



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2016

GURU PEMBELAJAR

MODUL

PAKET KEAHLIAN AKOMODASI PERHOTELAN
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)



Kelompok Kompetensi E
RESERVASI DAN PUBLIC AREA
TIK dalam Pembelajaran

Penulis : Narta, S.Pd., M.M., dkk

GURU PEMBELAJAR

MODUL
PAKET KEAHLIAN AKOMODASI PERHOTELAN
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)



KELOMPOK
KOMPETENSI

E

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:

Narta, S.Pd., M.M.
082111266698
art_jaya@yahoo.co.id

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

Penelaah:

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

Kompetensi Pedagogik

Penulis:

Budi Haryono, S.Kom., M.Ak.
08121944138
budi2k@gmail.com

Penelaah:

Drs. Amin Bagus Rahadi, M.M.
0817140314
aminbra2007@yahoo.com

Layout & Desainer Grafis:

Tim

MODUL GURU PEMBELAJAR SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)

Kompetensi Profesional: RESERVASI DAN PUBLIC AREA

Kompetensi Pedagogik: TIK DALAM PEMBELAJARAN

Copyright © 2016

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

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

Kata Sambutan

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

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

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

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

Jakarta, Februari 2016
Direktur Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan,

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

Kata Pengantar

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

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

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

Jakarta, Februari 2016
Kepala PPPPTK Bisnis dan Pariwisata,

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

Daftar Isi

Kata Sambutan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Gambar	viii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Lampiran.....	x
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. Syarat Cara Penggunaan Modul.....	5
Kegiatan Pembelajaran 1 :	7
Menerima Permintaan Reservasi Kamar	7
A. Tujuan	7
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	7
C. Uraian Materi	8
D. Aktifitas Pembelajaran.....	18
E. Latihan/Kasus/Tugas.....	18
F. Rangkuman	20
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	21
Kegiatan Pembelajaran 2 :	22
Mencatat Rincian Reservasi Kamar	22
A. Tujuan	22
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	22
C. Uraian Materi	23
D. Aktifitas Pembelajaran.....	30
E. Latihan/Kasus/Tugas.....	31
F. Rangkuman	32
G. Umpan Balik	32
Kegiatan Pembelajaran 3 :	34
Memperbaharui Pemesanan Kamar	34
A. Tujuan	34
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	34
C. Uraian Materi	34
D. Aktifitas Pembelajaran.....	38

E. Latihan/Kasus/Tugas	38
F. Rangkuman	38
G. Umpan Balik	41
Kegiatan Pembelajaran 4:	44
Pembersihan Area Kering dan Basah	44
A. Tujuan	44
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	44
C. Uraian Materi	44
D. Aktifitas Pembelajaran.....	58
E. Latihan/Kasus/Tugas.....	58
F. Rangkuman	59
G. Umpan Balik	60
Kegiatan Pembelajaran 5:	61
Memilih dan Menata Peralatan/Bahan Pembersih	61
A. Tujuan	61
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	61
C. Uraian Materi	62
D. Aktifitas Pembelajaran.....	78
E. Latihan/Kasus/Tugas.....	78
F. Rangkuman	79
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	81
Kegiatan Pembelajaran 6:	82
Membersihkan Area dengan Mesin	82
A. Tujuan	82
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	82
C. Uraian Materi	82
D. Aktifitas Pembelajaran.....	95
E. Latihan/Kasus/Tugas.....	96
F. Rangkuman	96
G. Umpan Balik	97
Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas	98
Evaluasi.....	108
Penutup	116
Glosarium.....	117
Daftar Pustaka	119
2 Bagian II :	128
 Kompetensi Pedagogik	128
Pendahuluan.....	129
A. Latar Belakang.....	129
B. Tujuan	130
C. Peta Kompetensi	131

D. Ruang Lingkup.....	132
E. Petunjuk Penggunaan Modul	135
Kegiatan Belajar 1	137
Memilih Teknologi Informasi dan Komunikasi yang Sesuai	137
A. Tujuan	137
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	138
C. Uraian Materi	139
D. Aktivitas Pembelajaran	148
E. Latihan dan Tugas	155
F. Rangkuman	159
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	161
Kegiatan Belajar 2	167
Memadukan Ragam Teknologi Informasi dan Komunikasi sesuai	
Karakteristik dan Tujuan Pembelajaran	167
A. Tujuan	167
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	167
C. Uraian Materi	168
D. Aktivitas Pembelajaran	174
E. Latihan dan Tugas	179
F. Rangkuman	182
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	183
H. Kunci Jawaban	183
Glosarium.....	186
Daftar Pustaka	193

Daftar Gambar

Kompetensi Profesional

Gambar 1.1. Media Reservasi	10
Gambar 1.2. Reservation Section.....	10
Gambar 1.3. Perusahaan penerbangan sebagai salah satu sumber reservasi ..	11
Gambar 1.4. Hotel Pullman Chain’s Reservation System.	11
Gambar 1.5. Kegiatan di Front Office dengan Hotel System.....	13
Gambar 5.1. Contoh Houseman Trolley	61
Gambar 5.2. Struktur Organisasi Housekeeping hotel bintang 3 (tiga)	63
Gambar 5.3. Struktur organisasi hotel bintang empat.....	64
Gambar 5.4. Struktur organisasi hotel bintang lima	64

Kompetensi Pedagogik

Gambar 1 Peta Kompetensi	131
Gambar 2 Tabel dan Grafik Penjualan Laptop.....	133
Gambar 1.6 Model <i>copy</i> dan <i>paste</i>	142
Gambar 1.7. Mengenal Konsep Komputer dan Alat Ukur “Jangka Sorong”.....	147
Gambar 1.8 Mencari gambar di Google	148
Gambar 1.9 Microsoft Word.....	148
Gambar 1.10 Gambar Seher yang dapat dianimasikan.....	149
Gambar 1.11 Ukuran Gambar 10 x 10 piksel.....	149
Gambar 1.12 Layanan Diskusi Online (<i>Chat</i>).....	152
Gambar 1.13 Halaman Pencari Gambar (Google Image)	163
Gambar 1.14 Hasil Pencarian Gambar (keyword: TIK dan Matematika)	164
Gambar 1.15 Hasil Pencarian Gambar (keyword: TIK dan Promosi Wisata)....	164
Gambar 1.16 Hasil Pencarian Gambar (keyword: animasi matematika).....	164
Gambar 1.17 Hasil Pencarian Gambar (keyword: animasi senyawa kimia)	165
Gambar 2.1 Skema Papan Tulis Interaktif	169
Gambar 2.2 Skema Dinding / Lantai Interaktif melalui Projector Magix	169
Gambar 2.3 Simulasi Lantai Interaktif melalui Projector Magix	169
Gambar 2.4 Pembelajaran menggunakan Tablet PC	170
Gambar 2.5 Simulasi Perangkat Kontrol dan Sensor	177

Daftar Tabel

Kompetensi Profesional

Tabel 1.1. Tabel Kamar Konvensional	15
Tabel 1.2. Tabel Kamar Density	16
Tabel 2.1. Daftar Tamu	23

Kompetensi Pedagogik

Tabel 1.3 Tabel Bantuan untuk Peserta	140
Tabel 1.4 Contoh Pemanfaatan Fungsi TIK	144
Tabel 1.5 Memilih TIK yang sesuai dengan kegiatan.	161
Tabel 1.6 Pemahaman Konsep TIK	162

Daftar Lampiran

Kompetensi Pedagogik

Lampiran 1	122
Lampiran 2	123
Lampiran 3	124
Lampiran 4	125
Lampiran 5	126
Lampiran 6	127



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

Modul ini membahas tentang berbagai sumber, metode, jenis dan klasifikasi kamar, menguraikan formulir reservasi, mengurai prosedur reservasi, memproses berbagai jenis pembayaran reservasi, memproses individu dan group, menganalisis dampak perubahan reservasi bagi hotel, mengurai prosedur pembatalan dan perubahan reservasi, mengurai prosedur no show, memproses permintaan pembatalan dan perubahan reservasi dan mengevaluasi reservasi.

Selain membahas pada bidang Front office, modul ini juga membahas tentang kebutuhan peralatan pembersih manual dan makinal, memilih bahan dan alat pembersih sesuai dengan obyek yang akan dibersihkan, menerapkan penggunaan masing-masing bahan dan alat pembersih, merencanakan pembersihan area umum baik secara manual dan makinal, melakukan pembersihan area umum baik manual dan makinal, melakukan pembersihan dan perawatan peralatan yang telah digunakan, melakukan penyimpangan bahan dan alat pembersih sesuai dengan persyaratan kesehatan dan keselamatan dan menilai hasil pembersihan area kering dan basah sehingga diharapkan peserta diklat mampu merencanakan dan melakukan pembersihan area kering dan basah sesuai staudarar operating prosedur perusahaan

Kompetensi pada modul pendidikan dan pelatihan ini berkaitan erat dengan kompetensi pada modul sebelumnya, terutama dengan kompetensi menggali dan merinci informasi tentang industri dan mengelola sanitasi hygiene, Melakukan komunikasi dengan kolega dan pelanggan dari latar belakang yang beragam dan Menangani situasi konflik, Mengembangkan

dan mengklasifikasi pengetahuan pasar, produk dan layanan. Kompetensi ini dibutuhkan untuk memahami kompetensi berikutnya, yaitu: melakukan dan mengevaluasi layanan jasa porter dan merencanakan dan melakukan penataan kamar.

B. Tujuan

Setelah mempelajari modul pendidikan dan pelatihan grade atau tingkat 5 akomodasi perhotelan ini diharapkan peserta diklat mampu menerima dan memperbaharui permintaan kamar sesuai dengan standard operating prosedur(SOP) perusahaan serta mampu merencanakan dan melakukan pembersihan area kering dan basah sesuai dengan standard operating prosedur(SOP) perusahaan.

C. Peta Kompetensi

Diagram pencapaian peta kompetensi Diklat Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan akomodasi perhotelan menunjukkan tahapan atau tata urutan kompetensi yang diajarkan dan dilatihkan kepada peserta diklat dalam kurun waktu yang dibutuhkan serta kemungkinan multi exit-multi entry yang dapat diterapkan :

PETA KOMPETENSI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN GURU PAKET KEAHLIAN AKOMODASI PERHOTELAN

Grade	Jenjang Diklat	STANDAR KOMPETENSI GURU	
10	Tinggi	Mengelola Departemen Divisi Kamar	
9	Menengah	Menilai Laporan Di Font Office	Menilai Laporan Di Housekeeping
8	Menengah	Merancang Pemrosesan Dan Pencucian Barang-Barang Tamu	Menangani Standar Penampilan Valet

7	Lanjutan	Melakukan Dan Mengevaluasi Layanan Akomodasi Reception	Menangani Pelayanan Housekeeping Untuk Tamu
6	Lanjutan	Melakukan Dan Mengevaluasi Layanan Jasa Porter	Merencanakan Dan Melakukan Penataan Kamar
5	Dasar	Menerima Dan Memperbaharui Permintaan Reservasi Kamar	Merencanakan Dan Melakukan Pembersihan Area Kering Dan Basah
4	Dasar	Mengelola Kegiatan Internal Gathering Dan Protokoler	
3	Dasar	Mengembangkan Dan Mengaplikasikan Pengetahuan Pasar, Produk Dan Layanan	
2	Dasar	Melakukan Komunikasi Dengan Kolega Dan Pelanggan Dari Latar Belakang Yang Beragam	Merencanakan Dan Melakukan Penataan Kamar
1	Dasar	Menggali Dan Merinci Informasi Tentang Industri Perhotelan	Mengelola Sanitasi, Hygiene Dan Keselamatan Kerja

D. Ruang Lingkup

1. Menerima dan memperharui permintaan reservasi kamar

Ruang lingkup yang akan membahas antara lain merinci berbagai sumber, metode, jenis dan klasifikasi kamar, menguraikan formulir reservasi, mengurai prosedur reservasi, memproses berbagai jenis pembayaran reservasi, memproses individu dan group, menganalisis dampak perubahan reservasi bagi hotel, mengurai prosedur pembatalan dan perubahan reservasi, mengurai prosedur no show, memproses permintaan pembatalan dan perubahan reservasi dan mengevaluasi reservasi sehingga diharapkan peserta diklat mampu menangani reservasi sesuai standard operating prosedur perusahaan.

2. Merencanakan dan melakukan pembersihan area kering dan basah.

Ruang lingkup yang akan membahas antara lain menganalisis kebutuhan peralatan pembersih manual dan makinal, memilih bahan dan alat pembersih sesuai dengan obyek yang akan dibersihkan, menerapkan penggunaan masing-masing bahan dan alat pembersih, merencanakan pembersihan area umum baik secara manual dan makinal, melakukan pembersihan area umum baik manual dan makinal, melakukan pembersihan dan perawatan peralatan yang telah digunakan, melakukan penyimpanan bahan dan alat pembersih sesuai dengan persyaratan kesehatan dan keselamatan dan menilai hasil pembersihan area kering dan basah sehingga diharapkan peserta diklat mampu merencanakan dan melakukan pembersihan area kering dan basah sesuai standard operating prosedur perusahaan

E. Syarat Cara Penggunaan Modul

1. Peserta diklat

- a. Pelajari isi modul diklat secara keseluruhan tahap demi tahap.
- b. Ikuti semua petunjuk yang ada pada modul.
- c. Diskusikan hasil kerja kelompok dengan fasilitator dan berikan feed back.
- d. Presentasikan hasil kerja kelompok.
- e. Praktikan dan presentasikan hasil secara individu.
- f. Siapkan semua bahan/media belajar yang dibutuhkan pada setiap materi pembelajaran atau tugas.
- g. Untuk memudahkan dan lebih memahami modul diklat ini, saudara dapat meminta bantuan fasilitator, teman, atau sumber belajar lainnya.
- h. Kerjakan setiap evaluasi, test, cek kemampuan pada setiap materi pembelajaran.
- i. Bila saudara sudah menguasai modul diklat ini, saudara dapat mengajukan uji kompetensi pada fasilitator. Saudara belum dapat mengajukan uji kompetensi, sebelum memiliki petunjuk bukti serta menguasai seluruh kompetensi sebelumnya

2. Fasilitator :

- a. Membantu peserta diklat dalam merencanakan proses belajar.
- b. Membimbing peserta diklat melalui tugas-tugas pelatihan yang dijelaskan dalam tahap belajar.
- c. Membantu peserta diklat dalam memahami materi teori dan praktek.
- d. Menjawab pertanyaan peserta diklat mengenai materi pembelajaran.
- e. Membantu peserta diklat untuk menentukan dan mengakses sumber tambahan lain yang diperlukan untuk belajar.
- f. Mengorganisir kegiatan belajar kelompok.
- g. Melaksanakan evaluasi.
- h. Melakukan review dan follow-up bagi peserta diklat yang memerlukan.
- i. Mencatat pencapaian kemajuan belajar peserta diklat.



Kegiatan Pembelajaran 1: Menerima Permintaan Reservasi Kamar

A. Tujuan

Setelah mempelajari kegiatan pembelajaran 1 (satu) ini diharapkan peserta diklat mampu menerima permintaan kamar sesuai dengan standard operating prosedur(SOP) perusahaan

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

Indikator pencapaian kompetensi dalam kegiatan pembelajaran 1 yaitu:

1. Peserta diklat dapat merinci berbagai sumber, metode, jenis dan klasifikasi kamar,
2. Peserta diklat dapat menguraikan formulir reservasi,
3. Peserta diklat dapat mengurai prosedur reservasi,
4. Peserta diklat dapat memproses berbagai jenis pembayaran reservasi,
5. Peserta diklat dapat memproses reservasi bagi tamu individu dan group,
6. Peserta diklat dapat menganalisis dampak perubahan reservasi bagi hotel,
7. Peserta diklat dapat mengurai prosedur pembatalan dan perubahan reservasi,
8. Peserta diklat dapat mengurai prosedur no show,
9. Peserta diklat dapat memproses permintaan pembatalan dan perubahan reservasi dan mengevaluasi reservasi.

C. Uraian Materi

1. Menerima Permintaan Reservasi

Pemesanan Kamar Hotel adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh calon tamu hotel untuk memesan sejumlah kamar dan fasilitas lain yang diperlukan untuk saat itu dan masa yang akan datang.

1) Klasifikasi Reservasi

a. *Individual Reservation*

Reservasi pemesanan kamar untuk seorang calon tamu, pasangan atau sebuah keluarga. Reservasi ini biasanya dilakukan sendiri oleh calon tamu atau oleh agen. Harga yang diberikan adalah harga normal atau harga paket (*Normal Rates/ Package Rates/ Family Plan Rates*).

b. *Group/ Tour Reservation*

Reservasi pemesanan kamar yang dibuat oleh agen perjalanan dan biasanya secara spesifik satu jenis kamar. Seringkali harga yang diberikan adalah harga diskon (*Discount Rates/ Group Rates*).

c. *Conference Reservation*

Reservasi pemesanan kamar untuk sebuah rombongan yang akan melakukan ekshibisi atau pertemuan di hotel. Reservasi ini biasanya dibuat oleh sebuah organisasi, perusahaan atau suatu asosiasi. Harga yang diberikan biasanya adalah harga komersial (*Commercial Rates*).

2) Jenis-Jenis Reservasi

a. **Guaranteed Reservation**

Guaranteed Reservation adalah suatu reservasi pemesanan kamar yang disertai dengan jaminan. Tujuan dari penjaminan ini adalah untuk mendapatkan kepastian dari pihak hotel atas pemesanan kamar yang telah dilakukan. Hal ini biasanya dilakukan pada saat musim ramai (*Peak Season/ High Season*).

Adapun jenis-jenis dari *Guaranteed Reservation* adalah :

(1) *Pre-payment*

Adalah pembayaran yang dilakukan oleh para calon tamu untuk sejumlah harga kamar dan fasilitas yang dipesan selama tinggal sebelum mereka mempergunakan fasilitas/menempati kamar. (*Full payment is required before the day of arrival*).

(2) *Credit Card*

Jaminan pemesanan kamar dengan menggunakan tagihan Kartu Kredit. Hal yang paling umum digunakan untuk saat ini.

(3) *Advance Deposit*

Adalah pembayaran yang dikirimkan/dibayarkan oleh calon tamu kepada pihak hotel dalam jumlah tertentu paling sedikit harga kamar untuk satu malam atau lebih dan kurang dari harga keseluruhan selama tinggal.

(4) *Contractual Agreement (Corporate)*

Sebuah bentuk kerjasama dimana perusahaan menyetujui untuk membayar sejumlah kamar kepada pihak hotel. Pembayaran tersebut dilakukan bila kamar digunakan atau tidak digunakan.

(5) *Travel Agent*

Penjaminan pemesanan kamar yang dilakukan oleh pihak biro perjalanan.

b. Non-guaranteed Reservation

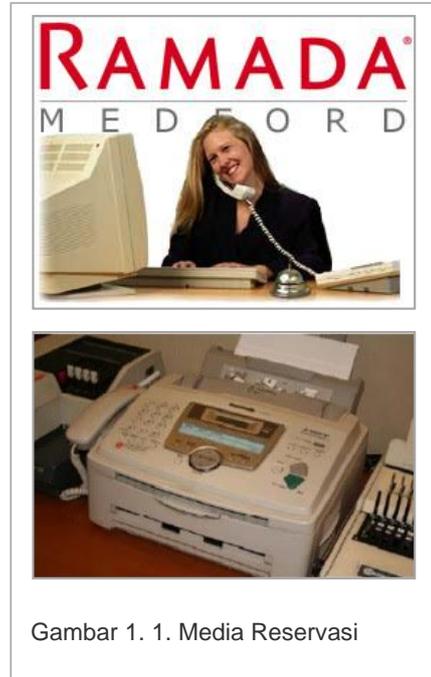
Non-guaranteed Reservation adalah suatu pemesanan kamar yang tidak disertakan jaminan apapun. Pihak hotel hanya akan memastikan kamar yang telah dipesan tersedia, sampai pada batas waktu yang telah ditentukan saat tanggal kedatangan. Biasanya batas waktu tersebut adalah pukul 18.00 waktu setempat. Hal ini sering disebut juga dengan istilah *state reservation cancellation time*. Contohnya individual guest dan pembayaran digunakan adalah deposit cash.

3) Media dan Sumber Reservasi

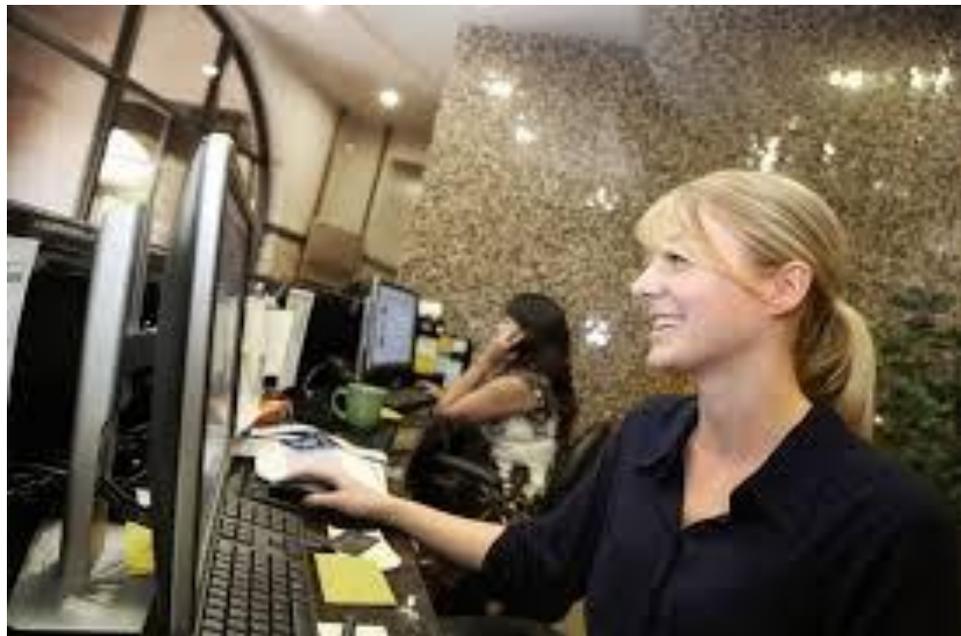
a. Media Reservasi

Adalah alat, media, metode atau cara yang digunakan oleh calon tamu dalam melakukan pemesanan kamar.

- Telephone
- Surat
- Facsimile
- E-mail (Hotel Web Site)
- Computer Terminal
- Personal
- Media sosial
- Facebook
- Wa
- BBM
- SMS dan sebagainya



Gambar 1. 1. Media Reservasi



Gambar 1. 2. Reservation Section

b. Sumber Reservasi

Adalah sumber pemesanan kamar.

- a. *In Person (Direct Reservations)* adalah sumber pesanan kamar yang dilakukan oleh perorangan.
- b. *Airline* adalah sumber pesanan kamar yang dilakukan oleh perusahaan penerbangan contohnya pramugari, pilot dan sebagainya
- c. *Travel Agent (Agencies)* adalah sumber pesanan kamar yang dilakukan oleh perusahaan travel
- d. *Company/Corporate* adalah sumber pesanan kamar yang dilakukan oleh perusahaan atau instansi.
- e. *Inters All Agency (Airline Reservation Office, Car Rental Companies, Event Organizer and Hotel Properties)*
- f. *Central Reservation System*
 - *Affiliate Reservation Network*
A Hotel Chain's Reservation System, contoh; Holidex (Holiday Inn Group); Maxial (Hyatt Group)
 - *Non-affiliate Reservation Network*
Non-Chain Properties (Independent), contoh; LHW (Leading Hotel of the World); SRS (Steigenberger Reservation Service)
- g. *Property Direct*



Gambar 1. 3. Perusahaan penerbangan sebagai salah satu sumber reservasi

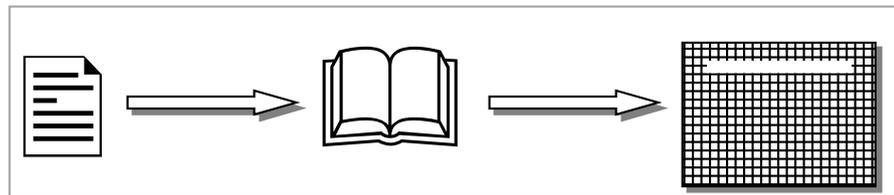


Gambar 1. 4. Hotel Pullman Chain's Reservation System.

4) Sistem Penanganan Reservasi (Type of Reservation System)

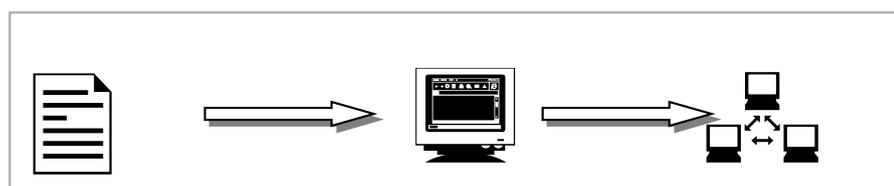
(1) *Manual System* (penanganan Reservasi Dengan Cara Manual)

- a. Seluruh informasi pemesanan kamar dicatat pada formulir reservasi (Reservation Form) kemudian data reservasi dipindahkan pada Slip atau Buku Harian Reservasi (Reservation Slip/ Diary)
- b. Tabel yang digunakan biasanya adalah Conventional Reservation Chart (CRC) atau Density Chart dimana seluruh pemesanan kamar yang telah diterima dimasukkan pada tabel tersebut berdasarkan bulan.



(2) *Computerized Reservation System* (Penanganan Reservasi Dengan Sistem Komputer)

- a. Computerized System dapat digunakan sebagai bagian dari Manual System. Informasi data pemesanan kamar dicatat pada Formulir Pemesanan Kamar secara manual, kemudian data tersebut dipindahkan ke dalam komputer.
- b. Sebuah system reservasi dengan komputer tidak hanya untuk kontrol room availability tapi juga untuk memproses seluruh data reservasi. Saat reservasi diterima, seluruh data dimasukkan pada system komputer. Hal ini memungkinkan untuk menjaga seluruh data reservasi tetap akurat terhadap pengawasan kamar yang tersedia untuk reservasi. Di beberapa kasus, komputer reservasi dapat diprogram untuk secara otomatis menolak permintaan reservasi bila hotel sedang fully booked, dan dapat langsung membuat daftar tunggu (waiting list) bila terjadi suatu pembatalan reservasi.





Gambar 1. 5. Kegiatan di Front Office dengan Hotel System

5) Reservation Inquiries dan Determining Room Availability

a. Reservation Inquiries

Reservation Inquiries adalah suatu kegiatan atau proses mengumpulkan informasi atau data tentang calon tamu dan orang yang membuat pemesanan kamar. Informasi yang diperlukan oleh pihak hotel antara lain:

<ul style="list-style-type: none"> ○ Nama Tamu ○ Alamat Dan Nomor Telephone ○ Nama Perusahaan Atau Biro Perjalanan ○ Tanggal Kedatangan ○ Tanggal Keberangkatan ○ Jenis Dan Jumlah Kamar Yang Diminta 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Harga Kamar ○ Jumlah Orang Yang Akan Menginap ○ Cara Pembayaran ○ Permintaan Khusus ○ Nama Pemesan/ Orang Yang Akan Dihubungi Untuk Tindak Lanjut
---	---

Informasi yang telah diperoleh akan dimasukkan kedalam Formulir atau Komputer Terminal.

Tabel Kamar Konvensional (*Conventional Chart*)

I.A.1.1 CONVENTIONAL CHART		Key : D = Double T=Twin													
I.A.1.1.1.1.1 MONTH: JANUARY 20XX		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13
DATE	ROOM														
	101 D		← IOHN. A. MR →						← F 2 →			← SPEARS B. →			
	102 D	← F 3 →							← F 2 →						
	103 T														
														

Tabel 1. 1. Tabel Kamar Konvensional

CONVENTIONAL CHART

Conventional chart biasanya dipergunakan pada hotel kecil, dimana jumlah kamarnya tidak terlalu banyak dan dapat diketahui jumlah kamar yang terisi dan kamar yang sudah dipesan.

Sedangkan menerima pemesanan kamar lebih banyak dari jumlah kamar yang tersedia tidak memungkinkan.

Prosedur pengisian *conventional chart* dapat dilakukan sebagai berikut

- Pengisian dan perubahan harus dilakukan dengan pensil.
- Perhatikan nomor kamar yang akan dialokasikan sebelum memberikan konfirmasi.
- Pemberian tanda alokasi dengan strip anak panah mulai dari tanggal tiba sampai tanggal berangkat, sedangkan diatas tanda strip dituliskan nama tamu dengan pensil.
- Didalam penulisan nama tamu tidak perlu ditulis jabatan atau nama pemberian, cukup dengan nama panggilan (surname).
- Bila terdapat pesanan pendek hanya satu atau dua hari sehingga tidak mungkin menulis nama tamu secara lengkap maka cukup diisi nomor folio pada buku harian (F2 , F3, dst.)
- Diadakan perbaikan bila terjadi perubahan dan keluarkan dari tabel bila terjadi pembatalan.

Keuntungan dari *conventional cart* :

- Nomor kamar bisa ditentukan sebelum tamu tiba.
- Lebih mudah melihat kamar yang masih bisa dijual.

Kerugiannya:

- Kelebihan pemesanan kamar tidak bisa diperlihatkan.
- Memerlukan waktu lama dalam memasukkan atau merubah data.
- Sulit menentukan kamar.

Tabel Kamar Density (*Density Chart*)

DENSITY CHART																																
MONTH	: JANUARY																														YEAR	: 20XX
TWIN	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
15	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
14		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
13			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
12				/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
11					/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
10						/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
09							/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
08								/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
07									/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
06										/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
05											/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
04												/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
03													/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
02														/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
01															/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
DOUBLE	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
10	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
09		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
08			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
07				/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
06					/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
05						/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
04							/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
03								/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
02									/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
01										/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	

Tabel 1. 2. Tabel Kamar Density

Pada hotel menengah atau hotel besar biasanya mempergunakan tabel pemesanan kamar yang berbentuk *Density/Room Control Sheet*. Setiap pemesanan kamar yang diterima, diolah dan dimasukkan kedalam tabel pada dasarnya tabel ini tidak jauh berbeda dengan tabel *conventional* sebab keduanya bertujuan untuk menyimpan data tamu yang mengadakan pemesanan, berapa jumlah pemesanan kamar yang diterima, hal ini dapat dilihat pada *Density Chart*.

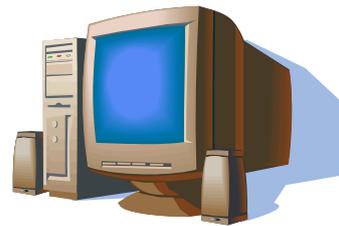
Pada *density chart* belum bisa ditentukan nomor kamar, sebelum tamu tiba, tetapi sudah terjual dan kamar masih bisa dijual.

Cara pengisian *density chart*.

- Pengisian dilakukan dengan mempergunakan pensil.
- Mempergunakan tanda strip atau garis pada kolom yang sudah ditentukan (/).
- Pengisian dimulai dari tanggal tiba sampai satu hari sebelum berangkat.
- Pengisian dimulai garis mengikuti tempat yang kosong dibawah tempat yang sudah terisi.
- Pada chart tidak perlu diisi tanda panah atau penulis nama seperti halnya pada *conventional chart*.
- Bila terjadi pembatalan dengan cara menghapus tanda garis mulai saudara yang paling akhir.

3) System Komputer

Program reservasi yang menyajikan laporan paling aktual tentang status tingkat hunian kamar dan memungkinkan untuk mengeluarkan secara cepat posisi mengenai kamar yang kosong serta keperluan reservasi lainnya.



Pada sebuah sistem komputer. Rooms availability untuk reservasi akan ditampilkan pada *Visual Display Unit* (VDU) pada Computer Terminal atau lembar cetakan (Printed).

Today's date: 1 January				
Total Number of Rooms: 105				
I.A.1.1.1.1.1.1 Rooms Available				
Date	SR	DR	TR	ST
1/1	-3	21	26	5
2/1	-2	21	11	5
3/1	-2	22	14	4
4/1	4	19	12	5
5/1	3	20	17	3

Computerized Room Availability Report (VDU)

c. Menerima atau Menolak Permintaan Pemesanan kamar

Ada beberapa alasan yang umum mengapa suatu pemesanan kamar ditolak (*Denying of Booking*) :

- a. Akomodasi yang dipesan tidak tersedia
Pihak hotel tidak dapat memberikan permintaan-permintaan calon tamu, seperti jenis kamar, tanggal yang diminta dan fasilitas lain.
- b. Pemesanan kamar penuh (*fully booked*)
Hotel mengalami *Fully Booked* atau pemesanan kamar penuh, sehingga pemesanan kamar yang masuk tidak dapat diterima lagi. Hal ini biasanya terjadi saat musim ramai (*Peak Season*).
- c. Tamu yang masuk dalam daftar hitam/*diblacklisted*
Calon-calon tamu yang sebelumnya telah diketahui memiliki reputasi yang buruk sebagai tamu dimasa lalu di hotel tersebut. Contohnya mengenai masalah pembayaran rekening atau kasus-kasus lain yang dianggap merugikan pihak hotel.

D. Aktifitas Pembelajaran

Aktifitas dalam pembelajaran ini peserta diklat akan membaca modul, mengerjakan latihan, tugas, kasus, berdiskusi dan melakukan presentasi hasil diskusi terkait dengan materi yang akan dipelajari mengenai menerima permintaan reservasi kamar.

E. Latihan/Kasus/Tugas

Tugas 1

Saudara berlatih untuk menerima reservasi dari berbagai media dan sumber reservasi :

1. Telepon
2. Surat
3. Faksimili
4. E-mail

Tugas 2

Saudara seorang reservasionist di Edotel Moderat Hotel. Ada telepon dari luar negeri meminta informasi ketersediaan kamar di hotel saudara. hal-hal apa saja yang ada pada informasi tersebut !

Bila saudara belum memahami tugas-tugas dan materi di atas, bertanyalah pada Widyaaiswara/fasilitator ! Jangan putus asa



CONTOH PERCAKAPAN PETUGAS RESERVASI DI TELEPON :

(Coba saudara berlatih dengan bilingual (Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris)

Reservation clerk	:	Good Morning. Grand Sahid Hotel. How May I Assisa help you?
Mr Roy	:	Good Morning. This is Roy John and I'm calling from Yogyakarta. Could you please give me some information on Grand Sahid Hotel?
Reservation clerk	:	Yes, of course, well Mr Roy John. The Hotel is a four star hotel and its located in the middle of the city. It's about an hour from the airport.
Mr Roy	:	What about rooms and restaurant?
Reservation clerk	:	All the rooms are very quiet and air-conditioned, of course. The hotel also has two restaurants on the ground floor which serve both International and Indonesian food.
Mr Roy	:	What about evening entertainment?
Reservation clerk	:	For evening entertainment, we always perform Indonesian traditional dances in the lobby until 11 pm. We also have two bars which open 24 hours.
Mr Roy	:	How much is your room rate?
Reservation clerk	:	For a single room is IDR 800.000 and for a double room is IDR 1.000.000.
Mr Roy	:	It's quite reasonable, I think. Well, this is just a final question. Do you have a swimming-pool?
Reservation clerk	:	Yes, of course we do. It's exactly at the back of the hotel.
Mr Roy	:	All right then. Thank you very much Mr. Roy for your information. I hope I can stay with you when I come to Jakarta later.

LK 1. Lembar Kerja Peserta Diklat

Year :	Subject : Front Office	Week :.....	Unit Code :	Hours :	Room :
Class :		Date :.....			
Group:					
Kompetensi : Menerima dan memproses reservasi					
Sub Kompetensi : Menerima Permintaan Reservasi					
Kriteria Unjuk Kerja : <ul style="list-style-type: none">▪ Ketersediaan reservasi yang diminta ditentukan secara benar dan disarankan secara sopan kepada pelanggan.▪ Pilihan alternatif ditawarkan jika <i>booking</i> yang diminta tidak tersedia termasuk pilihan daftar tunggu.▪ Informasi dan saran tentang fasilitas hotel serta layanan ditawarkan secara pro-aktif.▪ Pertanyaan-pertanyaan tentang biaya dan bentuk-bentuk produk lain dijawab secara tepat.					
Metode : Peragaan/Role play, demonstrasi, simulasi.					
Alat/Bahan : Pesawat telepon, facsimile, PABX, formulir reservasi, alat tulis, alat hitung, computer + printer.					
Prosedur : <ul style="list-style-type: none">▪ Peserta diklat berperan sebagai seorang resepsionis/operator penerima reservasi dan sebagian lagi berperan sebagai customer.▪ Customer meminta reservasi kepada petugas hotel (<i>booking kamar</i>) melalui telepon sesuai ketentuan.▪ Resepsionis/operator menerima permintaan reservasi tersebut secara benar dan menyarankan secara sopan, menawarkan <i>alternative waiting list</i> pada saat <i>full-book</i>, memberikan informasi fasilitas dan layanan hotel, dan menjelaskan rincian biaya/harga kamar.▪ Siapkan semua formulir yang diperlukan.▪ Role play dilakukan seluruh peserta diklat secara bergiliran, sampai seluruhnya menguasai sub-kompetensi ini.					
Evaluasi oleh Fasilitator meliputi : Tes Wawancara dan Observasi terhadap semua kriteria unjuk kerja yang harus dilakukan peserta diklat.					

F. Rangkuman

1. Reservasi diklasifikasikan menjadi 3, yaitu : Individual reservasi, group/tour reservasi dan conference reservasi.
2. Jenis reservasi dibedakan menjadi dua, yaitu *guaranteed reservation* dan *non guaranteed reservation*.

3. Media atau alat yang dapat digunakan calon tamu untuk reservasi berupa :
Telepon, surat, fax, telegram, e-mail, dll.
4. Sumber reservasi terdiri dari :
 - a. In Person (Direct Reservations)
 - b. Airline
 - c. Travel Agent (Agencies)
 - d. Company/ Corporate
5. Sistem penanganan reservasi dapat dilakukan dengan secara manual dan computer system.
6. Untuk menentukan ketersediaan kamar, dapat dilihat pada Forcase Board, Conventional Chart, Density Chart dan Computer System.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Apabila peserta diklat sudah membaca modul diklat kegiatan 1, mengerjakan tugas, kasus dan memahami materi diklat, peserta diklat dipersilahkan untuk mempelajari modul pendidikan dan pelatihan kegiatan pembelajaran berikutnya, tetapi jika peserta diklat belum memahami modul kegiatan ini mintalah bimbingan kepada teman atau fasilitator mempelajari modul pendidikan dan pelatihan kembali.



Kegiatan Pembelajaran 2 : Mencatat Rincian Reservasi Kamar

A. Tujuan

Setelah mempelajari kegiatan pembelajaran 2 (dua) ini diharapkan peserta diklat mampu mencatat rincian pesanan kamar sesuai dengan standard operating prosedur(SOP) perusahaan.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

Indikator pencapaian kompetensi dalam kegiatan pembelajaran 2 (dua) yaitu:

1. Peserta diklat dapat memeriksa profil/riwayat pelanggan dan informasi digunakan untuk membantu dalam membuat reservasi dan untuk meningkatkan layanan konsumen.
2. Peserta diklat dapat mencatat data pelanggan pada saat pemesanan secara akurat.
3. Peserta diklat dapat mencatat permintaan khusus secara jelas dan akurat sesuai dengan persyaratan perusahaan.
4. Peserta diklat dapat mencatat rincian pembayaran secara akurat.
5. Peserta diklat dapat mengkonfirmasi keterangan rinci reservasi dan disetujui oleh pelanggan.
6. Peserta diklat dapat melengkapi dan mengarsipkan reservasi dengan baik sehingga mempermudah akses pencarian dan mudah dimengerti oleh orang lain.

C. Uraian Materi

Mencatat Rincian Reservasi

Pencatatan dan Dokumen Reservasi (Reservation Records and Documents)

1) Teknik Penulisan Nama Tamu

Penulisan nama tamu hendaknya ditulis dengan huruf cetak yang jelas, dan dapat dibaca oleh siapapun. Didalam penulisan nama perlu diperhatikan tata cara penulisan yaitu nama akhir atau nama keluarga atau nama tambahan yang sering disebut dengan "surname". Dan juga dikenal dengan "initial" yaitu nama depan baik berupa nama pemberian maupun nama tengah.

Tata cara penulisan nama tamu sangat perlu sekali diketahui dalam usaha memudahkan untuk memeriksa atau mencari kembali bila diperlukan sebab penyusunan didalam rak, baik kedalam rak pemesanan kamar, rak kamar dan rak informasi lainnya akan disusun berdasarkan abjad yang didahului dengan nama akhir (surname) sesudah itu barulah dengan nama depan (initial).

NAMA BIASA				
NAME	SURNAME	INITIAL / FIRST NAME	INITIAL OF MIDDLE NAME	TITLE
Mr. RIDWAN J.KOQEONG	KOQEONG	RIDWAN	J	MR
Mr. ALBERT BEAUCOURT	BEAUCOURT	ALBERT	-	MR
Mrs. ERSI F.BANCENGLIONG	BANCENGLIONG	ERSI	F	MRS
Miss.MINAR TRIJAYANTI	TRIJAYANTI	MINAR	-	MISS
Capt. JIMM L. JONES	JONES	JIMM	L	Capt.
Dr. NANCY WILKINS	WILKINS	NANCY	-	Dr.
Col. FADLY C.SURYAJAYA	SURYAJAYA	FADLY	C	Col.

Tabel 2. 1. Daftar Tamu

Suatu pengecualian yang perlu diperhatikan apabila nama akhir didahului dengan kata-kata seperti :

D, d, da, des, Di, du, L, La, Le, M, Mac, Mc, O', St, Van, Vander, Von, Vender, dan lain-lainnya. Maka penulisannya tidak bisa dipisahkan dari surname atau ditulis sebagai nama pemberian dan harus disertakan sebagai surname.

AWALAN DI DEPAN NAMA AKHIR (SURNAME PREFIXES)				
NAME	SURNAME	INITIAL / FIRST NAME	INITIAL OF MIDDLE NAME	TITLE
MR. BRIAN McVADEN	Mc`VADEN	BRIAN	-	MR
MR. OSCAR DE LA HOYA	DE LA HOYA	OSCAR	-	MR
MISS. ALICIA L'ARDE	L' ARDE	ALICIA	-	MISS
DR. JEAN C. VSAUDARAMME	VAN DAME	JEAN	C	DR
MR. LEONARDO DI CAPRIO	DI CAPRIO	LEONARDO	-	MR
MRS. EVA ST. JOHN	MC FARLAND	EVA	-	MRS
Col. JUDITH MAC LEAN	ST. JOHN MAC LEAN	JUDITH	-	Col.

2) **Reservation Form**

Saat sebuah permintaan reservasi telah diterima, maka seluruh informasi secara detil tentang calon tamu dicatat kedalam formulir pemesanan kamar. Formulir Pemesanan Kamar (*Reservation Form*) untuk tiap-tiap hotel mungkin berbeda pada bentuk dan desainnya, namun biasanya selalu mengandung pertanyaan atau informasi yang sama tentang data calon tamu dan perihal reservasi yang telah dilakukannya.

Reservation Form.

Nusa Raya Hotel Raya Parung Street 22-23 Sawangan Depok 16516 Phone (021) 7431270-71,(0251-8616335 - Fax (0251) 8618252, 8616332	
Reservation Form	
Mr. / Mrs. / Miss./ Dr:	
Arrival Date:	Departure Date:
E.T.A:	No. of Nights:
Room Type:	No. of Room:
Number of Persons:	Rate Quoted:
Home Address:	
Company Name:	
Company Address:	
	Phone/ Fax No.:
Method of Payment:	Contact Person:
Credit Card No:	Gtd. Booking:
Remarks:	
Confirmation:	
Taken by:	Date:

Keterangan :

1. *Full Name*, Surname, Forename/First name, dan Title harus selalu ditulis dengan ejaan yang benar.
2. *Arrival Date*. Harus mengikuti ketentuan yang berlaku di hotel. Dibeberapa hotel tanggal ditulis dengan kaidah English yaitu : day/month/year convention dan hotel lain menggunakan kaidah American yaitu : month/day/year convention. Masing-masing menggunakan dua digit atau angka contoh : 02/12/08 atau 12/02/08 (berarti 2 Desember 2008). Tanggal ini harus disepakati dan diputuskan oleh manajemen hotel dan digunakan oleh semua karyawan hotel.
3. *Departure Date*. Kepastian tanggal berangkat atau checkout, tidak ditulis pada malam terakhir tamu tinggal. Contoh, pada beberapa kasus tamu tinggal hingga malam pada tanggal 14 dan akan berangkat pada pagi hari tanggal 15, maka tanggal keberangkatan ditulis tanggal 15, bukan tanggal 14.
4. *Estimated Time of Arrival (ETA)*. Informasi ini berguna bagi receptionist untuk mengetahui jam berapa tamu akan tiba. Dengan informasi ini seorang

penerima tamu dapat mempersiapkan kedatangan tamu, contohnya pelayanan penjemputan di Baudar Udara.

5. *Number of Nights*. Adalah jumlah malam atau lamanya tamu akan tinggal dihotel. Jumlah ini harus benar sesuai dengan tanggal kedatangan dan tanggal keberangkatan.
6. *Room Type*. Jenis kamar yang akan ditempati oleh tamu. Beberapa hotel menggunakan istilah-istilah jenis kamar yang berbeda (contoh, SD, Single Deluxe; TX, Executive Twin, dsb)
7. *Number of Rooms*. Jumlah kamar yang dipesan oleh tamu (2 Single, 5 Twin, dsb)
8. *Number of Persons*. Jumlah tamu yang menginap mengacu pada jumlah tamu yang akan menempati kamar. Hal ini untuk mencegah kejadian yang tidak biasa, seperti; 4 tamu keluarga menempati 2 kamar double.
9. *Rate Quoted*. Harus selalu dikutip dari harga kamar yang benar dan penjelasannya, contoh US\$105.00 for Room and Breakfast atau US\$105.00++. Harga kamar yang diberikan pada setiap tamu berbeda-beda. Sangat penting bagi petugas reservasi untuk mengetahui daftar harga kamar dan pada tamu siapa harga kamar yang seharusnya diberikan.
10. *Home Address*. Alamat tinggal tamu beserta nomor telepon-nya.
11. *Company Name*. Bila reservasi dilakukan oleh suatu perusahaan, maka nama perusahaan harus ditulis. Kemudian periksa pada daftar harga yang diberlakukan untuk suatu perusahaan yang telah ditetapkan oleh pihak hotel (List of Credit-approved Companies).
12. *Company Address*. Adalah alamat korespondensi departemen suatu perusahaan agar pihak hotel mengetahui dengan pasti tentang kemana alamat penagihan rekening tamu akan dikirim (City Ledger Transfer).
13. *Phone/ Fax No*. nomor telepon atau nomor faksimili perusahaan.
14. *Contact Person*. Adalah nama orang yang melakukan reservasi (sekretaris atau corporate travel agent). Nama ini biasanya tidaklah sama dengan nama tamu yang akan menginap.
15. *Method of Payment*. Cara pembayaran yang akan dilakukan oleh tamu. Hal ini sangat penting bagi tamu dan pihak hotel. Contoh, bila tamu membayar dengan menggunakan cheque atau tunai maka perlu dimintakan deposit satu malam atau ada pembatasan jumlah transaksi rekening untuk suatu periode.

Lain halnya bila tamu menggunakan Kartu Kredit Bank , Surat Jaminan Perusahaan atau Voucher Biro Perjalanan.

16. *Gtd (Guaranteed or Non-guaranteed) Booking*. Saat menerima reservasi, petugas reservasi harus menanyakan apakah tamu akan menjamin reservasinya ataupun tidak. Bila tamu memilih menjamin reservasinya maka petugas harus menanyakan tentang jaminan apa yang akan diberikan oleh calon tamu (contohnya, Credit card Number, Advance Deposit, dsb). Bila calon tamu memilih tidak memberikan jaminan reservasinya maka reservasi yang telah dilakukan akan dijamin oleh pihak hotel hingga pukul 18.00 waktu setempat pada tanggal kedatangan yang telah ditetapkan (Stated Cancellation Time). Beberapa hotel akan meminta kepada calon tamu untuk menginformasikan kepada hotel bila mereka pikir bahwa kedatangan mereka akan terlambat lebih dari pukul 18.00.
17. *Remarks*. Catatan-catatan tentang permintaan khusus dari calon tamu, seperti; transportasi penjemputan kedatangan, baby cot, extra bed, atau quite room. Biasanya beberapa hotel akan meminta jadwal kedatangan dan nomor penerbangan calon tamu untuk informasi penjemputan di Airport.
18. *Credit Card Number*. Nomor Kartu Kredit milik tamu yang akan digunakan untuk pembayaran. Hal ini penting untuk mengetahui *creditworthiness* yaitu apakah nomor kartu tersebut masih berlaku (Valid) atau tidak berlaku lagi (Invalid).
19. *Confirmation*. Hal ini untuk memastikan apakah konfirmasi pemesanan telah dikirim kepada tamu atau pemesan. Petugas reservasi akan memberikan tanda 'Yes' atau 'No'. Bila pemesanan kamar dilakukan oleh tamu rombongan atau biro perjalanan, adalah hal yang wajar bila pimpinan rombongan (tour leader) atau biro perjalanan mengirim konfirmasi kepada pihak hotel. Singkatan yang biasa ditulis bila konfirmasi belum diterima adalah TBC (To be Confirmed).
20. *Taken by*. Initial atau nama petugas reservasi yang menerima reservasi tersebut.
21. *Date*. Tanggal saat reservasi diterima atau dilakukan

3) Agenda – Buku Reservasi

Sebuah buku agenda digunakan jika pada sebuah hotel tidak memiliki system penulisan reservasi dengan menggunakan EDP (*Computer System*)

a. *Reservation Diary*

Setelah pengisian tabel pemesanan kamar, maka kegiatan selanjutnya adalah melengkapi buku harian reservasi. Pada hotel yang beroperasi dengan sistem komputer reservasi, maka catatan harian reservasi akan dilakukan secara otomatis oleh system komputer. Beberapa hotel kecil menggunakan buku harian reservasi, namun dibebberapa hotel menggunakan slip pemesanan kamar sebagai pengganti hotel reservation diary.

Hotel Reservation Diary								
DATE OF BOOKING	FOLIO NO.	DATE OF ARRIVAL	NAME	ROOM TYPE	RATE	LENGHT OF STAY	REMARK	ROOM NO.
10/12/XX	01	01/01/XX	JOHN .A. MR	1 DBL	US\$ 45++	5 NITES	P/A	101
Cara Pengisian Selanjutnya Ditulis Sama Seperti Pada Contoh Di Atas								

b. *Reservation Slip*

Apabila buku harian biasanya dipergunakan pada hotel kecil maka pada hotel menengah biasanya dipergunakan slip pemesanan kamar. Beberapa hotel mendisain slip pemesanan kamar dengan warna yang berbeda-beda.

Fungsinya dibuat dengan warna yang berbeda-beda dengan maksud dapat dibedakan jenis tamu. Untuk menentukan penggunaan warna ini tidaklah mutlak sama, Hal ini tergantung dari kesepakatan atau ketetapan hotel setempat.

Misalnya : warna strip merah tidak harus untuk membedakan jenis tamu penting (VIP) dan itu juga harus berlaku disemua hotel. Namun biasanya pada hotel international, slip yang berisi strip merah adalah mensaudarakan tamu penting (VIP).

Reservation slip ini disimpan pada reservation rak yang dibuat sesuai dengan kebutuhan hotel. Pada rak reservasi, Slip ini disusun berdasarkan Abjad dan Jenis Tamu serta Tanggal Kedatangan. Sehingga pada reservation rak bisa diperoleh data tamu yang akan tiba, jumlah tamu penting

Arr. Date	Guest Name	Dept. Date
Flt/ETA	Cross Reference	Flt/ETD
S	D	T
	SU	EB
Deposit	Credit Card No.	Rate
Resv. Made By:		
Address:		
Phone/ Fax:		
Company Name:		
Contact Person:		
Payment:		
Remaks:		
Date:	Resv. Clerk:	
Modification		Cancellation

4) **Reservation Confirmations**

Hotel biasanya mengkonfirmasi suatu reservasi dengan mengirim *Reservation Confirmation*. Beberapa bentuk konfirmasi reservasi antara lain :

- a. Berbentuk sebuah formulir cetakan (*Pre-printed Confirmation Form*) yang dikirimkan ke calon tamu yang biasanya termasuk informasi untuk melengkapi Kartu Registrasi (*Registration Form*). Pada saat tamu check in form ini dibawa kembali dan diberikan kepada reception sebagai dasar dalam melengkapi Kartu Registrasi.
- b. Bentuk Surat Personal (*Personalized Letter*) dengan kalimat yang sudah standard, biasanya di desain dengan kertas khusus dan dicetak dengan *word processor*.

Nusa Raya Hotel

Raya Parung Street 22-23

Sawangan Depok 16516

Phone (021) 7431270-71,(0251-8616335 - Fax (0251) 8618252, 8616332

Thank you very much for your request for a reservation at the Jasmine Hotel.

We are pleased to confirm the following accommodation:

Confirmation Number:

Guest Name:

No. of Person:

Address:

Telephone:

Arrival Date:

ETA/ Flight:

Departure Date:

ETD/ Flight:

Accommodation:

Rate:

Remarks:

Front Office Manager:

Date:

We look forward to welcoming you and ensure you that everything possible will be done to make your stay an enjoyable one.

Important: Please retain this letter and present it to the receptionist upon registration. Reservations are held only until 6 p.m. unless otherwise notified or the booking has been guaranteed

D. Aktifitas Pembelajaran

Aktifitas dalam pembelajaran ini peserta diklat akan membaca modul, mengerjakan latihan, tugas, kasus, berdiskusi dan melakukan presentasi hasil diskusi terkait dengan materi yang akan dipelajari mengenai mencatat rincian reservasi kamar.

E. Latihan/Kasus/Tugas

Tugas 1

Berikut ini ada surat dari Travel untuk memesan kamar di hotel saudara. Coba saudara catat pada format-format yang dibutuhkan untuk reservasi/pemesanan di bawah ini :

Nusa Raya Tour

Raya Parung Street 22-23
Sawangan Depok 16516
Phone (021) 7431270-71, (0251-8616335 - Fax (0251) 8618252, 8616332

Sawangan, 28th Januari 2015

Dear Sir,

This is to confirm our booking for a group of 30 Teachers. The party will arrive by coach on December 10th, 2014 at around 12 noon, and will stay at your hotel until December 14th, 2014, leaving for Yogyakarta on the 11:00 a.m. by Garuda flight.

As requested before, the party will need 15 twin rooms, preferably all on the same floor.

According to our previous arrangement, the hotel package includes:

- accommodation on twin-sharing basic
 - daily breakfast and buffet dinner
 - a half-day city tour, including lunch *)
 - a cultural show
 - transportation from/to airport
- *) Optional tours can be discussed with party members individually.

The party will be accompanied by a guide from Nusa Raya Tour, but we would appreciate it very much if you could provide a local guide on the city tour and on departure at the airport.

I thank you for your cooperation.

Sincerely

Rama Wijaya

Travel Manager

Latihan 2

Tuliskan arti istilah pada Reservation Form berikut ini

Name of travel agent/agency	:
Address	:
Number of guests	:
Country of origin	:
Room requested	:
Date of arrival	:
Time of arrival	:
Flight details	:
Date of departure	:
Time of departure	:

F. Rangkuman

Saat sebuah permintaan reservasi telah diterima, maka seluruh informasi secara detil tentang calon tamu dicatat kedalam formulir pemesanan kamar. Formulir Pemesanan Kamar (Reservation Form) untuk tiap-tiap hotel mungkin berbeda pada bentuk dan desainnya, namun biasanya selalu mengandung pertanyaan atau informasi yang sama tentang data calon tamu dan perihal reservasi yang telah dilakukannya.

G. Umpan Balik

Apabila peserta diklat sudah membaca modul diklat kegiatan 2(dua), mengerjakan tugas, kasus dan memahami materi diklat, peserta diklat dipersilahkan untuk mempelajari modul pendidikan dan pelatihan kegiatan pembelajaran berikutnya, tetapi jika peserta diklat belum memahami modul kegiatan ini mintalah bimbingan kepada teman atau fasilitator mempelajari modul pendidikan dan pelatihan kembali.

LK. 2 Lembar kerja Diklat

Year : 2015 Class : Group :	Subject : Front Office	Week : Date :	Unit Code :	Hours :	Room
Kompetensi : Menerima dan memproses reservasi					
Sub Kompetensi : Mencatat Rincian Reservasi					
Kriteria Unjuk Kerja :					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profil/riwayat pelanggan diperiksa dan informasi digunakan untuk membantu dalam membuat reservasi dan untuk meningkatkan layanan konsumen. ▪ Data pelanggan dicatat pada saat pemesanan secara akurat. ▪ Permintaan khusus dicatat secara jelas dan akurat sesuai dengan persyaratan perusahaan. ▪ Rincian pembayaran dicatat secara akurat. ▪ Keterangan rinci dikonfirmasi dan disetujui oleh pelanggan. ▪ Reservasi dilengkapi dan diarsip dengan baik sehingga mempermudah akses pencarian dan mudah dimengerti oleh orang lain. 					
Metode : Peragaan/role play, demonstrasi, simulasi.					
Alat/Bahan : Pesawat telepon, facsimile, PABX, formulir reservasi, alat tulis, alathitung, computer + printer.					
Prosedur :					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Peserta diklat berperan sebagai seorang resepsionis/operator penerima reservasi. ▪ Permintaan reservasi yang sudah masuk ke hotel diproses dengan mencatat pada form yang tersedia secara akurat dan benar. ▪ Mencatat special request dan follow up-nya. ▪ Menghitung biaya dan menginformasikan kepada customer melalui fax dan confirmation letter. ▪ Pencatatan yang dilakukan selanjutnya diarsip sesuai ketentuan. ▪ Role play dilakukan seluruh peserta diklat secara bergiliran, sampai seluruhnya menguasai sub kompetensi ini. 					
Evaluasi oleh Fasilitator meliputi : tes Wawancara dan observasi terhadap semua kriteria unjuk kerja yang harus dilakukan peserta diklat					



Kegiatan Pembelajaran 3 : Memperbaharui Pemesanan Kamar

A. Tujuan

Setelah mempelajari kegiatan pembelajaran 3 (tiga) ini diharapkan peserta diklat mampu memperbaharui pesanan kamar sesuai dengan standar operating prosedur (SOP) perusahaan.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

Indikator pencapaian kompetensi dalam kegiatan pembelajaran 3 (tiga) yaitu:

1. Peserta diklat dapat mencatat pembayaran yang diterima secara akurat dan diproses sesuai dengan prosedur perusahaan
2. Peserta diklat dapat mencatat perubahan, pembatalan dan penggantian reservasi secara akurat sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur perusahaan.

C. Uraian Materi

Memperbaharui Reservasi

1. Menerima Pembayaran dan Deposit Reservasi

1) *Receiving Deposits*

Adalah pembayaran yang dikirimkan/dibayarkan oleh tamu kepada pihak hotel dalam jumlah tertentu paling sedikit harga kamar untuk satu malam atau lebih dan kurang dari harga keseluruhan selama tinggal. Prosedur:

- a. Setiap penerimaan deposit harus dibuatkan laporan kepada :
 - Tamu/pengirim sebagai pemberitahuan.
 - *F.O. Cashier.*

- *Chief Accountant.*
 - *General Manager*
 - Arsip
- b. *Cheque*/alat pembayaran deposit diserahkan kepada *F.O. Cashier* untuk dipotong pada *C/L Control Sheet*.
 - c. Sebelum alat pembayaran deposit diserahkan harus ditanda tangani oleh *F.O. Manager* untuk diketahui
 - d. Tulis/catat pada *Reservation Slip* sejumlah deposit yang dikirim untuk diketahui oleh Reception sebagai dasar/pedoman dalam

2) **Receiving Pre-Payments**

Adalah pembayaran yang dilakukan oleh para tamu untuk sejumlah harga kamar dan fasilitas yang dipesan selama tinggal sebelum mereka mempergunakan fasilitas/menempati kamar.

Advance Payment biasanya dilakukan oleh:

- *Travel Agent* /Biro perjalanan yang kurang bonafit
- Perusahaan yang tidak ada perjanjian dengan pihak hotel.
- Tamu yang datang tanpa membayar

Prosedur

- Buat laporan ke departemen lain sama prosedurnya dengan penerimaan deposit.
- Catat pada *Reservation Slip/ Reservation Diary*
- Catat pada kartu pendaftaran setelah datang.
- Sebutkan jumlah pembayaran pada rekening.

2. **Memperbaharui Reservasi**

Adakalanya sebuah pemesanan terjadi perubahan atau pembatalan yang diminta oleh calon tamu. Dalam hal ini, petugas reservasi akan membuatkan formulir perubahan dan pembatalan dan pada saat yang sama pula, petugas juga akan mendata ulang pada tabel pemesanan kamar. Informasi tentang pembatalan suatu reservasi meliputi :

- Tanggal pemesanan kamar yang pertama
- Nama Tamu

- Tanggal saat pembatalan
- Nama orang yang melakukan pembatalan
- Nomor pembatalan reservasi
- Nama petugas yang menerima pembatalan

Seluruh dokumen reservasi yang telah dibatalkan juga harus disimpan atau diarsip. Hal ini dilakukan untuk memudahkan petugas dalam kegiatan mendapatkan data calon tamu bilamana suatu saat dokumen yang telah dibatalkan tersebut diperlukan kembali.

3. Menangani Amendment, Cancellation, dan No- Show

1) Amendment of Reservation

Yang dimaksud dengan amendment of a reservation adalah perubahan yang terjadi atas suatu pemesanan kamar yang telah dilakukan. Perubahan tersebut biasanya dilakukan oleh calon tamu dengan alasan tertentu. Perubahan yang sering terjadi atas suatu pemesanan kamar antara lain :

- Perubahan tanggal tiba atau tanggal berangkat
- Perubahan jenis kamar atau jumlah tamu yang menginap

Prosedur menangani pembatalan:

- Mengisi perubahan dalam *reservation form*/blanko pemesanan kamar.
- Membuat perubahan pada *reservation slip*/diary.
- Mengadakan perubahan dalam reservation chart/tabel.
- Menyimpan pada arsip sesuai dengan perubahan pada tanggal tiba yang baru, dimana perubahan form yang terakhir selalu diletakkan paling atas.

2) Cancellation of Reservation

Cancellation of reservation adalah pembatalan atas suatu pemesanan kamar yang telah dilakukan karena alasan tertentu. Beberapa hotel menetapkan peraturan bahwa bila terjadi pembatalan maka advance reservation deposit akan dipotong sebesar 50%, ada beberapa hotel yang mengembalikan penuh uang muka dari calon tamu. Bila

pembatalan diberitahukan setelah pukul 18.00 pada tanggal kedatangan, maka seluruh *advance reservation deposit* yang telah dibayar akan diambil oleh pihak hotel.

Prosedur penanganan pembatalan:

- Mengisi formulir pembatalan dengan lengkap.
- Mengambil data pemesanan yang telah dilakukan.
- Coret buku harian atau slip pemesanan kamar.
- Hapus pada tabel pemesanan kamar.
- Simpan kembali pada arsip di *Modifying Bookings*

Nusa Raya Hotel	
Raya Parung Street 22-23	
Sawangan Depok 16516	
Phone (021) 7431270-71, (0251-8616335 - Fax (0251) 8618252, 8616332	
Amendment	Cancellation Cancellation No.:.....
Guest Name:	
Date of Original Booking:	Cancelled by:
Arrival Date:	Departure Date:
Accommodation Required:	Rate:
Remarks:	
Date:	Completed by:

- Berdasarkan *rack slip* atau buku harian, data dihapus/dikeluarkan dari tabel pemesanan kamar.
- Bila sudah ada pembayaran/deposit, maka deposit tersebut akan diambil untuk menutupi penjualan.
- Bila mereka datang esok harinya, bila ada kamar bisa diberikan tapi kalau kamar penuh usahakan mendapatkan kamar lain.
- Bila bisa ditampung/diberikan kamar maka slipnya akan ditambah atau perbaikan pada buku harian dan dikembalikan kedalam tabel sesuai dengan lamanya tinggal serta data dalam korespondensi dirubah pula sesuai dengan tanggal kedatangan
- Bila pemesanan kamar dilakukan oleh salah satu sumber maka sumber yang bersangkutan segera diberitahukan bahwa kliennya *No Show*.
- *Rack Slip* disimpan pada tempat yang disediakan khusus untuk itu.

D. Aktifitas Pembelajaran

Aktifitas dalam pembelajaran ini peserta diklat akan membaca modul, mengerjakan latihan, tugas, kasus, berdiskusi dan melakukan presentasi hasil diskusi terkait dengan materi yang akan dipelajari mengenai memperbaharui reservasi kamar.

E. Latihan/Kasus/Tugas

Latihan/tugas

1. Coba saudara jelaskan pengertian Amendment dan uraikan prosedur menangani amendment pemesanan kamar tamu.
2. Coba saudara jelaskan pengertian cancellation dan uraikan prosedurnya

F. Rangkuman

Proses pembayaran jaminan reservasi dibedakan dua jenis, yaitu pembayaran advance deposit dan prepayment.

Memperbaharui reservasi dilakukan dengan adanya: pembatalan, penundaan, perubahan reservasi, tidak datang

1. Menerima Pembayaran dan Deposit Reservasi

1) *Receiving Deposits*

Adalah pembayaran yang dikirimkan/dibayarkan oleh tamu kepada pihak hotel dalam jumlah tertentu paling sedikit harga kamar untuk satu malam atau lebih dan kurang dari harga keseluruhan selama tinggal. Prosedur:

- a. Setiap penerimaan deposit harus dibuatkan laporan kepada :
 - Tamu/pengirim sebagai pemberitahuan.
 - *F.O. Cashier.*
 - *Chief Accountant.*
 - *General Manager*
 - Arsip
- b. *Cheque*/alat pembayaran deposit diserahkan kepada *F.O. Cashier* untuk dipotong pada *C/L Control Sheet.*
- c. Sebelum alat pembayaran deposit diserahkan harus ditanda tangani oleh *F.O. Manager* untuk diketahui

- d. Tulis/catat pada *Reservation Slip* sejumlah deposit yang dikirim untuk diketahui oleh Reception sebagai dasar/pedoman dalam

2) Receiving Pre-Payments

Adalah pembayaran yang dilakukan oleh para tamu untuk sejumlah harga kamar dan fasilitas yang dipesan selama tinggal sebelum mereka mempergunakan fasilitas/menempati kamar.

Advance Payment biasanya dilakukan oleh:

- *Travel Agent* /Biro perjalanan yang kurang bonafit
- Perusahaan yang tidak ada perjanjian dengan pihak hotel.
- Tamu yang datang tanpa membayar

Prosedur

- Buat laporan ke departemen lain sama prosedurnya dengan penerimaan deposit.
- Catat pada *Reservation Slip/ Reservation Diary*
- Catat pada kartu pendaftaran setelah datang.
- Sebutkan jumlah pembayaran pada rekening.

2. Memperbaharui Reservasi

Adakalanya sebuah pemesanan terjadi perubahan atau pembatalan yang diminta oleh calon tamu. Dalam hal ini, petugas reservasi akan membuatkan formulir perubahan dan pembatalan dan pada saat yang sama pula, petugas juga akan mendata ulang pada tabel pemesanan kamar. Informasi tentang pembatalan suatu reservasi meliputi :

- Tanggal pemesanan kamar yang pertama
- Nama Tamu
- Tanggal saat pembatalan
- Nama orang yang melakukan pembatalan
- Nomor pembatalan reservasi
- Nama petugas yang menerima pembatalan

Seluruh dokumen reservasi yang telah dibatalkan juga harus disimpan atau diarsip. Hal ini dilakukan untuk memudahkan petugas dalam kegiatan mendapatkan data calon tamu bilamana suatu saat dokumen yang telah dibatalkan tersebut diperlukan kembali

3. Menangani Amendment, Cancellation, dan No- Show

a) Amendment of Reservation

Yang dimaksud dengan amendment of a reservation adalah perubahan yang terjadi atas suatu pemesanan kamar yang telah dilakukan. Perubahan tersebut biasanya dilakukan oleh calon tamu dengan alasan tertentu. Perubahan yang sering terjadi atas suatu pemesanan kamar antara lain :

- Perubahan tanggal tiba atau tanggal berangkat
- Perubahan jenis kamar atau jumlah tamu yang menginap

Prosedur menangani pembatalan:

- Mengisi perubahan dalam *reservation form*/blanko pemesanan kamar.
- Membuat perubahan pada *reservation slip*/diary.
- Mengadakan perubahan dalam reservation chart/tabel.
- Menyimpan pada arsip sesuai dengan perubahan pada tanggal tiba yang baru, dimana perubahan form yang terakhir selalu diletakkan paling atas.

b) Cancellation of Reservation

Cancellation of reservation adalah pembatalan atas suatu pemesanan kamar yang telah dilakukan karena alasan tertentu. Beberapa hotel menetapkan peraturan bahwa bila terjadi pembatalan maka advance reservation deposit akan dipotong sebesar 50%, ada beberapa hotel yang mengembalikan penuh uang muka dari calon tamu. Bila pembatalan diberitahukan setelah pukul 18.00 pada tanggal kedatangan, maka seluruh *advance reservation deposit* yang telah dibayar akan diambil oleh pihak hotel.

Prosedur penanganan pembatalan:

- Mengisi formulir pembatalan dengan lengkap.

- Mengambil data pemesanan yang telah dilakukan.
- Coret buku harian atau slip pemesanan kamar.
- Hapus pada tabel pemesanan kamar.
- Simpan kembali pada arsip di *Modifying Bookings*

G. Umpan Balik

Apabila peserta diklat sudah membaca modul diklat kegiatan 3(tiga), mengerjakan tugas, kasus dan memahami materi diklat, peserta diklat dipersilahkan untuk mempelajari modul pendidikan dan pelatihan kegiatan pembelajaran berikutnya, tetapi jika peserta diklat belum memahami modul kegiatan ini mintalah bimbingan kepada teman atau fasilitator mempelajari modul pendidikan dan pelatihan kembali.

Lembar Kerja Diklat

Year :	Subject :	Week :.....	Unit Code :	Hours :	Room :
Class :	Front Office	Date :.....
Group :.....					
Kompetensi : Menerima dan memproses reservasi					
Sub Kompetensi : Memperbaharui Reservasi					
Kriteria Unjuk Kerja :					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pembayaran yang diterima dicatat secara akurat dan diproses sesuai dengan prosedur perusahaan ▪ Pembatalan dan penggantian reservasi dicatat. secara akurat sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur perusahaan. 					
Metode : Peragaan/Role play, demonstrasi, simulasi.					
Alat/Bahan : Pesawat telepon, facsimile, PABX, formulir reservasi, alat tulis, alathitung, computer + printer.					
Prosedur :					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Peserta didik berperan sebagai seorang resepsionis/operator penerima reservasi. 					

- Customer merubah ketentuan reservasi sebelum check-in, termasuk tanggal, tipe kamar dan lama menginap.
- Resepsionis mem-follow up setiap perubahan yang terjadi dan meng-up date data reservasi sesuai standar. Termasuk menangani pembatalan reservasi.
- Role play dilakukan seluruh peserta didik secara bergiliran, sampai seluruhnya menguasai sub-kompetensi ini

Evaluasi oleh Fasilitator/Widyaiswara meliputi : Tes Wawancara dan Observasi terhadap semua kriteria unjuk kerja yang harus dilakukan peserta diklat/didik.

Contoh Percakapan Reservasi Kamar Hotel Melalui Telepon

Dalam kehidupan sehari-hari, Anda mungkin harus memesan kamar hotel (*booking room hotel*) melalui telepon. Hal ini karena hotel yang akan dipesan itu berada di jauh dari tempat tinggal Anda atau Anda malas keluar rumah sehingga lebih nyaman melakukan reservasi via telepon. Nah, bagaimana kalau reservasi hotel tersebut dilakukan dalam bahasa Inggris?

[Berikut contoh percakapan reservasi hotel melalui telepon, lengkap dengan terjemahannya.](#)

Reservationist	:	“Good morning, Maju Terus Hotel here. How can I help you today?” [“Selamat pagi, hotel Maju Terus di sini. Apa yang bisa saya bantu untuk Anda hari ini?”]
Annisa	:	“Hello, I would like to book a room for tomorrow.” [Halo, saya ingin memesan sebuah kamar untuk besok.]
Reservationist	:	“What kind of room would you like?” [Kamar tipe apa yang Anda inginkan?”]
	:	“Please hold on I will check. I am afraid we only have single room available...Tomorrow we will have a double room.” [Mohon tunggu sebentar, saya akan memeriksanya. Saya takut kami hanya punya single room.... Besok kami memiliki double room.”]
Annisa	:	“OK. How much for a double room?” [“Baik. Berapa tarif double room?”]
Reservationist	:	“Forty dollar per night including tax.” [“Empat puluh dolar per malam, termasuk pajak.”]
Annisa	:	“Are meals included in that price?” [“Apakah makanan termasuk dalam harga tersebut?”]
Reservationist	:	“Yes, your breakfast and dinner are included and are served in our dining room.”

		[Ya, sarapan dan makan malam Anda sudah termasuk dan disediakan di ruang makan kami.]
Annisa	:	“That’s great. I will take a double room for tomorrow.” [“Bagus. Saya akan mengambil sebuah double room untuk besok.”]
Reservationist	:	“Can you give me your name and phone number so we can book your room?” [“Bolehkah Anda menginformasikan nama dan nomor telepon Anda sehingga kami bisa memesan kamar Anda?”]
Annisa	:	“OK” [“Baik.”]



Kegiatan Pembelajaran 4: Pembersihan Area Kering dan Basah

A. Tujuan

Setelah mempelajari Kegiatan pembelajaran 4 (Tujuh) ini diharapkan peserta diklat mampu Membersihkan area kering dan basah sesuai dengan standar operating prosedur(SOP) perusahaan dan Industri pariwisata pada umumnya.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

Indikator pencapaian kompetensi dalam kegiatan pembelajaran 4(empat) yaitu:

1. Melakukan persiapan sebelum pembersihan
2. Menggunakan pakaian pelindung
3. Mengidentifikasi area housekeeping
4. Melaksanakan prosedur pembersihan area umum hotel
5. Menghilangkan berbagai jenis noda pada obyek

C. Uraian Materi

1. Persiapan sebelum melaksanakan pembersihan

Sebelum melakukan pembersihan pada area kering maupun yang basah terlebih dahulu perlu diketahui, ***mengapa dan bagaimana area harus bersih?***

Sesuatu yang bersih akan memberikan rasa yang nyaman terhadap tamu, dan apabila area hotel tidak bersih akan menimbulkan kesan buruk terhadap tamu mengenai hotel/perusahaan terkait, dan tidak hanya itu saja lebih jauh lagi akan mempengaruhi kesehatan seseorang dalam jangka waktu tertentu, karena mengabaikan sanitasi dan hygiene serta keselamatan kerja.



Untuk mengantisipasi kebersihan area kering dan basah serta menjaga sanitasi dan hygiene kita perlu mengetahui sumber-sumber pengotor dan sumber-sumber lain yang menyebabkan gangguan kesehatan.

Dengan mengetahui sumber-sumber pengotor, maka langkah untuk mengantisipasi dan langkah untuk proses pembersihan akan mudah dilakukan.

Persiapan yang perlu dilakukan dalam melakukan pembersihan ini adalah:

- a. Mengidentifikasi obyek yang akan dibersihkan terlebih dahulu, tujuannya untuk mengetahui obyek jenis apa yang akan dibersihkan, dimana lokasinya, jenis pengotor apa yang ada di area tersebut sehingga tidak akan terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pembersihan.
- b. Menyiapkan peralatan dan bahan apa yang diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaan pembersihan pada obyek ini.
- c. Metode apa dalam proses pembersihan yang akan dilakukan
- d. Berapa orang tenaga kerja dalam melakukan pembersihan tersebut
- e. Kapan pelaksanaan pembersihan dilakukan

Didalam melaksanakan prosedur pembersihan di area umum hotel perlu memperhatikan hal-hal penting dan teknik pembersihan yang tepat untuk menghindari kesalahan pemakaian alat dan bahan sehingga hasil yang diperoleh akan maksimal. Hal-hal penting tersebut adalah:

- a. Informasikan pada bagian yang bertanggung jawab bila pembersihan diharapkan untuk segera dikerjakan.
- b. Tentukan peralatan dan bahan pembersih sesuai dengan hasil identifikasi sebelumnya
- c. Siapkan alat dan bahan pembersih sesuai dengan keadaan obyek yang akan dibersihkan
- d. Melakukan pembersihan mulai dari bagian atas atau bagian paling tinggi menuju bagian bawah atau terendah, juga bagian dari yang paling jauh menuju menuju ke arah pintu keluar.
- e. Lakukan pekerjaan dengan prinsip *clock wise* atau *un clock wise* jika obyek pembersihan di ruangan.
- f. Prinsip pembersihan adalah mengangkat kotoran, bukan mengangkat lapisan permukaan obyek yang dibersihkan atau meratakan kotoran.

- g. Bekerjalah dengan menggunakan prinsip kesehatan dan keselamatan kerja.
- h. Mempergunakan bahan pembersih yang lunak sebelum menggunakan bahan pembersih yang keras/kuat (sesuaikan dengan tingkat pengotorannya)
- i. Siapkan semua rambu-rambu yang penting sehingga tidak membahayakan tamu dan staf
- j. Pasang *Rambu-rambu/Wet Caution* jika sedang membersihkan daerah umum untuk menjamin agar tamu tidak terkena resiko bahaya seperti terpeleset akibat lantai basah atau kejatuhan air karena *overhead cleaning* (bagian di atas kepala).
- k. Selalu memeriksa area/lokasi yang dibersihkan apakah sudah benar-benar bersih, sebelum meninggalkan area.
- l. Mengembalikan peralatan dan bahan pembersih pada ruang/gudang yang tersedia.

2. Menggunakan pakaian pelindung

Menggunakan alat pelindung ini diwajibkan bagi semua staff, dimana tujuan utama adalah untuk melindungi diri. Perlengkapan pelindung meliputi:

a. Shoes/Sepatu dengan ujung tertutup



Gambar 4. 1. Contoh sepatu pelindung

Petugas harus memakai alat ini untuk menghindari kecelakaan seperti lantai yang basah, jalan yang licin, cairan panas yang tertumpah, kejatuhan benda-benda yang keras, dsb.

b. Helmet/Helm pelindung kepala



Gambar 4. 2. Contoh Helmet

Digunakan untuk melindungi kepala agar tidak kejutahan benda dari atas, helm digunakan ketika petugas membersihkan balcon, langit-langit dan dinding.

c. Coat/Jas pelindung



Gambar 4. 3. Contoh Jas Pelindung

Coat/jas pelindung dapat melindungi kulit dari tumpahan cairan yang berbahaya dan digunakan untuk para pegawai yang sedang bekerja pada situasi udara dingin seperti pada ruangan yang dingin.

d. Masker



Gambar 4. 4. Contoh Masker Pelindung

Masker/penutup hidung alat pelindung ini dipakai untuk melindungi diri dari uap yang berasal dari bahan kimia, debu dan asap.

e. **Goggles/Kacamata debu**



Gambar 4. 5. Contoh Goggles/Kaca Mata Debu

Untuk melindungi mata dari asap debu dan bahan kimia, ketika membersihkan daerah yang sulit dijangkau seperti langit-langit, lubang-lubang angin, kacamata ini juga untuk mencegah jatuhnya debu atau partikel-partikel pada mata

f. **Hand Glove/Sarung tangan karet**



Gambar 4. 6. Contoh Hand Glove

Dapat dipakai pada saat menuangkan bahan kimia dengan maksud untuk membersihkan atau ketika mencampur bahan kimia untuk membersihkan kolam renang atau penanganan material yang tidak mudah bersih.

3. Area yang menjadi tanggung jawab housekeeping

Untuk memudahkan cara pembersihan dan menjaga agar suatu area tetap terjaga kebersihannya maka perlu adanya penjadwalan di dalam pembersihannya, Jadwal pembersihan untuk area umum dapat dibuat jadwal seperti: *harian, mingguan, bulanan, tahunan*.

Bagian *housekeeping* bertanggung jawab atas kebersihan seluruh area umum termasuk perlengkapan yang ada. Pada umumnya bagian-bagian/area umum di dalam hotel dibagi menjadi beberapa bagian yaitu :

a. Internal (bagian dalam)

- 1) Area ruang masuk: *kantor depan, pintu masuk, ruang masuk*.
- 2) Lounge/daerah untuk duduk-duduk

- 3) Koridor/jalan diantara kamar-kamar
- 4) Lift
- 5) Tangga
- 6) Kantor pimpinan
- 7) Area karyawan
- 8) Ruang pertemuan: *ruang untuk pesta, ruang rapat.*
- 9) Kantor untuk aktivitas bisnis

b. Eksternal (bagian luar)

Kolam renang: *pusat kebugaran, ruang ganti, area bermain anak-anak*

1. Serambi atas
2. Daerah tambahan:
 - a) Ruang istirahat
 - b) Tempat berjualan/kantin

4. Prosedur Pembersihan Area Umum Hotel

a. Jalan masuk (Corridor)

Jalan masuk atau koridor juga perlu dibersihkan secara teratur agar kebersihan area ini selalu terjaga, karena area ini merupakan area yang selalu ramai dilewati oleh tamu, maka secara otomatis akan menciptakan *image* hotel itu sendiri.

Peralatan yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

Sapu (*broom*), Pengki (*dust pan*), Alat pel (*mop*), Ember (*bucket*), *Cleaning Cloth*, *Sponge*

Bahan pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

Multi purpose cleaner (MPC/GPC), Pembersih lantai (*Floor cleaner*), Pembersih kaca (*Glass cleaner*), Pengkilap Kayu (*Furniture Polish/Wooden Polish*), Pembersih metal (*Metal Cleaner*)

Cara pembersihan

- 1) Menggosok kerak-kerak air dari lantai menggunakan peralatan kering, lap atau busa
- 2) Lantai disapu, termasuk keset
- 3) Mengepel lantai

- 4) Membersihkan kaca-kaca pintu luar dalam, dikerjakan dari atas ke bawah
- 5) Membersihkan bagian pintu yang bukan kaca, perhatikan dengan teliti bekas sidik jari yang menempel dan sekitar pegangan pintu/ kunci pintu
- 6) Gosok/poles pegangan pintu dan kunci pintu dengan metal cleaner
- 7) Bersihkan jejak-jejak dari orang dan binatang
- 8) Yakinkan bahwa semua keset bersih, terhampar lurus dan datar.
- 9) Pemeriksaan akhir (*final check*), buka setiap pintu yakinkan keseluruhan bersih dan aman.

b. Kantor depan (*Front Office*)

Kantor depan/*front Office* adalah bagian yang sangat penting, karena *front Office* adalah wajah dari hotel itu sendiri, dan dapat dikatakan sebagai jantungnya hotel, untuk itu kebersihan disini sangat diwajibkan untuk dijaga.

Peralatan pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

Lap pembersih (*cleaning cloth*), Sponge, Alat pembersih debu (*dust cloth*), Alat penyedot debu (*Vacuum Cleaner*), Sapu (*broom*), Pengki (*dust pan*), Tempat sampah (*Garbage can*).

Bahan pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

Multi purpose cleaner (MPC/GPC), Pembersih lantai (*Floor cleaner*), Pembersih kaca (*Glass cleaner*), Pengkilap Kayu (*Furniture Polish/Wooden Polish*), Pembersih metal (*Metal Cleaner*).

Cara pembersihannya adalah:

- 1) Bersihkan asbak yang kotor dan letakkan kembali pada tempat semula, lengkapi korek api
- 2) Kosongkan sampah, dan letakkan kembali pada tempatnya
- 3) Bersihkan perlengkapan dan dekorasi pada dinding dari debu

- 4) Meja depan dibersihkan dari debu dan mengkilatkan permukaan meja. Kerjakan dari atas ke bawah perhatikan dengan teliti bekas sidik jari, noda dan dari bekas tanda lecet
- 5) Bersihkan flek-flek pada dinding, periksa noda-noda sekitar saklar dan stop kontak.
- 6) Bersihkan debu-debu dengan *vacuum cleaner* bagian dalam meja, (*Furniture Polish/Wooden Polish*) lindungi semua bagian yang kena matahari, terutama karpet yang dapat dijangkau termasuk dibawah meja dan kursi gunakan sapu untuk menjangkau bagian-bagian yang susah dan pinggir

c. Lobby

Lobby adalah merupakan area bagian dari Kantor depan/*front office* yang mana bagian ini adalah bagian yang sangat penting, karena *front office* adalah wajah dari hotel itu sendiri, dan dapat dikatakan sebagai jantungnya hotel, untuk itu kebersihan disini sangat diwajibkan untuk dijaga.

Alat pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

Peralatan pembersih kaca (*glass wipper*), Sapu (*broom*), Pengki (*dust pan*), Pel (*mop*), Ember (*bucket*), Kain pembersih (*cleaning cloth*), Spon (*sponge*), Alat pembersih debu (*dust cloth*), Penyedot debu (*vacuum cleaner*), Tempat sampah (*garbage bin*).

Bahan pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

Multi purpose cleaner (MPC/GPC), Pembersih lantai (*Floor cleaner*), Pembersih kaca (*Glass cleaner*), Pengkilap Kayu (*Furniture Polish/Wooden Polish*), Pembersih metal (*Metal Cleaner*).

Proses Pembersihan:

- 1) Bersihkan asbak yang kotor dan letakkan kembali ke tempatnya
- 2) Ambil kertas-kertas dan sampah dan laporkan jika ada barang-barang tamu yang tertinggal ke penyelia anda
- 3) Kosongkan tempat sampah, dan letakkan kembali ke tempatnya

- 4) Bersihkan kaca dan jendela, termasuk kaca diatas meja
- 5) Bersihkan debu pada perlengkapan dan pesawat telepon
- 6) Bersihkan tempat minum dan keringkan sekitar tempat minum dan bersihkan juga tombol-tombolnya
- 7) Bersihkan flek-flek di dinding dan perabot yang di dinding
- 8) Bersihkan debu pada bagian atas dan sisi-sisi pigura lukisan
- 9) Bersihkan debu-debu pada pegangan tangga
- 10) Bersihkan lantai kayu dan lantai ubin/marmer dll
- 11) Bersihkan debu pada lantai karpet dengan *vacuum cleaner*
- 12) Rapiakan perlengkapan mebel termasuk bantal sofa dan kursi.

d. Koridor

Peralatan pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

Kain pembersih (*Cleaning cloth*), *Telescopic stic*, Spon (*sponge*), Penyedot debu (*vacuum cleaner*), Bola lampu (untuk mengganti lampu-lampu yang mati),

Bahan pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

Multi purpose cleaner (MPC/GPC), Pembersih lantai (*Floor cleaner*), Pembersih kaca (*Glass cleaner*), Pengkilap Kayu (*Furniture Polish/Wooden Polish*), Pembersih metal (*Metal Cleaner*)

Proses Pembersihan

1. Bersihkan debu pada bagian pojok alat-alat yang ada di area ini
2. Bersihkan dan poles dudukan lampu
3. Ganti bola-bola lampu yang mati
4. Bersihkan flek-flek pada dinding
5. Bersihkan bagian luar dalam pintu darurat, bingkai pintu dan rel pintu
6. Sedot debu pada carpet dengan *vacuum cleaner*, mulai satu bagian dan diakhiri hingga pada bagian koridor dan kerjakan menuju jalan/pintu keluar.

e. Lift

Lift perlu mendapat perhatian khusus karena *lift* merupakan area yang paling sering digunakan oleh tamu untuk naik dan turun lantai, untuk itu *lift* perlu dilakukan perawatan dan pembersihan secara rutin dan selalu terkontrol dengan baik. Untuk pembersihan rutin yang dilakukan oleh housekeeping yaitu.

Peralatan pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

Kain pembersih (*cleaning cloth*), Spon (*sponge*), Alat pembersih kaca (*glass wiper*), *Telescopic stic*, Bola lampu, *Vacuum Cleaner*.

Bahan pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

Multi purpose cleaner (MPC/GPC), Pembersih lantai (*Floor cleaner*), Pembersih kaca (*Glass cleaner*), Pengkilap Kayu (*Furniture Polish/Wooden Polish*), Pembersih metal (*Metal Cleaner*)

Proses Pembersihan

- 1) Keringkan bagian luar dari pintu lift, bersihkan flek dan sidik jari pada tombol luar dan sekitar dinding lift
- 2) Kosongkan dan bersihkan asbak-asbak dan tempat sampah dekat pintu lift
- 3) Periksa ruang lift, kunci atau tekan tombol pengatur, kemudian lift diposisikan terbuka
- 4) Bersihkan debu pada lampu langit-langit lift, ganti bila lampu terbakar atau putus
- 5) Keringkan bagian yang sering terkena bercak air, pada setiap permukaan dinding atau kaca cermin. Mulai dari sudut kanan atas dan dilakukan melintang dan kebawah
- 6) Bersihkan dan gosok rel lift
- 7) Bersihkan pada bagian tombol-tombol pengendali lift sehingga bebas dari noda-noda dan sidik jari tangan
- 8) Gunakan penyedot debu untuk membersihkan debu dan jejak kaki pada karpet
- 9) Tutup pintu lift dan bersihkan pintu bagian dalam.

f. Ruang pertemuan(*Meeting Room*)

Di beberapa hotel, karyawan *Housekeeping* akan bertanggung jawab atas pembersihan kursi-kursi, meja-meja, mebel, dinding, dan lantai, setelah penyajian pelayanan makanan selesai peralatan bekas pakai dipindahkan.

Alat pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

Kain pembersih (*cleaning cloth*), Spon (*sponge*), Alat pembersih kaca (*glass wiper*), *Telescopic stic*, Bola lampu, *Vacuum Cleaner*, *Shampooing Carpet Machine*, *Blower*

Bahan pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

Multi purpose cleaner (MPC/GPC), Pembersih lantai (*Floor cleaner*), Pembersih kaca (*Glass cleaner*), Pengkilap Kayu (*Furniture Polish/Wooden Polish*), Pembersih metal (*Metalic Cleaner*), *Carpet Shampoo*

Proses Pembersihan

- 1) Kosongkan dan bersihkan asbak-asbak dan tempat sampah dekat pintu lift
- 2) Pindahkan kursi-kursi dan meja pada saat dibersihkan
- 3) Bersihkan debu pada lampu langit-langit lift, ganti bila lampu terbakar atau putus
- 4) Bersihkan dan gosok dengan *sponge* pada bagian yang sering terkena bercak air dan flek-flek karena bekas tangan pada setiap permukaan dinding.
- 5) Bersihkan pada bagian tombol-tombol lampu sehingga bebas dari noda-noda dan sidik jari tangan
- 6) Gunakan penyedot debu untuk membersihkan debu dan jejak kaki pada karpet
- 7) Cucilah *carpet* pada waktu-waktu tertentu agar *carpet* tetap bersih dan segar.
- 8) Kontrol kebersihan setiap hari

g. Area karyawan

Area karyawan adalah area yang dipergunakan khusus oleh karyawan untuk melakukan kegiatan / pekerjaan sehari-hari.

Alat pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

Kain pembersih (*cleaning cloth*), Spon (*sponge*), Alat pembersih kaca (*glass wiper*), *Telescopic stic*, Bola lampu, *Vacuum Cleaner*, *Broom and Brush*.

Bahan pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

Multi purpose cleaner (MPC/GPC), Pembersih lantai (*Floor cleaner*), Pembersih kaca (*Glass cleaner*), Pengkilap Kayu (*Furniture Polish/Wooden Polish*), Pembersih metal (*Metalic Cleaner*)

Proses Pembersihan

- 1) Kosongkan dan bersihkan asbak-asbak dan tempat sampah yang ada di area karyawan
- 2) Pindahkan barang-barang yang mengganggu kegiatan pembersihan
- 3) Bersihkan debu pada lampu langit-langit lift, ganti bila lampu terbakar atau putus
- 4) Bersihkan dan gosok dengan sponge pada bagian yang sering terkena bercak air dan flek-flek karena bekas tangan pada setiap permukaan dinding.
- 5) Bersihkan pada bagian tombol-tombol lampu sehingga bebas dari noda-noda dan sidik jari tangan
- 6) Sikatlah kamar mandi setiap pembersihan agar selalu dalam keadaan bersih
- 7) Kontrol kebersihan setiap pergantian shift

h. Kantor/Ruang pimpinan(*Management Office*)

Ruang pimpinan adalah ruangan yang dipakai oleh para manajemen di suatu hotel, seperti kantor Sumber Daya Manusia (SDM), kantor Penjualan dan pemasaran, kantor General Manager, Accounting dst.

Alat pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

Kain pembersih (*cleaning cloth*), Spon (*sponge*), pembersih kaca (*glass wiper*), *Telescopic stic*, Bola lampu, *Vacuum Cleaner*, *Shampooing Carpet Machine*, *Blower*

Bahan pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

Multi purpose cleaner (MPC/GPC), Pembersih lantai (*Floor cleaner*), Pembersih kaca (*Glass cleaner*), Pengkilap Kayu (*Furniture Polish/Wooden Polish*), Pembersih metal (*Metal Cleaner*), *Carpet Shampoo*.

Proses Pembersihan

- 1) Kosongkan dan bersihkan asbak-asbak dan tempat sampah yang ada di area
- 2) Bersihkan debu pada lampu langit-langit, ganti bila lampu terbakar atau putus
- 3) Lap/*Dusting*-lah meja-meja sebelum dilakukan pembersihan berikutnya
- 4) Bersihkan kaca setiap hari dengan menggunakan *glass cleaner*
- 5) Bersihkan dan gosok dengan sponge pada bagian yang terkena noda membandel
- 6) Bersihkan pada setiap permukaan dinding yang terkena flek-flek karena bekas tangan atau noda lainnya.
- 7) Bersihkan pada bagian tombol-tombol lampu sehingga bebas dari noda-noda dan sidik jari tangan
- 8) Gunakan penyedot debu untuk membersihkan debu dan jejak kaki pada karpet
- 9) Cucilah *carpet* pada waktu-waktu tertentu agar *carpet* tetap bersih dan segar.
- 10) Kontrol kebersihan setiap hari

5. Noda dan Cara Menghilangkan

Noda biasanya sulit untuk dihilangkan karena noda telah diserap ke permukaan. Untuk menghilangkan noda harus menggunakan baha pembersih benar, jika salah dalam menggunakan bahan pembersih, akan terjadi banyak kerusakan pada benda yang akan dibersihkan.

Noda biasanya jatuh ke dalam kategori berikut:

a. Noda Berminyak:

Mentega, minyak, body lotion, kosmetik, make up, dan minyak gemuk, dll umumnya, minyak pelarut dan air sabun panas untuk dapat untuk menghilangkan noda.

b. Noda Protein

Darah dan jus daging. Noda ini sebagian besar disebabkan oleh makanan. Perendaman dalam air dingin dengan bubuk enzim akan membantu menghilangkan noda. enzim khusus bekerja untuk menghilangkan noda jenis tertentu.

c. Noda yang larut air

Noda Teh dan kopi. Untuk menghapus noda ikuti langkah berikut:

- 1) Jika noda masih baru, misalnya. Anggur merah tumpah diatas karpet, bersihkan sebisa mungkin segera . Semakin cepat anda bersihkan noda, akan lebih mudah untuk menghilangkannya.
- 2) Identifikasi noda. Jika ragu, Anda bisa menanyakan pada tamu untuk mengidentifikasi dan memastikan noda noda apa yang tertumpah.
- 3) Mengidentifikasi jenis permukaan / struktur permukaan ketika noda tumpah pada permukaan obyek.
- 4) Menentukan apakah permukaan akan rusak oleh bahan pembersih penghilang noda.
- 5) Jika Anda tidak yakin noda apa, gunakan bahan pembersih yang lemah terlebihdahulu (biasanya sabun dan air) yang akan menyebabkan sedikitnya jumlah kerusakan pertama dan secara berangsur-angsur hingga bahan kimia kuat.
- 6) Sekali lagi setelah anda mengidentifikasi noda, anda dapat melanjutkan untuk menghilangkan noda dengan pembersih yang benar.

- 7) Jika memungkinkan tuangkan pada kain penyerap, kemudian lanjutkan untuk menggosok dari luar noda ke tengah. Hal ini untuk mencegah noda menyebar kesisi lain.
- 8) Selalu bilas daerah yang sudah dibersihkan, hilangkan sisa agen dengan cara membilas tadi.

D. Aktifitas Pembelajaran

Pengkondisian dan Pemahaman Materi.

1. Membaca materi pembelajaran secara individu.
2. Mengerjakan latihan/kasus/tugas dan melakukan presentasi untuk memahami materi secara individu maupun kelompok mengenai pembersihan area kering dan basah.

E. Latihan/Kasus/Tugas

1. Sebutkan jenis-jenis alat pelindung yang dianjurkan didalam melaksanakan proses pembersihan?

2. Lift adalah bagian yang penting di hotel terutama hotel yang bertingkat. Lift memerlukan perawatan pembersihan secara rutin, jelaskan perawatan seperti apa yang diperlukan? alat dan bahan apa yang digunakan?

3. Pada umumnya bagian-bagian/area umum di dalam hotel dibagi menjadi beberapa 2 bagian jelaskan dan sebutkan area mana saja yang menjadi tanggung jawab housekeeping?

4. Jelaskan kategori noda yang sering saudara jumpai, dan berikan contoh masing-masing?

F. Rangkuman

Sebelum melakukan pembersihan pada area kering maupun yang basah terlebih dahulu perlu diketahui, ***mengapa dan bagaimana area harus bersih?***

Sesuatu yang bersih akan memberikan rasa yang nyaman terhadap tamu, dan apabila area hotel tidak bersih akan menimbulkan kesan buruk terhadap tamu mengenai hotel/perusahaan terkait, dan tidak hanya itu saja lebih jauh lagi akan mempengaruhi kesehatan seseorang dalam jangka waktu tertentu, karena mengabaikan sanitasi dan hygiene serta keselamatan kerja.

Persiapan yang perlu dilakukan dalam melakukan pembersihan ini adalah:

- a. Mengidentifikasi obyek yang akan dibersihkan terlebih dahulu, tujuannya untuk mengetahui obyek jenis apa yang akan dibersihkan, dimana lokasinya, jenis pengotor apa yang ada di area tersebut sehingga tidak akan terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pembersihan.
- b. Menyiapkan peralatan dan bahan apa yang diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaan pembersihan pada obyek ini.
- c. Metode apa dalam proses pembersihan yang akan dilakukan
- d. Berapa orang tenaga kerja dalam melakukan pembersihan tersebut
- e. Kapan pelaksanaan pembersihan dilakukan

Bagian *housekeeping* bertanggung jawab atas kebersihan seluruh area umum termasuk perlengkapan yang ada. Pada umumnya bagian-bagian/area umum di dalam hotel dibagi menjadi beberapa bagian yaitu :

a. Internal (bagian dalam)

1. Area ruang masuk: *kantor depan, pintu masuk, ruang masuk.*
2. Lounge/daerah untuk duduk

3. Koridor/jalan diantara kamar-kamar
4. Lift
5. Tangga
6. Kantor pimpinan
7. Area karyawan
8. Ruang pertemuan: *ruang untuk pesta, ruang rapat.*
9. Kantor untuk aktivitas bisnis

b. Eksternal (bagian luar)

Kolam renang: *pusat kebugaran, ruang ganti, area bermain anak-anak*

1. Serambi atas
2. Daerah tambahan seperti ruang istirahat, tempat berjualan/Kantin

Noda biasanya sulit untuk dihilangkan karena noda telah diserap ke permukaan. Untuk menghilangkan noda harus menggunakan baha pembersih benar, jika salah dalam menggunakan bahan pembersih, akan terjadi banyak kerusakan pada benda yang akan dibersihkan.

Noda biasanya jatuh ke dalam kategori berikut:

1. Noda berminyak
2. Noda protein
3. Noda yang larut air

G. Umpan Balik

Apabila saudara sudah merasa menguasai kompetensi pada kegiatan pembelajaran 4 (empat) ini saudara dapat melanjutkan pada kompetensi kegiatan pembelajaran berikutnya dan apabila anda belum menguasai kompetensi ini saudara dipersilahkan untuk mempelajari kompetensi ini sampai anda dinyatakan kompeten.



Kegiatan Pembelajaran 5: Memilih dan Menata Peralatan/Bahan Pembersih

A. Tujuan

Setelah mempelajari Kegiatan pembelajaran 5 (lima) ini diharapkan peserta diklat mampu memilih dan menata peralatan/bahan pembersih sesuai dengan standard operating prosedur(SOP) perusahaan dan Industri pariwisata pada umumnya.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

Indikator pencapaian kompetensi dalam kegiatan pembelajaran 5 yaitu:

1. Menjelaskan pengertian housekeeping
2. Menjelaskan struktur organisasi housekeeping
3. Menjelaskan tugas-tugas houseman
4. Mengklasifikasi jenis-jenis peralatan pembersih
5. Merawat jenis-jenis peralatan pembersih
6. Melakukan perbaikan peralatan pembersih
7. Menggunakan Peralatan yang aman
8. Mengklasifikasi bahan pembersih dilihat dari cara kerjanya
9. Menggunakan bahan kimia yang aman
10. Mengklasifikasi jenis permukaan obyek pembersih



Gambar 5. 1. *Contoh Houseman Trolley*

C. Uraian Materi

1. Pengertian Housekeeping

Housekeeping/tatagraha adalah suatu bagian yang bertugas memelihara kebersihan, keindahan, kerapihan dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat-tempat untuk karyawan kecuali kitchen dan tempat-tempat lain yang telah ditentukan seperti, tempat sampah, store room, dll

Housekeeping departmen dapat dibagi menjadi berapa seksi, yaitu :

- a. Room Section, yaitu seksi kamar bisa disebut juga floor section
- b. Houseman section, yaitu bagian yang bertanggung jawab atas kebersihan dan keindahan area umum, seperti function room, lobby, corridor, lift, elevator, service area, office management dan lain-lain.
- c. Linen dan Uniform Section, yaitu bagian yang bertanggung jawab atas linen-linen yang digunakan di kamar tamu, F&B linen dan uniform.
- d. Gardener, yaitu bagian yang menangani taman dan kebun
- e. Namun demikian untuk program diklat ini hanya akan dibahas tentang houseman section dan tugas-tugasnya, karena untuk seksi lain sudah dibahas pada mata diklat lain.

2. Struktur Organisasi Housekeeping

Dengan melihat struktur organisasi, kita dapat melihat besar dan kecilnya suatu hotel, dengan melihat struktur organisasi pula kita bisa melihat jabatan-jabatan yang ada di hotel. Untuk organisasi atau perusahaan, struktur organisasi mempunyai fungsi :

- a. Untuk mengetahui batasan, fungsi dan tanggung jawab masing-masing.
- b. Mengetahui gambaran posisi/jabatan yang ada
- c. Sebagai jalur komunikasi
- d. Mengetahui sumber daya manusia(SDM) yang dibutuhkan
- e. Mengetahui jenjang karir
- f. Dasar menyusun anggaran untuk penggajian

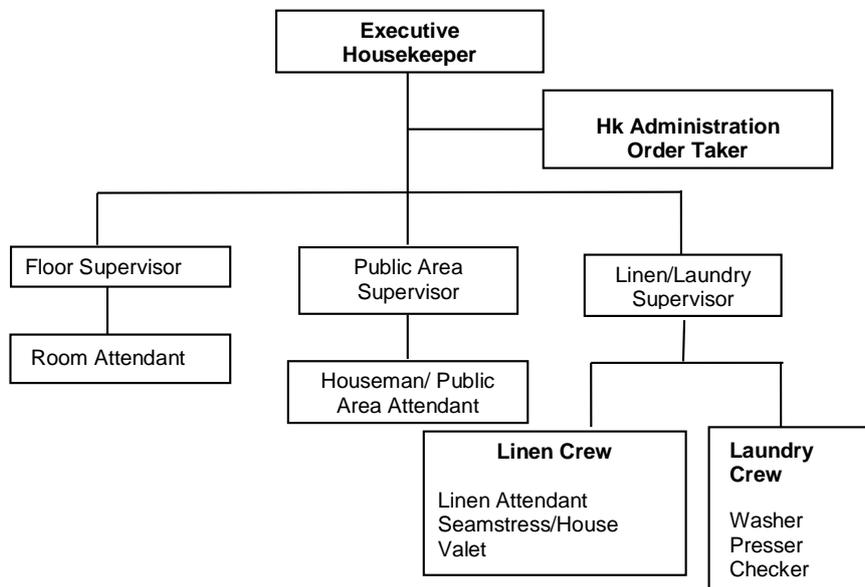
3. Tugas-tugas Houseman

Seksi ini memiliki tugas memelihara keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan kenyamanan dan keasrian fasilitas umum yang berada di hotel yang dikoordinir oleh seorang houseman supervisor.

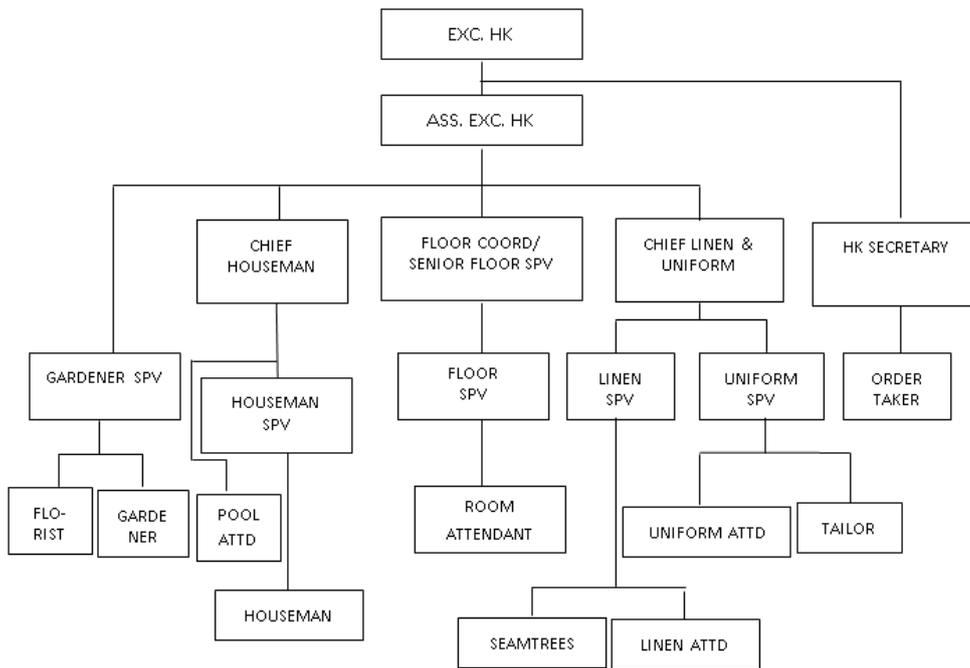
Tugas-tugasnya antara lain :

- a. Menata dan merawat public area, public rooms, dan office area
- b. Melaporkan kerusakan barang-barang inventaris pada atasan
- c. Memelihara semua peralatan dan bahan pembersih yang digunakan
- d. Melakukan general cleaning yang telah dijadwalkan oleh atasan
- e. Menggunakan peralatan dan bahan pembersih dengan prosedur yang benar
- f. Memelihara suasana kerja yang sehat dan kerjasama yang baik

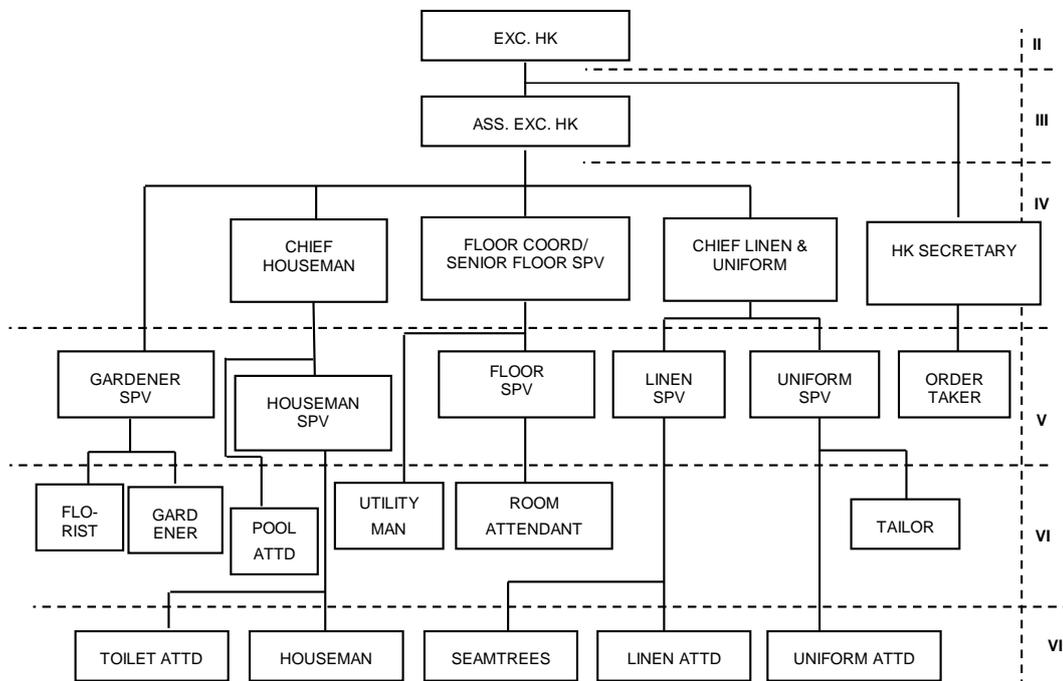
Di bawah ini adalah struktur organisasi housekeeping/tata graha dapat dikategorikan pada hotel bintang 3(tiga) dan dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 5. 2. Struktur Organisasi Housekeeping hotel bintang 3 (tiga)



Gambar 5. 3. Struktur organisasi hotel bintang empat



Gambar 5. 4. Struktur organisasi hotel bintang lima

4. Jenis-Jenis Peralatan Pembersih

Perlunya memperhatikan efektivitas dan efisiensi tenaga dan biaya dalam bekerja, semua itu tidak terlepas dari peralatan yang dipergunakan. Peralatan manual maupun machinal harganya cukup mahal, sehingga sudah menjadi kewajiban kita untuk menjaga dan peduli dalam menggunakannya serta merawatnya.

Dibawah ini ada beberapa jenis alat yang ada di housekeeping yang dapat digolongan/diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Kelompok Broom and Brush

Adalah alat pembersih yang digunakan untuk membersihkan kotoran lepas ataupun melekat dari berbagai permukaan, antara lain lantai, tembok, sofa dan lain-lain.

Contoh Kelompok broom :

Floor broom, hand broom, ceiling broom, coconut broom atau Palm Broom, sedangkan contoh Kelompok Brush adalah Floor brush, hand brush, toilet bowl brush, steel brush, scrubbing brush

2. Kelompok Container

Peralatan yang dipergunakan untuk membawa atau menampung alat-alat lain dan bahan pembersih serta dapat juga dipergunakan untuk membawa air, mencuci dan lain-lain

Contoh :

Room attendant trolley cart, linen trolley, public area trolley cart, pail, bucket, garbage can, dust pan, water scope dan lain-lain.

3. Kelompok Linen

Peralatan pembersih yang terbuat dari kain atau lena, yang digunakan untuk operasional sehari-hari oleh petugas housekeeping.

Contoh :

cleaning cloth (dusting cloth, glass cloth, floor cloth), mop hair, floor duster, wall duster, dan lain-lain.

4. Kelompok Mesin (Machinal)

Peralatan pembersih yang digerakkan dengan mekanik, dengan menggunakan sumber tenaga listrik.

Contoh :

Vacuum cleaner, Floor maintenance machine (*Scrubbing, brushing, buffing, polishing*), Shampooing Machine, Upholstery Machine, High Pressure Machine, Airflow Machine/blower.

5. Kelompok Protective and Supporting

Peralatan pembersih yang dipergunakan sebagai pengaman dan penunjang kegiatan pembersihan, sehingga memungkinkan suatu pekerjaan pembersihan terlaksana dengan baik dan aman.

Contoh Kelompok Protective :

Hand glove, Safety goggles, Masker, Safety belt, Booth, Net, Coat

Contoh Kelompok Supporting :

Step ladder, Extension ladder, Scaffolding, Combination plug, Extension cable, Jenny lift, Gondola, Telescopic stick

6. Kelompok Other/lain-lain

Adalah peralatan pembersih yang tidak termasuk dalam pengelompokan peralatan sebelumnya.

Contoh :

Window squeegee/window wiper, Floor squeezer, Gun sprayer, Putty knife, Mop wringer, Mop, Sponge, Scotch brite, Stell wool, Chamois, Wet caution, dll

5. Perawatan Peralatan Pembersih

Perawatan adalah mencegah terjadinya kerusakan dan memperpanjang umur dan fungsi alat agar dapat digunakan lebih lama sehingga mengurangi cost atau biaya yang harus dikeluarkan oleh manajemen Hotel. Dengan memperhatikan pemeliharaan dan perawatan yang teliti pada perlengkapan mesin maupun peralatan manual akan memudahkan semua pekerjaan serta dapat menghemat biaya yang harus dikeluarkan dan itu merupakan tanggung jawab setiap petugas/orang yang menggunakannya dibawah pengawasan *Housekeeping Department*.

Penggudangan adalah termasuk sebagian dari perawatan alat, untuk itu sebelum melakukan penyimpanan alat digudang, sebaiknya memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Semua peralatan harus dalam keadaan kering

- b. Sebelum dan sesudah digunakan semua peralatan harus bebas dari debu dan bersih.
- c. Kosongkan, keringkan dan kembalikan kantong sampah pada alat yang akan disimpan
- d. Gulung kabel dengan baik, jangan sampai ada kabel yang terkelupas (terbuka)
- e. Bantalan (pad) mesin pengkilap lantai harus dilepas dari mesin, cuci dan bilas sampai bersih, dan keringkan lalu simpan pada gudang yang tersedia.
- f. Semua selang, pipa maupun assesories pada vacuum cleaner harus dilepas dari mesin, dan disimpan dalam keadaan bersih dan kering.
- g. Jangan pernah meninggalkan peralatan dan mesin bila tidak digunakan, semua alat dan mesin harus dalam keadaan mati dan simpan ditempatnya.
- h. Jangan menyimpan alat menyandar pada dinding, atau pintu.
- i. Laporkan pada supervisor jika ada kerusakan, biarpun kerusakan itu kecil. Hal ini untuk mencegah kerusakan yang lebih besar.
- j. Semua jenis barang yang ada di gudang harus kembali dalam keadaan bersih dan kering, dan jangan lupa menyimpan alat pada tempat semula.

6. Perbaikan Peralatan Pembersih

Agar peralatan pembersih selalu dalam keadaan baik, maka perlu adanya perawatan yang rutin, hal ini dilakukan agar tidak selalu terjadi kerusakan, sehingga harus memperbaiki kerusakan-kerusakan, yang pada akhirnya akan menyebabkan cost yang tinggi bagi perusahaan.

- a. Setiap jenis alat yang rusak memerlukan perbaikan, bagian housekeeping akan segera menindaklanjuti setelah mendapat laporan kerusakan. Apabila alat untuk sementara tidak dapat digunakan dan perlu mendapatkan pemeliharaan, maka harus dicari penyebab kerusakannya.
- b. Identifikasilah kemungkinan-kemungkinan adanya kerusakan.

- c. Agar tidak terjadi kerusakan akibat human error, maka setiap pegawai harus mendapatkan pelatihan terlebih dahulu sebelum melakukan pekerjaan.
- d. Jika kerusakan disebabkan oleh pengguna mesin tidak dapat diatasi atau diperbaiki sendiri, maka sebaiknya dilaporkan saja ke housekeeping, lalu housekeeping akan menindaklanjutinya sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan.

7. Penggunaan peralatan yang aman

Agar dalam melakukan pekerjaan tidak mendapatkan kecelakaan, maka harus diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Harus selalu diingat untuk selalu mengikuti petunjuk penggunaan alat yang dimiliki, spesifikasi berbeda, maka petunjuk penggunaannya juga akan berbeda, dan gunakanlah sesuai dengan desain yang dibuat oleh pabrik.
- b. Ketika bekerja di area umum pastikan kabel di posisi yang aman bagi staf lain dan tamu agar tidak terjadi kecelakaan .
- c. Jangan pernah menggunakan alat yang pembungkus kabelnya terkelupas.
- d. Jangan meletakkan peralatan di area umum, jika anda istirahat, letakkan alat pada area yang tersembunyi.
- e. Jangan mencabut kabel dalam keadaan tangan basah
- f. Hati-hati jika bekerja di dalam area yang basah
- g. Pada saat anda bekerja di daerah umum, buatlah tanda peringatan (wet caution), agar tidak mencelakakan orang lain maupun diri anda sendiri.
- h. Matikan mesin jika terjadi kepulan asap atau percikan api pada alat tersebut.
- i. Penggunaan bahan pembersih dan penempatannya harus benar dan tepat, untuk menghindari kecelakaan atau kerusakan mesin.

8. Pengertian Bahan Pembersih

Cleaning Suplies (Bahan Pembersih) adalah bahan kimia yang bermanfaat untuk membantu proses pembersihan. Seperti yang sudah dicontohkan di

atas. Dilihat dari bentuknya cleaning supplies dapat dibedakan menjadi beberapa jenis: *Zat cair, Zat padat, Powder (bubuk), Pasta*

Jika kita bicara tentang cleaning supplies atau sering kita sebut dengan cleaner, kita akan mengenal banyak sekali jenis zat ini. Beberapa jenis, terutama yang bersifat multi purpose, banyak dipakai orang/di rumah tangga untuk membersihkan permukaan benda-benda seperti lantai, dinding, kaca dan lain-lain. Sedangkan cleaner yang bersifat solvent maupun **water based** pada umumnya dipakai di dunia industri seperti hotel maupun gedung-gedung yang besar. Namun demikian untuk menentukan cleaner yang baik banyak faktor yang perlu diperhatikan, sebab cleaner yang baik harus memenuhi persyaratan tertentu.

Bahan pembersih yang baik pada umumnya harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. *Biodegradable*
yaitu dapat diuraikan oleh micro organisme, sehingga tidak membahayakan lingkungan atau tidak mencemari lingkungan.
- b. *Solubility*
yaitu dapat larut dalam air dan mudah dihilangkan dari permukaan benda yang dibersihkan.
- c. *Wetting*
yaitu sifat pembasahan yang kuat, untuk mendapatkan sifat ini diperlukan adanya zat aktif permukaan (surfactants) untuk menurunkan tegangan permukaan air, sehingga pembasahan pada permukaan benda yang dibersihkan dapat berlangsung dengan cepat.
- d. *Emulsification*
yaitu sifat cleaner yang bekerja memecah kotoran menjadi partikel-partikel kecil.
- e. *Soil Suspension*
yaitu kotoran yang sudah diimulsikan harus dibuat tersuspensi dalam larutan untuk mencegah melekatnya kembali pada permukaan benda yang telah dibersihkan, zat yang dapat memberikan sifat ini disebut **Emulsifier**.
- f. *Rinsability*

yaitu sisa-sisa zat pembersih dan kotoran harus mudah dihilangkan dari permukaan benda yang sudah dibersihkan.

g. *Desinfectant*

yaitu kemampuan yang dapat membunuh bakteri pembawa penyakit.

h. *PH cleaner* harus memiliki sifat keasaman dan ke basaan tertentu (cleaner bisa bersifat asam, basa atau netral), tetapi sebagian besar dari kotoran bersifat asam, sehingga diperlukan cleaner yang bersifat basa.

Sifat cleaning supplies asam (acidity) = $PH < 7$

Sifat cleaning supplies basa (alkalinity) = $PH > 7$

i. Tidak ada sifat "*power fade out*" untuk memiliki sifat ini diperlukan zat yang disebut chelating agent.

9. Klasifikasi Bahan Pembersih dilihat dari cara kerjanya

a. Solvent

Bahan pembersih yang cara kerjanya melarutkan kotoran yang dibersihkan. Zat pembersih ini berupa zat cair yang dapat menghilangkan kotoran dengan cara melarutkannya.

Contoh solvent:

Air	Air adalah salah satu jenis cleaning supplies yang paling sederhana, tanpa bantuan cleaning supplies yang lain, air bukan bahan pembersih yang efisien. Kotoran yang dapat larut dalam air adalah debu, gula, garam, tanah dll.
Amoniak	Zat pembersih ini tidak berwarna, mempunyai bau yang khas dan keras, zat pembersih ini berupa zat cair dan kristal. Pemakaian dari bahan pembersih ini harus dicampur dengan air. Jenis kotoran yang dapat dibersihkan dengan zat pembersih ini seperti kotoran lemak yang menempel pada kaca.
Turpentine	Jenis zat pembersih ini mempunyai bau yang khas dan mudah terbakar. Jenis kotoran yang dapat larut pada turpentine seperti noda cat, lemak, plastik dll.
Spiritus	Zat ini seperti halnya turpentine, juga memiliki sifat yang mudah terbakar dan memiliki bau yang khas.

b. Detergent

Yaitu bahan pembersih yang cara kerjanya melepas kotoran yang dibersihkan. Bahan pembersih ini biasanya berupa zat cair, powder, pasta dan padat (batangan). Apabila dicampur dengan air zat ini dapat melepas dan mengangkat kotoran dari benda/barang yang dibersihkan.

Detergent dibuat dari bahan-bahan kimia, seperti :

1. Soda ash
2. Sulphuric acid
3. Hydrocarbon dll

Contoh :

- 1) Forward (cair – Johnson & son)
- 2) GP Clean (cair – Protekindo)
- 3) Rinso, so klin, attack dll (powder)
- 4) Superbusa (padat/batangan)
- 5) Sabun Colek (pasta)

c. Chemical Reaction

Bahan pembersih ini adalah suatu zat yang dapat menghilangkan kotoran dengan cara merubah sifat dari kotoran tersebut. Yaitu dapat dibersihkan karena adanya reaksi kimia. Chemical reaction biasanya berbentuk cair atau cristal.

Contoh:

- 1) Go getter (cair - Johnson & son)
- 2) Pilax (cair – henkel)
- 3) Bowl cide (protekindo)
- 4) Caustic soda
- 5) Vinegar
- 6) HCL (hydrochloride acid)

d. Polish/Primer

Dilihat cara kerjanya polish/primer dapat dikategorikan menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu:

- 1) Membersihkan dan menghilangkan kotoran

- 2) Membersihkan dan melapisi
- 3) Melapisi dan melindungi

Dilihat dari larutan dasarnya polish/primer dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua) yaitu:

- a. Solvent / Spirit based polish : polih yang zat pelarutnya adalah solvent
- b. Water based polish : polish yang azat pelarutnya adalah air.

Contoh:

- 1) New complete (cair - Johnson & son)
- 2) Fortify (cair – Johnson & son)
- 3) Traffic Grade (cair – Johnson & son)
- 4) Kiwi
- 5) Ocedbar
- 6) Braso
- 7) Shine Up

10. Penggunaan bahan kimia yang aman

Dalam dunia pariwisata, perhotelan khususnya di bagian housekeeping sangat diperlukan kemampuan petugas didalam menjaga keamanan dalam menggunakan bahan kimia ini, hal-hal yang harus dilakukan yaitu:

- a. Membaca label pembungkus dan mengikuti petunjuknya.
- b. Pastikan bahwa pembungkus itu tidak bocor atau rusak.
- c. Pastikan bahwa label pada pembungkus benar.
- d. Pastikan bahwa botol yang dipakai adalah benar
- e. Petugas harus memakai alat pelindung seperti masker, sarung tangan, kaca mata debu bila perlu.
- f. Jangan mencampur bahan kimia.
- g. Ammoniak tidak boleh dicampur dengan chlorine.
- h. *Multi purpose cleaner* umumnya kental dan dapat di campur dengan air sesuai kebutuhan pembersihan yang berbeda-beda.
- i. *Abrasives* dapat digunakan dengan aman pada *stainless steel*, ubin keramik, dan beberapa peralatan berbahan kaca dari Cina.
- j. Jangan gunakan pelapis bahan kimia pada permukaan keramik.

11. Klasifikasi Jenis Permukaan Obyek Pembersihan

Tujuan dari departemen housekeeping adalah untuk memberikan kesan pada tamu bahwa mereka adalah tamu pertama yang pernah tinggal di ruangan itu. Untuk mencapai tujuan itu, sangat penting untuk menjaga semua permukaan dengan benar dan baik.

Banyak jenis permukaan dari permukaan obyekdisuatu hotel dan masing-masing memerlukan perlakuan yang berbeda. Permukaan dapat dibagi menjadi permukaan keras dan lunak.

Jenis Permukaan dapat digolongkan atas :

a. Obyek dengan Permukaan Lunak (*Soft Surface*)

No	Surfaces categories	Type
1	Carpeting 	<ul style="list-style-type: none">• Nylon• Polyester• Acrylic/modacrylic• Ovelin/polypropilene• Wool
2	Leather 	<i>All surface from leather</i> Bahan terdiri dari kulit binatang yang telah diobati, dan diolah sedemikian rupa sehingga menjadi permukaan yang dapat dinikmati oleh manusia dengan nyaman.
3	Vinyls 	Permukaan yang mudah untuk dirawat, sebagai penutup lantai, bisa diletakkan dalam lembaran besar atau ubin. Idealnya harus disegel agar tahan lebih lama dan mudah perawatannya.

No	Surfaces categories	Type
4	<p data-bbox="403 360 523 387">Linoleum</p> 	<p data-bbox="887 360 1378 622"><i>Linoleum</i> atau <i>Forbo linoleum</i> adalah bahan penutup lantai, terbuat dari minyak biji flax (linseed oil) yang dicampur dengan tepung kayu atau serbuk gabus dan direkatkan pada media berbahan dasar dari kain berserat kuat atau kanvas.</p> <p data-bbox="887 640 1378 1021"><i>Forbo linoleum</i> adalah material homogeneous. Terdiri dari lapisan-lapisan dan dari atas sampai ke bawah, materialnya akan berpenampilan sama. <i>Forbo Linoleum</i> menggunakan material jute sebagai backing, yang juga 100 persen alami. Begitupun dengan <i>topshield</i> sebagai lapisan pelindung permukaan, juga 100 persen alami.</p> <p data-bbox="887 1039 1378 1453">Bentuknya hampir sama dengan vinil, tapi sebenarnya bukan. Menurut Asmara, Direktur PT Indo Flooring, "Banyak orang yang mengira bahwa linoleum sama dengan vinil. Padahal itu beda, dan bedanya mendasar, yaitu dari bahan yang digunakan. Vinil dibuat dari PVC atau plastik yang tidak alami, sedangkan forbo linoleum dibuat dari 100% bahan alami, dan sangat ramah lingkungan."</p> <p data-bbox="887 1471 1378 1926">Ada tiga jenis linoleum yang terdapat dipasaran yaitu jenis <i>marmoleum</i>, <i>artoleum</i>, dan <i>walton</i>. Perbedaan yang paling mencolok adalah dilihat dari segi motif warnanya. <i>Marmoleum</i>, berasal dari kata marmer sehingga motif warnanya menyerupai batu marmer. <i>Artoleum</i>, secara garis besar ada tiga pilihan motif warna yaitu polos, motif kulit buaya, dan bintik-bintik awan. Sedangkan <i>walton</i>; secara garis</p>

No	Surfaces categories	Type
		<p>besar motif warnanya seperti serat kayu, beton, dan desain kontemporer.</p> <p>Dalam pemasangannya, semua jenis linoleum dapat dipadu padankan. Bahkan untuk mendapat desain dan bentuk lantai yang diimpikan, kita bisa memotong-motong material sesuai keinginan</p>
5	<p>Rubber</p> 	<p>Dapat berupa alami atau sintetis, dan dapat menyerap suara yang sangat keras. Karet tidak licin bahkan ketika basah dan dapat rusak oleh panas yang ekstrim, minyak, gemuk dan sinar matahari.</p>
6	<p>Cork</p> 	<p>Sebuah lapisan yang sangat tangguh untuk lantai dan dinding tapi harus disegel karena sangat berpori. Tidak cocok sebagai penutup lantai di hotel-hotel karena lalu lintas terlalu padat atau menyeret barang yang berat dapat merusak lantai.</p>
7	<p>Wallpaper</p> 	<p>Terbuat dari campuran vinil yang sudah dicuci, kertas dan kain.</p>

b. Obyek dengan Permukaan Keras (*Hard Surface*)

No	Surfaces categories	Type
1	<p><i>Stainless</i></p> 	<p>Salah satu jenis baja tahan terhadap korosi, berwarna mengkilap dan terutama digunakan di wilayah kerja dari hotel.</p>
2	<p><i>Ceramic</i></p> 	<p>Terbuat dari tanah liat dan dipanggang dan berglasir pada suhu tinggi. ubin keramik dapat digunakan seluruh area di hotel, dari dinding kamar mandi sampai ke lantai lobby. Keramik sangat kuat dan mudah untuk mempertahankan walaupun grouting bisa datang discolouied atau dislogdged (untuk alasan higienis ini perlu kemudian diganti). Sangat licin ketika basah oleh karena itu sangat baik jika diberi lapisan anti selip. Ini dilakukan tergantung pada daerah penggunaan misalnya bak mandi, depan kamar mandi, tempat wudlu, dll.</p>
3	<p><i>Wood</i></p> 	<p>Keras dan beberapa kayu lunak dapat digunakan untuk dinding dan lantai. Hal ini penting bahwa lantai kayu sebaiknya disegel karena mlantai ini sangat keropos dan mudah rusak oleh bahan pembersih lain.</p>

No	Surfaces categories	Type
3	<p data-bbox="405 371 628 405"><i>Glass and Mirror</i></p> 	<p data-bbox="868 371 1394 1010">Kaca adalah benda keras, dan rapuh jika terbentur dengan benda keras lainnya, transparan noncrystalline padat dan terbuat dari kapur, silikon dioksida, dan pentoksida fosfor. Mirror adalah logam atau permukaan kaca dilapisi dengan film logam yang mencerminkan dan citra suatu obyek yang ditempatkan di depannya. Kaca dan cermin secara ekstensif digunakan dalam industri perhotelan untuk menciptakan ruang, gambar dan openness.</p>
4	<p data-bbox="405 1032 501 1066"><i>Marble</i></p> 	<p data-bbox="868 1032 1394 1361">Sebuah batu kapur yang sudah berumur ribuan tahun, yang mengkristal, yang sering digunakan dalam kamar mandi dan di lantai lobi. Marmer yang ternoda oleh minyak, lemak dan akan rusak oleh asam. Membersihkan dengan alkali kuat juga akan merusak permukaan.</p>
5.	<p data-bbox="405 1447 488 1480"><i>Wood</i></p> 	<p data-bbox="868 1447 1394 1727">Keras dan beberapa kayu lunak dapat digunakan untuk dinding dan lantai. Hal ini penting bahwa lantai kayu sebaiknya disegel karena mlantai ini sangat keropos dan mudah rusak oleh bahan pembersih lain.</p>

D. Aktifitas Pembelajaran

Pengkondisian dan Pemahaman Materi.

1. Membaca materi pembelajaran secara individu
2. Mengerjakan latihan/kasus/tugas untuk memahami materi secara individu maupun kelompok mengenai memilih dan menata peralatan atau bahan pembersih.

E. Latihan/Kasus/Tugas

1. Jelaskan apa pengertian housekeeping menurut Saudara?

2. Sebutkan jenis-jenis lantai menurut kelompoknya dan berikan contoh masing-masing 4(empat)?

3. Jika anda adalah seorang public area attendant ditugaskan oleh supervisor anda untuk membersihkan obyek kaca, maka Langkah-langkah dan metode apa yang harus anda lakukan? Buatlah perencanaan pembersihan tersebut secara lengkap.

4. Sebutkan jenis-jenis bahan pembersih menurut kelompoknya dan berikan contoh masing-masing tiga?

F. Rangkuman

Housekeeping/tatagraha adalah suatu bagian yang bertugas memelihara kebersihan, keindahan, kerapihan dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat-tempat untuk karyawan kecuali kitchen dan tempat-tempat lain yang telah ditentukan seperti, tempat sampah, store room, dll

Housekeeping department dapat dibagi menjadi berapa seksi, yaitu :

1. Room Section, yaitu seksi kamar bisa disebut juga floor section
2. Houseman section, yaitu bagian yang bertanggung jawab atas kebersihan dan keindahan area umum, seperti function room, lobby, corridor, lift, elevator, service area, management office dll.
3. Linen dan Uniform Section, yaitu bagian yang bertanggung jawab atas linen-linen yang digunakan di kamar tamu, F&B linen dan uniform.
4. Gardener, yaitu bagian yang menangani taman dan kebun
5. Namun demikian untuk program diklat ini hanya akan dibahas tentang houseman section dan tugas-tugasnya, karena untuk seksi lain sudah dibahas pada mata diklat lain.

Jenis-Jenis Peralatan Pembersih

1. Kelompok Broom and Brush

Adalah alat pembersih yang digunakan untuk membersihkan kotoran lepas ataupun melekat dari berbagai permukaan, antara lain lantai, tembok, sofa dan lain-lain.

Contoh Kelompok broom :

Floor broom, hand broom, ceiling broom, coconut broom atau Palm Broom, sedangkan contoh Kelompok Brush adalah Floor brush, hand brush, toilet bowl brush, steel brush, scrubbing brush

2. Kelompok Container

Peralatan yang dipergunakan untuk membawa atau menampung alat-alat lain dan bahan pembersih serta dapat juga dipergunakan untuk membawa air, mencuci dan lain-lain

Contoh :

Room attendant trolley cart, linen trolley, public area trolley cart, pail, bucket, garbage can, dust pan, water scope dan lain-lain.

3. Kelompok Linen

Peralatan pembersih yang terbuat dari kain atau lena, yang digunakan untuk operasional sehari-hari oleh petugas housekeeping.

Contoh :

cleaning cloth (dusting cloth, glass cloth, floor cloth), mop hair, floor duster, wall duster dll

4. Kelompok Mesin (Machinal)

Peralatan pembersih yang digerakkan dengan mekanik, dengan menggunakan sumber tenaga listrik.

Contoh :

Vacuum cleaner, Floor maintenance machine (*Scrubbing, brushing, buffing, polishing*), Shampooing Machine, Upholstery Machine, High Pressure Machine, Airflow Machine/blower.

5. Kelompok Protective and Supporting

Peralatan pembersih yang dipergunakan sebagai pengaman dan penunjang kegiatan pembersihan, sehingga memungkinkan suatu pekerjaan pembersihan terlaksana dengan baik dan aman.

Contoh Kelompok Protective :

Hand glove, Safety goggles, Masker, Safety belt, Booth, Net, Coat

Contoh Kelompok Supporting :

Step ladder, Extension ladder, Scaffolding, Combination plug, Extension cable, Jenny lift, Gondola, Telescopic stick

6. Kelompok Other/lain-lain

Adalah peralatan pembersih yang tidak termasuk dalam pengelompokan peralatan sebelumnya.

Contoh :

Window squeegee/window wiper, Floor squeezer, Gun sprayer, Putty knife, Mop wringer, Mop, Sponge, Scotch brite, Stell wool, Chamois, Wet caution, dll

Cleaning Suplies (Bahan Pembersih) adalah bahan kimia yang bermanfaat untuk membantu proses pembersihan. Seperti yang sudah dicontohkan di atas. Dilihat dari bentuknya cleaning supplies dapat dibedakan menjadi beberapa jenis: *Zat cair, Zat padat, Powder (bubuk), Pasta*

Jika kita bicara tentang cleaning supplies atau sering kita sebut dengan cleaner, kita akan mengenal banyak sekali jenis zat ini. Beberapa jenis, terutama yang bersifat multi purpose, banyak dipakai orang/di rumah tangga untuk membersihkan permukaan benda-benda seperti lantai, dinding, kaca dan lain-lain. Sedangkan cleaner yang bersifat solvent maupun **water based** pada umumnya dipakai di dunia industri seperti hotel maupun gedung-gedung yang besar. Namun demikian untuk menentukan cleaner yang baik banyak faktor yang perlu diperhatikan, sebab cleaner yang baik harus memenuhi persyaratan tertentu.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Apabila saudara sudah merasa menguasai kompetensi pada kegiatan pembelajaran 5 (lima) ini saudara dapat melanjutkan ke kompetensi berikutnya dan apabila anda belum menguasai kompetensi ini anda dipersilahkan untuk mempelajari kompetensi ini sampai anda dinyatakan kompeten.



Kegiatan Pembelajaran 6: Membersihkan Area dengan Mesin

A. Tujuan

Setelah mempelajari kegiatan pembelajaran 6 (enam) ini diharapkan peserta diklat mampu membersihkan area dengan mesin sesuai dengan standard operating prosedur (SOP) perusahaan dan industri pariwisata pada umumnya.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

Indikator pencapaian kompetensi dalam kegiatan pembelajaran 6 (enam) yaitu:

1. Melakukan persiapan sebelum pembersihan
2. Mengidentifikasi metode yang digunakan dalam proses pembersihan
3. Melakukan dengan berbagai teknik pembersihan

C. Uraian Materi

1. Persiapan sebelum pembersihan

Untuk mencapai hasil yang maksimal didalam melakukan pekerjaan, diperlukan persiapan yang baik. Untuk melakukan persiapan yang baik sebelum melakukan pekerjaan adalah sebagai berikut:

- a. Check terlebih dahulu, dimana area yang akan dibersihkan
- b. Jenis permukaan apa area yang akan dibersihkan
- c. Jika sudah teridentifikasi dengan baik, lakukan persiapan alat apa yang diperlukan

- d. Kapan waktu yang tepat untuk melakukan pembersihan pada area tersebut.

2. Metoda Pembersihan

1. Kristalisasi
2. Spray Buffing Carpet
3. Shampooing carpet
4. Pelapisan Lantai Non Buffable System
5. Pelapisan Lantai Buffable System

3. Teknik Pembersihan Machinal

Kristalisasi

Yaitu cara perawatan lantai marmer agar lantai menjadi mengkilap dikarenakan terjadinya kristalisasi pada permukaan lantai. Pelapisan ini hanya dapat dilakukan pada lantai marmer (marble Floor)

Proses Kristalisasi

METODE	ALAT	BAHAN	PROSEDUR
Sweeping	<ul style="list-style-type: none"> • Broom / lobby duster • Dust pan • Putty Knife • Wet Floor sign/ danger notice 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Singkirkan semua benda yang ada di ruangan. • Bersihkan lantai dari semua sampah dan debu serta noda jika ada. • Mulailah dari sudut yang terjauh dari pintu
Scrubbing	<ul style="list-style-type: none"> • Scrubbing Machine • Double Bucket • Water scope • Pad warna Hijau /hitam 	<ul style="list-style-type: none"> • Water • Wax Stripper 	<ul style="list-style-type: none"> • Campurkan air dengan wax stripper perbandingan 1: 10 • Kupaslah lantai dengan menggunakan Scrubbing machine 1. Mulailah dari sudut terjauh dari pintu
Vacuuming	<ul style="list-style-type: none"> • Wet Vacuum Cleaner • Floor Squeezer 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Vacuum lah lantai yang sudah kupas, sampai bersih dan kering • Untuk mempercepat proses pengeringan, bantulah dengan menggunakan floor squeezer

METODE	ALAT	BAHAN	PROSEDUR
			<ul style="list-style-type: none"> Mulailah dari sudut yang terjauh dari pintu
Rinsing	<ul style="list-style-type: none"> Bucket Water scope Brushing Machine 	Water	<ul style="list-style-type: none"> Sikatlah lantai dengan menggunakan brushing machine Mulailah dari sudut terjauh dari pintu
Vacuuming	<ul style="list-style-type: none"> Wet Vacuum Cleaner Floor Squeezer 	-	<ul style="list-style-type: none"> Vacuum lah lantai yang sudah kupas, sampai bersih dan kering Untuk mempercepat proses pengeringan, bantulah dengan menggunakan floor squeezer Mulailah dari sudut yang terjauh dari pintu
Crystallizing Dry system	<ul style="list-style-type: none"> Bottle sprayer Floor Machine Red Pad 	Wax Crystallize (Chemical cair)	<ul style="list-style-type: none"> Semprotkan wax crystallize pada marmer yang sudah bersih dan kering Buffing lah lantai sampai kering sehingga terjadi kristalisasi pada lantai marmer.
Crystallizing Wet System	<ul style="list-style-type: none"> Water scope atau tempat lain yang bisa dipakai spoon, gelas ukur White Pad 	Wax Crystallize (Chemical pasta atau powder) Water	<ul style="list-style-type: none"> Campurkan pasta dengan air secukupnya Tuangkan pasta pada lantai marmer secukupnya Buffing lah lantai sampai mendekati kering Siramlah kembali campuran pasta tersebut secukupnya Buffing kembali sampai lantai mengkilap (sekitar 15 menit pada satu tempat) Jangan berpindah sebelum lantai mengkilap

METODE	ALAT	BAHAN	PROSEDUR
Storing	<ul style="list-style-type: none"> Semua alat 	Semua bahan pembersih yang tersisa	<ul style="list-style-type: none"> Bersihkan dan simpan kembali alat pembersih setelah digunakan pada tempatnya masing-masing Sampan kembali sisa bahan pembersih padaraknya masing-masing

Karpet dan Permasalahannya

Berbicara tentang lantai karpet, maka karpet dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

- 1) Yang pertama adalah karpet satuan yang biasa dipakai sebagai tampilan pemanis ruangan. Motif dan warnanya sangat beragam dengan bahan baku yang beragam pula. Ukurannya pun bermacam-macam dengan bentuk kotak, persegi ataupun lingkaran.
- 2) Jenis kedua adalah karpet yang secara permanen ditempel pada lantai seluruh ruangan. Lantai jenis ini hanya cocok dipakai di daerah subtropis atau ruangan yang memakai AC/pendingin udara. Kita sering menemuinya di kantor atau kamar hotel. Sebab jika jenis karpet ini dipasang pada ruangan tanpa pendingin, maka kelembaban udara sangat berpengaruh pada kondisi karpet, sehingga mudah timbul bau karena mudah terserang bakteri dan kutu.

Kelebihannya-Kelebihan Karpet:

- 1) Kesan hangat (Warmed) dan kemudahan pemasangannya
- 2) Cocok untuk tempat bermain anak karena permukaannya yang tidak keras (safety).
- 3) Kedap suara
- 4) Terlihat lebih mewah dibandingkan dengan jenis lantai yang lain (*Luxerious*)

Kekurangan pada Karpet:

- 1) Lantai karpet lebih sulit dibersihkan jika terkena noda dan cairan dibanding jenis lantai yang lain.

- 2) Perawatannya pun lebih mahal harus memakai penyedot debu atau dibawa ke dry cleaning.
- 3) Kotoran/debu mudah menempel pada bulu karpet
- 4) Permukaan/bulu karpet mudah robek akibat benda-benda tajam
- 5) Mudah diserang kutu/ngengat pada daerah tertentu
- 6) Bila basah tidak segera dibersihkan akan menimbulkan bau yang tidak sedap.

Jenis Bulu Karpet

- Nylon (Sintetic), Ciri-ciri utama:
 - a) Tahan lama dan awet untuk dipakai
 - b) Warna tidak cepat memudar
 - c) Daya tahan yang baik terhadap kotoran abrasive, insect dan jamur
 - d) Mengurangi transmisi cahaya
 - e) Menyembunyikan kotoran
 - f) Kotoran berwarna, yang berasal dari air mudah diangkat
 - g) Tahan terhadap solvent dan asam
 - h) Mudah dibersihkan
- Polyester (*Sintetic*), ciri-ciri utamanya adalah:
 - a) Medium Price (harga terjangkau pada kalangan menengah)
 - b) Terlihat dan terasa seperti wool
 - c) Tahan terhadap kotoran abrasive dan jamur
 - d) Tahan terhadap asam dan solvent
- *Acrylic/modacrilic (Sintetic)*
 - a) Hampir seperti wool
 - b) Tidak terlalu tahan terhadap kotoran abrasive dan kelembaban
 - c) Agak sulit dibersihkan dan lambat kering
 - d) Kotoran berwarna yang berasal dari minyak bisa permanen
- *Ovelin/polypropilene (Sintetic)*
 - a) Low prices
 - b) Untuk pengkarpetan dalam maupun luar ruangan
 - c) Tahan lama
 - d) Daya tahan yang baik terhadap kotoran, air, asam dan solvent

- e) Cairan atau tetesan mudah diangkat/dibersihkan
- f) Tahan terhadap api
- Wool (Jenis Carpet Alami)
 - a) High prices
 - b) Enak dipakai
 - c) Kotoran tidak mudah terlihat
 - d) Mudah dicuci/dibersihkan
 - e) Beberapa kotoran berwarna sulit diangkat
 - f) Tendensi menyerap air dan lambat kering
 - g) Bulu bisa rusak oleh ammoniac kuat, chlorine, alkali maupun detergent kuat.
 - h) Relatif tahan air

Problem Karpet

Problem karpet, yang sering terjadi adalah adanya:

1. Kotoran lepas yang terletak di atas dan diantara bulu karpet
2. Kotoran melekat di ujung bulu karpet
3. Kotoran melekat di ujung bulu karpet di daerah high traffic
4. Kotoran melekat di ujung maupun diantara bulu karpet
5. Kotoran lepas dan kotoran melekat diujung, diantara maupun di dasar bulu karpet

Cara Pembersihan Karpet

1. Vacuuming
Dapat dilakukan jika kotoran karpet berupa kotoran yang lepas yang terletak di atas dan diantara bulu karpet.
2. Spotting
Dapat dilakukan jika kotoran karpet berupa noda-noda yang masih melekat pada ujung bulu karpet.
3. Spray buffing
Dapat dilakukan jika kotoran karpet telah melekat pada ujung bulu karpet di daerah high traffic.
4. Shampooing

Dapat dilakukan jika kotoran karpet berupa kotoran yang melekat pada ujung dan diantara bulu karpet.

5. Extracting

Dapat dilakukan jika kotoran karpet berupa kotoran lepas dan kotoran melekat diujung, diantara maupun di dasar bulu karpet

Prosedur Pelaksanaan Spray Buffing pada Karpet

METODE	ALAT	BAHAN	PROSEDUR
Sweeping	<ul style="list-style-type: none"> • Broom / lobby duster • Dust pan • Putty Knife • Wet Floor sign 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Singkirkan semua benda yang ada di ruangan. • Bersihkan lantai dari semua sampah dan debu serta noda jika ada. • Mulailah dari sudut yang terjauh dari pintu
Vacuuming	<ul style="list-style-type: none"> • Dry Vacuum Cleaner 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Vacuumlah lantai karpet dari segala debu maupun kotoran yang melekat pada bulu-bulu karpet sesuai dengan prosedur. • Vacuumlah lantai karpet dari sudut terjauh dari pintu.
Spray/bonet buffing	<ul style="list-style-type: none"> • Floor Machine • Bonet buffer • Bottle sprayer 	<ul style="list-style-type: none"> • Water • Carpet shampoo 	<ul style="list-style-type: none"> • Campurkan air dengan carpet shampoo dengan perbandingan 1 : 10 • Semprotkan campuran bahan pembersih ke permukaan karpet dengan merata • Buffinglah karpet dengan teliti • Mulailah dari sudut terjauh menuju pintu keluar • Biarkan carpet mongering dengan sendirinya

Storing	<ul style="list-style-type: none"> • Semua alat 	Semua bahan pembersih	<ul style="list-style-type: none"> • Bersihkan kembali semua alat dan bahan, sebelum dikembalikan ke gudang. • Kembalikan alat dan bahan ke gudang housekeeping yang sudah disediakan.
---------	--	-----------------------	--

Prosedur Pelaksanaan Shampooing Karpet

METODE	ALAT	BAHAN	PROSEDUR
Sweeping	<ul style="list-style-type: none"> • Broom / lobby duster • Dust pan • Putty Knife • Wet Floor sign/ Danger notice 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Singkirkan semua benda yang ada di ruangan. • Bersihkan lantai dari semua sampah dan debu serta noda jika ada. • Mulailah dari sudut yang terjauh dari pintu
Vacuuming	<ul style="list-style-type: none"> • Dry Vacuum Cleaner 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Vacuumlah lantai karpet dari segala debu maupun kotoran yang melekat pada bulu-bulu karpet sesuai dengan prosedur. • Vacuumlah lantai karpet dari sudut terjauh dari pintu.
Spotting	<ul style="list-style-type: none"> • Bottle sprayer • Clean cloth • Tissue • Putty Knife 	Carpet Spot Removal	<ul style="list-style-type: none"> • Angkat noda bekas makanan/minuman yang masih tercecer • Semprotkan bahan pembersih pada noda yang menempel pada karpet • Gosok noda tersebut menggunakan clean cloth dengan gerakan ke arah dalam

METODE	ALAT	BAHAN	PROSEDUR
			<ul style="list-style-type: none"> • Keringkan bekas bahan pembersihan dengan tissue • Bilas bekas pembersihan dengan menyemprotkan air bersih • Keringkan bekas pembersihan dengan clean cloth. • Jika noda berupa premen karet dapat digunakan putty knife sebagai pencungkil noda.
Brushing/ shampooing	<ul style="list-style-type: none"> • Floor Machine • Soft brush • Water scope • pail 	Carpet Shampoo	<ul style="list-style-type: none"> • Carpet shampoo dicampur dengan air dengan perbandingan 1 : 10 atau disesuaikan dengan kondisi kotoran karpet. • Masukkan campuran bahan pembersih ke dalam container/ liquid tank. • Pasang kabel mesin pada electric plug. • Nyalakan mesin dengan cara menekan power on/off • Lakukan penyikatan dengan gerakan mundur sesuai dengan prosedur yang benar • Lakukan dari sudut terjauh dari pintu

METODE	ALAT	BAHAN	PROSEDUR
Vacuuming	<ul style="list-style-type: none"> Wet Vacuum Cleaner 	-	<ul style="list-style-type: none"> Sedot/keringkat cairan dengan menggunakan wet vacuum cleaner dari sudut terjauh ke arah pintu keluar. Lakukan sampai dengan teliti dan benar-benar bersih.
Blowing	<ul style="list-style-type: none"> Blower 	-	<ul style="list-style-type: none"> Keringkan karpet dengan menggunakan blower, dan arahkan blower pada karpet yang masih lembab. Sebelum karpet kering usahakan jangan berpindah-pindah, untuk menghindari pengotoran karpet
Storing	<ul style="list-style-type: none"> Semua alat 	Semua bahan pembersih	<ul style="list-style-type: none"> Bersihkan kembali semua alat dan bahan, sebelum dikembalikan ke gudang. Kembalikan alat dan bahan ke gudang housekeeping yang sudah disediakan.

Pelapisan Lantai Non Buffable System

Pelapisan lantai ini ditujukan agar lantai tetap mengkilap dan usia lantai bertahan lama, sehingga tidak cepat mengganti dengan lantai yang lain. Usia lantai dapat semakin lama jika dirawat secara teratur dan dengan bahan pembersih yang benar.

Pembersihan lantai ini dilakukan tanpa dibuffing setelah semua prosedur telah selesai dilakukan.

Agar tidak salah didalam menggunakan bahan pembersih maka sebaiknya ikuti aturan berikut:

- a. Baca isi dari label dan petunjuk pemakaian.

- b. Yakinkan bahwa tempat bahan pembersih tidak bocor atau rusak.
- c. Yakin bahwa tutup masih tersegel dengan baik
- d. Gunakan protective equipment, seperti masker, sarung tangan dan kacamata jika diperlukan.
- e. Jangan mencampur bahan pembersih tanpa pengawasan seorang ahli.
- f. Dilarang keras mencampur amoniak dengan chlorine.
- g. Multi purpose cleaner adalah berkonsentrasi tinggi, campur dengan air dengan perbandingan sesuai dengan jenis pembersihan (tingkat pengotoran).
- h. Jangan menggunakan wax chemical pada permukaan keramik.
- i. Abrasive hanya digunakan untuk membersihkan stainless steel, keramik dan china atau glass ware.

Prosedur Pelaksanaan

METODE	ALAT	BAHAN	PROSEDUR
Sweeping	<ul style="list-style-type: none"> • Broom / lobby duster • Dust pan • Putty Knife • Wet Floor sign/ danger notice 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Singkirkan semua benda yang ada di ruangan. • Bersihkan lantai dari semua sampah dan debu serta noda jika ada. • Mulailah dari sudut yang terjauh dari pintu
Scrubbing/ Stripping/ Brushing	<ul style="list-style-type: none"> • Scrubbing Machine • Double Bucket • Water scope • Pad warna Hijau /hitam 	<ul style="list-style-type: none"> • Water • Wax Stripper 	<ul style="list-style-type: none"> • Campurkan air dengan wax stripper perbandingan 1: 10 • Kupaslah lantai dengan menggunakan Scrubbing machine 2. Mulailah dari sudut terjauh dari pintu
Vacuuming	<ul style="list-style-type: none"> • Wet Vacuum Cleaner • Floor Squeezer 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Vacuum lah lantai yang sudah kupas, sampai bersih dan kering • Untuk mempercepat proses pengeringan, bantulah dengan

METODE	ALAT	BAHAN	PROSEDUR
			menggunakan floor squeezer • Mulailah dari sudut yang terjauh dari pintu
Rinsing	<ul style="list-style-type: none"> • Bucket • Water scope • Brushing Machine 	Water	<ul style="list-style-type: none"> • Sikatlah lantai dengan menggunakan brushing machine • Mulailah dari sudut terjauh dari pintu
Vacuuming	<ul style="list-style-type: none"> • Wet Vacuum Cleaner • Floor Squeezer 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Vacuum lah lantai yang sudah kupas, sampai bersih dan kering • Untuk mempercepat proses pengeringan, bantulah dengan menggunakan floor squeezer • Mulailah dari sudut yang terjauh dari pintu
Coating/sealing & Finishing	<ul style="list-style-type: none"> • Double Bucket • Wringer • Clean Mop 	Wax Sealer Wax Finisher	<ul style="list-style-type: none"> • Lapiskan Wax sealer secara merata pada permukaan lantai, sampai selesai • Biarkan lantai sampai kering kurang lebih 15-20' • Ulangi 2 - 3 x agar memperoleh hasil yang maksimal.

Pelapisan Lantai Buffable System

Pelapisan lantai ini ditujukan agar lantai tetap mengkilap dan usia lantai bertahan lama, sehingga tidak cepat mengganti dengan lantai yang lain. Usia lantai dapat semakin lama jika dirawat secara teratur dan dengan bahan pembersih yang benar.

Pembersihan lantai ini dilakukan dengan cara dibuffing setelah semua prosedur telah selesai dilakukan.

METODE	ALAT	BAHAN	PROSEDUR
Sweeping	<ul style="list-style-type: none"> • Broom / lobby duster • Dust pan • Putty Knife • Wet Floor sign 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Singkirkan semua benda yang ada di ruangan. • Bersihkan lantai dari semua sampah dan debu serta noda jika ada. • Mulailah dari sudut yang terjauh dari pintu
Scrubbing/ Stripping/ Brushing	<ul style="list-style-type: none"> • Scrubbing Machine • Double Bucket • Water scope • Pad warna Hijau / hitam 	<ul style="list-style-type: none"> • Water • Wax Stripper 	<ul style="list-style-type: none"> • Campurkan air dengan wax stripper perbandingan 1:10 • Kupaslah lantai dengan menggunakan Scrubbing machine 3. Mulailah dari sudut terjauh dari pintu
Vacuuming	<ul style="list-style-type: none"> • Wet Vacuum Cleaner • Floor Squeezer 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Vacuum lah lantai yang sudah kupas, sampai bersih dan kering • Untuk mempercepat proses pengeringan, bantulah dengan menggunakan floor squeezer • Mulailah dari sudut yang terjauh dari pintu
Rinsing	<ul style="list-style-type: none"> • Bucket • Water scope • Brushing Machine 	Water	<ul style="list-style-type: none"> • Sikatlah lantai dengan menggunakan brushing machine • Mulailah dari sudut terjauh dari pintu
Vacuuming	<ul style="list-style-type: none"> • Wet Vacuum Cleaner • Floor Squeezer 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Vacuum lah lantai yang sudah kupas, sampai bersih dan kering • Untuk mempercepat proses pengeringan, bantulah dengan menggunakan floor squeezer • Mulailah dari sudut yang terjauh dari pintu

METODE	ALAT	BAHAN	PROSEDUR
Coating/sealing	<ul style="list-style-type: none"> • Double Bucket • Wringer • Clean Mop 	Wax Sealer	<ul style="list-style-type: none"> • Lapiskan Wax sealer secara merata pada permukaan lantai, sampai selesai • Biarkan lantai sampai kering kurang lebih 15-20' • Ulangi 2 – 3 x agar memperoleh hasil yang maksimal.
Finishing/Polishing	<ul style="list-style-type: none"> • Double Bucket • Wringer • Clean Mop 	Wax Finisher	<ul style="list-style-type: none"> • Lapiskan wax finisher scr merata pada permukaan lantai, sampai selesai • Biarkan lantai sampai kering kurang lebih 12-20' • Untuk memperoleh hasil yang maksimal ulangi sekali lagi
Buffing	<ul style="list-style-type: none"> • Buffing Machine 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Buffinglah lantai yang sudah dilapisi wax finisher dengan menggunakan buffing machine secara teliti sehingga memperoleh hasil yang maksimal • Lakukan berulang – ulang sampai lantai menjadi mengkilap.

D. Aktifitas Pembelajaran

Aktifitas dalam pembelajaran ini peserta diklat akan membaca modul, mengerjakan latihan, tugas, kasus, berdiskusi dan melakukan presentasi hasil diskusi terkait dengan materi yang akan dipelajari yaitu pembersihan area mesin.

E. Latihan/Kasus/Tugas

1. Dalam pembersihan lantai ada beberapa metode yang digunakan, sebutkan?

2. Buatlah perencanaan pembersihan lantai marmer dengan metode kristalisasi dengan cara kering.

3. Saudara diminta menyebutkan jenis-jenis bulu karpet dan ciri-cirinya

4. Saudara diminta untuk menjelaskan cara membersihkan karpet dengan metode spray buffing?

F. Rangkuman

Pembersihan area kering dan basah meliputi antara lain menganalisis kebutuhan peralatan pembersih manual dan makinal, memilih bahan dan alat pembersih sesuai dengan obyek yang akan dibersihkan, menerapkan penggunaan masing-masing bahan dan alat pembersih, merencanakan pembersihan area umum baik secara manual dan makinal, melakukan pembersihan area umum baik manual dan makinal, melakukan pembersihan dan perawatan peralatan yang telah digunakan, melakukan penyimpangan bahan dan alat pembersih sesuai dengan persyaratan kesehatan dan keselamatan dan menilai hasil pembersihan area kering dan basah sehingga diharapkan peserta diklat mampu merencanakan dan melakukan



pembersihan area kering dan basah sesuai standar operating prosedur perusahaan

G. Umpan Balik

Apabila Saudara sudah membaca modul diklat kegiatan 6 (enam), mengerjakan tugas, kasus dan memahami materi diklat, Saudara dipersilahkan untuk mempelajari modul pendidikan dan pelatihan kegiatan pembelajaran berikutnya, tetapi jika Saudara belum memahami modul kegiatan ini mintalah bimbingan kepada teman atau fasilitator mempelajari kegiatan pembelajaran ini kembali.



Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas

Kegiatan Pembelajaran 1

Tugas 1 :

Saudara berlatih untuk menerima reservasi dari berbagai media dan sumber reservasi :

- a. Telepon
- b. Surat
- c. Faksimili
- d. E-mail

Tugas 2 :

Saudara seorang reservasionist di Edotel Moderat Hotel. Ada telepon dari luar negeri meminta informasi ketersediaan kamar di hotel saudara. hal-hal apa saja yang ada pada informasi tersebut !

Nama Tamu	Harga Kamar
Alamat Dan Nomor Telephone	Jumlah Orang Yang Akan Menginap
Nama Perusahaan Atau Biro Perjalanan	Cara Pembayaran
Tanggal Kedatangan	Permintaan Khusus
Tanggal Keberangkatan	Nama Pemesan/ Orang Yang Akan
Jenis Dan Jumlah Kamar Yang Diminta	Dihubungi Untuk Tindak Lanjut

Kegiatan Pembelajaran 2

Tugas 1

Berikut ini ada surat dari Travel untuk memesan kamar di hotel saudara. Coba saudara catat pada format-format yang dibutuhkan untuk reservasi/pemesanan di bawah ini :

Nusa Raya Tour

Raya Parung Street 22-23
Sawangan Depok 16516
Phone (021) 7431270-71,(0251-8616335 - Fax (0251) 8618252, 8616332

Sawangan, 28th October 2015

Dear Sir,

This is to confirm our booking for a group of 30 Teachers. The party will arrive by coach on December 10th, 2015 at around 12 noon, and will stay at your hotel until December 14th, 2015, leaving for Yogyakarta on the 11:00 a.m. by Garuda flight. As requested before, the party will need 15 twin rooms, preferably all on the same floor.

According to our previous arrangement, the hotel package includes:

- accommodation on twin-sharing basic
 - daily breakfast and buffet dinner
 - a half-day city tour, including lunch *)
 - a cultural show
 - transportation from/to airport
- *) Optional tours can be discussed with party members individually.

The party will be accompanied by a guide from Nusa Raya Tour, but we would appreciate it very much if you could provide a local guide on the city tour and on departure at the airport.

I thank you for your cooperation.

Sincerely

Rama Wijaya

Travel Manager

Kegiatan Pembelajaran 3

1. Prosedur menangani Amendment of Reservation

Yang dimaksud dengan amendment of a reservation adalah perubahan. Perubahan tersebut biasanya dilakukan oleh calon tamu dengan alasan tertentu. Perubahan yang sering terjadi atas suatu pemesanan kamar antara lain :

- Perubahan tanggal tiba atau tanggal berangkat
- Perubahan jenis kamar atau jumlah tamu yang menginap

Prosedur menangani perubahan:

- Mengisi perubahan dalam *reservation form*/blanko pemesanan kamar.
- Membuat perubahan pada *reservation slip*/diary.
- Mengadakan perubahan dalam reservation chart/tabel.
- Menyimpan pada arsip sesuai dengan perubahan pada tanggal tiba yang baru, dimana perubahan form yang terakhir selalu diletakkan paling atas.

2. Pengertian Cancellation of Reservation

Cancellation of reservation adalah pembatalan atas suatu pemesanan kamar yang telah dilakukan karena alasan tertentu. Beberapa hotel menetapkan peraturan bahwa bila terjadi pembatalan maka advance reservation deposit akan dipotong sebesar 50%, ada beberapa hotel yang mengembalikan penuh uang muka dari calon tamu. Bila pembatalan diberitahukan setelah pukul 18.00 pada tanggal kedatangan, maka seluruh advance reservation deposit yang telah dibayar akan diambil oleh pihak hotel.

Prosedur penanganan pembatalan :

- Mengisi formulir pembatalan dengan lengkap.
- Mengambil data pemesanan yang telah dilakukan.
- Coret buku harian atau slip pemesanan kamar.
- Hapus pada tabel pemesanan kamar.
- Simpan kembali pada arsip di *Modifying Bookings*

Kegiatan Pembelajaran 4

1. Jenis-jenis alat pelindung yang dianjurkan di dalam melaksanakan proses pembersihan adalah...
 - a. Shes
 - b. Helmet
 - c. Coat
 - d. Hand Glove
 - e. Masker
2. Lift memerlukan perawatan pembersihan secara rutin, Peralatan pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:Kain

pembersih (*cleaning cloth*), Spon (*sponge*), Alat pembersih kaca (*glass wiper*), *Telescopic stic*, Bola lampu, *Vacuum Cleaner*.

Bahan pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

Multi purpose cleaner (MPC/GPC), Pembersih lantai (*Floor cleaner*), Pembersih kaca (*Glass cleaner*), Pengkilap Kayu (*furniture polish/wood polisher*), Pembersih metal (*Metal Cleaner*)

Proses Pembersihan

- a. Keringkan bagian luar dari pintu lift, bersihkan flek dan sidik jari pada tombol luar dan sekitar dinding lift
 - b. Kosongkan dan bersihkan asbak-asbak dan tempat sampah dekat pintu lift
 - c. Periksa ruang lift, kunci atau tekan tombol pengatur, kemudian lift diposisikan terbuka
 - d. Bersihkan debu pada lampu langit-langit lift, ganti bila lampu terbakar atau putus
 - e. Keringkan bagian yang sering terkena bercak air, pada setiap permukaan dinding atau kaca cermin. Mulai dari sudut kanan atas dan dilakukan melintang dan kebawah
 - f. Bersihkan dan gosok rel lift
 - g. Bersihkan pada bagian tombol-tombol pengendali lift sehingga bebas dari noda-noda dan sidik jari tangan
 - h. Gunakan penyedot debu untuk membersihkan debu dan jejak kaki pada karpet
 - i. Tutup pintu lift dan bersihkan pintu bagian dalam.
3. Pada umumnya bagian-bagian/area umum di dalam hotel dibagi menjadi beberapa 2 bagian yaitu
- a. Internal (bagian dalam)
 - 1) Area ruang masuk: kantor depan, pintu masuk, ruang masuk.
 - 2) Lounge/daerah untuk duduk-duduk
 - 3) Koridor/jalan diantara kamar-kamar

- 4) Lift
 - 5) Tangga
 - 6) Kantor pimpinan
 - 7) Area karyawan
 - 8) Ruang pertemuan: ruang untuk pesta, ruang rapat.
 - 9) Kantor untuk aktivitas bisnis
- b. Eksternal (bagian luar)
- Kolam renang: pusat kebugaran, ruang ganti, area bermain anak-anak
1. Serambi atas
 2. Daerah tambahan:
 - a. Ruang istirahat
 - b. Tempat berjualan/kantin
4. Kategori noda yang sering kita jumpai, dan contoh masing-masing adalah..
- a. Noda Berminyak:

Mentega, minyak, Vaseline, kosmetik, make up, dan minyak gemuk, dll
 - b. Noda Protein

Darah dan jus daging. Noda ini sebagian besar disebabkan oleh makanan.
 - c. Noda yang Larut Air

Noda Teh dan kopi

Kegiatan Pembelajaran 5

1. *Housekeeping* adalah suatu bagian yang bertugas memelihara kebersihan, keindahan, kerapian dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat-tempat untuk karyawan kecuali kitchen dan tempat-tempat lain yang telah ditentukan seperti, tempat sampah, store room, dll
2. Jenis-jenis lantai menurut kelompoknya dan contoh adalah...
 - a. Lantai keras(*Hard Floor*), Contohnya :
 - 1) Terazzo
 - 2) Marmer
 - 3) Keramik

- 4) Granit
- 5) Ubin/Semen
- 6) Lantai Batu

b. Lantai lunak (*Recilient Floor*), Contohnya :

- 1) Vinyl
- 2) Vinyl Asbestos
- 3) Linoleum
- 4) Aspal
- 5) Gabus
- 6) Ruber

3. Langkah-langkah dan metode pembersihan kaca.

Metode	Alat	Bahan	Prosedur
Window Cleaning	Bucket Window Wiper <i>scotch brite</i> Cleaning cloth	Glass Cleaner Clear water	<ul style="list-style-type: none"> . Bersihkan debu yang menempel di kaca terlebih dahulu. . Semprotkan glass cleaner pada permukaan kaca yang akan dibersihkan sampai merata. . Gosok dengan <i>scotch brite</i> jika ada noda yang membandel. . Tarik dengan menggunakan <i>glass wiper</i>, sampai kering . Lap dengan cleaning cloth sisa-sisa air yang tidak terbawa glass wiper

4. Jenis-jenis bahan pembersih menurut kelompoknya dan contoh masing-masing

a. Solvent

cleaning suplies yang cara kerjanya melarutkan kotoran yang dibersihkan. Contoh : Amoniak, turpentine, spiritus

- b. Detergent
cleaning supplies yang cara kerjanya melepas kotoran yang dibersihkan
Contoh : Forward, GP clean, Super Kleen CA-070
- c. Chemical reaction (cair / kristal)
cleaning supplies yang cara kerjanya merubah dari sifat kotoran kemudian dibersihkan karena ada reaksi kimia.
Contoh: Go Getter , Pilax, Bowl Cide
- d. Primer / polish
cleaning supplies yang mempunyai kemampuan disamping membersihkan juga melindungi benda yang dibersihkan (water based polish.. Complete, fortify)
Contoh : Terrashine, New Complete, Fortify, Traffic Grade

Kegiatan Pembelajaran 6

1. Dalam pembersihan lantai ada beberapa metode yang digunakan, sebutkan?
 - a. Kristalisasi
 - b. Spray Buffing Carpet
 - c. Shampooing carpet
 - d. Pelapisan Lantai Non Buffable System
 - e. Pelapisan Lantai Buffable System
2. Buatlah perencanaan pembersihan lantai marmer dengan metode kristalisasi dengan cara kering.

METODE	ALAT	BAHAN	PROSEDUR
Sweeping	<ul style="list-style-type: none"> • Broom / lobby duster • Dust pan • Putty Knife • Wet Floor sign 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Singkirkan semua benda yang ada di ruangan. • Bersihkan lantai dari semua sampah dan debu serta noda jika ada. • Mulailah dari sudut yang terjauh dari pintu
Scrubbing	<ul style="list-style-type: none"> • Scrubbing Machine 	<ul style="list-style-type: none"> • Water 	<ul style="list-style-type: none"> • Campurkan air dengan wax stripper perbandingan 1: 10

METODE	ALAT	BAHAN	PROSEDUR
	<ul style="list-style-type: none"> • Double Bucket • Water scope • Pad warna Hijau /hitam 	<ul style="list-style-type: none"> • Wax Stripper 	<ul style="list-style-type: none"> • Kupaslah lantai dengan menggunakan Scrubbing machine 4. Mulailah dari sudut terjauh dari pintu
Vacuuming	<ul style="list-style-type: none"> • Wet Vacuum Cleaner • Floor Squeezer 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Vacuum lah lantai yang sudah kupas, sampai bersih dan kering • Untuk mempercepat proses pengeringan, bantulah dengan menggunakan floor squeezer • Mulailah dari sudut yang terjauh dari pintu
Rinsing	<ul style="list-style-type: none"> • Bucket • Water scope • Brushing Machine 	Water	<ul style="list-style-type: none"> • Sikatlah lantai dengan menggunakan brushing machine • Mulailah dari sudut terjauh dari pintu
Vacuuming	<ul style="list-style-type: none"> • Wet Vacuum Cleaner • Floor Squeezer 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Vacuum lah lantai yang sudah kupas, sampai bersih dan kering • Untuk mempercepat proses pengeringan, bantulah dengan menggunakan floor squeezer • Mulailah dari sudut yang terjauh dari pintu
Crystallizin gDry system	<ul style="list-style-type: none"> • Bottle sprayer • Floor Machine • Red Pad 	Wax Crystallize (Chemical cair)	<ul style="list-style-type: none"> • Semprotkan wax crystallize pada marmer yang sudah bersih dan kering • Buffing lah lantai sampai kering sehingga terjadi kristalisasi pada lantai marmer.
Storing	<ul style="list-style-type: none"> • Semua alat 	Semua bahan pembersih yang tersisa	<ul style="list-style-type: none"> • Bersihkan dan simpan kembali alat pembersih setelah digunakan pada tempatnya masing-masing • Sampan kembali sisa bahan pembersih pad araknya masing-masing

3. Jenis Bulu Karpet

1. Nylon (Sintetic), Ciri-ciri utama:
 - 1) Tahan lama dan awet untuk dipakai
 - 2) Warna tidak cepat memudar
 - 3) Daya tahan yang baik terhadap kotoran abrasive, insect dan jamur
 - 4) Mengurangi transmisi cahaya
 - 5) Menyembunyikan kotoran
 - 6) Kotoran berwarna, yang berasal dari air mudah diangkat
 - 7) Tahan terhadap solvent dan asam
 - 8) Mudah dibersihkan
2. Polyester (Sintetic), ciri-ciri utamanya adalah:
 - 1) Medium Price (harga terjangkau pada kalangan menengah)
 - 2) Terlihat dan terasa seperti wool
 - 3) Tahan terhadap kotoran abrasive dan jamur
 - 4) Tahan terhadap asam dan solvent
3. Acrylic/modacrilic (Sintetic)
 - 1) Hampir seperti wool
 - 2) Tidak terlalu tahan terhadap kotoran abrasive dan kelembaban
 - 3) Agak sulit dibersihkan dan lambat kering
 - 4) Kotoran berwarna yang berasal dari minyak bisa permanen
4. Ovelin/polypropilene (Sintetic)
 - Low prices
 - Untuk pengkarpetan dalam maupun luar ruangan
 - Tahan lama
 - Daya tahan yang baik terhadap kotoran, air, asam dan solvent
 - Cairan atau tetesan mudah diangkat/dibersihkan
 - Tahan terhadap api
5. Wool (Jenis Carpet Alami)
 - 1) High prices
 - 2) Enak dipakai
 - 3) Kotoran tidak mudah terlihat
 - 4) Mudah dicuci/dibersihkan
 - 5) Beberapa kotoran berwarna sulit diangkat

- 6) Tendensi menyerap air dan lambat kering
- 7) Bulu bisa rusak oleh ammoniac kuat, chlorine, alkali maupun detergent kuat.
- 8) Relatif tahan air

4. Spray buffing

Dapat dilakukan jika kotoran karpet telah melekat pada ujung bulu karpet di daerah high traffic.

METODE	ALAT	BAHAN	PROSEDUR
Sweeping	<ul style="list-style-type: none"> • Broom / lobby duster • Dust pan • Putty Knife • Wet Floor sign 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Singkirkan semua benda yang ada di ruangan. • Bersihkan lantai dari semua sampah dan debu serta noda jika ada. • Mulailah dari sudut yang terjauh dari pintu
Vacuuming	<ul style="list-style-type: none"> • Dry Vacuum Cleaner 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Vacuumlah lantai karpet dari segala debu maupun kotoran yang melekat pada bulu-bulu karpet sesuai dengan prosedur. • Vacuumlah lantai karpet dari sudut terjauh dari pintu.
Spray/bonet buffing	<ul style="list-style-type: none"> • Floor Machine • Bonet buffer • Bottle sprayer 	Water Carpet shampoo	<ul style="list-style-type: none"> • Campurkan air dengan carpet shampoo dengan perbandingan 1 : 10 • Semprotkan campuran bahan pembersih ke permukaan karpet dengan merata • Buffinglah karpet dengan teliti • Mulailah dari sudut terjauh menuju pintu keluar • Biarkan carpet mongering dengan sendirinya
Storing	<ul style="list-style-type: none"> • Semua alat 	Semua bahan pembersih	<ul style="list-style-type: none"> • Bersihkan kembali semua alat dan bahan, sebelum dikembalikan ke gudang. • Kembalikan alat dan bahan ke gudang housekeeping yang sudah disediakan.



Evaluasi

Pilihlah salah satu jawaban yang dianggap paling benar.

1. Salah satu section atau bagian front office atau kantor yang menangani pemesanan kamar hotel , adalah section atau bagian
 - a. Reservation section
 - b. Reception section
 - c. Concierge section
 - d. Telephone section

2. Formulir atau form yang digunakan di bagian reservasi yaitu...
 - a. Registration card, guest card
 - b. Reservation confirmation form, registration card
 - c. Reservation form, group reservation form
 - d. Wake up call sheet, wake up call list

3. Media, alat atau metode atau cara yang digunakan oleh calon tamu dalam melakukan pemesanan kamar adalah
 - a. Travel agent
 - b. Company/corporate
 - c. Gaverment, airline
 - d. Telephone, email atau web site, surat

4. Sumber-sumber pemesanan kamar hotel meliputi
 - a. Travel agent,facsimile, bussiness house, individuals
 - b. Individual,facsimile,telex, computer terminal
 - c. Airline, hotel chain, computer terminal, travel agent
 - d. Travel agent, central booking officer, referrals, individuals

- 
5. Gambaran tentang situasi kamar yang telah dipesan dapat dilihat pada...
 - a. Reservation slip
 - b. Reservation rack
 - c. Reservation form
 - d. Reservation chart

 6. Reservation slip akan disimpan pada reservation rack yang tersusun berdasarkan.....
 - a. Nomor kamar
 - b. Tanggal tiba/kedatangan tamu
 - c. Jenis kamar
 - d. Nama tamu yang akan menginap

 7. Karyawan yang bertugas di bagian reservasi di namakan.....
 - a. Reservation
 - b. reservationist
 - c. Receptionist
 - d. concierge

 8. Pengisian data pada reservation slip berdasarkan data dari.....
 - a. Registration form
 - b. Reservation form
 - c. Guest card
 - d. Reservation chart

 9. Dalam pemesanan kamar jika tamu yang memesan tidak jadi datang tanpa ada pemberitahuan sebelumnya disebut.....
 - a. Cancellation
 - b. Amandement
 - c. No show
 - d. Extend of stay

10. Guaranteed Reservation adalah suatu reservasi pemesanan kamar yang disertai dengan jaminan. Tujuan dari penjaminan ini adalah untuk mendapatkan kepastian dari pihak hotel atas pemesanan kamar yang telah dilakukan. Hal ini biasanya dilakukan pada saat musim ramai (*Peak Season/ High Season*). Di bawah ini adalah jenis-jenis guaranteed reservatian kecuali....
- Pre payment
 - Credit Card
 - Cash payment
 - Advance deposit
11. Di bawah ini ada beberapa alasan yang umum mengapa suatu pemesanan kamar ditolak (*Denying of Booking*) oleh hotel kecuali....
- Akomodasi hotel tidak tersedia
 - Hotel fully booked
 - Low season
 - tamu yang blacklisted
12. Pembayaran yang dikirimkan/dibayarkan oleh tamu kepada pihak hotel dalam jumlah tertentu paling sedikit harga kamar untuk satu malam atau lebih dan kurang dari harga keseluruhan selama tinggaldi sebut
- Receiving deposits
 - Payment cash
 - Advance deposit
 - Rebeae
13. Setiap penerimaan deposit harus dibuatkan laporan kepada
- Tamu/pengirim sebagai pemberitahuan
 - Chief concierge
 - Supervisor telephone operator
 - Departmen housekeeping

- 
14. Apabila pemesanan terjadi perubahan atau pembatalan yang diminta oleh calon tamu. Dalam hal ini, petugas reservasi akan membuatkan formulir perubahan dan pembatalan dan pada saat yang sama pula, petugas juga akan mendata ulang pada tabel pemesanan kamar. Informasi tentang pembatalan suatu reservasi meliputi kecuali....
 - a. Nama Tamu
 - b. Tanggal saat pembatalan
 - c. Nama orang yang melakukan pembatalan
 - d. Nama atasannya

 15. Perubahan yang terjadi atas suatu pemesanan kamar yang telah dilakukan disebut ..
 - a. Amendment of reservation
 - b. Cancellation of Reservation
 - c. Confirmation of reservation
 - d. Groups of reservation

 16. Suatu pemesanan kamar yang telah dilakukan karena alasan tertentu. Beberapa hotel menetapkan peraturan bahwa bila terjadi pembatalan maka advance reservation deposit akan dipotong sebesar 50%, ada beberapa hotel yang mengembalikan penuh uang muka dari calon tamu. Bila pembatalan diberitahukan setelah pukul pada tanggal kedatangan, maka seluruh advance reservation deposit yang telah dibayar akan diambil oleh pihak hotel.
 - a. Pukul 21.00
 - b. Pukul 12.00
 - c. Pukul 15.00
 - d. Pukul 18.00

 17. Di bawah ini adalah prosedur penanganan pembatalan pemesanan kamar kecuali....
 - a. Mengisi formulir pembatalan dengan lengkap.
 - b. Mengambil data pemesanan yang telah dilakukan.
 - c. Coret buku harian atau slip pemesanan kamar.
 - d. Mengisi amendment/perubahan kamar.

18. Seluruh Pemesanan Kamar yang bersifat sementara dan Permintaan Informasi. Seluruh dokumen yang berhubungan dengan pemesanan kamar yang belum dikonfirmasi oleh hotel dan belum memiliki jaminan reservasi. Pemesanan kamar pada kelompok ini sering sekali terjadi pembatalan dan No-Show di namakan
- a. *Provisional Bookings and Inquiry.*
 - b. *Todays'Arrivals.*
 - c. *Confirmed bookings.*
 - d. *Past bookings*
19. Tiap-tiap hotel memiliki jenis-jenis laporan reservasi yang berbeda, hal ini sangat tergantung pada kebutuhan management. Namun secara umum jenis-jenis laporan tentang reservasi dapat dilihat dibawah ini, kecuali ...
- a. *Reservation transaction report*
 - b. *Expected Arrival and Expected Departure List*
 - c. *Room Availability Report.*
 - d. *Chek in chek out*
20. Laporan tentang pendapatan penjualan kamar yang diproyeksikan dimasa yang akan datang di sebut...
- a. *Reservation transaction report*
 - b. *Expected Arrival and Expected Departure List*
 - c. *Room Availability Report.*
 - d. *Revenue Forecast Report*
21. Sanitasi dan hygiene di lingkungan hotel perlu diperhatikan secara maksimal untuk menjamin kesehatan dan kenyamanan bagi tamu yang tinggal, tugas ini menjadi tanggung jawab utama departemen housekeeping. Hal ini dilakukan untuk menciptakan dan meningkatkan pada pelanggan
- a. Produktifitas kerja
 - b. Image hotel
 - c. Order hotel
 - d. Income hotel

22. Jika anda akan membersihkan suatu obyek berupa langit-langit, apa peralatan yang digunakan?
- Ceiling broom
 - Palm broom
 - Telescopic stick
 - Carry caddy
23. What supporting equipment is to be used to clean the high object ...
- rack bowl
 - palm broom
 - telescopic stick
 - mop with stick
24. Alat dibawah ini merupakan bagian dari protective utensil kecuali
- Helmet, masker
 - Hand glove, Safety Goggles
 - Shoe slipper, Suits
 - Masker, Hand Bag
25.adalah alat pembersih yang digunakan oleh seorang public area attendant untuk membersihkan lobby front office untuk menjebak debu, teknik tersebut disebut damp sweeping.
- Cotton cloth
 - Service cloth
 - Floor broom
 - Lobby duster
26. Pemeliharaan kebersihan area umum secara menyeluruh dan dilakukan pada saat-saat tertentu serta memerlukan perawatan khusus dari fasilitas tersebut secara maksimal, pembersihan ini disebut
- Daily cleaning
 - Weekly cleaning
 - Monthly cleaning
 - General cleaning
27. Pada saat and membersihkan perlengkapan dari kayu (furniture) maka agar mengkilap perlengkapan tersebut dibersihkan dengan
- Glass cleaner
 - Wooden Polish
 - Floor cleaner
 - Metal Cleaner

28. Alat pembersih makinal yang dipergunakan untuk membersihkan debu pada karpet adalah
- Dust pan
 - Wet vacuum cleaner
 - Dry vacuum cleaner
 - Floor brush
29. Chemical used in hotel to clean porcelain, like toilet bowl, is a chemical which contains high acid ...
- Go getter, traffic grade
 - Go getter, bowl cleaner
 - Super pel, carbolic
 - Bowl cleaner, fortify
30. Jika anda ingin melakukan shampooing carpet, sebelum melakukan shampooing maka ada metode yang harus anda lakukan sebelumnya adalah....
- brushing
 - spotting
 - stripping
 - rinsing
31. Jika kita membersihkan suatu obyek (meja) yang berdebu, maka teknik yang dipakai adalah dusting, perlengkapan yang dipakai pada teknik tersebut adalah
- Dust Cloth
 - Floor Cloth
 - Lobby Duster
 - Service cloth
32. Salah satu jenis lantai permukaan keras di bawah ini adalah
- Vinyl
 - Linoleum
 - Ceramic
 - Cork
33. The manually equipment used to clean the flooding floor is...
- floor brush
 - mop
 - lobby duster
 - floor squeegee

34. Salah satu contoh jenis bahan pembersih yang bersifat reaction
- Floor cleaner
 - Marble clean
 - Toilet bowl cleaner
 - Ceramic cleaner
35. Jenis permukaan lantai yang tergolong permukaan lunak, dibawah ini adalah.....
- Ceramic tiles
 - Marble floor
 - Parquet floor
 - Cork

Kunci Jawaban Evaluasi



1.A	6.B	11.C	16.D	21.D	26.D	31'A
2.C	7.B	12.A	17.D	22.A	27.B	32.C
3.D	8.A	13.A	18.A	23.C	28.C	33.D
4.B	9.C	14.D	19.D	24.D	29.B	34.C
5.D	10.	15.A	20.D	25.D	30.B	35.D



Penutup

Modul “Reservasi dan Public Area” diharapkan dapat membimbing guru dalam mencapai kompetensi paket keahlian akomodasi perhotelan pada grade 5.

Kompetensi yang tercakup didalamnya akan dapat terukur dengan indikator pencapaian setiap sub Kompetensi. Dalam proses pembelajaran disarankan peserta pelatihan terus berusaha untuk dapat menemukan referensi lain untuk mencapai kompetensi yang diharapkan.

Penulis mengharapkan supaya penulisan modul ini dapat bermanfaat bagi guru dalam upaya mencapai kompetensi Menerima, Memproses Reservasi dan Membersihkan Lokasi Area dan Peralatan. Yang kemudian diharapkan guru mampu untuk mengembangkan dan memodifikasi modul ini untuk dapat digunakan sebagai referensi dalam proses pembelajaran di sekolah untuk pencapaian kompetensi yang sama.

Akhirnya saran, sumbangsih dan masukan yang berguna untuk perbaikan modul ini sangat diharapkan.

Glosarium

<i>Amendment of a reservation</i>	: Perubahan yang terjadi atas suatu pemesanan kamar yang telah dilakukan
<i>Back of the house</i>	: Area di belakang yang tidak untuk umum, hanya untuk karyawan
<i>Bonet Cleaning</i>	: Sistem pembersihan pada lantai karpet, dengan cara buffing, dengan menggunakan Bonet Buffing, dapat dilakukan pada area yang high traffic
<i>Buffer</i>	: Mesin yang dapat digunakan untuk mengkilapkan lantai dengan cara buffing
<i>Cancellation of reservation</i>	: Pembatalan atas suatu pemesanan kamar yang telah dilakukan karena alasan tertentu
<i>Crevice Tool</i>	: Sebuah accessories pada vacuum cleaner yang dapat digunakan untuk menghisap debu pada sudut-sudut yang tidak dapat dijangkau oleh vacuum cleaner
<i>Dry Foam Extractor</i>	: Mesin yang dapat digunakan untuk membersihkan karpet dengan busa yang rendah
<i>Equipment</i>	: Peralatan pembersih yang berfungsi untuk membantu mempercepat pembersihan
<i>General Clean</i>	: Pembersihan area secara menyeluruh dan teliti dan terjadwal secara teratur
<i>Means of Reservation</i>	: Alat, media, metode atau cara yang digunakan oleh calon tamu dalam melakukan pemesanan kamar
<i>No-Show (DNA: Do Not Arrival)</i>	: Tamu yang telah memiliki pemesanan kamar namun tidak datang tanpa pemberitahuan sebelumnya
<i>Receiving Deposits</i>	: Pembayaran yang dikirimkan/dibayarkan oleh tamu kepada pihak hotel dalam jumlah tertentu paling sedikit harga kamar untuk satu malam atau lebih dan kurang dari harga keseluruhan selama tinggal

<i>Reservation Inquiries</i>	: suatu kegiatan atau proses mengumpulkan informasi atau data tentang calon tamu dan orang yang membuat pemesanan kamar
<i>Sources of Reservation</i>	: Berbagai sumber pemesanan kamar

Daftar Pustaka

- Agusnawar.2004. Resepsionis Hotel. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Agus Sulastiono. 1994. Pengelolaan Pelayanan Tata Graha (Managing Housekeeping Service). Bandung: Sekolah Tinggi Pariwisata, Bandung
- Australian National Training Authority.1997. Servicing Bedroom
- Chozanah, Nunung dan Zulfika, Ratu Evi. 2001. Paket Keahlian Sekretaris SMK. Bandung: Penerbit Armico
- Hayter Roy. 1997.Housekeeping Service in Hotel. Hospitality Training Foundation and Machmillan Press Ltd
- Madelin Sneider, Georgina Tucker, Mary scoviak, *The Profesional Housekeeper fourth edition*
- Ruijs, Susan. 1998.The Art of Housekeeping Today. Copy right SouthBank Institute of TAFE, College of Tourism and Hospitality
- Sugiarto, Endar.2002. Hotel Front Office Administration. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sutanto. 2010.Clean Premises and Equipment. Jakarta. PPPPTK Bispar
- TafeSA RGENCY Hospitality Leisure & Food Studies, Housekeeping Room Standards.
- Yoeti, Oka A.2003.Hotel Customer Service. Jakarta: PT Perca

About the Authors

- **Name** : Narta, S.Pd, M.M.
- **Place birth date** : Karangmojo, Gn. Kidul, May 18 1967
- **Position** : Lecture/Trainer/Widyaiswara Madya
- **Education/Training** :
 - ☑ Human Resourchess (S2)STIM LPMI
 - ☑ On The Job Training Sahid Jaya Hotel Jakarta
 - ☑ Competency Teacher Course – VEDC
 - ☑ Curriculum SMK Course- VEDC
 - ☑ MICE Course- VEDC
 - ☑ Word Place Assessor (WPA) Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) & BNSP Jakarta
 - ☑ System Management Mutu (ISO 9001:2000) VEDC
 - ☑ Training of Trainer Performance Assessment Teachers, Performance Assessment Talent Scoothing, Competency Principal and Controller Schooll, Assistance Management and Trainer of Curriculum SMK
 - ☑ Short Courses : Recruitment, Qualifikation, Serification, Increasing Method and Career Development Teachers at China
- **Experiences** :
 - ☑ Trainer Performance Assessment Teachers
 - ☑ Trainer Performance Assessment
 - ☑ Trainer Competency Principal and Controller Schooll
 - ☑ Trainer Assistance Management SMK
 - ☑ Trainer of Curriculum SMK
 - ☑ Head Secretary SMK Kharismawita
 - ☑ Front Office, Enterpreneurship & Management Human Resources Lecture at STP Trisakti Jakarta/PPPPTK Bispar
 - ☑ Coordinator Diklat Work Place Assessor 2006
 - ☑ Coordinator Diklat Akomodasi Hotel Lanjutan 2006 dan 2007
 - ☑ Coordinator Diklat System Management Mutu ISO 9001:2000
 - ☑ Coordinator Diklat Room Division Dasar I & II 2007/2008
 - ☑ Coordinator Community College Nusa Raya Hotel PPPPTK Bispar
 - ☑ Head Departmen Tourism until now



About the Authors

- Name : **Drs. Sutanto, A.Md. Par, M.M.**
- NIP. : 19651005 199001 1 001
- Position : Widyaiswara/Lectures
- Place/ Date Of Birth : Boyolali, 05 Oktober 1965
- Office Address : CDETEP for Bussines & Tourism
Jln. Raya Parung KM 22-23 Sawangan-Depok
Telp. 021-7431270-71, Fax 0251-618252
- Home Address : Haji Kenan Street, No.6
RT 02/08- Bojongsari -Depok,
Pos Code: 16516
West Java-Indonesia
- Phone No : 08179832884
- e-mail : Sutanto.sutanto65@gmail.com



Education Background:

1. Office Administration (S1)
2. Diploma III Hospitality (DIII)
3. Human Resources Management (S2)
4. Fellowship (Overseas Training Package II Tourism Management) in Southbank Institute of TAFE, Brisbane QLD Australia

Menerima Permintaan Reservasi

1. Apa yang anda ketahui tentang reservasi ? Jawaban Saudara sebaiknya disertai contoh konkrit aktivitas di hotel.

2. Jika Saudara bertugas sebagai karyawan bagian reservasi, coba saudara jelaskan tentang klasifikasi reservasi di hotel ?

3. Coba saudara jelaskan media atau alat dan sumber reservasi?

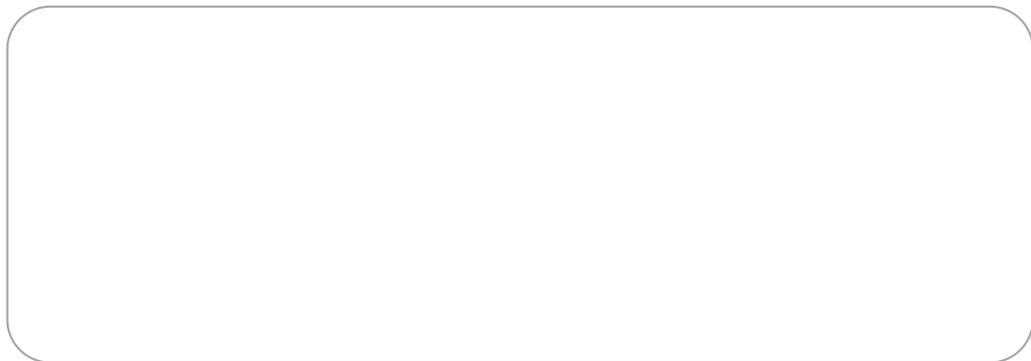
Mencatat Rincian Reservasi Kamar

1. Coba Saudara sebutkan dan jelaskan formulir-formulir apa saja yang di gunakan di bagian reservasi?

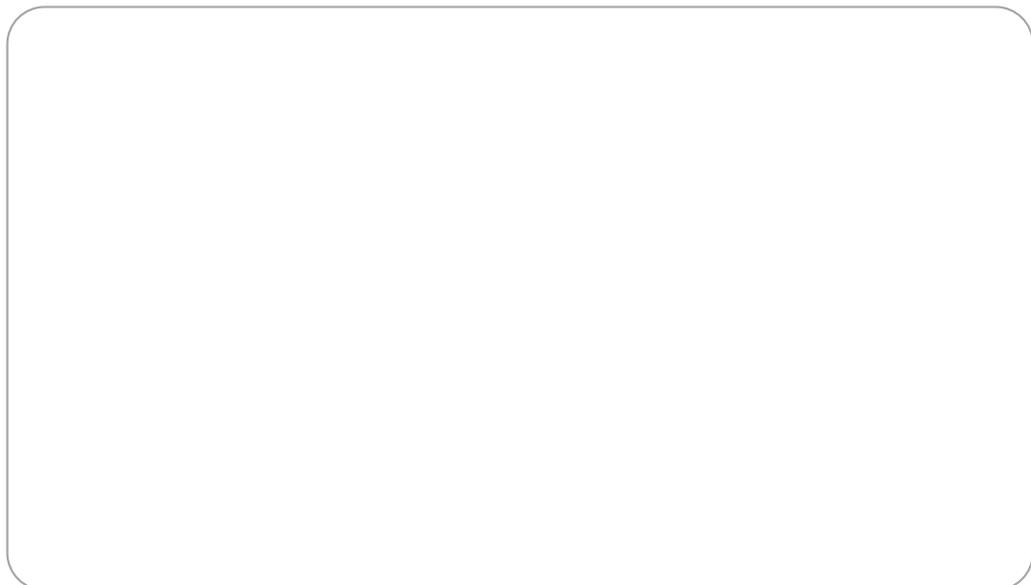
2. Jika Saudara menggunakan formulir reservation form, data apa saja yang masuk dalam formulir tersebut?

Memperbaharui Reservasi Kamar

1. Adakalanya sebuah pemesanan terjadi perubahan atau pembatalan yang diminta oleh calon tamu. Dalam hal ini, Saudara sebagai petugas reservasi akan membuatkan formulir perubahan dan pembatalan dan pada saat yang sama pula, Saudara juga akan mendata ulang pada tabel pemesanan kamar. Informasi tentang pembatalan suatu reservasi meliputi apa saja?



2. Bagaimana prosedur menangani pembatalan reservasi tersebut?



Pembersihan Area Kering Dan Basah

1. Jika Saudara menjadi Public Area attendant , jenis-jenis alat pelindung apa saja yang dianjurkan di dalam melaksanakan proses pembersihan!.

2. *Multi purpose cleaner* (MPC/GPC), Pembersih lantai (*Floor cleaner*), Pembersih kaca (*Glass cleaner*), Pengkilap Kayu (*furniture polish/wood polisher*), Pembersih metal (*Metal Cleaner*) Bagaimanakah proses pembersihannya?

3. Kategori noda yang sering kita jumpai, Coba Saudara sebutkan dan beri contoh!

Memilih Dan Menata Peralatan/Bahan Pembersih

1. Apa yang Saudara ketahui tentang Housekeeping!.

2. Jenis-jenis lantai menurut kelompoknya di bagi menjadi 2, Coba Saudara sebutkan dan berikan contohnya.?

3. Jenis-jenis bahan pembersih menurut kelompoknya di bagi menjadi 4, Coba Saudara sebutkan dan berikan contohnya

Pembersihan Area Mesin

1. Dalam pembersihan lantai ada beberapa metode yang digunakan, Coba Saudara sebutkan!.

2. Dalam karpet ada 5 jenis bulu karpet, coba Saudara sebutkan dan apa ciri-cirinya!.



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

Berdasarkan keyakinan bahwa Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) merupakan alat yang harus dapat digunakan secara efektif, buku ini dapat mendukung pengajaran dan pembelajaran dalam kelas dan diluar kelas dengan memanfaatkan intranet sekolah, website dan platform atau software aplikasi pembelajaran. Contoh kelas dan aplikasi praktis menunjukkan bagaimana penggunaan teknologi yang imajinatif dapat mempromosikan pengajaran yang kreatif dan memancing antusias siswa didik, serta memungkinkan pendekatan baru untuk belajar dan mengajar. Buku ini didesain untuk mendukung pembelajaran menggunakan TIK khususnya untuk Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) atau pada umumnya SLTA untuk mengidentifikasi dan mencapai kompetensi pedagogi berbasis TIK sebagai pendidik di lingkungan SMK maupun SMA. Kegunaan yang paling penting sebagai sarana pendidikan dan pelatihan peningkatan kompetensi pendidik dalam penerapan TIK dalam pembelajaran di sekolah (DBE2, USAID 2008). Bagaimanapun juga, aktivitas ini juga dapat mendukung profesionalitas guru sebagai pendidik dalam sejumlah area pengajaran maupun pekerjaan serta area penting lainnya. Sebagai contoh, ketika menggunakan TIK untuk mendukung pengembangan profesionalisme, Anda dapat memenuhi persyaratan untuk menjadi lebih akrab dengan strategi kunci dan mampu membuat pembelajaran yang lebih memotivasi. Dalam buku ini, contoh mata pelajaran yang diambil dari kurikulum nasional dan telah dipilih dengan cermat untuk memastikan bahwa penggunaan TIK yang paling efektif di area kurikulum telah diintegrasikan. Hal ini dimungkinkan, dengan menggunakan kerangka pemetaan di akhir buku ini, untuk mengidentifikasi contoh-contoh spesifik

yang diambil dari subjek mata pelajaran yang anda ajarkan. Namun, itu akan lebih berharga lagi bagi anda jika memperlakukan setiap bab sebagai area penting dari perkembangan anda sebagai guru dan mungkin mengidentifikasi contoh penerapan TIK yang paling tepat untuk anda secara pribadi atau pelatihan dilingkungan pusat pelatihan sebagaimana yang anda temukan dalam diri sendiri.

Pengajaran memiliki empat aspek; yaitu mengajar tentang mengorganisasikan sumber daya; manajemen orang; perencanaan kurikulum dan berurusan dengan siswa didik. Materi pedagogik ini diharapkan dapat berkontribusi untuk menumbuhkan keterampilan dan pengetahuan sebagai pendidik. Melalui buku ini, anda diharapkan akan "tahu bagaimana menggunakan TIK secara efektif, baik untuk mengajar subjek materi pelajaran anda dan untuk mendukung peran profesionalisme yang lebih luas"

B. Tujuan

Modul dipersiapkan untuk membantu guru dalam upaya mengidentifikasi dan meningkatkan kemampuan guru pada kompetensi pedagogi, khususnya menyangkut kemampuan dalam :

1. Menggunakan Informasi sebagai pendukung proses pengajaran dan pembelajaran.
2. Menggunakan perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam proses pengajaran dan pembelajaran

C. Peta Kompetensi



Gambar 1 Peta Kompetensi

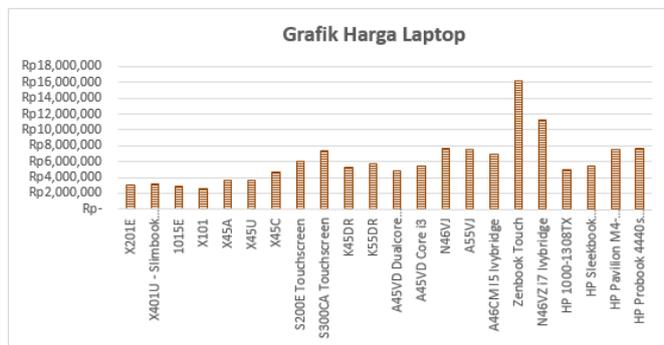
D. Ruang Lingkup

TIK memiliki tiga aspek dalam mengajar. melalui contoh-contoh yang dijelaskan dalam modul ini; Peserta harus dapat mengidentifikasi bagaimana pemanfaatan TIK dapat mendukung pengajaran di kelas. Untuk memenuhi standar dan kebutuhan siswa dalam belajar, Peserta harus mengajarkan secara efektif dan membedakan cara menyampaikan mata pelajaran dengan bantuan TIK sesuai dengan kebutuhan setiap anak yang tentu berbeda. Peserta juga harus “menggunakan TIK secara efektif dalam pengajaran yang dilakukan”. Tanggung jawab untuk mengajarkan keterampilan, pengetahuan dan pemahaman tentang TIK yang dilakukan secara Nasional disebut sebagai kompetensi atau "kemampuan". Peserta harus memiliki kualifikasi untuk mengajar pada subjek mata pelajaran yang diampu dan harus mampu menggunakan elemen lintas-kurikuler yang ditetapkan dalam Kurikulum Nasional. Ketentuan ini merupakan tahap kompetensi yang menjadi tanggung-jawab peserta sebagai pendidik sesuai dengan mata pelajaran yang mereka ajarkan" (Permendikbud No.57 Tahun 2012).

Modul ini diharapkan dapat mengidentifikasi tahapan kebutuhan siswa tentang kemampuan penggunaan dan pemanfaatan TIK. TIK merupakan bagian dari Kurikulum National. Sebagai contoh, dalam Permendikbud No. 60 Tahun 2014 pada pelajaran matematika SMK kelas X, terdapat kompetensi dasar 3.21 dan 4.17 tentang Mendeskripsikan data dalam bentuk tabel atau diagram/plot tertentu yang sesuai dengan informasi yang ingin dikomunikasikan. Dalam desain dan teknologi, kita dapat mengidentifikasi sumber informasi yang relevan dengan menggunakan sumber-sumber yang ada dengan bantuan perangkat TIK. Dengan membawa dan menyertakan contoh aplikasi yang ada dalam modul ini, peserta dapat mempraktekkan dan memahami kontribusi TIK dalam pembelajaran, khususnya membuat subyek pembelajaran sesuai dengan mata pelajaran yang diampu.

Tabel Laptop

TIPE	Harga
X201E	Rp 3,079,000
X401U - Slimbook more power	Rp 3,199,000
1015E	Rp 2,949,000
X101	Rp 2,549,000
X45A	Rp 3,699,000
X45U	Rp 3,699,000
X45C	Rp 4,699,000
S200E Touchscreen	Rp 6,079,000
S300CA Touchscreen	Rp 7,379,000
K45DR	Rp 5,311,000
K55DR	Rp 5,799,000
A45VD Dualcore graphic	Rp 4,899,000
A45VD Core i3	Rp 5,499,000
N46VJ	Rp 7,669,000
A55VJ	Rp 7,589,000
A46CM i5 Ivybridge	Rp 6,999,900
Zenbook Touch	Rp 16,209,000
N46VZ i7 Ivybridge	Rp 11,299,000
HP 1000-1308TX	Rp 4,999,000
HP Slekbook Gaming B035TX	Rp 5,499,000
HP Pavilion M4-1007TX	Rp 7,599,000
HP Probook 4440s Ivybridge	Rp 7,699,000



Gambar 2 Tabel dan Grafik Penjualan Laptop

Pemanfaatan komputer di dunia pendidikan sudah dimulai sejak tahun 1970, sementara itu Indonesia baru memulai sekitar tahun 1977 dan karena itu masih kurang dukungan dalam hal penggunaan ide yang telah dilakukan uji coba dan diperbaiki. Bagi kebanyakan orang, termasuk orang-orang yang mengkhususkan diri dalam subyek pembelajaran tertentu, pengajaran keterampilan menggunakan TIK menimbulkan tantangan tersendiri karena kebanyakan guru masih mempelajari bagaimana mengajar menggunakan TIK.

Selain itu, penggunaan perangkat TIK bukanlah area yang bebas masalah. Memang, dalam banyak hal komputer memberikan peningkatan kemampuan lebih lanjut dari peran guru di kelas. Isu-isu yang perlu diperhatikan dengan adanya pertanyaan “bagaimanakah pengajaran dengan TIK yang efektif?”.

Kemungkinan adanya kesenjangan tentang gender dalam pemanfaatan TIK; ketika mengajar menggunakan TIK, guru harus mempertimbangkan adakah perbedaan yang signifikan dan jelas antara pria dan wanita dalam mengajar dan memilih bidang yang dipelajari.

Kemungkinan adanya sindrom teknologi; teknologi yang berkembang seolah-olah TIK menjadi sangat dominan. Ketika guru berupaya untuk

menjadi seorang guru yang efektif dan efisien dalam menggunakan TIK, guru juga akan mempelajari bagaimana memecahkan atau menyelesaikan masalah teknis yang muncul.

Guru perlu mempertimbangkan, mengapa beberapa kelompok siswa lebih berhasil sementara yang lain berusaha dengan antusias namun masih belum mendapatkan hasil yang positif dalam menggunakan perangkat TIK. Mengajar yang baik dapat dilakukan dengan memanfaatkan sikap antusias siswa dan memanfaatkan sedikit keberhasilan yang diperoleh untuk meningkatkan kompetensi melalui kepercayaan bahwa usahanya akan berhasil.

TIK dapat memiliki dampak pribadi pada siswa. Guru harus mempertimbangkan bagaimana dapat melindungi mereka dari bahaya fisik dalam menggunakan komputer dan efek yang berhubungan dengan internet secara pribadi. Dalam hal ini adalah mengenai kepantasan tindakan yang seharusnya dilakukan orang dewasa.

Inovasi dalam dunia pendidikan, termasuk membangun kelas untuk Masa Depan atau Kelas Maya, Sekolah Model, Kelas Inklusi yang menyelenggarakan pendidikan untuk anak berkebutuhan khusus (Permendikbud No.70 Tahun 2009), Bimbingan Siswa Didik (Permendikbud No. 111 Tahun 2014) dan pilihan subyek berbeda untuk setiap siswa (Permendikbud No. 64 Tahun 2014). Semua inovasi ini memiliki implikasi signifikan tentang mengapa, bagaimana dan apa yang harus kita lakukan dalam mengajar menggunakan TIK.

Ada kerangka bidang yang perlu anda pertimbangkan bahwa jika anda menggunakan ketertarikan remaja dalam penggunaan teknologi modern, maka anda akan mengabaikan nilai-nilai tradisional yang telah ditetapkan dalam pedagogi, sebagaimana yang telah disepakati oleh organisasi yang fokus di bidang pendidikan.

E. Petunjuk Penggunaan Modul

Modul ini dimaksudkan untuk membekali peserta dengan pengetahuan dan pemahaman tentang proses kurikulum TIK sehingga peserta dapat memiliki pendapat yang lebih baik dan informasi tentang peran TIK dalam pendidikan dan penilaian untuk siswa, sekolah dan masyarakat secara utuh. Materi dalam modul ini mengisyaratkan empat bagian. Pertama Memilih teknologi informasi dan komunikasi yang tepat dalam pembelajaran. Kedua Memadukan ragam teknologi informasi dan komunikasi sesuai karakteristik dan tujuan yang ingin dicapai dalam pembelajaran. Ketiga Menemukan teknologi informasi dan komunikasi yang tepat untuk menunjang ketercapaian tujuan paket keahlian yang diampu. Keempat Membuat rancangan teknologi informasi dan komunikasi yang mampu meningkatkan kualitas pembelajaran sesuai paket keahlian yang diampu.

Ada pula bagian penting dari TIK yang perlu ditingkatkan melalui penelitian dan peran guru dengan cara melakukan penelitian tindakan kelas. Perlu juga dipertimbangkan tentang penggunaan teknologi baru yang mungkin memiliki dampak ketika pertama kali guru mengajar.

Meskipun peserta menemukan ide-ide baru melalui modul ini, namun demikian tidak harus menggunakan urutan yang sama dengan yang ada didalam modul ini. Hal ini diperlukan bagi peserta agar dapat mengidentifikasi latihan yang sesuai dengan kebutuhan anda sendiri dengan menentukan prioritas ketika berkonsultasi dengan fasilitator. Identifikasi kebutuhan pembelajaran anda melalui penetapan target, merenungkan kinerja anda sendiri, membaca tentang isu-isu baru dan melakukan pengamatan yang terjadi di dalam kelas, yang menunjukkan bahwa peserta akan mampu menjadi seorang guru profesional dan percaya diri dengan memiliki kompetensi dalam bidang TIK.

Catatan tentang alamat URL yang ada didalam buku ini. Semua alamat URL yang dikutip dalam buku ini berlaku pada saat alamat URL itu di akses (diklik). Namun perlu diperhatikan, bahwa sifat sementara dari alamat internet yang dipastikan dapat berubah dalam waktu dekat, baik yang dikarenakan oleh perpindahan alamat hosting, maupun dikarenakan pemilik alamat

sudah tidak memperpanjang lagi alamat hosting yang dimiliki. (Perhatikan; Ketentuan URL.) Jika dikemudian hari peserta tidak dapat menemukan sumber daya yang menggunakan kutipan alamat URL, maka peserta perlu membaca saran tentang "Kesalahan penulisan alamat URL" dan "Mencari di halaman web".

Pada setiap bab akan diawali dengan ringkasan yang menjelaskan standar kompetensi guru (melalui UKG) yang relevan dengan kegiatan pembelajaran. Banyak kegiatan yang mendukung indikator kompetensi pedagogi, tetapi yang dibahas dalam modul ini adalah pemanfaatan TIK.

Memiliki pendekatan kreatif dan konstruktif serta bersikap kritis terhadap inovasi yang sedang dipersiapkan untuk dapat beradaptasi dalam praktek, merasakan manfaat dan perbaikan berdasar hasil identifikasi.

Telah memiliki kompetensi profesional dalam hal pengetahuan dasar teknologi informasi dan komunikasi.

Mengetahui dan menggunakan keterampilan literasi, kalkulasi dan pemanfaatan perangkat lunak maupun perangkat keras teknologi untuk mendukung pengajaran dan kegiatan profesional.

Mampu mengambil peluang dalam mendesain pembelajaran untuk peserta didik dalam mengembangkan kemampuan mencari dan memanfaatkan informasi serta keterampilan dalam pemanfaatan TIK.

Mengajarkan pelajaran dan rangkaian pelajaran yang sesuai dengan usia siswa didik dan kemampuan dalam menggunakan berbagai strategi pengajaran dan sumber daya, termasuk e-learning, dengan memperhitungkan keanekaragaman dan mempromosikan kesetaraan serta inklusi. (Permendikbud No.70 Tahun 2009)



Kegiatan Belajar 1

Memilih Teknologi Informasi dan Komunikasi yang Sesuai

A. Tujuan

Guru perlu memperkenalkan siswa tentang penggunaan TIK dalam mata pelajaran yang disampaikan, Kemungkinan besar guru akan menemukan cara yang dibutuhkan untuk mendukung siswa dalam pengembangan kemampuan TIK mereka - Peserta perlu mengajarkan keterampilan TIK. Sebagai contoh, Guru mungkin harus menjelaskan kepada siswa bagaimana cara menyalin teks dari satu dokumen ke dokumen yang lain atau bagaimana untuk menyalin gambar dari internet untuk tugas mereka sendiri. Bagian ini berfokus pada aspek dasar mengajar keterampilan pemanfaatan TIK dan penggunaan navigasi dalam halaman web. Aspek dasar komputasi yang perlu kita perhatikan adalah keterampilan menggunakan Keyboard.

Memperkenalkan kepada peserta tentang cara-cara mengembangkan keterampilan pemanfaatan TIK baik untuk diri sendiri maupun untuk siswa. Memungkinkan peserta untuk dapat mengidentifikasi kebutuhan profesional sehubungan dengan pemanfaatan TIK, menyarankan agar peserta berkonsultasi dan kemudian menanggapi saran dari fasilitator.

Pengetahuan diperlukan untuk mengidentifikasi kebutuhan profesional peserta sehubungan dengan pemanfaatan TIK, menyarankan agar peserta berkonsultasi dan kemudian menanggapi saran dari fasilitator.

metode berbasis teknologi yang dianggap tepat selama lima tahun lalu menjadi tidak lagi berlaku. Banyak metode hari ini akan menjadi usang dalam waktu lima tahun.

Menunjukkan bagaimana peserta dapat mengelola pembelajaran siswa yang dapat dipelajari secara mandiri melalui desain bahan ajar terkait

dengan memanfaatkan TIK dan bagaimana merencanakan pelaksanaan pembelajaran.

Topik yang dibahas adalah:

1. Keahlian menggunakan perangkat TIK dengan cara memberikan bantuan dan strategi untuk mendukung siswa dalam pembelajaran mereka;
2. Memahami pengetahuan berkaitan dengan aspek-aspek penggunaan komputer yang harus terbiasa dilakukan dan mampu bekerja kompeten dan dengan keyakinan;
3. Membangun struktur konsep untuk membangun metode yang dapat mengajarkan konsep-konsep tentang TIK.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

Setelah mempelajari bagian ini peserta diharapkan :

1. Menjadi lebih percaya diri untuk dapat mengajar dengan memanfaatkan perangkat TIK dalam mata pelajaran yang diampu;
2. Memiliki pemahaman yang lebih baik dalam mengetahui kemampuan siswa dalam memanfaatkan perangkat TIK;
3. Mampu mengidentifikasi dimanakah area pengembangan kemampuan TIK yang dimiliki;
4. Menyadari pentingnya untuk memastikan agar siswa didik tetap aman dalam menggunakan internet;
5. memiliki kesadaran yang lebih baik tentang pentingnya TIK dalam mengembangkan kemampuan TIK siswa;
6. menjadi lebih sadar tentang gaya belajar yang dimiliki;
7. memahami prinsip-prinsip dan motivasi dari pendekatan minimalis;
8. memiliki pemahaman yang lebih baik dibidang TIK dalam kurikulum sekolah;
9. memiliki pemahaman yang lebih baik dari pengalaman TIK siswa didik ketika mereka mempelajari mata pelajaran lainnya;

10. mengetahui kompetensi inti dari Kurikulum TIK Nasional dan bagaimana kurikulum berhubungan dengan mata pelajaran yang diampu;

C. Uraian Materi

1. Keterampilan TIK

Bantuan untuk siswa dapat dilakukan diruang komputer dan jika untuk pertama kalinya dilakukan mungkin dapat menimbulkan kekhawatiran. Mengajar menggunakan perangkat TIK kemungkinan memiliki beberapa masalah yang sama seperti pengajaran di kelas tradisional, tetapi dengan menambahkan unsur kompleksitas penggunaan komputer. Memperhatikan guru TIK membantu siswa menggunakan komputer; mereka tidak terus-menerus melihat siswa. Fasilitator mendengarkan dan tetap memperhatikan layar monitor; guru mencoba mengetahui bagaimana peserta dapat sampai ke menu dan area kerja yang mereka lakukan selama latihan sehingga mereka dapat memberikan respon terbaik terhadap permintaan peserta. Peserta sering mengatakan, "itu tidak berfungsi" atau "itu salah" atau "Saya tidak tahu apa yang harus dilakukan(sekarang)". Kesuksesan pelaksanaan pelajaran berbasis TIK dapat dibuat jika ada strategi yang baik di tempat yang memungkinkan siswa mendapatkan bantuan ketika mereka "terjebak dalam situasi yang tidak diketahui atau yang seharusnya tidak dilakukan".

Strategi berikut ini dirancang untuk memastikan bahwa siswa menjadi pengguna komputer yang independen dan akan memberi guru lebih banyak waktu untuk melihat seluruh siswa dan tidak hanya tertuju ke layar monitor.

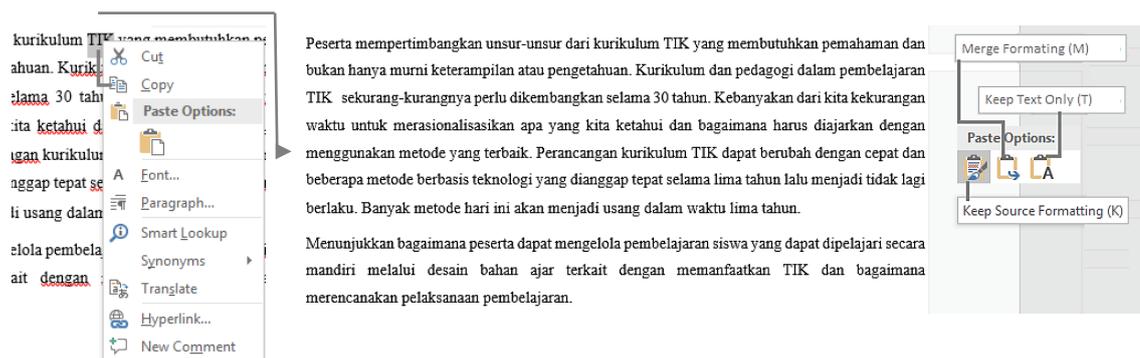
Tabel 1. 3 Tabel Bantuan untuk Peserta

Keterampilan	Deskripsi
Apa yang saya cari	Pastikan siswa mengetahui apa yang mereka lakukan. Pastikan mereka mengetahui “apa yang saya cari”. Cara ini dapat digunakan untuk pembelajar visual atau auditori, namun perlu dukungan khusus untuk pembelajar kinestetik.
Layar monitor dan Bantuan	Mengidentifikasi peserta yang paling mampu diantara teman-temannya sehingga dapat menjadi ketua dalam kelompok maupun kegiatan diskusi. Beri mereka instruksi langsung untuk bergerak di sekitar kelas untuk mencari contoh yang baik bagi teman lain di kelas.
Lampu / tanda peringatan	Dalam sistem lalu lintas di kelas, peserta mengidentifikasi diri sendiri, bahwa peserta akan membutuhkan bantuan dengan menempatkan sebuah kubus merah di atas monitor komputer. Sebuah kubus kuning menunjukkan bahwa mereka telah menyelesaikan pekerjaan mereka dan kubus hijau berarti mereka telah menyelesaikan dengan baik.
Waktu Jeda	Ketika merencanakan pelajaran TIK perlu mempertimbangkan apa yang peserta harapkan ketika melihat layar komputer peserta yang telah berhasil selama pelajaran berlangsung. Setiap tahap kegiatan akan memiliki citra yang berbeda. Dengan demikian perlu dipertimbangkan, langkah membaca layar komputer kelas dengan cepat, sehingga dapat mengungkapkan tingkat kemajuan peserta pada umumnya dan juga mengidentifikasi peserta yang masih tertinggal selama pelajaran berlangsung. Misalnya, ada peserta membuat sedikit kemajuan namun masih tergolong lambat, sehingga kemungkinan perlu diberi izin untuk melewati langkah tertentu atau diberikan solusi agar mereka dapat memulai tahap berikutnya. Dan peserta yang membuat kemajuan terbaik dapat diberikan kegiatan pengayaan atau ekstensi.

Keterampilan	Deskripsi
Menu Bantuan	Ada beberapa cara untuk menyaring beberapa pertanyaan yang harus dijawab oleh fasilitator. Beberapa peserta kemungkinan ingin segera meminta bantuan sebelum mencarinya di menu Help dari perangkat lunak yang sedang digunakan dan hal ini dapat disebabkan karena kendala bahasa. Sesungguhnya cara mencari bantuan pada menu Help sangat bermanfaat bagi peserta dalam melanjutkan pelajaran yang sedang berlangsung mapupun pada pelajaran lain, terutama ketika mereka mengerjakan tugas mereka sendiri. Dengan memanfaatkan menu Help, peserta menjadi terampil dalam menggunakan menu bantuan sehingga mendukung pembelajaran mandiri.
Meminta bantuan teman	Memberi arahan peserta untuk bekerja berdua atau bertiga; sehingga memungkinkan peserta untuk berkomunikasi dengan sesama peserta di sampingnya. Hal ini berarti bahwa ketika fasilitator memberikan bantuan maka itu adalah untuk setidaknya tiga peserta yang berdekatan, sehingga penjelasan fasilitator menjadi lebih hemat waktu dan tenaga.
Mendapatkan giliran bertanya	Frekuensi bantuan fasilitator - mendorong peserta untuk menjadi strategis ketika mencari bantuan dengan cara membatasi pertanyaan berikutnya untuk setiap peserta dan setiap pelajaran.
Asistensi Mengajar	Pastikan perencanaan fasilitator termasuk pertemuan dengan asisten kelas dan petunjuk khusus tentang bagaimana fasilitator menginginkan peserta untuk mendukung pelajaran. Nasihat yang baik terkandung dalam penyampaian informasi tentang asisten pengajaran dan penilaian untuk belajar

Mengajarkan keterampilan dasar adalah pelajaran yang sering dibuat oleh fasilitator dengan mengajarkan cara mereka belajar. Ini adalah indikator seorang fasilitator yang baik karena ia mengajarkan cara memenuhi kebutuhan gaya belajar yang berbeda. Ketika mengajar menggunakan TIK, fasilitator perlu menyadari bahwa mengajarkan cara melakukannya dan bukan cara peserta belajar. Misalnya, ada tiga cara khas berinteraksi dengan dan menggunakan komputer berbasis windows ditandai dengan dominasi penggunaan shortcut keyboard, atau penggunaan menu kontekstual (dalam bentuk icon) atau penggunaan menu drop-down.

Pertimbangkan bagaimana menyalin sebuah blok teks dari satu bagian dari dokumen ke bagian lain dari dokumen yang sama.



Gambar 1. 6 Model *copy* dan *paste*

Pengguna komputer yang kompeten dan berpengalaman mengembangkan gaya mereka sendiri yang mungkin memiliki teknik *swapping* antara mouse dan *keyboard*. Beberapa tugas mendukung pendekatan tertentu. Sebagai contoh, sementara menggunakan perangkat lunak pengolah kata ada kemungkinan bahwa mereka menggunakan shortcut dengan kombinasi tombol keyboard. Sementara di sisi lain, bila mereka menggunakan program pengolah gambar, cenderung menggunakan mouse untuk melakukan pengeditan gambar.

2. Pengetahuan TIK

Pengetahuan TIK memperkenalkan cara-cara di mana peserta dapat mengembangkan keterampilan TIK. Yang memungkinkan peserta dapat mengidentifikasi kebutuhan profesionalnya sendiri sehubungan dengan pemanfaatan TIK. Menyarankan agar peserta berkonsultasi dan kemudian menanggapi saran dari fasilitator, menunjukkan bagaimana peserta dapat mengelola pembelajaran secara individu melalui desain bahan ajar terkait pemanfaatan TIK dan bagaimana merencanakan pelajaran.

Pembelajaran Konstruktivisme

George Kelly mengembangkan sebuah pendekatan yang memahami gagasan bahwa semua manusia secara individual dan kolektif berusaha memahami dunia seperti yang kita alami dengan aksioma, bahwa "Manusia adalah Ilmuwan". Kelly dan timnya melakukan penelitian tentang aksioma ini secara terus-menerus untuk membentuk dan menguji hipotesis bahwa pendapat tersebut adalah sebuah konstruksi dalam memahami keilmuan. Penelitian ini membangun sebuah model yang sangat kompleks dalam kehidupan yang dialaminya. Teori Kelly tentang konstruksi pribadi (Kelly, 1955) termasuk mempertimbangkan apakah dan bagaimana kita memodifikasi konstruksi kita ketika kita dihadapkan pada informasi yang kontradiktif dan apakah beberapa konstruksi yang dapat berubah, bahkan dalam bukti yang jelas-jelas bertentangan. Oleh karena itu konstruksi ini memiliki dua tujuan - pertama mewakili pandangan bahwa anda telah membangun dunia; kedua menunjukkan bagaimana anda cenderung menafsirkan kejadian yang anda lihat atau rasakan sebagai pengalaman baru.

Untuk mendeskripsikan fungsi TIK dapat digunakan sebuah tabel. Tabel berikut ini berisi, sebuah konstruk untuk mengidentifikasi penggunaan dan kegunaan dari berbagai perangkat TIK. Sebelum menggunakan daftar untuk merencanakan target yang anda rencanakan dan strategi selanjutnya untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan TIK, hal ini berguna untuk membahas urutan konstruksi dengan teman sebaya,

maupun dengan fasilitator untuk membangun bagaimana perasaan mereka tentang posisi relatif dari kegiatan TIK yang berkaitan dengan pelajaran yang akan atau sedang dipelajari.

Karena merupakan konstruksi mental yang dibangun dari pengalaman penulis, maka kemungkinan untuk berbeda dengan konstruksi lain yang sejenis yang dibuat oleh fasilitator maupun oleh guru. Memang, kemungkin peserta merasa bahwa posisi yang mudah atau sulit akan relatif dengan beberapa item yang akan dipelajari.

Berikut tabel Deskripsi Pemanfaatan TIK dalam Pembelajaran.

Tabel 1. 4 Contoh Pemanfaatan Fungsi TIK

Kegiatan Belajar	Strategi	Software Aplikasi	Target Pemahaman	Telaah Kemampuan
<ul style="list-style-type: none"> Kumpulkan informasi, desain dan teori Pembelajaran bahasa untuk meningkatkan kepedulian budaya 	<ul style="list-style-type: none"> Pemanfaatan teknik pencarian data Membaca informasi di internet 	Penggunaan browser	Meningkatkan kepercayaan dan kepedulian	<ul style="list-style-type: none"> Mencermati peta website Ujicoba pengamatan
Mengeksplorasi materi kurikulum	...	Penggunaan multimedia	Meningkatkan kepedulian budaya lokal	Simulasikan software aplikasi
Menulis halaman web Membuat bentuk artistik	...	Mempresentasikan informasi	...	Membuat skor penilaian
Penggunaan email (asynchronous)	Chatting (synchronous)	Komunikasi dan informasi	<ul style="list-style-type: none"> Penggunaan emoji Penggunaan teks 	Mengikuti forum buletin
Pemodelan		Memanipulasi angka (spreadsheets)	Lama waktu pemodelan dan analisa biaya	
Manipulasi bentuk Pembuatan logo	Paket pelajaran geometri	Manipulasi gambar	Pemberian simbol pada peta	Mengurutkan dan mengedit skor
Analisis data		Analisa informasi		Analisa data (cari dan urutkan)
Menangani informasi	Laporat analisis	Membuat databases	Analisis data	Analisa sumber dan identitas informasi
Perangkat peka cuaca atau waktu	Pusat pemantauan cuaca	Pendeteksi cuaca	Merekam musik dengan format MIDI	<ul style="list-style-type: none"> Pemantau denyut nadi Perangkat perasa

3. Konsep TIK

Konsep TIK berupaya menguraikan kerangka dan aspek penerapan tentang kurikulum nasional dengan pembelajaran yang biasa anda lakukan, termasuk penerapan konsep TIK tentang kemampuan mengajar TIK yang sesuai dengan standar yang berlaku, termasuk pada lintas kurikulum. Hal ini juga memerlukan referensi untuk persyaratan penilaian dan pengaturan dan menjelaskan tentang teknik pemeriksaan dan kualifikasi secara umum.

Peserta berlatih mempertimbangkan unsur-unsur dari kurikulum TIK yang membutuhkan pemahaman, dan bukan hanya tentang pengetahuan ataupun keterampilan. Kurikulum dan pedagogi tentang pembelajaran TIK telah lama dikembangkan; untuk itu perlu merasionalisasikan apa yang kita ketahui dan harus diajarkan dengan metode terbaik. Perancangan kurikulum TIK dapat berubah dengan cepat dengan beberapa metode berbasis teknologi yang sebelumnya dianggap tepat, mungkin sudah dianggap tidak berlaku lagi pada pembelajaran saat ini. Beberapa metode yang kita gunakan sekarang, mungkin akan menjadi usang dalam waktu beberapa tahun mendatang. Oleh karena itu, untuk membangun struktur konsep dan kemudian membangun metode yang dapat digunakan untuk mengajarkan konsep-konsep dalam pemanfaatan teknologi informasi merupakan tugas penting yang seharusnya tidak mengkhawatirkan bagi para pendidik maupun pengembang metode pendidikan.

Kontribusi TIK dalam Kurikulum

- Permendibud No.68 tahun 2014 tentang Peran Guru TIK dan KKPI
- Mengajar dan belajar menggunakan ICT dalam pendidikan di Asia (ADB, 2012, p34)
- Integrating ICT into Education (UNESCO, 2004, p104)
- ICT in School 2011 (Ofsted, 2011, p32)
- ICDL ASIA (www.icdlasia.org/modules)

Kontribusi TIK dalam pembelajaran

- Strategi dalam hal kemampuan TIK yang dirancang melalui spesialisasi dan diajarkan minimal 1 jam pelajaran per minggu, diharapkan dapat memberikan keterampilan TIK, dikombinasikan dengan pengetahuan tentang TIK dan memahami konsep TIK;
- Inisiatif pemanfaatan TIK di seluruh kurikulum telah menggambarkan integrasi TIK ke dalam semua mata pelajaran dari kurikulum nasional maupun lokal. Sekolah harus memastikan bahwa semua siswa yang telah diberikan kesempatan untuk menerapkan dan mengembangkan kemampuan TIK melalui penggunaan alat-alat TIK, dalam mendukung pembelajaran siswa di semua mata pelajaran.
- Kemampuan mendesain dengan memanfaatkan perangkat keras maupun perangkat lunak diperlukan dalam membantu pembuatan bahan ajar bagi pendidik, maupun pembuatan tugas-tugas peserta didik.

Integrasi Teknologi dan Kurikulum

Analisa ini berdasar pada konsep TIK yang memiliki 6 aspek. Yang mencerminkan aspek teknis maupun aspek kurikulum pembelajaran dengan memanfaatkan komputer. Analisa ini dibatasi oleh enam aspek yang tidak saling eksklusif. Mungkin terjadi tumpang tindih dan penekanan terhadap masing-masing aspek yang lebih penting dalam kurikulum yang memiliki pengaruh di berbagai bidang (Woollard, 2001).

Aspek TIK mencakup juga aspek teknis komputer; juga komponen perangkat keras dan jenis mikroprosesor. Termasuk juga konsep berdasarkan ukuran dan kecepatan. Bagian standa paling kecil dari komputer adalah byte, kemudian tingkat kecepatan dalam Hertz dan ukuran monitor dalam inci dengan kualitas masing-masing. Selama proses yang disebabkan keterbatasan ukuran file yang akan dikirimkan tersebut untk memberi kesempatan pada pengirim untuk segera menyadari bahwa email dikirimkan telah melebihi kapasitas yang diijinkan.

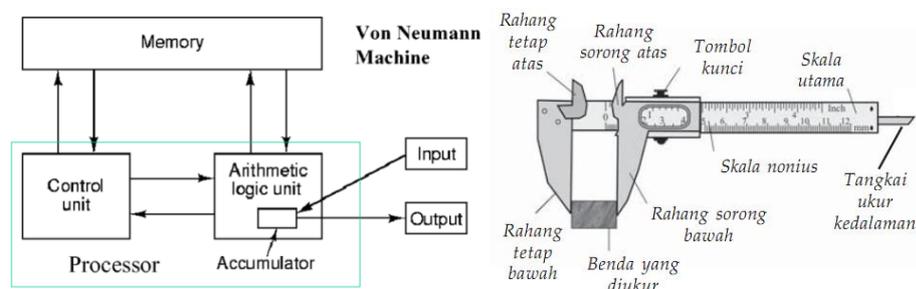
Empat paket aplikasi yang sering digunakan, adalah *Word Prosesor*, *Database*, *Spreadsheet* dan *Presentation*. *Web browser* telah menjadi

perangkat lunak yang banyak digunakan dimana-mana. Banyak sekali perangkat lunak web browser, seperti Internet Explorer yang merupakan paket Microsoft Windows, Safari yang merupakan paket dari Apple, Google Chrome, Firefox, dan banyak lagi dari pengembang lainnya. Untuk memberikan pemahaman kepada peserta didik, maka para pendidik perlu menjelaskan fungsi masing-masing perangkat lunak tersebut sesuai dengan fungsinya masing-masing.

Perangkat lunak yang bersifat umum dapat digunakan dalam berbagai konteks. Dapat disebut sebagai alat bantu pembelajaran (Computer Assisted Learning) atau penggunaan perangkat lunak untuk mengajar atau melatih peserta secara individu dalam keterampilan tertentu, pengetahuan, pemahaman atau sikap. Contoh CAL antara lain:

- Pengolah kata (word processor) yang digunakan untuk mengajarkan keterampilan ejaan atau tata bahasa.
- Program notasi musik untuk menyajikan pengetahuan tentang music.
- Perangkat lunak grafis untuk membantu manipulasi bentuk geometris yang digunakan untuk membantu memahami konsep wilayah.

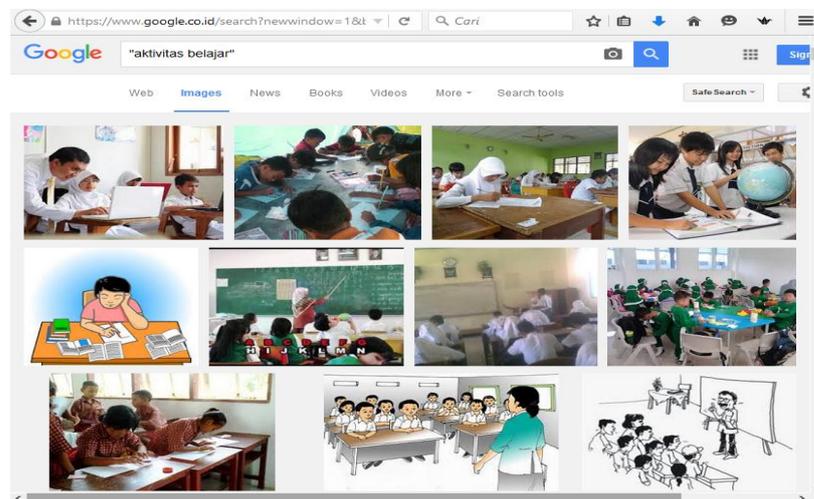
Aspek-aspek sosial, ekonomi, etika dan moral dalam pemanfaatan komputer telah diintegrasikan dalam kurikulum dan silabus. Pertimbangan nilai yang berhubungan dengan kualitas dan kesesuaian penggunaan perangkat TIK yang memungkinkan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran maupun dalam kehidupan sehari-hari.



Gambar 1. 7. Mengetahui Konsep Komputer dan Alat Ukur “Jangka Sorong”

D. Aktivitas Pembelajaran

Mencari Gambar dan Menempelkan dalam Dokumen. Fasilitator memulai kelas di ruang komputer atau menggunakan laptop peserta sebagai bagian dari persiapan untuk pembelajaran selanjutnya. Kegiatan ini akan berlangsung selama kira-kira 10 menit untuk mengumpulkan beberapa koleksi gambar menggunakan jaringan intranet yang tersedia, melalui internet dan beberapa aplikasi pengolah gambar yang diinstal di masing-masing komputer. Buka browser (Internet Explore, Firefox, Chrome, Safari) dan pada address bar, ketikkan alamat url <http://www.google.co.id> lalu klik Tab Images dan pada area Search, ketikkan “aktivitas belajar”



Gambar 1. 8 Mencari gambar di Google

Aktivitas Pembelajaran



Belajar TIK



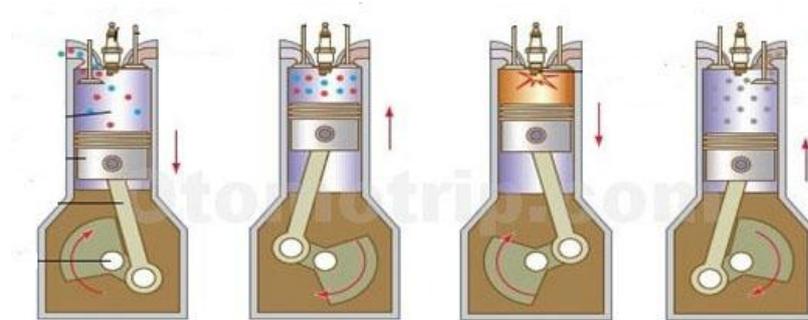
Belajar Geografi

Gambar 1.9 Microsoft Word

Selain Image (gambar diam) ada juga Animasi (gambar bergerak), animasi adalah teknik yang menggabungkan beberapa gambar menjadi satu gambar yang setelah disimpan sebagai gambar dengan ekstensi GIF. Gambar yang ber-ekstensi BMP maupun JPG berpindah dari satu gambar ke gambar lain

dalam bentuk satu gambar animasi. Animasi mungkin juga dibuat dari beberapa aplikasi atau program berbasis vektor. Fungsi manipulasi gambar meliputi: condong, memutar, mengubah, flip, tampilan cermin (terbalik/tertukar posisi kiri-kanan) dan perubahan ukuran gambar.

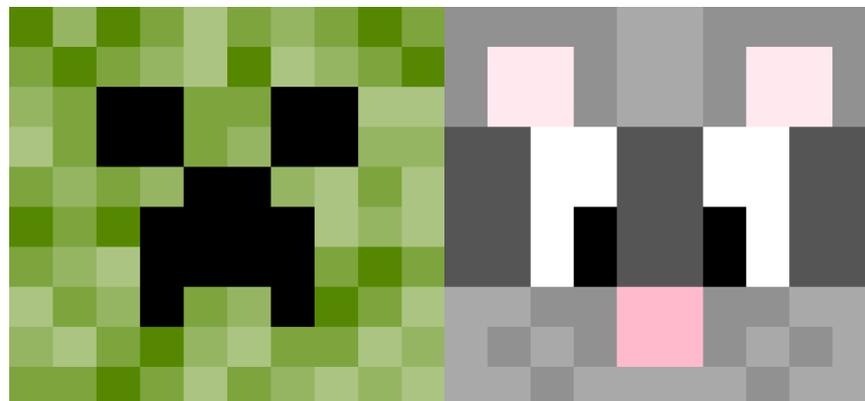
Berikut contoh empat gambar yang digabung menjadi satu dan menjadi gambar bergerak (animasi).



Gambar 1. 10 Gambar Seher yang dapat dianimasikan

Sumber contoh gambar animasi: <http://postimg.org/image/solss998/>

Teknik lain adalah untuk menerapkan *pixelation* untuk sebagian atau seluruh gambar. Sebuah layar resolusi rendah memiliki 640 oleh 480 piksel di dalamnya. Sebuah gambar hasil piksel dihasilkan dengan mengambil setiap 10 x 10 piksel area, kemudian dilakukan *rendering* menjadi satu gambar yang telah dibuat rata-rata 10 x 10 piksel. Teknik piksel ini biasa digunakan pada film untuk mengaburkan identitas setiap akhir gambar menuju gambar berikutnya. *Pixelation* menyembunyikan detail tanpa menyembunyikan gambaran secara keseluruhan keseluruhan.



Gambar 1.11 Ukuran Gambar 10 x 10 piksel

Petunjuk Teknis

Google Images dapat dilihat pada kebanyakan komputer yang mengakses halaman web <https://www.google.co.id/images>. Namun, beberapa pusat pelatihan menggunakan sistem untuk melindungi peserta dari materi yang dianggap tidak pantas dan juga mencegah peserta mengakses halaman web tertentu.

Petunjuk Belajar

Pengalaman keberhasilan dan mungkin kegagalan menggunakan TIK yang akan membuat anda menjadi seorang yang lebih bijaksana dan kemungkinan mempraktekkan strategi tertentu yang sesuai dengan kondisi maupun kompetensi anda sebagai pelaku pendidikan yang memiliki tanggungjawab dalam memberi warna dalam pendidikan untuk setiap peserta didik. Bahkan ketika fasilitator melakukan pembelajaran bersama peserta yang memiliki kemampuan TIK lebih baik dari fasilitator itu sendiri, sehingga dapat memberikan saran atau membantu peserta tetapi fasilitator harus tetap memfasilitasi peserta untuk menjadikan dirinya bijaksana dengan memberikan kesempatan pada peserta untuk memilih cara belajarnya melalui percobaan dan perbaikan yang dipraktekkan sendiri.

Persyaratan Kurikulum Pelatihan adalah "memberi peluang peserta untuk dapat memilih dan menggunakan sistem informasi yang sesuai dengan bidang garapan atau pekerjaan mereka dalam berbagai konteks materi pembelajaran"

Merasa aman menggunakan Internet

"Kemungkinan adanya bahaya yang timbul dan sering dipublikasikan di media ceta maupun televisi tentang akibat penggunaan internet terutama media sosial adalah rasa takut yang berlebihan, tapi tetap kita harus mempertimbangkan antara peluang bahwa internet yang mungkin dapat menimbulkan efek negatif, jika digunakan oleh orang yang tidak bertanggung-jawab dengan perbuatannya"

Pendekatan kesehatan dan keselamatan kerja dilakukan untuk mengidentifikasi bahaya dan menilai risiko dan kemudian menghilangkan



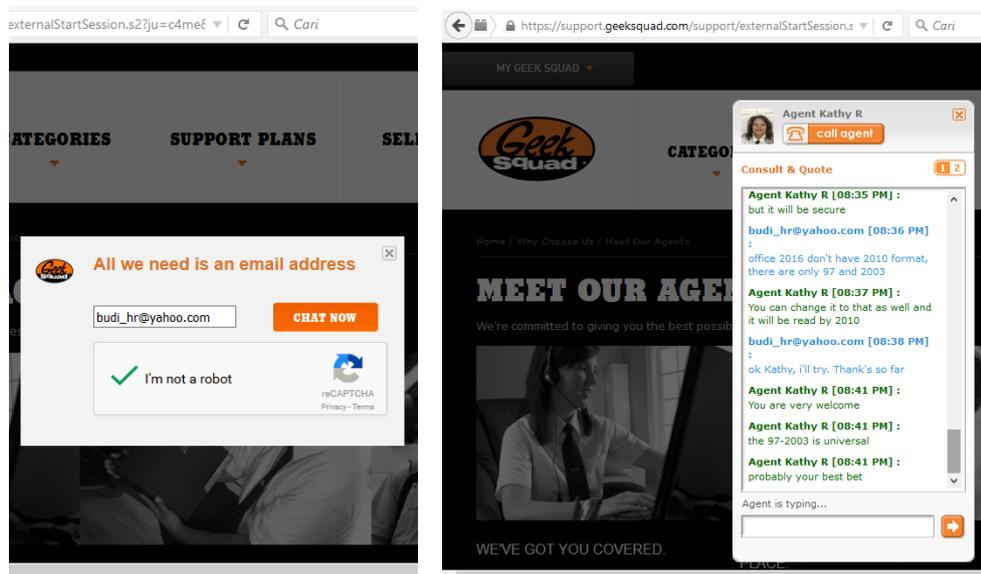
bahaya atau mengurangi risiko yang diakibatkan oleh penggunaan perangkat teknologi informasi dan komunikasi. Banyak sekali kegiatan yang memanfaatkan internet dan berlangsung setiap hari, peserta dapat belajar banyak hal melalui internet, mereka memiliki banyak interaksi sosial dan kegiatan yang tepat dan mendukung, yang sebelumnya tidak memungkinkan terjadi. Namun, karena banyak peserta yang dapat menggunakan jaringan internet untuk mengerjakan tugas-tugas penting, maka penggunaan jaringan internet di tempat pelatihan maupun di rumah harus dipastikan aman dari gangguan maupun kata-kata hinaan di dunia maya.

Kita perlu menuliskan tentang keamanan penggunaan internet kedalam modul atau yang sering dipindahkan untuk dipublikasikan ke media lain seperti televisi dan internet. Peserta harus cerdas dan perlu melakukan penilaian terhadap informasi yang diterima. Apa yang dilakukan dan dipublikasikan di internet mungkin tidak seperti yang muncul dalam bentuk avatar atau simbol di internet. Namun simbol ini pada kenyataannya dapat mewakili sesuatu yang sangat berbeda dengan kenyataannya.

Untuk mendapatkan bantuan dari para ahli yang bersedia membantu melalui komunikasi di situs Askanexpert yang akan menghubungkan anda dengan ratusan ahli di bidangnya, mulai dari astronot ke penjaga kebun binatang. Walaupun pihak Askanexpert sudah menyatakan bahwa mereka tidak dapat memastikan kebenaran informasi yang diberikan oleh para ahli tersebut. Anda dapat melakukan registrasi menggunakan email anda dengan mengisi data-data yang diminta di situs <http://www.askanexpert.expert>. Atau melakukan komunikasi langsung sebagai pengguna dengan menyertakan email sebagai identitas untuk login di situs kumpulan para expert <https://support.geeksquad.com>

Namun, tetap ada juga kemungkinan bahaya yang mengintai, jika peserta mengikuti situs web yang tidak memiliki wibawa dan mungkin beberapa ahlinya memiliki avatar yang belum melewati pemeriksaan atau verifikasi sebagai seorang ahli.

Berikut ini contoh chat dengan salah-satu ahli di situs <https://support.geeksquad.com>



Gambar 1.12 Layanan Diskusi Online (*Chat*)

Sebagai pendidik atau agen perubahan, kita harus melindungi peserta didik dari kemungkinan kerugian yang mungkin akan ditemui tentang berbagai hal, seperti: sajian materi yang tidak pantas; bahaya fisik dan bahaya psikologis yang mungkin dapat ditimbulkan, misalnya, *cyber-bullying* dan sanjungan maupun segala bentuk pujian yang memiliki maksud tertentu. Strategi yang dapat diantisipasi adalah: memberikan internet filtering, memberikan saran yang tepat dan jelas, memberikan wawasan tentang kode etik dalam komunikasi dan mendapatkan dukungan pemuka agama yang dipercaya.

Avatar atau gambar profil tidak lebih dari sekedar sebuah ikon. Avatar mewakili kepribadian yang ditampilkan dalam bentuk gambar ikon. Avatar yang kita pilih dapat mengenai apa yang kita pikir ketika kita berada dalam lingkungan atau kondisi tertentu. Lebih tepatnya, avatar yang kita gunakan adalah kesan yang kita inginkan tentang diri kita dalam situasi yang berbeda. Sebagai contoh, pada buletin tentang pendidikan, mungkin anda akan menampilkan profil keterampilan akademik (seperti sebagai anggota, siswa, guru, trainer atau dosen) yang lebih merefleksikan pribadi. Avatar bisa berbahaya (jika seorang pedofil mewakili dirinya dalam ikon dan sebagai

profile yang menunjukkan rasa empati). Avatar bisa juga seorang profesional (seorang peneliti pasar yang ingin mendapatkan reaksi dari proposal yang dipublikasikan, baik pada weblog ataupun pada papan buletin). Avatar bisa saja tidak bertanggung-jawab (karena dilakukan oleh orang lain yang bertindak sebagai bagian dari permainan atau perjudian).

Tugas Praktek

Bentuklah kelompok yang terdiri dari sekitar 5 orang, dan kerjakan tugas yang diberikan oleh fasilitator, selama kurang lebih 5 menit.

Membuat daftar pertanyaan yang memancing atau membangkitkan pemahaman peserta tentang konsep TIK. Daftar berikut ini dapat membantu peserta, tetapi perlu membuat perangkat penilaian tentang kemampuan secara umum dari peserta dan mendengarkan saran dari para fasilitator. Dibutuhkan kepastian dalam menjelaskan arti setiap kata dalam pertanyaan. Semua pertanyaan harus diambil dari penjelasan maupun keterangan yang ada dalam kurikulum nasional.

Apakah peserta telah:

- Membuat tabel, gambar dan suara yang pernah dibuat sendiri sebelumnya;
- Memiliki Hasil karya yang telah diuji, diperbaiki dan disempurnakan sesuai dengan urutan instruksi untuk membuat sebuah tugas (mungkin menggunakan mainan yang telah diprogram, seperti susunan balok atau Kubus);
- Menggunakan program simulasi untuk mengeksplorasi situasi imajiner atau nyata;
- Melakukan perubahan nilai dalam aplikasi spreadsheet dan kemudian mengamati apa yang terjadi dengan perubahan data yang ada dalam aplikasi tersebut;
- Menggunakan e-mail di sekolah ataupun tempat kerja;
- Menggunakan komputer untuk membuat poster, animasi, halaman web atau karya musik digital;
- Mengalami proses pembelajaran yang diamati langsung, dipantau melalui monitor menggunakan aplikasi komputer atau monitor CCTV;

- Mengumpulkan data kemudian disimpan ke dalam komputer;
- Memperoleh informasi dari internet;
- Merancang sesuatu produk menggunakan aplikasi komputer.

Sebagai fasilitator telah menanyakan kepada peserta:

- Apakah anda pernah merasakan dan mengerti maksud dari "rasa sensitif terhadap kebutuhan peserta didik" ?
- Apakah anda pernah diminta untuk meninjau ulang pekerjaan anda dan kemudian diminta untuk mempertimbangkan bagaimana hal itu bisa diperbaiki?

Cobalah untuk memastikan tingkat pemahaman peserta. Jika ada peserta yang tampak memiliki pemahaman yang baik kemudian mencoba untuk mengajukan pertanyaan yang memungkinkan mereka untuk menerapkan pemahaman mereka. Jika peserta tampaknya memiliki sedikit pemahaman dari yang anda harapkan kemudian cobalah untuk menggali ide-ide mereka lebih lanjut dengan cara berdiskusi dan tanya jawab. Pikirkan juga tentang pertanyaan atau diskusi dengan cara menanyakan;

- Apakah peserta telah memahami pertanyaan?
- Apakah fasilitator telah melakukan penguatan ide dengan baik baik?
- Apakah fasilitator memberikan umpan balik positif atau negatif?
- Apakah peserta memiliki kesempatan untuk mengajukan pertanyaan?
- Bagaimanakah tingkat pemahaman yang anda harapkan?
- Apakah diskusi dapat membantu pemahaman peserta?

Fasilitator mungkin ingin menindaklanjuti tugas ini dengan peserta lain. Peserta mungkin bertanya-tanya mengapa harus mengajukan begitu banyak pertanyaan (sebagaimana Socrates pada 2400 tahun yang lalu telah mengajar bahwa pertanyaan-pertanyaan itu merupakan seni mengajukan pertanyaan. Ted Wragg juga pernah mengusulkan sebuah model teoritis dari tiga jenis pertanyaan untuk memastikan proses pembelajaran dapat berlangsung dengan baik (Wragg dan Brown, 2001): pertanyaan konseptual (berdasarkan pemahaman, definisi dan penalaran), pertanyaan empiris (berdasarkan fakta) dan pertanyaan tentang nilai-nilai (keyakinan pribadi, masalah moral dan landasan etika).

Ada sejumlah konsep yang perlu dipahami oleh peserta, dengan mendukung dan memastikan bahwa peserta dapat;

- Menghasilkan informasi yang sesuai tujuan dengan cara memilih sumber yang tepat dan mempertanyakan apakah informasi tersebut masuk akal dan bernilai informasi;
- Membuat prosedur yang efisien dan sesuai tujuan;
- Membuat presentasi yang berkualitas baik dalam bentuk yang sesuai dengan kebutuhan kalangan tertentu dan konten informasi yang sesuai;
- Melakukan pertukaran informasi secara efektif;
- Merefleksikan secara kritis untuk kebutuhan sendiri maupun kegunaan lain dari TIK untuk membantu mengembangkan dan meningkatkan ide-ide serta kualitas pekerjaan mereka;
- Memahami pentingnya TIK untuk keperluan individu, komunitas dan masyarakat;

E. Latihan dan Tugas

Setelah mempelajari kegiatan belajar ini, peserta diminta untuk mengerjakan latihan berikut:

Latihan 1.1

- Gunakan mesin pencari Google dan klik Tab Link “images” pada www.google.co.id
- Gunakan kata kunci “TIK” dan “matematika”. Guru matematik biasanya senang mencari bagian-bagian yang menarik untuk mendukung materi palajarannya.
- Sekarang cari kata “TIK” dan subyek yang anda inginkan sebagai kata kunci.
- Gunakan kata kunci “animasi” dan “matematika” untuk dicari, maka akan ditampilkan beberapa gambar dengan efek animasi.
- Carilah gambar dan animasi yang sesuai dengan aspek berbeda dari mata pelajaran yang anda ajarkan.

Berikut contoh lembar kerja yang dapat anda gunakan, atau anda menggunakan tabel yang sesuai dengan ide anda sendiri.

Lembar Kerja Latihan 1.1

No.	Kata Kunci (<i>keyword</i>)	Hasil Gambar	Keterangan

Latihan 1.2

Lakukan penyelidikan berikut kemudian buatlah keputusan profesional anda sendiri tentang apakah yang harus dipelajari melalui pengetikan kata:

- Apakah sekolah peserta memiliki program latihan mengetik dengan keyboard?
- Apakah program latihan mengetik berfungsi untuk siswa didik di sekolah? jelaskan!
- Carilah dan telusuri beberapa argumen dengan struktur pengetikan yang peserta butuhkan.
- Klarifikasikan apakah peserta perlu memikirkan ketika siswa didiknya akan mengetikkan sebuah kata kunci.
- Buatlah keputusan apakah perlu mengetikkan suatu kata kunci tertentu atau tidak.

Berikut contoh lembar kerja yang dapat anda gunakan, atau anda dapat menggunakan tabel sesuai dengan ide anda sendiri.

Lembar Kerja Latihan 1.2

No.	Aktivitas Latihan

Latihan 1.3.1

Identifikasikan pertanyaan berikut untuk menggali konsep pemahaman peserta tentang pemanfaatan perangkat TIK. Apakah peserta telah;

- Membuat tabel, gambar dan suara yang pernah dibuat sendiri sebelumnya;
- Memiliki Hasil karya yang telah diuji, diperbaiki dan disempurnakan sesuai dengan urutan instruksi untuk membuat sebuah tugas (mungkin menggunakan mainan yang telah diprogram, seperti susunan balok atau Kubus);
- Mengalami proses pembelajaran yang diamati langsung, dipantau melalui monitor menggunakan aplikasi komputer atau monitor CCTV;
- Menggunakan program simulasi untuk mengeksplorasi situasi imajiner atau nyata;
- Melakukan perubahan nilai dalam aplikasi spreadsheet dan kemudian mengamati apa yang terjadi dengan perubahan data yang ada dalam aplikasi tersebut;
- Menggunakan e-mail di sekolah ataupun tempat kerja;
- Menggunakan komputer untuk membuat poster, animasi, halaman web atau karya musik digital;

Lembar Kerja Latihan 1.3.1

No.	Aktivitas Latihan	Tidak Pernah	Pernah	Sering

Latihan 1.3.2

Ada sejumlah konsep perlu dipahami oleh peserta didik, dengan mendukung dan memastikan bahwa peserta didik dapat;

- Menghasilkan informasi yang sesuai tujuan dengan cara memilih sumber yang tepat dan mempertanyakan apakah informasi tersebut masuk akal dan bernilai informasi;
- Membuat prosedur yang efisien dan sesuai tujuan;
- Membuat presentasi yang berkualitas baik dalam bentuk yang sesuai dengan kebutuhan kalangan tertentu dan konten informasi yang sesuai;
- Melakukan pertukaran informasi secara efektif;
- Merefleksikan secara kritis untuk kebutuhan sendiri maupun kegunaan lain dari TIK untuk membantu mengembangkan dan meningkatkan ide-ide serta kualitas pekerjaan mereka;
- Memahami pentingnya TIK untuk keperluan individu, komunitas dan masyarakat;
- Menilai efektivitas, penggunaan istilah teknis yang relevan.

Lembar Kerja Latihan 1.3.2

No.	Aktivitas Latihan	Tidak Pernah	Pernah	Sering

Bimbingan pada Aktivitas Online

Tidak semua peserta mungkin terbiasa mengikuti aturan yang telah disepakati dalam maupun di luar kelas. Hal yang sama berlaku ketika peserta sedang berada pada jaringan (*online*).

Peserta juga harus menyadari bahwa tindakan di jaringan online mungkin memiliki pertimbangan atau konsekuensi hukum dan keuangan sebagaimana tersebut dalam undang-undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Misalnya, ada banyak situs menawarkan jasa, baik yang gratis maupun berbayar yang berhubungan dengan musik, layanan ponsel dan kompetisi. Peserta mungkin tidak menyadari ketika meminta produk gratis ataupun dikenakan biaya. Semua calon pelanggan akan menerima "email pribadi" yang menunjukkan bahwa mereka dapat memperoleh sejumlah besar uang dengan memberikan sedikit rincian atau bahkan detail rincian rekening bank. Peserta mungkin perlu nasihat yang baik untuk diberikan dan disampaikan dengan cara yang bijak, empati dan profesional. Peserta harus disarankan untuk tidak mengungkapkan informasi pribadi dan sensitif terhadap permintaan yang tidak pantas untuk keperluan yang tidak dapat dipertanggung-jawabkan.

Peserta perlu menyadari aspek etika dari aktivitas online, termasuk; kode etik sekolah, peraturan provider penyedia jaringan dan aturan perlindungan data, penyalahgunaan komputer dan kebebasan informasi.

F. Rangkuman

Pemahaman konsep TIK mencakup juga konsep teknis komputer; konsep komponen perangkat keras dan jenis mikroprosesor, konsep berdasarkan ukuran dan kecepatan. Bagian standar paling kecil dari komputer adalah *bits* (1 bites = 8 karakter), kemudian tingkat kecepatan processor dinyatakan dalam satuan *Hertz* dan ukuran monitor dalam *Inch* dengan kualitas masing-masing. Setiap peserta harus memahami konsep ukuran harddisk agar tidak mengalami kehabisan ruang penyimpanan saat menyimpan pekerjaan yang

diketik maupun diedit. Sistem komputer akan selalu mengalami perubahan spesifikasi dan peningkatan kinerja.

- Sesuaikan target pencapaian kompetensi TIK yang anda kuasai;
- Fokuskan kompetensi TIK dalam materi pembelajaran yang anda sampaikan agar dapat memperluas kemampuan anda dalam pemanfaatan perangkat TIK dan dapat membuat administrasi yang anda lakukan dapat menjadi lebih efisien;
- Memiliki kepedulian terhadap perangkat TIK yang sesuai dengan mata pelajaran dan lingkungan belajar yang anda ampu;
- Pastikan anda telah mempersiapkan kompetensi anda dalam pembelajaran di kelas agar dapat membantu mengembangkan kemampuan peserta didik.
- Dalam pengembangan kemampuan pemanfaatan perangkat TIK baik hardware maupun software: seperti penggunaan kamera, scanner, perekam audio, perekam video kamera, dan perekam CD atau DVD.
- Peserta harus menyesuaikan target pengembangan pengetahuan tentang pemanfaatan TIK yang sesuai dengan kemampuannya masing-masing;
- Fokuskan pengetahuan TIK pada subyek mata pelajaran yang diampu;
- Pastikan bahwa anda merasa percaya diri dalam memanfaatkan pengetahuan di kelas untuk membantu mengembangkan kemampuan TIK peserta;
- Memastikan bahwa anda dapat berkomunikasi dengan peserta secara individual dan mencari tahu tentang pengalaman dan pemahaman pemanfaatan TIK;
- Mengidentifikasi tema terbaik dalam pemanfaatan TIK yang berhubungan dengan mata pelajaran;
- Membaca dokumen tentang penilaian pemanfaatan TIK sesuai dengan mata pelajaran dan pastikan telah memahami konsep-konsep sehingga dapat mengembangkan kemampuan TIK setiap peserta;
- Setelah menyelesaikan tahap akhir pelatihan, lakukan identifikasi pemahaman serta keterampilan yang mampu peserta tentang TIK.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Tindak Lanjut 1

Gunakan tabel dibawah ini untuk mengidentifikasi sejauh mana pengetahuan TIK anda. Manfaatkan desain tabel yang memerlukan aktivitas TIK dan dapat mengerjakannya dengan keyakinan. Kemudian identifikasikan apasaja langkah berikutnya untuk mengembangkan kesadaran anda tentang pemanfaatan TIK. Langkah ini mungkin dapat menjadi kerangka yang dapat digunakan baik di pusat maupun di daerah dengan menyertakan aspek TIK yang memberikan kontribusi khusus untuk mata pelajaran yang anda ampu. Lakukan pembahas kesimpulan anda dengan fasilitator anda. Fasilitator mungkin memiliki perspektif yang berbeda dan dapat menyarankan yang lebih baik kepada peserta tentang perkembangan TIK yang telah anda miliki. Prosedur ini merupakan bagian yang dibutuhkan untuk SKG bahwa peserta telah bertindak dengan saran dari para fasilitator dan tindak lanjut yang harus dilakukan setelah pelatihan. Pastikan bahwa target pemahaman TIK anda dinyatakan dalam bentuk hasil pencapaian secara jelas. Menuliskan bukti apasaja yang menyatakan bahwa peserta telah memenuhi target dalam jangka waktu yang telah ditetapkan dalam rencana tindak lanjut. Tabel berikut ini dapat anda gunakan sebagai contoh tindak lanjut.

Pembelajaran dengan memanfaatkan TIK

No	Uraian Kegiatan	Penggunaan Aplikasi	Target Pemahaman	Waktu Pelaksanaan

Tabel 1.5 Memilih TIK yang sesuai dengan kegiatan.

Tindak Lanjut 2

Kompetensi menggunakan perangkat lunak presentasi dan menganalisis hasil presentasi yang telah anda buat dapat anda dokumentasikan kedalam bentuk petunjuk untuk anda sendiri. Anda dapat membuat file data nilai peserta dan hasil analisis mulai dari rata-rata, minimum dan maksimum, kemudian menganalisis tugas-tugas peserta lainnya sehingga dapat digunakan sebagai acuan atau referensi bagi sesama pendidik.

Gunakan kartu dengan berbagai warna sebagai tanda dalam memahami kerangka teori guna mengidentifikasi kemampuan yang telah dicapai selama pelatihan atau pembelajaran. Kemudian kartu tersebut secara bersama-sama dapat digunakan untuk mengajarkan proses secara keseluruhan, mulai dari kemampuan (kompetensi keterampilan), meningkatkan kesadaran subyek pembelajaran (kompetensi pengetahuan), mengembangkan konsep (pemahaman materi pembelajaran) atau melakukan refleksi dan opini (kompetensi sikap). Penggunaan kartu sebagai alat bantu pemahaman dilakukan untuk mengidentifikasi pengetahuan agar dapat memfasilitasi ketergantungan peserta dalam membangun pemahaman peserta tentang situasi kerja maupun pembelajaran (Bruner, 1966; Piaget, 1999).

Berikut adalah tabel untuk mengidentifikasi sampai sejauh mana tingkat pemahaman pada masing-masing subyek kompetensi.

<i>Pemahaman Konsep TIK</i>				
<i>Subyek Kompetensi</i>	<i>Kurang</i>	<i>Cukup</i>	<i>Baik</i>	<i>Sangat Baik</i>
✓ Pengetahuan				
✓ Keterampilan				
✓ Sikap				

Tabel 1.6 Pemahaman Konsep TIK

Tindak Lanjut 3

Baca ulang tulisan anda sebelumnya dan cobalah untuk mengidentifikasi petunjuk mengenai pendekatan alternatif yang mungkin lebih cocok untuk mengajar menggunakan TIK. Telusuri cara lain dalam belajar dan mengajar atau model pembelajaran untuk lebih membangun dan mengembangkan sendiri cara mengajar secara profesional.

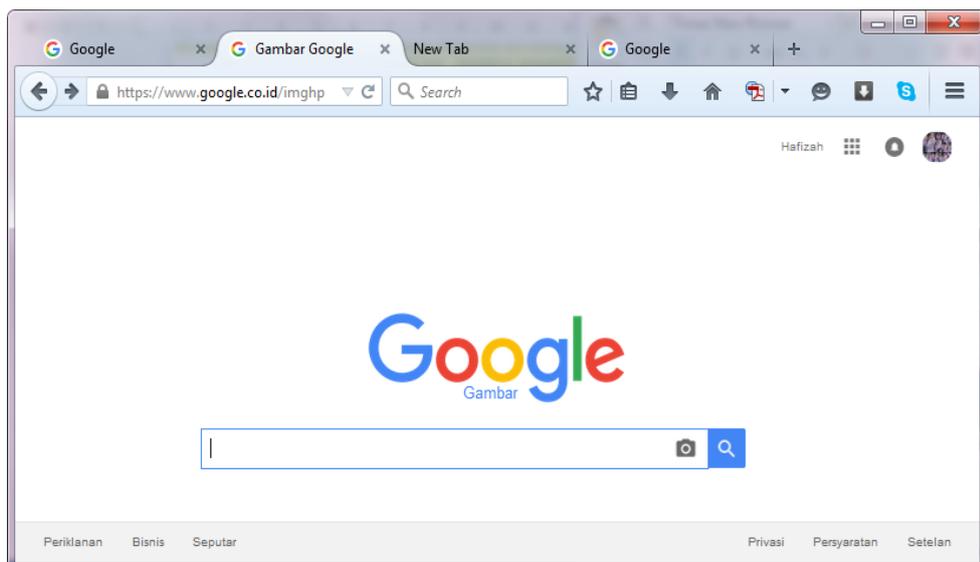
Contoh yang dapat digunakan adalah petunjuk singkat dalam praktik pembuatan Database. Petunjuk singkat merupakan alat yang dimaksudkan untuk membuat cara belajar menjadi lebih mudah diakses oleh para pendidik. Database yang berisi ringkasan dari 50 teori utama tentang pembelajaran dan pengajaran.

Tindak Lanjut 4

Lakukan latihan berikut dengan 2 atau 3 teman, dengan cara melihat daftar konsep di kolom sebelah kiri dan mencocokkannya dengan deskripsi di kolom sebelah kanan. Anda dapat memperkenalkan kompetisi untuk meningkatkan keterlibatan kognitif. Kunci Jawaban

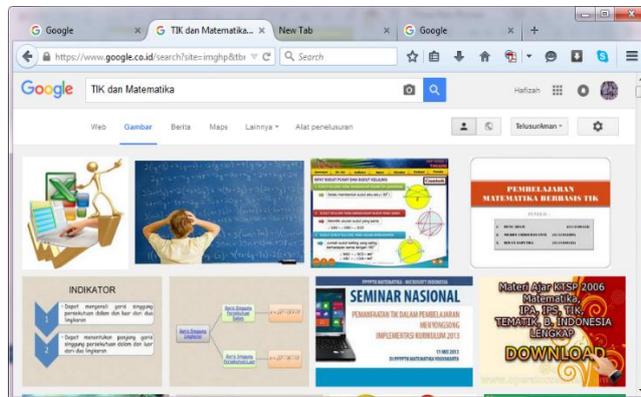
Latihan 1.1

- <https://www.google.co.id/imghp>



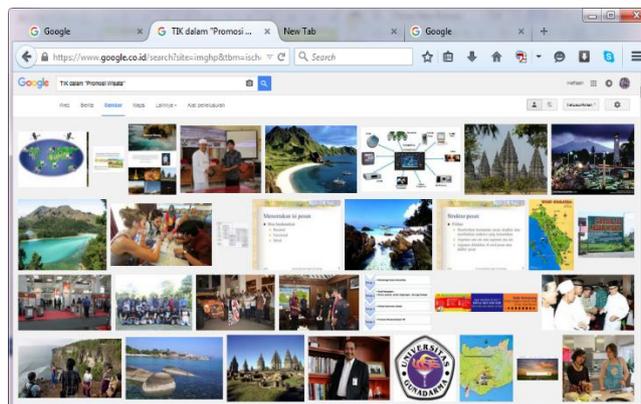
Gambar 1.13 Halaman Pencari Gambar (Google Image)

- Kata kunci “TIK” dan “matematika”

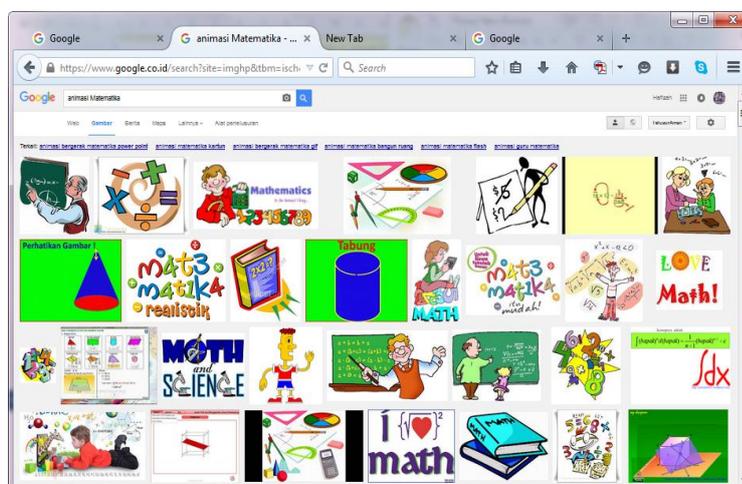


Gambar 1.14 Hasil Pencarian Gambar (keyword: TIK dan Matematika)

- Kata kunci “TIK” dan subyek “Promosi Wisata”.

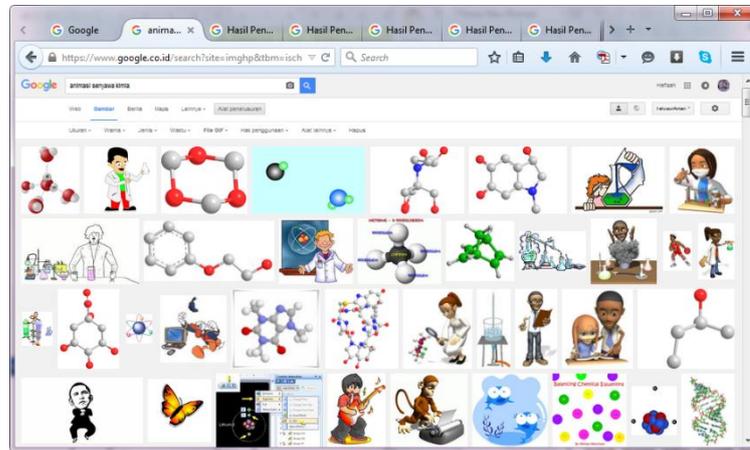


Gambar 1. 15 Hasil Pencarian Gambar (keyword: TIK dan Promosi Wisata)
Kata kunci “animasi” dan “matematika”.



Gambar 1. 16 Hasil Pencarian Gambar (keyword: animasi matematika)

- Mencari gambar dan animasi yang sesuai dengan aspek berbeda dari mata pelajaran yang diajarkan. Contoh: Animasi senyawa kimia;



Gambar 1. 17 Hasil Pencarian Gambar (keyword: animasi senyawa kimia)

Latihan 1.2

Lakukan penyelidikan berikut kemudian buatlah keputusan profesional anda sendiri tentang apakah yang harus dipelajari melalui pengetikan kata:

- Sekolah tidak/belum memiliki program latihan mengetik.
- Program latihan mengetik berfungsi untuk siswa didik agar terbiasa mengetik cepat tanpa harus memperhatikan hasil setiap huruf atau angka yang telah diketik di monitor.
- Melatih kebiasaan atau kecepatan mengetik yang “menggunakan kedua jari telunjuk” dan membedakannya dengan “menggunakan 10 jari”.
- Mengklarifikasi peserta didik, agar peserta memikirkan terlebih dulu ketika mengetikkan sebuah kata kunci untuk menyesuaikan dengan pencarian tiap kata secara terpisah atau mencari kata kunci yang bersamaan dengan membatasi dengan tanda dua petik di awal dan di akhir susunan kata.

Latihan 1.3.1

No.	Aktivitas Latihan	Tidak Pernah	Pernah	Sering

Latihan 1.3.2

No.	Aktivitas Latihan	Tidak Pernah	Pernah	Sering



Kegiatan Belajar 2

Memadukan Ragam Teknologi Informasi dan Komunikasi sesuai Karakteristik dan Tujuan Pembelajaran

A. Tujuan

Pada kegiatan belajar ini berupaya memperkuat pengetahuan peserta tentang TIK untuk mendukung pengajaran dan kegiatan profesional yang lebih luas. Melakukan latihan berbasis TIK secara praktis, yang harus dilakukan dengan pendekatan sikap kreatif dan konstruktif serta tetap bersifat kritis. Semua upaya yang berkaitan dengan penilaian dalam pemanfaatan TIK, membimbing peserta, menyelesaikan tugas atau yang terkait dengan kegiatan diluar kelas.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi

- memahami nilai perangkat menunjuk remote untuk mendukung pengajaran Anda;
- telah ditentukan potensi penggunaan Anda dari papan tulis interaktif;
- menyadari biaya relatif peralatan TIK dan sumber pendanaan;
- menyadari penggunaan tablet PC dan sistem kinerja kelas.
- meningkatkan kesadaran tentang masalah kesehatan dan keselamatan;
- mengetahui tanggung jawab masing-masing dalam hal keselamatan;
- menyadari bahaya yang berhubungan dengan peralatan TIK yang Anda gunakan;
- memahami isu-isu yang terkait dalam hak penggunaan data peserta.
- aspek fisik lingkungan pengajaran bagi peserta didik berkebutuhan khusus (inklusi);
- mampu mendesain sumber daya dan implikasinya, diferensiasi dan aksesibilitas;

- kesenjangan gender dan isu yang berkaitan dengan wanita dalam pemanfaatan TIK;
- memastikan adanya fasilitas untuk membuat antarmuka aplikasi komputer agar lebih mudah diakses melalui profil pengguna dan fungsi aksesibilitas;
- memastikan peran TIK dalam mendukung siswa berkebutuhan khusus.

C. Uraian Materi

1. Mengembangkan Pembelajaran dengan TIK

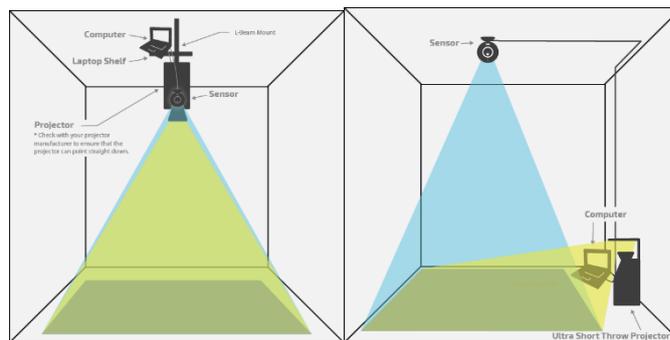
Menggunakan Papan Tulis Interaktif (PTI)

"Papan Tulis Interaktif dapat menghapus tulisan dan dapat menangkap, merekam atau menyimpan hasil tulisan dipapan secara elektronik. Papan Tulis Interaktif memerlukan komputer atau laptop yang memiliki perangkat lunak aplikasi pendukung papan tulis interaktif. Beberapa papan tulis interaktif juga memungkinkan interaksi dengan gambar yang diproyeksikan dalam komputer. PTI dapat digunakan melalui salah satu dari dua cara: untuk menangkap catatan yang tertulis pada permukaan papan tulis menggunakan tinta yang dapat dihapus (*whiteboard marker*) atau mengontrol papan tulis dengan mengklik kemudian menggeser (*klik dan drag*) dan / atau mark-up (memberikan keterangan) pada gambar yang dihasilkan komputer kemudian diproyeksikan pada permukaan papan tulis melalui proyektor digital. "(Wikipedia, 2006)

Papan tulis interaktif sebagian besar menggantikan fungsi papan tulis. Dapat juga bekerja sebagai layar komputer besar dengan memproyeksikan gambar komputer ke papan atau dinding melalui proyektor dan komputer yang dapat dikontrol melalui papan, tentunya terdapat sensor di papan bahwa ketika diaktifkan memindahkan kursor ke titik tertentu. Atau jika menggunakan dinding sebagai papan tampilan, memerlukan bantuan kamera untuk mengenali gerakan pada papan atau dinding yang menerima tampilan.



Gambar 2.1 Skema Papan Tulis Interaktif



Gambar 2.2 Skema Dinding / Lantai Interaktif melalui Projector Magix

Sumber : <http://www.touchmagix.com>



Gambar 2. 3 Simulasi Lantai Interaktif melalui Projector Magix

Sumber: <http://www.touchmagix.com/interactive-floor-interactive-wall-play>

<http://www.touchmagix.com/interactive-floor-interactive-wall-brands>

Perangkat penunjuk / pengendali jarak jauh

Pada tahun 1970, Douglas Engelbart menerima hak paten untuk papan shell dengan dua roda logam (US Patent #3.541.541) sebagai paten aplikasi yang menggunakan "indikator posisi XY untuk sistem tampilan (*display*)". Paten ini dikenal sebagai "mouse" yang masih menggunakan kabel penghubung PS2 atau USB. Kini mouse sudah menggunakan media wireless (infrared atau Bluetooth). Semua peserta dan pendidik merasakan kemudahan dalam menggunakan alat bantu pengendali monitor ini, media

sentuh (*touch pad* telah terintegrasi dalam perangkat laptop), pena penunjuk atau *stylus* (juga terdapat di perangkat laptop) dan laser pointer (digunakan untuk menyentuh layar komputer ataupun tampilan layar proyektor).

Tablet PC

Tablet PC secara bentuk dan ukuran hampir sama dengan laptop konvensional tetapi permukaannya memiliki sensitivitas sentuhan dengan *stylus* atau jari. *Stylus* (pena digital) yang digunakan untuk memasukkan teks (*handwriting recognition*) dan menavigasikan di sekitar jendela kerja (*area window*). Ada dua jenis tablet yang berbentuk atau model papan sentuhan (*slate*) dan model yang dapat disesuaikan (*convertible*). Beberapa tablet PC ada yang ditambahkan/memiliki *stylus* yang disertakan bersama perangkat tablet.



Gambar 2. 4 Pembelajaran menggunakan Tablet PC

Sumber : <http://www.bangkokpost.com> (keyword: teaching using tablet pc)

<http://newsinfo.inquirer.net> (keyword: teaching using tablet pc)

2. Kesehatan dan Keamanan menggunakan TIK

Perkembangan teknologi yang berimbas dengan meningkatnya penggunaan peralatan komputer di sekolah-sekolah maupun pusat pelatihan membawa serta potensi yang lebih besar tentang kemungkinan adanya bahaya kesehatan maupun keselamatan. Kesehatan dan keselamatan ini menyoroti daerah-daerah yang harus Anda pertimbangkan ketika akan merencanakan, mengajar dan mengevaluasi pelajaran.

Undang-undang kesehatan dan keselamatan

Karyawan yang terbiasa menggunakan teknologi informasi untuk pekerjaan mereka ditutupi oleh undang-undang; Kesehatan dan Keselamatan



Eksekutif telah menerbitkan pedoman. Undang-undang tidak mencakup siswa per se tapi jauh dari semangat undang-undang yang berlaku untuk orang dewasa dapat berlaku untuk siswa Anda. Selain itu, siswa yang dilindungi oleh dan Anda dikendalikan oleh undang-undang khusus dirancang untuk melindungi siswa, khususnya, Anak Act 2004. Misalnya, undang-undang mengharapkan penyediaan kursi disesuaikan untuk karyawan tertentu untuk membantu postur tubuh yang tepat. Kursi disesuaikan bukan persyaratan hukum bagi siswa tapi masalah postur tidak boleh diabaikan dan itu akan membantu untuk menawarkan berbagai kursi ukuran yang berbeda.

3. Hak dan tanggung jawab dari orang dewasa di dalam kelas

Ketika Anda mempertimbangkan kesehatan dan keselamatan Anda harus diingat baik hak dan tanggung jawab Anda. Adalah penting bahwa pekerjaan Anda dengan siswa juga mencerminkan nilai-nilai ini. Anda *tepat* untuk bekerja di lingkungan yang aman dan aman hanya didirikan dengan memenuhi Anda *tanggung jawab* terhadap diri sendiri dan orang lain yang bekerja dengan Anda. Ini pemahaman dan sikap yang sama perlu dikomunikasikan kepada siswa. Lembar bawah digunakan dengan siswa yang lebih muda; menyoroti daerah-daerah di mana mereka dapat membuat keputusan dan penilaian dan kemudian dapat mengambil tindakan untuk mengubah perilaku mereka atau untuk memberitahu teman-teman mereka. Sheet dapat digunakan sebagai catatan guru untuk diskusi kelas atau diproyeksikan ke layar untuk fokus diskusi dan tanggapan siswa langsung.

4. Inklus dan Pelayanan Kebutuhan Khusus

Salah satu tugas profesional pendidik atau guru yang harus diperhatikan terutama dalam kurikulum nasional adalah adanya kerangka hukum yang berkaitan dengan pendidikan inklusi, keragaman, kebutuhan khusus dan kesempatan yang sama untuk memperoleh pendidikan tanpa membedakan secara fisik. Pendidikan inklusi ini membutuhkan sejumlah strategi pengajaran, pembelajaran dan manajemen perilaku. Anda akan mengetahui dan memahami peran peserta didik yang memiliki kebutuhan khusus.

Ruang kelas TIK untuk pendidikan Inklusif memiliki fasilitas, sumber daya dan sistem di tempat yang memastikan bahwa peserta dapat:

- mengakses kelas;
- menggunakan furnitur yang sesuai;
- mengakses sumber daya fisik;
- melihat dan mendengar presentasi guru;
- mengakses komputer dan mengeluarkan kegiatan lainnya;
- membaca dan memahami bahan ajar / software aplikasi;
- mengalami pembelajaran dengan kurikulum TIK yang lebih baik.

Langkah pertama mungkin perlu dipertimbangkan apakah ruangan dapat diakses oleh pengguna dengan kursi roda.

Pengembang Kurikulum Pendidikan Inklusi di Sekolah

Modifikasi/pengembangan kurikulum pendidikan inklusi dapat dilakukan oleh Tim Pengembang Kurikulum yang terdiri atas pendidik atau guru yang mengajar di kelas inklusi yang bekerja sama dengan berbagai pihak yang terkait, terutama guru pembimbing khusus (guru Pendidikan Luar Biasa) yang sudah berpengalaman mengajar di Sekolah Luar Biasa, dan ahli Pendidikan Luar Biasa (Orthopaedagog), yang dipimpin oleh Kepala Sekolah Inklusi (Kepala SD/SMP/SMA/SMK Inklusi) dan sudah dikoordinir oleh Dinas Pendidikan.

Pelaksanaan Pengembangan Kurikulum di Sekolah

1. Modifikasi alokasi waktu

Modifikasi alokasi waktu disesuaikan dengan mengacu pada kecepatan belajar siswa.

Misalnya materi pelajaran (pokok bahasan) tertentu dalam kurikulum reguler (Kurikulum Sekolah Dasar) diperkirakan alokasi waktunya selama 6 jam.

- Untuk anak berkebutuhan khusus yang memiliki inteligensi di atas normal (anak berbakat) dapat dimodifikasi menjadi 4 jam.
- Untuk anak berkebutuhan khusus yang memiliki inteligensi relatif normal dapat dimodifikasi menjadi sekitar 8 jam;

- Untuk anak berkebutuhan khusus yang memiliki inteligensi di bawah normal (anak lamban belajar) dapat dimodifikasi menjadi 10 jam, atau lebih; dan untuk anak tunagrahita menjadi 18 jam, atau lebih; dan seterusnya.

2. Modifikasi isi/materi

- Untuk anak berkebutuhan khusus yang memiliki inteligensi di atas normal, materi dalam kurikulum sekolah reguler dapat digemukkan (diperluas dan diperdalam) dan/atau ditambah materi baru yang tidak ada di dalam kurikulum sekolah reguler, tetapi materi tersebut dianggap penting untuk anak berbakat.
- Untuk anak berkebutuhan khusus yang memiliki inteligensi relatif normal materi dalam kurikulum sekolah reguler dapat tetap dipertahankan, atau tingkat kesulitannya diturunkan sedikit.
- Untuk anak berkebutuhan khusus yang memiliki inteligensi di bawah normal (anak lamban belajar/tunagrahita) materi dalam kurikulum sekolah reguler dapat dikurangi atau diturunkan tingkat kesulitannya seperlunya, atau bahkan dihilangkan bagian tertentu.

3. Modifikasi proses belajar-mengajar

- Mengembangkan proses berfikir tingkat tinggi, yang meliputi analisis, sintesis, evaluasi, dan problem solving, untuk anak berkebutuhan khusus yang memiliki inteligensi di atas normal;
- Menggunakan pendekatan student centered, yang menekankan perbedaan individual setiap anak;
- Lebih terbuka (divergent);
- Memberikan kesempatan mobilitas tinggi, karena kemampuan siswa di dalam kelas heterogen, sehingga mungkin ada anak yang saling bergerak kesana-kemari, dari satu kelompok ke kelompok lain.
- Menerapkan pendekatan pembelajaran kompetitif seimbang dengan pendekatan pembelajaran kooperatif. Melalui pendekatan pembelajaran kompetitif anak dirangsang untuk berprestasi setinggi

mungkin dengan cara berkompetisi secara fair. Melalui kompetisi, anak akan berusaha seoptimal mungkin untuk berprestasi yang terbaik, “aku-lah sang juara”!

Namun, dengan pendekatan pembelajaran kompetitif ini, ada dampak negatifnya, yakni mungkin “ego”-nya akan berkembang kurang baik. Anak dapat menjadi egois.

Melalui pendekatan pembelajaran kooperatif, setiap anak dikembangkan jiwa kerjasama dan kebersamaannya. Mereka diberi tugas dalam kelompok, secara bersama mengerjakan tugas dan mendiskusikannya. Penekanannya adalah kerjasama dalam kelompok, dan kerjasama dalam kelompok ini yang dinilai. Dengan cara ini sosialisasi anak dan jiwa kerjasama serta saling tolong menolong akan berkembang dengan baik.

Dengan demikian, jiwa kompetisi dan jiwa kerjasama anak akan berkembang harmonis.

- Disesuaikan dengan berbagai tipe belajar siswa (ada yang bertipe visual; ada yang bertipe auditoris; ada pula yang bertipe kinestetis).

D. Aktivitas Pembelajaran

Pemanfaatan Tablet PC

Asumsikan bahwa pada langkah berikutnya anda memiliki tablet PC dengan perangkat lunak yang sesuai kebutuhan dan telah anda instal kedalam tablet PC yang anda gunakan, jaringan wireless dan proyektor dengan layar yang dapat dilihat oleh semua peserta di kelas.

Sekarang perhatikan masing-masing perangkat tablet PC yang mungkin dapat digunakan. Lakukan identifikasi manakah tablet PC yang memungkinkan untuk digunakan dalam pelajaran dan yang mungkin sesuai dengan gaya anda dalam mengajar. Anda harus dapat menggambarkan bagaimana tablet PC mampu menyediakan dukungan untuk materi pelajaran atau tidak mampu mendukung setiap item pelajaran yang anda ampu.

Keuntungan Tablet PC

- Mobilitas - tablet PC dapat digunakan di setiap tempat di dalam kelas dan digunakan untuk menampilkan informasi ke layar proyektor;
- Keterlibatan individu - tablet PC dapat diberikan ke seorang peserta yang kemudian maju ke depan kelas untuk menunjukkan kepada seluruh peserta di kelas;
- Tablet PC yang sangat portabel - kebanyakan sangat ringan dibanding laptop, Anda dapat memegang dengan satu tangan sementara, sementara tangan yang lain menavigasikan / menulis apa yang akan disampaikan, juga dapat digunakan sambil berdiri namun juga harus waspada dalam pengoperasian di kelas yang memiliki mobilitas cukup tinggi;
- Peserta mencatat - tablet PC memungkinkan peserta untuk mengambil catatan tulisan tangan dan membuat sketsa selama pelajaran selama waktu pemrosesan (merupakan kesempatan bagi mereka yang mengalami kesulitan dalam menggunakan keyboard);
- Dapat mengurangi resiko penyadapan Keyboard - tulisan tangan relative tidak digunakan (walapun tablet PC juga memiliki keyboard virtual pada layar jika diinginkan untuk melakukan pengetikan yang memerlukan Keyboard);

Menggunakan Tablet dengan fungsi grafis dan keyboard virtual

- Anda telah membaca tentang dua teknologi yang cukup signifikan dan relative mahal (PC tablet dan papan tulis interaktif) yang telah menjadi populer selama beberapa tahun terakhir. Popularitas mereka sebagian besar adalah karena kemudahan akses komputer yang mereka berikan kepada para pendidik. Perangkat teknologi interaktif tersebut memungkinkan interaksi siswa dan seluruh tampilan kelas ke tablet PC, dengan portabilitas daya komputasi yang cukup tinggi.
- Selanjutnya Anda akan menemukan dua teknologi yang relative murah, namun masih belum menawarkan keuntungan yang signifikan dalam

mengakses komputer, interaksi dengan peserta dan pengendalian tampilan seluruh aktivitas kelas.

- Keyboard dan mouse infrared/Bluetooth (wireless) berfungsi seperti keyboard dan mouse konvensional namun tidak menggunakan kabel ke komputer, karena media penghubungnya digantikan oleh infrared/bluetooth. Dengan memanfaatkan keyboard dan mouse wireless, Anda dapat bergeser tempat ke manapun di dalam lingkungan kelas dan mengontrol tampilan di layar (tentunya dengan jarak yang telah direkomendasikan oleh penyedia perangkat).

Kesehatan dan Keselamatan di dalam atau di luar Kelas

Persyaratan yang perlu dipahami oleh seluruh stakeholder di tempat belajar maupun pelatihan mencakup pengembangan kebijakan dan pelaksanaan praktik pembelajaran yang baik dan aman. Anda perlu menyadari dari kebijakan dan praktek di tempat mengajar.

Di tempat tugas anda mengajar, cobalah untuk mempertimbangkan siapa yang bertanggung jawab untuk hal berikut dan apa peran yang harus Anda ambil:

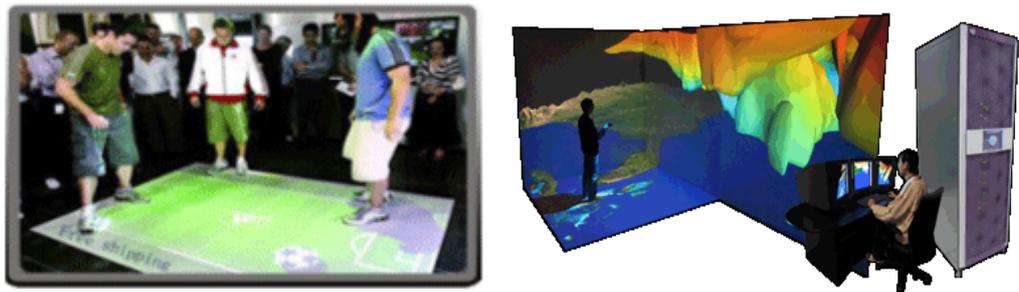
- menghasilkan perencanaan kesehatan dan keselamatan;
- melakukan penilaian kemungkinan adanya bahaya;
- membuat pengaturan untuk menghindari atau mengurangi risiko;
- memastikan bahwa setiap karyawan dan peserta menyadari tanggung jawab mereka masing-masing;
- memastikan bahwa setiap karyawan dan peserta menyadari bahwa peraturan dibuat untuk keselamatan mereka;
- skema aspek praktek kerja dalam kesehatan dan keselamatan.

Pertimbangkan – bagaimanakah faktor-faktor diatas ada dalam lingkungan anda?

Peralatan kontrol dan Sensor

Teknologi kontrol terdapat juga dalam mainan dan perangkat yang diprogram, seperti mobil atau robot, tampilan proyektor di dinding atau lantai yang dikendalikan komputer, peralatan penginderaan jarak jauh dengan antarmuka pengontrol. Ini digunakan dalam desain dan teknologi, pendidikan khusus, ilmu pengetahuan, dan eksplorasi geografi.

Pertimbangan tentang kebersihan fisik dinding atau lantai - khususnya mengenai kebersihan dan tekstur permukaan. Peserta didik kemungkinan akan merangkak atau memutar di lantai sehingga lantai harus bersih - tidak ada lumpur, sisa kotoran, dll. Peserta harus selalu mencuci tangan setelah merangkak di lantai. Peserta lainnya perlu menyadari sehingga mereka tidak jatuh atau menginjak jari-jari temannya di lantai.



Gambar 2. 5 Simulasi Perangkat Kontrol dan Sensor

Sumber : <http://www.po-motion.com> (keyword: interaktif project control)

<http://www.adburg.ca> (keyword: floor project interaktif)

Praktek belajar pendidikan inklusi

Membutuhkan rute yang jelas dari luar bangunan menuju pintu ruang komputer dan kemudian rute yang mudah untuk menuju computer workstation. Untuk rute peserta tunanetra yang sama akan harus bebas dari bahaya seperti mantel kait atau permukaan kerja yang menjorok ke jalan setapak. Peserta menggunakan alat bantu berjalan melalui lorong yang jelas - perlu ada aturan tentang di mana letak mantel dan tas ditempatkan dan kebiasaan rapi seperti selalu mendorong kursi di bawah permukaan ketika mereka tidak digunakan.

Berjalan kaki dari pintu masuk utama sekolah ke tempat tinggal (workbase) atau kelas TIK Anda sendiri dan mengidentifikasi isu-isu yang bagian atas menimbulkan. Apakah ketentuan yang cocok untuk pengguna kursi roda atau yang berkebutuhan khusus lainnya?. Apa saja langkah yang harus diambil untuk mengakomodasi siswa (atau guru) dengan cacat fisik? Bahaya apa yang hadir yang mungkin mempengaruhi seorang peserta tunanetra?

Ruang kelas komputer paling tidak terdiri dari:

- Layar proyektor yang cukup terang, ada kontras yang cukup, namun tidak silau, dan itu diatur pada ketinggian cukup baik. Memiliki tulisan putih pada latar belakang hitam dengan mengubah karakteristik dalam pengolah kata atau memiliki kontras yang dapat dilihat dengan jelas untuk mengakomodasi kondisi *fotofobia*. Layar penjaga harus tersedia untuk beberapa siswa. Layar harus bebas dari flicker dan berdengung suara.
- Resolusi layar cukup dengan tampilan teks dasar yang cukup besar untuk dibaca, menu dikurangi untuk menghindari komplikasi yang tidak perlu; ikon cukup jelas. Pengaturan layar dapat menggunakan desktop yang cukup besar atau cukup kecil untuk penggunaan yang efektif oleh peserta.
- Komputer dapat digunakan dengan cukup mudah untuk mengakses port dan drive jika menggunakan CD/DVD, memori stick dan perangkat lainnya.
- Keyboard dapat digunakan dengan nyaman atau familiar; ada label dengan huruf kecil, ada keyboard konsep sebagai alternatif, ada pergelangan tangan atau dukungan lengan. Menggunakan tombol fleksibel untuk menghindari kebutuhan 2 atau 3 tombol yang harus ditekan simultan seperti "Shift Kontrol =" untuk mendapatkan karakter superscript.
- Mouse dalam keadaan bersih dan efisien, ada akses ke bola tracker atau tablet grafis sebagai alternatif, dan dapat digunakan dalam waktu yang cukup oleh pa peserta didik di kursi roda.

E. Latihan dan Tugas

Kunjungi ruang yang memiliki perangkat TIK sebagai pendukung dan perhatikan pengaturan tata letak komputer (*workstation*) yang menggunakan sistem pengendali jarak jauh (*remote control*) yang di demostrasikan oleh seorang teknisi atau oleh fasilitator. Lakukan identifikasi fasilitas yang tercantum pada pembahasan sebelumnya kemudian telah terdapat dalam perangkat yang anda perhatikan dan dapat digunakan atau berfungsi dengan mudah.

Berlatihlah membuat slide presentasi yang dapat Anda lihat tampilannya pada layar dan juga peserta dapat melihat di layar monitor mereka untuk menghindari penggunaan proyektor. Melihat dan memperhatikan materi yang disampaikan fasilitator melalui layar monitor masing-masing dapat dilakukan dengan sarana jaringan komputer peserta sebagai client dan komputer fasilitator sebagai server untuk mengendalikan materi yang sedang disampaikan.

Latihan 2.1 Kunjungi ruang yang memiliki perangkat TIK

Jenis Kegiatan	Reviu Hasil Kegiatan	Saran Perbaikan
Pengamatan Ruang TIK		
Penggunaan Aplikasi Presentasi		

Tabel 2.1 Evaluasi Kegiatan Pembelajaran dalam Kelas

Anda dapat menambahkan hasil pengamatan sesuai kondisi yang anda perhatikan

Latihan 2.2

Menggunakan Tablet dengan fungsi grafis dan keyboard virtual

Jenis Kegiatan	Keuntungan	Kendala
Fisik dan Fleksibilitas Tablet PC		
Fleksibilitas Keyboard virtual		
Fitur dan aplikasi pendukung pembelajaran		
Kualitas tampilan grafis		

Tabel 2.2 Evaluasi Fungsi Grafis Table PC dan Keyboard Virtual

Anda dapat menambahkan tabel untuk kegiatan yang perlu anda sisipkan.

Latihan 2.3

Kesehatan dan keamanan belajar dan bekerja dengan komputer

Jenis Kondisi	Tindakan	Alat Pendukung
Sinar matahari dan/atau Lampu penerangan memantul dari monitor		
Terlalu lama menatap di depan monitor		
Monitor terlalu terang		
Tampilan gambar selalu berkedip dan mengganggu penglihatan		

Tabel 2.3 Evaluasi Kesehatan dan Keamanan Kerja

Anda dapat menambahkan tabel untuk kegiatan yang perlu anda sisipkan.

Latihan 2.4

Sumber kelelahan dan stress

Kondisi	Tindakan	Pendukung
Pemahaman hardware dan software masih rendah (kurang)		
Konsentrasi ke monitor terlalu lama		
Kurangnya waktu istirahat		

Tabel 2.4 Evaluasi Kesehatan dan Keamanan Kerja

Anda dapat menambahkan tabel untuk kegiatan yang perlu anda sisipkan.

Latihan 2.5

Fleksibilitas Ruang dan Komputer untuk Peserta Berkebutuhan Khusus

Fitur / Fasilitas	Kondisi	Tindakan
Kecerahan Monitor/Layar		
Resolusi Layar dan Ukuran Teks		
Akses ke Port Komputer		
Fungsi Keyboard		
Fungsi Mouse		

Tabel 2.5 Ruang dan Komputer untuk Peserta Berkebutuhan Khusus

Anda dapat menambahkan tabel untuk kegiatan yang perlu anda sisipkan.

F. Rangkuman

- Selama proses induksi yang Anda lakukan di sekolah yang menjadi tugas anda; pastikan bahwa Anda menjadi akrab dengan semua fasilitas TIK yang tersedia untuk mendukung pelajaran Anda;
- Tablet PC, papan tulis interaktif dan sistem kinerja kelas adalah investasi mahal yang populer di sekolah menengah; memastikan bahwa Anda tidak melewatkan kesempatan untuk menggunakannya;
- Perangkat remote control dari komputer dan proyektor memungkinkan lebih fleksibel dan efektif presentasi oleh guru dan siswa.
- Memastikan memahami pengetahuan hak dan tanggung jawab tentang kesehatan dan keselamatan;
- Semua tindakan harus mampu mencerminkan "kewajiban merawat" terhadap setiap perangkat yang digunakan;
- Mempertimbangkan bahwa semua peralatan yang digunakan dalam mengajar memiliki potensi bahaya; sehingga diperlukan informasi tentang rencana pelajaran;
- Beberapa mata pelajaran memiliki persyaratan kesehatan dan keselamatan secara khusus dalam Kurikulum Nasional; kelompok guru maple (MGMP) dan asosiasi perlu memperhatikan dan memberikan informasi kesehatan dan keselamatan;
- Menggunakan perangkat TIK untuk memberikan kesempatan yang memungkinkan adanya tantangan yang harus dipenuhi untuk memastikan semua peserta dapat berpartisipasi dalam kegiatan berbasis komputer;
- memberikan peluang untuk pengembangan profesional dan khususnya dalam konteks keberagaman, inklusi, kebutuhan pendidikan khusus dan diferensiasi.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

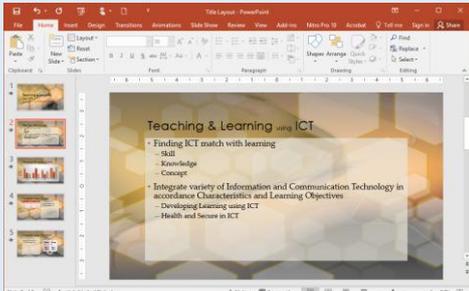
Dengan bekerjasama bersama teman-teman sesama pendidik, Perhatikan! dan Dokumentasikan! pengamatan anda tentang pengajaran dan identifikasikan strategi yang digunakan di sekolah tempat Anda mengajar untuk mendapatkan perhatian peserta didik untuk dapat mengenal eksposisi, simulasi peer teaching maupun pembelajaran.

Dalam lingkungan pekerjaan perlu diperhatikan kondisi ruang kerja, dan mengevaluasi hal-hal yang perlu dilakukan, misalkan; kecukupan penerangan, kecukupan suhu ruangan yang berkaitan dengan penggunaan alat pendingin ruangan.

Memperhatikan kelayakan fungsi-fungsi peralatan komputer dan pendukung lainnya. Untuk memudahkan para peserta dengan kebutuhan khusus, sejak perencanaan pembelajaran hingga pelaksanaan pembelajaran.

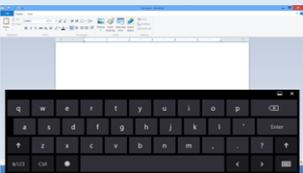
H. Kunci Jawaban

Alternatif Jawaban Latihan 2.1

Jenis Kegiatan	Ulasan Hasil Kegiatan	Saran
<p>Pengamatan Ruang TIK</p>  <p>devonshirehouseschool.co.uk</p>	<p>Fasilitator dapat memperhatikan seluruh peserta</p> <p>Posisi duduk peserta didik harus bergantian, ketikan menerima penjelasan</p>	<p>Papan tulis digital dapat disentuh langsung seperti layar</p> <p>Kursi peserta didik harus mudah diputar posisinya, ke monitor dan ke papan tulis</p>
<p>Penggunaan Aplikasi Presentasi</p> 	<p>Cukup banyak template yang dapat digunakan</p> <p>Layout dan background dapat disesuaikan dengan kebutuhan</p>	<p>Banyak yang dapat digunakan alternatif untuk membuat presentasi</p> <p>Teks dan background cukup jelas</p>

Alternatif Jawaban Latihan 2.2

Menggunakan Tablet dengan fungsi grafis dan keyboard virtual

Jenis Kegiatan	Keuntungan	Kendala
Fisik dan Fleksibilitas Tablet PC	Mudah digunakan	Jika pemakaian lama, perlu cadangan tenaga baterai (powerbank)
Fleksibilitas Keyboard virtual  www.ctxtechnologies.com	Kemudahan mengetik sesuai sensitifitas keyboard virtual	Area tablet mengecil ketika mengaktifkan keyboard 
Fitur dan aplikasi pendukung pembelajaran	Ukuran file aplikasi relatif kecil (puluhan megabyte)	Dukungan aplikasi masih kurang (dibanding dengan aplikasi yang ada di perangkat Laptop)
Kualitas tampilan grafis 	Dengan spesifikasi dan harga tertentu berpengaruh pada kualitas grafis dan tentunya kecepatan akses	Karena sifatnya yang tipis, maka perlu ekstra hati-hati dalam penggunaannya

Anda dapat menambahkan tabel untuk fungsi yang perlu anda jelaskan. Dengan pengalaman yang anda dapatkan saat menggunakan tentu banyak hal yang dapat dituliskan kelebihan maupun kendala yang dihadapi.

Alternatif Jawaban Latihan 2.3

Kesehatan dan keamanan belajar dan bekerja dengan komputer

Kondisi	Tindakan	Alat Pendukung
Sinar matahari dan/atau Lampu penerangan memantul dari monitor	Mengatur cahaya lampu penerangan yang sesuai dengan	Gordyn atau penutup kaca jendela, kaca peredup monitor
Terlalu lama menatap di depan monitor	Mengurangi waktu didepan monitor, menggunakan kacamata pelindung cahaya	Kaca peredup monitor, kacamata pelindung cahaya

Monitor terlalu terang Intel graphic properties	Mengurangi kecerahan monitor	Pengaturan kecerahan (brightness) pada aplikasi monitor
Tampilan gambar selalu berkedip dan mengganggu penglihatan	Memindahkan perangkat atau benda yang mengandung magnet Periksa kabel data monitor Periksa frekuensi monitor (50 Hz, 60 Hz, 70 Hz, atau 85 Hz)	Memperbaiki / meng-upgrade driver monitor Mengetahui spesifikasi monitor dari manual monitor

Alternatif Jawaban Latihan 2.4

Sumber kelelahan dan stress

Kondisi	Tindakan	Pendukung
Pemahaman hardware dan software masih rendah (kurang)	Upgrade driver terbaru	Internet, File driver
Konsentrasi ke monitor terlalu lama	Perlu istirahat secara periodik	Suhu ruang kerja cukup (23 -24 Celcius)
Kurangnya waktu istirahat	Satu jam bekerja didepan monitor, 10 menit istirahat	Tempat istirahat dan suhu cukup nyaman

Alternatif Jawaban Latihan 2.5

Fleksibilitas Ruang dan Komputer untuk Peserta Berkebutuhan Khusus

Fitur / Fasilitas	Kondisi	Tindakan
Kecerahan Monitor / Layar Proyektor	Kecerahan berlebihan	Pengaturan kecerahan minus 20-50
Resolusi Layar dan Ukuran Teks	Ukuran monitor cukup	Ukuran minimal 10 inci
Akses ke Port Komputer	Port yang dibutuhkan mudah diakses www.pcworld.com	Perlu mengenal dan membiasakan port yang digunakan
Fungsi Mouse	Mouse yang cukup sensitif news.microsoft.com	Mouse active power (dock charge) www.activeforever.com

Glosarium

address bar – area menuliskan alamat situs web

aksioma – pernyataan kebenaran yang dapat terbukti dengan sendirinya atau tanpa pembuktian

Apple – merk dagang dengan sistem operasi Apple Machintos

ArcMap – perangkat lunak pemetaan wilayah geografis

area *Search* – area untuk mengetikkan kata yang ingin dicari, baik di komputer lokal maupun dalam jaringan internet

artistik – bernilai seni

asynchronous - proses pengiriman data tidak langsung atau bertahap dengan metode *start-process-stop*.

attachment – lampiran dalam surat elektronik

auditori – gaya belajar mendengar

avatar – simbol pengguna atau akun dalam jaringan

Blast Furnace - model perangkat lunak yang memiliki fungsi untuk mensimulasikan bentuk ataupun kejadian sains yang berskala besar

blok teks – sekelompok teks yang dipilih

bluetooth – standar media jaringan nirkabel untuk mengirim dan menerima data menggunakan frekuensi gelombang radio UHF

blur gaussian – mengaburkan gambar dengan mengurangi detail tiap bagian

BMP – format gambar yang tidak dikompresi dan dikenali oleh semua versi sistem operasi Windows

browser – fasilitas pencari data di jaringan internet

buletin – media cetak berupa selebaran

byte – ukuran file atau satuan digital (1byte = 8 bit)

CAL – Computer Assisted Learning, perangkat lunak komputer untuk membantu proses pembelajaran.

CCTV – Closed Circuit Television, kamera untuk merekam area tertentu secara periodik atau dengan jangka waktu tertentu.

CDT - *Component Display Theory*, Teori yang berfungsi untuk memisahkan konten dengan strategi instruksional dengan hasil yang menyeluruh dalam menunjukkan proses, dimana konten dapat dipasang atau ditampilkan.

Chatting – komunikasi jarak jauh melalui jaringan intranet maupun internet.

Computer Assisted Learning – pembelajaran sesuai dengan materi atau paket dan menggunakan komputer sebagai alat bantu.

Computer Misuse Act – Regulasi atau konsensus tentang penyalahgunaan komputer yang ditetapkan pada tahun 1990.

cyber-bullying – penghinaan atau penekanan mental untuk mengganggu secara mental melalui jaringan internet.

Data Protection Act – delapan prinsip perlindungan data yang ditetapkan pada tahun 1998

Database – kumpulan data utama yang disimpan dalam media penyimpanan di komputer atau server.

Desktop Publishing – perangkat lunak yang digunakan untuk mendesain informasi untuk keperluan publikasi baik dalam bentuk cetak maupun tampilan di halaman website.

Docking – tempat meletakkan perangkat elektronik yang terhubung ke komputer.

Dropbox – media penyimpanan virtual yang menggunakan akun Yahoo.

drop-down – menu atau daftar yang dipilih dengan cara di klik lalu tampil daftarnya secara menurun

ekstranet – website dan jaringan internet yang digunakan oleh perusahaan untuk mengakses atau mengontrol rekan kerja, penyedia sumberdaya (vendor dan supplier), dan pelanggan yang memiliki hak akses atau telah menjadi anggota.

emoji – gambar yang menggambarkan perasaan atau sikap.

fasilitator – pemateri / yang memfasilitasi peserta di kelas.

filtering – proses pemilihan atau penyaringan.

Firefox – perangkat lunak penjelajah internet yang dikembangkan oleh Mozilla

Flip - bertukar posisi tampilan kiri dengan kanan, dan atas dengan bawah.

Folder - berkas tempat menyimpan file dalam media penyimpanan.

Forum - kelompok diskusi online berdasarkan masalah tertentu

Freedom of Information Act - konsensus atau kesepakatan internasional tentang Membuat Hak Akses secara umum, berdasarkan permintaan, menginformasikan yang dapat diketahui secara umum dengan berbagai pengecualian.

FTP - file transfer protocol, standar protokol jaringan yang digunakan untuk men-transfer file komputer yang menggunakan nomor port tertentu, standar yang digunakan default adalah port 20 dan 21, sedangkan untuk Sftp atau secure FTP menggunakan port 22.

gadget – perangkat elektronik dengan multi fungsi

GIF – graphic interchange format, format gambar bitmap yang diperkenalkan oleh CompuServe.

Google Chrome – perangkat lunak perambah atau pencari data yang dikembangkan oleh Google.

Google Drive - fasilitas penyimpan data dalam server yang dikembangkan oleh Google.

GPRS – general packed radio services, teknologi yang memungkinkan pengiriman dan penerimaan data lebih cepat dibandingkan dengan penggunaan teknologi Circuit Switch Data atau CSD

GUI - *Graphic User Interface*, jenis antarmuka pengguna yang menggunakan metode interaksi pada piranti elektronik secara grafis (bukan perintah teks) antara pengguna dan komputer.

Hertz - menyatakan banyaknya gelombang dalam waktu satu detik (1 Hertz = 1 gelombang per detik). Unit ini dapat digunakan untuk mengukur gelombang apa saja yang periodik.

icon – gambar simbol yang berisi perintah, atau antarmuka grafik dari sebuah data yang digambarkan oleh gambar kecil yang menggambarkan program komputer ataupun berkas komputer dalam sebuah sistem operasi.

Infrared - media transmisi berupa radiasi elektromagnetik dari gelombang yang lebih panjang dari cahaya yang tampak, tetapi lebih pendek dari radiasi gelombang radio.

Integrasi - menyatukan satu subyek kedalam subyek lain yang saling mendukung.

Intranet - sebuah jaringan privat (*private network*) yang menggunakan protokol-protokol Internet (TCP/IP), untuk membagi informasi rahasia perusahaan atau operasi dalam perusahaan tersebut kepada karyawannya.

invert - kebalikan atau membalikkan posisi atau pilihan, dari atas kebawah, dari kiri kekanan, dari dipilih dan tidak dipilih.

JPG - atau dikenal juga dengan *Joint Photographic Experts Group* (JPEG), merupakan skema hasil kompresi file bitmap, file yang menyimpan hasil foto digital memiliki ukuran yang besar sehingga tidak praktis. Dengan format JPG/JPEG ini, hasil foto yang semula berukuran besar berhasil dikompresi (dimampatkan) sehingga ukurannya kecil.

Kai Goo - dikenal juga sebagai KPT Goo merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk menghasilkan distorsi bentuk cair yang unik dalam frame gambar. Kai Goo bekerja dengan efektif mengubah gambar bitmap menjadi cairan yang bisa tampil interaktif seperti dioleskan, luntur, berputar, dan mencubit dengan berbagai alat yang disediakan. Digunakan untuk mendistorsi potret fotografi menjadi karikatur.

Keyboard - papan ketik fisik dan/atau virtual

kinestetik – gaya belajar praktek atau gerakan

konsekuensi hukum – mengandung atau berakibat pada hukum atau peraturan.

konstruktif - bersifat membangun

kontradiktif - bertentangan

link - tautan sebuah kata atau karakter ke file lain, ke alamat email atau ke halaman website.

logo - gambar atau simbol yang mewakili entitas atau organisasi.

LTE - *long term evolution*, merupakan sebuah standar komunikasi akses data nirkabel (*wireless*) tingkat tinggi yang berbasis pada jaringan GSM/EDGE dan UMTS/HSPA. Jaringan antarmuka LTE tidak cocok dengan jaringan 2G dan 3G, sehingga harus dioperasikan melalui spektrum nirkabel yang terpisah. Teknologi ini mampu men-download sampai dengan 300 Mbps dan upload 75 Mbps.

Mengekspos - membeberkan atau memamerkan produk atau hasil karya.

Microworlds - perangkat lunak simulasi wilayah atau simulasi dari kondisi berskala besar.

MIDI - Musical Instrument Digital Interface, sebagai sebuah standar hardware dan software internasional untuk saling bertukar data (seperti kode musik dan MIDI Event) di antara perangkat musik elektronik dan komputer dari merek yang berbeda.

Morphing - atau teknik *morphing* adalah efek dimana suatu objek berubah secara perlahan menjadi objek lain. Langkah awal dari proses *morphing* adalah *warping* yang berfungsi untuk membentangkan dan menyusutkan sebuah objek gambar yang disebut gambar abstrak. *Cross dissolve* adalah langkah akhir setelah proses *warping* yang berfungsi untuk memadukan warna gambar asal dengan warna gambar yang dituju.

Mouse - atau tetikus yang berfungsi memindahkan penunjuk dalam monitor, pemindah dari satu posisi ke posisi lain, menampilkan menu singkat sesuai dengan posisi areanya.

Multimedia - terdiri dari berbagai media fisik dan digital, mulai dari teks, gambar, audio dan video.

nirkabel – media penghantar tanpa kabel dari satu perangkat ke perangkat lain.

Outbox - kotak keluar, folder atau tempat penyimpanan yang biasa digunakan dalam aplikasi email, baik berbasis *desktop* maupun internet *browser*.

pemodelan - membuat bentuk untuk mewakili bentuk atau model tertentu.

pixelation - Visualisasi Digital squarelike atau tampilan bentuk persegi yang tampilannya pada monitor terputus-putus saat memutar/menampilkan gambar atau video dari media digital seperti MiniDV atau Digibeta yang dihasilkan dari beberapa jenis korosi gambar atau video.

Presentation - perangkat lunak untuk menyajikan data dalam tampilan ringkasan kata, kalimat atau simbo dan gambar yang mewakili suatu pernyataan atau kondisi.

proxy - pintu gerbang pengiriman data melalui sebuah alamat port dari dan ke komputer ataupun server.

rendering - proses menghasilkan gambar dari model 2D atau 3D (atau model yang secara kolektif bisa disebut file adegan) yang dilakukan menggunakan program-program komputer.

Safari - perangkat lunak browser yang dikembangkan oleh Apple.

script - sunan atau rangkaian prosedur program komputer untuk menghasilkan pernyataan atau tampilan tertentu.

What You See Is What You Get - dikenal dengan WYSIWYG, adalah sebuah sistem aplikasi di mana konten (teks dan grafis) yang tampil di layar monitor selama editing ditampilkan dalam bentuk yang sesuai dengan penampilan ketika dicetak atau ditampilkan seperti produk jadi, atau yang biasa anda lihat pada tampilan dokumen dicetak (print preview), tampilan halaman web, atau tampilan slide presentasi.

Send Item - folder tempat menyimpan emial yang telah berhasil dikirim.

shortcut keyboard - fungsi tombol keyboard atau gabungan dari tombol keyboard untuk mewakili sebuah perintah dalam mengakses menu dalam aplikasi komputer.

simbol - gambar atau lambang yang mewakili sesuatu, baik berupa perintah ataupun organisasi.

SimCity - aplikasi atau perangkat lunak permainan yang mensimulasikan pembangunan dan kegiatan yang ada didalam kota.

SKG - Standar Kompetensi Guru, merupakan standar kompetensi secara utuh, termasuk pedagogi, profesional, kepribadian, dan sosial.

Spreadsheet - perangkat lunak lembar sebar (spreadsheet) yang berfungsi untuk mengolah data dan dikembangkan oleh beberapa pengembang dengan fitur-fitur yang memiliki kelebihan masing-masing.

Swapping - memperluas kapasitas media penyimpanan (*storage*) dengan memanfaatkan sisa *storage* yang tidak aktif (*unlocated*).

synchronous - proses pengiriman data secara langsung atau sekaligus untuk seluruh data.

Tab Images - bilah atau bagian tersembunyi dalam sebuah aplikasi browser yang akan menampilkan gambar berdasarkan *keyword* yang dicari dalam sebuah mesin pencari (*search engine*)

Transaksi Elektronik - proses perpindahan data digital dari satu komputer ke komputer lain dalam jaringan intranet atau internet.

Tweening - proses merubah bentuk (shape) dalam desain gambar vektor dari bentuk tertentu menjadi bentuk lain (misal; dari bulat menjadi oval, kotak, segitiga dan bentuk-bentuk lain) yang terjadi secara halus atau ditampilkan secara halus atau berubah secara perlahan.

universal - adalah konsep yang dipercaya berlaku universal, sebab konsep ini dipercaya dimiliki oleh setiap manusia tanpa membedakan apakah manusia dari warna kulit, suku, agama, ataupun kebangsaan.

Vektor - berbasis titik dan garis, dalam obyek geometri atau spasial yang memiliki besaran dan arah. Vektor dapat digambar atau dilambangkan dengan tanda panah (\rightarrow). Besar vektor proporsional dengan panjang panah dan arahnya bertepatan dengan arah panah. Vektor dapat melambangkan *perpindahan* dari titik *A* ke *B*.

visual – gaya belajar melihat, kekuatan memahaminya berdasarkan penglihatan.

WCDMA - Wideband Code-Division Multiple Access atau biasa ditulis Wideband-CDMA atau W-CDMA, merupakan teknologi generasi ketiga (3G) untuk GSM, biasa disebut juga UMTS (Universal Mobile Telecommunication System). Teknologi WCDMA tidak kompatibel dengan CDMA2000 atau sering disebut juga dengan CDMA saja.

web browser - mesin pencari atau search engine berbasis website.

WiFi - wireless fidelity, adalah sebuah teknologi yang memanfaatkan peralatan elektronik untuk bertukar data secara nirkabel (menggunakan gelombang radio) melalui sebuah jaringan komputer, termasuk koneksi internet berkecepatan tinggi.

Word Prosesor - perangkat lunak pengolah kata yang dikembangkan oleh beberapa pengembang (vendor) yang memiliki fitur atau kelebihan masing-masing.

Daftar Pustaka

- Permendikbud No.57 tahun 2012 tentang Uji Kompetensi Guru
- Permendikbud No.068 tahun 2014 tentang kewajiban dan peran guru TIK-KKPI
- UU No.11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Integrating ICT into Education, UNESCO Asia and Pacific Regional Bureau for Education
- DfES (2003) TIK pada Level Kompetensi 3 Contoh Unit Pengajaran
www.standards.dfes.gov.uk/schemes2/secondary_TIK/
- DfES (2004) TIK pada Level Kompetensi 3 berhubungan dengan bidang kurikulum online lainnya, www.standards.dfes.gov.uk/schemes2/secondary_TIK/
- Professional standards for higher level teaching assistants, www.tda.gov.uk
- Freedom of Information Act, 2000, Controller of Her Majesty's Stationery Office and Queen's Printer of Acts of Parliament
- ICT in School 2008, Ofsted 2011
- ASEAN State of Education Report 2013, Jakarta: ASEAN Secretariat, February 2014
- Jurnal UNESCO 2014, Information and communication technology (ict) in education in asia, www.uis.unesco.org



DIREKTORAT JENDERAL
GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2016