

ANALISIS KEBUTUHAN BAHAN AJAR RPP 1

ROFIQ ADIJAYA PUTRA, S.E.,M.Si.

Bidang Pengembangan	Sub Bidang Pengembangan	Indikator	Materi
Nilai agama dan Moral		Berdoa sebelum dan sesudah melakukan kegiatan	
Kognitif	Belajar dan Pemecahan masalah	Menerapkan Identifikasi seksi kamar	Peranan dan ruang lingkup seksi kamar
Sosial Emosional	Kesadaran Diri	Menunjukkan sikap mandiri dalam kegiatan Menghargai keunggulan orang lain	hasil diskusi masalah 1
Technologi		Memahami materi melalui tayangan media pembelajaran	https://youtu.be/c6Q0l3vEu-k
Conceptual		Mengidentifikasi alat berdasar menu yang diberikan	Evaluasi 1



**BAHAN AJAR
CETAK**

**KEGIATAN
BELAJAR - VI
SEKSI KAMAR**

**A.Tugas dan
Tanggung Jawab.**

Housekeepin

g berasal dari kata *house* yang bearti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* yang bearti merawat atau memelihara. Jadi *housekeeping* adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya. *Housekeeping* departement adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan kamar (*guest room*), ruangan umum, restoran, bar, outlet lainnya.

Housekeeping departemen, bagi sebagian besar hotel, merupakan sumber pendapatan hotel yang paling besar. Karena tamu yang menginap tentu mengeluarkan uang lebih banyak untuk sewa bila dibandingkan dengan uang yang harus dibayarkannya untuk makan dan minum serta pengeluaran yang lain. Sebagai sumber pendapatan, *housekeeping* department harus ditangani oleh tenaga-tenaga trampil dan professional.

Fungsi *housekeeping* dalam hotel sangat penting. Kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh *housekeeping* oleh karena itu maka *housekeeping* harus di perhatikan dengan baik agar para tamu betah tinggal di hotel.

Tanggung Jawab bagian housekeeping meliputi area :

1. Ruang tamu (*guest room*)

2. Gang (*corridor*)



3. Restoran dan banquet (*restaurant and banquet hall*)



4. Ruang kantor (*office*)



5. Locker karyawan (*employee Locker*)



6. Toilet karyawan (*Toilet locker*)



7. Toilet tamu (*guest toilet*)



8. Taman di dalam dan di luar ruangan (*in and out door garden*)



9. Kolam renang (*swimmingpool*), dan



10. Halaman parkir (*parking area*)



Tugas bagian *Housekeeping* adalah sebagai berikut :

1. Menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman, dan aman.
2. Memberikan pelayanan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu, supaya tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap di hotel.
3. Penyiapan, penataan, dan pemeliharaan kamar-kamar.
4. Bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan seluruh outlet dan ruangan umum di hotel.

B. Sasaran

Beberapa sasaran housekeeping adalah :

1. Bersih

Kebersihan di suatu ruangan dan kamar tamu di hotel sangat menentukan. Bila kebersihan terjaga maka tamu menjadi tenang karena sanitasi dan hygiene terjamin. Inilah langkah pertama tamu dalam menilai suatu hotel.

2. Menarik

Dengan dasar kebersihan pada suatu ruangan dan ditunjang dengan perlengkapan serta dekorasi yang serasi maka ruangan akan menjadi menarik.

3. Nyaman

Lingkungan dan ruangan suatu hotel yang bersih, menarik, dan tenang dengan pelayanan yang memuaskan akan membuat tamu dan pengunjung merasa nyaman dan betah tinggal atau berkunjung kembali ke hotel.

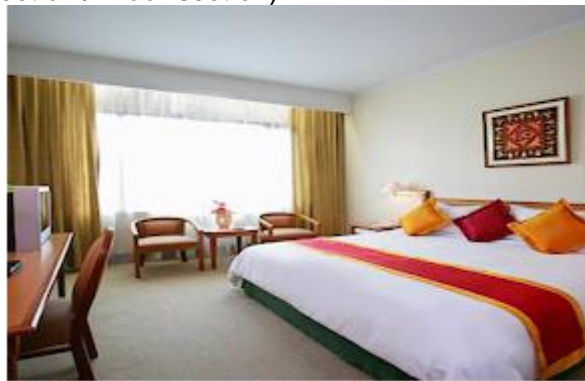
4. Aman

Faktor penting yang selalu didambakan pengunjung atau tamu yaitu keamanan. Keamanan tamu selama selama berkunjung atau menginap di hotel meliputi keamanan pribadi dari kecurian, kebakaran, dan bahaya dari peralatan hotel.

Untuk menjangkau seluruh area tersebut, *housekeeping* department dibagi menjadi

beberapa seksi :

1. Seksi kamar (*Room section / Floor section*)



double room d'eb

Seksi ini bertanggung jawab terhadap kebersihan, perawatan dan pemeliharaan kamar tamu.

Dalam beberapa hotel, penganturan tanggung jawab *floor* ini termasuk kepada area *corridor* setiap lantai.

Petugas yang berada didalam seksi ini adalah :

- a. *Floor housekeeper atau floor section manager*
- b. *Floor supervisor*
- c. *Room attendant*



2. Seksi area umum (*Public area section / Houseman section*)

Seksi ini bertanggungjawab terhadap kebersihan, perawatan dan pemeliharaan area-area dan fasilitas umum yang ada di hotel. Fasilitas itu antara lain :

- a. *Lobby area*
- b. *Public toilet*
- c. *Restaurant*
- d. *Bar*
- e. *F&B outlet*
- f. *Meeting / conference room*
- g. *Ballroom*
- h. *Bussiness center*

- i. *Fitness & Health center*
- j. *Swimming pool*
- k. *Parking area*
- l. *Outdoor and in door garden*
- m. *Guest lift*
- n. *Back office*
- o. *Locker room*
- p. *Employee corridor*
- q. *Canteen*

Petugas yang berada didalam seksi ini adalah :

1. *Public area housekeeper atau public area manager*
 2. *Public area supervisor atau houseman supervisor*
 3. *Public area attendant atau houseman*
 4. *Toilet anttendat*
 5. *Night cleaner*
 6. *Gardener*
 7. *florist*
3. Seksi binatu (*Laundry section*)



Seksi ini bertanggungjawab dalam hal penanganan dan penyediaan jasa pencucian dan pemeliharaan baik untuk *guest laundry*, maupun *house laundry* dan *uniform*. *Guest laundry* adalah pakaian tamu, sedangkan *house laundry* adalah linen yang digunakan oleh housekeeping mau pun department lain seperti *banquet service*, *fb service* maupun penanganan *uniform* untuk seluruh karyawan hotel. Dalam beberapa hotel, *laundry* juga melakukan penanganan untuk jasa *outside laundry*, baik individu maupun untuk usaha jasa hotel, restoran, pabrik dan sebagainya yang merupakan *revenue* tambahan bagi *laundry*.

Petugas yang berada dibawah seksi ini adalah :

1. *Laundry manager*
2. *Assistant laundry manager*
3. *Laundry supervisor (guest and house laundry supervisor)*
4. *Valet*
5. *Washer*
6. *Presser*
7. *Ironer*
8. *Marker*
9. *checker*
4. Seksi linen dan pakaian seragam (*linen and uniform section*)

Seksi ini bertanggungjawab terhadap penyediaan, penanganan, penyimpanan dan pemeliharaan linen yang digunakan oleh departemen – department terkait, *floor section*, *banquet*, *food and beverage service* dan *uniform* seluruh karyawan hotel.

Petugas-petugas yang berada didalam seksi ini adalah :

1. *Linen and uniform supervisor*
2. *Linen supervisor*
3. *Uniform supervisor*

4. *Linen attendant*
5. *Uniform attendant*
6. *Tailor / seamstress*

C. Hubungan *Housekeeping* dengan Bagian lain.

1. Hubungan *Housekeeping* dengan *Front Office*.

Hubungan *Housekeeping* dengan *Front Office* dibagi menjadi 2 hal, yaitu dari pihak *housekeeping* dan dari pihak *front office*.

Dari pihak *Housekeeping* dilakukan hal-hal berikut :

- a. Laporan status kamar (*room report*).
- b. Laporan mengenai kehilangan barang-barang milik hotel yang dibawa tamu.
- c. Laporan mengenai penemuan barang-barang milik tamu yang tertinggal di kamar sesudah tamu berangkat / *check out*.
- d. *Front office* memberi informasi kepada *housekeeping* bahwa ada tamu yang segera masuk / *check in*, sehingga *housekeeping* akan menyiapkan kamar untuk tamu tersebut.

Dari pihak *Front Office* meliputi hal-hal berikut :

- a. Mengirimkan daftar penghunian kamar setiap pagi.
- b. Mengirimkan daftar kamar-kamar yang akan ditempati oleh tamu, meliputi tamu perorangan, tamu rombongan, atau tamu VIP.
- c. Memberitahukan kepada *housekeeping* mengenai kamar-kamar yang tamunya sudah *check out*, sehingga kamarnya dapat segera di bersihkan.
- d. Memberikan *guest slip* agar *housekeeping* tahu tamu yang baru saja *check in*.
- e. Memberitahukan kebutuhan tambahan untuk tamu. Misalkan, *extra bed*, *baby box*, dll.
- f. Memberitahukan perpindahan tamu dari kamar yang satu ke kamar yang lain.
- g. Jika terjadi laporan perbedaan penghunian kamar antara *housekeeping* dengan *front office* dan kasir *front office* maka dibuat *room discrepancy report* dan diadakan pengecekan

langsung. *F O* akan memeriksa kunci kamar *guest slip* dan *registration card*. Kasir akan memeriksa rekening tamu dan kartu registrasi. *HK* akan memeriksa langsung ke kamar tamu.

Perbedaan status kamar dapat terjadi karena hal-hal berikut :

1. Tamu telah membayar rekening tetapi barang-barang dan kopernya masih ada di kamar.
 2. Tamu belum membayar rekening tetapi sudah meninggalkan kamar.
 3. Tamu *c/i* tanpa membawa koper atau barang apapun ke kamar.
 4. Kesalahan pembuatan *room report* oleh pihak *HK*
 5. Tamu meninggalkan hotel tanpa menyelesaikan rekeningnya.
2. Hubungan *Housekeeping* dengan Binatu (*Laundry*).
- a. menangani masalah pencucian pakaian tamu, pakaian karyawan, dan pencucian linen-linen yang dipakai oleh bagian *HK*.
 - b. penanganan keluhan tamu pada cucian, meliputi cucian kurang bersih, cucian bernoda, cucian hilang atau rusak, dan cucian tertukar.
 - c. penanganan keterlambatan pengiriman linen yang dipakai oleh *HK* maupun outlet lain karena listrik mat, merusakkan mesin dll.
3. Hubungan *Housekeeping* dengan Bagian pembelian (*Purchasing*)
- Menangani pembelian dan penyimpanan barang-barang yang dibutuhkan oleh *HK*. Barang tersebut meliputi alat-alat pembersih, obat pembersih, perlengkapan tamu, linen-linen untuk *HK*, dan alat penunjang operasional lain seperti formulir-formulir.
4. Hubungan *Housekeeping* dengan Bagian *Engineering*.
- a. Perbaikan dan pemeliharaan alat-alat terutama yang menyangkut operasional *HK*.
 - b. Perbaikan perlengkapan *HK* yang ada di kamar tamu.
5. Hubungan *Housekeeping* dan *security*
- a. Pengawasan oleh pihak keamanan pada area-area *HK*, meliputi *corridor*, tempat tugas *room boy* dan kantor *HK*.

b. Keamanan barang-barang milik tamu dan keselamatan tamu.

6. Hubungan *Housekeeping* dengan *Food & Beverage*.

a. Pelayanan *room service* kepada tamu.

b. Pengiriman karangan buah (*fruitstand*) untuk tamu VIP.

7. Hubungan *Housekeeping* dengan Bagian Personalia.

a. Pengadaan tenaga kerja.

b. Pengangkatan pegawai.

c. Pelatihan pegawai.

d. Pemutusan hubungan kerja.

e. Cuti Karyawan.

f. Surat peringatan untuk pegawai, dan

g. Pembayaran gaji dan lembur pegawai.

Evaluasi

Kasus 1:


Anda seorang roomboy/roomaid yang akan melayani tamu keluarga yang akan menginap di hotel dan anda disuruh menjelaskan tentang fasilitas yang dimiliki oleh hotel tersebut. Diskusikan dengan kelompok kalian tentang fasilitas hotel yang dimiliki dan harus diketahui oleh tamu tersebut.

Latihan 1

Lengkapilah tabel klasifikasi peralatan yang digunakan dalam pelayanan makanan berdasar kasus diatas. Didalam form berikut ini:

Klasifikasi	Fungsi	Nama Alat
Housekeeping	Room	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	Bath Room	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	Guest Amenities	1 2 3 4 5 6

		7 8 9 10
	Guest Supplies	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

	PENYUSUNAN PERANGKAT MENGAJAR	SOP – KUR – 02
	RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)	F – 03 / SOP – KUR – 02

A. Satuan Pendidikan	:	SMK Negeri 1 Bawen
Program Keahlian	:	Perhotelan dan Jasa Pariwisata
Kompetensi Keahlian	:	Perhotelan
Mata Pelajaran	:	Tata Graha
Kelas	:	XII (Duabelas)
Tahun Pelajaran	:	2020/ 2021
Semester	:	Gasal
Topik	:	Mendeskripsikan seksi kamar
Pertemuan	:	1 - 3
Alokasi Waktu	:	3 X 45 menit

B.	Kompetensi Inti (KI) dan Kompetensi Dasar (KD)
	<p>3. Memahami, menerapkan, dan menganalisis pengetahuan faktual, konseptual prosedural, dan metakognitif berdasarkan rasa ingin tahunya tentang ilmu pengetahuan, teknologi, seni, budaya, dan humaniora dalam wawasan kemanusiaan, kebangsaan, kenegaraan, dan peradaban terkait penyebab fenomena dan kejadian dalam bidang kerja yang spesifik untuk memecahkan masalah.</p> <p>4. Mengolah, menalar, dan menyaji dalam ranah konkret dan ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah secara mandiri, bertindak secara efektif dan kreatif, dan mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.</p> <p>3.1 Mendeskripsikan seksi kamar 4.1 Menganalisis ruang lingkup seksi kamar</p>
C.	Indikator Pencapaian Kompetensi (IPK)
	<p>3.1.1 Mendeskripsikan pengertian seksi kamar 3.1.2 Menggali informasi berkaitan dengan peranan dan ruang lingkup seksi kamar 4.1.1 Melakukan peranan dan ruang lingkup seksi kamar 4.1.2 Melaporkan data mengenai peranan dan ruang lingkup seksi kamar</p>
D.	Tujuan Pembelajaran
	<p>3.1.1.1 Melalui kegiatan membaca, mencermati, dan mendiskusikan pengertian seksi kamar, peserta didik dapat mendeskripsikan pengertian peranan dan ruang lingkup seksi kamar dengan proaktif</p> <p>3.1.2.1 Melalui kegiatan membaca, mencermati, dan mendiskusikan, peserta didik dapat menggali informasi berkaitan dengan peranan dan ruang lingkup seksi kamar dengan tanggung jawab</p> <p>4.1.1.1 Melalui kegiatan membaca, mencermati, dan mendiskusikan, peserta didik dapat</p>

	4.1.2.1 melakukan yang berkaitan dengan peranan dan ruang lingkup seksi kamar bertanggung jawab Melalui kegiatan membaca, mencermati, dan mendiskusikan, peserta didik dapat melaporkan data mengenai peranan dan ruang lingkup seksi kamar
E.	Materi Pembelajaran
	1. Pengertian seksi kamar 2. Perana dan ruang lingkup seksi kamar 3. Struktur organisasi housekeeping (tata graha) 4. Standart operational prosedur 5. Persiapan sebelum memulai pekerjaan
F.	Pendekatan, Model dan Metode Pembelajaran
	Pendekatan : Saintifik (Mengamati, Menanya, Mengumpulkan Informasi/ Eksperimen, Mengasosiasi/Menalar, dan Mengkomunikasikan) Model Pembelajaran : <i>Project based learning (PJBL)</i> Metode Pembelajaran : Diskusi, Curah Pendapat, Inkuiri, Tanya Jawab, Observasi, Presentasi, Penugasan dan Praktek/Mendemonstrasikan

G. PENDEKATAN, MODEL DAN METODE PEMBELAJARAN

1. Pendekatan : Saintifik
2. Metode pembelajaran : Diskusi, Pemberian tugas, Tanya jawab
3. Model pembelajaran : *Problem Based Learning (PBL)*

H. ALAT/MEDIA/SUMBER BELAJAR

1. **Alat** : HP android siswa, laptop/PC,
2. **Media** : Whatsapp group, E learning, <http://belajar.smkn1mas.sch.id/> powerpoint bahan ajar
3. **Sumber belajar** : buku food and beverages kelas XII, penerbit Quantum, <https://www.youtube.com/watch?v=FvEkgFhlgTs>, <https://www.youtube.com/watch?v=MBgq0pK6DhE>

I. LANGKAH-LANGKAH

PEMBELAJARAN PERTEMUAN 1

Tahap Pembelajaran	Kegiatan	Deskripsi Kegiatan	Alokasi Waktu
Pendahuluan	Pendahuluan	Apersepsi (VIRTUAL) 1. Guru memulai pembelajaran secara synchronous melalui zoom meeting dengan salam pembuka dan meminta seluruh peserta didik mengawali	15 Menit

		kegiatan dengan berdoa (religius) 2. Memeriksa kehadiran peserta didik (disiplin) dengan cara mengingatkan peserta didik untuk melakukan presensi di e learning.	
--	--	---	--

<p>Fase 4. Mengembangkan dan menyajikan hasil karya</p> <p>Fase 5. Menganalisis dan mengevaluasi proses pemecahan masalah</p>		<p>yang berkaitan dengan room, bathroom, guest Amenities, guest supplies</p> <p>melalui media</p> <p>FORUM DISKUSI di E Learning</p> <p>15. Setelah siswa berdiskusi dengan kelompok kecil, siswa diminta untuk menyampaikan hasil penyelesaian masalah yang terdapat di E Learning , melalui media zoom meeting dan Anggota kelompok lain diminta untuk mencermati hasil penyelesaian masalah kelompok lain (comunication)</p> <p>16. Kelompok lain diberi kesempatan bertanya atau memberikan tanggapannya.</p> <p>17. Peserta didik diberi kesempatan mengkritisi jawaban kelompok yang telah mengupload melalui zoom (critical thinking and problm solving)</p> <p>18. Peserta didik dipersilahkan untuk melengkapi dan menyempurnakan hasil penyelesaian masalah kelompok lain (Critical and Problem Solving dan Creativity)</p> <p>19. Guru memberikan penguatan terhadap hasil pemecahan masalah oleh peserta didik</p>	
	<p>Penutup</p>	<p>(VIRTUAL)</p> <p>20. Guru berkolaborasi dengan peserta didik dalam menyimpulkan pembelajaran yang telah dilaksanakan (communication)</p> <p>21. Guru menutup kegiatan synchronous dengan salam</p>	<p>20 menit</p>

		<p>(ONLINE)</p> <p>22. Peserta didik mengerjakan soal evaluasi melalui e learning sekolah</p> <p>23. Sebagai wujud orientasi Critical and Problem Solving dan Cummunication pada aspek 4C siswa menyusun dan menuliskan refleksi terhadap proses pembelajaran yang disediakan di e learning</p> <p>24. Melalui media daring e learning guru memberikan ungkapan terima kasih kepada siswa yang tetap disiplin belajar dalam keadaan seperti pandemi ini.</p> <p>25. Guru memberikan informasi kegiatan pertemuan berikutnya melalui E Learning</p> <p>26. Sebagai wujud orientasi Religius pada aspek PPK, melalui media daring e learning, siswa diarahkan untuk berdoa setelah proses belajar.</p> <p>27. Guru menutup pembelajaran dengan salam</p>	
--	--	---	--

Verifikator:		Bawen, 2 Oktober 2020
Kepala Sekolah	Ketua Kompetensi Keahlian Perhotelan	Guru Mata Pelajaran
<u>Imam Syafi'i, S.TP.</u> NIP. 119680313 199203 1 007	<u>Heru Ermintati, S.Pd,M.Par.</u> NIP: 197409282006042013	<u>Rofiq Adijaya Putra, S.E.,M.Si.</u> NIP: ---