



**RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN
(RPP)**

Sekolah : SMK Negeri 1 Tembuku
Mata Pelajaran : Housekeeping
Kelas/Semester : XII-Perhotelan
Pertemuan Ke- : 7 - 10
Materi Pokok : Memasuki kamar Tamu (Room Access)
Alokasi Waktu : 3 x 45 Menit (1 x Pertemuan)

A. Kompetensi Inti

- KI.3 Memahami, menerapkan, menganalisis, dan mengevaluasi tentang pengetahuan faktual, konseptual, operasional dasar, dan metakognitif sesuai dengan bidang dan lingkup kerja Perhotelan
- KI.4 Melaksanakan tugas spesifik dengan menggunakan alat, informasi, dan prosedur kerja yang lazim dilakukan serta memecahkan masalah sesuai dengan bidang kerja Perhotelan

B. Kompetensi Dasar

- 3.12 Menerapkan proses akses ke kamar untuk pelayanan
4.12 Melakukan akses ke kamar untuk pelayanan

C. Indikator Pencapaian Kompetensi

- 3.12.1 - Memahami prosedur memasuki kamar tamu
3.12.2 - Menentukan Menentukan jenis perlengkapan yang dibawah saat memasuki kamar tamu
3.12.3 - Menganalisis kebutuhan serta kondisi kamar tamu dan menanyakan pelayanan khusus
4.12.1 Melakukan akses ke kamar untuk pelayanan pembersihan kamar sesuai status kamar

D. Tujuan Pembelajaran

- P.3 - Memahami prosedur memasuki kamar tamu dengan benar
- Menentukan Menentukan jenis perlengkapan yang dibawah saat memasuki kamar tamu dengan teliti
- Menganalisis kebutuhan serta kondisi kamar tamu dan menanyakan pelayanan khusus dengan baik dan sopan santun
P4 Melakukan akses ke kamar untuk pelayanan pembersihan kamar sesuai status kamar

E. Materi Pembelajaran

Room Access (Memasuki Kamar Tamu Hotel)

- a. Jenis kunci yang ada di housekeeping/ tata graha
- b. Prioritas Kamar yang akan dibersihkan
- c. Tahapan Memasuki Kamar
- d. Mengecek Kondisi Kamar /Begining Task



F. Metode Pembelajaran

1. Pendekatan : *Scientific Approach (Pendekatan Ilmiah) 5M*
2. Model : *Discovery Learning*
3. Metode : Diskusi Online, Presentasi & Evaluasi,

G. Media/Alat & Bahan

- Media/Bahan : E-learning Edmodo dan Webex Vicon
Alat : Laptop, Headset

H. Sumber Belajar

1. Buku Housekeeping untuk Akomodasi Perhotelan
2. Internet www.hospitality-knowlwdge.blogspot.com

I. Langkah Pembelajaran

a. Kegiatan Pendahuluan (15)

1. Orientasi
 - Berdoa bersama sebelum pembelajaran di mulai
 - Mengucap syukur atas kegiatan pembelajaran semoga berjalan dengan baik dan lancar
 - Mengecek keadaan peserta didik dengan absensi kehadiran melalui online form
2. Motivasi
 - Menanyakan kembali materi yang telah di pelajari pada pertemuan sebelumnya
 - Meminta peserta didi menjawab secara online melalui aplikaasi webex dengan menghidupkan speakernya dan memberikan nilai plus
 - Memberikan klue terhadap materi yang akan dipelajari dengan mengkaitkan pada dunia nyata atau sehari-hari
3. Apersepsi
 - Menyampaikan tujuan pembelajaran yang akan dicapai peserta didik
 - Menyampaikan tehnik penilaian yang akan diambil

b. Kegiatan Inti (Pertemuan 1-Teory)

1. Stimulation (Pemberian Rangsangan) - Siswa diminta untuk membuka materi yang sudah di share melalui aplikasi e-learning edmodo. (**Mengamati**)
- Guru meminta siswa untuk membaca terlebih dahulu materi tersebut selanjutnya membuka aplikasi vicon melalui webex untuk tatap muka online (**Menanya**) (critical Thinking)
2. Problem Statement (Identifikasi masalah) - Peserta didik diminta diberikan beberapa pertanyaan secara mandiri tentang hal apa yang dilakukan seorang room attendant dengan status kamar occupied dan didalamnya berisi tamu yang sedang istirahat. (**Creative**)
3. Data Collecting (Pengumpulan Data) - Peserta didik **mengumpulkan informasi** dengan membaca sumber informasi yang disediakan baik melalui internet maupun buku penunjang tentang prosedur memasuki kamar tamu beserta langkah penanganan kerusakan pada fasilitas hotel. (**Literasi**)
- Beberapa peserta didik mencoba mencari serta menggali dari berbagai sumber lain yang relevan tentang materi yang diminta baik menggunakan internet maupun dari modul.
4. Data Processing (Pengolahan data) - Peserta didik **menalar** terhadap hasil yang ditemukan tentang langkah memasuki kamar tamu serta tahapan yang dilakukan sebelum melakukan tahap perbersihan
5. Verification (Pembuktian) - Peserta didik mencoba untuk **mengkomunikasikan** hasil temuannya secara online vicon
- Peserta didik yang lain mengomentari dari pekerjaan temannya dan di tanggapi oleh peserta didik yang lain (**Comunicative**)
6. Generalization (Menyimpulkan) - Guru meminta siswa untuk menyimpulkan materi yang telah dipelajarinya. (**Colaborative**)

c.

1. -
2. -

d. Kegiatan Penutup (45 Menit)

1. Refleksi - Peserta didik diminta untuk mengulang materi tentang memasuki kamar tamu secara online berupa chat
2. Kesimpulan - Perwakilan peserta didik menarik kesimpulan dan merangkul hasil pendapat temannya terhadap materi yang telah dipelajari dan menyampaikannya melalui chat online
3. Evaluasi - Peserta didik diminta untuk mengerjakan soal soal evaluasi singkat tentang room access untuk diambil nilai aspek pengetahuannya menggunakan aplikasi Edmodo yang sudah terdaftar
4. Tindak Lanjut - Peserta didik diberikan tugas tentang materi selanjutnya yang berhubungan dengan materi yang telah dipelajari

J. Penilaian Hasil Belajar

1. Tehnik Penilaian

- a. Sikap : Observasi

NO	ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	5	CATATAN
1	Menunjukkan rasa syukur di dalam mempelajari Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional						
2	Menunjukkan sikap bertanggung jawab						
3	Menunjukkan sikap peduli						
4	Menunjukkan sikap kerjasama						
5	Menunjukkan sikap cinta damai						

KETERANGAN :

1. Belum terlihat
2. Jarang terlihat
3. Kadang - kadang terlihat
4. Sering terlihat
5. Selalu terlihat

- b. Pengetahuan : Test Tulis (essay)

Soal Terlampir

IPK	No Soal	Skor Penilaian 1	Butir Soal
1. Mendeskripsikan	1-2	10	Nilai perolehan KD pegetahuan : rerata dari nilai IPK
JUMLAH NILAI			
Jumlah		100	

- c. Keterampilan : Membuat video room access dari handphone masing-masing dan mengirimkannya melalui link youtube
2. Bentuk Penilaian
- a. Observasi : Penilai sikap secara individu
 - b. Test Tulis : Mengukur tingkat kemampuan berfikir dan keterampilan peserta didik
 - c. Unjuk Kerja : Berdasarkan video yang dikirim sesuai sop yang baik dan benar
3. Remedial
- a. 20% dilaksanakan remidi pribadi (per-orangan)
 - b. 20 s.d. 50% dilaksanakan remidi kelompok
 - c. > 50% dilaksanakan pelajaran ulang tentang KD itu.
4. Pengayaan
- Bagi Peserta didik yang sudah mencapai nilai ketuntasan diberikan pembelajaran pengayaan sebagai berikut:
- 1. Siswa yang mencapai nilai $n(\text{ketuntasan}) < n < n(\text{maksimum})$ diberikan materi masih dalam cakupan KD dengan pendalaman sebagai pengetahuan tambahan
 - 2. Siswa yang mencapai nilai $n > n(\text{maksimum})$ diberikan materi melebihi cakupan KD dengan pendalaman sebagai pengetahuan tambahan.

Mengetahui :

Kepala SMK 1 Tembuku

Bangli, 4 Mei 2020

Guru Mata Pelajaran

I Nengah Sarjana, S.Pd.,M.Pd

NIP. 196210241984011101

I Putu Puspayana, S.Pd.

NIP. 198705142009021001

1) Room Access (Memasuki Kamar Tamu Hotel)

a. Jenis kunci yang ada di housekeeping/tata graha

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

1. Pas Key

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

2. Master Key

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

3. Grand Master Key

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

4. Emergency Key atau Double Lock

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

b. Prioritas Kamar yang akan dibersihkan

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

1. Sebelum mengetuk pintu/bel harus diperhatikan ada Don't Disturb Sign atau tidak. Karena kamar-kamar dengan keadaan tersebut tidak boleh diganggu/diketuk/bel.
2. Setiap mau masuk kamar harus mengetuk/mengebel dengan menyebut housekeeping, checking minimal 3x walaupun kita yakin kamar tersebut tidak ada penghuninya.
3. Kalau tidak ada jawaban, buka pintu pelan-pelan dengan mengucapkan excuseme periksa keadaan kamar dengan seksama, berapa tempat tidur yang dipakai oleh tamu dan apakah ada kerusakan-kerusakan yang ditemukan, kalau ada cepat laporkan kepada Floor Supervisor untuk dibuatkan Work Order dan segera dikirim ke Engineering.

4. Kamar kosong (vacant) periksa apakah segala sesuatunya dalam keadaan baik dan komplit
5. Kamar Check-out : periksa apakah ada barang-barang hotel yang terbawa oleh tamu atau apakah ada barang-barang tamu yang tertinggal, kalau ada cepat laporkan kepada floor supervisor untuk cepat di follow-up, juga diinformasikan ke housekeeping office.
6. Kamar yang tamunya ada di dalam kamar, tanyakan apakah ada Laundry/cucian yang akan dikirim ke Laundry.? Atau juga apakah ada konsumsi minibar?
7. Kamar yang tamunya Sleep Out, laporkan kepada Floor Supervisor agar di Double Lock oleh Duty Manager.
8. Kamar yang ON/Occupied no luggage. Jika tidak ketemu sendiri sama tamunya, laporkan saja sebagai check out room.
9. Setelah selesai melakukan pemeriksaan, catat hasilnya pada Room Attendant Control Sheet, dan segera laporkan kepada Floor Supervisor. Di waktu menyalin ke dalam Room Attendant Control Sheet, catat jika ada hal yang perlu ditindak lanjuti dari kamar-kamar tersebut.

Prioritas pembersihan kamar berdasarkan status kamar

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

c. Tahapan Memasuki Kamar



Gambar 8. Langkah-Langkah Sebelum Memasuki Kamar Tamu

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

🚪 Periksa status

kamar.

- 🚪 Ketuk pintu/bel jangan menggunakan kunci katakana "housekeeping".
- 🚪 Tunggu sebentar lalu jika tidak ada jawaban ulangi sekali lagi.
- 🚪 Tunggu beberapa saat, jika tidak masih ada jawaban, ulangi kembali.
- 🚪 Setelah mengulangi tiga kali, dan tetap tidak ada jawaban, buka pintu (sedikit saja) dan katakan permisi " housekeeping".

- ✚ Tempatkan trolley didepan pintu dan biarkan pintu tetap terbuka.
- ✚ Hal-hal yang perlu diperhatikan pada saat tamu ada di kamar (when the guest in the room).

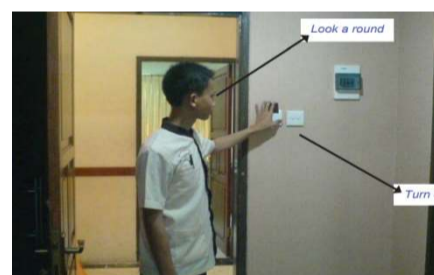
Etika memasuki kamar tamu yang baik dan benar adalah

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

d. Mengecek Kondisi Kamar /Begining Task

Seorang Room Attendant harus memperhatikan bagaimana prosedur langkah awal dalam membersihkan kamar untuk tamu. Ada beberapa hal yang harus di perhatikan dalam langkah awal membersihkan kamar untuk tamu, antara lain sebagai berikut:

1. Menyalakan lampu, untuk mengetahui apakah lampu mati atau tidak. Dan apabila tersebut mati maka seorang Room harus melaporkannya pada bagian engineering.



tersebut
lampu
Attendant

2. Memeriksa keadaan seluruh fasilitas kamar, kelayakan dan kondisi sesuai prosedur.
3. Membuka gordena, menyalakan AC/ membuka jendela bagi kamar yang tidak ber-AC.
4. Mengambil sampah dari kamar mandi maupun kamar tidur.
5. Mengangkat linen yang kotor.

