

**PENGEMBANGAN KEARIFAN LOKAL BERBASIS HOTEL DI
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK) NEGERI 3
BANDAR LAMPUNG**



(Pengabdian)

TOTON, SE. M.Si.
NID : 0202056203

UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2019



PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SMK NEGERI 3 BANDAR LAMPUNG

Jalan Cut Mutia No. 21, Telagan, 0521-482007 Fax: 471391, Teluk Betung Utara, Bandar Lampung, 35214
E-mail: sd@smkn3bl.lampung.go.id website: www.smkn3bl.lampung.go.id



Nomor : 897/381/IV.40/03/SR/2019
Lampiran : -
Perihal : Permintaan Kesiapan Memberikan Pelatihan / Penyuluhan

Kepada Yth.
Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Univ. Bandar Lampung
di-
Jl. ZA. Pagar Alam No. 20 Lalulintas Kayu, Universitas Bandar Lampung

Dengan Hormat,

Yang Bertanda Tangan Dibawah ini :

Nama : Suniyar, S.Pd, M.Pd
Jabatan : Kepala Sekolah SMK Negeri 3 Bandar Lampung
Alamat : Jl. Cut Mutia No.21 Galak Galik Kec. TelukBetung Utara Bandar Lampung

Dengan ini memohon kesediaan Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bandar Lampung, untuk memberikan Materi Kegiatan pelatihan / penyuluhan berjudul "Pengembangan Kearifan lokal Berbasis Hotel di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 3 Bandar Lampung.

Demikian permohonan ini, atas perkenannya kami ucapkan terimakasih.

Bandar Lampung, 19 Juli 2019
Kepala Sekolah

SUNIYAR, S.Pd, M.Pd
NIP.19671007 198903 2 008



PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SMK NEGERI 3 BANDAR LAMPUNG

Jalan Cut Mutia No. 21, Telpon: 0721-402017 Fax: 071361, Teluk Betung Utara, Bandar Lampung 35224
E-mail : info@smkn3bl.lampung.go.id website : www.smkn3bl.lampung.go.id



DAFTAR HADIR PESERTA PENGABDIAN/PENYULUHAN

- Hari / Tanggal : Selasa, 23 Juli 2019
Tempat : Gudang SMK Negeri 3 Bandar Lampung
Jl. Cut Mutia No.21 Kel. GulakGalikKec. TelukBetung Utara B. Lampung
Waktu : 10.00 WIB s/d Selesai
Penyaji / Pemateri : TOTON, SE, M.Si
Anggota : ERWIN NOVANTA, SE, MM.
Judi/penelitian : Telah Mengadakan Pengabdian /Penyuluhan Tentang Kearifan Lokal Yang Berjudul "Pengembangan Kearifan Lokal Berbasis Hotel Di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 3 Bandar Lampung.
Dimulai tanggal 23 s/d 27 Juli 2019

| NO | NAMA | JABATAN | TTD |
|----|------------------------------|---------------------------|-----|
| 1 | Sulistiowati | Kasubag Tata Usaha | |
| 2 | Rosmawizar, ST.Par. | Waka Penjamin Mutu | |
| 3 | Muladi, S.Pd. | Waka Kurikulum | |
| 4 | Dian Anggrini, S.Pd. | Waka Keselamatan | |
| 5 | Holidi, S.Pd. | Waka Sarana dan Prasarana | |
| 6 | Ellyani, S.pd, MM. | KPK Jasa Boga | |
| 7 | Amy PujiRisyan, S.Pd. | KPK Tata Busana | |
| 8 | Nora Sindhu Hidayanti, S.Pd. | KPK Tata Kesenikan | |
| 9 | Kurnia Eka Ningrum ST.Par | KPK Perhotelan | |
| 10 | Yusri Dieni,S.Pd | KPK UPW | |



PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SMK NEGERI 3 BANDAR LAMPUNG

Jalan Car. Mada No. 21, Telapak, 3721-482017 Fax 4712901, Gedung Bontang Utara, Bandar Lampung 35214
E-mail : info@smkn3bl.lampung.go.id website : www.smkn3bl.lampung.go.id



| No | NAMA | JABATAN | TTD |
|----|----------------------|------------------|-----|
| 11 | GIRANO, A.Md | KPK RPL | |
| 12 | Suyatni, S.Pd. | Ka. UMUM | |
| 13 | Dra. Nurlina | Koordi BK | |
| 14 | Hapipah, S.Pd, M.Pd. | Ka. Perpustakaan | |

Bandar Lampung, 23 Juli 2019
Kepala Sekolah,



SUNIYAR, S.Pd, M.Pd
NIP.19671007 198903 2 008



PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SMK NEGERI 3 BANDAR LAMPUNG

Jalan Cita Mera No. 21 Tempus 0721-40207 Fax:471361, Tampak Bering Uluu, Bandar Lampung 37214
Email : info@smkn3bl.lampung.go.id website : www.smkn3bl.lampung.go.id



SURAT KETERANGAN

NO: 897/382/TV.40/03/SKR/2019

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini, Kepala Sekolah SMK Negeri 3 Bandar Lampung
Menerangkan Bahwa:

Nama : TOLON,SE.M.Si
Pekerjaan : Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bandar Lampung
Alamat : Kampus Universitas Bandar Lampung
Jl. ZA.Pagar Alam No. 26 Labuhan Ratu, Bandar Lampung

Telah mengadakan Pengabdian tentang Kearifan Lokal yang berjudul "Pengembangan kearifan Lokal Berbasis Hotel di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 3 Bandar Lampung, dimulai tanggal 23 s/d 27 Juli 2019.

Demikian Surat Keterangan ini Dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 30 Juli 2019
Kepala Sekolah,

SUNYARS, P, S.Pd, M.Pd
NIP.19671007 198903 2 008



UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

AKUNTANSI STATUS TERAKREDITASI "B" No: 292/SK/DAN-PT/Akred/S/K/2014
MANAJEMEN STATUS TERAKREDITASI "A" No: 1192/SK/DAN-PT/Akred/S/VI/2018

Jl. Z.A. Pagar Alam No. 26 Lb. Ratu, Bandar Lampung, Telp. : 701979 – 701463. Fax. 701467

| | | |
|--------------------|---------------|------------------------|
| SURAT TUGAS | Nomor Dokumen | FM.SD.FEB.007 |
| | Nomor Revisi | - |
| | Tgl. Berlaku | Maret 2013 |
| | Nomor Surat | 13/ST/FEB-UBL/VII/2019 |
| | Halaman | 1 |

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bandar Lampung dengan ini memberi tugas kepada :

Nama : Toton, S.E., M.Si.
Pekerjaan : Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bandar Lampung

Untuk mengikuti pelatihan/penyuluhan dengan materi "Pengembangan Kearifan Lokal Berbasis Hotel di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 3 Bandar Lampung. Kegiatan ini akan dilaksanakan pada :

Hari/tanggal : Selasa, 23 Juli 2019
Waktu : 10.00 WIB s.d. Selesai
Tempat : Gedung SMK Negeri 3 Bandar Lampung,
Jl. Tjut Mutis No.21 Teluk Betung Utara -Bandar Lampung.

Demikian surat tugas ini disampaikan untuk dapat dilaksanakan, atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Bandar Lampung, 22 Juli 2019

Dr. Andala Rama Putra Barusman, S.E., M.A.Ec

HALAMAN PENGESAHAN

1. a. Judul Pengabdian : Pengembangan Kearifan Lokal Berbasis Hotel di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 3 Bandar Lampung
- b. Bidang Ilmu : Manajemen
2. Ketua
 a. Nama Lengkap : Toton, SE, M.Si.
 b. Jenis Kelamin : Laki - Laki
 c. Pangkat/Gol/NIP : III/c
 d. Jabatan Fungsional : Lektor
 e. Fakultas/Prodi : Ekonomi/Manajemen
 f. Perguruan Tinggi : Universitas Bandar Lampung
 g. Bidang Keahlian : Agronomis
 h. Waktu : 3 Bulan
 i. Lokasi Pengabdian : Provinsi Lampung
 j. Biaya : Rp 5.000.000,-
 k. Sumber Dana : Mandiri

Bandar Lampung, 1 Agustus 2019

Mengetahui
Dekan,



Dr. Andala Rama Putri, Bhusman, SE, MA, Ec.

Ketua,



Toton, SE, M.Si.

Menyetujui
Kepala LPPM-UBL,



Dr. Hendri Daman, SE, MM.



UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT
(LPPM)
Jl. Z.A. Pagar Alam No : 26 Labuhan Ratu, Bandar Lampung Tlp: 701979
E-mail : lppm@ubl.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 105/ S.Kel / LPPM-UBL / VIII / 2019

Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LPPM) Universitas Bandar Lampung dengan ini menerangkan bahwa :

- | | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| 1. Nama | : Toton SE, M.Si |
| 2. NIDN | : 0202056203 |
| 3. Tempat, tanggal lahir | : Bandar Lampung, 02 Mei 1962 |
| 4. Pangkat, golongan ruang, TMT | : Lektor, IIIc/, 01 September 2001 |
| 5. Jabatan, TMT | : Asisten Ahli |
| 6. Bidang Ilmu | : Agribisnis |
| 7. Jurusan / Program Studi | : Manajemen |
| 8. Unit Kerja | : FEB Universitas Bandar Lampung |

Telah melaksanakan Pengabdian Masyarakat dengan Judul

: **"Pengembangan Kearifan Lokal Berbasis Hotel di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 3 Bandar Lampung"**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 02 Agustus 2019

Kepala LPPM-UBL

Dr. Herderi Duman, SE., M.M

Tembusan:

1. Rektor UBL (Sebagai Laporan)
2. Yang bersangkutan
3. Arsip

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| HALAMAN SAMPUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| RINGKASAN..... | iii |
| PRAKATA..... | iv |
| DAFTAR GAMBAR..... | vi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | vii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| Peranan Kearifan Lokal Dalam Pendidikan | 1 |
| Tujuan Pengembangan Kearifan Lokal Untuk Peserta Didik..... | 2 |
| BAB II TARGET DAN LUARAN..... | 18 |
| Fungsi Dan Peranan Kantor didepan Hotel..... | 18 |
| Siklus Dan Perputaran Kegiatan Tamu..... | 20 |
| BAB III METODE PELAKSANAAN..... | 23 |
| Deskripsi Umum..... | 23 |
| Petunjuk Bagi Guru/Instruktur..... | 24 |
| BAB IV HASIL DAN LUARAN..... | 25 |
| Tujuan akhir Pengetahuan..... | 25 |
| Pembentukan Ketrampilan..... | 26 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 27 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|---------|
| Skema Tujuan Kearifan Lokal..... | 2 |
| Skema Fungsi Pengembangan Kearifan lokal | 3 |
| Skema Terciptanya Kearifan Lokal | 4 |
| Skema Terciptanya Langkah – Langkah Pengembangan Kearifan Lokal.... | 5 |
| Skema Diagram Persentase Kontribusi Perekonomian Indonesia..... | 7 |
| Room Charges..... | 9 |
| Area Kerja Reception dan Peralatan yang Digunakan..... | 10 |
| Mengakurasi Informasi pada Rak Kamar(Room Rack)..... | 12 |

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan Karunia Nya peneliti dapat menyelesaikan Pengabdian Masyarakat yang berjudul **“Pengembangan Kearifan Lokal Berbasis Hotel di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 3 Bandar Lampung “**.

Kami juga menyadari penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu, kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan pengabdian Masyarakat ini sangat kami harapkan. Akhir kata peneliti berharap semoga pengabdian Masyarakat ini dapat memberikan manfaat.

Bandar Lampung, Juli 2019

Toton

RINGKASAN

Pengembangan Kearifan Lokal Berbasis Hotel di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 3 Bandar Lampung (Toton, SE.M.Si. Dosen FE Universitas Bandar Lampung, Sesuai dengan konsepnya pendidikan sistem ganda merupakan bentuk pendidikan dan pelatihan keahlian sistematis dan sinkron program pendidikan di sekolah dan program penguasaan keahlian yang diperoleh melalui bekerja langsung di dunia kerja, yang terarah Untuk mencapai suatu tingkat keahlian profesional tertentu. Selama ini industri dimanfaatkan oleh sekolah sebagai tempat pembelajaran tentang manajemen dan organisasi produksi. Seperti halnya SMK melakukan pengamatan cara kerja mesin dan produk dihasilkan dengan secara tidak langsung belajar tentang dan efisiensi. Selain itu peserta didik juga belajar tentang manajemen dan organisasi industri untuk belajar tentang dunia industri perhotelan dan cara pengelolaannya yang Profesional, sehingga mereka memiliki wawasan dan pengetahuan tentang dunia usaha perhotelan.

Melalui belajar Pengembangan Kearifan Lokal Berbasis Hotel ini juga bisa menambah wawasan peserta didik pada dunia usaha yang berbasis Hotel. yang dimiliki peserta didik sesuai dengan keahlian yang dimiliki, maka SMK bisa menerapkan kolaborasi Hotel Sistem dengan Industri Pariwisata dengan cara mengajukan permohonan kepada perusahaan pariwisata untuk bergabung menjadi supplier. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan kemampuan *tehnopreneurship* pada pendidik yang siap untuk kerja. Kemampuan *trechnopreneurship* yang dimiliki peserta didik dengan terjun langsung ke lapangan, memasarkan barang dan melayani peserta konsumen dapat menciptakan daya saing di DU/DI. Pengalaman dan keterampilan langsung peserta didik yang sudah belajar dan praktik langsung mengelola bisnis center sekolah diharapkan sebagai *feed back* (umpan balik) untuk DU/DI serta kabolarasi dengan Perusahaan besar.

Keywod : Kearifan lokal

I.PENDAHULUAN

Latar Belakang

1.1. Peranan Kearifan Lokal Dalam Pendidikan

Pendidikan yang berbasis kearifan lokal merupakan pendidikan yang mengajarkan peserta didik untuk selalu dekat dengan situasi konkrit yang mereka hadapi sehari-hari. Model pendidikan berbasis kearifan lokal sebagai contoh pendidikan yang mempunyai relevansi tinggi bagi kecakapan pengembangan hidup, dengan berpijak pada pemberdayaan ketrampilan serta potensi pada tiap-tiap daerah. Pendidikan berbasis kearifan lokal memanfaatkan keunggulan lokal dan global dalam aspek ekonomi, seni budaya, SDM, bahasa, teknologi informasi dan komunikasi, ekologi, dan lain-lain ke dalam kurikulum sekolah yang akhirnya bermanfaat bagi pengembangan kompetensi peserta didik yang dapat dimanfaatkan untuk persaingan global.

Menurut Rahyono, Kearifan lokal merupakan pandangan hidup dan ilmu pengetahuan serta lembaga strategi kehidupan yang berwujud aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat lokal dalam menjawab berbagai masalah dalam pemenuhan kebutuhan mereka. Sumber kearifan lokal yang meliputi potensi agama, manusia, alam, dan budaya yang sebelumnya sering termaginalkan dalam pembelajaran, merupakan nilai luhur yang harus termanifestasikan dalam pembelajaran transformatif, karena melalui kearifan lokal dapat menciptakan kepribadian peserta didik dengan harapan melalui pendidikan transformatif dapat dikembangkan pendidikan yang berkarakter kuat.

Dalam kearifan lokal pendidikan karakter dapat dimaknai sebagai upaya mendorong peserta didik tumbuh dan berkembang dengan kompetensi berfikir dan berpegang teguh pada prinsip-prinsip moral dalam hidupnya serta mempunyai keberanian melakukan yang benar, meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan. Pendidikan karakter tidak terbatas pada transfer pengetahuan mengenai nilai-nilai yang baik, tetapi menjangkau bagaimana memastikan nilai-nilai tersebut tetap tertanam dan menyatu dalam pikiran serta tindakan.

Penerapan pendidikan karakter yang berasal dari kearifan lokal sebagai warisan budaya leluhur akan menjadikan anak-anak bangsa ini berhasil dalam bidang akademis dan ekonomi yang dapat mempersiapkan mereka menjadi sumber daya manusia yang beradab dan sejahtera di masa depan.

1.2. Tujuan pengembangan kearifan lokal untuk peserta didik



Gambar 1.1. Skema Tujuan Kearifan Lokal

Tujuan dan pendidikan berbasis kearifan lokal ialah sesuai dengan naskah undang-undang nasional yaitu Undang-undang (UU) No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada Pasal 3, menyebutkan bahwa pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk karakter serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa.

Adapun tujuan dan pendidikan berbasis kearifan lokal untuk peserta didik adalah,

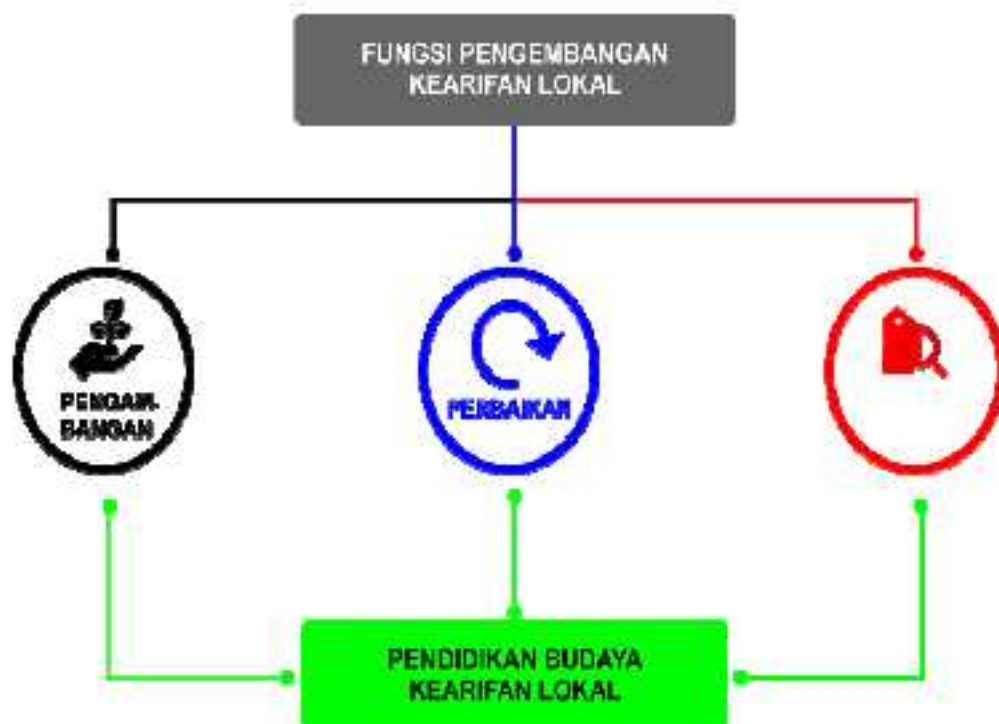
1. Mengenal dan menjadi lebih akrab dengan lingkungan alam, sosial, dan budayanya.
2. Memiliki sikap dan perilaku yang selaras dengan nilai-nilai/aturan-aturan yang berlaku di daerahnya serta melestarikan dan mengembangkan nilai-nilai luhur.
3. Memberikan bekal pengetahuan, keterampilan dan perilaku kepada peserta didik agar mereka memiliki wawasan yang mantap tentang keadaan lingkungan dan kebutuhan masyarakat sesuai dengan nilai-nilai/aturan yang berlaku di daerahnya dan mendukung pembangunan daerah serta pembangunan nasional
4. Mengembangkan potensi kalbu/nurani/efektif/peserta didik sebagai manusia dan warga negara yang memiliki nilai-nilai budaya dan karakter bangsa.
5. Mengembangkan kebiasaan dan perilaku peserta didik yang terpuji dan selaras dengan nilai-nilai universal dan budaya yang religius.
6. Menanamkan jiwa kepemimpinan dan tanggung jawab peserta didik, sebagai generasi penerus bangsa.
7. Mengembangkan kemampuan peserta didik menjadi manusia yang mandiri kreatif, berwawasan kebangsaan

8. Mengembangkan lingkungan kehidupan sekolah sebagai lingkungan belajar, aman, jujur penuh kreativitas dan persahabatan serta dengan ras kebangsaan yang tinggi dan penuh dengan kekucitan.

9.3. Fungsi Pengembangan Kearifan Lokal

Fungsi pendidikan berbasis kearifan lokal dan karakter bangsa yang nanti dapat diharapkan menjadi hasil yang nyata dan pelaksanaannya adalah:

1. Pengembangan potensi peserta didik untuk menjadi pribadi berperilaku baik; mi bagi peserta didik yang telah memiliki sikap dan perilaku yang mencerminkan budaya dan karakter bangsa.
2. Penguatan kiprah pendidikan nasional untuk bertanggung jawab dalam pengembangan potensi peserta didik yang lebih bermartabat.
3. Menyaning budayci bangsa sendiri dan budaya bangsa lain yang tdak sesuai dengan nilai,nilai budaya dan karakter bangsa yang bermartabat



Gambar 1.2. Skema Fungsi Pengembangan Kearifan Lokal

4. Sumber - sumber Terciptanya Kearifan Lokal

1. Potensi Manusia I

Al-ghazali menyebut potensi manusia ada empat komponen, yaitu: ruh, kalbu, Akal dan nafsu. Sigmund Freud membagi komponen sistem kepribadian manusia meliputi: super ego, ego dan id. Sedangkan Bloom membagi struktur kepribadian manusia menjadi tiga komponen, yaitu kognitif, afektif dan psikomotorik. Adapun Howard Gardner menjabarkan lagi ke dalam delapan kecerdasan, yaitu: linguistik, logis-matematis, spasial, kinestetik jasmani, musikal, interpersonal, intrapribadi dan naturalis. Pengembangan program pendidikan yang meliputi tujuan, kurikulum, metode pembelajaran dan lingkungan pendidikan haruslah berbasis pada potensi manusia peserta didik.

2. Potensi agama

Hampir tidak ada pendidikan di berbagai belahan dunia ini yang lepas dan mengabaikan agama, baik itu pendidikan formal maupun pendidikan non-formal. Dunia pendidikan yang gelap terhadap nilai-nilai moral etis, serta kehidupan bangsa yang penuh dengan keserakahan dan kemunafikan, mengharuskan adanya penguatan nilai-nilai keagamaan, bukan hanya melalui pendidikan agama, tetapi juga semua mata pelajaran, keteladanan dan budaya sekolah. Sekolah, perguruan tinggi dan pesantren bukan hanya benteng penjaga moral terakhir, tetapi juga diharapkan dapat melahirkan manusia-manusia yang Bijak dan bermoral



Gambar 1.3. Skema terciptanya Kearifan Lokal

3. Potensi budaya

Budaya sekolah memiliki peran strategis dalam menentukan keberhasilan suatu sekolah. Oleh karenanya budaya sekolah perlu mendapatkan perhatian serius. Integrasi nilai-nilai kearifan lokal yang diyakini mampu memperkuat norma, nilai, dan keyakinan yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya di lam lingkup sekolah, kemudian tercermin dan sikap menjadi perilaku, kepercayaan cita-cita, pendapat dan tindakan yang turut berperan diam menentukan keberhas Ian sekolah. Aspek-aspek kearifan lokal, khususnya yang bersifat sikap (merupakan perwujudan kesadaran din) banyak yang sebenarnya merupakan bagian aktivita sehari-hani manusia. Secara teoritik aspek sikap atau ranah afektif lebih efektif jik dikembangkan melalui kebiasaan sehari-hari, misalnya disiplin, lujur, kerja keras, sa ling toleransi pada peserta didik akan lebih mudah dikembangkan jika aspek-aspek tersebut sudah menjadi kebiasaan sehari-hari di sekolah. Salah satu wujud budaya sekolah tercermin dalam tata tertib sekolah maupun tata pergaulan. Dengan mem sukkan nilai-nilai kearifan lokal ke dalam tata tertib sekolah maupun tata pergaulan diharapkan nilai-nilai kearifan lokal akan menjadi perilaku sehari han yang akan membentuk budaya sekolah berbasis kearifan lokal. Dengan demikian terbentuk kepribadian warga sekolah yang diliwai dengan semangat nilai-nilai yang terkandung daki kearifan lokal.

4. Potensi Alam

lewat program pendidikan berbasis potensi lingkungan, diharapkan tumbuh keorifan kal don karakter yang peduli lingkungan dan sebaliknya dapat memanfaatkan potenlingkungan hidupnya. Orang yang arif adalah orang yang hidupriya harmoni den- an lingkungan seraya dapat memanfacticikan lingkungan untuk kepentingan hidupnya an orang yang berkarakter akan marah apabila lingkungan ekosistemnyeci dirusak.

5• Langkah — Iangkah Pengembangan Kearfan Lokal

Pengembangan SMK dalam kearifan lokal merupakan hal yang sangat penting ntuk meningkatkan daya soing bangsa dan optimalisasi potensi don kearifan lokal tiap daerah. Pengembangan SMK di daerah selayaknya memiliki acuan pengemangan kearifan lokal. Hal mi bertujuan untuk mengarahkan pengembangan yang erprinsip pada kebutuhan dan keberlanjutan penyelenggaraan pendidikan kejuruan. ebenapa hal yang penlu diperhatikan dalam pengembangan SMK berbasis kearifan ,kal yaitu

- 1) MengidentiPikasi keadaan dan kebutuhan daerah.
- 2) Menentukan fungsi dan tujuan
- 3) Menentukan knitenian bohan kajian

- 4) Menyusun Kurikulum berbasis kearifan lokal
- 5) Menentukan knitenian bahan kajian
- 6) Menyusun Kunikulum berbasis kearifan lokal



Gambar 1.4. Skema terciptanya Langkah-langkah pengembangan Kearifan Lokal

Keempat hal ini menjadi sangat penting untuk mendukung pelaksanaan pengembangan pendidikan kejuruan yang berdaya saing sesuai dengan kearifan lokal dimasing-masing daerah. Adanya pengembangan pendidikan kearifan lokal di SMK, selayaknya memperhatikan kebutuhan daerah dengan mengacu beberapa pertimbangan sebagai berikut :

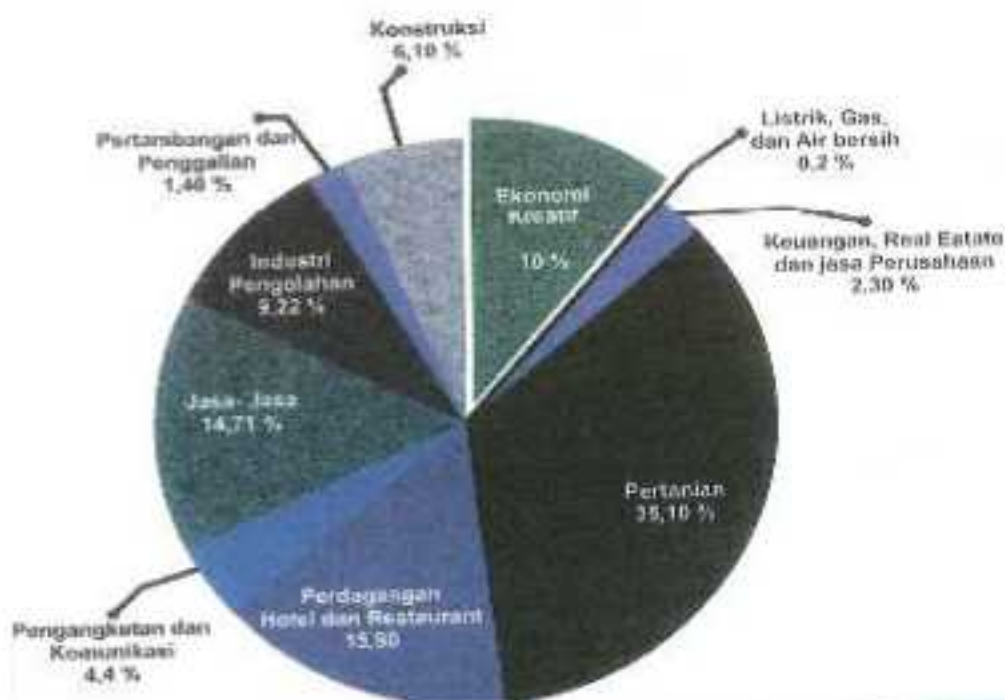
- 1) Animo masyarakat disekolah vokalsional yang sedang dibangun artinya berdasarkan permintaan masyarakat setempat
- 2) Potensi daerah yang tinggi artinya pengembangan SMK berdasarkan karakteristika industri yang ada pada daerah tersebut.
- 3) Bentuk Terapan Pengembangan Kearifan Lokal

Kearifan lokal merupakan suatu bentuk kearifan lingkungan yang ada dalam kehidupan bermasyarakat di suatu tempat atau daerah. Di Indonesia memiliki berbagai situasi sosial keadaan yang berbeda, maka melalui pengembangan kearifan lokal harapannya lulusan SMK mempunyai kemampuan kepekaan terhadap kearifan lokal. Kearifan lokal yang dibangun dapat menyangkut budaya di berbagai setiap daerah, yaitu bagaimana budaya di Bali, budaya di Jawa Tengah, Jawa Timur dan yang lainnya.

Kearifan lokal tidak hanya berbicara tentang budaya di Indonesia, tetapi kearifan lokal dapat menyangkut tentang pekerjaan di suatu daerah, yaitu bagaimana kearifan lokal petani, peternakan, pertambangan dan yang lainnya. Sebagai contoh yaitu bagaimana kearifan lokal industri pertanian di pedesaan.

Mengapa Industri Pertanian? Karena harus diakui, pelaku pendidikan dalam negeri gagap jika tidak ingin disebut gagal dalam memformat sekolah berbasis pertanian. Ini ditandai dengan gulung tikarnya ratusan SMK pertanian, baik yang didirikan oleh pemerintah maupun dikelola pihak swasta. Padahal, tenaga ahli bidang pertanian sangat dinanti-nantikan kehadirannya oleh masyarakat, untuk melakukan transformasi keilmuan dan praktik di lapangan.

Masgul, lantaran pemerintah melalui Mendikbud telah mengalokasikan anggaran cukup besar untuk memfasilitasi rintisan sekolah berbasis Perhotelan. Tetapi hasilnya belum menyentuh lini harapan. Beberapa sekolah menengah yang pada tahap rintisannya memproklamkan diri sebagai lembaga pemroduk tenaga ahli di bidang Perhotelan di tengah jalan banting stir jadi sekolah menengah berbasis industri. Berdasarkan prediksi perbandingan peluang sukses di sisi interpreneur dapat dilihat sektor perhotelan lebih besar dibanding industri. Acuananya, tingkat persaingan di bisnis perhotelan lebih kecil di banding industri dengan skala internasional. Padahal



Gambar 1.5. Skema Diagram persentase kontribusi Perekonomian Indonesia

Di lini demand, tingkat kebutuhan Pariwisata perhotelan , boleh dibilang menduduki peringkat kedua setelah yang lain, karena menyangkut kebutuhan pokok. Orang tidak akan tiap hari beli motor, tapi mereka pasti berpariwisata dan minap di hotel menghendaki pelayan yang prima untuk memenuhi kebutuhan .

Gambar 1.5 menunjukkan bahwa indonesia memiliki potensi yang besar dibidang pariwisata dan perhotelan yang sangat memungkinkan untuk dikembangkan. Sebagai ilustrasi Kotamadya Bandar Lampung memiliki wilayah 131 desa, dan 5 kelurahan yang tersebar di 21 kecamatan.,

Pengembangan kearifan lokal berbasis hotel di SMKN 3 Bandar Lampung, tidak terlepas dari pendidikan perhotelan yang profesional diperlukan pembelajaran tentang hotel yang kabolarasi dengan pariwisata, karena pariwisata tidak terlepas dari hotel.

Perhotelan kita harus mengetahui bagaimana tetang ,Menyiapkan Kedatangan Tamu

Menyambut dan Mendaftarkan Tamu, Mengorganisasikan Keberangkatan Tamu,

Menyiapkan Catatan dan Laporan front office. Ini perlu pembelajaran yang profesional

Tujuan Pembelajaran, Pembentukan Pengetahuan

1)Peserta didik memiliki pengetahuan tentang peran dan fungsi kantor depan hotel. Peserta didik memiliki pengetahuan tentang produk yang akan dijual atau ditawarkan kepada tamu.

2)Peserta didik memiliki pengetahuan tentang area kerja dan peralatan yang digunakan resepsionis.

3)Peserta didik memiliki pengetahuan tentang pelaksanaan tugas dipagi hari yang dilakukan resepsionis,

4)Peserta didik memiliki pengetahuan tentang persiapan kedatangan tamu perorangan, rombongan, dan penting.

5)Pembentukan Keterampilan

6)Peserta didik mampu memeriksa dan menindaklanjuti log book.

7)Peserta didik mampu memeriksa daftar tamu diharapkan tiba.

8)Peserta didik mampu mengakurasi informasi pada rak kamar.

9)Peserta didik mampu menghitung kamar .

10)Peserta didik mampu mengalokasikan kamar pesenan tamu.

11)Peserta didik mampu memeriksa dokumen pemesanan kamar dan kartu riwayat kunjungan tamu.

12)Pembentukan sikap

Peserta didik teliti dan ramah dalam mempersiapkan kedatangan tamu.

A. Peran dan Fungsi Kantor Depan Hotel

Kantor depan hotel melaksanakan peran dan fungsi penting pada operasional hotel. Citra yang baik terhadap hotel ada pada departemen ini. Bagian ini sering diumpamakan sebagai jantung hotel atau tepatnya sebagai pusat kegiatan bagi hotel dan tamu. Sebab dari sini lah sumber informasi dan instruksi ke berbagai departemen terhadap jasa pelayanan kepada tamu diberikan.

Fungsi operasional utama kantor depan hotel adalah :

1. Menerima pesenan kamar;
2. Menangani kedatangan, pendaftaran, dan penempatan kamar tamu;
3. Melayani selama tamu tinggal dihotel dan melaksanakan keberangkatan tamu;

Untuk membantu pelaksanaan fungsi diatas, departemen ini terbagi menjadi beberapa subbagian, yakni: bagian pemesanan kamar (room reservation), pelayanan barang (uniformed service) pelayanan informasi (information service), dan pelayanan penerimaan tamu (reception service).

Penerima tamu atau resepsionis terdiri atas dua bagian, yaitu :

- a. Resepsionis siang (day receptionist);
- b. Resepsionis malam (night receptionist);

Kedua bagian ini mempunyai fungsi yang sama, yakni menjual kamar dan fasilitas lain, namun ada tambahan lain untuk night receptionist, yakni membuat ikhtisar (summary) terhadap pekerjaan pada hari tersebut dan mempersiapkan pekerjaan untuk keesokan harinya.

B. Pengetahuan Produk (Product Knowledge)

Pengetahuan produk (product knowledge) yang akan dijual atau ditawarkan kepada tamu, merupakan keharusan untuk dikuasai oleh resepsionis. Dengan latihan dan pengalaman, akan tercipta keterampilan salesmanship, sehingga terjadi efisiensi dalam proses penjualan kamar.

1. Room Charges

Resepsionis harus mengetahui dan memahami harga kamar yang ditawarkan untuk harga umum (publish ravel rate) dan harga kamar spesial,

| ROOM RATES | |
|-----------------|--------|
| Room Category | Rate |
| Business Room | 112.00 |
| Deluxe Room | 115.50 |
| Executive Room | 120.00 |
| Suite Suite | 145.00 |
| Special Suite | 135.75 |
| Executive Suite | 150.00 |

FAMILY PLAN
No charge if maximum of two children of 12 years and younger during a stay with parents.
Daily rate not applicable at no charge.
Extra mattress bed US\$ 12.
Extra charge for internet service at Deluxe Room US\$ 10/week.

Check-out Time 12 Noon
Private television available on request.
All the room rate above are subject to 21% government tax & service charge.

Source: Dokumen pribadi
Covered room rate quoted only.

seperti untuk travel agent, dan harga untuk kontrak lain.

Jika harga kamar yang tercantum menggunakan mata uang asing, misalnya dolar (\$) AS, pastikan untuk mengetahui nilai US\$ 1 terhadap nilai rupiah yang berlaku di hotel.

2./Hotel Fact sheet

Resepsionis harus mengetahui informasi tentang event yang akan dan sedang

diselenggarakan di hotel. Fasilitas dan berbagai kegiatan yang ada di area hotel, seperti jumlah, jenis restoran, jenis hidangan yang tersedia, jam buka restoran, lokasi masing-masing outlet, dan tempat-tempat yang menarik yang merupakan sumber pendapatan hotel lainnya.

3.Guest Room Size and Rate

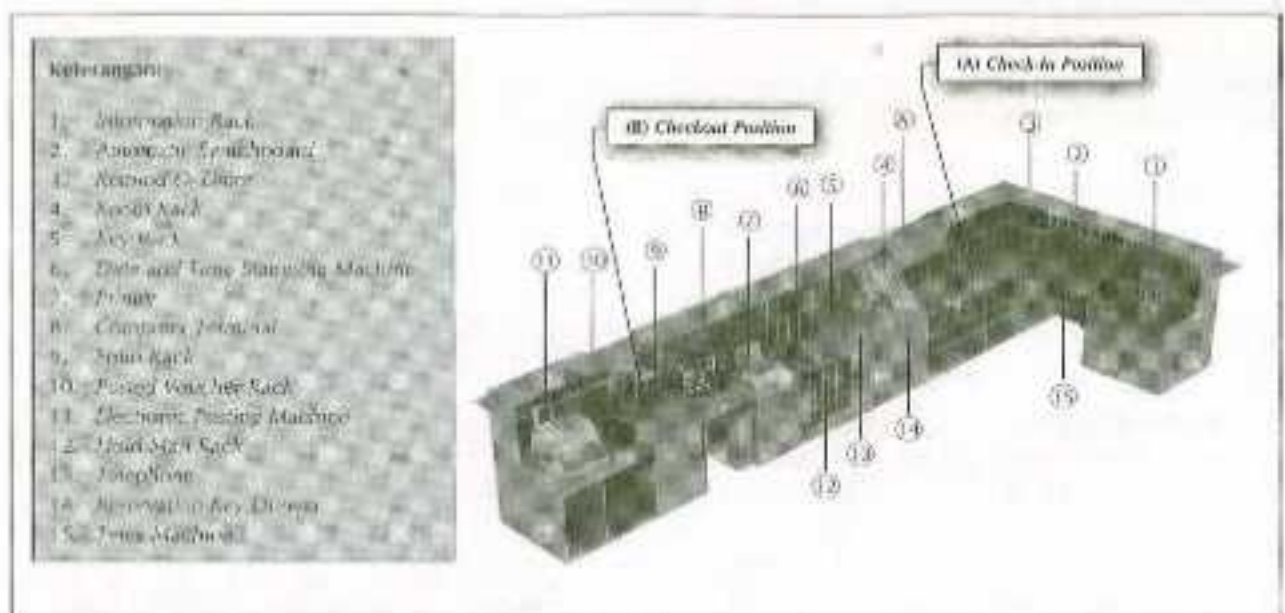
Resepsionis harus mengetahui dan memahami jenis atau tipe dan ukuran kamar yang dimiliki, lokasi tiap jenis kamar pemandangan yang dimiliki untuk setiap jenis kamar, jenis dan nama ruangan yang dapat ditawarkan untuk disewakan, seperti ballroom, meeting room, business room, dan sebagainya. Selain itu, perlu diharapkan juga kebijakan-kebijakan hotel yang diberlakukan untuk prosedur penyewaan.

4.Checkout Time and Late Checkout Time

Resepsionis harus mengetahui waktu keberangkatan tamu (checkout time) yang diberlakukan hotel sehingga mampu menindaklanjuti pada kasus yang terlambat atau melebihi dari waktu keluar kamar.

C. Area Kerja Reception dan Peralatan yang digunakan

Penerima tamu hotel atau hotel receptionist dalam menjalankan fungsinya harus dapat dan terampil dalam mengoperasikan peralatan di sekitar area kerjanya. Area kerja reception tampak pada gambar berikut.



Area kerja reception.

Sumber: Dokumen pribadi

Peralatan dan bahan yang digunakan resepsionis dalam melakukan aktivitasnya adalah sebagai berikut.

Peralatan kerja yang digunakan:

- Rak kamar (Room Rack),
- Pencetak tanggal dan waktu (date and time stamp)
- Mesin ketik.

Bahan, dalam bentuk format atau formulir, meliputi :

- Buku tindak lanjut masalah (log book),
- Daftar tamu diharapkan tiba (expected arrival list)
- Kartu riwayat kunjungan tamu (guest history record),
- Kartu blok (blocking card),
- Dokument pendaftaran (registration document),
- Format permintaan khusus tamu (special request requisition),
- Format laporan housekeeper (housekeeper report),
- Daftar tamu diharapkan berangkat (expected departure list).

D. Pelaksanaan Persiapan Pagi (Morning Preparation)

Saat mengawali pelaksanaan tugas di pagi hari (morning shift), seorang resepsionis melakukan hal-hal berikut.

1. Memeriksa dan Menindaklanjuti Log Book

Log book adalah buku catatan yang berisi hal-hal dan masalah-masalah yang memerlukan tindak lanjut dari resepsionis pada kelompok kerja (shift). Log book ini dapat dikatakan sebagai alat penghubung komunikasi satu petugas shift dengan petugas shift berikutnya.

Setelah melakukan pemeriksaan log book, seorang resepsionis menindaklanjuti jika ada hal yang segera harus dikerjakan, atau membuat skala prioritas pekerjaan. Jika informasi pada log book telah dilaksanakan, resepsionis mengisi kolom bagian tindak lanjut terhadap kegiatan yang dikerjakan dan ditandatangani.

| LOG BOOK | | | | |
|----------|--|-------|---------------|-------|
| Tanggal | Uraian | Paraf | Tindak Lanjut | Paraf |
| 07/08 | 1. Kunci kamar untuk Grup BUNJI USA belum ditagih. | | | |

Contoh log book.

tercatat pada
alnya,

permintaan pindah kamar atau persiapan kedatangan VIP atau rombongan yang belum selesai dikerjakan.

2. **Memeriksa Daftar Tamu Diharapkan Tiba (Expected Arrival List)**

Daftar tamu yang diharapkan tiba (expected arrival list) adalah formulir yang diisi oleh bagian reservasi pada sore kemarin atau enam jam sebelum kedatangan tamu, dibuat rangkap, kemudian didistribusikan ke departemen terkait, termasuk ke bagian reception. Jadi, masing-masing bagian dapat melakukan aktivitas yang harus dikerjakan.

Dalam pemeriksaan daftar tamu yang diharapkan tiba, teliti data informasi pada expected arrival list guna melakukan persiapan terhadap kedatangan tamu perorangan (personal), tamu grup atau rombongan (group), dan tamu penting (very important person/VIP).

Persiapan terhadap tamu yang diharapkan tiba meliputi hal-hal sebagai berikut.

- a. Pemeriksaan dokumen pemesanan atas nama tamu-tamu tersebut.
- b. Mengalokasikan kamar-kamar sesuai pesanan.
- c. Mempersiapkan administrasi pendaftaran dan kunci kamarnya.
- d. Mempersiapkan VIP treatment jika ada tamu VIP atau tamu langganan.
- e. Melakukan perhitungan kamar pada rak kamar (room rack). Hal ini bertujuan untuk mendapatkan jumlah kamar yang dapat dijual kepada tamu yang datang tanpa melakukan pemesanan kamar (walk-in guest).

| EXPECTED ARRIVAL LIST | | | | | | |
|-----------------------|------------|-------------|--------------|----------------|-----------------|--------|
| No | Guest Name | Requirement | Arrival Time | Departure Time | Room Assignment | Remark |
| INDIVIDUAL | | | | | | |
| 1. | | | | | | |
| 2. | | | | | | |
| dst. | | | | | | |
| GROUP | | | | | | |
| 1. | | | | | | |
| dst. | | | | | | |
| GROUP | | | | | | |
| 1. | | | | | | |
| dst. | | | | | | |

Contoh expected arrival list.

Catatan: Penggunaan jenis formulir sangat terpengaruh pada ukuran dan standar operational hotel procedure (SOP); ada yang cukup menggunakan formulir daftar kedatangan (arrival list).

3. Mengakurasi Informasi pada Rak Kamar (Room Rack)

Pada hotel yang operasionalnya masih menggunakan rack/room status board) merupakan kelengkapan penting fungsinya. Oleh karena itu, keakuratan informasi tentang harus selalu yang terkini (up to date).

sistem manual, rak kamar (room bagi resepsionis dalam menjalankan keberadaan kamar dengan statusnya



Sumber:dokumen penerbit

Room rack dan keterbacaan room rack

berbahan dari metal atau kayu, di mana ada bagian kotak-kotak kecil tempat menyimpan slip kamar atau casket. Ditempatkan di bagian bawah (di area pendaftaran, dengan sudut kemiringan yang mudah diamati oleh petugas yang menggunakannya). Ada beberapa macam jenis room rack, ada yang dilengkapi plastik dengan 3 warna. Pada casket yang dapat digeser, untuk menandakan status kamar: MERAH: kamar dalam keadaan rusak dan tidak dapat dijual; B/RU: kamar kosong dan siap untuk dijual; KUNING: kamar sedang dalam proses pembersihan.

Berdasarkan room rack ini resepsionis dapat mengetahui berbagai informasi penting seperti berikut.

- Lokasi kamar, nomor kamar, harga kamar, dan status kamar.
- Jika pada (lap) rak terdapat slip kamar, berarti kamar tersebut dihuni tamu.
- Jika terdapat plastik transparan berukuran slip yang disisipkan pada rak dengan warna tertentu, artinya kamar tersebut telah di-booked atau diblok sesuai dengan status bloknnya.

Langkah-langkah mengkurasi room rack agar selalu up to date:

a) Lakukan pencabutan slip pada room rack terhadap tamu-tamu yang sudah check-out, kemudian geser plastik warna, menjadi kuning, artinya status sedang dibersihkan oleh bagian pembersih kamar (housekeeping department).

b) Jika ada kamar yang rusak, buat catatan "Out of Order", kemudian sisipkan pada nomor kamar yang dimaksud.

c) Lakukan hal yang sama, yakni membuat catatan dengan menggunakan manila karton dengan tulisan Sleep Out/SO, dan tanggal (....) hingga tanggal (....), terhadap tamu yang bayar sewa, namun tidak menempatinnya.

d) Untuk membedakan jenis blok, sebaiknya slip rak kamar ditutup dengan plastik transparan yang ukurannya sama dengan ukuran slip dengan warna yang berbeda. Misalnya, merah untuk tamu penting (VIP), biru, kuning, hijau untuk tamu rombongan (masing-masing rombongan warna yang berbeda) dan putih untuk tamu individu. Pilih warna plastik transparan, sesuai kebijakan hotel masing-masing.

4. Menghitung Kamar

Penghitungan jumlah kamar pada room rack adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya kamar yang tersedia untuk dapat dijual kepada tamu tanpa pemesanan kamar (walk-in, guest) pada hari itu. Kegiatan menghitung kamar ini penting apalagi saat tingkat hunian tinggi (high season). Hal ini untuk mencapai hasil penjualan yang maksimal.

Saat-saat yang

- Pukul 08.00

- Pukul 11.00
- Pukul 15.00
- Pukul 17.00:

sebaiknya dilakukan penghitungan kamar adalah:

Untuk mendapatkan gambaran saat melaksanakari pertemuan pagi.

Memberi gambaran lebih jelas akan adanya perpanjangan tinggal di hotel.

Memberitahukan situasi kamar kepada resepsionis untuk shift berikutnya.

Berpedoman pada laporan housekeeper.

Cara penghitungan kamar adalah sebagai berikut.

Diketahui Hotel Grand Erlangga memiliki jumlah kamar keseluruhan 68 kamar. Ketika dilakukan kegiatan akurasi room rack, didapat:

- F-lasH jumlah penghitungan pada room rack untuk kamar dengan status kosong (vacant) adalah 40 kamar.
- Jumlah penghitungan (departure/check-out)
- Jumlah penghitungan adalah 50 kamar.

Maka jumlah kamar yang tersedia (room available) untuk dijual kepada umum atau tamu yang akan tiba tanpa pemesanan (walk-in guest) adalah sebagai berikut.

| | | |
|----------------------|---|------|
| Kamar kosong | : | 40 |
| Kamar yang berangkat | : | 14 + |
| Jumlah kamar | : | 45 |
| Kamar yang akan tiba | : | 50 - |
| Jumlah kamar | : | 4 |

Jadi, kamar yang tersedia untuk dijual kepada umum atau tamu yang akan tiba tanpa pemesanan adalah 4 kamar.

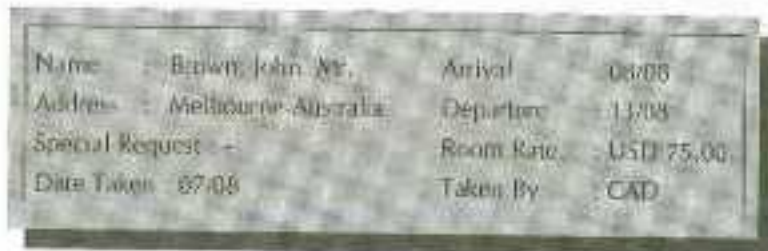
5. Menetapkan Kamar (Room Assignment)

Menetapkan kamar (room assignment) adalah kegiatan mengalokasikan kamar (room allocation) terhadap tamu yang telah melakukan pemesanan kamar. Kegiatan yang dilaksanakan adalah menyisipkan slip penempatan kamar (rooming slip) pada casket room rack. Dikenal dengan memblok kamar (blocking room), yakni dengan menyisipkan kartu pada casket (blocking card). Kegiatan mi

dapat saja dilakukan beberapa hari sebelum tanggal kedatangan tamu, atau setidaknya enam jam sebelum kedatangan tamu yang telah melakukan pemesanan.

a. Pra-penempatan kamar (Room pre-allocation)

Pra-penempatan kamar (room pre-allocation) adalah kegiatan awal mengalokasikan kamar yang dikerjakan secara manual dan dilaksanakan oleh night receptionist, atau oleh petugas reservasi setelah menerima pemesanan tamu khusus, misalnya, VIP atau langganan, yakni dengan menyisipkan slip pemberitahuan (notification slip) pada kamar yang akan dialokasikan



| | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------|-------------|
| Name | : Bawit John Mr. | Arrival | : 03/08 |
| Address | : Melbourne-Australia | Departure | : 11/08 |
| Special Request | : - | Room Rate | : USD 75.00 |
| Date Taken | : 07/08 | Taken By | : CAD |

Contoh notification slip

Untuk melakukan room pre-allocation ini diperlukan keterampilan dan pengalaman. Hal ini harus dilakukan tepat atau akurat terhadap kamar yang dialokasikan sehingga pada saat kedatangan tamu, kamarnya sudah siap digunakan. Untuk menghindari hal yang tidak diinginkan, ketika mengawasi kegiatan petugas harus mempelajari daftar tamu yang diharapkan berangkat (expected departure list) pada jam keberangkatannya dan expected arrival list pada jam kedatangannya.

Contoh

Besok pagi sejumlah tamu dan Bounty Group yang menempati 20 kamar akan meninggalkan hotel pada pukul 8 pagi. Kemudian pada esok hari akan datang PT Song Group yang memesan 10 kamar pada pukul 11 pagi

Asumsi: housekeeper akan mempunyai cukup waktu untuk membersihkan 10 kamar di lantai yang sama.

b. Mengalokasikan kamar (Room allocation)

Setelah dilakukan room pre-allocation, petugas pagi selanjutnya akan menindaklanjuti untuk mengalokasikan kamar (room allocation). Sebelum melakukan room allocation, petugas harus mempelajari dan menganalisis dua laporan penting, yakni: laporan housekeeper (housekeeper report) dan laporan daftar tamu diharapkan berangkat (expected departure list report)

1) Laporan housekeeper (Housekeeper report)

Laporan ini dibuat oleh Kepala Urusan Rumah Tangga Hotel/Tata Graha (housekeeper) berdasarkan pengamatan langsung dan petugas pembersih kamar (room boy/maid). Diterima oleh kantor depan dua kali sehari, yakni pukul 09.00— 10.00 dan 17.00— 18.00 (sebelum morning briefing).

BAB II TARGET DAN LUARAN

Era globalisasi dan kemajuan ekonomi memberikan warna tersendiri dalam wajah dunia saat ini. Demikian juga yang terjadi dalam dunia kepariwisataan. Dunia pariwisata dan hotel di masa lalu memang juga telah memberikan sumbangan dalam perekonomian suatu negara, tetapi saat ini porsinya menjadi semakin besar. Kebutuhan akan wisata dan hotel telah menjadi wabah yang mendunia. Tak bisa dibayangkan wajah dunia modern yang tidak diwarnai oleh wisata dan hotel.

Demikian pula yang dialami oleh Indonesia. Saat ini kepariwisataan di negara kita telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini dibuktikan dengan berkembangnya jumlah akomodasi, jasa boga/restoran, transportasi atau jasa angkutan, tempat penukaran mata uang asing, atraksi wisata, pemandu mata dan biro perjalanan. Semua itu merupakan unsur yang terdapat dalam industri pariwisata dan hotel. Nah, kami mencoba mengungkapkan salah satu aspek kepariwisataan dan hotel unsur akomodasi, yakni yang menyangkut perhotelan. Tetapi, pembahasannya akan menyangkut hal yang lebih khusus lagi, yaitu salah satu bagian (departemen) yang terdapat di dalamnya, yang menjadi target dan luaran.

Untuk lebih menguatkan pengertian Hotel, ada baiknya dikutip definisi hotel dalam Surat keputusan Menparpostel yaitu 5K/KM/34/HK/103/MPPT-87, sebagai berikut :

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan.

Di hotel pada umumnya terdapat bermacam-macam departemen atau bagian, antara lain: Personnel Department, Engineering Department, Accounting Department, Security Department, Food & Beverage Department, Marketing & Sales Department, Rooms Division Department, Front Office Department dan sebagainya. Ada hotel yang menempatkan Kantor Depan di bawah naungan Rooms Division Department, sedangkan hotel lain menjadikannya sebagai departemen yang berdiri sendiri. Hal ini tergantung pada besar kecilnya operasional hotel.

II.1.Fungsi dan Peranan Kantor Depan Hotel

Hampir semua kegiatan yang ada di kantor depan berhubungan dengan tamu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Karena itu kantor depan hotel memiliki peranan penting dalam operasi sebuah hotel. Seperti dikatakan oleh Vallen (1985 : 24), dalam bukunya *Check-in — Check-out, Principles of Effective Front Management*, bahwa *Front Office* adalah:

It is indeed the heart and the hub and the nerve center of guest activity (Sesungguhnya Front Office adalah jantung, dan pusat dan segala macam kegiatan para tamu.)

Peranan Kantor Depan Hotel

Dalam operasi sehari-hari, Front Office mempunyai macam-macam peran. Peran ini penting untuk memperlancar kegiatan hotel dan menjalin kerjasama erat antardepartemen. Untuk itu ada 8 (delapan) peran penting dan Front Office Department, yaitu :

- **Merupakan wakil dan manajemen**

- (Man agent Representative)*

- Dalam keadaan tertentu kantor depan hotel dapat berperan sebagai wakil dan manajemen untuk menghadapi/menyelesaikan masalah tertentu yang biasanya hanya bisa diselesaikan oleh pihak manajemen. Hal ini misalnya sering terjadi ketika masalah terjadi di luar jam kantor, ketika manajemen tidak sempat menyelesaikannya, terutama di malam hari.

- Atau tiba-tiba tamu yang sangat penting (para pejabat tinggi) tiba-tiba datang ke hotel untuk keperluan santai atau pribadi, seperti bermain tenis dengan sejawat.

- **Orang-Orang Yang Mampu Menjual**

- (Sales Person)*

- Setiap orang yang berada di jajaran Kantor Depan diharuskan mampu dan memiliki salesmanship, karena karyawan Kantor depan lebih banyak berhubungan dengan tamu ataupun pengunjung jika dibandingkan dengan bagian/ departemen lain. Yang dimaksud mampu menjual di sini bukan saja menjual produk hotel berupa kamar, melainkan juga fasilitas-fasilitas lain yang disediakan oleh pihak hotel.

- **Pemberi Informasi**

- (In formation Giver)*

- Seluruh petugas kantor depan diharapkan mampu memberikan keterangan yang jelas dan benar tentang fasilitas dan produk hotel. Selain itu petugas kantor depan hotel juga harus mengetahui kejadian-kejadian yang sedang berlangsung di hotel dan ataupun peristiwa-peristiwa penting di luar hotel yang berhubungan dengan kebutuhan tamu, baik untuk kebutuhan bisnis ataupun rekreasi (relax)

- **Penyimpan data**

- (Record Keeper)*

- Front Office Department merupakan sumber dan pusat penyimpanan data dalam kegiatan sehari-hari di hotel. Semua data dan laporan akan di-'recap' dan bagian lain lalu di- 'record' oleh Front Office dalam bentuk laporan-laporan dan data statistik. Front Office juga menyimpan data riwayat tamu.

- **Dapat melakukan tindakan secara diplomatis**

- (Diplomatic agent)*

- Seorang petugas kantor depan diharapkan pada situasi dan kondisi tertentu mampu melakukan tindakan secara diplomatis. Yang dimaksud dengan tindakan diplomatis adalah menjaga dan menetralkan suasana hubungan baik dengan pihak lain yang berhubungan dengan hotel. Sebab, pada dasarnya hotel dapat dikatakan sebagai negara kecil di dalam sebuah negara (maksudnya, tamu-tamu yang menginap dan

berbagai negara dan mereka dilindungi oleh hukum negara masing-masing oleh perwakilan diplomatiknya di negara bersangkutan).*

- **Pemecah Masalah**
(*Problem Solver*)

Sebagai the *hub of activities*, kantor depan merupakan tempat untuk menyelesaikan masalah tamu, terutama keluhan - keluhan tamu. Merupakan hal yang wajar, bila karyawan F.O menerima keluhan yang bukan masalah kantor depan, melainkan masalah dan departemen lain.

- **Sebagai wakil dan hubungan masyarakat**
(*Public Relations Agent*)

Karyawan kantor depan juga harus dapat berperan secara aktif sebagai orang yang berhubungan dengan masyarakat, terutama masyarakat pengunjung yang datang ke hotel. Di situ para petugas diharapkan dapat berperan sebagai internal public relations yang dapat memberikan citra baik terhadap tamu hotel maupun para pengunjung.

- **Sebagai koordinator kegiatan pelayanan**
(*Service coordinator*)

Kantor depan hotel juga berperan sebagai tempat koordinasi pelayanan, Informasi dan kegiatan departemen lain dikomunikasikan melalui kantor depan. Yang paling jelas adalah pada saat ada tamu rombongan dan adanya kegiatan konvensi, atau kegiatan lain yang melibatkan tamu dan pengunjung hotel.

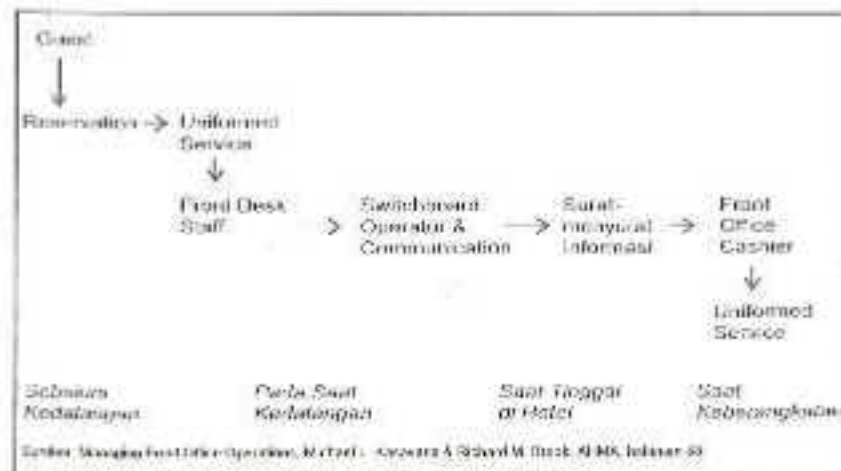
Sedangkan fungsi Front Office Department dalam kegiatan sehari-hari meliputi hal—hal sebagai berikut :

- a. Menjual akomodasi hotel
- b. Menyambut dan mendaftarkan tamu-tamu yang akan check-in.
- c. Melayani pemesanan kamar
- d. Memantau perkembangan situasi kamar (room status) secara akurat
- e. Menyiapkan berkas—berkas pembayaran tamu (guest bill)
- f. Menangani semua surat yang masuk ke dan keluar hotel.
- g. Menangani fasilitas komunikasi
- h. Melayani dan memberikan informasi serta permintaan— permintaan pelayanan lainnya
- i. Melayani, menampung, menyelesaikan keluhan tamu
- j. Melayani penitipan barang-barang berharga
- k. Melakukan kerja sama yang baik dengan departemen lain untuk kelancaran operasional hotel.

II.2. Siklus Dan Perputaran Kegiatan Tamu

Semua tamu yang datang dan menginap di hotel pasti mempunyai maksud dan tujuan tertentu, misalnya untuk berbisnis atau sekadar bersantai. Semua proses tersebut dapat

disederhanakan dalam empat dasar kegiatan yang merupakan siklus dan perputaran kegiatan tamu selama menginap.



Gambar 1.1. Siklus perputaran tamu selama menginap di hotel.

a. Sebelum Kedatangan (*Fir-Arrival*)

Sebelum memutuskan untuk tinggal di hotel biasanya tamu lebih dulu menentukan hotel mana yang akan dipilih. Pilihan itu dipengaruhi oleh berbagai hal, seperti: apakah sudah pernah tinggal di situ, mendengar cerita tentang hotel tersebut, melalui brosur, iklan, rekomendasi dan perjalanan/perusahaan penerbangan, petugas yang berada di bandar udara, melalui promosi dan tukang taksi atau karena adanya afiliasi/mata rantai hotel.

Keputusan bisa juga karena pembuatan pesanan (reservasi) yang begitu mudah dan menyenangkan atau karena keterangan manis dan petugas reservasi yang begitu ramah tamah, yang menjelaskan dengan baik mengenai fasilitas hotel, harga kamar serta amenitis (suatu layanan tambahan yang diberikan kepada tamu yang khusus sifatnya seperti tamu VIP, antara lain welcome letter dan manajemen, mini alcoholic drink, welcome chocolate dan lain-lain) yang akan dibenikan kepada tamu bila check-in di hotel.

Perilaku, sikap, kerja yang efisien, dan pengetahuan karyawan bagian reservasi yang demikian baik di mata pemesan sewaktu melakukan pemesanan juga merupakan faktor penting dalam pertimbangan menentukan pilihan hotel. Seorang petugas reservasi harus mampu menjual produk hotel sebaik mungkin.

Petugas reservasi harus mampu menjawab secara cepat dan akurat akan kebutuhan tamu untuk reservasi yang akan datang. Bila tamu sudah dinyatakan *confirm* untuk memperoleh kamar, maka petugas harus mengirimkan *confirmation reservation letter* (surat tanda persetujuan memperoleh kamar).

Tata urutan kerja yang paling efisien dan efektif di dalam pemesanan kamar adalah sebagai berikut: menenima reservasi dengan menggunakan berbagai media, memasukkan data ke dalam agenda reservasi, lalu dan agenda neservasi dimasukkan ke dalam formulir reservasi, dan data dan reservation form di masukkan ke dalam program komputer, lalu diarsipkan dan kepada pemesan diberikan '*confirmation reservation letter*'.

b. Pada Saat Kedatangan

(Arrival)

Kedatangan tamu bisa diketahui dari pemesanan kamar, baik melalui nomor penerbangan untuk tamu yang menggunakan pesawat udara ataupun bentuk pemesanan lainnya. Tetapi ada juga yang tidak bisa diramalkan karena tak ada *expected arrival time* (waktu kedatangan tamu yang diharapkan), misalnya tamu yang melakukan kunjungan mendadak. Proses kedatangan ini diawali dengan datangnya tamu menuju ke *reception/registration desk* untuk mendaftarkan diri. Oleh petugas *reception* biasanya ditanyakan apakah sudah membuat reservasi atau belum. Bila tamu belum membuat reservasi, resepsionis akan memberikan blanko registrasi untuk diisi. Kepada tamu yang pernah menginap sebelumnya tapi pada saat tersebut *walk-in* (tamu check-in ke hotel tanpa membuat pemesanan kamar sebelumnya) cukup diminta tanda tangan di kartu registrasinya (*registration card*). Data lainnya sudah ada di *Guest History* sehingga bisa diisi sendiri oleh petugas.

Bila pada saat check-in kondisi hotel sedang sepi, maka petugas resepsionis bisa membantu mengisi data tamu yang baru pertama kali menginap di hotel dengan cara meminjam identitas tamu, seperti passport, KTP, SIM, KIMS Card (Kartu Ijin Menetap Sementara). Setelah semua data diisi tamu tinggal menandatangani saja. Cara demikian sekaligus digunakan sebagai cara untuk memastikan apakah kartu identitas tamu tersebut benar. Sebaliknya, bila kondisi hotel sedang sangat ramai dan banyak sekali tamu yang check-in secara bersamaan, maka tamu dipersilakan untuk mengisi kartu registrasinya sendiri. Setelah selesai barulah petugas memenuhinya.

Setelah tamu mengisi registrasi, resepsionis mencanikan kamar sesuai pesanan, menyiapkan kunci kamar, mengisi guest card dan menyiapkan welcome drink card.

Tamu memasuki kamar dengan dua cara, yaitu menuju kamar sendiri atau diantar oleh petugas. Bila kondisi hotel sedang tidak ramai, biasanya bellboy atau guest relations staff akan mengantarkan tamu menuju kamar. Istilah ini disebut dengan *escorting the guest*. Bila kondisi hotel sedang sibuk, hanya tamu-tamu pilihan atau VIP saja yang diantar ke kamar.

BAB III METODE PELAKSANAAN

Kalaborasi dunia Industri dengan sistem pendidikan SMK, Deskripsi Umum

, Prasyarat, Petunjuk Penggunaan Modul, Tujuan Akhir Pembelajaran, Kriteria Kinerja

, Daftar Periksa Keberhasilan Belajar

III.1. Deskripsi Umum

Modul Menyediakan Layanan Akomodasi Reception (Providing Accommodation Reception Service) dilengkapi dengan uraian materi pembelajaran mandiri yang merupakan bagian dari unit kompetensi yang harus dipelajari bagi Peserta didik SMK bidang keahlian Pariwisata. Program keahlian Akomodasi Perhotelan dan siapa saja yang ingin menambah wawasan di bidang Perhotelan.

Kompetensi yang akan dicapai dari hasil pembelajaran modul ini adalah mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan dalam jabatan sebagai penerima tamu hotel atau hotel Receptionist.

A. Prasyarat

Materi pada standar Kompetensi (SK) Menyediakan Layanan Akomodasi Reception (Providing Accommodation Reception Service) diperuntukan bagi peserta didik SMK bidang keahlian Pariwisata, program keahlian Akomodasi Perhotelan atau bagi para praktisi yang ingin mempelajari keterampilan pada bidang perhotelan.

Adapun prasyarat pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang harus dimiliki sebelum atau setelah mempelajari standar kompetensi ini adalah :

1. PAR.HT01.001.1 Bekerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan
2. PAR.HT01.002.1 Bekerja Dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda
3. PAR.HT01.003.1 Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan di Tempat Kerja
4. PAR.HT01.004.1 Mengembangkan dan Memperbarui Pengetahuan tentang Industri Perhotelan

B. Petunjuk Penggunaan Modul

Petunjuk Bagi Peserta Didik

Baca dan pahami setiap kegiatan belajar, perkuat pengetahuan, wawasan terhadap perkembangan dunia Perhotelan dalam Pariwisata dengan mengakses sumber bacaan lain.

Diskusikan dan lakukan simulasi pada teman kelompok dengan bimbingan guru/instruktur.

Jika telah menguasai kegiatan belajar 1, ajukan kepada guru/instruktur untuk dilakukan uji kemampuan secara individu maupun kelompok kerja.

Lakukan hal yang sama untuk kegiatan belajar 2 dan berikutnya.

Jika semua kegiatan belajar telah dikuasai dan anda merasa sudah siap, ajukan kepada guru/instruktur untuk melakukan uji kompetensi oleh asesor/penilai.

III.2. Petunjuk Bagi Guru/Instruktur

Baca dan pahami modul ini, mengacu pada kalender akademik, alokasikan jumlah jam dan jumlah tatap muka pada Rencana Program Pengajaran (RPP). Tujuannya agar pelaksanaan pembelajaran dan evaluasi kemampuan terhadap kemajuan belajar dari tiap kegiatan belajar dalam modul ini dapat dilaksanakan secara bersamaan dengan program sekolah.

Bimbinglah peserta didik menggunakan modul ini sebagai proses kegiatan pembelajaran mandiri dan organisasikan kegiatan praktik simulasi. Jika peserta didik tidak mendapatkan kesempatan praktik kerja industri di bagian front office, lakukan pembimbingan yang lebih intensif, jika memungkinkan, mengundang narasumber yang relevan atau intitusi pasangan.

Lakukan penilaian secara objektif dengan menuji pemahaman, pengetahuan, dan keterampilan pada akhir kegiatan belajar.

Organisasikan pelaksanaan pra-uji kompetensi dan pelaksanaan uji kompetensi dengan mengundang asesor yang relevan sehingga dapat mengevaluasi pencapaian tujuan.

BAB IV HASIL DAN LUARAN

IV.1. Tujuan Akhir Pemelajaran

Pembentukan Konsep Pengetahuan

- Peserta didik memiliki pengetahuan tentang peran dan fungsi kantor depan hotel.
- Peserta didik memiliki pengetahuan tentang produk yang akan dijual atau ditawarkan kepada tamu.
- Peserta didik memiliki pengetahuan tentang area kerja dan peralatan yang digunakan resepsionis
- Peserta didik memiliki pengetahuan tentang pelaksanaan tugas di pagi hari yang dilakukan resepsionis.
- Peserta didik memiliki pengetahuan tentang persiapan kedatangan tamu perorangan, rombongan, dan penting.
- Peserta didik memiliki pengetahuan tentang format kerja yang akan digunakan dalam menyambut dan mendaftarkan tamu.
- Peserta didik memiliki pengetahuan tentang prosedur menyambut dan mendaftarkan tamu perorangan, rombongan dan penting.
- Peserta didik memiliki pengetahuan tentang prosedur menyambut tamu dengan reservasi.
- Peserta didik memiliki pengetahuan tentang menyambut dan mendaftarkan tamu tanpa reservasi.
- Peserta didik memiliki pengetahuan tentang untuk mengidentifikasi metode pembayaran tamu.
- Peserta didik memiliki pengetahuan tentang mengidentifikasi kegiatan setelah tamu menuju kamarnya.
- Peserta didik memiliki pengetahuan tentang prosedur melayani tamu tiba lebih awal.
- Peserta didik memiliki pengetahuan tentang prosedur menolak tamu.
- Peserta didik memiliki pengetahuan tentang prosedur menangani keberangkatan tamu perorangan.
- Peserta didik memiliki pengetahuan tentang prosedur menangani keberangkatan tamu rombongan.

- Peserta didik memiliki pengetahuan tentang prosedur penanganan keterlambatan. Keberangkatan tamu.
- Peserta didik memiliki pengetahuan tentang penanganan keterlambatan pembebanan rekening tamu.
- Peserta didik memiliki pengetahuan tentang layanan cepat keberangkatan tamu
- Peserta didik memiliki pengetahuan tentang catatan dan laporan yang perlu dibuat oleh kantor depan hotel.
- Peserta didik memiliki pengetahuan tentang prosedur pergantian kamar.
- Peserta didik memiliki pengetahuan tentang prosedur ketidakterdatangan tamu.
- Peserta didik memiliki pengetahuan tentang proses perpanjangan tinggal.

IV.2. Pembentukan keterampilan

- peserta didik mampu memeriksa dan menindaklanjuti log book.
- Peserta didik mampu memeriksa daftar tamu diharapkan tiba.
- Peserta didik mampu mengakurasi informasi pada rak kamar.
- Peserta didik mampu memeriksa menghitung kamar.
- Peserta didik mampu mengalokasikan kamar pesenan tamu.
- Peserta didik mampu memeriksa dokumen pemesanan kamar dan kartu riwayat kunjungan tamu.
- Peserta didik mampu menyambut dan mendaftarkan tamu dengan reservasi.
- Peserta didik mampu menyambut dan mendaftarkan tamu tanpa reservasi.
- Peserta didik mampu menangani pembayaran tamu.
- Peserta didik mampu melayani tamu yang datang lebih cepat dari waktu kedatangannya.
- Peserta didik mampu menangani keberangkatan tamu perorangan.
- Peserta didik mampu menangani keberangkatan tamu rombongan.
- Peserta didik mampu menangani keterlambatan tamu.
- Peserta didik mampu keterlambatan pembebanan rekening tamu.
- Peserta didik mampu melayani keberangkatan tamu dengan cepat.
- Peserta didik mampu membuat catatan dan laporan kantor depan hotel.
- Peserta didik mampu menangani pergantian kamar.
- Peserta didik mampu menangani ketidakterdatangan tamu
- Peserta didik mampu menangani perpanjangan tinggal.

BAB V KESIMPULAN

V.1. Pembentukan Sikap

- Peserta didik teliti dan cermat dalam mempersiapkan kedatangan tamu.
- Peserta didik sopan dan ramah dalam menyapa tamu
- Peserta didik memiliki kebiasaan diri menggunakan bahasa yang baik.
- Peserta didik teliti dan cermat dalam menangani keberangkatan tamu dan pembebanan rekening tamu.
- Peserta didik sopan dan ramah dalam melayani keberangkatan tamu.
- Peserta didik teliti dan cermat dalam membuat catatan dan laporan kantor depan hotel.
- Peserta didik sopan dan ramah dalam menangani pergantian kamar dan perpanjangan tinggal.
- Peserta didik memiliki kebiasaan diri menghadapi ketidakdatangan tamu.

V.2. Kriteria Kinerja

| Kompetensi Dsar | Kriteria Kinerja (Indikator) |
|----------------------------|---|
| Menyiapkan Kedatangan Tamu | <ol style="list-style-type: none">1. Area kerja dan peralatan yang digunakan dipersiapkan.2. Log book diperiksa dan ditindaklanjuti.3. Tamu diharapkan tiba diperiksa.4. Dokumen pemesanan kamar diperiksa.5. Informasi pada rak kamar dan diakurasi.6. Kamar dihitung kemudian dialokasikan sesuai dengan permintaan tamu dan kebijaksanaan perusahaan.7. Kedatangan tamu perorangan dan rombongan dipersiapkan dengan baik.8. Situasi atau permintaan khusus tamu diinformasiakn kepada staff dan departemen lain terkait sehubungan dengan kedatangan tamu penting. |

| | |
|---|--|
| Menyambut dan Mendaftarkan Tamu | <ol style="list-style-type: none"> 1. Format kerja untuk penerimaan kedatangan tamu dipersiapkan. 2. Rincian reservasi dikonfirmasi dengan tamu. 3. Tamu dengan reservasi dan tanpa reservasi disambut sesuai prosedur. 4. Pembayaran tamu ditangani dengan baik. 5. Rincian berkaitan dengan kunci kamar, surat tamu, pesan, fasilitas, safety deposit diterangkan secara jelas kepada tamu dan mengkoordinir pelayanan pengantar barang bawaan tamu. 6. Kegiatan setelah tamu menuju kamarnya ditindaklanjuti sesuai prosedur. 7. Tamu perorangan, rombongan dan penting disambut sesuai prosedur. 8. Tamu yang datang lebih cepat dari waktu kedatangan dilayani. 9. Kedatangan tamu dimonitor dan diperiksa sesuai dengan tamu yang diharapkan dan melaporkan apabila terdapat penyimpangan dengan melakukan penolakan sesuai dengan prosedur perusahaan. |
| Mengorganisir keberangkatan tamu | <ol style="list-style-type: none"> 1. Hal-hal yang berhubungan dengan keberangkatan tamu dipersiapkan. 2. Keberangkatan tamu perorangan dan rombongan ditangani dengan baik. 3. Keterlambatan pemberangkatan tamu ditangani. 4. Keterlambatan pembebanan rekening tamu ditangani. 5. Express checkout diproses sesuai dengan prosedur perusahaan. 6. Prosedur untuk checkout tamu rombongan diikuti secara benar dan rekening diproses sesuai dengan prosedur perusahaan. |
| Menyiapkan catatan dan laporan front office | <ol style="list-style-type: none"> 1. Catatan front office diperbarui secara akurat dan disiapkan dalam batas waktu yang telah ditetapkan. 2. Laporan dan catatan perincian penjualan kamar, rekapitulasi penjualan kamar, statistik yang dibuat departemen kantor depan hotel dan didistribusikan pada |

| | |
|--|--|
| | <p>depaartemen yang bersangkutan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.</p> <p>3. Kebijakan perusahaan untuk pergantian kamar, no-show, perpanjangan masa tinggal dan keberangkatan yang dipercepat diikuti secara benar.</p> |
|--|--|

V.3. Daftar Periksa Keberhasilan Belajar

| Kompetensi Dasar 1 | Menyiapkan Kedatangan Tamu | |
|---|-----------------------------------|-------|
| Apakah Anda telah memiliki pengetahuan tentang: | Sudah | Belum |
| 1. Peran dan fungsi kantor depan hotel? | | |
| 2. Produk yang akan dijual atau ditawarkan kepada tamu? | | |
| 3. Area kerja dan peralatan yang digunakan resepsionis? | | |
| 4. Pelaksanaan tugas di pagi hari yang dilakukan oleh resepsionis? | | |
| 5. Persiapan kedatangan tamu perorangan? | | |
| 6. Persiapan kedatangan tamu rombongan? | | |
| 7. Persiapan kedatangan tamu penting? | | |
| Apakah Anda telah mampu dan terampil: | Sudah | Belum |
| 1. Menerima dan menindaklanjuti log book? | | |
| 2. Memeriksa daftar tamu diharapkan tiba? | | |
| 3. Mengakurasi rak kamar? | | |
| 4. Menghitung kamar? | | |
| 5. Mengalokasikan kamar pesenan tamu? | | |
| 6. Memeriksa dokumen pemesanan kamar dan kartu riwayat tamu? | | |
| Apakah Anda telah memiliki sikap: | Sudah | Belum |
| 1. Teliti dan cermat dalam mempersiapkan kedatangan tamu? | | |
| Tindak Lanjut | | |
| Jika sudah anda harus menunjukkan bukti belajar dan dapat beralih ke materiselanjutnya. | | |
| Jika belum anda diminta untuk mengulang dan berlatih kembali secara intensif dibawah bimbingan guru atau instruktur anda. | | |

| Kompetensi Dasar 2 | Menyiapkan dan mendaftarkan Tamu | |
|---|---|-------|
| | Sudah | Belum |
| Apakah Anda telah memiliki pengetahuan tentang: | | |
| 1. Format kerja yang akan digunakan dalam menyambut Dan mendaftarkan tamu? | | |
| 8. Produk yang akan dijual atau ditawarkan kepada tamu? | | |
| 9. Area kerja dan peralatan yang digunakan resepsionis? | | |
| 10. Pelaksanaan tugas di pagi hari yang dilakukan oleh resepsionis? | | |
| 11. Persiapan kedatangan tamu perorangan? | | |
| 12. Persiapan kedatangan tamu rombongan? | | |
| 13. Persiapan kedatangan tamu penting? | | |
| Apakah Anda telah mampu dan terampil: | Sudah | Belum |
| 7. Menerima dan menindaklanjuti log book? | | |
| 8. Memeriksa daftar tamu diharapkan tiba? | | |
| 9. Mengukurasi rak kamar? | | |
| 10. Menghitung kamar? | | |
| 11. Mengalokasikan kamar pesenan tamu? | | |
| 12. Memeriksa dokumen pemesanan kamar dan kartu riwayat tamu? | | |
| Apakah Anda telah memiliki sikap: | Sudah | Belum |
| 2. Teliti dan cermat dalam mempersiapkan kedatangan tamu? | | |
| Tindak Lanjut | | |
| Jika sudah anda harus menunjukkan bukti belajar dan dapat beralih ke materiselanjutnya. | | |
| Jika belum anda diminta untuk mengulang dan berlatih kembali secara intensif dibawah bimbingan guru atau instruktur anda. | | |

Kompetensi Dasar 3

Mengorganisasi

Keberangkatan

Tamu

Apakah Anda telah memiliki pengetahuan tentang:
Belum

Sudah

1. Prosedur penanganan keberangkatan tamu
Dan rombongan?
2. Prosedur penanganan keterlambatan kedatangan tamu?
3. Prosedur penanganan keterlambatan pembebanan rekening tamu?
4. Layanan cepat keberangkatan tamu?

Apakah Anda telah mampu dan terampil dalam:

Sudah

Belum

1. Menangani keberangkatan tamu perorangan dan rombongan?
2. Menangani keterlambatan keberangkatan tamu?
3. Menangani keterlambatan pembebanan rekening tamu?
4. Melayani keberangkatan tamu secara cepat?

Apakah Anda telah memiliki sikap:

Sudah

Belum

1. Teliti dan cermat dalam menangani keberangkatan tamu?
2. Teliti dan cermat dalam menangani keterlambatan pembebanan rekening tamu?

Tindak Lanjut

Jika Sudah Anda harus menunjukkan bukti belajar dan dapat beralih ke materi selanjutnya.

Jika Belum Anda diminta untuk mengulang dan beralih kembali secara intensif dibawah bimbingan guru atau instruktur Anda.

Kompetensi Dasar 4 Menyiapkan catatan dan laporan front office

Apakah Anda telah memiliki pengetahuan tentang :

Sudah

Belum

1. Catatan dan pelaporan yang dibuat departemen kantor depan hotel?
2. Prosedur pergantian kamar?
3. Prosedur ketidakhadiran tamu
4. Proses perpanjangan

Apakah Anda telah mampu dan terampil dalam :

Sudah

Belum

1. Membuat catatan dan laporan kantor depan hotel?
2. Menangani pergantian kamar?
3. Menangani prosedur ketidakhadiran tamu?

4. Menangani tamu yang memperpanjang masa tinggal di hotel?

Apakah Anda telah memiliki sikap:

Sudah

Belum

1. Teliti dan cermat dalam membuat catatan dan laporan kantor depan hotel
2. Sopan dan ramah dalam menangani pergantian kamar dan perpanjangan tinggal tamu?
3. Kebiasaan diri menghadapi ketidakdatangan tamu?

Tindak Lanjut

Jika Sudah Anda harus menunjukkan bukti belajar dan dapat beralih ke materi selanjutnya.

Jika belum Anda diminta untuk mengulang dan berlatih kembali secara intensif di bawah bimbingan guru atau instruktur Anda.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, Thomas. 2004. Sekolah Para Juara, Bandung: PT. Mizan Pustaka
- Azzaini, Jamil. 2015. ON. Jakarta: Mizzania
- BPS. 2016. Ketenagakerjaan. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Djojonegoro, Wardiman. 1998. Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Sekolah Menengah Kejuruan . Jakarta: Depdiknas
- GIZ. 2015. Guidelines Designing TVET Measures. Germany.
- ILO. 2014. ASEAN Community 2015: Managing Integration For Better Jobs and Share Poverty. Bangkok
- J.E. Thurmen, A.E. Louzine, K.Kogi. 1993. Peningkatan Produktivitas Sekaligus Perbaikan Tempat Kerja . Jakarta . PT. Komunikajaya Pratama.
- _____. 2003. Undang-Undang Nomor 20 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
- _____. 2007. Depdikbud Tentang Standar Keahlian Sertifikasi
- Prosser, Charles. 1950. Vocational Education in a Democracy. Chicago American Technical Society