



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN  
2016

# GURU PEMBELAJAR

## MODUL

PAKET KEAHLIAN AKOMODASI PERHOTELAN  
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)



**Kelompok Kompetensi I**  
**MANAJEMEN ROOMS DIVISION 1**  
**Manfaat Penilaian dalam Pembelajaran**

*Penulis : Drs. Sutanto, M.M., dkk*

# GURU PEMBELAJAR

MODUL  
PAKET KEAHLIAN AKOMODASI PERHOTELAN  
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)



**KELOMPOK  
KOMPETENSI**

**I**

PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA  
KEPENDIDIKAN BISNIS DAN PARIWISATA

DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

2016



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

**Kompetensi Profesional**

**Penulis:**

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

Dalgiri, S.E., M.Par.

**Penelaah:**

Narta, S.Pd., M.M.  
082111266698  
art\_jaya@yahoo.co.id

**Kompetensi Pedagogik**

**Penulis:**

Euis Siskaningrum, S.S.  
081319303157  
siskanings2003@yahoo.com

**Penelaah:**

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

**Layout & Desainer Grafis:**

Tim

# MODUL GURU PEMBELAJAR SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)

**Kompetensi Profesional:  
MANAJEMEN ROOMS  
DIVISION 1**

**Kompetensi Pedagogik:  
MANFAAT PENILAIAN  
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 .....	vii
Daftar Tabel.....	viii
<b>1</b> Bagian I : .....	1
<b>Kompetensi Profesional</b> .....	1
<b>Pendahuluan</b> .....	2
A. Latar Belakang.....	2
B. Tujuan .....	4
C. Peta Kompetensi .....	5
D. Ruang Lingkup.....	6
E. Saran Cara Penggunaan Modul.....	6
<b>Kegiatan Pembelajaran 1: Identifikasi Pekerjaan Housekeeping</b> .....	7
A. Tujuan .....	7
B. Indikator Pencapaian Kompetensi .....	7
C. Uraian Materi .....	7
D. Kegiatan Pembelajaran .....	19
E. Latihan/Kasus/Tugas.....	19
F. Rangkuman .....	21
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut .....	23
<b>Kegiatan Pembelajaran 2: .....</b>	<b>24</b>
<b>Menilai Laporan Housekeeping</b> .....	<b>24</b>
A. Tujuan .....	24
B. Indikator Pencapaian Kompetensi .....	24
C. Uraian Materi .....	24
D. Kegiatan Pembelajaran .....	40
E. Latihan/Tugas/Kasus.....	41
F. Rangkuman .....	42
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut .....	45
<b>Kegiatan Pembelajaran 3: .....</b>	<b>46</b>
<b>Menilai Laporan <i>Front office</i></b> .....	<b>46</b>
A. Tujuan .....	46
B. Indikator Pencapaian Kompetensi .....	46
C. Uraian Materi .....	46
D. Kegiatan Pembelajaran .....	78
E. Latihan/Tugas/Kasus.....	78
F. Rangkuman .....	79
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut .....	80



<b>Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas .....</b>	<b>81</b>
<b>Evaluasi.....</b>	<b>87</b>
<b>Penutup .....</b>	<b>92</b>
<b>Glosarium.....</b>	<b>93</b>
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>96</b>
<b>2 Bagian II : .....</b>	<b>98</b>
<b>Kompetensi Pedagogik .....</b>	<b>98</b>
<b>Pendahuluan.....</b>	<b>99</b>
A. Latar Belakang.....	99
B. Tujuan Umum .....	100
C. Peta Kompetensi .....	101
D. Ruang Lingkup.....	102
E. Cara Penggunaan Modul .....	102
<b>Kegiatan Pembelajaran 1: .....</b>	<b>103</b>
<b>Penggunaan Informasi Hasil Penilaian dan Evaluasi.....</b>	<b>103</b>
A. Tujuan .....	103
B. Indikator Pencapaian Kompetensi .....	103
C. Uraian Materi .....	104
D. Aktifitas Pembelajaran.....	118
E. Latihan/Kasus/Tugas 1 .....	120
F. Rangkuman .....	120
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut .....	121
<b>Kegiatan Pembelajaran 2: .....</b>	<b>122</b>
<b>Pemanfaatan Informasi Hasil Penilaian dan Evaluasi.....</b>	<b>122</b>
A. Tujuan .....	122
B. Indikator Pencapaian Kompetensi .....	122
C. Uraian Materi .....	123
D. Aktifitas Pembelajaran.....	128
E. Latihan/Kasus/Tugas.....	129
F. Rangkuman .....	129
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut .....	130
<b>Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas .....</b>	<b>131</b>
<b>Evaluasi.....</b>	<b>133</b>
<b>Penutup .....</b>	<b>137</b>
<b>Glossarium.....</b>	<b>138</b>
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>139</b>

## Daftar Gambar

### **Kompetensi Profesional**

Gambar 1. 1: Model Konseptual Kualitas Pelayanan.....	15
Gambar 1. 2 : Kesenjangan Kualitas Pelayanan .....	17
Gambar 3. 1 : Contoh Format Expected Arrival List .....	48
Gambar 3. 2 : Contoh Format Expected Departure List .....	49
Gambar 3. 3 : Contoh Daftar tamu yang tinggal di hotel.....	51
Gambar 3. 4 :Format Room Count Sheet.....	52

### **Kompetensi Pedagogik**

Gambar 1. 1 Contoh Portofolio Siswa .....	105
Gambar 1. 2 Mastery Learning Bloom.....	106
Gambar 2. 1 Siklus penggalan sistematis dan pembangunan pemahaman ....	126



## Daftar Tabel

### **Kompetensi Profesional**

Tabel 1. 1 : inventory obyek yang akan dibersihkan .....	11
Tabel 1. 2: Public Area Quality Control .....	13
Tabel 1. 3 : Tabel Perhitungan Spesial Clening Lantai Vynil .....	14
Tabel 2. 1 : Laporan Pramugraha (Roomboy Report).....	25
Tabel 2. 2 : Laporan Tata graha (housekeeping Report) .....	26
Tabel 2. 3 : Daftar jenis dan prekuensi pembersihan ruangan .....	27
Tabel 2. 4 : Data awal untuk menyusun kebutuhan roomboy.....	29
Tabel 2. 5 : Formulir Inventory Linen .....	35

### **Kompetensi Pedagogik**

Tabel 1. 1 Nilai Ketuntasan sikap .....	107
Tabel 1. 2 Nilai Ketuntasan Pengetahuan dan Keterampilan .....	108
Tabel 1. 3 Perbedaan antara pembelajaran biasa dengan remedial.....	112



## **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

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

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

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



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

Modul Diklat Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (PKB) pada level 9 (Sembilan) ini disusun bagi Guru Akomodasi Perhotelan merupakan modul yang dimaksudkan untuk menjawab Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (PKB) bagi guru pasca Uji Kompetensi Guru (UKG) memandu guru dalam melaksanakan perannya sebagai guru professional dibidang Akomodasi Perhotelan

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

Modul Diklat Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (PKB) ini dapat membantu guru pasca UKG dalam memberikan pengajaran tentang Menilai Laporan Housekeeping dan *Front office*.

Salah satu Departemen/bagian yang ada di Hotel adalah Bagian Housekeeping dan Kantor Depan (*front office*). Pada Bagian inilah calon tamu memulai memesan kamar, kemudian tamu tiba untuk mendapatkan kamar, disambut, didaftarkan dan ditentukan kamarnya, disamping diberikan informasi baik mengenai fasilitas kamar maupun fasilitas lainnya sampai tamu akan berangkat (*check out*), serta seluruh pembuatan laporan hotel bersumber dari *front office*

Kompetensi yang akan dicapai dalam modul ini adalah mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan pada bagian housekeeping dan *front office*, karena bagian ini merupakan tempat pertama

dan terakhir tamu mendapatkan pelayanan dalam perusahaan akomodasi komersil khususnya hotel dan industry pariwisata lainnya, serta seluruh pembuatan laporannya sehingga kesan dan citra positif terhadap hotel akan tercipta disini.

## **B. Tujuan**

Tujuan disusunnya modul diklat PKB adalah memberikan pemahaman pada guru pasca UKG, termasuk level mana guru mengikuti PKB tergantung dari hasil UKGnya, secara khusus bertujuan.

1. Modul ini disusun untuk memberikan pedoman Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (PKB) bagi guru pasca Uji Kompetensi Guru (UKG).
2. Mengetahui keterbacaan Modul Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (PKB) Grade 9 (Sembilan) bagi guru akomodasi perhotelan
3. Modul Keprofesian Berkelanjutan (PKB) untuk meningkatkan kompetensi guru pasca UKG yang berkaitan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk bekerja/mengajar ditempat kerja tentang materi *Menilai Laporan di Housekeeping dan Front office*
4. Meningkatkan kompetensi guru hasil Uji Kompetensi Guru (UKG) pada grade 9, sebelum melanjutkan untuk grade berikutnya

### C. Peta Kompetensi

#### Pemetaan modul peta kompetensi 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	Merencanakan standar penampilan valet profesional
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	Menangani situasi konflik
1	Dasar	Menggali dan merinci informasi tentang industri perhotelan	Mengelola sanitasi, hygiene dan keselamatan kerja

## **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Modul diklat PKB level 9 (sembilan) ini dibahas tentang:

1. Identifikasi Pekerjaan di Housekeeping
2. Menilai Laporan di Housekeeping
3. Menilai Laporan di Front office

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

### **1. Petunjuk untuk Peserta Diklat**

- a. Bacalah modul dengan teliti dan seksama
- b. Fahami tujuan mempelajari modul ini
- c. Gunakan teknik membaca cepat
- d. Kerjakan tugas dengan jujur.
- e. Tanyakan pada fasilitator jika saudara tidak faham
- f. Selesaikan tugas modul lebih cepat dari waktu yang ditetapkan.

### **2. Petunjuk untuk Fasilitator**

- a. Fasilitator harus menguasai sepenuhnya isi modul inii
- b. Membantu peserta diklat dalam proses belajar
- c. Membimbing peserta diklat dalam melaksanakan tugas
- d. Membantu peserta diklat memahami konsep dan hal-hal baru
- e. Menjawab pertanyaan peserta diklat
- f. Mengorganisasikan kegiatan belajar
- g. Melaksanakan penilaian
- h. Mencatat pencapaian kemajuan peserta diklat





## Kegiatan Pembelajaran 1: Identifikasi Pekerjaan Housekeeping

### A. Tujuan

Pada kegiatan pembelajaran 1 (satu) ini peserta diklat diharapkan mampu mengidentifikasi pekerjaan di *departemen housekeeping* di hotel maupun industri pariwisata lainnya.

### B. Indikator Pencapaian Kompetensi

Merencanakan di bagian housekeeping

1. Merencanakan di bagian housekeeping
2. Mengidentifikasi Area Housekeeping
3. Melakukan Pengawasan di Housekeeping
4. Menilai Kualitas Pelayanan dan harapan-harapan tamu
5. Menganalisis Kesenjangan dalam kualitas pelayanan
6. Taxonomi desain proses pelayanan hotel

### C. Uraian Materi

#### 1. Merencanakan di bagian Housekeeping

Menurut DR. AA. Gede Muninjaya, MPH, dalam bukunya *Manajemen Kesehatan*, hal 49. Fungsi perencanaan adalah fungsi terpenting dalam suatu kegiatan manajemen, karena merupakan dasar dari fungsi-fungsi kegiatan keseluruhan, tanpa ada fungsi perencanaan tidak mungkin fungsi manajemen yang lain akan dapat dilaksanakan dengan baik. Perencanaan manajerial akan memberikan pola secara menyeluruh terhadap semua pekerjaan yang akan dijalankan. Siapa yang akan melakukan dan kapan akan dilakukan. Maka perencanaan merupakan tuntunan terhadap proses pencapaian tujuan secara efisien dan efektif.

### **a. Batasan Perencanaan**

Bagian housekeeping, perencanaan dapat didefinisikan sebagai proses untuk merumuskan masalah-masalah kebersihan, keindahan di area gedung, menentukan kebutuhan dan sumber daya yang tersedia, menetapkan tujuan yang paling pokok, dan menyusun langkah-langkah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

### **b. Manfaat Perencanaan**

Melalui perencanaan program *housekeeping* yang baik akan dapat diketahui :

- 1) Tujuan kegiatan dan cara melakukannya
- 2) Jenis alat, bahan obat-obatan, biaya dan siapa petugasnya.
- 3) Jenis dan jumlah kegiatan yang diinginkan, dan uraian tugasnya
- 4) Sejauhmana efektifitas pengarahannya yang diperlukan
- 5) Bentuk dan standar pengawasan yang akan dilakukan

### **c. Kemampuan manajerial di *housekeeping***

Pertama kali yang akan dilakukan oleh seorang *housekeeper* adalah membuat perencanaan dan peramalan kerja pada bagian tatagraha, dengan melihat ke masa yang akan datang dengan cara memprediksi apa saja yang akan terjadi, misalnya turun naiknya tingkat hunian kamar hotel, apabila terjadi tingkat hunian rendah maka akan diisi program pelaksanaan selain pekerjaan kebersihan rutin seperti melakukan dekorasi ulang, general cleaning disaat ada kesempatan waktu senggang, sudah memiliki sejumlah rencana yang belum terlaksana disebabkan banyak pertimbangan, kecukupan waktu, karena jumlah pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan dalam waktu sesaat, pertimbangan biaya, alat, dan jumlah staf yang memadai. Rencana yang disusun sebelumnya harus hati-hati, karena pekerjaan yang dilakukan harus berdasarkan kontrol secara ketat.

Perencanaan yang baik selalu mempertimbangkan aspek ekonomi, jadwal pengerjaan pada waktu dan situasi yang tepat, kesiapan alat, dan bahan material bagi pekerja yang dipilih termasuk menentukan cara proses bekerja

yang mudah dan fleksibel setiap hasil pekerjaan mencapai standar yang diinginkan serta kegunaannya dapat dirasakan semua pihak.

**Menurut John C Branson dan Margaret Lennox, hal 72**, Dalam perencanaan dan peramalan di bagian tatagraha ini harus bisa memberdayakan setiap alat dan *chemical* yang ada dapat digunakan secara efisien, sehingga dalam memilih dan mempekerjakan staf harus terukur kemampuannya, agar tujuan membersihkan obyek bukan sebaliknya menimbulkan kerusakan pada obyek tertentu. Dalam membuat rencana harus mempertimbangkan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Apa yang harus dikerjakan (*what work has to be done*)
- 2) Kapan dan berapa kali harus dikerjakan (*when and how often it has to be done*)
- 3) Bagaimana mengerjakannya (*how it is to be done*)
- 4) Apa yang dijadikan standar (*to what standard it is to be done*)
- 5) Berapa lama waktu yang dibutuhkan (*how long it will take*)
- 6) Siapa yang mengerjakannya (*who will do it*)

Profil seorang *housekeeper*, **Gorgia Tucker dan Madelin Schneider dalam Profesional Housekeeping**, mengatakan tentang seorang *housekeeper* yang berhasil harus memiliki :

- 1) *Leadership* yang bagus
- 2) Kemampuan administrasi yang baik
- 3) Keahlian dan pengetahuan teknis departemen *housekeeping*
- 4) Kepribadian yang baik

Sedangkan Denny G Ruthford dan Wiliam J. Schill, mengatakan bahwa *housekeeper* harus memiliki kemampuan untuk mengatur empat bidang tanggung jawab:

- 1) Mengatur manusia (*Staff*), peralatan dan bahan baku (*supplies*)
- 2) Menjaga kebersihan, kenyamanan dan kelengkapan bangunan dan propertinya
- 3) Mengontrol turun naiknya biaya dari target budget yang dianggarkan.
- 4) Mengatur pencatatan-pencatatan, sebagai analisis.

Salah satu penerapan fungsi manajemen, yaitu perencanaan dapat diterapkan dibidang *housekeeping*, misalnya dalam perencanaan pekerjaan, beban kerja dan pengukuran jumlah kebutuhan tenaga kerja.

#### **d. Beban Kerja**

Di bagian *housekeeping* pekerjaan itu terdiri dari:

- 1) Pekerjaan rutin (*daily routines*)
- 2) Pekerjaan pada waktu tertentu (*spring cleaning*)
- 3) Pekerjaan berdasarkan pesanan/instruksi/urgen (*order of work*)

Dalam mengorganisasikan pekerjaan diatas, diupayakan agar dapat mempermudah pelaksanaan, jadi terukur, baik jumlah staf, durasi waktu, kebutuhan peralatan, dan biaya yang dianggarkan. Misalnya petugas kamar dalam mengerjakan pelayanan kebersihan cukup satu kali per hari. Jika ada tamu kamar minta dibersihkan lagi tidak bisa, kecuali penghuni sebelumnya sudah keluar, berganti penghuni yang baru, tetapi ini jarang terjadi jika *housekeeping* masih memiliki persediaan kamar yang siap jual.

#### **Penentuan beban kerja dan penentuan area pembersih:**

##### **a) Membuat *floor Plan***

Dari ruangan-ruangan di gedung untuk membantu memberikan gambaran fisik hubungan antara ruangan satu ke ruangan yang lain, dalam pembuatan rencana kerja .

##### **b) Buat daftar ruangan/area yang akan dibersihkan**

Dari setiap floor lengkap dengan ukuran serta bagian-bagian yang terdapat di area/ruangan tersebut. Misalnya dinding, *eternity*, dan lain-lain.

##### **c) Bahan disetiap obyek area/ruangan**

Cantumkan obyek-obyek yang ada di area/ruangan yang akan dibersihkan terbuat dari apa bahan apa saja yang ada disana, seperti jenis lantai apa? Marmer, *Carpet*, atau keramik, harus diketahui terlebih dahulu agar memudahkan didalam merencanakan pembersihannya.

d) *Inventory*

*Inventory* barang-barang yang ada di dalam ruangan yang akan dibersihkan, menentukan cara pembersihan suatu benda dan kelayakan pembersihannya.

Tabel 1. 1 : *inventory* obyek yang akan dibersihkan (sumber Richard Sihit, S.Sos, 2000:35, hal. 38)

No.	Bahan/Materi	Reguler/daily	Periodik
1.	Kayu, rotan, bambu	Dusting	Polishing
2.	Metal (logam), besi, platina	Dusting	Polishing
3.	Stone (batu)	Sapu	Cuci, sikat
4.	Plastik (sntetis)	Dusting	Cuci
5.	Permadani	sweep/vacuum	wash/brush
6.	Ceramic/tembikar	sweep/dusting	wash/brush
7.	Bata/limestone	Sweeping	Damp
8.	Porcelin	dusting/damp	Brushing
9.	Kulit (leather)	Duster	Wipes
10.	Glass/kaca/cermin	Dusting	Wipes
11.	Udara (air)	Spray	Tidak
12.	Kertas (paper)	Dusting	Tidak

e) Langkah-langkah kegiatan pembersihan

- Kegiatan harian (*daily cleaning*) dilakukan pembersihan setiap hari, pada benda dan fasilitas strategis, karena langsung dinikmati oleh pelanggan maupun petugas tingkat kekotorannya hanya disebabkan karena debu saja.
- Kegiatan berkala (*periodicaly cleaning*), dilakukan pembersihan pada waktu-waktu tertentu, yang dibersihkan dengan tingkat kekotorannya lebih berat, dan konsentrasikan pada area yang terhalang suatu benda, kolong-kolong, dibalik dan diatas atap benda-benda, atau tertuju pada benda yang sudah dipekatkan oleh kotoran yang sudah melekat dan sulit dibersihkan dengan maksud untuk menghindarkan terjadinya asimilasi kotoran yang meresap dibalik permukaan benda, maka harus dibersihkan dengan menggunakan campuran chemical atau obat pembersih yang agak pekat (*concentrate*) lebih mudah menghilangkan noda yang sudah mengendap/berkarat.

## 2. Mengidentifikasi Area Housekeeping

Mengidentifikasi area umum adalah proses memetakan seberapa besar dan luasnya yang telah ditentukan oleh manajemen menjadi lingkup tanggung jawab kerja bagian *housekeeping* yang tercantum ke daftar pengawasan dan penanganan pihak *housekeeping*.

Daerah untuk pengawasan dan periksa adalah *floor, public*, gudang penyimpanan, tempat pendingin, jalur angkut barang, ruang ventilasi udara, kantin, dapur, ruang tunggu. Agar diperhatikan konstruksi proyek yang melibatkan konstruksi bangunan baru atau modifikasi dan penambahan yang tidak dimasukkan dalam inspeksi. Setiap kekhawatiran mengenai kegiatan konstruksi harus dibawa ke perhatian manajemen pengawasan.

a. Target area yang menjadi obyek pembersihan

1) Kamar tamu (*guest room*)

2) Area umum (*public area*)

b. Area umum dan lokasi tertentu

Perhatian utama pada konstruksi proyek yang melibatkan konstruksi bangunan baru atau modifikasi dan penambahan yang tidak dimasukkan dalam inspeksi tanggung jawab *housekeeping*. Tergantung dari kebijakan pimpinan perusahaan dalam penanganan sehari-hari ini, untuk itulah seorang *Eksekutive Housekeeper* harus menunjukkan sikap tegas bersama bagian lain yang ada di dalam organisasi.

## 3. Melakukan Pengawasan di Housekeeping

Pendekatan terhadap pengendalian kualitas akan melibatkan beberapa kegiatan yaitu mengevaluasi kinerja karyawan secara aktual, membandingkan sasaran yang ingin dicapai dengan realisasinya, mengambil tindakan-tindakan atas perbedaan antara sasaran yang ingin dicapai dengan keadaan aktual.

Jika kita mengacu pengertian yang klasik, maka perlunya kegiatan pengendalian terhadap kualitas adalah untuk menjaga agar supaya

kualitas hasil kerja di bagian tata graha selalu tetap dalam keadaan yang standar. Oleh karena itu kualitas menurut pengertian yang klasik selalu berorientasi pada derajat kesesuaian terhadap standar. Agar kualitas tetap terjaga dan dalam keadaan yang selalu standar maka, *housekeeping department* perlu mengadakan kegiatan supervisi terhadap kinerja para karyawan *housekeeping*, kegiatan tersebut antara lain dilakukan dengan jalan membuat langkah-langkah kerja seperti kegiatan *public area quality control*, seperti contoh di bawah ini.

Tabel 1. 2: **Public Area Quality Control**

**PUBLIC AREA QUALITY CONTROL**

No	Item	Clean		Condition		Remark			
		S	U	S	U	Daily	Eq/Chel	Special Cleaning	Eq/Chel

Ket: **S : Satisfied** .....2015  
**U : unsatisfied**

.....  
**Public Area Supervisor**

Format tersebut di atas di isi oleh supervisor untuk menjaga kualitas layanan yang diberikan oleh *housekeeping department*.

Selain format di atas, *housekeeping department* juga memiliki jadwal *special cleaning* yang harus dilakukan. Untuk melakukan *special cleaning* perlu perencanaan yang matang, agar besar biaya yang diperlukan untuk melakukan *special cleaning* pada suatu area dapat diketahui dengan pasti. Untuk lebih jelasnya dapat dilakukan *special cleaning* seperti di bawah ini.



Perencanaan untuk *special cleaning* pada lantai *Vinyl* dengan luas 1000 m<sup>2</sup> dapat dilakukan sebagai berikut:

Standar isi *chemical* adalah satu galon = 4 liter

Wax strip 1 : 500 m<sup>2</sup>

Complete 1 : 200 m<sup>2</sup>

Forward 1 : 6000 m<sup>2</sup>

Conq R Dust 1 : 9000 m<sup>2</sup>

Tabel 1. 3 : Tabel Perhitungan Spesial Clening Lantai Vynil

Metode	Chemical	M <sup>2</sup> /Galon	Ukuran	Frequency	Per Tahun	Jml GL diperlukan	Harga/ GL	Total Biaya
Stripping	Wax strip	500 m <sup>2</sup>	1 : 01	6 bl x 1	2	4	26.730	106,920
Coating	Complete	200 m <sup>2</sup>	Pure	6 bl x 1	2	10	107.322	1,073,220
Finishing	Complatte	200 m <sup>2</sup>	Pure	6 bl x 1	2	10	107.322	1,073,220
Daily	Forward	6000 m <sup>2</sup>	1 : 20	Harian	365	60.833	31.080	189,068,964
Cleaning	Conq R Dust	9000 m <sup>2</sup>	Pure	harian	365	40.556	45.360	183,962,016
<b>TOTAL</b>								375,284,34

Dari data di atas, hitunglah total biaya per tahun untuk special cleaning lantai vynil dengan luas 1000 m<sup>2</sup> adalah.

#### 4. Menilai Kualitas Pelayanan dan harapan-harapan tamu

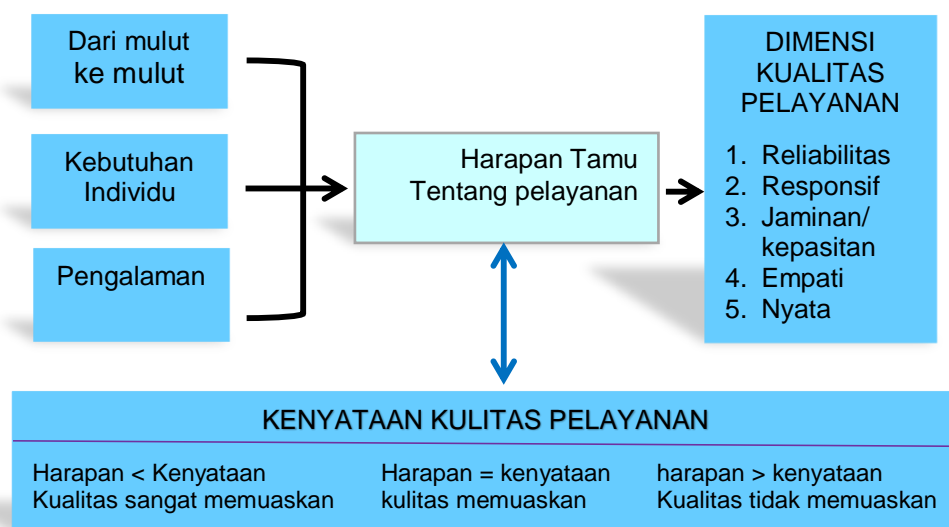
Pengendalian kualitas adalah tingkat kesesuaian terhadap harapan-harapan tamu dan kualitas produk yang diperoleh tamu kemungkinan dapat mencapai pada tingkat yang lebih tinggi dari harapan-harapan tamu, atau sesuai dengan harapan atau bahkan berada dibawah harapan tamu.

Tingkat pencapaian minimal = tingkat kesesuaian terhadap persepsi tamu.

Pemeliharaan produk (kebersihan, kelengkapan, kerapihan kamar tamu dan ruangan) ”diperlukan pengawasan” bukan hanya inspeksi.

**Inspeksi adalah** tindakan supervisor untuk memeriksa hasil pekerjaan room boy setelah mendapat laporan bahwa kamar telah selesai dibersihkan.

**Pengawasan adalah** Bukan melihat/memeriksa saja tetapi harus disertai dengan tindakan menguji secara kritis dan hati-hati terhadap hasil kerja, dengan memberikan arahan-arahan kemudian dilakukan tindakan-tindakan perbaikan/koreksi dalam proses pekerjaan.



Gambar 1. 1: Model Konseptual Kualitas Pelayanan

Dari Gambar diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan tertentu yang diharapkan oleh tamu dapat ditimbulkan oleh informasi yang diperoleh dari mulut ke mulut, atau oleh kebutuhannya terhadap jenis pelayanan tertentu, atau karena pengalaman yang dimiliki oleh tamu tentang kualitas pelayanan tertentu. Kesemuanya itu menimbulkan harapan-harapan tamu tentang kualitas pelayanan yang mereka inginkan. Kemudian proses pelayanan akan dinilai oleh tamu melalui dimensi kualitas pelayanan (reliabilitas, responsif, jaminan/kepastian, empati dan

sesuatu yang nampak/nyata. Tamu menggunakan kelima dimensi tersebut sebagai tolok ukur untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang didasarkan atas perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang diperoleh.

## 5. Menganalisis Kesenjangan dalam kualitas pelayanan

Mengukur kesenjangan kualitas pelayanan yang terjadi antara pelayanan yang diharapkan oleh tamu dengan kenyataan yang didapat tamu, merupakan suatu proses umpan balik dari tamu yang berlangsung secara rutin. Pada gambar berikut ini dapat dilihat beberapa kesenjangan yang terjadi dalam kualitas pelayanan.

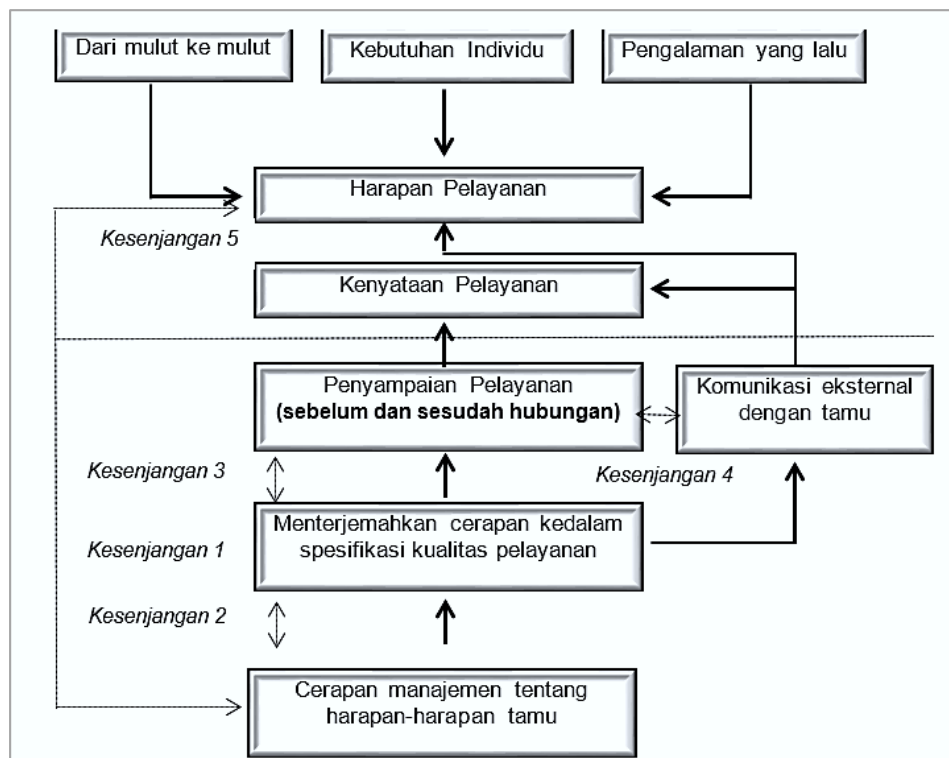
**Kesenjangan 1** ditimbulkan karena ketidaksesuaian antara cerapan yang dibuat oleh manajemen tentang harapan-harapan konsumen, dan cerapan tamu terhadap barang dan/atau jasa pelayanan yang akan diterima. Hal ini kemungkinan dapat disebabkan oleh kurang mampuan manajemen untuk memahami tamu melalui suatu cerapan tentang bagaimana sebenarnya tamu akan merumuskan harapan-harapannya yang didasarkan atas beberapa sumber, seperti: advertensi, pengalaman tamu yang diperoleh dari perusahaan lain yang merupakan pesaingnya, kebutuhan-kebutuhan pribadi dan komunikasi tamu dengan rekan-rekannya. Strategi untuk mengantisipasi kesenjangan tersebut dapat dilakukan dengan cara meningkatkan riset pasar, mengembangkan komunikasi yang lebih baik antara manajemen dengan para karyawan yang berhubungan langsung dengan tamu serta mengurangi adanya jarak antara tingkatan manajemen tertentu dengan tamu.

**Kesenjangan 2** terjadi karena karena ketidakmampuan manajemen dalam merumuskan tingkat sasaran kualitas pelayanan untuk memenuhi cerapan harapan tamu, dan ketidakmampuannya untuk menterjemahkan ke dalam spesifikasi pekerjaan guna merealisasikan tingkat sasaran kualitas pelayanan tersebut. Oleh sebab itu jenis kesenjangan 2 ini dapat ditanggulangi dengan merumuskan kembali secara tepat tujuan dan

standarisasi tugas-tugas dalam menyampaikan atau memberikan pelayanan kepada tamu.

**Kesenjangan 3** disebabkan oleh ketidaksesuaian pelayanan yang diberikan kepada tamu dengan spesifikasi pelayanan yang telah ditentukan oleh manajemen. Ada beberapa faktor yang menyebabkan ketidaksesuaian tersebut seperti kurangnya *teamwork*, penyeleksian karyawan tidak menggunakan prinsip-prinsip seleksi yang baik, kurangnya pelatihan karyawan, dan desain pekerjaan yang tidak tepat.

**Kesenjangan 4** adalah perbedaan antara pelayanan yang dijanjikan oleh manajemen, dengan yang diterima oleh tamu. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh informasi internal dan eksternal. Komunikasi eksternal dapat terjadi dalam bentuk janji-janji yang berlebihan misalnya melalui iklan, advertansi dsb. Dan yang berbentuk internal dapat terjadi karena kurang tersedianya informasi untuk berhubungan dengan para karyawan.



Gambar 1. 2 : Kesenjangan Kualitas Pelayanan

**Kesenjangan 5** adalah kesenjangan yang terjadi karena akumulasi dari kesenjangan-kesenjangan yang lain (1-4) yaitu berakhir pada terjadinya ketidaksesuaian antara harapan tamu dengan kenyataan yang diterima oleh tamu. Suatu tindakan yang bermaksud untuk memenuhi harapan-harapan tamu, pada dasarnya hanyalah suatu upaya untuk menghindari ketidakpuasan tamu. Tamu mungkin tidak merasa bahwa mereka tidak bahagia, tetapi kemungkinan mereka tidak merekomendasikan barang dan/atau jasa pelayanan yang mereka terima itu sebagai sesuatu yang istimewa. Apabila kualitas produk pelayanan tidak berada di atas standar, maka tamu tidak akan merasakan kesenangan secara khusus.

Pelayanan menjadi istimewa, terkemuka dan menarik perhatian serta akan terdapat unsur kejutan dan reaksi kegembiraan tamu, karena yang sebenarnya mereka tidak mengharapkan mendapatkan pelayanan yang sejauh itu. Pelayanan seperti itulah yang akan memberikan secara khusus kebahagiaan dan kesenangan bagi para tamu.

## 6. Taxonomi desain proses pelayanan hotel

Proses pelayanan dapat diklasifikasikan dengan menggunakan konsep perubahan dari tingkat pelayanan yang sederhana (standar) ke arah pelayanan yang kompleks disesuaikan dengan pesanan tamu, perubahan semacam ini disebut dengan *devergensi (divergence)* sekalipun demikian aktivitas pelayanan tetap selalu diarahkan pada tingkat hubungan dengan tamu hotel. Secara umum tingkat pelayanan dapat dibagi menjadi 2 tingkat *devergensi*, yaitu *devergensi rendah (pelayanan standar)*, tingkat *devergensi tinggi (pelayanan yang berdasarkan pada pesanan atau kehendak tamu)*. Diantara kedua kategori pelayanan tersebut obyek dari proses pelayanan diidentifikasi sebagai barang, informasi atau orang-orang. Sedangkan tingkat hubungan dengan tamu berkisar mulai dari tidak adanya hubungan sampai pada hubungan secara tidak langsung, seperti self service dan interaksi personal dengan pelaksana pelayanan.

Tabel 1.4 : **Taxonomi Proses Pelayanan**

	Pelayanan dengan divergensi rendah			Pelayanan dengan divergensi rendah		
	Proses pada Barang	Proses Informasi	Proses pada Manusia	Proses Informasi	Proses Informasi	Proses pada Manusia
Tidak berhubungan dengan tamu	Mesin minuman otomatis	Petunjuk hotel melalui program video		Telekoferen si	Video program	
Hubungan tidak langsung dengan tamu	Permintaan penyambutan telepon keluar	Memberikan informasi jumlah akhir tagihan hotel			Pemberian surat kabar ke kamar kamar yang terisi	
Hubungan langsung dengan tamu tetapi tidak terdapat interaksi langsung antara tamu dengan petugas hotel.	Makanan yang disajikan secara <i>self service</i>	Petunjuk hotel melalui program video	Fasilitas olah raga tanpa infra struktur	Tamu meminta khusus program video dari kamar.		Hotel menyediakan asuransi kecelakaan kepada tamu
Hubungan langsung dengan tamu dan terdapat interaksi langsung antara tamu dengan petugas hotel.	Penyajian makanan di coffee shop	Mendapatkan penjelasan melalui bagian informasi	Menyediakan fasilitas olah raga dengan infrastruktur	Penyajian makanan di <i>grill room restaurant</i>		Pelayanan pemeriksaan kesehatan di kamar.

## D. Kegiatan Pembelajaran

### Pengkondisian dan Pemahaman Materi.

1. Membaca materi pembelajaran secara individu
2. Mengerjakan latihan/kasus/tugas untuk memahami materi secara individu maupun kelompok.

## E. Latihan/Kasus/Tugas



### Lembar Kerja 1.1

Latihan/Tugas ini dikerjakan secara individu, dilakukan untuk melihat peningkatan kompetensi Saudara. Selesaikan latihan dan tugas berikut ini dengan benar.

1. Mengapa perencanaan dianggap sebagai landasan dasar fungsi-fungsi kegiatan keseluruhan pengelolaan hotel?

---

---

---



### Lembar Kerja 1.2

2. Kelas dibagi menjadi 4 kelompok, masing-masing kelompok mendiskusikan dengan anggotanya. Hasil diskusi kelompok dipresentasikan didepan kelompok lain untuk dikomentari.

LK. 1.2 Identifikasi area housekeeping

#### Soal

Sebelum saudara memberihkan area di housekeeping, sebaiknya diidentifikasi terlebih dahulu area tersebut. Diskusikan pada kelompok Saudara, apa saja yang perlu diidentifikasi agar didalam pembersihan tidak terjadi kesalahan?

Jawaban :



### Lembar Kerja 1.3

3. Tugas berikutnya adalah Saudara diminta untuk mengisi format *public area quality control* berdasarkan hasil observasi area di tempat saudara bekerja. Format dapat diambil pada tabel 1.2 *format public area quality control* pada modul ini.

---

---

---





#### Lembar Kerja 1.4

4. Untuk menjaga kualitas pelayanan bukan sekedar dilakukan inspeksi namun mesti dilakukan pengawasan yang berkesinambungan. Jelaskan apa maksud dari pernyataan tersebut?

---

---

---



#### Lembar Kerja 1.5

5. Proses pelayanan dapat diklasifikasikan dengan menggunakan konsep perubahan dari tingkat pelayanan yang sederhana (standar) ke arah pelayanan yang kompleks disesuaikan dengan pesanan tamu, perubahan semacam ini disebut dengan *devergensi (devergence)* Diskusikan pada kelompok saudara apa maksud kalimat di atas. Hasil diskusi dipresentasikan didepan kelompok lain untuk dikomentari.

---

---

---

---

## F. Rangkuman

Perencanaan yang baik selalu mempertimbangkan aspek ekonomi, jadwal pengerjaan pada waktu dan situasi yang tepat, kesiapan alat, dan bahan material bagi pekerja yang dipilih termasuk menentukan cara proses bekerja yang mudah dan fleksibel setiap hasil pekerjaan mencapai standar yang diinginkan serta kegunaannya dapat dirasakan semua pihak.

**Menurut John C Branson dan Margaret Lennox, hal 72,** Dalam perencanaan dan peramalan di bagian tatagraha ini harus bisa memberdayakan setiap alat dan *chemical* yang ada dapat digunakan secara efisien, sehingga dalam memilih dan mempekerjakan staf harus terukur kemampuannya, agar tujuan membersihkan obyek bukan sebaliknya

menimbulkan kerusakan pada obyek tertentu. Dalam membuat rencana harus mempertimbangkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Apa yang harus dikerjakan (*what work has to be done*)
2. Kapan dan berapa kali harus dikerjakan (*when and how often it has to be done*)
3. Bagaimana mengerjakannya (*how it is to be done*)
4. Apa yang dijadikan standar (*to what standard it is to be done*)
5. Berapa lama waktu yang dibutuhkan (*how long it will take*)
6. Siapa yang mengerjakannya (*who will do it*)

Profil seorang *housekeeper*, **Gorgia Tucker dan Madelin Schneider dalam Profesional Housekeeping**, mengatakan tentang seorang *housekeeper* yang berhasil harus memiliki :


1. *Leadership* yang bagus
2. Kemampuan administrasi yang baik
3. Kepribadian yang baik
4. Keahlian dan pengetahuan teknis departemen *housekeeping*.

Sedangkan Denny G Ruthford dan Wiliam J. Schill, mengatakan bahwa *housekeeper* harus memiliki kemampuan untuk mengatur empat bidang tanggung jawab:

1. Mengatur manusia (*Staff*), peralatan dan bahan baku (*supplies*)
2. Menjaga kebersihan, kenyamanan dan kelengkapan bangunan dan propertinya
3. Mengontrol turun naiknya biaya dari target *budget* yang dianggarkan.
4. Mengatur pencatatan-pencatatan, sebagai analisis.

Salah satu penerapan fungsi manajemen, yaitu perencanaan dapat diterapkan dibidang *housekeeping*, misalnya dalam perencanaan pekerjaan, beban kerja dan pengukuran jumlah kebutuhan tenaga kerja.

Mengidentifikasi area umum adalah proses memetakan seberapa besar dan luasnya yang telah ditentukan oleh manajemen menjadi lingkup tanggung jawab kerja bagian *housekeeping* yang tercantum ke daftar pengawasan dan penanganan pihak *housekeeping*.



Pendekatan terhadap pengendalian kualitas akan melibatkan beberapa kegiatan yaitu mengevaluasi kinerja karyawan secara aktual, membandingkan sasaran yang ingin dicapai dengan realisasinya, mengambil tindakan-tindakan atas perbedaan antara sasaran yang ingin dicapai dengan keadaan aktual.

Strategi melaksanakan penataan kembali posisi hotel dalam persaingan, tidak dibatasi hanya pada perubahan satu dimensi saja (tingkat keragaman atau tingkat kompleksitas) dalam proses strukturisasi, akan tetapi perubahan bisa dan harus dilakukan dengan menggunakan kombinasi dari kedua dimensi tersebut. Sehingga bentuk, jenis dan sifat pelayanan dapat diramu dapat disesuaikan dengan kehendak dari pangsa pasar hotel.

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

Apabila Saudara sudah menguasai kompetensi kegiatan belajar 2 (dua) dengan mengerjakan Latihan/Kasus/Tugas dengan benar saudara dapat melanjutkan ke kompetensi berikutnya dan apabila saudara belum menguasai kompetensi ini saudara dipersilahkan untuk mempelajari kompetensi ini sampai saudara dinyatakan kompeten.



## Kegiatan Pembelajaran 2: Menilai Laporan Housekeeping

### A. Tujuan

Pada kegiatan pembelajaran 2 (dua) ini peserta diklat diharapkan mampu menilai laporan *housekeeping* di hotel dan industri pariwisata lainnya.

### B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Membuat Laporan Tata Graha
2. Menentukan kebutuhan jumlah pramugraha (*roomboy*)
3. Melakukan Inventaris Linen
4. Menangani Persediaan Linen
5. Menangani permintaan barang

### C. Uraian Materi

#### 1. Membuat Laporan Tatagraha (*housekeeping report*)

Merupakan laporan status kamar yang dibuat oleh *Executive housekeeper* dan merupakan rekapitulasi dari seluruh *floor/Laporan room boy/room boy report*. Dalam laporan tatagraha sering timbul masalah antara bagian tatagraha dan bagian kantor depan, masalah yang sering timbul adalah koordinasi dan komunikasi. Koordinasi dan komunikasi adalah sesuatu yang tidak dapat dipisahkan, sedangkan masalah-masalah yang sering timbul dalam koordinasi dan komunikasi antara kedua bagian tersebut adalah:

- a. Keterlambatan dalam menyampaikan laporan status kamar oleh bagian Kantor Depan hotel kepada bagian Tatagraha, dimana laporan kamar akan dijadikan dasar penyusunan rencana kerja *roomboy* pada waktu pagi hari.

- b. Keterlambatan atau tidak dilaporkannya kamar-kamar yang sudah *check-out* atau sebaliknya kamar-kamar yang sudah bersih siap dijual tidak segera diinformasikan oleh bagian tatagraha kepada kantor depan hotel.

Tabel 2. 1 : Laporan Pramugraha (Roomboy Report)

<b>LAPORAN PRAMUGRAHA (ROOMBOY REPORT)</b>		
Tgl.	Pukul:	Lantai :
Nomor Kamar	Status Kamar	Jumlah Tamu
1101		
1102		
1103		
1104		
1105		
1106		
1107		
1108		
1109		
1110		
V : Vacant O : Occupied SO : Sleep out DD : Do Not Disturb NL : No Luggage OO : Out of order		
Nama :	Tanda tangan	

Setelah *room boy report* dibuat dan dilaporkan kepada *housekeeping office*, maka oleh *Exc housekeeper* yang kemudian sebagai dasar untuk membuat laporan tatagraha, dibawah ini adalah contoh laporan tatagraha yang dibuat oleh *exc. Housekeeper*.

Tabel 2. 2 : Laporan Tata graha (housekeeping Report)

Hotel Shafira Internasional					
LAPORAN TATAGRAHA (HOUSEKEEPING REPORT)					
Tgl.			Pukul :		
Lantai 1			Lantai 2		
1101			2101		
1102			2102		
1103			2103		
1104			2104		
1105			2105		
1106			2106		
1107			2107		
1108			2108		
1109			2109		
1110			2110		
V : Vacant O : Occupied SO : Sleep out DD : Do Not Disturb NL : No Luggage OO : Out of order					
Nama :			Tanda tangan		

## 2. Menentukan kebutuhan jumlah pramugraha (*roomboy*)

Kegiatan menentukan jumlah pramugraha (*roomboy*) yang diperlukan untuk membersihkan kamar dalam tingkat huni kamar tertentu, dapat disebut *staffing*. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan jumlah pramugrah, adalah...

**Pertama**, menentukan luas dan keadaan kamar yang akan dibersihkan. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui secara pasti bentuk, luas dan situasi ruangan kamar serta kaitan atau hubungan antara satu ruangan dengan ruangan yang lain. Untuk membantu agar mendapatkan gambaran yang jelas tentang hal tersebut, biasanya dibuatkan gambar atau *floor plan* secara rinci.

**Kedua**, menentukan jenis pekerjaan yang akan dilakukan. Jenis pekerjaan apa yang akan dilakukan, misalnya membersihkan debu di kamar (*dusting*), membersihkan karpet (*vacuuming*) dsb. Beberapa kali program pembersihan itu akan dilaksanakan, hal ini akan ditentukan oleh penyelia yang didasarkan pada tingkat kebersihan yang dikehendaki serta sifat atau karakteristik bahan bangunan yang dipergunakan, kegunaan ruangan, frekuensi penggunaan ruangan serta jumlah tenaga dan jenis peralatan yang tersedia.

Untuk membantu menentukan jenis pekerjaan pembersihan yang akan dilaksanakan dapat dibuatkan daftar jenis dan frekuensi pembersihan untuk setiap ruangan, seperti contoh tabel berikut ini :

Tabel 2. 3 : Daftar jenis dan frekuensi pembersihan ruangan

No.	Pekerjaan	Kode	Ruangan	Frekuensi
1.	Damp sweeping	DS	Lobby	Setiap hari
2.	Vacuuming	VC	Corridor	Setiap hari
3.	Shampooing	SH	Corridor	Setiap bulan
4.	Dusting	DT	Lobby Utama	Setiap minggu
5.	Waxing	WX	Lobby Utama	Berkala

Dari tabel diatas dapat dikelompokkan antara pembersihan yang dikerjakan setiap hari (*daily*) dan/atau secara bulanan (*monthly*). Dengan demikian selama satu minggu/bulan/tahun dapat diketahui berapa jenis dan jumlah pekerjaan harian dan periodik harus dilaksanakan. Kemudian dapat ditentukan pula jenis-jenis bahan pembersih dan peralatan serta perlengkapan yang akan diperlukan.

**Ketiga**, adalah tingkat produktivitas pramugraha, dimana tingkat produktivitas pramugraha tersebut juga akan dipengaruhi oleh kemampuannya (pengetahuan, keterampilan dan perilaku) dalam melaksanakan tugasnya membersihkan kamar-kamar tamu, dengan menggunakan seluruh peralatan dan bahan pembersih yang tersedia.

**Keempat**, menentukan waktu/jam produktif yang dipergunakan oleh setiap *room attendant* untuk membersihkan kamar. Yang dimaksud dengan waktu produktif adalah : *Jumlah waktu dari keseluruhan waktu kerja dalam satu shift yang dipergunakan untuk membersihkan kamar. Atau waktu yang tersisa dari jumlah waktu kerja dalam satu shift (8 jam/480 menit) dikurangi dengan jumlah istirahat dan waktu-waktu yang terbuang lainnya.*

Berkaitan dengan kegiatan merencanakan jumlah pramugraha yang diperlukan untuk membersihkan kamar tamu dalam satu waktu serta pada tingkat huni kamar tertentu, dapat dipergunakan formula dengan terlebih dahulu mengetahui beberapa notasi sebagai berikut:

- N** : Jumlah kamar yang tersedia untuk dijual (Number of rooms)
- TKo** : Persentase kamar yang terhuni (occupancy rate)
- Wpo** : Jumlah waktu untuk membersihkan kamar terhuni
- TKv** : Persentase kamar kosong
- Wpv** : Jumlah waktu untuk membersihkan kamar kosong
- Wpt** : Jumlah waktu produktif
- JKc/o** : Jumlah kamar check out
- CD** : Selisih waktu untuk membersihkan kamar check out dan kamar terhuni

Setelah mengetahui notasi tersebut, dapat dipergunakan formula sebagai berikut:

$$\begin{array}{l}
 N \times TKo \times Wpo = X \\
 N \times TKv \times Wpv = Y \\
 JKc/o \times CD = Z
 \end{array}$$

Dengan formula tersebut dapat diketahui jumlah waktu yang diperlukan untuk membersihkan kamar, ialah jumlah keseluruhan dari:

$$X + Y + Z$$

Kemudian untuk menghitung jumlah *room attendant* yang diperlukan, terlebih dahulu harus dicari waktu produktif (WPT) yang digunakan oleh *room attendant* untuk membersihkan kamar. Seperti telah kita ketahui bahwa *room attendant* dalam satu shift bekerja selama 8 jam, namun demikian waktu yang benar-benar dipergunakan oleh *room attendant* untuk membersihkan kamar tidaklah 8 jam, akan tetapi dikurangi waktu istirahat makan, dan waktu



terbuang lainnya seperti waktu terbuang karena perjalanan untuk persiapan peralatan, waktu berbincang-bincang (ngobrol) dan lain-lain. Sehingga waktu yang benar-benar dipergunakan untuk membersihkan kamar (WPT) tidak lagi 8 jam, tetapi sekitar 6 jam saja. Waktu produktif itulah yang digunakan sebagai pembagi jumlah waktu keseluruhan yang diperlukan untuk membersihkan kamar (A+B+C), sehingga akan didapat jumlah *room attendant* yang diperlukan untuk membersihkan seluruh kamar (isi, *check out*, kosong) dalam periode waktu tersebut. Akhirnya dapat dihitung berapa kamar yang harus dibersihkan oleh setiap *room attendant* dalam satu periode waktu tertentu (shift).

Untuk lebih jelasnya dibawah ini adalah contoh kebutuhan *room attendant* dalam satu Shift sebagai berikut:

Tabel 2. 4 : **Data awal untuk menyusun kebutuhan roomboy**

1. Data:

- a. Nama hotel : **Hotel NUSARAYA**
- b. Jumlah Kamar : 182 kamar
- c. Pemilik : VEDC Sawangan

Month	T/D/M	RNA	RNO	OCC %	CO	V	V %
Jan	31			72.00	3,984		
Feb	28		4,178		3,975		
Mar	31			68.01	3,227		
Apr	30		4,095		3,989		
Mei	31				4,211	1,354	
Jun	30				3,998	1,202	
Jul	31		4,514		4,128		
Agust	31			81.00	4,234		
Sep	30				1,317	874	
Okt	31		4,626		4,593		
Nop	30				4,626	710	
Des	31			95.00	4,358		
	<b>365</b>				<b>46,640</b>		
		N		TKO	JKC		TKV

**Keterangan**

- OCC =  $RNO/RNA \times 100\% = RS/RA \times 100\%$
- DOUBLE OCC =  $\frac{\text{Total Guest} - \text{Total Room Sold}}{\text{Total Room Sold}} \times 100\%$   
=  $\frac{TG - TRS}{TRS} \times 100\%$
- RNO =  $OCC \% \times RNA$
- RNA = Total day/month x Room Available
- Vacant =  $RNA - RNO$

2. Waktu yang dibutuhkan untuk membersihkan kamar adalah sebagai berikut:

- a. Kamar check out : 36 menit
- b. Kamar occupied : 28 menit
- c. Kamar vacant : 5 menit

3. Waktu/jam kerja setiap *room attendant*

- a. Jumlah jam kerja : 8 jam
- b. Persiapan kerja : 20 menit
- c. Transportasi : 20 menit
- d. Istirahat makan : 30 menit
- e. Keterlambatan : 50 menit

## **P**ertanyaan

Berapa jumlah *room attendant* yang dibutuhkan dalam satu shift kerja ?

# Jawaban

<b>DATA I</b>	:								
N. Hotel	:	Hotel Nusa Raya							
Room Available	:	182							
Year	:	2009							
		RA*TD/M	Rna-V Rna*occ	Rno/Rna*100		Rna-Rno	V/Rna*100		
<b>Month</b>	<b>T/D/M</b>	<b>RNA</b>	<b>RNO</b>	<b>OCC %</b>	<b>CO</b>	<b>V</b>	<b>V %</b>		
Jan	31	5,642	4,062	72	3,984	1,580	28		
Feb	28	5,096	4,178	82	3,975	918	18		
Mar	31	5,642	3,837	68	3,227	1,805	32		
Apr	30	5,460	4,095	75	3,989	1,365	25		
Mei	31	5,460	4,106	75	4,211	1,354	25		
Jun	30	5,460	4,258	78	3,998	1,202	22		
Jul	31	5,642	4,514	80	4,128	1,128	20		
Agust	31	5,642	4,570	81	4,234	1,072	19		
Sep	30	5,460	4,586	84	1,317	874	16		
Okt	31	5,642	4,626	82	4,593	1,016	18		
Nop	30	5,460	4,750	89	4,626	1,072	28		
Des	31	5,642	5,360	95	4,358	282	5		
	<b>365</b>	<b>66,248</b>		<b>80</b>	<b>46,640</b>		<b>21.33</b>		
		<b>N</b>		<b>TKO</b>	<b>JKC</b>		<b>TKV</b>		
<b>DATA II</b>									
Waktu untuk membersihkan Kamar									
C/O	=	36 menit							
O	=	28 menit		WPO	CD=C/O-O	8			
V	=	5 menit		WPT					
<b>Rincian Jam Kerja Room Attendant</b>									
Jumlah Jam kerja		8 jam							
Ishoma		1 menit							
Briefing		20 menit							
Preparation		30 menit							
Lain-lain		10 menit							
		WPT	6 jam/360 menit						
1		N	x	TKO	x	WPO	=	X	
		66,248	x	0.8	x	28	=	1,483,955 menit	
2		N	x	TKV	x	WPT	=	Y	
		66,248	x	21.3	x	5	=	7,065,349 menit	
3		JKC	x	CD	=	Z			
		46,640	x	8	=	373120		menit	
4	Waktu untuk membersihkan kamar secara keseluruhan								
		X+Y+Z =	1,483,955	+	7065349	+	373120		
		=	8,922,424.40 menit/th = year						
			365 hari						
		=	24445 menit/hari						
			360 menit						
		=	68 orang						

<b>Shift I</b>							
Occupancy	100%	=	12 Kamar	( 1 room Attendant = 12 Kamar)			
	182	Room	=	2.680302901			
<b>Shift II</b>							
1/3 x 15	=	5	Orang				
<b>Shift III</b>	=	1	Orang				
Total Room Attendant pada hari ini = 15 Or + 5 or + 1 or =					74 Orang		
<b>Off</b>	15	Orang			78 Orang		
<b>Cuti</b>	3.25	dibulatkan 1					
<b>Cuti 12 bln = 12 hr</b>		<b>TOTAL</b>			<b>79</b> Orang		
1- 15 = 1 orang							
15 - 30 = 1 orang							

### 3. Melakukan Inventarisasi Linen

Biaya yang dikeluarkan oleh hotel untuk persediaan linen adalah sangat besar, oleh sebab itu pengendalian terhadap penggunaan, pencucian dan penyimpanan dan peredaran linen harus dilaksanakan dengan prosedur yang benar.

Salah satu alat yang pengendalian terhadap peredaran linen adalah *inventory*. Frekuensi pelaksanaan *inventory* ditentukan oleh *executive Housekeeper* dan sedapat mungkin dilakukan sebulan sekali, hasil *inventory* diperlukan oleh *executive Housekeeper* terutama pada satu periode akuntan untuk mendapatkan informasi tentang anggaran biaya, sedangkan tujuan dilakukan *inventory* linen adalah:

- Untuk mengetahui jumlah dan nilai barang yang ada pada saat dilaksanakan *inventory*
- Mengetahui jumlah dan nilai barang yang rusak/hilang
- Segera melakukan tindakan pencegahan bila diketahui banyak barang yang hilang atau rusak.
- Dapat segera menambah kembali kekurangan yang ada.

**Beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam pengorganisasian linen antara lain :**

a. Pembagian tugas

Hal ini sangat penting terutama pada waktu dilaksanakannya inventarisasi linen bulanan, dilakukan untuk kelancaran pelaksanaan inventory, semua yang terlibat sudah mengerti akan tugasnya masing-masing .

b. Perbaikan dan penyusutan

Kerusakan linen yang masih bisa diperbaiki, sebaiknya dilakukan perbaikan sehingga dapat menekan *cost* perusahaan dalam pengadaan linen. Dan linen rusak dan tidak bisa diperbaiki lagi harus ditarik dari peredaran dan dicatat untuk diperhitungkan nilainya pada waktu inventarisasi.

c. Pengontrolan pada buku catatan linen

Buku catatan tentang keluar masuknya linen baik ke/dari laundry department maupun ke setiap floor station harus dikontrol untuk mengetahui jumlah linen diterima / dikeluarkan

d. Inventarisasi Linen

Inventarisasi linen bulanan harus dilakukan dengan pengontrolan jumlah linen yang benar sehingga datanya bisa dipertanggungjawabkan.

Waktu *inventory* dilakukan setiap bulan pada saat akhir bulan berjalan yaitu antara tanggal 28 sd. 30 atau jika tidak bisa dilakukan pada bulan tersebut dapat dilakukan pada awal bulan berikutnya.

*Inventory* dilakukan pada jam 14.00, oleh accounting dan *executive Housekeeper*. Jumlah kebutuhan linen satu kali pemakaian pada saat *inventory* dilaksanakan kegiatan *roomboy* dipercepat sampai dengan pukul 14.00, sehingga penghitungan dapat lebih akurat.

#### 4. Menangani Persediaan Linen

Persediaan linen tergantung pada beberapa faktor di bawah ini:

##### a. Frekuensi penggantian linen

Hal ini akan mempengaruhi ketahanan linen yang digunakan, akibat pada usia linen, ketahanan linen maksimum dapat dicuci 250 x pencucian harus sudah diganti.

##### b. Perlengkapan dan peralatan laundry

Peralatan dan perlengkapan laundry sangat besar pengaruhnya terhadap kelancaran perputaran linen. Dengan peralatan dan perlengkapan laundry yang memadai proses pencucian akan lebih lancar dan perputaran linen tidak akan mengalami hambatan.

##### c. Pemakaian jumlah linen

Pemakaian jumlah linen di kamar tamu akan mempengaruhi kuantitas linen yang harus dimiliki hotel dan berakibat pada besarnya investasi hotel untuk membeli linen.

##### d. Anggaran

Anggaran yang disediakan hotel akan sangat berpengaruh terhadap jumlah linen yang akan dibeli, hal ini akan berakibat pada parstock linen yang dimiliki hotel.

#### Prosedur pelaksanaan inventory

**Langkah 1** :Menginformasikan kepada petugas yang akan terlibat dalam pelaksanaan inventory satu hari sebelum pelaksanaan inventory.

**Langkah 2** :Menunjuk atau menetapkan petugas yang bertanggung jawab pada setiap lokasi (di lantai, kamar linen, laundry, dsb, dalam pelaksanaan inventory).

**Langkah 3** :Menghitung seluruh linen (yang bersih dan kotor) disetiap lantai yang terdapat di kamar-kamar tamu, *trolley cart dan di floor station*.

**Langkah 4** :Menghitung seluruh linen yang terdapat di laundry dan linen room (bersih dan kotor). Pada waktu pelaksanaan *inventory*,

sebaiknya seluruh sirkulasi linen untuk sementara dihentikan, hal tersebut dilakukan agar penghitungan tidak terjadi penghitungan gaudara.

Tabel 2. 5 : Formulir Inventory Linen

INVENTORY LIENEN KAMAR							
Hari : .....			Jam : .....				
Tanggal : .....			Jam : .....				
Item	Jml Awal	Dibeli Baru	Total 1	Hilang & Rusak	Total 2	Jml Actual	Perbedaan
1. SS							
2. DS							
3. PC							
4. BT							
5. HT							
6. FT							
7. BM							
8. BL S							
9. BL D							
10. BC S							
11. BC D							
						Dipersiapkan Oleh	
						(.....)	

**Ket :**

- |                      |                             |
|----------------------|-----------------------------|
| 1. SS : single sheet | 7. BM : bath mat            |
| 2. DS : double sheet | 8. BL S : blanket single    |
| 3. PC : pillow case  | 9. BL D : blanket double    |
| 4. BT : bath mat     | 10. BCS : bed cover single  |
| 5. HT : hand towel   | 11. BC D : bed cover double |
| 6. FT : face towel   |                             |

Linen yang menggunakan sistem 4 (empat) *par-stock*, masing masing berada pada :

- a. Par stock berada di guest room
- b. Par stock berada di Laundry
- c. Par stock berada di Linen room
- d. Par stock berada di Store room
- e. Linen yang hilang dan rusak merupakan kasus yang harus dicari dan diperhitungkan.

### **Soal 1**

Hasil inventarisasi linen bulan februari 2015 di hotel Nusaraya yang memiliki jumlah kamar 282, terdiri dari 102 twin bed room, 125 double room dan sisanya suite room, dengan ketentuan:

1. SS hilang dan rusak = 25 pcs
2. DS hilang dan rusak = 11 pcs
3. PC rusak = 24 pcs
4. BT hilang dan rusak = 19 pcs
5. HT hilang dan rusak = 24 pcs
6. FT hilang = 31 pcs
7. BM rusak = 13 pcs

Hitunglah jumlah linen yang ada/ available apabila jumlah semula yang dimiliki sebanyak 4 x par stock.

#### **Standar pemakaian linen:**

#	SS	DS	PC	BT	HT	FT	BM
Twin	6	-	2	2	2	2	1
Double	-	3	3	2	2	2	1
Suite	-	3	4	2	2	4	1



## Soal 2

Hasil inventarisasi linen bulan Maret 2015 di hotel Nusaraya yang memiliki jumlah kamar 112, terdiri dari 50 twin bed room, 40 double room dan sisanya suite room, dengan ketentuan:

- a. SS hilang = 2 pcs dan rusak = 4 pcs @ Rp. 95.000,-
- b. DS hilang = 0 pcs dan rusak = 6 pcs @Rp. 120.000,-
- c. PC hilang = 0 pcs dan rusak = 12 pcs @ Rp. 15.000,-
- d. BT hilang = 2 pcs dan rusak = 8 pcs @ Rp. 75.000,-
- e. HT hilang = 4 pcs dan rusak = 10 pcs @ Rp. 25.000,-
- f. FT hilang = 12 pcs dan rusak = 14 pcs @ Rp 10.000,-
- g. BM rusak = 2 pcs dan rusak = 6 pcs @ Rp. 35.000,-

Hitunglah jumlah linen yang ada/available apabila jumlah semula yang dimiliki sebanyak 3 x par stock.

Hitunglah jumlah kerugian yang diderita hotel, dan anggaphlah inventory linen ini adalah yang pertama, belum ada pembelian sebelumnya.

### 1. Menangani permintaan barang

Guna melancarkan jalannya operasi dan untuk memebuhi kebutuhan tamu yang menginap di hotel, housekeeping memerlukan barang-barang yang senantiasa harus tersedia setiap saat.

Adapun barang-barang kebutuhan housekeeping dikelompokkan menjadi:

#### a. Store Items

Yaitu barang-barang yang digunakan setiap hari dan selalu tersedia di gudang (*store room*), macam-macam barang yang berada di store room adalah:

- a. Guest supplies
- b. Printing & Stationary
- c. Cleaning supplies

#### b. Direct Issue Items

Barang-barang yang diperlukan pada waktu tertentu, barang tersebut tidak di stock di gudang, tetapi dibeli langsung setiap akan diperlukan.

Contoh: Iron, Parfume, Sabun-sabun khusus, hanger untuk executive dan lain-lain. → permintaan ini biasanya permintaan oleh tamu-tamu VIP yang tidak ada di gudang.

**c. Provision Items**

Yaitu barang-barang yang digunakan setiap hari, tetapi barang tersebut merupakan barang yang dapat dipakai berulang-ulang dan harganya cukup mahal, maka pengadaannya pun dilaksanakan dalam waktu atau periode yang cukup lama ( 1 tahun sekali).

Contoh : linen, glass ware

**d. FF & E (Furniture, Fixture & Equipment)**

Yaitu barang-barang ini merupakan barang yang memerlukan biaya yang sangat tinggi dalam pengadaannya, oleh karena itu dimasukkan ke dalam biaya investasi.

Contoh: TV, Refrigerator, AC, Bermacam-macam meja, kursi, bath tub, dan lain-lain.

**Proses permintaan barang**

**a. Store Items**

Housekeeping storekeeper akan membuat requisition atas dasar keperluan yang dibutuhkan.

- 1) Store requisition yang sudah ditsaudaratangani oleh Exc. HK atau asisten Exc. HK, jika Executive Housekeeper tidak ada di tempat.
- 2) Setelah ditsaudara tangani, store requisition di kirim ke cost control untuk disetujui dan ditsaudaratangani oleh Chief cost control.
- 3) Store requisition yang sudah ditsaudara tangani akan dikirim ke gudang material dan supplies hotel.
- 4) Berdasarkan store requisition tersebut, hotel storekeeper akan memberikan barang yang diminta oleh HK Dept.

**b. Direct Issue Items, Provision Item dan FF & E**

- 1) Housekeeping akan membuat purchase request (PR) untuk pembelian barang, yang ditsaudara tangan oleh Exc. HK.

- 2) Purchase request akan dikirim ke bagian purchasing untuk disetujui
- 3) Purchase request yang sudah disetujui oleh purchasing akan dikirim ke Exc. Office untuk disetujui oleh GM / Resident Manager.
- 4) Purchase request yang sudah disetujui oleh GM/RM akan dikirim ke bagian Accounting untuk disetujui oleh Chief accounting / controller dan dikembalikan ke purchasing.
- 5) Berdasarkan purchasing request yang sudah disetujui oleh semua pihak terkait, bagian purchasing akan membuat purchase order (PO) yang harus ditangani oleh purchasing manager.
- 6) PO akan dikirim ke Exc. Office untuk disetujui oleh GM/RM
- 7) PO yang sudah disetujui oleh GM/RM akan dikirim ke bagian accounting untuk disetujui dan disediakan dana oleh chief accounting /controller.
- 8) PO yang sudah disetujui oleh semua pihak yang terkait akan dikembalikan ke bagian purchasing untuk dikirim ke supplier atau dibelikan barang langsung oleh bagian purchasing.
- 9) Barang sudah dibeli atau dikirim oleh supplier akan dikirim ke bagian HK setelah diperiksa oleh seksi receiving.
- 10) Setelah barang yang diminta telah diterima sesuai dengan permintaan, maka HK akan membuat store requisition yang harus ditanganinya oleh Exc. HK dan disetujui oleh chief cost control.

## 2. Distribusi Anggaran

Distribusi anggaran pertahun disesuaikan dengan occupancy perbulan.

Contoh : Total anggaran 1 tahun adalah 400 %

Bulan	Jan	Feb	Mart	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
%	50	30	20	20	15	50	15	20	15	15	50	50

Jika anggaran 1 tahun disediakan dana sebesar Rp. 3.000.000.000,- dapat didistribusikan sebagai berikut:

No.	Bulan	Perhitungan	Distribusi Anggaran
1.	Januari	$\frac{50}{400} \times 30.000.000$	Rp. 375.000.000,-
2.	Februari	$\frac{30}{400} \times 30.000.000$	Rp. 225.000.000,-
3.	Maret	$\frac{20}{400} \times 30.000.000$	Rp. 150.000.000,-
4.	April	$\frac{20}{400} \times 30.000.000$	Rp. 150.000.000,-
5.	Mei	$\frac{15}{400} \times 30.000.000$	Rp. 112.500.000,-
6.	Juni	$\frac{50}{400} \times 30.000.000$	Rp. 375.000.000,-
7.	Juli	$\frac{15}{400} \times 30.000.000$	Rp. 112.500.000,-
8.	Agustus	$\frac{20}{400} \times 30.000.000$	Rp. 150.000.000,-
9.	September	$\frac{15}{400} \times 30.000.000$	Rp. 112.500.000,-
10.	Oktober	$\frac{15}{400} \times 30.000.000$	Rp. 112.500.000,-
11.	November	$\frac{50}{400} \times 30.000.000$	Rp. 375.000.000,-
12.	Desember	$\frac{50}{400} \times 30.000.000$	Rp. 375.000.000,-
<b>Total</b>			<b>Rp. 3.000.000.000,-</b>

#### D. Kegiatan Pembelajaran

##### Pengkondisian dan Pemahaman Materi.

1. Membaca materi pembelajaran secara individu
2. Mengerjakan latihan/tugas/kasus untuk memahami materi secara individu maupun kelompok.



**Pertanyaan**, berapa *room attendant* yang diperlukan untuk pelaksanaan pekerjaan dalam satu shift?



### Tugas 1

3. Lakukan Inventarisasi di hotel ditempat saudara tinggal. Laporkan hasil penghitungan/inventarisasi saudara dengan melampirkan format hasil perhitungan Saudara.

---

---

---



### Lembar Kerja 2.3

4. Didalam admininstrasi proses permintaan barang di housekeeping ada dua cara yang sering dipakai jelaskan proses permintaan barang tersebut dengan lengkap.

---

---

---

---

## F. Rangkuman

Laporan tatagraha merupakan laporan status kamar yang dibuat oleh *Exc housekeeper* dan merupakan rekapitulasi dari seluruh floor/Laporan room boy/room boy report. Dalam laporan tatagraha sering timbul masalah antara bagian tatagraha dan bagian kantor depan. Masalah-masalah yang sering timbul dalam koordinasi dan komunikasi antara kedua bagian tersebut adalah:

- a. Keterlambatan dalam menyampaikan laporan status kamar oleh bagian Kantor Depan hotel kepada bagian Tatagraha, dimana laporan kamar

akan dijadikan dasar penyusunan rencana kerja roomboy pada waktu pagi hari.

- b. Keterlambatan atau tidak dilaporkannya kamar-kamar yang sudah *check-out* atau sebaliknya kamar-kamar yang sudah bersih siap dijual tidak segera diinformasikan oleh bagian tatagraha kepada kantor depan hotel. Kegiatan menentukan jumlah pramugraha (*roomboy*) yang diperlukan untuk membersihkan kamar dalam tingkat huni kamar tertentu, dapat disebut *staffing*. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan jumlah pramugrah, adalah...

**Pertama**, menentukan luas dan keadaan kamar yang akan dibersihkan. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui secara pasti bentuk, luas dan situasi ruangan kamar serta kaitan atau hubungan antara satu ruangan dengan ruangan yang lain. Untuk membantu agar mendapatkan gambaran yang jelas tentang hal tersebut, biasanya dibuatkan gambar atau floor plan secara rinci.

**Kedua**, menentukan jenis pekerjaan yang akan dilakukan. Jenis pekerjaan apa yang akan dilakukan, misalnya membersihkan debu di kamar (*dusting*), membersihkan karpet (*vacuuming*) dsb. Beberapa kali program pembersihan itu akan dilaksanakan, hal ini akan ditentukan oleh penyelia yang didasarkan pada tingkat kebersihan yang dikehendaki serta sifat atau karakteristik bahan bangunan yang dipergunakan, kegunaan ruangan, frekuensi penggunaan ruangan serta jumlah tenaga dan jenis peralatan yang tersedia.

Untuk membantu menentukan jenis pekerjaan pembersihan yang akan dilaksanakan dapat dibuatkan daftar jenis dan frekuensi pembersihan untuk setiap ruangan, seperti contoh tabel berikut ini :

**Ketiga**, adalah tingkat produktivitas pramugraha, dimana tingkat produktivitas pramugraha tersebut juga akan dipengaruhi oleh kemampuannya (pengetahuan, keterampilan dan perilaku) dalam melaksanakan tugasnya membersihkan kamar-kamar tamu, dengan menggunakan seluruh peralatan dan bahan pembersih yang tersedia.

**Keempat**, menentukan waktu/jam produktif yang dipergunakan oleh setiap *room attendant* untuk membersihkan kamar. Yang dimaksud dengan waktu produktif adalah : Jumlah waktu dari keseluruhan waktu

kerja dalam satu shift yang dipergunakan untuk membersihkan kamar. Atau waktu yang tersisa dari jumlah waktu kerja dalam satu shift (8 jam/480 menit) dikurangi dengan jumlah istirahat dan waktu-waktu yang terbuang lainnya.

Biaya yang dikeluarkan oleh hotel untuk persediaan linen adalah sangat besar, oleh sebab itu pengendalian terhadap penggunaan, pencucian dan penyimpanan serta peredaran linen harus dilaksanakan dengan prosedur yang benar.

Salah satu alat yang pengendalian terhadap peredaran linen adalah *inventory*. *Frekuensi* pelaksanaan *inventory* ditentukan oleh *executive*. *Housekeeper* dan sedapat mungkin dilakukan sebulan sekali, hasil *inventory* diperlukan oleh exc. *Housekeeper* terutama pada satu periode akuntan untuk mendapatkan informasi tentang anggaran biaya, sedangkan tujuan dilakukan *inventory* linen adalah:

- a. Untuk mengetahui jumlah dan nilai barang yang ada pada saat dilaksanakan *inventory*
- b. Mengetahui jumlah dan nilai barang yang rusak/hilang
- c. Segera melakukan tindakan pencegahan bila diketahui banyak barang yang hilang atau rusak.
- d. Dapat segera menambah kembali kekurangan yang ada.

Guna melancarkan jalannya operasi dan untuk memebuhi kebutuhan tamu yang menginap di hotel, housekeeping memerlukan barang-barang yang senantiasa harus tersedia setiap saat.

Adapun barang-barang kebutuhan housekeeping dikelompokkan menjadi:

**a. Store Items**

Yaitu barang-barang yang digunakan setiap hari dan selalu tersedia di gudang (*store room*), macam-macam barang yang berada di *store room* adalah:

- 1) Guest supplies
- 2) Printing & Stationary
- 3) Cleaning supplies



#### **b. Direct Issue Items**

Barang-barang yang diperlukan pada waktu tertentu, barang tersebut tidak di stock di gudang, tetapi dibeli langsung setiap akan diperlukan.

Contoh: Iron, Parfume, Sabun-sabun khusus, hanger untuk executive dll.  
→ permintaan ini biasanya permintaan oleh tamu-tamu VIP yang tidak ada di gudang.

#### **c. Provision Items**

Yaitu barang-barang yang digunakan setiap hari, tetapi barang tersebut merupakan barang yang dapat dipakai berulang-ulang dan harganya cukup mahal, maka pengadaannya pun dilaksanakan dalam waktu atau periode yang cukup lama ( 1 tahun sekali).

Contoh : linen, glass ware

#### **d. FF & E (Furniture, Fixture & Equipment)**

Yaitu barang-barang ini merupakan barang yang memerlukan biaya yang sangat tinggi dalam pengadaannya, oleh karena itu dimasukkan ke dalam biaya investasi.

Contoh: TV, Refrigerator, AC, Berbagai macam meja, kursi, bath tub, dan lain-lain.

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

Apabila Saudara sudah menguasai kompetensi kegiatan belajar 3 (tiga) dengan mengerjakan Latihan/Kasus/Tugas dengan benar Saudara dapat melanjutkan ke kompetensi berikutnya dan apabila saudara belum menguasai kompetensi ini saudara dipersilahkan untuk mempelajari kompetensi ini sampai saudara dinyatakan kompeten.



## Kegiatan Pembelajaran 3: Menilai Laporan *Front office*

### A. Tujuan

Pada kegiatan pembelajaran 3 (tiga) ini peserta diklat diharapkan mampu menilai laporan *Front office* di hotel dan industri pariwisata lainnya.

### B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Mendiskripsikan Pengertian Laporan *Front office*
2. Menyebutkan Jenis-Jenis Laporan di *Front office*
3. Menjelaskan Jenis-Jenis Laporan di *Front office*
4. Memperbaharui Catatan *Front office*
5. Menganalisa Laporan *Front office*
6. Mengevaluasi Laporan Penjualan Kamar

### C. Uraian Materi

#### 1. Pengertian Laporan *Front office*

Kantor depan merupakan pusat informasi mengenai tamu dan kamar. Hal ini diakibatkan karena para tamu yang memesan kamar memesan-nya ke kantor depan hotel. Begitu juga tamu tamu yang tiba mendaftarkan dirinya di kantor depan sebelum mereka mendapatkan kamarnya.

Bagian-bagian lainnya di hotel juga memerlukan informasi-informasi tertentu tentang tamu untuk dijadikan dasar persiapan dan dasar kegiatan di bagiannya masing-masing.

Untuk maksud tersebut, kantor depan yang mengkoordinasikan pelayanan di hotel mempersiapkan dan mengirimkan berbagai laporan ke berbagai bagian yang berkepentingan. Adapun laporan yang dibuat oleh kantor depan

disesuaikan dengan operasi hotel dan oleh karenanya tidak selalu sama dari hotel yang satu dengan hotel lainnya.

## 2. Jenis-jenis Laporan di *Front office*

Jenis Laporan yang dibuat oleh *front office* antara hotel yang satu dengan yang lain biasanya ada beberapa perbedaan sejalan dengan perkembangan teknologi dan hotel system yang dipakai di hotel tersebut, namun secara umum seperti dibawah:

- a. Daftar tamu diharapkan tiba (*Expected Arrival List*).
- b. Daftar tamu diharapkan berangkat (*Expected Departure List*).
- c. Daftar A.
- d. Daftar tamu tinggal di hotel (*Guest In The House*).
- e. Perincian penjualan kamar (*Room Count Sheet*).
- f. Rekapitulasi penjualan kamar (*Room Sales Recapitulation*).
- g. Laporan tamu tiba dan berangkat (*Room report*).
- h. Laporan *Front office*
- i. *Daily Revenue Report*

### Penjelasan

#### a. Daftar Tamu Diharapkan Tiba (*Expected Arrival List*).

Daftar tamu diharapkan tiba atau *Expected Arrival List* adalah laporan tentang tamu-tamu yang telah memesan kamar untuk datang pada tanggal tertentu.

<b>NUSA RAYA HOTEL</b>						<b>JAKARTA</b>		
<b><u>EXPECTED ARRIVAL LIST</u></b>								
DAY : .....						DATE : .....		
No	Guest Name	Address	Number Of		Arrival Date	Arrival		Remark
			Rooms	Person		By	Time	
	<b>VIP</b>							
	<b>GROUP</b>							
	<b>INDIVIDUAL</b>							
cc:								
General Manager Front office Manager Exc. Housekeeper F & B Manager						Prepared by  .....		

Gambar 3. 1 : Contoh Format Expected Arrival List

**b. Daftar Tamu Diharapkan Berangkat (*Expected Departure List*).**

Daftar tamu diharapkan berangkat atau *Expected Departure List* adalah laporan tentang tamu-tamu yang merencanakan akan berangkat pada suatu tanggal tertentu. Laporan ini dibuat oleh penerima tamu tiap-tiap sore sehari sebelum tamu berangkat.

Laporan ini dikirim kepada bagian-bagian atau seksi agar mereka mengetahui tamu-tamu yang merencanakan berangkat dan mereka dapat mempersiapkan segala sesuatunya untuk memberikan pelayanan sebaik-sebaiknya bagi keberangkatan tamunya.

NUSA RAYA HOTEL						JAKARTA			
EXPECTED DEPARTURE LIST									
DAY : .....						DATE : .....			
No	Guest Name	Address	Number Of		Departure Date	Daparture		Remark	
			Rooms	Person		By	Time		
	<b>VIP</b>								
	<b>GROUP</b>								
	<b>INDIVIDUAL</b>								
cc: General Manager Front office Manager Housekeeper F & B Manager						Prepared by .....			

Gambar 3. 2 : Contoh Format Expected Departure List

Cara mempersiapkan daftar tamu diharapkan berangkat (*ekpected departure list*):

- 1) Ambil rak kamar, mulai yang pertama (lantai I)
- 2) Kutip dari Slip rak kamar itu, mulai dengan nomor kamar yang akan berangkat paling pagi, lihat plastic segitiga, informasi-informasi sesuai dengan yang diperlukan berturut-turut: nomor urut, nomor kamar, nama

tamu, jumlah orang, angkutan, waktu dan catatan-catatan lainnya kalau ada.

- 3) Lanjutan dengan nomor kamar yang akan berangkat berikutnya.
- 4) Bila rak kamar lantai I sudah selesai lanjutkan dengan rak kamar lantai II dengan cara yang sama dan teruskan sampai seluruh kamar yang akan berangkat tercatat.
- 5) Ketik rangkap 8 (delapan) atau sesuai dengan keperluan hotel dan dibagikan sebelum jam 08.00 pada hari keberangkatan tamu.

### **c. Daftar A.**

Sesuai dengan peraturan pemerintah no.15 Tahun 1954 Fasal 5 Ayat 3, pengelola hotel diwajibkan melaporkan kepada Pos Polisi terdekat tamu-tamu yang menginap di hotelnya selambat-lambatnya dalam waktu 1 x 24 jam. Adapun informasi yang perlu dicantumkan pada laporan (Daftar A) tersebut sesuai dengan informasi yang dibutuhkan hotel dalam kartu registrasi maka kartu Registrasi dan Daftar A dibuat demikian rupa sehingga sama kecuali pada kartu Registrasi pada bagian bawah nya ditambahkan kolom-kolom untuk:

- 1) Nomor kamar
- 2) Jumlah orang
- 3) Harga kamar
- 4) Catatan pembayaran
- 5) Paraf Penerima Tamu.

Sesuai dengan perkembangan teknologi, sekarang ini di beberapa hotel kalau ada tamu asing yang *check-in* pendaftarannya sudah *online* langsung *terconnect* dengan data yang ada di kepolisian setempat. Jadi secara langsung data tamu tersebut sudah masuk di kepolisian tersebut.

### **d. Daftar tamu tinggal di Hotel (*guest in the house*).**

Merupakan daftar yang mencantumkan semua tamu yang tinggal di hotel pada waktu itu. Dasar untuk membuat laporan ini adalah rak kamar dan dibuat pada malam hari serta dikirim pada hari berikutnya, tetapi kalau

dengan sistem komputerisasi data ini terkirim secara otomatis ke *outlet* yang membutuhkannya

NUSA RAYA HOTEL		JAKARTA			
GUEST IN THE HOUSE					
No	Room No	Guest's Name	No. of Person	Expected Departure	Remark

Gambar 3. 3 : Contoh Daftar tamu yang tinggal di hotel

**e. Perincian Penjualan kamar (*Room Count Sheet*).**

Merupakan perincian hasil penjualan kamar dalam 24 jam, dibuat berdasarkan informasi status kamar pada *room rack*

Informasi yang terdapat didalamnya adalah:

- 1) Tanggal yaitu tanggal dibuatnya laporan
- 2) Kamar adalah semua kamar dihotel yang disusun berurutan dan sesuai dengan pengelompokkannya, misalnya berdasarkan lantai, lokasi dan sebagainya
- 3) Orang adalah jumlah tamu yang tinggal dalam kamar, dirinci atas dewasa dan anak. Misalnya tamu yang menginap dalam kamar 2 orang dewasa dan 1 anak akan ditulis 2+1.

- 4) Harga adalah harga yang dicantumkan untuk masing-masing kamar dan yang dibayar oleh tamu untuk sewa satu malam termasuk *tax and service charge*
- 5) Kebangsaan adalah kebangsaan dari tamu yang menginap

PREPARED BY.....

DATE:....

FIRST FLOOR	ROOM STATUS	NO OF PERSON	RATES	SECOND FLOOR	NO OF PERSON	RATES	MOTEL	ROOM STATUS	NO OF PERSON	RATES						
101				201			301									
102				202			302									
103				203			303									
104				204			304									
105				205			305									
106				206			306									
107				207			307									
108				208			308									
109				209			TOTAL									
110				210												
111				211												
112				212												
113				213												
114				214												
115				215												
116				216												
TOTAL				TOTAL												
<b>NUSA RAYA HOTEL JAKARTA</b>							<b>RECAPITULATION</b>									
														NUMBER OF		AMOUNT
														ROOM	PERSON	
														FIRST FLOOR		
							SECOND FLOOR									
							MOTEL									
							TOTAL									

Gambar 3. 4 :Format Room Count Sheet

**f. Rekapitulasi penjualan kamar (*Room Sales recapitulation*).**

Room sales recapitulation adalah laporan rangkuman pendapatan penjualan kamar selama 24 jam dan keterangan-keterangan *statistic*. Laporan ini dibuat setiap hari berdasarkan laporan *Room Count Sheet* untuk hari yang sama





#### **g. Front office Statistic.**

Adalah data statistik yang dibuat oleh *front office* yang dibutuhkan di hotel, hotel competitor dan pemerintah untuk:

- 1) Melihat hasil usaha suatu hotel
- 2) Untuk mengevaluasi suatu pelaksanaan kegiatan
- 3) Untuk merencanakan suatu kegiatan baru
- 4) Untuk mengambil langkah-langkah dalam penyelesaian suatu program

#### **h. Laporan Front office**

Laporan *front office* yang dimaksudkan disini adalah seluruh laporan yang diakses oleh *front office* secara *actual* yang dibuat setiap hari dipergunakan oleh *management* sebagai bahan evaluasi, isi laporan tersebut secara otomatis sudah terprogram melalui hotel system yang digunakan, secara umum jenis laporannya sebagai berikut:

##### **1) Room Statistic**

Room Statistic, laporan statistic tentang kamar di hotel, untuk periode this month, this month last year, year to date, year to date last year, yang memuat tentang:

- a) total of room,
- b) room occupied,
- c) complimentary,
- d) house use, rooms sold,
- e) % room occupancy,
- f) % double occupancy,
- g) number of guest,
- h) average length of stay (day),
- i) room revenue,
- j) average room rate.

##### **2) Reservation Information**

Reservation Information, laporan *front office* tentang pemesanan dan perkembangan penggunaan kamar untuk periode this month, this month last year, year to date, year to date last year, yang memuat tentang:

- a) Reservation on hand
- b) Arrival
- c) Cancellation
- d) No show
- e) Walk in
- f) Extended stay
- g) Departure
- h) Early departure
- i) Total check in

### **3) Source of Business**

*Source of business* adalah sumber-sumber pemesanan kamar/tamu untuk periode this month, this month last year, year to date, year to date last year, diantaranya:

- a) Travel agent
- b) Commercial/corporate
- c) Government
- d) Airlines
- e) Convention
- f) Individual: business, leisure
- g) Wedding
- h) Website
- i) Member
- j) Day use
- k) House use
- l) Complimentary
- m) Total

### **4) Occupied ByType Of Room**

Occupied ByType Of Room, tingkat hunian berdasarkan tipe kamar yang ada di hotel untuk periode this month, this month last year, year to date, year to date last year, data yang ada antara lain:

- a) Total room available
- b) Month to date (MTD)

- c) Type of room
- d) Occupied
- e) Percent
- f) Guest
- g) Ratio guest/room
- h) Ratio rate/room

#### **5) Long Stay and Returning guest**

*Long Stay and Returning guest*, adalah data lama tamu menginap dan tamu-tamu yang menginap kembali di hotel. Data yang ada sebagai berikut:

- a) Month
- b) Total room available
- c) Long stay room nights
- d) % of long stay
- e) Total room occupied
- f) Return guests
- g) % of return guest

#### **6) Nationality Mix (kebangsaan/Negara)**

*Nationality mix*, adalah data tentang kebangsaan asal tamu yang menginap di hotel dalam kurun waktu tertentu, data yang ada sbagai berikut:

- a) Rank Country
- b) Current month: Room night, Percent
- c) Average room night
- d) Remark

#### **7) The Top Ten Room Production By Travel Agent**

*The Top Ten Room Production By Travel Agent*, adalah data sepuluh (10) peringkat tamu yang menginap yang berasal dari *travel agent* dalam kurun waktu setiap bulan. Data yang dibuat memuat:

- a) Nama bulan
- b) Nomor peringkat
- c) Nama travel agent
- d) Jumlah tamu yang menginap

### **8) The Top Ten Room Production By City**

*The Top Ten Room Production By City*, adalah data sepuluh (10) peringkat tamu yang menginap yang berasal dari kota di Indonesia dijumlahkan setiap bulan dan dihitung dalam satu (1) tahun. Data yang ada antara lain:

- a) Nomor peringkat
- b) Name of travel city
- c) Month (jumlah tamu setiap bulan)
- d) Total.

### **9) The Top Ten Room Production By Corporate**

*The Top Ten Room Production By Corporate*, adalah data sepuluh (10) peringkat tamu yang menginap yang berasal dari *corporate (company)*, data yang ada antara lain:

- a) Nomor peringkat
- b) Name of company
- c) Month (bulan)
- d) Total per month

### **10) Room Production Analysis By Nationality**

*Room Production Analysis By Nationality*, adalah analisa jumlah kamar yang berasal dari berbagai Negara, data yang ada meliputi:

- a) Nomor urut
- b) Countries
- c) Current month: Room Night, % to total
- d) Year to date: Room Night, % to total
- e) Total per month
- f) Total per year

### **11) Hotel Competition/Competitor**

*Hotel Competition/Competitor*, adalah data statistic tentang *positioning* hotel yang dianggap sebagai competitor hotel tersebut, data ini dibuat setiap akhir bulan, informasi dalam laporan ini adalah:

- a) Date/mont/year
- b) Hotel name
- c) Number of room

- d) % Occupancy
- e) Number of room
- f) Room sold
- g) Fair share
- h) Actual share
- i) Number of room
- j) Penetration
- k) Numer of room
- l) Yield
- m) Number of room
- n) Daily

### **12) Daily revenue Report**

Dalily Revenue Report adalah laporan pendapatan hotel secara keseluruhan yang dibuat setiap hari, terutama oleh night shift.

Data yang diperlukan antara hotel yang satu dengan yang lainnya pasti terdapat perbedaan, hal ini disebabkan kerana disesuaikan dengan fasilitas dan jenis pelayanan yang ada, tetapi secara umum data yang dibuat memuat:

#### **a) Room revenue by segment,**

- Individual
- Walk in guest
- Corporate
- Government
- Travel agent
- Internet
- OTA
- MICE
- Compliment
- House Use
- other

#### **b) Front office (Room revenue)**

- Room
- Extra Bed

- allowance
- c) Other Income**
  - Telephone
  - Business center
  - Transportation
  - Laundry
  - Fitness centre
  - Miscellaneous income
- d) Food Revenue**
  - Restaurant
  - Lounge
  - In room dining food
  - Banquete food revenue
  - Minibar food revenue
- e) Beverage Revenue**
  - Restaurant
  - Lounge
  - In room dining beverage
  - Banquete beverage revenue
  - Minibar beverage revenue

### 3. Membuat Laporan Penjualan Kamar

Membuat laporan hasil penjualan kamar di hotel bisa dilakukan dengan dua (2) cara, yaitu, dengan manual dan dengan system computer. Jika hotel sudah menggunakan system computer petugas malam tinggal membuka menunya dan semua jenis laporan sudah tersedia sesuai yang diprogramkan dan sesuai kebutuhan hotel, petugas tinggal memeriksa sebelum dilaporkan ke manajemen. Petugas berfungsi sebagai operator, sedangkan sistemnya sudah disiapkan oleh programmernya.

Berikut adalah cara membuat laporan hasil penjualan kamar di buat oleh *front office pada night shift* secara manual.

**a. Room Count sheet.**

Cara membuat/pengisian Room Count Sheet

- 1) Siapkan formulir room count sheet
- 2) Ambil room rak slip mulai dari lantai I
- 3) Pengerjaan untuk masing-masing kelompok dimulai dari nomor kamar terkecil atau paling atas pada rak kamar ke yang lebih besar
- 4) Tiap kamar diisi berurutan:
  - b. Kebangsaan : dengan disingkat'
  - c. Orang : bedakan dewasa dan anak-anak
  - d. Harga : sudah termasuk pajak dan jasa pelayanan
- 5) Setelah kelompok pertama selesai dikerjakan, lanjutkan dengan cara yang sama pada kelompok lantai II dan kelompok motel dan day rates
- 6) Berikutnya lakukan penjumlahan atas kamar, orang dan harga mulai dari kelompok lantai I, dilanjutkan kelompok lantai II, motel dan day rates
- 7) Lanjutkan pengisian ringkasan (summary) sebagai berikut:
  - a. Mulai lantai I cantumkan jumlah kamar, jumlah orang dan jumlah harga
  - b. Teruskan lantai II, Motel dengan cara sama seperti point a
  - c. Pengisian day rates hanya mencantumkan jumlah harga day rates
  - d. Akhirnya hitunglah jumlah dari:
    - Kamar, dengan menjumlahkan jumlah kamar pada lantai I, lantai II dan motel / bungalow
    - Orang, dengan menjumlahkan jumlah pada lantai I, lantai II dan motel / bungalow
    - Harga dengan menjumlahkan jumlah harga pada lantai I, lantai II dan motel / bungalow
- 8) Setelah konsep selesai maka dilanjutkan dengan membuat laporan tersebut rangkap 3 (tiga) yang akan dikirimkan kepada: Resident manager, accounting dan file



### **b. Cara membuat/mengisi room sales recapitulation**

- 1) Siapkan room count sheet yang sudah jadi hari ini.
- 2) Siapkan format room sales recapitulation kosong,
- 3) Siapkan room sales recapitulation kemarin/yesterday
- 4) Mulai memasukkan data pada form yang kosong, dimulai dari kolom date, selanjutnya isikan:
  - a) Number of room
  - b) Income
  - c) Number of guest
  - d) summary
  - e) To day, data pada hari ini
  - f) To date, data to date yesterday + To date pada seluruh kolom di bawahnya.
  - g) Isi data pada kolom complementary
  - h) Analysis of room arrival to day dan to date
  - i) total sales to day
  - j) total to date

Catatan:

To day: data laporan pada hari ini

To Date: data dari to date yesterday + to date

- 5) Periksa seluruhnya secara teliti
- 6) Di buat rangkap minimal 3, untuk General Manager, Accountin Housekeeping.

## **4. Menganalisa Laporan *Front office***

Dari laporan yang telah dibuat, maka langkah selanjutnya adalah menganalisa seluruh laporan yang sudah dibuat.

Data laporan yang harus dianalisa antara lain:

### **a. Room Statistic**

Akan diperoleh data statistic sebagai berikut: *total of room, room occupied, complimentary, house use, rooms sold, % room occupancy, %*

*double occupancy, number of guest, average length of stay (day), room revenue, average room rate.*

Dari hasil laporan ini maka dijadikan bahan evaluasi atas pencapaian sampai hari ini dan dijadikan dasar untuk program ke depan.

#### **b. Reservation Information**

Laporan ini memuat tentang: *Reservation on hand, Arrival, Cancellation, No show, Walk in, Extended stay, Departure, Early departure, Total check in.*

Dari hasil laporan ini dapat dilihat tentang perkembangan jumlah tamu yang menginap dan dievaluasi tentang perkembangan dari hasil pemesanan kamarnya, jika diketahui banyak terjadi *cancellation maupun no show*, maka *front office* manager bersama *sales & marketing* segera mengambil langkah yang tepat dalam mengatur kebijakan reservation berikutnya.

#### **c. Source of Business**

*Source of business* adalah laporan tentang sumber-sumber pemesanan kamar/tamu yang telah memberikan kontribusi tamu menginap di hotel kita, data yang ada mencakup: *Travel agent, Commercial/corporate, Government, Airlines, Convention, Individual (Business, leisure), Wedding, Website, Member, Day use, House use, Complimentary.*

Dari laporan tersebut dapat diperoleh informasi tentang sumber-sumber pemesanan kamar/tamu yang telah memberikan kontribusi tamu menginap di hotel, sehingga dapat memetakan sumber tamu yang menginap, sumber yang sudah memasok/mengirimkan tamu lebih banyak, sedang, sedikit. Langkah yang ditempuh jika sumber telah memasok tamu banyak adalah mempertahankan, bagi pada posisi sedang dan sedikit, manajemen berusaha mengintensifkan pole pendekatannya.

#### **d. Long Stay and Returning guest**

*Long Stay and Returning guest*, adalah data lama tamu menginap dan tamu-tamu yang menginap kembali di hotel. Data yang ada sebagai

berikut: *Month, Total room available, long stay room nights, % of long stay, Total room occupied, Return guests, % of return guest*

Dari laporan tersebut diperoleh data lama tamu menginap dan tamu yang kembali menginap di hotel ini. Pihak hotel berusaha untuk memperpanjang tamu menginap di hotel, agar income meningkat.

e. **Nationality Mix** (kebangsaan/Negara)

*Nationality mix*, adalah data tentang kebangsaan asal tamu yang menginap di hotel dalam kurun waktu tertentu, data yang ada sebagai berikut: *Rank, Country, Current month (Room night, Percent), Average room night, Remark*.

Dari laporan tersebut diperoleh data peringkat negara asal tamu yang menginap. Dari data ini bagi manajemen dijadikan dasar untuk mengevaluasi program promosi dan pemasaran pada waktu berikutnya

f. **The Top Ten Room Production By Travel Agent**

*The Top Ten Room Production By Travel Agent*, adalah data sepuluh (10) peringkat tamu yang menginap yang berasal dari *travel agent* dalam kurun waktu setiap bulan. Data yang dibuat memuat: Nama bulan, Nomor peringkat, Nama travel agent, Jumlah tamu yang menginap.

Dari laporan tersebut diperoleh data peringkat *Travel Agent* asal tamu yang menginap. Dari data ini bagi manajemen dijadikan dasar untuk mengevaluasi program promosi, pemasaran dan kerja sama periode ke depan

g. **The Top Ten Room Production By City**

*The Top Ten Room Production By City*, adalah data sepuluh (10) peringkat tamu yang menginap yang berasal dari kota di Indonesia. Data yang ada antara lain: Nomor peringkat, name of *travel city, Month* (jumlah tamu setiap bulan), Total.

Dari data diatas dapat diperoleh informasi tentang sepuluh kota asal tamu yang menginap di hotel, data ini sebagai dasar untuk kegiatan promosi ke depan.

#### **h. The Top Ten Room Production By Corporate**

*The Top Ten Room Production By Corporate*, adalah data sepuluh (10) peringkat tamu yang menginap yang berasal dari *corporate (company)*, data yang ada antara lain: nomor peringkat, *name of company*, *Month (bulan)*, *total per month*

Dari data diatas dapat diperoleh informasi tentang sepuluh Perusahaan (*company*) asal tamu yang menginap di hotel, data ini sebagai dasar untuk kegiatan promosi ke depan

#### **i. Room Production Analysis By Nationality**

*Room Production Analysis By Nationality*, adalah analisa jumlah kamar yang berasal dari berbagai Negara, data yang ada meliputi: nomor urut, *Countries*, *Current month (Room Night, % to total)*, *Year to date (Room Night, % to total)*, *Total per month*, *total per year*.

Dari data diatas dapat diperoleh informasi tentang Negara-negara asal tamu yang menginap di hotel, data ini sebagai dasar untuk kegiatan promosi ke depan

#### **j. Hotel Competition/Competitor**

*Hotel Competition/Competitor*, adalah data statistic tentang positioning hotel yang dianggap sebagai competitor hotel tersebut, data ini dibuat setiap akhir bulan, informasi dalam laporan ini adalah: *date/mont/year*, *hotel name*, *number of room*, *% Occupancy*, *number of room*, *room sold*, *fair share*, *actual share*, *number of room*, *penetration*, *numer of room*, *Yield*, *number of room*

#### **k. Daily revenue Report**

Laporan pendapat harian yang dilaporkan oleh front office kepada manajemen, sebagai data manajemen atau general manajer untuk melihat pendapat harian, dan pada akhirnya dapat dilihat laporan dalam belan tertentu.

## 5. Melaporkan Penjualan Kamar

Pimpinan perusahaan dapat menentukan kondisi perusahaan dengan baik setelah auditor memberikan saran dan keterangan yang diberikan dari hasil internal audit tersebut.

Analisis dan evaluasi baik secara kualitatif dan kuantitatif, dilakukan untuk mendeteksi penyimpangan melalui perbandingan data-data yang tersedia dengan menggunakan rata-rata tingkat hunian kamar. Rata-rata tingkat hunian kamar bertujuan untuk mengetahui tingkat keefektifitas pada Hotel tersebut.

Tingkat Hunian Kamar Hotel adalah banyaknya malam kamar yang dihuni dibagi dengan banyaknya malam kamar yang tersedia dikalikan 100%. Dalam mengevaluasi tingkat hunian kamar, Auditor menggunakan

### **Rasio hunian (*occupancy ratio*)**

Rasio hunian kamar digunakan untuk mengukur keberhasilan penjualan kamar sebagai sumber pemasukan utama hotel. Data yang digunakan dalam mengukur hunian kamar tersebut yaitu:

- a. Jumlah kamar yang siap untuk dijual
- b. Jumlah kamar yang terjual
- c. Jumlah kamar yang dihuni oleh tamu
- d. Jumlah tamu
- e. Hasil penjualan kamar

Laporan tersebut bertujuan sebagai bahan evaluasi manajemen dari seluruh hasil penjualan produk hotel dan sebagai data/informasi. Pelaksanaan laporan hasil penjualan tersebut harus setiap hari dilakukan oleh petugas *income audit* perusahaan/hotel. *Income audit* penjualan yang digunakan oleh operasional hotel laporan audit malam hari (*night audit*).

Laporan audit malam merupakan bagian yang mengontrol semua catatan penjualan pada hotel. Dari mulai penjualan kamar sampai dengan penjualan-penjualan lainnya. Bagian ini bertugas mengontrol setiap hari

semua transaksi penjualan yang dikerjakan pada malam hari dari jam 11.00 sampai jam 07.00 pagi.

Di kebanyakan Hotel *night audit* termasuk dalam Departemen *Front office*. Tugas yang dilakukan *night audit*, yaitu:

a. *night auditor*, akan memeriksa rekapitulasi penerimaan *front office* yang telah dibuat oleh sub bagian *reservation* sebelumnya dengan membuka file-file transaksi yang telah di input datanya pada waktu tamu melakukan transaksi di hotel sebagai berikut:

- 1) *File guest registration* (untuk memeriksa registrasi tamu).
- 2) File Transaksi Penjualan Kamar (untuk memeriksa transaksi penjualan kamar)
- 3) *Master File guest bill* (untuk memeriksa transaksi penjualan kamar yang dibebankan pada *guest account*)
- 4) *File Room Availability List* (untuk memeriksa transaksi penjualan kamar yang mengakibatkan adanya perubahan status kamar).

b. Setelah selesai, file disimpan kembali menurut nama file masing-masing. *Night auditor* akan memeriksa dan melakukan *balancing* untuk:

- 1) Tiap transaksi yang dilakukan tamu selama tamu masih menginap di hotel/ belum *check out*.

Mencocokkan berkas yang ada pada box di unit *front office* yaitu laporan-laporan atau bill-bill yang disimpan untuk proses *night audit*, dengan membuka file sebagai berikut:

- a) *Master File guest bill* (untuk *balancing* terhadap transaksi yang dibebankan ke *guest account*)
- b) File penerimaan kas *Front office* (untuk *balancing* terhadap transaksi penerimaan uang deposit dari tamu).
- c) File Transaksi Penjualan Kamar (untuk *balancing* terhadap penjualan kamar yang terjadi).

- 2) Transaksi setelah/pada saat *check out* pada hari itu

Tamu dapat melakukan pembayaran atas tagihannya pada *guest bill* secara tunai, *credit card* atau dengan *company account*,

- dengan mencocokkan berkas yang ada dalam box pada unit *front office* dengan membuka file:
- a) *Master file guest bill* (*balancing* terhadap pembayaran tamu yang *check out* pada hari itu atas tagihannya yang dibebankan pada *guest account*)
  - b) File penerimaan kas *front office* untuk *balancing* terhadap pembayaran pada saat tamu *check out* secara tunai atas tagihan yang tertera pada *guest bill*
  - c) *File city ledger* (*balancing* terhadap pembayaran atas transaksi penjualan pada saat tamu *check out* dengan *credit* atas tagihan yang tertera pada *guest bill* di *front office*)
  - d) *File company account front office* (*balancing* atas pembayaran transaksi penjualan kepada tamu pada saat *check out* atas tagihannya pada *guest bill* dengan *voucher*) di *front office*.
- 3) Kemudian file tersebut akan diproses dengan *report program* yang menghasilkan *daily sales report* sebagai dasar untuk membuat *D'card* dan memasukkan *revenue* dari *room sales* dan outlet lain untuk mengetahui total *revenue*.
- 4) Dengan *report program*, *night auditor* juga mencetak *daily room sales report*, *guest arrival report*, *guest check out report*, *guest in house list*, *cancellation report*, dan *guest type analysis*. *Night auditor* juga akan melakukan *balancing* terhadap rekapitulasi penerimaan *front office* yang telah dibuat sub bagian *reservation* sebelumnya untuk diserahkan kepada sub bagian *receiving*.
- c. Keesokan harinya sub bagian *receiving* akan memeriksa kembali laporan dari *night auditor* dan membuat *Daily summary of sales* dan meminta verifikasi dari *chief accountant*.
  - d. Berdasarkan data dari *Program yang ada*, sub bagian *receiving* akan membuat jurnal *voucher* secara manual per transaksi (dalam hal ini dari transaksi penjualan kamar) dan akan diinput ke *file journal voucher* untuk *mengup-date* *Master file* buku besar, *Master File City Ledger*, *Master File Guest Bill*, dan *Master File Company Account* dengan jurnal sebagai berikut:

- 1) Pembebanan pada saat tamu membayar deposit saat *check in*
  - 2) Pembebanan pada *guest bill* atas penjualan kamar
  - 3) Pembayaran saat *check out* secara tunai atas penjualan kamar
  - 4) Pembayaran saat *check out* atas penjualan kamar dengan deposit
  - 5) Pembayaran saat *check out* dengan *credit*
  - 6) Pembayaran saat *check out* dengan *company account*
- e. Pada saat akan *meng up-date master file* buku besar, *master file* buku besar, *master file guest bill*, *master file city ledger* dan *master file company account* bagian *receiving* akan mencetak data yang telah diinputnya pada file transaksi jurnal *voucher*. Jika terjadi *double posting*, *Chief accountant* akan membuat *crossing check* dengan jurnal koreksi. Kemudian *crossing check* tersebut akan diinput ke dalam buku besar, *master file guest bill*, *master file city ledger* dan *master file company account*.

Perlu diketahui bahwa pelaksanaan audit internal secara tertulis yang dijalankan berdasarkan prosedur tetap adalah menggunakan audit malam hari (*night audit*), tujuannya:

- 1). Memberikan suatu keterangan atau saran kepada pimpinan perusahaan dalam menjalankan tugas kewajibannya sesuai dengan cara yang tidak melanggar aturan etika perusahaan (*code of ethics*).
- 2). Mengkoordinasikan pekerjaan yang telah dilakukan auditor dengan pihak departemen hotel untuk mencapai sasaran auditnya dan sasaran perusahaan.
- 3). Kegiatan audit yang dilakukan *auditor intern* yaitu pada malam hari (*night audit*), karena pada saat itu seluruh penjualan dapat dilaporkan dari setiap departemen penjualan.

Persentase tingkat hunian kamar dapat dilihat keefektivitasan pada Hotel dengan cara:

- a) Melalui Telepon
- b) Datang sendiri ke hotel (*walk-in*)



Jumlah kamar yang dihuni tersebut berasal dari telepon dan *Walk-in*.

Dari hasil evaluasi pada hotel ditemukan:

- 1) Banyaknya pesanan penjualan yang dilakukan melalui telepon biaya relatif lebih mahal, apalagi untuk telepon interlokal/ sambungan internasional. Jika cuaca kurang bagus, jarak terlalu jauh, atau alat yang tidak prima, suara menjadi tidak jelas.
- 2) Reservasi melalui telepon sehingga dapat terjadi kesalahan pencatatan. Sebaiknya telepon dilengkapi dengan *cassette recorder* agar dapat memperjelas pesanan calon tamu.
- 3) Kurangnya pemesanan melalui datang langsung ke hotel yang dikarenakan lokasi kurang terjangkau.
- 4) Penjualan tidak mencapai target sehingga tidak tercapainya tingkat huni kamar yang telah ditetapkan dipengaruhi oleh adanya faktor pengurang dan penambah tingkat huni kamar, yang terdiri dari:
  - a) *No-show*,
  - b) *Cancellation*,
  - c) *Understay*,
  - d) *Walk in*,
  - e) *Overstay*,

Adapun hasil pengendalian *intern* pada penjualan kamar yang telah dilakukan hotel, meliputi :

- 1) Setiap transaksi penjualan kamar didukung oleh dokumen yang jelas sehingga bagian *reservation* dapat mengecek status kamar yang diinginkan tamu sehingga pesanan dapat diterima atau ditolak.
- 2) Lebih efektif menggunakan pemesanan kamar melalui telepon dibandingkan datang langsung karena lebih praktis dan cepat.
- 3) Sistem pengelolaan penjualan hotel dapat berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan.
- 4) Pimpinan perusahaan dapat menentukan kondisi perusahaan dengan baik setelah auditor memberikan saran dan keterangan yang diberikan dari hasil internal audit tersebut.

Laporan yang dibuat oleh reception pada umumnya di setiap hotel adalah sama, laporan ini akan menjadi sumber bagi FOM untuk membuat perencanaan dan keputusan yang berkaitan dengan usaha untuk memaksimalkan pendapatan kamar. Laporan ini dibuat pada malam hari oleh *night reception*, dan diserahkan kepada *night auditor* untuk diperiksa apakah sudah sesuai dengan catatan kejadian pada hari ini. Laporan yang dibuat berupa laporan tingkat hunian kamar atau *room sales recapitulation*. Laporan ini berguna untuk melihat berapa persentase tingkat hunian kamar dan pendapatan hotel yang diperoleh dari kamar, perhitungan yang dibutuhkan oleh hotel antara lain:

- a. Persentase tingkat hunian kamar yang diisi oleh seorang tamu (*percentage of single occupancy*)

$$\frac{\text{Total room sold/payable}}{\text{Total room available}} \times 100\%$$

- b. Persentase tingkat hunian kamar yang diisi oleh dua orang tamu (*percentage of double occupancy*):

$$\frac{\text{Total guest-total room sold}}{\text{Total room sold}} \times 100\%$$

- c. Rata-rata pendapatan per kamar (*average room rate*)

$$\frac{\text{Total room revenue}}{\text{Total room sold}}$$

- d. Rata-rata harga kamar per orang (*average guest rate*)

$$\frac{\text{Total room revenue}}{\text{Total guest}}$$

Adapun laporan dan catatan lain yang dibuat dapat berupa:

- a. *Expected arrival list* yaitu laporan yang berisi tentang daftar tamu yang diharapkan akan datang pada hari ini.
- b. *Today arrival list* yaitu laporan yang berisi tentang tamu-tamu yang sudah datang hari ini.

- c. *Guest in house list/in house guest list* adalah laporan yang berisi tentang data tamu yang sedang menginap di hotel.
- d. *Expected departure (due out) list* yaitu laporan tentang data tamu yang diharapkan akan berangkat pada hari ini.
- e. *Today departure list* adalah laporan tentang daftar tamu yang sudah meninggalkan hotel.
- f. *Daily VIP list* adalah laporan ini berisi tentang daftar tamu penting yang akan datang hari ini, sedang menginap dan yang akan datang esok hari.
- g. *Incident report* yaitu laporan yang berisi tentang kejadian-kejadian khusus hari ini, seperti adanya keluhan tamu, ancaman kepada hotel.
- h. *Lost and found report*, laporan yang berisi tentang kehilangan dan penemuan barang milik tamu.

## 6. Analisa Laporan Statistik Hotel

Laporan statistic sangat diperlukan untuk dianalisis dan disimpulkan sehingga diperoleh suatu pola atau kecenderungan dalam penjualan kamar.

Pimpinan perusahaan dapat menentukan kondisi perusahaan dengan baik setelah auditor memberikan saran dan keterangan yang diberikan dari hasil internal audit tersebut.

Analisis dan evaluasi baik secara kualitatif dan kuantitatif, dilakukan untuk mendeteksi penyimpangan melalui perbandingan data-data yang tersedia dengan menggunakan rata-rata tingkat hunian kamar. Rata-rata tingkat hunian kamar bertujuan untuk mengetahui tingkat keefektivitas pada Hotel tersebut.

Tingkat Hunian Kamar Hotel adalah banyaknya malam kamar yang dihuni dibagi dengan banyaknya malam kamar yang tersedia dikalikan 100%. Dalam mengevaluasi tingkat hunian kamar, Auditor menggunakan:

Untuk melaksanakan analisis tersebut harus dipertimbangkan seluruh rasio yang dipergunakan. Sebagai contoh pada waktu menganalisis

statistic pendapatan rata-rata (*average income*) juga harus diperhatikan rasio tingkat huni kamar double (*% double occupancy*) hal tersebut karena setiap kali kelipatan peningkatan tingkat huni kamar, rata-rata tariff kamar harian (*average daily rate*) juga akan meningkat, hal tersebut dengan ketentuan bahwa tariff kamar yang diberlakukan adalah tariff normal (*Normal/rack rate*).

#### **a. Tarif kamar (*room rate*)**

Ada cara lain yang dapat dipergunakan untuk menganalisis pendapatan kamar (*room revenue*) yang didasarkan pada perbandingan pendapatan actual (*actual revenue*) dengan pendapatan potensian (*potential revenue*). Sebelum melakukan pembahasan cara ini, perlu diingat bahwa setiap hotel mempunyai beberapa kategori tariff kamar (*rate category*). Kategori tariff kamar pada umumnya didasarkan pada jenis kamar yang ada seperti ukuran kamar, letak kamar, fasilitas kamar dan perjanjian.

Kategori tarif kamar minimum (*minimum room rate*) biasanya untuk kamar standar/ekonomi, sedangkan tarif kamar maksimum (*maximum room rate*) biasanya untuk jenis kamar *deluxe* atau *suite*. Setiap kategori kamar mempunyai tarif normal (*normal rate/regular rate/rack rate*) yang mana tarif normal ditentukan oleh manajemen hotel. Tarif normal biasanya dicantumkan atau dituliskan pada rak kamar (*room rack*) agar supaya semua petugas penerima tamu (*reception*) mengetahui setiap tarif untuk masing-masing kategori kamar. Petugas penerima tamu akan selalu berusaha terlebih dahulu menjual kamar dengan tarif normal, kecuali kepada tamu yang sudah mempunyai perjanjian dengan hotel untuk mendapatkan potongan harga.

Tarif spesial (*special rate*) biasanya diberikan kepada tamu rombongan (*group*) dan tamu-tamu tertentu dengan tujuan promosi atau untuk memelihara tingkat hunian kamar pada periode waktu-waktu tertentu rendah. Beberapa contoh tarif kamar spesial adalah sebagai berikut:

- 1) Tarif kamar yang diberikan pada perusahaan-perusahaan besar (*corporate atau commerce rate*)

- 2) Untuk mempromosikan hotel, tarif kamar special juga diberikan pada *group leaders, meeting planners, tour operator* dan setiap tamu yang potensial dapat mendatangkan keuntungan bagi hotel.
- 3) Tarif kamar normal juga diberikan pada *travel agent, airline*
- 4) Tarif kamar normal untuk suatu keluarga dan anak-anaknya
- 5) Perencanaan paket (*package plans*) dimana tarif kamar sudah termasuk makan, transportasi, tips, dan lain-lain adalah merupakan bagian dari total pelayanan.

### **b. Menghitung Tarif Kamar**

Perhitungan tarif kamar, menetapkan tarif kamar normal (*rack rate*) dari setiap jenis kamar serta menentukan potongan tarif (*discount*) adalah merupakan kebijakan manajemen hotel.

Dalam menentukan tarif dan potongan tarif kamar harus dilakukan secara seksama dan hati-hati dengan mempertimbangkan beberapa faktor seperti biaya, inflasi, kompetisi, penyusutan, pajak dan sebagainya.

Faktor-faktor tersebut perlu diperhitungkan agar mendapatkan suatu tarif kamar yang menguntungkan. Terdapat beberapa langkah dalam menentukan tarif kamar sebagai berikut:

#### ***Langkah 1***

Perkirakan biaya operasi + pajak asuransi + penyusutan + kewajiban pengembalian nilai tanah dan bangunan saat ini = Total perkiraan biaya dan kewajiban pengembalian yang diinginkan.

#### ***Langkah 2***

Total perkiraan biaya dan kewajiban pengembalian yang diinginkan- pendapatan lain diluar kamar = jumlah yang diperoleh dari penjualan kamar untuk menutupi biaya dan kewajiban pengembalian nilai tanah dan bangunan saat ini.

### **Langkah 3**

Jumlah yang diperoleh dari penjualan kamar untuk menutupi biaya dan kewajiban pengembalian nilai tanah dan bangunan data ini : rata-rata tingkat hunian kamar = tariff harian minimum setiap kamar yang dihuni untuk menutupi biaya dan kewajiban pengembalian nilai tanah dan bangunan yang diinginkan.

Walaupun penetapan tarif kamar kamar tersebut dihitung berdasarkan pada prinsip-prinsip manajemen keuangan, akan tetapi satu hal yang juga perlu diperhatikan adalah faktor kompetisi yang dapat mempengaruhi berubahnya tarif kamar, dan yang lebih penting lagi adalah penetapan tarif kamar harus dapat mencukupi untuk menutupi biaya serta dapat mengembalikan modal yang diinvestasikan dalam jangka waktu tertentu

#### **c. Pendapatan Kamar Potensial (*potential room revenue*)**

Pendapatan kamar potensial (*potential room revenue*) adalah suatu alat yang dipergunakan oleh manajer kantor depan hotel untuk mengevaluasi sejauhmana efektifitas petugas penerima tamu dalam menjual kamar. Evaluasi tersebut dapat dilakukan dengan membandingkan pendapatan yang dicapai dengan bilangan pendapatan potensial yang ingin dicapai.

Untuk menghitung potensial maksimum pemasukan kamar (*potential maximum room income*) adalah:

Jumlah kamar dengan masing-masing kategori tarif dikalikan dengan tarif normal hunian kamar double (sesuai dengan kategori tarifnya) dan apabila seluruh jenis kamar dengan masing-masing kategori sudah dihitung, hasil dari setiap kategori dijumlah untuk mendapatkan potensial pendapatan maksimum (*potential maximum revenue*)

#### **Contoh:**

150 kamar "double bed" Rp.44.000,- (*double rate*)

Pendapatan maksimum (*maximum revenue*) = Rp. 6,600.000,-

150 kamar "double-double bed "@ Rp.72.000,- (*double rate*)

Pendapatan maksimum (*maximum revenue*) = Rp.10.800.000,-

17 kamar “suite” @ Rp.125.000,- (*double rate*)

Pendapatan maksimum (*maximum revenue*) = Rp. 2.125.000,-

Total Pendapatan maksimum = Rp.19.525.000,-

**Untuk memperoleh persentase pendapatan potensial maksimum actual (*percentage of potential maximum revenue*) adalah:**

$$\frac{\text{Total Room Revenue}}{\text{Potential max. Revenue}} \times 100$$

**Contoh :**

Total Room Revenue = Rp. 13.785.000

Total potential max. revenue = Rp. 19.525.000

Maka didapat  $\frac{\text{Rp. 13.785.000}}{\text{Rp. 19.525.000}} \times 100 = 70,60 \%$

**d. Rata-rata Tarif Terjual Pendapatan Kamar Potensial (*potential room revenue*)**

Rata-rata tariff kamar ideal (*ideal average rate*) adalah suatu sara untuk menjual kamar dengan tariff yang paling baik dan penetapan harga kamar didasarkan pada jumlah tamu yang menginap/menghuni pada setiap jenis kamar. Dalam cara tersebut harus diketahui:

- 1) Tingkat hunian kamar actual
- 2) Tingkat hunian kamar double pada periode tertentu
- 3) Rata-rata tarif kamar harian.

Rata-rata tarif kamar ideal juga digunakan sebagai alat untuk mengukur struktur tarif kamar. Berdasarkan pendekatan tarif kamar ideal tersebut, hotel seharusnya dapat menjual jenis-jenis kamar yang ada dengan persentase yang seimbang. Bila rata-rata tarif kamar actual lebih tinggi dibandingkan dengan rata-rata tarif kamar ideal, dapat dikatakan bahwa

dengan tarif yang rendah banyak yang tidak terjual. Ini berarti pangsa pasar hotel tersebut menginginkan kamar dengan harga diatas rata-rata, oleh sebab itu tarif kamar kamar seharusnya diperbaiki (*up-grade*). Demikian juga bila rata-rata tarif kamar aktual lebih rendah disbanding rata-rata tarif kamar ideal, maka dapat dikatakan bahwa hamper tidak ada suatu perbedaan fasilitas (semua kamar hamper sama keadaannya) antara kamar dengan tarif tinggi dan kamar dengan tarif rendah. Dengan demikian tamu akan cenderung memilih kamar dengan tarif yang rendah, karena tidak ada perbedaan yang istimewa, sebagai contoh dapat diperhatikan dibawah ini.

Jenis kamar	jml. Kamar	single	double
Double bed	150	34.000	44.000
Double-double	150	46.000	54.000
Suite	17	105.000	125.000

Untuk melaksanakan analisis tersebut harus dipertimbangkan seluruh rasio yang dipergunakan. Sebagai contoh pada waktu menganalisis statistic pendapatan rata-rata (*average income*) juga harus diperhatikan rasio tingkat huni kamar double (*% double occupancy*) hal tersebut karena setiap kali kelipatan peningkatan tingkat huni kamar, rata-rata tarif kamar harian (*average daily rate*) juga akan meningkat, hal tersebut dengan ketentuan bahwa tarif kamar yang diberlakukan adalah tarif normal (*Normal/rack rate*).

#### e. Tarif kamar (*room rate*)

Ada cara lain yang dapat dipergunakan untuk menganalisis pendapatan kamar (*room revenue*) yang didasarkan pada perbandingan pendapatan actual (*actual revenue*) dengan pendapatan potensial (*potential revenue*). Sebelum melakukan pembahasan cara ini, perlu diingat bahwa setiap hotel mempunyai beberapa kategori tarif kamar (*rate category*). Kategori tarif kamar pada umumnya didasarkan pada jenis kamar yang ada seperti ukuran kamar, letak kamar, fasilitas kamar dan perjanjian.



Kategori tarif kamar minimum (*minimum room rate*) biasanya untuk kamar standar/ekonomi, sedangkan tarif kamar maksimum (*maximum room rate*) biasanya untuk jenis kamar deluxe atau suite. Setiap kategori kamar mempunyai tarif normal (*normal rate/regular rate/rack rate*) yang mana tarif normal ditentukan oleh manajemen hotel. Tarif normal biasanya dicantumkan atau dituliskan pada arak kamar (*room rack*) agar supaya semua petugas penerima tamu (*reception*) mengetahui setiap tariff untuk masing-masing kategori kamar. Petugas penerima tamu akan selalu berusaha terlebih dahulu menjual kamar dengan tariff normal, kecuali kepada tamu yang sudah mempunyai perjanjian dengan hotel untuk mendapatkan potongan harga.

Tarif special (*special rate*) biasanya diberikan kepada tamu rombongan (*group*) dan tamu-tamu tertentu dengan tujuan promosi atau untuk memelihara tingkat hunian kamar pada periode waktu-waktu tertentu rendah. Beberapa contoh tarif kamar spesial adalah sebagai berikut:

- 1) Tarif kamar yang diberikan pada perusahaan-perusahaan besar (*corporate atau commerce rate*)
- 2) Untuk mempromosikan hotel, tarif kamar special juga diberikan pada *group leaders, meeting planners, tour operator* dan setiap tamu yang potensial dapat mendatangkan keuntungan bagi hotel.
- 3) Tarif kamar normal juga diberikan pada *travel agent, airline*
- 4) Tarif kamar normal untuk suatu keluarga dan anak-anaknya
- 5) Perencanaan paket (*package plans*) dimana tarif kamar sudah termasuk makan, transportasi, tips, dan lain-lain adalah merupakan bagian dari total pelayanan.

Walaupun penetapan tarif kamar kamar tersebut dihitung berdasarkan pada prinsip-prinsip manajemen keuangan, akan tetapi satu hal yang juga perlu diperhatikan adalah faktor kompetisi yang dapat mempengaruhi berubahnya tarif kamar, dan yang lebih penting lagi adalah penetapan tarif kamar harus dapat mencukupi untuk menutupi biaya serta dapat mengembalikan modal yang diinvestasikan dalam jangka waktu tertentu

## D. Kegiatan Pembelajaran

### Pengkondisian dan Pemahaman Materi.

1. Membaca materi pembelajaran secara individu
2. Mengerjakan latihan/kasus/tugas untuk memahami materi secara individu maupun kelompok.

## E. Latihan/Tugas/Kasus



### Lembar Kerja 3.1

1. Sebutkan jenis-jenis laporan front Office?

---

---

---

---



### Tugas 2

2. Buatlah salah satu contoh format Daftar Keberangkatan Tamu berdasarkan contoh yang ada, dan coba isilah dengan situasi hotel dimana Saudara melaksanakan *On the Job Training* saat ini. Ambillah masing-masing lantai 15 kamar saja dari mulai kamar 1 – 15, tugas dikerjakan secara individu, hasilnya dikirim melalui email pada fasilitator Saudara.
3. Informasi apa saja yang dapat kita jumpai pada format Expected Departure List?

---

---

---

---

---

---



### Lembar Kerja 3.2

4. Bagian mana sajakah yang harus dihubungi/dicek rekeningnya apabila ada tamu yang akan check out?

---

---

---

---

---

---



### Lembar Kerja 3.3

5. Untuk mengevaluasi tingkat hunian kamar, auditor menggunakan occupancy ratio, data yang digunakan untuk mengukur tingkat hunian tersebut adalah...?

---

---

---

---

---

---

## F. Rangkuman

1. Daftar keberangkatan tamu adalah laporan tentang tamu-tamu yang merencanakan akan berangkat pada suatu waktu / tanggal tertentu. Laporan dibuat setiap sore, sehari sebelum keberangkatan tamu.
2. Dalam rangka mengecek / memeriksa rekening tamu harus mencakup dari bagian FB, minibar, laundry dan departemen operasional lainnya seperti florist, drugstore dan fitness centre.
3. Laporan statistic diperlukan oleh hotel, hal ini karena :
  - a. Statistik dapat digunakan untuk melihat hasil usaha suatu hotel
  - b. Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan hotel
  - c. Merencanakan kegiatan baru
  - d. Untuk mengambil langkah-langkah dalam penyelesaian suatu program

4. Tujuan mengevaluasi penjualan kamar dilakukan untuk mengetahui apakah perusahaan melakukan kegiatannya secara efektif, serta kemampuan *Occupancy Rate* penjualan kamar dalam mempertahankan tingkat hunian yang datang demi kelangsungan perusahaan yang akan datang.
5. Pelaksanaan kegiatan penjualan, yang dilakukan oleh hotel sudah berjalan sesuai dengan prosedur tetap perusahaan.
6. Secara keseluruhan siklus penjualan kamar hotel dinilai cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari segi pengendalian *intern* maupun pencatatannya. Perusahaan telah mencatat transaksi yang terjadi dengan benar dan didukung oleh dokumen yang sah dan diotorisasi oleh pejabat yang berwenang.

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

Apabila Saudara sudah menguasai kompetensi kegiatan belajar 4 (empat) dengan mengerjakan Latihan/Kasus/Tugas dengan benar Saudara dapat melanjutkan ke kompetensi berikutnya dan apabila saudara belum menguasai kompetensi ini saudara dipersilahkan untuk mempelajari kompetensi ini sampai saudara dinyatakan kompeten.



## Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas

### Kunci Jawaban Kegiatan Pembelajaran 1

1. Perencanaan dianggap sebagai landasan dasar fungsi-fungsi kegiatan keseluruhan pengelolaan hotel, perencanaan manajerial akan memberikan pola secara menyeluruh terhadap semua pekerjaan yang akan dijalankan. Siapa yang akan melakukan dan kapan akan dilakukan. Maka perencanaan merupakan tuntunan terhadap proses pencapaian tujuan secara efisien dan efektif.
2. Hal-hal yang harus ada pada saat inspeksi saat mengidentifikasi area yang akan dibersihkan yaitu. Jenis obyek, seperti jenis lantai, perabot yang ada di area tersebut, luas area, kondisi area, dimana area tersebut berada.
3. Jawaban soal no 3 sesuai dengan hasil observasi saudara, sebagai referensi anda dapat melihat contoh dibawah ini.

#### **Public Area Quality Control**

No	Item	Clean		Condition		Remark				
		S	U	S	U	Daily	Eq/Chel	Special Cleaning	Eq/Chel	
1	Lantai keramik	v	-	v	-	v	Floor celeaner Double bucket, wet floor sign, Mop dst.	-	-	
2										
Berapa keperluan tenaga kerja/SDM untuk mengerjakan pekerjaan tersebut?										

Ket: S : Satisfied  
U : unsatisfied

.....2015

.....  
**Public Area Supervisor**

4. Pemeliharaan produk (kebersihan, kelengkapan, kerapihan kamar tamu dan ruangan area umum) "diperlukan pengawasan" bukan hanya inspeksi.

**Inspeksi adalah** tindakan supervisor untuk memeriksa hasil pekerjaan *room boy* atau *houseman* setelah mendapat laporan bahwa kamar atau ruangan telah selesai dibersihkan.

**Pengawasan adalah** Bukan melihat/memeriksa saja tetapi harus disertai dengan tindakan menguji secara kritis dan hati-hati terhadap hasil kerja, dengan memberikan arahan-arahan kemudian dilakukan tindakan-tindakan perbaikan/koreksi dalam proses pekerjaan.

5. Proses pelayanan dapat diklasifikasikan dengan menggunakan konsep perubahan dari tingkat pelayanan yang sederhana (standar) ke arah pelayanan yang kompleks disesuaikan dengan pesanan tamu, perubahan semacam ini disebut dengan *devergensi* (*devergence*) sekalipun demikian aktivitas pelayanan tetap selalu diarahkan pada tingkat hubungan dengan tamu hotel. Secara umum tingkat pelayanan dapat dibagi menjadi 2 tingkat *devergensi*, yaitu *devergensi rendah* (*pelayanan standar*), tingkat *devergensi tinggi* (*pelayanan yang berdasarkan pada pesanan atau kehendak tamu*). Diantara kedua kategori pelayanan tersebut obyek dari proses pelayanan diidentifikasi sebagai barang, informasi atau orang-orang. Sedangkan tingkat hubungan dengan tamu berkisar mulai dari tidak adanya hubungan sampai pada hubungan secara tidak langsung, seperti self service dan interaksi personal dengan pelaksana pelayanan.

## Kunci Jawaban Kegiatan Pembelajaran 2

1. Kunci jawaban soal no.1
  - a. Keterlambatan dalam menyampaikan laporan status kamar oleh bagian Kantor Depan hotel kepada bagian Tatagraha, dimana laporan kamar akan dijadikan dasar penyusunan rencana kerja *roomboy* pada waktu pagi hari.
  - b. Keterlambatan atau tidak dilaporkannya kamar-kamar yang sudah *check-out* atau sebaliknya kamar-kamar yang sudah bersih siap dijual tidak segera diinformasikan oleh bagian tatagraha kepada kantor depan hotel.

## 2. Jawaban soal no. 2

<b>DATA I</b>							
N. Hotel	:	Hotel Nusa Raya					
Room Available	:	190					
Year	:	2015					
		RA*TD/M	Rna-V Rna*occ	Rno/Rna*100		Rna-Rno	V/Rna*100
<b>Month</b>	<b>T/D/M</b>	<b>RNA</b>	<b>RNO</b>	<b>OCC %</b>	<b>CO</b>	<b>V</b>	<b>V %</b>
Jan	31	5,890	4,241	72	3,984	1,649	28
Feb	28	5,320	4,178	79	3,975	1,142	21
Mar	31	5,890	4,005	68	3,227	1,885	32
Apr	30	5,700	4,095	72	3,989	1,605	28
Mei	31	5,700	4,346	76	4,211	1,354	24
Jun	30	5,700	4,498	79	3,998	1,202	21
Jul	31	5,890	4,514	77	4,128	1,376	23
Agust	31	5,890	4,771	81	4,234	1,119	19
Sep	30	5,700	4,826	85	1,317	874	15
Okt	31	5,890	4,626	79	4,593	1,264	21
Nov	30	5,700	4,674	82	4,626	1,026	18
Des	31	5,890	5,596	95	4,358	295	5
	<b>365</b>	<b>69,160</b>		<b>80</b>	<b>46,640</b>		<b>21.33</b>

	N	TKO	JKC	TKV
--	---	-----	-----	-----

### DATA II

Waktu untuk membersihkan Kamar

C/O	=	36 menit		
O	=	28 menit	WPO	CD=C/O-O
V	=	5 menit	WPT	8

### Rincian Jam Kerja Room Attendant

Jumlah Jam kerja	8 jam
Ishoma	1 menit
Briefing	20 menit
Preparation	30 menit
Lain-lain	10 menit
WPT	6 jam/360 menit

1	N	x	TKO	x	WPO	=	X	
	69,160	x	0.8	x	28	=	1,549,184 menit	
2	N	x	TKV	x	WPT	=	Y	
	69,160	x	21.3	x	5	=	7,375,914 menit	
3	JKC	x	CD	=	Z			
	46,640	x	8	=	373120 menit			
4	Waktu untuk membersihkan kamar secara keseluruhan							
	X+Y+Z =	1,549,184	+	7375914	+	373120		
	=	9,298,218.00 menit/th = year						
		365 hari						
	=	25475 menit/hari						
		360 menit						
	=	71 orang						

### Shift I

Occupancy	100%	=	12 Kamar	( 1 room Attendant = 12 Kamar)
	190	Room	=	2.685030616

### Shift II

1/3 x 15 = 5 Orang

### Shift III

= 1 Orang

Total Room Attendant pada hari ini = 15 Or + 5 or + 1 or = 77 Orang

Off 15 Orang 81 Orang

Cuti 3.37 dibulatkan 1

Cuti 12 bln = 12 hr TOTAL 82 Orang

1- 15 = 1 orang

15 - 30 = 1 orang


3. Tugas, Jawaban sesuai dengan hasil inventarisasi yang saudara lakukan di hotel tempat saudara tinggal.
4. Didalam administrasi proses permintaan barang di housekeeping ada dua cara yang sering dipakai jelaskan proses permintaan barang tersebut yaitu.
  - a. **Store Items**
    - 1) Housekeeping storekeeper akan membuat requisition atas dasar keperluan yang dibutuhkan.
    - 2) Store requisition yang sudah ditsaudaratangani oleh Exc. HK atau ass. Exc. HK, jika Exc. HK tidak ada di tempat.
    - 3) Setelah ditsaudara tangani, store requisition di kirim ke cost control untuk disetujui dan ditsaudaratangani oleh Chief cost control.
    - 4) Store requisition yang sudah saudara tanda tangani akan dikirim ke gudang material dan supplies hotel.
    - 5) Berdasarkan store requisition tersebut, hotel storekeeper akan memberikan barang yang diminta oleh HK Dept.
  - b. **Direct Issue Items, Provision Item dan FF & E**
    - 1) Housekeeping akan membuat purchase request (PR) untuk pembelian barang, yang ditsaudara tangani oleh Exc. HK.
    - 2) Purchase request akan dikirim ke bagian purchasing untuk disetujui
    - 3) Purchase request yang sudah disetujui oleh purchasing akan dikirim ke Exc. Office untuk disetujui oleh GM / Resident Manager.
    - 4) Purchase request yang sudah disetujui oleh GM/RM akan dikirim ke bagian Accounting untuk disetujui oleh Chief accounting / controller dan dikembalikan ke purchasing.
    - 5) Berdasarkan purchasing request yang sudah disetujui oleh semua pihak terkait, bagian purchasing akan membuat purchase order (PO) yang ditsaudara tangani oleh purchasing manager.
    - 6) PO akan dikirim ke Exc. Office untuk disetujui oleh GM/RM
    - 7) PO yang sudah disetujui oleh GM/RM akan dikirim ke bagian accounting untuk disetujui dan disediakan dana oleh chief accounting /controller.
    - 8) PO yang sudah disetujui oleh semua pihak yang terkait akan dikembalikan ke bagian purchasing untuk dikirim ke supplier atau dibelikan barang langsung oleh bagian purchasing.



- 9) Barang sudah dibeli atau dikirim oleh supplier akan dikirim ke bagian HK setelah diperiksa oleh seksi receiving.
- 10) Setelah barang yang diminta telah diterima sesuai dengan permintaan, maka HK akan membuat store requisition yang harus ditsaudaratangani oleh Exc. HK dan disetujui oleh chief cost control.

### Kunci Jawaban Kegiatan Pembelajaran 3

1. Jenis-jenis laporan *front office*.
  - a. Daftar tamu diharapkan tiba (*Expected Arrival List*).
  - b. Daftar tamu diharapkan berangkat (*Expected Departure List*).
  - c. Daftar A.
  - d. Daftar tamu tinggal di hotel (*Guest In The House*).
  - e. Perincian penjualan kamar (*Room Count Sheet*).
  - f. Rekapitulasi penjualan kamar (*Room Sales Recapitulation*).
  - g. Laporan tamu tiba dan berangkat (*Room report*).
  - h. Laporan *Front office*
  - i. *Daily Revenue Report*
2. Jawaban tugas 2 sesuai dengan hasil observasi yang saudara lakukan di hotel disekitar Saudara.
3. Informasi yang dapat kita jumpai pada format *Expected Departure List* adalah
  - a) Guest name
  - b) Adress
  - c) Number of room
  - d) Number of person
  - e) Departure date
  - f) Departure by
  - g) Daparture time
  - h) Remarks

- 
4. Bagian yang harus dihubungi/dicek rekeningnya apabila ada tamu yang akan check out adalah....  
mencakup bagian FB, minibar, laundry dan departemen operasional lainnya seperti florist, drugstore dan *fitness centre*.
  
  5. Data yang digunakan dalam mengukur hunian kamar (*ratio occupancy*) tersebut yaitu:
    - a. Jumlah kamar yang siap untuk dijual
    - b. Jumlah kamar yang terjual
    - c. Jumlah kamar yang dihuni oleh tamu
    - d. Jumlah tamu
    - e. Hasil penjualan kamar

Laporan tersebut bertujuan sebagai bahan evaluasi manajemen dari seluruh hasil penjualan produk hotel dan sebagai data/informasi.




## Evaluasi

1. What supporting equipment is to be used to clean the high object ...
  - a. rack bowl
  - b. palm broom
  - c. telescopic stick
  - d. mop with stick
2. Cleaning material which is used to clean drink spot in carpet is called...
  - a. Carpet Shampoo
  - b. Carpet Spot Removal
  - c. Cut the carpet
  - d. Change the carpet
3. What part to be cleaned after using the vacuum cleaner...
  - a. dust cloth
  - b. metal pressure
  - c. dust bag
  - d. wheel
4. Existing equipment in the bathroom, which is used specifically to urinate for a woman ... .
  - a. Toilet bowl
  - b. Bidet
  - c. Bathroom
  - d. Urinoir
5. Alat pembersih yang cara kerjanya digerakkan tenaga mekanik, sedang sumber tenaga peralatan ini adalah listrik. Ini merupakan pengertian .....
  - a. Manual Equipment
  - b. Cleaning Agent
  - c. Mechanical Equipment
  - d. Peralatan Pembersih
6. Checking the guest toilet is normally .....
  - a. Every 2 ours
  - b. Every 5 minute
  - c. Every 15 minute
  - d. Every 1 our

7. If you're doing general cleaning the marble floor object ( crystallization ) after rinsing method then vacuuming the floor again to completely clean and dry. So actually there is one more method to do before crystallizing method, the method is .
- Stripping
  - Vacuuming
  - Oxidizing
  - Rinsing
8. Primary task for pest control section is...
- annihilate pest/ insect
  - gather and destroy pest/ insect
  - prevent or minimalist annoyance pest/ insect
  - control and annihilate mosquito larva
9. when you coat the floor with terrazzo floors , with buffable system, then after rinsing there is another method you should do before finishing is ... .
- Striping
  - Rinsing
  - Coating
  - Sweeping
10. Manual cleaning tool that is used for dusting equipment / furnishings in the room containing the electrical energy used ... .
- Damp cloth
  - Wet cloth
  - Dry cloth
  - Floor cloth
11. One type of object with a soft surface is.....
- Linoleum
  - Marble
  - Ceramic
  - Metal
12. The manually equipment used to clean the flooding floor is...
- floor brush
  - mop
  - lobby duster
  - floor squeegee
13. Who should check the area after cleaned by public area attendant ?
- order taker
  - executive housekeeper
  - supervisor
  - training Manager
14. The following tools are part of the protective Utensil except ... .
- Helmet, masker
  - Hand glove, Safety Goggles
  - Shoe slipper, Suits
  - Masker, Hand Bag

15. Below are a few insect carriers of bacteria / disease except ....
- Ants, Cockroach, Flies
  - Rats, Flies, Moths
  - Flies, Mice, Ants
  - All answer is wrong
16. There is a great variety of soft surfaces and synthetic fibers and may include items except
- Wall paper covering
  - Vinyl's
  - Leather
  - Ceramics
17. Teknik pembersihan lantai karpet dengan kondisi karpet Kotoran melekat di ujung bulu karpet dan kotoran tidak merata, teknik yang cocok untuk membersihkannya adalah ....
- Shampooing
  - Spotting
  - Vacuuuming
  - Spray Buffing
18. Manual cleaning tools that are used to clean up stagnant water is ... ..
- Lobby duster
  - Floor squeezer
  - Broom
  - Dry Vacuum Cleaner
19. 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
20. Ketika saudara melakukan pelapisan lantai terrazzo dengan cara buffable system maka pada saat teknik coating memerlukan bahan pembersih, bahan pembersih yang digunakan adalah....
- Wax crystallizer
  - Wax sealer
  - Wax Stripper
  - Traffic Grade
21. Sumber data pembuatan statistik karakteristik tamu berdasarkan kebangsaannya adalah ....
- Registration Card*
  - Reservation Card*
  - Guaranteed letter*
  - Confirmation reservation letter*

22. Berbagai pelatihan yang dilakukan oleh pihak manajemen dalam rangka meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap merupakan contoh bahwa manajemen melaksanakan fungsi....
- Pengorganisasian (*Organizing*)
  - Pengarahan (*actuating*)
  - Pengontrolan (*Organizing*)
  - Perencanaan (*Planning*)
23. Menetapkan orang-orang yang akan menduduki jabatan secara tepat dan orientasi tugas dan jabatan dengan tujuan pengembangan serta pembinaan Hal tersebut di atas merupakan fungsi manajemen pada ....
- Planning*
  - Organizing*
  - Staffing /assembling*
  - Forecasting Forecasting*
24. Agar tamu VVIP tidak terlalu lama menunggu pada saat check in, maka sebaiknya registrasi dilakukan di.....
- Concierge*
  - Lounge
  - Receptionist*
  - Bussines centre*
25. Berdasarkan data rooms sales recapitulation diperoleh jumlah kamar terjual: 120 kamar, jumlah seluruh kamar yang ada di hotel: 222 kamar dan jumlah seluruh kamar yang bisa dijual: 215 kamar, hitung persentase tingkat hunian kamarnya.
- 55,81%
  - 96.84%
  - 54.05%
  - 85.00%
26. Berdasarkan data rooms sales recapitulation diperoleh jumlah kamar terjual: 153 kamar, jumlah seluruh tamu yang menginap sebanyak 222 orang, jumlah seluruh kamar yang bisa dijual: 246 kamar, jumlah pendapatan yang diperoleh sebesar Rp.245.000.000, berapakah rata-rata pendapatan per-tamunya?
- Rp. 1.103.603
  - Rp. 995.934
  - Rp. 1.601.307
  - Rp. 1.600.307
27. Beberapa persiapan yang dilakukan oleh GRO sebelum kedatangan tamu VIP di hotel antara lain...
- Mempersiapkan kunci kamar dan tagihan tamu
  - Mempersiapkan kartu identitas tamu dan welcome card
  - Mempersiapkan welcome drink dan flower bouquet
  - Mempersiapkan pre registration, welcome card dan flower bouquet

- 
28. Salah satu jenis pembayaran yang tidak bisa digunakan dalam jaminan pembayaran di hotel adalah....
- Credit card*
  - Personal cheque*
  - Travel agent voucher*
  - Travel cheque*
29. Apabila barang tamu yang tertinggal di hotel sudah diambil oleh pemiliknya, maka dalam log book akan dibuat catatan data tamu yang meliputi ....
- Nama tamu, alamat dan waktu pengambilan barang
  - Nama tamu, hari/tanggal pengambilan barang dan tanda-tangan.
  - Nama dan tanda-tangan tamu
  - Jenis barang dan tanda-tangan tamu
30. Formulir pendaftaran yang harus diisi ketika tamu check in dan digunakan sebagai bukti bahwa tamu menyetujui kebijakan hotel terkait pembayaran dan jam keberangkatan adalah....
- Registration form*
  - Function form*
  - Information form*
  - Reservation form*



## Penutup

**M**odul Diklat PKB level 9 (Sembilan) ini disusun untuk Guru dan Tenaga Kependidikan sebagai bahan ajar bagi guru-guru yang selesai melaksanakan Uji Kompetensi Guru (UKG). Melalui modul ini selanjutnya semua pihak terkait dapat menemukan kemudahan dalam meningkatkan kompetensinya sesuai dengan hasil UKG yang diperolehnya, dan sesuai dengan kompetensinya masing-masing.

Modul Pembelajaran Diklat PKB ini merupakan modul pegangan guru yang telah menyelesaikan UKG sebagai pengembangan kompetensi yang dimilikinya. Modul yang berisi tentang kompetensi level 9 (Sembilan) berdasarkan analisis SKG yang sudah dilakukan diharapkan dapat menjawab kompetensi yang dibutuhkan oleh guru pasca UKG.

*Semoga modul ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.*



## Glosarium

<b>Daily cleaning</b>	<i>Proses pembersihan yang dilakukan setiap hari secara terus menerus</i>
<b>Special cleaning</b>	<i>Proses pembersihan yang berfokus pada salah satu objek tertentu</i>
<b>General cleaning</b>	<i>Proses pembersihan suatu tempat secara menyeluruh</i>
<b>Public area quality control</b>	<i>Format yang digunakan sebagai acuan untuk melihat kualitas kebersihan di area umum</i>
<b>Room quality control</b>	<i>Format yang digunakan sebagai acuan untuk melihat kualitas kebersihan di kamar tamu hotel</i>
<b>Inventory</b>	<i>Pemeriksaan/perhitungan alat-alat perlengkapan yang ada di hotel</i>
<b>Linen Inventory</b>	pengontrolan atau pengawasan pemakaian dan persediaan linen yang dipergunakan di kamar, di gudang <i>Room attendant</i> station, di linen room dan di Laundry
<b>linen parstock</b>	jumlah persediaan linen yang dibutuhkan dalam peredaran atau jumlah persediaan linene yang diperlukan dalam operasi hotel”
<b>Linen</b>	kain atau lena yang dipergunakan didalam operasional hotel
<b>Additional Charge</b>	Penambahan biaya terhadap harga kamar yang dibebankan kepada tamu karena melebihi batas waktu <i>check-out</i> (lebih dari dua jam) atau adanya tambahan penghuni kamar
<b>Adjoining Room</b>	Kamar-kamar yang letaknya bersebelahan dan tidak dihubungkan dengan pintu penghubung.
<b>Advance Reservation Deposit</b>	Sejumlah uang muka untuk pembayaran yang diterima oleh hotel dari tamu atau travel agent atas pemesanan kamar, besarnya uang muka biasanya minimal harga satu malam kamar ditambah dengan pajak dan pelayanan

<b>Airlines</b>	Salah satu sarana pokok sebagai penunjang kegiatan pariwisata, juga sebagai patner dalam pengisian hunian kamar hotel yang merupakan salah satu sumber reservasi kamar
<b>Airlines Agency</b>	<p>Pemesanan kamar yang diperoleh dari lain untuk :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Awak pesawat terdiri dari kapten pilot, co-pilot/assistant pilot, pramugari dan teknisi pesawat</li> <li>Para penumpang pesawat terbang</li> <li>Kantor-kantor perwakilan seperti; para karyawan dari kantor cabang perusahaan bersangkutan. Bila yang menjadi sumber adalah kantor perwakilan, maka pemesanan yang mereka lakukan bisa untuk karyawan kantor pusat atau kantor cabang di kota lain, atau bisa juga semua karyawan kantor perwakilan itu berasal dari pusat dan mereka tidak memiliki perumahan di kota bersangkutan, sehingga harus menyewa kamar hotel</li> </ol>
<b>Airlines Crew</b>	Awak pesawat terbang yang terdiri atas kapten pilot, co-pilot, flight engineer, chief purser, senior chief purser dan flight attendace
<b>Airlines Rates</b>	Harga khusus untuk awak pesawat serta staf penerbangan komersial diberikan tarif kamar khusus
<b>Airlines Voucher</b>	Sebuah kertas berharga yang dikeluarkan oleh perusahaan penerbangan yang dapat digunakan oleh tamu untuk melakukan <i>check-in</i> pada hotel tertentu sesuai dengan yang ditunjuk oleh pihak perusahaan tersebut
<b>Airport Limousine</b>	Pelayanan penjemputan tamu dari bsaudarara ke hotel maupun sebaliknya, biasanya pelayanan limousine ini menggunakan mobil khusus
<b>Airport Representative</b>	Petugas hotel yang bekerja dibsaudarar udara untuk menyambut & melayani calon tamu yang baru tiba dan akan menginap di hotel, tugas lainnya adalah mencari calon tamu yang belum membuat reservasi kamar dan membuat mereka tertarik untuk menginap di hotelnya

<b><i>Cancellation</i></b>	Pembatalan yang dilakukan oleh pihak pemesan, bahwa mereka tidak jadi mempergunakan fasilitas hotel, hal tersebut dilakukan sebelum waktu <i>check-in</i> tiba
<b><i>Cancellation Number</i></b>	Nomor/kode pembatalan pemesanan yang diberikan oleh pihak hotel kepada pihak pemesan
<b><i>Check Out Time</i></b>	Batas waktu yang ditentukan oleh hotel agar tamu berangkat atau meninggalkan hotel, biasanya kebijakan waktu <i>check-out</i> antara hotel satu dengan yang lainnya berbeda, akan tetapi umumnya antara 12.00 WIB sampai dengan jam 13.00 WIB
<b><i>Company Rates</i></b>	Harga kamar khusus yang diberikan kepada karyawan perusahaan yang secara terus menerus mengirimkan karyawan/tamunya dan menggunakan hotel tersebut
<b><i>Complimentary</i></b>	Pemberian fasilitas kepada tamu tanpa bayar, baik kamar maupun makanan sesuai keputusan manajemen
<b><i>Confirmation Letter</i></b>	Bukti persetujuan reservasi
<b><i>Confirmation Number</i></b>	Suatu kode/nomer yang diberikan oleh pihak hotel kepada pihak pemesan bahwa pemesanan kamar yang diinginkan dapat diterima

## Daftar Pustaka

- Agus Sulastiyono, Drs, MSi. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Alfabeta Bandung. 2002.
- Brook, F. dan J. Wright. *The Usborne Internet-Linked Encyclopedia*. London: Usborne. 2000.
- BPLP Bali, *Penerimaan Tamu*, Bali
- Dadang Kurnia, *Meningkatkan Pengetahuan Operasional Housekeeping*, Hartono Media Pustaka, Jakarta. 2013
- Endar S, *Operasional Kantor Depan*, Jakarta
- Gede. A.A. Muninjaya, DR. MPH. *Manajemen Kesehatan*
- Hayter Roy, *Housekeeping service in hotel*, Hospitality Training Foundation and Machmillan Press Ltd. 1997
- Joan C, Branson Margaret Lennox, *dalam buku Hotel, Hostel and Hospital*, Margaret Kapaa, *CHHE Managing Housekeeping Operation*,
- Madelin Sneider, Georgina Tucker, Mary scoviak, *The Profesional Housekeeper fourth edition* Rod Revell & Trish Scott, *English for the Hotel and Catering Industry*, Oxford University Press, New Edition
- Ruijs, Susan, *The art of housekeeping today*, Copy right SouthBank Institute of TAFE, College of Tourism and Hospitality, 1998
- Sue Baker, Pam Bradley & Jeremy Huyton, *Principles of Hotel Front office Operation*, Hospitality Press Melbourne, 1996.
- Servicing Bedroom*, Australian National Training Authority, 1997
- Sutanto, *Clean Premises and Equipment*, PPPPTK Bispar, 2015
- Servicing Bathroom*, Australian National Training Authority, 1997
- Tucker, Georgia, dan Madelin Scheider, *The Profesional Housekeeper*, 2<sup>nd</sup> edition, Van Nostrand Reinhold, USA, 1982.
- TafeSA REGENCY Hospitality Leisure & Food Studies, *Housekeeping Room Standards*,

## About The Authors

1.	<i>Name</i>	:	<b>Drs. SUTANTO, A.Md Par., M.M.</b>	
2.	<i>NIP.</i>	:	<b>19651005 199001 1 001</b>	
3.	<i>Position</i>	:	<b>Widyaiswara/Lectures</b>	
4.	<i>Place/ Date Of Birth</i>	:	<b>Boyolali, 05 Oktober 1965</b>	
5.	<i>Office Address</i>	:	<b>CDETEP for Bussines &amp; Tourism Jln. Raya Parung KM 22-23 Sawangan-Depok Telp. 021-7431270-71, Fax 0251-618252</b>	
6.	<i>Home Address</i>	:	<b>Haji Kenan Street, No.6 RT 02/08- Bojongsari -Depok, Pos Code: 16516 West Java-Indonesia</b>	
7.	<i>Phone No</i>	:	<b>+628179832884</b>	
8.	<i>e-mail</i>	:	<b><a href="mailto:sutanto.sutanto65@gmail.com">sutanto.sutanto65@gmail.com</a></b>	

### **Educational 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*



## Bagian II : Kompetensi Pedagogik

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



## Pendahuluan

### A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 1 angka 1 menyatakan bahwa “pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara”. Selanjutnya, Pasal 3 menegaskan bahwa pendidikan nasional “berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab”.

Fungsi dan tujuan pendidikan nasional tersebut menjadi parameter utama untuk merumuskan Standar Nasional Pendidikan. Standar Nasional Pendidikan “berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pendidikan dalam rangka mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu”. Standar Nasional Pendidikan terdiri atas 8 (delapan) standar, salah satunya adalah Standar Penilaian yang bertujuan untuk menjamin: a. perencanaan penilaian peserta didik sesuai dengan kompetensi yang akan dicapai dan berdasarkan prinsip-prinsip penilaian; b. pelaksanaan penilaian peserta didik secara profesional, terbuka, edukatif, efektif, efisien, dan sesuai dengan konteks sosial budaya; dan c. pelaporan hasil penilaian peserta didik secara objektif, akuntabel, dan informatif.

Hasil belajar peserta didik tidak selalu mudah untuk dinilai. Apalagi sesuai dengan amanat permendikbud 104 tahun 2013 penilaian mengukur tidak hanya pengetahuan tetapi juga keterampilan dan sikap. Tapi yang lebih penting adalah apakah penilaian yang dilakukan sudah sesuai dengan tujuan penilaian? Untuk menjawab hal tersebut tentu kita harus memahami mengapa penilaian dilakukan dan manfaat apa yang didapat dari penilaian yang kita lakukan. Karena itu dalam modul ini dibahas tentang “Manfaat Penilaian”, bagaimana memanfaatkan hasil penilaian dan evaluasi untuk kepentingan pembelajaran termasuk sebagai informasi bagi guru, stake holder dan yang lebih penting bagi peserta didik.

## **B. Tujuan Umum**

Pembahasan materi ini ditujukan untuk meningkatkan pengetahuan kemampuan pedagogis guru SMK pada khususnya yang berhubungan dengan pemanfaatan hasil penilaian dan evaluasi untuk meningkatkan hasil belajar peserta didik.

Diharapkan setelah menyelesaikan modul ini peserta diklat dapat:

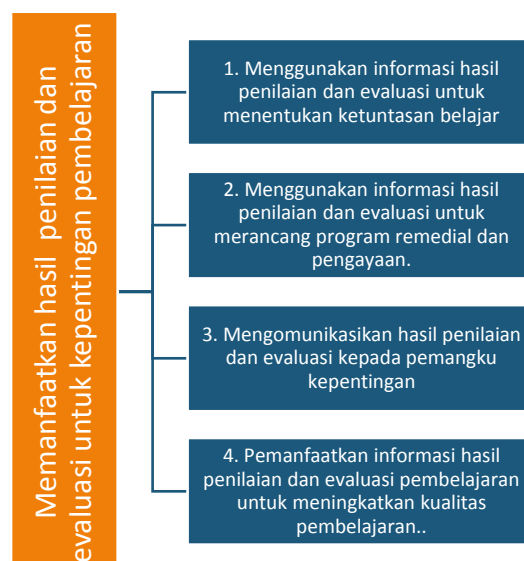
1. Menggunakan informasi hasil penilaian dan evaluasi untuk menentukan ketuntasan belajar
2. Menggunakan informasi hasil penilaian dan evaluasi untuk merancang program remedial dan pengayaan.
3. Mengomunikasikan hasil penilaian dan evaluasi kepada pemangku kepentingan.
4. Pemanfaatkan informasi hasil penilaian dan evaluasi pembelajaran untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.



## C. Peta Kompetensi



Peta kompetensi **Memanfaatkan hasil penilaian dan evaluasi untuk kepentingan pembelajaran.**



## D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup materi ajar **manfaat penilaian** adalah pemanfaatan hasil penilaian dan evaluasi untuk kepentingan pembelajaran yang meliputi:

1. Penggunaan informasi hasil penilaian dan evaluasi untuk menentukan ketuntasan belajar
2. Penggunaan informasi hasil penilaian dan evaluasi untuk merancang program remedial dan pengayaan.
3. Pengomunikasian hasil penilaian dan evaluasi kepada pemangku kepentingan.
4. Pemanfaatan informasi hasil penilaian dan evaluasi pembelajaran untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.

## E. Cara Penggunaan Modul

Materi ajar ini membahas pemanfaatan hasil penilaian dan evaluasi untuk kepentingan pembelajaran yang terbagi dalam dua kegiatan pembelajaran. Setiap kegiatan pembelajaran diawali dengan uraian mengenai tujuan dan indikator pencapaian kompetensi. Peserta pelatihan diharapkan memahami tujuan dan indikator pencapaian kompetensi setiap kegiatan pembelajaran terlebih dahulu agar dapat lebih fokus ketika membaca uraian materi.

Modul ini juga dilengkapi dengan latihan/kasus/tugas setelah uraian materi dan aktifitas pembelajaran. Agar tujuan pembelajaran tercapai dengan baik, peserta pelatihan diharapkan berusaha mengerjakan latihan/kasus/tugas yang ada sebelum menggunakan umpan balik dan kunci jawaban yang ada.



## Kegiatan Pembelajaran 1: Penggunaan Informasi Hasil Penilaian dan Evaluasi

### A. Tujuan

Setelah mempelajari materi tentang penggunaan informasi hasil penilaian dan evaluasi di kegiatan pembelajaran 1, peserta diharapkan mampu menggunakan informasi hasil penilaian dan evaluasi untuk menentukan ketuntasan belajar dan merancang program remedial dan pengayaan.

### B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Menggunakan informasi hasil penilaian dan evaluasi untuk menentukan ketuntasan belajar
  - 1.1 Menganalisis hasil penilaian pelajaran yang diampu
  - 1.2 Menyeleksi hasil penilaian dan evaluasi untuk menentukan ketuntasan belajar sesuai dengan proses dan hasil belajar pada mata pelajaran yang diampu
  - 1.3 Menemukan informasi hasil evaluasi pembelajaran pada mata pelajaran yang diampu sebagai bahan perbaikan untuk pembelajaran selanjutnya
  - 1.4 Merumuskan ketuntasan hasil belajar berdasarkan informasi hasil penilaian pada mata pelajaran yang diampu
2. Menggunakan informasi hasil penilaian dan evaluasi untuk merancang program remedial dan Pengayaan:
  - 2.1 Mengemukakan remedial dan pengayaan sebagai bagian dari tindak lanjut hasil pembelajaran
  - 2.2 Mengklasifikasikan hasil penilaian dan evaluasi pembelajaran terhadap peserta didik pada mata pelajaran yang diampu

- 2.3 Membuat struktur program remedial dan pengayaan sesuai hasil penilaian dan evaluasi pada mata pelajaran yang diampu
- 2.4 Membuat rancangan program remedial dan pengayaan sebagai tindak lanjut dari hasil penilaian dan evaluasi pembelajaran pada mapel yang di ampu

## C. Uraian Materi

### 1. Penggunaan informasi hasil penilaian dan evaluasi untuk menentukan ketuntasan belajar.

Penilaian dalam Permendikbud Nomor 104 Tahun 2014 adalah proses pengumpulan dan pengolahan informasi untuk mengukur pencapaian hasil peserta didik. Lebih lanjut dijelaskan bahwa penilaian hasil belajar oleh pendidik dilakukan untuk memantau proses, kemajuan belajar, dan perbaikan hasil belajar peserta didik secara berkesinambungan.

Penilaian merupakan bagian dari proses pembelajaran. Laporan penilaian di sekolah adalah penting untuk pengajaran yang efektif dan untuk proses belajar peserta didik. Hal ini karena laporan tersebut menyimpulkan penilaian prestasi peserta didik, atau untuk mengetahui apa yang peserta didik tahu dan apa yang bisa mereka lakukan. Bagi peserta didik, proses belajar yang terbaik adalah bila kegiatan belajar dipilih secara hati-hati untuk membangun keterampilan yang telah mereka kembangkan dan menantang mereka untuk belajar hal-hal baru. Penilaian memberi guru informasi yang mereka butuhkan untuk merencanakan program belajar yang baik.

Guru menggunakan berbagai langkah dan pendekatan untuk mendapat informasi mengenai pencapaian peserta didik, apa yang mereka telah kuasai dan bagaimana mereka dapat membuat kemajuan lebih lanjut. Informasi penilaian dapat dikumpulkan dengan berbagai cara termasuk:

- Pengamatan guru mengenai apa yang dilakukan peserta didik setiap hari;
- Mengumpulkan sampel kerja peserta didik;
- Wawancara guru atau diskusi dengan peserta didik; dan
- Tes atau survei tertulis.

Guru menggunakan penilaian profesional mereka untuk menafsirkan dan menggunakan informasi ini. Hasil penilaian diharapkan dapat membantu



Sumber : [www.portfoliosrock.wordpress.com](http://www.portfoliosrock.wordpress.com)

Gambar 1. 1 Contoh Portofolio Siswa

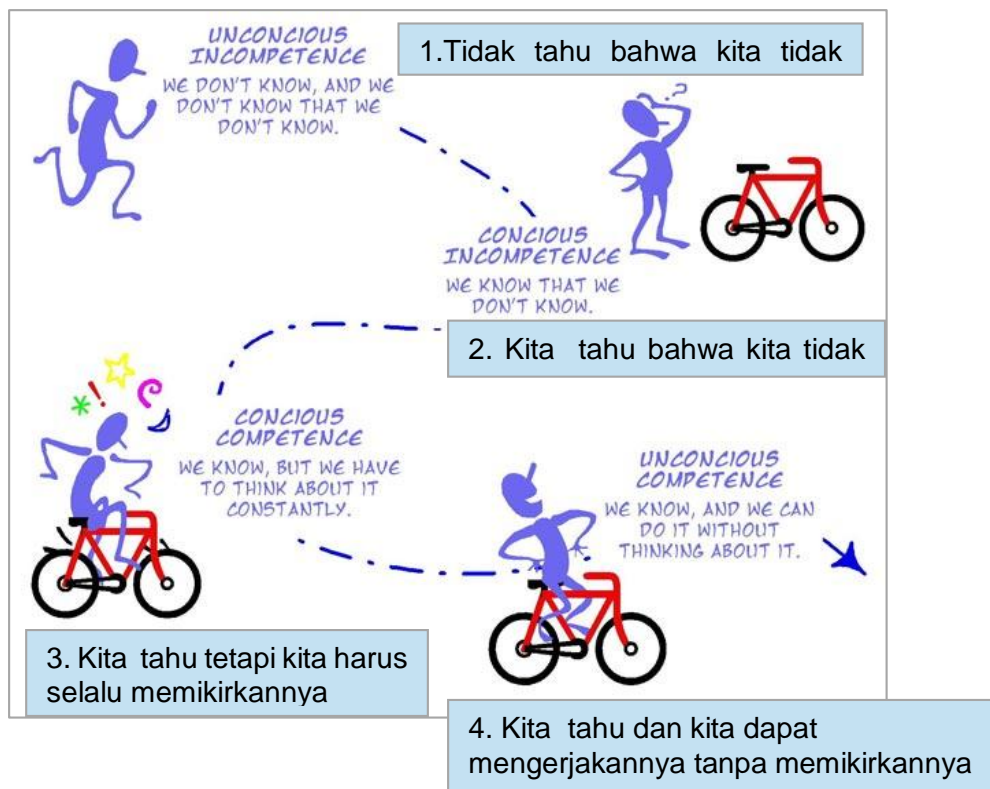
peserta didik. Penilaian dapat memotivasi peserta didik untuk mengambil langkah-langkah pembelajaran berikutnya. Penilaian dan evaluasi juga berfungsi sebagai informasi untuk menentukan ketuntasan belajar peserta didik.

#### **a. Pembelajaran Tuntas**

Pembelajaran tuntas merupakan suatu pendekatan pembelajaran

untuk memastikan bahwa semua peserta didik menguasai hasil pembelajaran yang diharapkan dalam suatu unit pembelajaran sebelum berpindah ke unit pembelajaran berikutnya. Pendekatan ini membutuhkan waktu yang cukup dan proses pembelajaran yang berkualitas. Menurut Bloom (1968) pembelajaran tuntas merupakan suatu pendekatan pembelajaran yang difokuskan pada penguasaan peserta didik dalam suatu hal yang dipelajari.

Asumsi yang digunakan dalam pembelajaran tuntas yaitu jika setiap peserta didik diberikan waktu sesuai yang diperlukannya untuk mencapai suatu tingkat kompetensi, maka pada waktu yang sudah ditentukan dia akan mencapai tingkat kompetensi tersebut. Akan tetapi jika tidak cukup waktu atau peserta didik tersebut tidak menggunakan waktu yang diperlukan, maka ia tidak akan mencapai tingkat kompetensi yang sudah ditentukan.



Gambar 1. 2 Mastery Learning Bloom

Keberhasilan belajar peserta didik ditentukan seberapa jauh peserta didik berusaha untuk mencapai keberhasilan tersebut. Menurut Brown dan Saks (1980) usaha belajar peserta didik mempunyai dua dimensi, yaitu:

1. Jumlah waktu yang dihabiskan peserta didik dalam suatu kegiatan belajar, dan
2. Intensitas keterlibatan peserta didik dalam kegiatan belajar tersebut.

Usaha belajar dan waktu merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan untuk mencapai keberhasilan belajar. Jika kita mengatakan bahwa seorang peserta didik menghabiskan banyak waktu dalam belajar, biasanya yang dimaksud adalah bahwa peserta didik tersebut usahanya cukup kuat untuk mencapai keberhasilan belajar. Sebaliknya jika kita mengatakan bahwa seorang peserta didik menghabiskan sedikit waktu dalam belajar, maka bisa disimpulkan peserta didik tersebut lemah usahanya dalam mencapai keberhasilan belajar.

## b. Menentukan Ketuntasan Belajar Berdasarkan Hasil Penilaian Dan Evaluasi

Ketuntasan belajar menurut Permendikbud 104 tahun 2014 adalah ketuntasan penguasaan substansi dan ketuntasan belajar dalam konteks kurun waktu belajar. Ketuntasan penguasaan substansi yaitu ketuntasan belajar KD yang merupakan tingkat penguasaan peserta didik atas KD tertentu pada tingkat penguasaan minimal atau di atasnya, sedangkan ketuntasan belajar dalam konteks kurun waktu belajar terdiri atas ketuntasan belajar dalam setiap semester, setiap tahun ajaran dan tingkat satuan pendidikan.

Ketuntasan belajar dalam satu semester adalah keberhasilan peserta didik menguasai kompetensi dari sejumlah mata pelajaran yang diikutinya dalam satu semester. Ketuntasan belajar dalam setiap tahun ajaran adalah keberhasilan peserta didik pada semester ganjil dan genap dalam satu tahun ajaran. Ketuntasan dalam tingkat satuan pendidikan adalah keberhasilan peserta didik menguasai kompetensi seluruh mata pelajaran dalam suatu satuan pendidikan untuk menentukan kelulusan peserta didik dari satuan pendidikan.

Nilai ketuntasan kompetensi sikap dituangkan dalam bentuk predikat, yaitu predikat sangat baik (SB), Baik (B), Cukup (C), dan Kurang (K). ketuntasan belajar untuk sikap (KD pada KI1 dan KI 2) ditetapkan dengan predikat Baik (B). sebagaimana tertera pada tabel berikut.

Tabel 1. 1 Nilai Ketuntasan sikap

Nilai Ketuntasan Sikap (Predikat)
Sangat Baik (SB)
<b>Baik (B)</b>
Cukup (C)
Kurang (K)

Nilai kompetensi dan Keterampilan dituangkan dalam bentuk angka dan huruf, yakni 4,00 -1,00 untuk angka yang ekuivalen dengan huruf A sampai dengan

D. Ketuntasan belajar untuk pengetahuan ditetapkan dengan skor rerata 2,67 untuk keterampilan ditetapkan dengan capaian optimum 2,67. Sebagaimana tertera pada tabel berikut.

Tabel 1. 2 Nilai Ketuntasan Pengetahuan dan Keterampilan

Nilai Ketuntasan Pengetahuan dan Keterampilan	
Rentang Angka	Huruf
3,85 – 4,00	A
3,51 – 3,84	A-
3,18 – 3,50	B+
2,85 – 3,17	B
<b>2,51 – 2,84</b>	<b>B-</b>
2,18 – 2,50	C+
1,85 – 2,17	C
1,51 – 1,84	C-
1,18 – 1,50	D+
1,00 – 1,17	D

Dalam Permendikbud 104 tahun 2014 juga dicantumkan bahwa untuk mata pelajaran yang belum tuntas pada semester berjalan dituntaskan melalui pembelajaran remedi sebelum memasuki semester berikutnya.

Salah satu prinsip penilaian pada kurikulum berbasis kompetensi adalah menggunakan acuan kriteria, yakni menggunakan kriteria tertentu dalam menentukan kelulusan peserta didik. **Kriteria paling rendah untuk menyatakan peserta didik mencapai ketuntasan dinamakan Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM).**

**Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM)** harus ditetapkan sebelum awal tahun ajaran dimulai. Seberapapun besarnya jumlah peserta didik yang melampaui batas ketuntasan minimal, tidak mengubah keputusan pendidik dalam menyatakan lulus dan tidak lulus pembelajaran. Penilaian ini menggunakan pendekatan Penilaian Acuan Kriteria (PAK). PAK adalah penilaian yang dalam menginterpretasikan hasil pengukuran secara langsung didasarkan



pada standar performansi tertentu yang ditetapkan. Penilaian Acuan Kriteria tidak diubah secara serta merta karena hasil empirik penilaian.

Kriteria ketuntasan minimal ditetapkan sesuai standar nasional seperti tercantum dalam Permendikbud nomor 104 tahun 2014 yang sudah dijabarkan sebelumnya. Kriteria ketuntasan menunjukkan persentase tingkat pencapaian kompetensi yang dinyatakan dengan angka maksimal 4 dengan skala 1 sampai 4, atau 100 (seratus) jika menggunakan skala 0 sampai dengan 100. Angka maksimal 100 merupakan kriteria ketuntasan ideal. Target ketuntasan secara nasional diharapkan mencapai minimal 2,67 atau jika dikonversi ke seratus sekitar 66,75. Satuan pendidikan dapat memulai dari kriteria ketuntasan minimal di bawah target nasional kemudian ditingkatkan secara bertahap.

Kriteria ketuntasan minimal menjadi acuan bersama pendidik, peserta didik, dan orang tua peserta didik. Oleh karena itu pihak-pihak yang berkepentingan terhadap penilaian di sekolah berhak untuk mengetahuinya. Satuan pendidikan perlu melakukan sosialisasi agar informasi dapat diakses dengan mudah oleh peserta didik dan atau orang tuanya. Kriteria ketuntasan minimal harus dicantumkan dalam Laporan Hasil Belajar (LHB) sebagai acuan dalam menyikapi hasil belajar peserta didik.

Fungsi kriteria ketuntasan minimal:

1. Sebagai acuan bagi pendidik dalam menilai kompetensi peserta didik sesuai kompetensi dasar mata pelajaran yang diikuti. Setiap kompetensi dasar dapat diketahui ketercapaiannya berdasarkan KKM yang ditetapkan. Pendidik harus memberikan respon yang tepat terhadap pencapaian kompetensi dasar dalam bentuk pemberian layanan remedial atau layanan pengayaan;
2. Sebagai acuan bagi peserta didik dalam menyiapkan diri mengikuti penilaian mata pelajaran. Setiap kompetensi dasar (KD) dan indikator ditetapkan KKM yang harus dicapai dan dikuasai oleh peserta didik. Peserta didik diharapkan dapat mempersiapkan diri dalam mengikuti penilaian agar mencapai nilai melebihi KKM. Apabila hal tersebut tidak

bisa dicapai, peserta didik harus mengetahui KD-KD yang belum tuntas dan perlu perbaikan;

3. Dapat digunakan sebagai bagian dari komponen dalam melakukan evaluasi program pembelajaran yang dilaksanakan di sekolah. Evaluasi keterlaksanaan dan hasil program kurikulum dapat dilihat dari keberhasilan pencapaian KKM sebagai tolok ukur. Oleh karena itu hasil pencapaian KD berdasarkan KKM yang ditetapkan perlu dianalisis untuk mendapatkan informasi tentang peta KD-KD tiap mata pelajaran yang mudah atau sulit, dan cara perbaikan dalam proses pembelajaran maupun pemenuhan sarana prasarana belajar di sekolah;
4. Merupakan kontrak pedagogik antara pendidik dengan peserta didik dan antara satuan pendidikan dengan masyarakat. Keberhasilan pencapaian KKM merupakan upaya yang harus dilakukan bersama antara pendidik, peserta didik, pimpinan satuan pendidikan, dan orang tua. Pendidik melakukan upaya pencapaian KKM dengan memaksimalkan proses pembelajaran dan penilaian. Peserta didik melakukan upaya pencapaian KKM dengan proaktif mengikuti kegiatan pembelajaran serta mengerjakan tugas-tugas yang telah didesain pendidik. Orang tua dapat membantu dengan memberikan motivasi dan dukungan penuh bagi putra-putrinya dalam mengikuti pembelajaran. Sedangkan pimpinan satuan pendidikan berupaya memaksimalkan pemenuhan kebutuhan untuk mendukung terlaksananya proses pembelajaran dan penilaian di sekolah;
5. Merupakan target satuan pendidikan dalam pencapaian kompetensi tiap mata pelajaran. Satuan pendidikan harus berupaya semaksimal mungkin untuk melampaui KKM yang ditetapkan. Keberhasilan pencapaian KKM merupakan salah satu tolok ukur kinerja satuan pendidikan dalam menyelenggarakan program pendidikan. Satuan pendidikan dengan KKM yang tinggi dan dilaksanakan secara bertanggung jawab dapat menjadi tolok ukur kualitas mutu pendidikan bagi masyarakat.

## **2. Menggunakan informasi hasil penilaian dan evaluasi untuk merancang program remedial dan pengayaan.**

### **a. Pembelajaran Remedial**

Remedial diartikan sebagai pengobatan, penawaran, serta penyembuhan yang berhubungan dengan perbaikan. Dalam pengertian yang lebih luas pengajaran remedial yaitu pengajaran yang bersifat kuratif (penyembuhan) dan atau korektif (perbaikan). Jadi pengajaran remedial merupakan bentuk khusus pengajaran yang bertujuan untuk menyembuhkan atau memperbaiki proses pembelajaran yang menjadi penghambat atau yang dapat menimbulkan masalah atau kesulitan belajar bagi peserta didik. Sedangkan menurut Prayitno (2008) remedial merupakan suatu bentuk bantuan yang diberikan kepada seseorang atau sekelompok peserta didik yang menghadapi masalah belajar dengan maksud untuk memperbaiki kesalahan - kesalahan dalam proses dan hasil belajar mereka.

Pembelajaran remedial adalah pemberian bantuan bagi peserta didik yang mengalami kesulitan atau kelambatan belajar. Pemberian pembelajaran remedial meliputi dua langkah pokok, yaitu pertama mendiagnosis kesulitan belajar, dan kedua memberikan perlakuan (treatment) pembelajaran remedial.

Teknik yang dapat digunakan untuk mendiagnosis kesulitan belajar antara lain: tes prasyarat (prasyarat pengetahuan, prasyarat keterampilan), tes diagnostik, wawancara, pengamatan, dsb

Bentuk pelaksanaan pembelajaran remedial dapat dilakukan melalui:

- a. Pemberian pembelajaran ulang dengan metode dan media yang berbeda jika jumlah peserta yang mengikuti remedial lebih dari 50%;
- b. Pemberian tugas- tugas kelompok jika jumlah peserta yang mengikuti remedial lebih dari 20 % tetapi kurang dari 50%;
- c. Pemberian bimbingan secara khusus, misalnya bimbingan perorangan jika jumlah peserta didik yang mengikuti remedial maksimal 20 %;

Pembelajaran remedial diakhiri dengan penilaian. Pembelajaran remedial dan penilaiannya dilaksanakan di luar jam tatap muka.

Dalam Permendikbud 104 tahun 2014 dijelaskan bahwa untuk mata pelajaran yang belum tuntas pada semester berjalan dituntaskan melalui pembelajaran remedi sebelum memasuki semester berikutnya.

Menurut Abu Ahmadi dan Widodo Suriono (1991) perbedaan antara pembelajaran biasa dengan remedial adalah:

Tabel 1. 3 Perbedaan antara pembelajaran biasa dengan remedial

	<b>Pembelajaran Biasa</b>	<b>Remedial</b>
a	Program pembelajaran di kelas dan semua peserta didik ikut berpartisipasi	Dilakukan setelah ada kesulitan belajar kemudian diadakan pelayanan khusus
b	Untuk mencapai tujuan pembelajaran yang sudah ditetapkan sesuai dengan kurikulum yang berlaku dan sama untuk semua peserta didik	Tujuannya disesuaikan dengan kesulitan belajar peserta didik walaupun tujuan akhirnya sama
c	Metode pembelajaran sama untuk semua peserta didik	Metode disesuaikan dengan latar belakang kesulitan
d	Pembelajaran dilakukan oleh guru	Pembelajaran dilakukan oleh tim/kerjasama
e	Alat pembelajaran ditujukan untuk seluruh peserta didik di kelas	Alat pembelajaran lebih bervariasi
f	Pendekatan klasikal	Pendekatan individu
g	Evaluasi pembelajaran untuk seluruh peserta didik dikelas	Evaluasi pembelajaran disesuaikan dengan kesulitan yang dialami peserta didik

Pembelajaran remedial mempunyai banyak fungsi bagi peserta didik yang mengalami kesulitan belajar. Fungsi pembelajaran remedial antara lain yaitu :

- a) fungsi korektif, adalah usaha untuk memperbaiki atau meninjau kembali sesuatu yang dianggap keliru. Pembelajaran remedial

mempunyai fungsi korektif karena pembelajaran ini dilakukan dalam rangka perbaikan dalam proses pembelajaran.

- b) fungsi pemahaman, dalam pelaksanaan remedial terjadi proses pemahaman terhadap pribadi peserta didik, baik dari pihak guru, pembimbing maupun peserta didik itu sendiri. Dalam hal ini guru berusaha membantu peserta didik untuk memahami dirinya dalam hal jenis dan sifat kesulitan yang dialami, kelemahan dan kelebihan yang dimiliki.
- c) fungsi penyesuaian, dalam hal ini peserta didik dibantu untuk belajar sesuai dengan keadaan dan kemampuan yang dimilikinya sehingga tidak menjadikan beban bagi peserta didik. Penyesuaian beban belajar memberikan peluang bagi peserta didik untuk memperoleh prestasi belajar yang baik.
- d) fungsi pengayaan, dalam hal ini guru berusaha membantu peserta didik mengatasi kesulitan belajar dengan menyediakan atau menambah berbagai materi yang tidak atau belum disampaikan dalam pembelajaran biasa.
- e) fungsi akselerasi, yaitu usaha mempercepat pelaksanaan proses pembelajaran dalam arti menambah waktu dan materi untuk mengejar kekurangan yang dialami peserta didik.
- f) fungsi terapeutik, karena secara langsung atau tidak remedial berusaha menyembuhkan beberapa gangguan atau hambatan peserta didik.

Pendekatan remedial menurut Sugihartono (2012) dibagi menjadi tiga yaitu :

1. Pendekatan kuratif, pendekatan ini dilakukan setelah program pembelajaran yang pokok selesai dilaksanakan dan dievaluasi, guru akan menjumpai beberapa bagian di peserta didik yang tidak mampu menguasai seluruh bahan yang telah disampaikan. Dalam hal ini guru harus mengambil sikap yang tepat dalam memberikan layanan bimbingan belajar yang disebut dengan pembelajaran remedial.
2. Pendekatan preventif, pendekatan ini diberikan kepada peserta didik yang diduga akan mengalami kesulitan belajar dalam menyelesaikan program yang akan ditempuh. Pendekatan preventif ini bertolak dari hasil pretes atau evaluative reflektif. Berdasarkan hasil pretes ini guru

dapat mengklasifikasikan kemampuan peserta didik menjadi tiga golongan, yaitu peserta didik yang diperkirakan mampu menyelesaikan program sesuai dengan waktu yang disediakan, peserta didik yang diperkirakan akan mampu menyelesaikan program lebih cepat dari waktu yang ditetapkan, dan peserta didik diperkirakan akan terlambat atau tidak dapat menyelesaikan program sesuai waktu yang telah ditetapkan. Dari penggolongan ini maka teknik layanan yang dapat dilakukan meliputi kelompok belajar homogen, layanan individual dan layanan pembelajaran dengan kelas khusus.

3. Pendekatan pengembangan, pendekatan ini merupakan upaya diagnostik yang dilakukan guru selama berlangsungnya pembelajaran. Sasarannya agar peserta didik dapat segera mengatasi hambatan - hambatan yang dialami selama mengikuti pembelajaran.

#### **b. Program Pengayaan**

Pengayaan adalah kegiatan tambahan yang diberikan kepada peserta didik yang telah mencapai ketuntasan belajar yang dimaksudkan untuk menambah wawasan atau memperluas pengetahuannya dalam materi pelajaran yang telah dipelajarinya. Disamping itu pembelajaran pengayaan bisa diartikan memberikan pemahaman yang lebih dalam dari pada sekedar standar kompetensi dalam kurikulum. Pengayaan dapat juga diartikan sebagai pengalaman atau kegiatan peserta didik yang melampaui persyaratan minimal yang ditentukan oleh kurikulum dan tidak semua peserta didik dapat melakukannya.

Program pengayaan merupakan kegiatan yang diperuntukkan bagi peserta didik yang memiliki kemampuan akademik yang tinggi yang berarti mereka adalah peserta didik yang tergolong cepat dalam menyelesaikan tugas belajarnya. Selain itu, Pembelajaran pengayaan merupakan pembelajaran tambahan dengan tujuan untuk memberikan kesempatan pembelajaran baru bagi peserta didik yang memiliki kelebihan sedemikian sehingga mereka dapat mengoptimalkan perkembangan minat, bakat dan kecakapan. Sedangkan menurut Prayitno, kegiatan pengayaan merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan kepada seorang atau beberapa orang peserta didik

yang sangat cepat dalam belajar. Mereka memerlukan tugas-tugas tambahan yang terencana untuk menambah memperluas pengetahuan dan keterampilan yang telah dimilikinya dalam kegiatan pembelajaran sebelumnya.

Kegiatan pengayaan ini ada dua macam, yaitu ;

- a. Pengayaan horizontal, yaitu upaya memberikan tugas sampingan yang akan memperkaya pengetahuan peserta didik mengenai materi yang sama.
- b. Pengayaan vertikal, yaitu kegiatan pengayaan yang berupa peningkatan dari tingkat pengetahuan yang sedang diajarkarkan ke tingkat yang lebih tinggi, sehingga peserta didik maju dari satuan pelajaran sedang yang diajarkan kesatuan pelajaran berikutnya menurut kemampuan dan kecerdasannya sendiri.

Bentuk Pelaksanaan Pembelajaran Pengayaan dapat dilakukan sebagai berikut:

1. **Belajar kelompok**, sekelompok peserta didik yang memiliki minat tertentu diberikan pembelajaran bersama pada jam–jam sekolah biasa, sambil mengikuti teman–temannya yang mengikuti pembelajaran remedial karena belum mencapai ketuntasan.
2. **Belajar mandiri**, yaitu secara mandiri peserta didik belajar mengenai sesuatu yang diminati.
3. **Pembelajaran berbasis tema**, yaitu memadukan kurikulum dibawah tema besar sehingga peserta didik dapat mempelajari hubungan antara berbagai disiplin ilmu.
4. **Pemadatan kurikulum**, yaitu pemberian pembelajaran hanya untuk kompetensi / materi yang belum diketahui peserta didik. Dengan demikian, tersedia waktu bagi peserta didik untuk memperoleh kompetensi/materi baru, atau bekerja proyek secara mandiri sesuai dengan kapasitas maupun kapabilitas masing–masing.

Tujuan pengayaan selain untuk meningkatkan pemahaman dan wawasan terhadap materi yang sedang atau telah dipelajarinya, juga agar peserta didik

dapat belajar secara optimal baik dalam hal pendayagunaan kemampuannya maupun perolehan dari hasil belajar.

Kegiatan program pengayaan diawali dari kegiatan pembelajaran atau dengan penyajian pelajaran terlebih dahulu dengan mengacu kepada kriteria belajar tuntas. Pelaksanaan program pengayaan didasarkan pada hasil tes formatif atau sumatif yang fungsinya sebagai *feed back* bagi guru dalam rangka memperbaiki kegiatan pembelajaran,

Sebagai dasar diberikannya pembelajaran pengayaan, sebelumnya dapat dilakukan tindakan berikut ini:

- a. Identifikasi kemampuan belajar berdasarkan jenis serta tingkat kelebihan belajar peserta didik misal belajar lebih cepat, menyimpan informasi lebih mudah, keingintahuan lebih tinggi, berpikir mandiri, superior dan berpikir abstrak, memiliki banyak minat;
- b. Identifikasi kemampuan berlebih peserta didik dapat dilakukan antara lain melalui : tes IQ, tes inventori, wawancara, pengamatan, dsb

Dari hasil penilaian peserta didik akan terdapat dua kemungkinan : Bagi peserta didik yang taraf penguasaannya kurang dari 75% perlu diberikan perbaikan (*remedial teaching*). Bagi peserta didik yang taraf penguasaannya lebih dari 75% perlu diberikan pengayaan. Pelaksanaan pengayaan ini bisa dilakukan baik di dalam atau di luar jam tatap muka.

Pembelajaran pengayaan dapat pula dikaitkan dengan kegiatan penugasan terstruktur dan kegiatan mandiri tidak terstruktur. Penilaian hasil belajar kegiatan pengayaan, tentu tidak sama dengan kegiatan pembelajaran biasa, tetapi cukup dalam bentuk portofolio, dan harus dihargai sebagai nilai tambah (lebih) dari peserta didik yang normal.

Tim Pengembang Kurikulum sekolah yang selanjutnya disebut TPK sekolah adalah tim yang ditetapkan oleh kepala sekolah yang bertugas untuk merancang dan mengembangkan kurikulum, yang terdiri atas wakil kepala sekolah, pendidik, tenaga kependidikan, Guru BK/konselor, dan kepala sekolah sebagai ketua merangkap anggota.



Uraian Prosedur Kerja Pelaksanaan Pembelajaran Remedial dan Pengayaan:

1. Kepala sekolah menugaskan wakil kepala sekolah bidang kurikulum dan TPK sekolah menyusun rencana kegiatan dan rambu-rambu pelaksanaan pembelajaran remedial dan pembelajaran pengayaan.
2. Kepala sekolah memberikan arahan teknis tentang program remedial dan pengayaan yang sekurang-kurangnya mencakup:
  - a. Dasar pelaksanaan pembelajaran remedial dan pengayaan;
  - b. Tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan pembelajaran remedial dan pengayaan;
  - c. Manfaat pembelajaran remedial dan pengayaan;
  - d. Hasil yang diharapkan dari pembelajaran remedial dan pengayaan
  - e. unsur yang terlibat dan uraian tugas dalam pelaksanaan pembelajaran remedial dan pengayaan
3. Wakil kepala sekolah bidang kurikulum bersama TPK sekolah menyusun rencana kegiatan dan rambu-rambu pelaksanaan pembelajaran remedial dan pengayaan sekurang-kurangnya berisi uraian kegiatan, sasaran/hasil, pelaksana, dan jadwal pelaksanaan.
4. Kepala sekolah bersama wakil kepala sekolah bidang kurikulum /TPK sekolah dan guru/MGMP membahas rencana kegiatan dan rambu - rambu pelaksanaan pembelajaran remedial dan pengayaan.
5. Kepala sekolah menandatangani rencana kegiatan dan rambu-rambu pelaksanaan pembelajaran remedial dan pengayaan.
6. Guru/MGMP menentukan jenis program remedial atau pengayaan berdasarkan pencapaian kompetensi peserta didik dengan menggunakan analisis ketuntasan KKM, dengan acuan:
  - a. Program remedial jika pencapaian kompetensi peserta didik kurang dari nilai KKM,
  - b. Program pengayaan jika pencapaian kompetensi peserta didik lebih atau sama dengan nilai KKM;
7. Guru/MGMP melaksanakan program pembelajaran pengayaan dan pembelajaran remedial berdasarkan klasifikasi hasil pencapaian kompetensi peserta didik.

8. Guru/MGMP melaksanakan penilaian bagi peserta didik yang mengikuti program pengayaan yang hasilnya dimasukkan dalam portofolio.
9. Guru/MGMP melaksanakan penilaian ulang bagi peserta didik yang mengikuti remedial dan hasilnya sebagai nilai pencapaian kompetensi peserta didik

#### **D. Aktifitas Pembelajaran**

Pertama-tama peserta diklat dibagi menjadi beberapa kelompok dengan masing-masing kelompok terdiri dari 5 orang. Masing-masing kelompok menyimak dan membaca Penggunaan hasil penilaian dan evaluasi. Selanjutnya peserta dalam kelompok berdiskusi untuk saling bertanya tentang materi yang sudah diberikan. Masing-masing kelompok diminta menggali informasi dari berbagai sumber untuk melengkapi informasi mengenai penggunaan hasil penilaian dan evaluasi. Dengan bantuan LK 1.

#### **LK 1**

(Analisis Kasus)

##### **Kasus 1.**

Pak Budi adalah guru Bahasa Indonesia di kelas X. Dari hasil akhir penilaian kelas pada KD 3.5 diketahui bahwa dari 30 peserta didik ada 6 orang peserta didik yang mendapat nilai dibawah 2,67, ada 15 peserta didik yang nilainya di atas 3.

##### **Kasus 2**

Pada pembelajaran KD 3. 6, Pak Budi, guru bahasa Indonesia di kelas X mendapatkan bahwa ada 20 peserta didik yang nilainya dibawah 2,67 , sementara sisanya di atas 2,67.

Analisis kasus diatas lalu uraikan dengan bantuan pertanyaan di bawah ini:

1. Hal-hal apa yang harus diperhatikan pak budi sebelum melakukan kegiatan remedi atau pengayaan?
2. Bentuk remedi atau pengayaan apa yang harus dilakukan oleh pak budi?
3. Apa yang harus pak Budi lakukan sebelum melanjutkan ke KD berikutnya pada kasus 1 dan kasus 2

Uraian **hasil** diskusi:

Kasus 1: -----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Kasus 2: -----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Selanjutnya kelompok menyusun presentasi hasil diskusi. Di akhir sesi setiap kelompok mempresentasikan hasil diskusi kelompok dan mencatat setiap saran dan pertanyaan dari kelompok lain untuk melengkapi laporan hasil diskusi kelompoknya. Fasilitator mendampingi dan memandu setiap kegiatan pembelajaran yang dilakukan oleh peserta diklat.

## **E. Latihan/Kasus/Tugas 1**

1. Uraikan konsep pembelajaran tuntas
2. Tentukan KKM untuk penilaian sikap, pengetahuan dan keterampilan Untuk mapel ang anda ajarkan
3. Uraikan apa yang harus dilakukan agar siswa anda mencapai KKM tersebut, dan apa yang harus dilakukan bila siswa Anda tidak mencapai KKM tersebut.

## **F. Rangkuman**

Penilaian dalam Permendikbud Nomor 104 Tahun 2014 adalah proses pengumpulan dan pengolahan informasi untuk mengukur pencapaian hasil peserta didik. Lebih lanjut dijelaskan bahwa penilaian hasil belajar oleh pendidik dilakukan untuk memantau proses, kemajuan belajar, dan perbaikan hasil belajar peserta didik secara berkesinambungan.

Guru menggunakan penilaian profesional mereka untuk menafsirkan dan menggunakan informasi ini. Hasil penilaian diharapkan dapat membantu peserta didik. Penilaian dapat memotivasi peserta didik untuk mengambil langkah-langkah pembelajaran berikutnya. Penilaian dan evaluasi juga berfungsi sebagai informasi untuk menentukan ketuntasan belajar peserta didik.

Ketuntasan belajar dalam satu semester adalah keberhasilan peserta didik menguasai kompetensi dari sejumlah mata pelajaran yang diikutinya dalam satu semester. Ketuntasan belajar dalam setiap tahun ajaran adalah keberhasilan peserta didik pada semester ganjil dan genap dalam satu tahun ajaran. Ketuntasan dalam tingkat satuan pendidikan adalah keberhasilan peserta didik menguasai kompetensi seluruh mata pelajaran dalam suatu satuan pendidikan untuk menentukan kelulusan peserta didik dari satuan pendidikan.

Ketuntasan belajar untuk sikap (KD pada KI1 dan KI 2 ) ditetapkan dengan predikat Baik (B). Ketuntasan belajar untuk pengetahuan ditetapkan dengan skor rerata 2,67 untuk keterampilan ditetapkan dengan capaian optimum 2,67.

## G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Kerjakan soal evaluasi no 1 sd 10, Cocokkan jawaban latihan Anda dengan kunci jawaban yang ada di bawah ini. Setiap jawaban yang tepat diberi skor 5. Jumlahkan jawaban benar yang Anda peroleh.

Gunakan rumus di bawah ini untuk mengukur tingkat penguasaan Anda terhadap Kegiatan Belajar 1.

$$\text{Persentase tingkat penguasaan materi} = \frac{\text{Jumlah jawaban benar}}{10} \times 100\%$$

Bila tingkat penguasaan materi 80% atau lebih, berarti Anda dapat melanjutkan ke Kegiatan Belajar selanjutnya. Tetapi bila tingkat penguasaan Anda masih di bawah 80 %, Anda harus mengulangi Kegiatan Belajar 1, terutama bagian yang belum Anda kuasai.



## Kegiatan Pembelajaran 2: Pemanfaatan Informasi Hasil Penilaian dan Evaluasi

### A. Tujuan

Setelah mempelajari materi tentang penggunaan informasi hasil penilaian dan evaluasi di kegiatan pembelajaran 2 ini, peserta diharapkan mampu mengkomunikasikan hasil penilaian dan evaluasi kepada pemangku kepentingan dan memanfaatkannya untuk meningkatkan hasil pembelajaran.

### B. Indikator Pencapaian Kompetensi

1. Pengkomunikasian hasil penilaian dan evaluasi kepada pemangku kepentingan.
  - 1.1 Memutuskan hasil penilaian dan evaluasi pembelajaran yang diperoleh peserta didik pada mata pelajaran yang diampu
  - 1.2 Mentransfer hasil keputusan penilaian dan evaluasi pembelajaran mata pelajaran yang diampu pada pemangku kepentingan
2. Pemanfaatan informasi hasil penilaian dan evaluasi pembelajaran untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.
  - 2.1 Menemukan manfaat hasil penilaian dan evaluasi pembelajaran
  - 2.2 Merumuskan tindakan perbaikan kualitas pembelajaran berdasarkan hasil penilaian dan evaluasi pembelajaran pada mapel yang diampu.
  - 2.3 Merencanakan program perbaikan pembelajaran sesuai hasil evaluasi pembelajaran pada mapel yang diampu untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.

## C. Uraian Materi

### a. Pelaporan hasil penilaian

Hasil penilaian yang diperoleh peserta didik pada akhir semester dilaporkan dalam bentuk rapor. Rapor atau Laporan Pencapaian Kompetensi Peserta Didik ini menjadi dokumen resmi yang mencatat hasil capaian peserta didik selama proses pembelajaran di satuan pendidikan. Rapor harus memuat aspek-aspek pembelajaran peserta didik.

Pengembangan Laporan Pencapaian Kompetensi Peserta Didik pada dasarnya merupakan wewenang sekolah yang dikoordinasikan dengan Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota. Namun demikian, pemerintah pusat dalam hal ini kementerian pendidikan dan kebudayaan membantu sekolah mengembangkan Laporan Pencapaian Kompetensi Peserta Didik yang dapat menjadi acuan bagi sekolah dalam penyusunan rapor.

Penilaian pendidikan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah terdiri atas laporan hasil penilaian oleh pendidik yang berbentuk:

- 1) Nilai dan deskripsi pencapaian kompetensi, untuk hasil penilaian kompetensi pengetahuan dan keterampilan termasuk penilaian hasil pembelajaran tematik-terpadu.
- 2) Nilai dan deskripsi pencapaian kompetensi, untuk hasil penilaian kompetensi pengetahuan dan keterampilan termasuk penilaian hasil pembelajaran tematik-terpadu.
- 3) Deskripsi sikap, untuk hasil penilaian kompetensi sikap spiritual dan sikap sosial.

Penilaian oleh pendidik dilaksanakan secara berkesinambungan (terus-menerus) untuk memantau proses, kemajuan, dan perbaikan hasil dalam bentuk ulangan harian, ulangan tengah semester, ulangan akhir semester, dan ulangan kenaikan kelas. Penilaian oleh pendidik pada dasarnya digunakan untuk menilai pencapaian kompetensi peserta didik, dasar memperbaiki proses pembelajaran, dan bahan penyusunan laporan kemajuan Pencapaian Kompetensi peserta didik.

Laporan Pencapaian Kompetensi peserta didik merupakan dokumen penghubung antara sekolah dengan orang tua peserta didik maupun dengan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk mengetahui kompetensi peserta didik. Oleh karena itu, laporan Pencapaian Kompetensi peserta didik harus komunikatif, informatif, dan komprehensif (menyeluruh) sehingga dapat memberikan gambaran mengenai hasil belajar peserta didik dengan jelas dan mudah dimengerti.

Bentuk Laporan hasil pembelajaran yang dilakukan oleh pendidik sesuai Permendikbud nomor 104 tahun 2014 dalam bentuk sebagai berikut.

1. Pelaporan oleh Pendidik. Laporan hasil penilaian oleh pendidik dapat berbentuk laporan hasil ulangan harian, ulangan tengah semester, ulangan akhir semester.
2. Pelaporan oleh Satuan Pendidikan. Rapor yang disampaikan oleh pendidik kepada kepala sekolah/madrasah dan pihak lain yang terkait (misal: wali kelas, guru Bimbingan dan Konseling, dan orang tua/wali). Pelaporan oleh Satuan Pendidikan meliputi:
  - a) hasil pencapaian kompetensi dan/atau tingkat kompetensi kepada orangtua/wali peserta didik dalam bentuk buku rapor;
  - b) pencapaian hasil belajar tingkat satuan pendidikan kepada dinas pendidikan kabupaten/kota dan instansi lain yang terkait; dan
  - c) hasil ujian Tingkat Kompetensi kepada orangtua/wali peserta didik dan dinas pendidikan.
    - 1) Nilai Untuk Rapor Hasil belajar yang dicantumkan dalam Rapor berupa: untuk ranah sikap menggunakan skor modus 1,00 – 4,00 dengan predikat Kurang (K), Cukup (C), Baik (B), dan Sangat Baik (SB);
    - 2) untuk ranah pengetahuan menggunakan skor rerata 1,00 – 4,00 dengan predikat D – A.
    - 3) untuk ranah keterampilan menggunakan skor optimum 1,00 – 4,00 dengan predikat D – A.



**b. Memberikan informasi kepada orang tua dan pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholder*)**

Penilaian digunakan untuk pelaporan dan menggambarkan kemajuan belajar peserta didik kepada orang tua. Hal ini perlu dilakukan karena orang tua adalah partner guru dalam proses mendidik peserta didik, selain itu pelaporan itu sebagai bentuk tanggung jawab guru terhadap orangtua dan yang telah menitipkan anaknya di sekolah dan stake holder yang berkepentingan. Guru perlu mengumpulkan dan menginterpretasikan informasi yang valid dan dapat diandalkan untuk berbagi dengan orang tua. Guru membuat penilaian tentang prestasi dan kemajuan dengan melihat informasi penilaian yang telah mereka kumpulkan. Informasi yang dibagikan kepada orang tua ini termasuk:

- berbagi informasi tentang proses belajar dan prestasi peserta didik;
- melibatkan orang tua dan keluarga dalam keputusan-keputusan yang mempengaruhi proses belajar dan kesejahteraan anak; dan
- merayakan keberhasilan peserta didik.

Tujuan melibatkan orangtua dengan memberikan informasi hasil belajar peserta didik adalah karena orang tua yang memiliki peran besar dalam perkembangan anak sangat mempengaruhi motivasi peserta didik untuk belajar atau tidak belajar.

**c. Memanfaatkan informasi hasil penilaian dan evaluasi pembelajaran untuk meningkatkan kualitas pembelajaran**


Tersedianya informasi rinci tentang apa yang dikuasai dan dapat melakukan peserta didik menjadi dasar bagi guru untuk merespon kebutuhan belajar peserta didik. Data penilaian berkualitas tinggi dapat memberikan informasi yang diperlukan tersebut. Akan tetapi ada banyak hal lain yang diperlukan untuk meningkatkan praktek pengajaran agar memberikan dampak yang besar pada pembelajaran peserta didik.

Berikut kondisi yang diperlukan agar penggunaan data penilaian untuk memiliki dampak yang diharapkan menurut Timperley (2009):

- a. Data memberikan informasi kurikulum yang relevan bagi guru,
- b. Informasi harus dilihat oleh guru sebagai sesuatu yang memberikan informasi untuk pengajaran dan pembelajaran, bukan sekedar refleksi dari kemampuan masing-masing peserta didik dan yang akan digunakan untuk menyortir, menggolongkan dan memberi label pada peserta didik.
- c. Guru harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang makna data penilaian untuk membuat penyesuaian dalam praktek pembelajaran.
- d. Kepala sekolah harus bisa melakukan diskusi dengan guru untuk membahas bersama makna data penilaian.
- e. Guru perlu meningkatkan pengetahuannya agar dapat melakukan penyesuaian pada pengajarannya di kelas terkait dengan menanggapi informasi penilaian yang ada.
- f. Kepala sekolah perlu tahu bagaimana untuk memimpin perubahan dalam pemikiran dan praktek pengajaran yang diperlukan bagi guru untuk menggunakan data penilaian.
- g. Semua elemen di sekolah harus dapat terlibat dalam siklus sistematis - berdasarkan bukti untuk membangun pengetahuan yang relevan bagi keterampilan yang telah diidentifikasi di atas.

Gambar 2. 3 Siklus penggalian sistematis dan pembangunan pemahaman guru untuk meningkatkan keberhasilan peserta didik





Proses penggalan yang diilustrasikan dalam Gambar 2.1 Siklus dimulai dengan mengidentifikasi pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan peserta didik untuk menjembatani kesenjangan antara pengetahuan dan keterampilan yang sudah mereka kuasai dan apa mereka perlu kuasai untuk memenuhi persyaratan kurikulum atau lainnya yang relevan. Informasi penilaian yang terkait kurikulum diperlukan untuk analisis kebutuhan belajar peserta didik yang lebih rinci. Jenis data ini lebih berguna lagi untuk mendiagnosis kebutuhan belajar peserta didik dibanding penilaian yang lebih terfokus pada mengidentifikasi prestasi normatif peserta didik, tetapi tidak terkait dengan kurikulum.

Asumsi sebelumnya adalah bahwa bila guru memiliki informasi seperti pada siklus di atas, mereka akan mampu menindaklanjutinya untuk meningkatkan hasil belajar peserta didik.

Bagian selanjutnya dari siklus dalam pada Gambar 2.1 mengharuskan guru untuk memperdalam pengetahuan profesional dan memperbaiki keterampilan mereka.

Bagian akhir dari siklus pada Gambar 2.1 juga melibatkan pengetahuan tentang dan penggunaan Informasi penilaian. Mengingat konteks dimana guru bekerja cukup bervariasi, tidak ada jaminan bahwa suatu kegiatan tertentu akan memiliki hasil sesuai yang diharapkan, karena dampak tergantung pada konteks di mana perubahan itu terjadi. Penelitian yang dilakukan Timperley (Timperley et al., 2008) mengidentifikasi bahwa efektivitas perubahan tergantung pada pengetahuan dan keterampilan peserta didik, guru dan pemimpin mereka. Agar menjadi efektif, guru perlu menilai peserta didiknya dengan berbagai cara informal dan formal.

## D. Aktifitas Pembelajaran

Pertama-tama peserta diklat dibagi menjadi beberapa kelompok dengan masing-masing kelompok terdiri dari 5 orang. Masing-masing kelompok menyimak dan membaca Penggunaan hasil penilaian dan evaluasi. Selanjutnya peserta dalam kelompok berdiskusi untuk saling bertanya tentang materi yang sudah diberikan. Selanjutnya masing-masing kelompok diminta menggali informasi dari berbagai sumber untuk melengkapi informasi mengenai penggunaan hasil penilaian dan evaluasi dengan bantuan LK 3

### LK 2

(Diskusi Kelompok)

Elemen Dalam Raport

A. Elemen utama	Keterangan
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
B. Elemen Tambahan:	
1.	
2.	

Selanjutnya kelompok berdiskusi kembali dan menyusun presentasi hasil diskusi. Pada akhirnya setiap kelompok mempresentasikan hasil diskusi kelompok dan mencatat setiap saran dan pertanyaan dari kelompok lain untuk melengkapi laporan hasil diskusi kelompoknya. Fasilitator mendampingi dan memandu setiap kegiatan pembelajaran yang dilakukan oleh peserta diklat.

## E. Latihan/Kasus/Tugas

Jawablah Pertanyaan-Pertanyaan Berikut :

1. Mengapa guru dan satuan pendidikan harus membuat laporan penilaian?
2. Mengapa guru/ satuan pendidikan harus menginformasikan hasil penilaian kepada orang tua peserta didik dan *stakeholder*?
3. Informasi apa saja dari hasil penilaian yang dibagikan kepada orang tua peserta didik?
4. Kondisi apa yang diperlukan agar penilaian dapat bermanfaat pada peningkatan proses pembelajaran selanjutnya?

## F. Rangkuman

Rapor ini menjadi dokumen resmi yang mencatat hasil capaian peserta didik selama proses pembelajaran di satuan pendidikan. Bentuk Laporan hasil pembelajaran yang dilakukan oleh pendidik dalam bentuk sebagai berikut.

1. Pelaporan oleh Pendidik. Laporan hasil penilaian oleh pendidik dapat berbentuk laporan hasil ulangan harian, ulangan tengah semester, ulangan akhir semester.
2. Pelaporan oleh Satuan Pendidikan. Rapor yang disampaikan oleh pendidik kepada kepala sekolah/madrasah dan pihak lain yang terkait (misal: wali kelas, guru Bimbingan dan Konseling, dan orang tua/wali).

Guru perlu mengumpulkan dan menginterpretasikan informasi yang valid dan dapat diandalkan untuk berbagi dengan orang tua.

## G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Kerjakan Evaluasi no 10 sd 15, Cocokkan jawaban latihan Anda dengan kunci jawaban yang ada di halaman terakhir. Setiap jawaban yang benar diberi skor 2. Jumlahkan jawaban benar yang Anda peroleh.

Gunakan rumus di bawah ini untuk mengukur tingkat penguasaan Anda terhadap Kegiatan Belajar 1.

$$\text{Persentase tingkat penguasaan materi} = \frac{\text{Jumlah jawaban benar}}{10} \times 100\%$$

Bila tingkat penguasaan materi 80% atau lebih, berarti Anda dapat melanjutkan ke Kegiatan Belajar selanjutnya. Tetapi bila tingkat penguasaan Anda masih di bawah 80 %, Anda harus mengulangi Kegiatan Belajar 1, terutama bagian yang belum Anda kuasai.



## Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas

### Tugas 1

1. Ketuntasan belajar menurut Permendikbud 104 tahun 2014 adalah ketuntasan penguasaan substansi dan ketuntasan belajar dalam konteks kurun waktu belajar. Ketuntasan penguasaan substansi yaitu ketuntasan belajar KD yang merupakan tingkat penguasaan peserta didik atas KD tertentu pada tingkat penguasaan minimal atau di atasnya, sedangkan ketuntasan belajar dalam konteks kurun waktu belajar terdiri atas ketuntasan belajar dalam setiap semester, setiap tahun ajaran dan tingkat satuan pendidikan.
2. Ketuntasan belajar untuk sikap (KD pada KI1 dan KI 2 ) ditetapkan dengan predikat Baik (B).  
Ketuntasan belajar untuk pengetahuan ditetapkan dengan skor rerata 2,67 untuk keterampilan ditetapkan dengan capaian optimum 2,67.
3. Dalam Permendikbud 104 tahun 2014 juga dicantumkan bahwa untuk mata pelajaran yang belum tuntas pada semester berjalan dituntaskan melalui pembelajaran remedi sebelum memasuki semester berikutnya.

### Tugas 2

1. Penilaian oleh pendidik dilaksanakan secara berkesinambungan (terus-menerus) untuk memantau proses, kemajuan, dan perbaikan hasil dalam bentuk ulangan harian, ulangan tengah semester, ulangan akhir semester, dan ulangan kenaikan kelas. Penilaian oleh pendidik pada dasarnya digunakan untuk menilai pencapaian kompetensi peserta didik, dasar memperbaiki proses pembelajaran, dan bahan penyusunan laporan kemajuan Pencapaian Kompetensi peserta didik.
2. Karena laporan Pencapaian Kompetensi peserta didik merupakan dokumen penghubung antara sekolah dengan orang tua peserta didik maupun dengan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk mengetahui kompetensi peserta didik. Hal ini perlu dilakukan karena orang tua adalah partner guru dalam proses mendidik peserta didik, selain itu pelaporan itu sebagai bentuk

tanggung jawab guru terhadap orangtua dan yang telah menitipkan anaknya di sekolah dan stake holder yang berkepentingan.

3. Data memberikan informasi kurikulum yang relevan bagi guru,
  - a. Informasi harus dilihat oleh guru sebagai sesuatu yang memberikan informasi untuk pengajaran dan pembelajaran, bukan sekedar refleksi dari kemampuan masing-masing peserta didik dan yang akan digunakan untuk menyortir, menggolongkan dan memberi label pada peserta didik.
  - b. Guru harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang makna data penilaian untuk membuat penyesuaian dalam praktek pembelajaran.
  - c. Kepala sekolah harus bisa melakukan diskusi dengan guru untuk membahas bersama makna data penilaian.
  - d. Guru perlu meningkatkan pengetahuan pedagogisnya agar dapat melakukan penyesuaian pada pengajarannya di kelas terkait dengan menanggapi informasi penilaian yang ada.
  - e. Kepala sekolah perlu tahu bagaimana untuk memimpin perubahan dalam pemikiran dan praktek pengajaran yang diperlukan bagi guru untuk menggunakan data penilaian.
  - f. Semua elemen di sekolah harus dapat terlibat dalam siklus sistematis - berdasarkan bukti untuk membangun pengetahuan yang relevan bagi keterampilan yang telah diidentifikasi di atas.





## Evaluasi

### A. Penilaian Sikap

Penilaian Sikap menggunakan format penilaian sikap, dimana aspek yang dinilai adalah: Kerjasama, tanggungjawab dan Disiplin

### B. Penilaian Keterampilan


Penilaian Keterampilan menggunakan format penilaian keterampilan, berupa penilaian portofolio dari tugas-tugas yang dikerjakan.

### C. Penilaian Pengetahuan

*Beri tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang benar*

1. Penilaian dilakukan untuk ...
  - a. Menentukan apakah peserta didik kita termasuk dalam kelompok yang cerdas atau kurang cerdas
  - b. Memantau proses, kemajuan belajar dan perbaikan hasil belajar peserta didik secara berkesinambungan
  - c. Mendapatkan informasi sebagai bahan laporan performance guru selama mengajar
  - d. Prasyarat kelulusan peserta didik
2. Waktu penilaian adalah...
  - a. Pada akhir semester
  - b. Di awal semester
  - c. Selama proses pembelajaran
  - d. Di akhir tahun
3. Yang dimaksud dengan ketuntasan belajar adalah...
  - a. Peserta didik telah menyelesaikan masa pembelajarannya
  - b. Peserta didik menyelesaikan suatu unit pembelajaran atau suatu KD tertentu.

- c. Peserta didik telah menguasai secara tuntas standar kompetensi atas KD tertentu pada tingkat penguasaan minimal atau di atasnya.
  - d. Peserta didik telah melewati masa pembelajaran dalam setiap semester, setiap tahun ajaran dan tingkat satuan pendidikan
4. Fungsi Kriteria Ketuntasan minimal diantaranya
- a. Sebagai acuan bagi peserta didik dalam menyiapkan diri mengikuti penilaian pembelajaran.
  - b. Sebagai acuan bagi pengajar dalam memilah mana pembelajaran yang akan diberikan mana yang tidak perlu.
  - c. Untuk mencari tahu seberapa baik peserta didik mereka atau sejauh mana kesuksesan guru dalam mengajar
  - d. Dapat di rubah sesuai dengan hasil pencapaian peserta didik secara keseluruhan.
5. Remedial dilaksanakan..
- a. Di dalam kelas selama waktu pembelajaran
  - b. Diluar jam pelajaran sebagai pelajaran tambahan
  - c. Di akhir semester
  - d. Di akhir tahun saat akan kenaikan kelas
6. Bila peserta didik yang harus menjalani remedial lebih dari 20% tetapi kurang dari 50% maka bentuk remedial yang dilakukan adalah...
- a. Pemberian pembelajaran ulang dengan metode dan media yang berbeda
  - b. Pemberian tugas-tugas kelompok
  - c. Pemberian bimbingan secara khusus
  - d. Pemberian pengajar khusus dari luar sekolah
7. Pelaksanaan Remedi menurut Permendikbud 104 tahun 2014 adalah..
- a. Diberikan pada semester berikutnya.
  - b. Diberikan di tahun ajaran berikutnya.
  - c. Diberikan sebelum memasuki semester berikutnya
  - d. Diberikan pada hari yang sama

- 
8. Yang dimaksud dengan pengayaan vertikal adalah...
    - a. Memberikan tugas sampingan yang akan memperkaya pengetahuan peserta didik mengenai materi yang sama.
    - b. Agar peserta lebih menguasai bahan pelajaran dengan cara membuat ringkasan materi pelajaran.
    - c. Kegiatan pengayaan berupa peningkatan dari tingkat pengetahuan yang sedang diajarkan ke tingkat yang lebih tinggi.
    - d. Menambah wawasan peserta didik yang berkaitan dengan mata pelajaran yang diberikan guru dengan cara membaca surat kabar atau buku-buku dipergustakaan dengan sumber-sumber belajar lain.
  
  9. Penyusunan rencana kegiatan dan rambu-rambu pelaksanaan pembelajaran remedial dan pembelajaran pengayaan dikerjakan oleh...
    - a. Guru
    - b. Kepala sekolah
    - c. Wakasek kurikulum
    - d. Komite
  
  10. Pendekatan kuratif dalam remedial dilakukan dapat dilakukan dengan metode...
    - a. Pengulangan dan Pengayaan
    - b. Pengulangan dan tindakan preventif
    - c. Pengayaan dan tindakan preventif
    - d. Pengulangan dan diagnostik.
  
  11. Kondisi yang diperlukan agar penggunaan data penilaian peserta didik memiliki dampak adalah...
    - a. Guru harus meningkatkan pengetahuan pedagogisnya agar dapat membuat penyesuaian dalam praktek mengajarnya.
    - b. Orangtua ikut berperan aktif dalam proses pembelajaran.
    - c. Sekolah memiliki fasilitas pembelajaran yang berteknologi tinggi.
    - d. Guru menguasai keterampilan IT yang tinggi.

12. Laporan tambahan yang diberikan kepada siswa berisi:
- Keterangan kemajuan secara umum dan daftar kesalahan siswa selama belajar
  - Catatan kekurangan siswa dan catatan kehadiran siswa
  - Catatan kehadiran siswa dan harapan-harapan siswa
  - Keterangan kemajuan secara umum dan catatan kehadiran siswa
13. Yang termasuk dalam siklus penggalan sistematis dan pembangunan pemahaman guru untuk meningkatkan hasil belajar peserta didik adalah...
- Informasi penilaian terkait kurikulum
  - Pengetahuan dan keterampilan apa yang dimiliki sebagai guru
  - Prestasi normative peserta didik
  - Partisipasi kepala sekolah.
14. Data penilaian seperti apa yang diperlukan agar guru dapat membuat perubahan yang berarti dalam proses mengajarnya...
- Data penilaian sikap
  - Data penilaian keterampilan
  - Data penilaian pengetahuan
  - Data penilaian secara rinci yang terkait dengan kurikulum.
15. Salah satu prinsip yang teridentifikasi dalam menggunakan informasi penilaian dan penggalan profesional adalah...
- Keterlibatan kepala sekolah dalam proses penggalan penilaian
  - Pengetahuan dan keterampilan yang dikembangkan terintegrasi pada kegiatan yang runut
  - Mempertanyakan kebutuhan siswa
  - Mempertimbangkan dampak apa yang ditimbulkan dari tindakan guru

### Kunci Soal



No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Jawaban	B	C	C	A	A	B	C	C	C	A	A	D	B	D	B



## Penutup

**D**ari uraian pada kegiatan pembelajaran satu dan dua dapat disimpulkan bahwa salah satu manfaat informasi hasil penilaian dan evaluasi adalah untuk menentukan ketuntasan belajar peserta didik dan merancang program remedial dan pengayaan.

Salah satu yang paling penting dari penggunaan informasi hasil penilaian dan evaluasi adalah bagaimana pendidik memanfaatkan informasi ini untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dalam proses pembelajaran sehari-hari. Selain itu pendidik memiliki kewajiban untuk mengkomunikasikan hasil penilaian kepada orangtua dan pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholder*).

Setelah mempelajari modul ini diharapkan guru pembelajar dapat memahami penggunaan hasil belajar dan evaluasi bagi perbaikan praktek mengajar yang pada akhirnya meningkatkan hasil belajar peserta didik. Hal ini tentunya tidak cukup berhenti sebatas teori dan pembelajaran saat pelatihan saja. Akan tetapi yang paling penting adalah komitmen guru untuk mempraktekkannya dalam proses pembelajaran sehari-hari.

## Glossarium

<b><i>Pembelajaran tuntas :</i></b>	pendekatan pembelajaran untuk memastikan bahwa semua peserta didik menguasai hasil pembelajaran yang diharapkan dalam suatu unit pembelajaran sebelum berpindah ke unit pembelajaran berikutnya.
<b><i>Standar Nasional Pendidikan Standar Nasional Pendidikan (SNP):</i></b>	Kriteria minimal tentang berbagai aspek yang relevan dalam pelaksanaan sistem pendidikan nasional dan harus dipenuhi oleh penyelenggara dan/atau satuan pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Terdiri dari 8 SNP
<b><i>Penilaian :</i></b>	proses pengumpulan dan pengolahan informasi untuk mengukur pencapaian hasil peserta didik.
<b><i>Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM):</i></b>	Kriteria paling rendah untuk menyatakan peserta didik mencapai ketuntasan
<b><i>Penilaian Acuan Kriteria (PAK):</i></b>	penilaian yang dalam menginterpretasikan hasil pengukuran secara langsung didasarkan pada standar performansi tertentu yang ditetapkan.
<b><i>Penilaian Acuan Norma (PAN):</i></b>	penilaian yang menggunakan acuan pada rata-rata kelompok. Dengan demikian dapat diketahui posisi ke-mampuan siswa dalam kelompoknya.
<b><i>Pengajaran remedial:</i></b>	pengajaran yang bersifat kuratif (penyembuhan) dan atau korektif (perbaikan).
<b><i>Pendekatan kuratif:</i></b>	Pendekatan yang dilakukan setelah program pembelajaran yang pokok selesai dilaksanakan dan dievaluasi, guru akan menjumpai beberapa bagian di peserta didik yang tidak mampu menguasai seluruh bahan yang telah disampaikan.

## Daftar Pustaka

- . Timperley, H. S. *Teacher professional learning and development*. International Academy of Education / International Bureau of Education, Netherlands: 2008
- AIS ACT, *Teacher's Guide to Assesment*, Catholic Education Office, Canberra:2011
- Anna Rif'atul Mahmudah, *Pelaksanaan Program Remedial dan Pengayaan dalam meningkatkan Prestasi belajar PAI peserta didik kelas VIII SMPN 5 Jogjakarta tahun pelajaran 2013/2014*, UIN Sunan Kalijaga Jogyakarta: 2014
- Brooks, Val, *Assesment in secondary schools*, Buckingham :Open University Press, 2002
- Journal Assessment in Primary Schools: A Guide for Parents (December 2008) 30/11/2008*
- Juknis Pembelajaran Tuntas, Remedial dan Pengayaan di SMA, Direktorat Pembinaan SMA, Jakarta: 2010
- M. Sobri, Sutikno. *Belajar dan pembelajaran*. Prospect.Bandung: 2009
- Moh.Uzer dan Lilis, *Upaya Optimalisasi Kegiatan Belajar Mengajar*, Remaja Rosdakarya, Bandung: 1993
- Muhibbin, syah. *Psikologi pendidikan dengan pendekatan baru*,Rosda Karya. Bandung: 2010 hal 174
- Saripudin, Wahyu, *Sistem Remedial dan Pengayaan dalam Pembelajaran*: UIN Sunan Gunung Djati, Bandung: 2012
- Robinson, V., Lloyd, C., & Rowe, K. 'The impact of leadership in student outcomes: An analysis of the differential effects of leadership types'. *Educational Administration Quarterly*, 44(5): 2008
- Sudrajat, Akhmad, *Pengertian, fungsi, dan mekanisme penetapan kriteria ketuntasan minimal,(kkm)* diunduh dari : <https://akhmadsudrajat.wordpress.com/2008/08/15/pengertian-fungsi-dan-mekanisme-penetapan-kriteria-ketuntasan-minimal-kkm/> pada tanggal 27 oktober 2015
- Timperley, Helen, *Using assessment data for improving teaching practice*,University of Auckland: New Zealand: journal research.acer.edu,au.(diunduh pada tgl 25 november 2015)







DIREKTORAT JENDERAL  
GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN  
2016