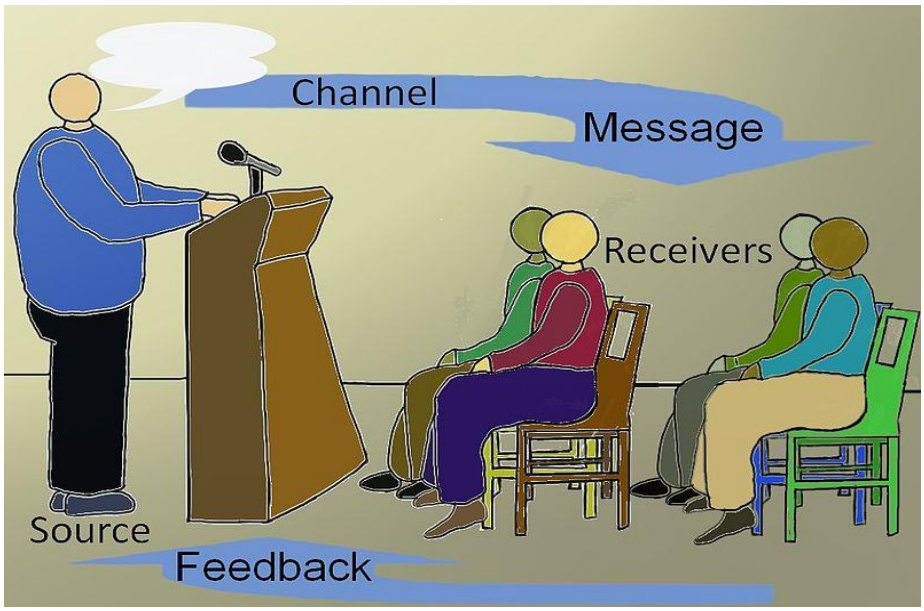
   .....
4. Langkah-langkah apa saja yang perlu ditempuh untuk menerapkan materi pelatihan ini dalam rangka meningkatkan mutu pembelajaran pada mata pelajaran yang saya ampu?

   .....

Kompetensi Pedagogik

Kegiatan Pembelajaran 2

Strategi Komunikasi dalam Pembelajaran



Gambar 14. Proses Komunikasi Formal

A. Tujuan

Setelah mempelajari dan menyelesaikan tugas pada modul ini Anda sebagai peserta pelatihan mampu menerapkan strategi komunikasi dalam pembelajaran.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Menjelaskan pengertian pembelajaran
2. Menjelaskan hakekat komunikasi dalam pembelajaran
3. Membedakan proses encoding dan decoding dalam pembelajaran
4. Menjelaskan peran media dalam pembelajaran
5. Menjelaskan pola-pola komunikasi dalam pembelajaran

C. Uraian Materi

1. Pengertian Pembelajaran

Sardiman AM (2005) dalam bukunya yang berjudul “Interaksi dan Motivasi dalam Belajar Mengajar” menyebut istilah pembelajaran dengan interaksi edukatif. Menurut beliau, yang dianggap interaksi edukatif adalah interaksi yang dilakukan secara sadar dan mempunyai tujuan untuk mendidik, dalam rangka mengantar peserta didik ke arah kedewasaannya. Pembelajaran merupakan proses yang berfungsi membimbing para peserta didik di dalam kehidupannya, yakni membimbing mengembangkan diri sesuai dengan tugas perkembangan yang harus dijalani. Proses edukatif memiliki ciri-ciri :

a. ada tujuan yang ingin dicapai ;
b. ada pesan yang akan ditransfer ;
c. ada pelajar ;
d. ada guru ;
e. ada metode ;
f. ada situasi ada penilaian.

Terdapat beberapa faktor yang secara langsung berpengaruh terhadap proses pembelajaran, yaitu pengajar, siswa, sumber belajar, alat belajar, dan kurikulum (Once Kurniawan : 2005). *Association for Educational Communication and Technology (AECT)* menegaskan bahwa pembelajaran (*instructional)* merupakan bagian dari pendidikan. Pembelajaran merupakan suatu sistem yang di dalamnya terdiri dari komponen-komponen sistem instruksional, yaitu komponen pesan, orang, bahan, peralatan, teknik, dan latar atau lingkungan.

Dengan demikian pembelajaran dapat dimaknai sebagai interaksi antara pendidik dengan peserta didik yang dilakukan secara sengaja dan terencana serta memiliki tujuan yang positif. Keberhasilan pembelajaran harus didukung oleh komponen-komponen instuksional yang terdiri dari pesan berupa materi belajar, penyampai pesan yaitu pengajar, bahan untuk menuangkan pesan, peralatan yang mendukung kegiatan belajar, teknik atau metode yang sesuai, serta latar atau situasi yang kondusif bagi proses pembelajaran.

2. Komunikasi Dalam Pembelajaran

Wilbur Schramm mengatakan bahwa “today we might define communication simply by saying that it is the sharing of an orientation toward a set of informational signs”. Dari apa yang dikemukakan oleh Schramm di atas dapat dikatakan bahwa hakikat komunikasi adalah penyampaian pesan dengan menggunakan lambang (simbol) tertentu, baik verbal maupun non verbal, dengan tujuan agar pesan tersebut dapat diterima oleh penerima (audience). Dengan demikian hakikat komunikasi adalah “sharing” yang artinya pesan yang disampaikan sumber dapat menjadi milik penerima, atau dalam dunia pendidikan dan pembelajaran dikatakan agar pesan pembelajaran yang disampaikan guru dapat diserap oleh murid-muridnya.

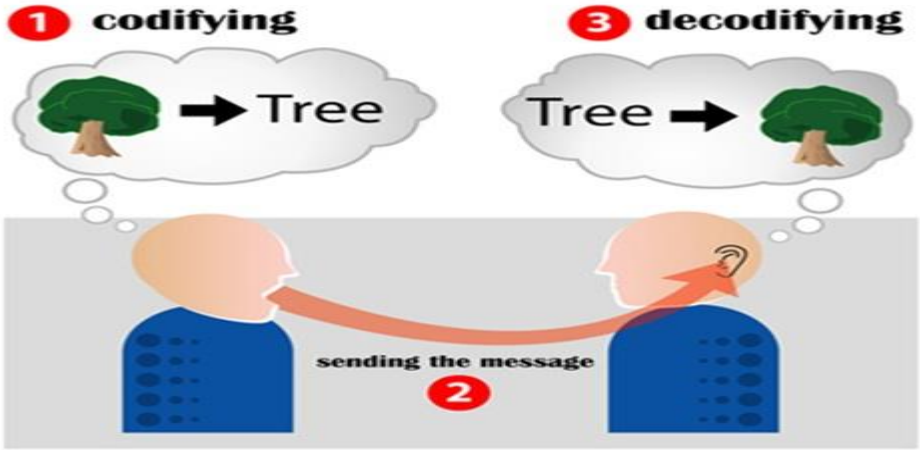
Gambar 15. Proses Belajar Mengajar di Kelas

Proses belajar dapat dipandang sebagai suatu proses komunikasi dengan pengertian bahwa pesan pembelajaran yang disampaikan oleh guru dapat diterima (diserap) dengan baik atau dapat dikatakan menjadi “milik” murid-murid. Schramm mengingatkan bahwa untuk dapat mencapai “sharing” antara sumber dan penerima atas pesan yang disampaikan, perlu adanya keserupaan atau kemiripan medan pengalaman sumber dan medan pengalaman penerima. Ini dimaksudkan agar lambang yang digunakan oleh sumber benar-benar dapat dimengerti oleh murid-murid (penerima), karena sumber dan penerima mempunyai medan pengalaman yang serupa atau hampir sama. Apabila lambang yang digunakan sumber terlalu sulit bagi daya tangkap penerima, maka sharing yang diinginkan jauh dari tercapai. Guru haruslah selalu menyadari akan hal ini, yaitu bahwa di dalam melaksanakan kegiatan belajar dan pembelajaran, sesungguhnya dia sedang melaksanakan kegiatan komunikasi.

Oleh karenanya guru harus selalu memilih dan menggunakan kata-kata yang berada dalam jangkauan/medan pengalaman murid-muridnya, agar dapat dimengerti dengan baik oleh mereka, sehingga pesan pembelajaran yang disampaikan dapat di-shared (diterima, dimiliki) oleh murid-murid dengan baik. Hal ini lebih-lebih lagi sangat berlaku apabila guru atau instruktur menggunakan metode ceramah (lecture method) dalam melaksanakan pembelajaran

3. Kegiatan "*encoding*" dan "*decoding*" dalam pembelajaran.

Dalam setiap kegiatan komunikasi terdapat dua macam kegiatan yaitu "*encoding*" dan "*decoding*". Encoding adalah kegiatan yang berkaitan dengan pemilihan lambang-lambang yang akan digunakan dalam kegiatan komunikasi oleh komunikator (oleh guru dalam kegiatan pembelajaran).



Gambar 16. Proses Encoding dan Decoding

Terdapat dua persyaratan yang harus diperhatikan untuk melakukan kegiatan "*encoding*" ini yaitu ;

a. Dapat mengungkapkan pesan yang akan disampaikan ; dan
b. Sesuai dengan medan pengalaman audience atau penerima, sehingga memudahkan penerima didalam menerima isi pesan yang disampaikan.

Salah satu kemampuan profesional seorang guru adalah kemampuan melakukan kegiatan "*encoding*" dengan tepat, sehingga murid-murid

memperoleh kemudahan di dalam menerima dan mengerti materi/bahan pelajaran yang merupakan pesan pembelajaran yang disampaikan guru kepada murid.

Sedang kegiatan "*decoding*" adalah kegiatan dalam komunikasi yang dilaksanakan oleh penerima (audience, murid), dimana penerima berusaha menangkap makna pesan yang disampaikan melalui lambang-lambang oleh sumber melalui kegiatan encoding di atas. Seperti telah dikemukakan di atas bahwa kagiatan "*decoding*" ini sangat ditentukan oleh keadaan medan pengalaman penerima sendiri. Keberhasilan penerima di dalam proses "decoding" ini sangat ditentukan oleh kepiawaian sumber di dalam proses "encoding" yang dilakukan, yaitu di dalam memahami latar belakang pengalaman, kemampuan, kecerdasan, minat dan lain-lain dari penerima.

Suatu kekeliruan apabila di dalam proses komunikasi sumber melakukan proses "encoding" berdasarkan pada kemauan dan pertimbangan pribadi tanpa memperhatikan hal-hal yang terdapat pada diri penerima seperti yang sudah disebutkan di atas, yang dalam hal ini terutama adalah medan pengalaman mereka.

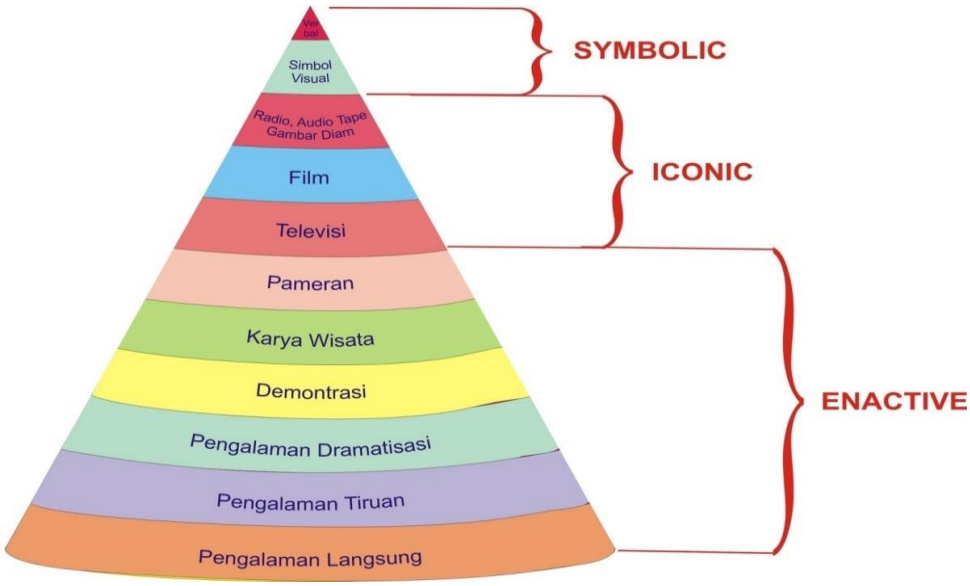
4. Peranan Alat Peraga dan Media dalam Pembelajaran.

Telah dikatakan di atas bahwa komunikasi (termasuk proses atau kegiatan pembelajaran) dilaksanakan dengan menggunakan lambang-lambang, (symbols), terutama adalah lambang verbal (kata-kata, bahasa). Keuntungan terbesar lambang verbal dalam proses komunikasi (termasuk pembelajaran) adalah sumber dapat memilih lambang secara tidak terbatas untuk menyampaikan pesan kepada penerima, sehingga sumber dapat dengan mudah menyampaikan pesan yang tidak terbatas pula kepada penerima.

Berbeda dengan lambang yang lain seperti gambar-gambar, tanda atau isyarat yang hanya mempunyai kemampuan yang terbatas untuk menyampaikan pesan-pesan tertentu kepada penerima. Misalnya untuk menyampaikan pesan yang berkaitan dengan pindah rumah, pindah pekerjaan, memberikan berbagai nasihat, apalagi menyampaikan pesan pembelajaran dalam berbagai

bidang studi, tentu saja sangat sulit apabila digunakan lambang-lambang nonverbal.

Namun demikian penggunaan lambang verbal dalam kegiatan komunikasi mempunyai juga keterbatasan atau kekurangan yang harus selalu diperhatikan oleh sumber atau guru sebagai komunikator, yaitu bahwa lambang verbal bersifat abstrak, atau jika menurut kerucut pengalaman (cone of experience) Edgar Dale lambang verbal memberikan pengalaman yang paling abstrak, jika dibandingkan dengan penggunaan lambang visual, gambar diam (still pictures), film dan televisi, penggunaan metode pameran (exhibit), karya wisata, demonstrasi, dramatisasi, pengalaman tiruan (contrived experiences) dan pengalaman langsung.



Gambar 17. Kerucut Pengalaman Belajar

Oleh karena itu dalam rangka mencapai “sharing” yang diinginkan dalam setiap kegiatan komunikasi (termasuk proses pembelajaran), guru harus selalu menyadari terhadap sifat dan karakteristik yang merupakan kekurangan utama penggunaan lambang verbal yaitu memberikan pengalaman yang paling abstrak, sehingga dapat memberikan hambatan (noise) bagi murid untuk menerima pesan yang disampaikan.

Salah satu cara untuk mengatasi hambatan tersebut, yaitu agar penyampaian pesan pembelajaran dilakukan dengan lebih konkrit dan jelas, selain dengan memilih lambang verbal yang berada di medan pengalaman murid, misalnya dengan menggunakan alat peraga dan media pembelajaran, seperti chart, diagram, grafik (visual symbols), gambar diam (still pictures), model dan “real objects”, film , pita/kaset video, VCD, DVD, dan sebagainya.

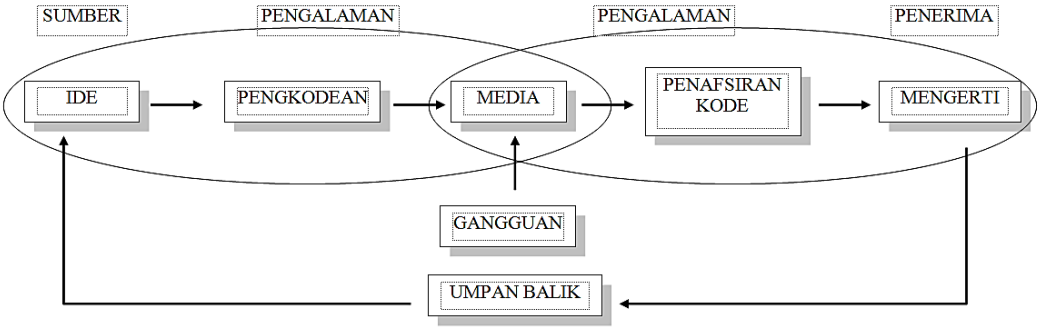
Media pembelajaran dapat digunakan dalam dua macam cara dalam proses belajar yaitu :

a. Sebagai alat peraga atau alat bantu pembelajaran ; yang dimaksud di sini adalah bahwa alat peraga digunakan oleh guru untuk menjelaskan materi pelajaran yang disampaikan kepada murid-murid. Materi yang disampaikan ke murid menjadi bertambah jelas dan konkrit, hingga membuat murid menjadi bertambah mengerti apa yang disampaikan oleh guru. Dengan demikian “sharing” yang diinginkan dalam setiap kegiatan komunikasi (termasuk komunikasi dalam proses pembelajaran) dapat dicapai. Sebenarnya pentingnya penggunaan alat peraga dalam proses pembelajaran ini adalah merupakan akibat suatu gerakan pada tahun 1920-an di Amerika Serikat yang diberi nama “Visual Instruction” yang dilanjutkan dengan “Audio Visual Instruction Movement” yang mengajak para pendidik untuk menggunakan gambar, chart, diagram dan semacamnya bahkan sampai benda-banda yang nyata dalam proses pembelajaran agar pembelajaran menjadi lebih konkrit untuk dimengerti oleh murid-murid.
b. Cara kedua, pemanfaatan media pembelajaran dalam proses pembelajaran adalah sebagai sarana atau saluran komunikasi. Media atau alat peraga dapat berfungsi sebagai sarana untuk menyampaikan pesan pembelajaran, dalam hal ini terutama oleh media belajar mandiri (self instructional materials), seperti modul, Computer Assisted Instruction (CAI) dan sebagainya. Dengan adanya kemampuan media pembelajaran sebagai sarana atau saluran komunikasi ini, maka dapat dilaksanakan inovasi dalam jaringan belajar, yaitu apa yang disebut dengan sekolah terbuka, misalnya Universitas Terbuka (UT), SMP/SMA terbuka, BJJ

(Belajar Jarak Jauh) dan sebagainya. Pada hakikatnya sekolah terbuka ini memanfaatkan penggunaan media belajar mandiri (self instructional materials) untuk melaksanakan kegiatan belajar siswa dengan bimbingan yang minimal dari guru pembimbing.

Berhubung saat ini penyelenggaraan kegiatan pembelajaran secara tatap muka masih c`ukup dominan dalam sistem pendidikan di manapun juga, termasuk di Indonesia, maka cara yang pertama penggunaan media pembelajaran, yaitu sebagai alat bantu penyampaian pesan pembelajaran menjadi bertambah jelas dan konkrit, patut mendapatkan perhatian oleh semua guru disemua tingkatan pendidikan (TK, SD, SLTP, SMA, SMK bahkan juga Perguruan Tinggi). Memang penggunaan alat peraga tersebut makin diperlukan bagi anak-anak usia muda, karena makin muda usia anak, makin bersifat konkrit, berhubung dengan pengalamannya juga masih terbatas.

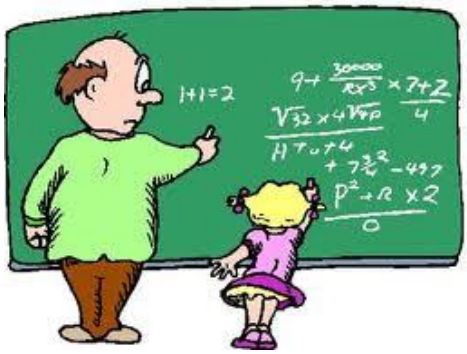
5. Gangguan (Noise) Dalam Pembelajaran



Gambar 18. Gangguan Berkomunikasi

Dalam komunikasi dapat dijumpai adanya gangguan (noise) yang dapat menghalangi tercapainya "*sharing*" yang dikehendaki. Begitu juga dalam proses pembelajaran dapat terdapat "noise" yang dapat menghambat diserapnya pesan pembelajaran yang disampaikan oleh murid. Oleh karena itu, setiap guru harus waspada terhadap hal ini dan berusaha seoptimal mungkin menghilangkan "noise" tersebut. Salah satu gangguan ("*noise*") yang dapat menghambat murid di dalam menerima pesan pembelajaran yang disampaikan adalah dari penggunaan lambang (kegiatan "*encoding*") yang

terlalu sulit dan tidak sesuai dengan medan pengalaman murid. Hal ini dapat dipersulit dan bertambah abstrak karena guru tidak menggunakan alat peraga seperti yang sudah dijelaskan di atas. Gangguan atau "*noise*" ini menjadi bertambah makin banyak, karena beberapa hal seperti : guru berbicara terlalu cepat, volumenya terlalu lemah/kuat, murid dalam keadaan capai, mengantuk, kelas ribut dan sebagainya.



Gambar 19. Umpan Balik

Sudah seharusnya guru sebagai komunikator berusaha sebaik-baiknya untuk mengurangi, kalau tidak dapat menghilangkan semua gangguan ("*noise*") yang mungkin dapat dijumpai dalam penyelenggaraan kegiatan belajar dan pembelajaran.

6. Umpan Balik (Feedback) dalam Pembelajaran

Dalam kegiatan komunikasi, termasuk kegiatan pembelajaran, terdapat satu unsur yang harus selalu diperhatikan oleh sumber atau komunikator, yaitu umpan balik (*feedback*). Umpan balik amat penting dalam kegiatan komunikasi karena yang menjadi tujuan utama kegiatan komunikasi adalah "*sharing*", yaitu diterimanya oleh penerima (murid) pesan yang disampaikan. Untuk itu, sementara proses komunikasi berlangsung, sumber harus selalu berusaha untuk melihat sejauh mana audience telah mencapai pesan yang disampaikan. Upaya untuk melihat sejauh mana audience telah mencapai tujuan yang diinginkan adalah dengan memperoleh *feedback* (umpan balik) dari murid sendiri.

Umpan balik (feedback) adalah semua keterangan yang diperoleh untuk menunjukkan seberapa jauh murid telah mencapai "sharing" atas pesan yang telah disampaikan. Keterangan yang dimaksud dapat diperoleh melalui berbagai cara seperti misalnya pertanyaan murid terhadap materi pelajaran yang disampaikan, jawaban murid atas pertanyaan guru, suasana kelas (seperti gaduh, sunyi, ribut dan lain-lain).

Oleh karena itu, guru tidak boleh secara satu arah saja terus menerus menyampaikan pesan pembelajaran kepada murid. Secara periodik guru harus memberikan pertanyaan kepada murid untuk memperoleh feedback tentang bagaimana atau sejauh mana mereka telah dapat menerima (sharing) tentang pesan pembelajaran yang disampaikan. Juga guru perlu melaksanakan pengamatan (observasi) secara berkelanjutan kepada bagaimana partisipasi murid dalam mengikuti kegiatan pembelajaran yang dilaksanakan oleh guru. Tentu saja guru harus mengambil langkah-langkah perbaikan (remedial) yang bersumber dari hasil feedback yang telah diperoleh, sehingga dengan demikian selalu terjadi peningkatan dan perbaikan dalam penyelenggaraan proses dan kegiatan belajar dan pembelajaran berikutnya.

7. Pola Komunikasi Dalam Proses Belajar Mengajar

Tubbs dan Moss mengatakan bahwa “pola komunikasi atau hubungan itu dapat dicirikan oleh: komplementaris atau simetris. Dalam hubungan komplementer satu bentuk perilaku dominan dari satu partisipan mendatangkan perilaku tunduk dan lainnya. Dalam simetri, tingkatan sejauh mana orang berinteraksi atas dasar kesamaan. Dominasi bertemu dengan dominasi atau kepatuhan dengan kepatuhan” (Tubbs, Moss, 1996:26). Di sini kita mulai melihat bagaimana proses interaksi menciptakan struktur dan sistem, bagaimana orang merespon satu sama lain menentukan jenis hubungan yang mereka miliki. Dari pengertian di atas maka suatu pola komunikasi adalah bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan yang dikaitkan dua komponen, yaitu gambaran atau rencana yang meliputi langkah-langkah pada suatu aktifitas dengan komponen-komponen yang merupakan bagian penting atas terjadinya hubungan komunikasi antarmanusia atau kelompok dan organisasi.

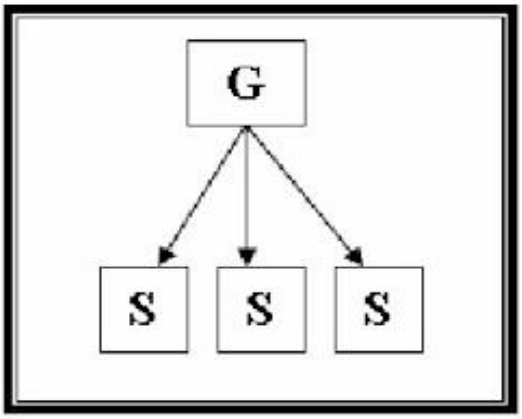
Pengajaran pada dasarnya merupakan suatu proses terjadinya interaksi antara guru dengan siswa melalui kegiatan terpadu dari dua bentuk kegiatan, yakni kegiatan belajar siswa dengan kegiatan mengajar guru. Belajar pada hakikatnya adalah proses perubahan tingkah laku yang disadari. Mengajar pada hakikatnya adalah usaha yang direncanakan melalui pengaturan dan

penyediaan kondisi yang memungkinkan siswa melakukan berbagai kegiatan belajar sebaik mungkin. Untuk mencapai interaksi belajar mengajar sudah barang tentu adanya komunikasi yang jelas antara guru dengan siswa sehingga terpadunya dua kegiatan yakni kegiatan mengajar (usaha guru) dengan kegiatan belajar (tugas siswa) yang berdaya guna dalam mencapai pembelajaran.

Dalam proses pembelajaran, ada pola komunikasi yang biasanya terjadi. Menurut Nana Sudjana (1989), ada tiga pola komunikasi dalam proses interaksi guru-siswa, yakni komunikasi sebagai aksi, interaksi, dan transaksi.

a. Komunikasi sebagai Aksi (Komunikasi Satu Arah)

Dalam komunikasi ini, guru berperan sebagai pemberi aksi dan peserta didik pasif. Artinya, guru adalah sektor utama sebagai sumber pesan yang ingin disampaikan. Dalam hal ini, guru memiliki peran paling penting serta memikul beban yang cukup berat. Penyebabnya adalah guru harus memposisikan dirinya sebaik mungkin dalam menyampaikan pesan.

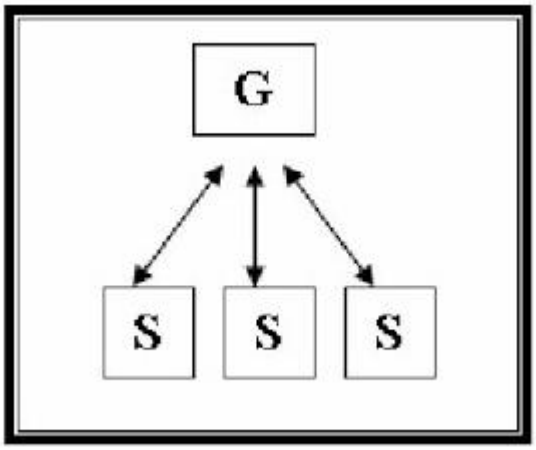


Gambar 20. Komunikasi Satu Arah

Semua materi harus terlaksana dan terorganisir dengan baik. Posisi peserta didik yang pasif mengharuskan guru terlebih dahulu mengetahui segala kekurangan dan kelemahan para peserta didiknya. Bagian dari pesan yang dianggap sulit, seharusnya lebih ditekankan dan memiliki porsi lebih dibandingkan yang lain. Ceramah pada dasarnya merupakan contoh komunikasi satu arah, atau komunikasi sebagai aksi. Contoh komunikasi satu arah di dalam kelas adalah ketika guru memberikan arahan materi dengan metode ceramah. Ceramah dapat diartikan sebagai cara menyajikan pelajaran

melalui penuturan secara lisan atau penjelasan langsung kepada sekelompok siswa.

b. Komunikasi sebagai Interaksi (Komunikasi Dua Arah)



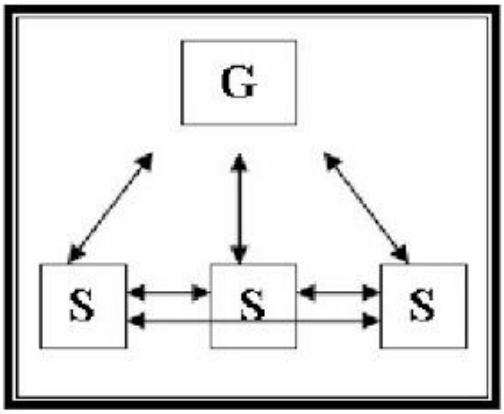
Gambar 21. Komunikasi Dua Arah

Pada komunikasi ini guru dan peserta didik dapat berperan sama, yaitu pemberi aksi dan penerima aksi. Antara guru dan peserta didik memiliki peran yang seimbang, keduanya sama-sama berperan aktif. Di sini sudah terlihat hubungan dua arah, artinya dalam hal ini sudah disertai *feedback* atau umpan balik dari komunikan (peserta didik). Komunikasi dengan cara seperti ini dinilai lebih efektif dibandingkan dengan metode ceramah. Peserta didik dalam hal ini bisa memposisikan dirinya untuk bertanya ketika ia tidak memahami pesan yang disampaikan oleh pendidik. Mereka mulai memiliki kesempatan untuk memberi saran atau masukan ketika merasa kurang puas atas penjelasan yang diterima. Komunikasi dua arah hanya terbatas pada guru dan siswa secara individual, antara pelajar satu dengan pelajar lainya tidak ada hubungan. Peserta didik tidak dapat berinteraksi dengan teman lainnya. Dengan kata lain, kesempatan untuk berbagi pesan serta menerima opini teman masih belum terlaksana dalam komunikasi dua arah. Kendati demikian, komunikasi ini lebih baik dari yang pertama.

c. Komunikasi sebagai Transaksi (Komunikasi Banyak Arah)

Komunikasi ini tidak hanya melibatkan interaksi dinamis antara guru dan siswa tetapi juga melibatkkan interaksi yang dinamis antara siswa dengan siswa. Proses belajar mengajar dengan pola komunikasi ini mengarah pada proses pembelajaran yang mengembangkan kegiatan siswa yang optimal, sehingga

menumbuhkan siswa belajar aktif. Diskusi dan simulasi merupakan strategi yang dapat mengembangkan komunikasi ini



Gambar 22. Komunikasi Banyak Arah

Dalam kegiatan mengajar,siswa memerlukan sesuatu yang memungkinkan dia berkomunikasi secara baik dengan guru, teman, maupun dengan lingkungannya.oleh karena itu,dalam proses belajar mengajar terdapat dua hal yang ikut menentukan keberhasilannya yaitu pengaturan proses belajar mengajar dan pengajaran itu sendiri yang keduanya mempunyai ketergantungan untuk menciptakan situasi komunikasi yang baik yang memungkinkan siswa untuk belajar.

D. Aktivitas Pembelajaran

1 Aktivitas Belajar

1. Bentuk kelompok dengan jumlah anggota tiap kelompok 3- 5 orang.
2. Pelajari konsep-konsep yang berhubungan dengan proses komunikasi dalam pembelajaran
3. Catat poin-poin penting dalam lembar kerja 5 (LK5).
4. Presentasikan hasil diskusi di depan kelas.

2 Aktivitas Belajar

1. Bentuk kelompok dengan jumlah anggota tiap kelompok 3- 5 orang.
2. Lakukan proses pembelajaran dengan menerapkan pola-pola komunikasi.
3. Analisis proses pembelajaran yang Anda lakukan.
4. Tuliskan hasil analisis kedalam LK 6

E. Latihan/Kasus/Tugas

Kerjakan tugas di bawah ini melalui lembar kerja yang telah disediakan.

1. Mengapa sering terjadi salah persepsi tentang suatu konsep antara guru dan siswa dalam proses pembelajaran?
2. Apa yang harus dilakukan guru sebagai komunikator agar tidak terjadi salah persepsi?
3. Faktor apa saja yang dapat menjadi gangguan (noise) dalam proses pembelajaran?
4. Langkah-langkah apa saja yang dapat dilakukan guru dalam menciptakan komunikasi yang efektif dalam pembelajaran?

Lembar Kerja

1. .....
   .....
   .....
   .....
2. .....
   .....
   .....
   .....
3. .....
   .....
   .....
   .....
4. .....
   .....
   .....
   .....

F. Rangkuman

- ⇨ Pembelajaran merupakan proses yang berfungsi membimbing para peserta didik di dalam kehidupannya, yakni membimbing mengembangkan diri sesuai dengan tugas perkembangan yang harus dijalani.
- ⇨ Hakikat komunikasi adalah penyampaian pesan dengan menggunakan lambang (simbol) tertentu, baik verbal maupun non verbal, dengan tujuan agar pesan tersebut dapat diterima oleh penerima (audience).
- ⇨ Encoding adalah kegiatan yang berkaitan dengan pemilihan lambang-lambang yang akan digunakan dalam kegiatan komunikasi oleh komunikator (oleh guru dalam kegiatan pembelajaran).
- ⇨ Decoding adalah kegiatan dalam komunikasi yang dilaksanakan oleh penerima (audience, murid), dimana penerima berusaha menangkap makna pesan yang disampaikan melalui lambang-lambang oleh sumber melalui kegiatan encoding .
- ⇨ Umpan balik (feedback) adalah semua keterangan yang diperoleh untuk menunjukkan seberapa jauh murid telah mencapai “sharing” atas pesan yang telah disampaikan.
- ⇨ Ada tiga pola komunikasi dalam proses interaksi guru-siswa, yakni komunikasi sebagai aksi (komunikasi satu arah), interaksi (komunikasi dua arah), dan transaksi (komunikasi banyak arah).
- ⇨ Pola komunikasi satua arah. Dalam komunikasi ini, guru berperan sebagai pemberi aksi dan peserta didik pasif.
- ⇨ Pola Komunikasi dua arah .Pada komunikasi ini guru dan peserta didik dapat berperan sama, yaitu pemberi aksi dan penerima aksi.
- ⇨ Komunikasi banyak arah. Komunikasi ini tidak hanya melibatkan interaksi dinamis antara guru dan siswa tetapi juga melibatkkan interaksi yang dinamis antara siswa dengan siswa.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

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

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

   .....

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

   .....

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

   .....

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

   .....

Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas

Kegiatan Pembelajaran 1

1. Evertt M. Rogers mendefinisikan komunikasi sebagai proses yang di dalamnya terdapat suatu gagasan yang dikirimkan dari sumber kepada penerima dengan tujuan untuk merubah perilakunya. Sedangkan Schramm menekankan bahwa komunikasi merupakan tindakan melaksanakan kontak antara pengirim dan penerima, dengan bantuan pesan; pengirim dan penerima memiliki beberapa pengalaman bersama yang memberi arti pada pesan dan simbol yang dikirim oleh pengirim, dan diterima serta ditafsirkan oleh penerima.
2. Terjadinya perubahan tingkah laku yang meliputi perubahan pengetahuan, ketrampilan maupun sikap.
3. Harus memperhatikan siapa yang akan diajak berkomunikasi. Atas dasar itu komponen-komponen komunikasi harus disesuaikan.
4. Pesan harus direncanakan dan disampaikan sedemikian rupa sehingga pesan itu dapat menarik perhatian sasaran yang dituju.
5. Redundancy atau repetition, adalah cara mempengaruhi khalayak dengan jalan mengulang-ngulang pesan kepada khalayak.

Kegiatan Pembelajaran 2

1. Adanya perbedaan latar belakang pengalaman antara sumber dan penerima dalam menafsirkan pesan-pesan yang dikomunikasikan.
2. Menggunakan media pembelajaran .
3. Komponen-komponen komunikasi seperti sumber, pesan, penerima, media yang dapat mengganggu proses komunikasi.
4. Merumuskan tujuan pembelajaran yang jelas, mengenal karakteristik siswa, mengemas materi pembelajaran yang sistematik, dan menggunakan media pembelajaran yang sesuai.

Evaluasi

A. Pilihlah satu jawaban yang paling tepat.

1. Formula definisi komunikasi dengan menjawab pertanyaan ”Who Says What Which Channel To Whom With What Effect?” adalah pernyataan ahli....
   A. Harrold D. Lasswell
   B. Wilburn Schramm
   C. Roger
   D. Hardjana
   E. Herbert

2. Dalam berkomunikasi, unsur penting dalam proses pemindahan informasi adalah.....
   A. Komunikator, Komunikan, lingkungan, pesan
   B. Komunikator, Komunikan, gangguan, pesan
   C. Komunikator, Komunikan, iklim, pesan
   D. Komunikator, Komunikan, saluran, pesan
   E. Komunikator, Komunikan, teknik, pesan

3. Efektivitas komunikasi pembelajaran tergantung kepada proses encoding dan decoding. Yang dimaksud encoding adalah….
   A. Kegiatan yang berkaitan dengan pemilihan lambang-lambang yang akan digunakan dalam kegiatan komunikasi oleh komunikan (oleh siswa dalam kegiatan pembelajaran).
   B. Kegiatan yang berkaitan dengan pemilihan lambang-lambang yang akan digunakan dalam kegiatan komunikasi oleh komunikator (oleh guru dalam kegiatan pembelajaran).

C. Kegiatan yang berkaitan dengan pemilihan lambang-lambang yang akan digunakan dalam kegiatan komunikasi oleh komunikator dan komunikan (oleh guru siswa dalam kegiatan pembelajaran).
D. Kegiatan yang berkaitan dengan pemilihan media pembelajaran yang akan digunakan dalam kegiatan komunikasi oleh komunikator (oleh guru dalam kegiatan pembelajaran).
E. Kegiatan yang berkaitan dengan pemilihan metode pembelajaran yang akan digunakan dalam kegiatan komunikasi oleh komunikator (oleh guru dalam kegiatan pembelajaran).

4. Pak Didu mempunyai informasi baru. Dia ingin memberikan suatu pesan itu kepada orang lain atau sejumlah orang tentang hal-hal baru yang diketahuinya. Teknik ini disebut….
   A. Komunikasi argumentatif
   B. Komunikasi persuasif
   C. Komunikasi informatif
   D. Komunikasi instruktif
   E. Komunikasi kursif

5. Pa Sumarno adalah seorang pemimpin sebuah organisasi atau perusahaan. Dia biasanya dalam berkomunikasi cenderung instruktif atau sedikit memaksa. Teknik yang digunakan pemimpin tersebut adalah ....
   A. Komunikasi argumentatif
   B. Komunikasi persuasif
   C. Komunikasi informatif
   D. Komunikasi instruktif
   E. Komunikasi formatif

B. Jawablah soal isian di bawah ini jawaban singkat dan jelas!

1. Strategi komunikasi adalah

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

2. Pola komunikasi adalah

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

3. Pola komunikasi satu arah adalah

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

4. Pola komunikasi dua arah adalah

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

5. Pola komunikasi berbagai arah

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

Kunci Pilihan Ganda

No	1	2	3	4	5
Jawaban	A	D	B	C	D

Penutup

Modul Strategi Komunikasi dalam pembelajaran membahas kompetensi inti pedagogik ketujuh, yaitu berkomunikasi secara efektif, empatik, dan santun dengan peserta didik. Materi-materi tersebut dijelaskan lebih rinci dalam dua kegiatan belajar.

Kegiatan belajar 1 tentang strategi komunikasi yang efektif yang memuat penjelasan tentang pengertian komunikasi, komponen-komponen komunikasi, faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam penggunaan strategi komunikasi, berbagai bentuk teknik komunikasi, dan bagaimana menggunakan berbagai media dalam proses komunikasi.

Sedangkan kegiatan pembelajaran 2 tentang penerapan strategi komunikasi dalam pembelajaran memuat pengertian pembelajaran, hakekat komuniukasi dalam pembelajaran, proses encoding dan decoding dalam pembelajaran, peran media dalam pembelajaran, serta pola-pola komunikasi dalam pembelajaran.

Harapan kami sebagai penulis mudah-mudahan modul ini bermamfaat bagi guru, terutama untuk meningkatkan kompetensi pedagogik di dalam menerapkan strategi komunikasi yang efektif dalam pembelajaran.

Glosarium

Communis, 'berbagi' atau 'menjadi milik bersama' yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna.
SMCR", yaitu: Source (pengirim), Message (pesan), Channel (saluran-media) dan Receiver (penerima).
Komunikator adalah manusia berakal budi yang berinisiatif menyampaikan pesan untuk mewujudkan motif komunikasinya.
Komunikan adalah manusia yang berakal budi, kepada siapa pesan komunikator ditujukan.
Pesan, adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima.
Verbal (verbal communication) antara lain: Oral (komunikasi yang dijalin secara lisan). Written (komunikasi yang dijalin secara tulisan).
Vokal berupa: suara, mimik, gerak-gerik, bahasa lisan, dan bahasa tulisan.
Nonverbal (nonverbal communication), yaitu: Gestural communication (menggunakan sandi-sandi -> bidang kerahasiaan).
Media adalah alat yang dapat menghubungkan antara sumber dan penerima yang sifatnya terbuka, di mana setiap orang dapat melihat, membaca, dan mendengarnya.
Iklim Komunikasi Organisasi adalah suatu set atribut organisasi, yang menyebabkan bagaimana berjalannya subsistem organisasi terhadap anggota dan lingkungannya.
Komunikasi formal adalah komunikasi yang mengikuti rantai komando yang dicapai oleh hirarki wewenang.
Komunikasi informal adalah komunikasi yang terjadi diluar dan tidak tergantung pada herarki wewenang.
Komunikasi lateral adalah sejajar antara mereka yang berada tingkat satu wewenang.
Komunikasi satu arah, pengirim berita berkomunikasi tanpa meminta umpan balik.
Komunikasi dua arah adalah penerima dapat dan memberi umpan balik.

Daftar Pustaka

Effendy, Onong Uchjana. 2007.*Ilmu Komunikasi (teori dan Praktek).* Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Grossberg, Lawrence, Ellan Wartella, D. Charles Whitney & J. Macgregor Wise (2006). Media Making: *Mass Media in A Popular Culture*. Second Edition. London: Sage Publications.

Ibrahim, Abdul Syukur. 1994. *Panduan Penelitian Etnografi komunikasi.* Surabaya: Usaha Nasional.

Joseph A.Devito. 1994:259 *Human Communication*

McQuail, Denis (2005). McQuail's *Mass Communication Theory*. Fifth Edition. London: Sage Publications.

Mulyana, D. 2000. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: Rosda

Rogers, Everett M. Rogers & D. Lawrence Kincaid (1980). *Communication Networks: Toward A New Paradigm for Research*. New York: the Free Press. http://www.ut.ac.id

Tubbs, Moss, 1996:26).*Komunikasi Pribadi Antar Manusia*

Zubair, Agustina. 2008*. Pengantar Ilmu Komunikasi.* Jakarta.

Lampiran-Lampiran

Lembar Kerja 1

Petunjuk

1. Bentuk kelompok dengan jumlah anggota tiap kelompok 3- 5 orang.
2. Diskusikan pengertian komunikasi dari beberapa tokoh.
3. Catat poin-poin penting dalam format berikut.
4. Tuliskan kesimpulan pengertian komunikasi menurut kelompok Anda.
5. Presentasikan hasil diskusi di depan kelas.

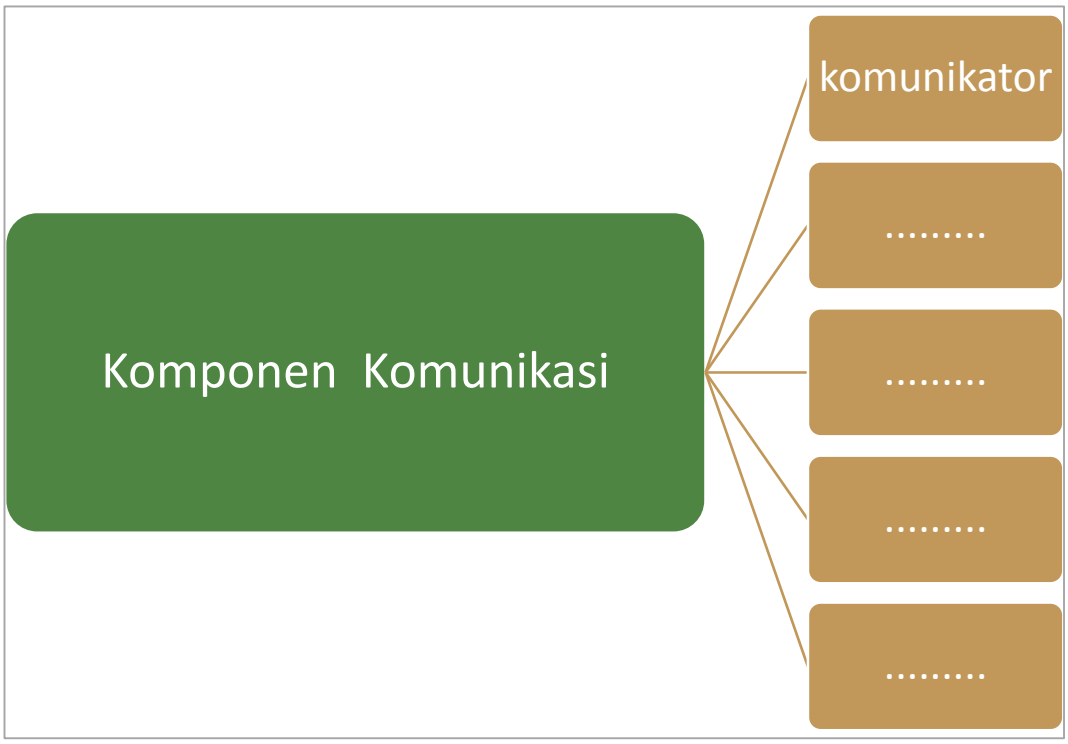
No	Tokoh	Pendapat
1.	Lasswell	
2.	Roger	
3.	Hardjana	
4.	Schramm	
5.	Herbert	

Kesimpulan :

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

Lembar Kerja 2

1. Bentuk kelompok dengan jumlah anggota tiap kelompok 3- 5 orang.
2. Identifikasi komponen-komponen komunikasi.
3. Tuliskan hasil diskusi pada format berikut.
4. Presentasikan hasil diskusi di depan kelas.



Lembar Kerja 3

1. Bentuk kelompok dengan jumlah anggota tiap kelompok 3- 5 orang.
2. Diskusikan strategi komunikasi.
3. Tuliskan hasil diskusi pada format berikut.
4. Presentasikan hasil diskusi di depan kelas.

Strategi Komunikasi	Deskripsi
1. Menentukan khalayak	
2. Menyusuan pesan	
3. Menetapkan teknik	
4. Penggunaan Media	.

Lembar Kerja 4

1. Bentuk kelompok dengan jumlah anggota tiap kelompok 3- 5 orang.
2. Diskusikan teknik komunikasi.
3. Tuliskan hasil diskusi pada format berikut.
4. Presentasikan hasil diskusi di depan kelas.

Teknik Komunikasi	Deskripsi
Redundancy	
Canalizing	
Informative	
Persuasive	
Educative,	
Koersif	

Lembar Kerja 5

Petunjuk

1. Bentuk kelompok dengan jumlah anggota tiap kelompok 3- 5 orang.
2. Pelajari konsep-konsep yang berhubungan dengan proses komunikasi dalam pembelajaran
3. Catat poin-poin penting dalam format berikut.
4. Presentasikan hasil diskusi di depan kelas.

No	Konsep	Deskripsi
1.	Pengertian belajar	…… ……
2.	Encoding	…… ……
3.	Decoding	…… ……
4.	Umpan balik	…… ……
5.	Pola komunikasi satu arah	…… ……
6.	Pola komunikasi dua arah	…… ……
7.	Pola komunikasi ke berbagai arah.	…… ……

Lembar Kerja 6

Petunjuk

1. Bentuk kelompok dengan jumlah anggota tiap kelompok 3- 5 orang.
2. Lakukan proses pembelajaran dengan menerapkan pola-pola komunikasi.
3. Analisis proses pembelajaran yang Anda lakukan.
4. Tuliskan hasil analisis kedalam format berikut

.

Pola komunikasi	Hasil analisis
Satu arah	
Dua arah	
Ke berbagai arah	

DIREKTORAT JENDERAL
GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2016