



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA
2023

DASAR-DASAR PERHOTELAN

**Elviani Tyaswening
Rina Kuntari**

SMK/MAK KELAS X

Hak Cipta pada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia
Dilindungi Undang-Undang

Penafian: Buku ini disiapkan oleh Pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan buku pendidikan yang bermutu, murah, dan merata sesuai dengan amanat dalam UU No. 3 Tahun 2017. Buku ini disusun dan ditelaah oleh berbagai pihak di bawah koordinasi Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. Buku ini merupakan dokumen hidup yang senantiasa diperbaiki, diperbarui, dan dimutakhirkan sesuai dengan dinamika kebutuhan dan perubahan zaman. Masukan dari berbagai kalangan yang dialamatkan kepada penulis atau melalui alamat surel buku@kemdikbud.go.id diharapkan dapat meningkatkan kualitas buku ini.

Dasar-Dasar Perhotelan
untuk SMK/MAK Kelas X

Penulis
Elviani Tyaswening
Rina Kuntari

Penelaah
Andhalia Liza Marie
Nova Riana

Penyelia/Penyelaras
Supriyatno
Wijanarko Adi Nugroho
Berthin Sappang
Marsya Nisrina

Kontributor
Rosi Erliana Sirait
Widiatmoko Herbimo

Ilustrator
Dana Rizki Nur Adnan

Fotografer
Elviani Tyaswening
Rina Kuntari
Dana Rizki Nur Adnan

Editor
Ingrid Veronica Kusumawardani

Desainer
Veronica Nugrahaningsih

Penerbit
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi

Dikeluarkan oleh
Pusat Perbukuan
Kompleks Kemdikbudristek Jalan RS. Fatmawati, Cipete, Jakarta Selatan
<https://buku.kemdikbud.go.id>

Cetakan Pertama 2023
ISBN 978-623-194-581-5 (PDF)

Isi buku ini menggunakan huruf Noto Serif 10 pt/15 pt, Steve Matteson.
xii, 244 hlm., 17,6 × 25 cm.

KATA PENGANTAR

Pusat Perbukuan; Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan; Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi memiliki tugas dan fungsi mengembangkan buku pendidikan pada satuan Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah, termasuk Pendidikan Khusus. Buku yang dikembangkan saat ini mengacu pada Kurikulum Merdeka. Kurikulum ini memberikan keleluasaan bagi satuan/program pendidikan dalam mengimplementasikan kurikulum dengan prinsip diversifikasi sesuai dengan kondisi satuan pendidikan, potensi daerah, dan peserta didik.

Pemerintah dalam hal ini Pusat Perbukuan mendukung implementasi Kurikulum Merdeka di satuan pendidikan dengan mengembangkan buku siswa dan buku panduan guru sebagai buku teks utama. Buku ini dapat menjadi salah satu referensi atau inspirasi sumber belajar yang dapat dimodifikasi, dijadikan contoh, atau rujukan dalam merancang dan mengembangkan pembelajaran sesuai karakteristik, potensi, dan kebutuhan peserta didik. Adapun acuan penyusunan buku teks utama adalah Keputusan Kepala Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan Nomor 033/H/KR/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 008/H/KR/2022 tentang Capaian Pembelajaran pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Jenjang Pendidikan Menengah pada Kurikulum Merdeka.

Sebagai dokumen hidup, buku ini tentu dapat diperbaiki dan disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan keilmuan dan teknologi. Oleh karena itu, saran dan masukan dari para guru, peserta didik, orang tua, dan masyarakat sangat dibutuhkan untuk pengembangan buku ini di masa yang akan datang. Pada kesempatan ini, Pusat Perbukuan menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan buku ini, mulai dari penulis, penelaah, editor, ilustrator, desainer, dan kontributor terkait lainnya. Semoga buku ini dapat bermanfaat khususnya bagi peserta didik dan guru dalam meningkatkan mutu pembelajaran.

Jakarta, Maret 2023
Kepala Pusat,

Supriyatno
NIP 196804051988121001



PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan buku teks Dasar-Dasar Perhotelan untuk Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Bidang Perhotelan kelas X dengan baik.

Buku Dasar-Dasar Perhotelan kelas X ini disusun berdasarkan Kurikulum Merdeka 2021, Bidang Keahlian Pariwisata, Program Keahlian Perhotelan. Materi dalam buku ini disajikan dengan singkat, padat, dan bahasa yang sederhana serta berbasis aktivitas peserta didik sehingga memudahkan peserta didik dalam belajar.

Setiap Bab dalam buku ini dilengkapi dengan tujuan pembelajaran, pertanyaan pemantik, materi, refleksi, aktivitas siswa, penilaian berupa tes tertulis, aktivitas individu dan kelompok, serta pengayaan. Buku ini disajikan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh peserta didik dan dilengkapi dengan petunjuk penggunaan buku. Dengan adanya buku ini diharapkan peserta didik dapat lebih mudah mempelajari Dasar-Dasar Perhotelan.

Penulis menyadari buku Dasar-Dasar Perhotelan ini masih memiliki kekurangan, karena itu penulis berharap kritik dan saran demi perbaikan dan kesempurnaan buku teks ini. Semoga buku ini bisa digunakan sebagai salah satu sumber belajar bagi peserta didik SMK program keahlian Perhotelan.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan buku teks ini.

Tim Penulis



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
PETUNJUK PENGGUNAAN BUKU.....	xi
BAB I PEMAHAMAN DASAR BISNIS PERHOTELAN.....	1
A. Konsep Dasar Bisnis Perhotelan.....	4
B. Fasilitas dan Layanan Hotel.....	19
BAB II ISU GLOBAL DAN TEKNOLOGI	
BIDANG PARIWISATA DAN PERHOTELAN.....	39
A. Pengembangan dan Pemutakhiran Pengetahuan	
Industri Pariwisata dan Isu-isu Global.....	43
B. Objek dan Daya Tarik Wisata serta Pengembangan	
Daerah Tujuan Wisata yang Berkebinekaan.....	59
C. Pemutakhiran Teknologi <i>Hotel System</i>	71
BAB III PELUANG USAHA DI BIDANG PERHOTELAN.....	83
A. Profil dan Karakteristik Seorang <i>Hotelier/Entrepreneur</i>	86
B. <i>Personal Branding</i>	99
C. HAKI (Hak Atas Kekayaan Intelektual).....	104
BAB IV LAYANAN PRIMA PADA INDUSTRI PERHOTELAN.....	115
A. Penampilan, Kebersihan, dan Kerapian (<i>Grooming</i>).....	119
B. Motivasi Kerja.....	125
C. Komunikasi dengan Kolega dan Pelanggan.....	129
D. Komunikasi dalam Lingkungan Sosial yang Beragam.....	135
E. Sikap Pelayanan (<i>Service Attitude/Hospitality Attitude</i>).....	140
F. Bekerja dalam Tim (<i>Teamwork</i>) dan Tata Cara	
Berkomunikasi yang Baik (<i>Communication Skills</i>).....	148
G. Menangani Situasi Konflik.....	158



BAB V PENERAPAN CHSE DALAM LAYANAN PRIMA.....	169
A. <i>Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability (CHSE)</i>	172
B. <i>Personal grooming</i>	187
C. <i>Service Attitude/ Hospitality Attitude</i>	200
D. <i>Teamwork and Communication</i>	208
LAMPIRAN.....	217
GLOSARIUM.....	231
DAFTAR PUSTAKA.....	234
INDEKS	237
PROFIL PELAKU PERBUKUAN	238



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Materi	2
Gambar 1.2 Pengamatan Gambar	3
Gambar 1.3 <i>Resort Hotel</i>	14
Gambar 1.4 <i>Beach Hotel</i>	14
Gambar 1.5 Kamar Hotel.....	20
Gambar 1.6 <i>Lobby Hotel</i>	24
Gambar 1.7 <i>Meeting Room</i>	25
Gambar 1.8 <i>Conference Hall</i>	25
Gambar 1.9 <i>Restaurant</i>	26
Gambar 1.10 <i>Swimming Pool</i>	28
Gambar 2.1 Peta Materi	41
Gambar 2.2 Objek Wisata di Indonesia.....	42
Gambar a. Ubud	42
Gambar b. Candi Borobudur	42
Gambar c. Labuan Bajo.....	42
Gambar d. Pulau Komodo	42
Gambar e. Wae Rebo.....	42
Gambar f. Lawang Sewu.....	42
Gambar g. Kawah Ijen.....	42
Gambar h: Raja Ampat.....	42
Gambar 2.3 Labuan Bajo Nusa Tenggara Timur	43
Gambar 2.4 Wisata Bahari (<i>Boat Coconut Papua Raja Ampat</i>).....	60
Gambar 2.5 Wisata bahari : <i>Temple Bali Ritual Tradition Culture</i>	61
Gambar 2.6 Wisata Cagar alam : Pulau Komodo	62
Gambar 2.7 Daya Tarik Wisata	67
Gambar 2.8 Logo Organisasi Pariwisata.....	70
Gambar 2.9 <i>Internet of Things</i> pada Industri Perhotelan	71
Gambar 2.10 Ilustrasi Pemanfaatan <i>QR Code</i>	75
Gambar 3.1 Peta Materi	84
Gambar 3.2 Pengamatan Peluang Kerja dan Wirausahawan.....	85
Gambar 3.3 Ilustrasi Wirausahawan.....	86
Gambar 3.4 Profil <i>Hotelier</i>	91
Gambar 3.5 Profil Pengusaha <i>Laundry</i>	93



Gambar 3.6 Profil Pengusaha <i>Home Care</i>	93
Gambar 3.7 Profil Pengusaha <i>Florist</i>	93
Gambar 3.8 Profil Pengusaha Cenderamata.....	94
Gambar 3.9 <i>Receptionist</i>	94
Gambar 3.10 <i>Public Area</i>	95
Gambar 3.11 <i>Linen Runer</i>	96
Gambar 3.12 <i>Waitress</i>	96
Gambar 3.13 Penghargaan Karyawan	97
Gambar 3.14 <i>Waitress</i> di Restoran	97
Gambar 3.15 <i>Cleaning Service</i>	97
Gambar 3.17 <i>Personal Branding</i>	99
Gambar 3.16 Ilustrasi <i>Personal Branding</i>	99
Gambar 3.17 Memahami HAKI.....	105
Gambar 4.1 Peta Materi	117
Gambar 4.2 Pengamatan Akomodasi.....	118
Gambar 4.3 Ilustrasi Lowongan Pekerjaan Di Hotel.....	119
Gambar 4.4 Ilustrasi Rambut Karyawan Pria	121
Gambar 4.5 Ilustrasi Rambut Karyawan Wanita	122
Gambar 4.6 Penampilan <i>Makeup</i> Karyawan Wanita.....	123
Gambar 4.7 Ilustrasi Motivasi	124
Gambar 4.8 Faktor-Faktor Motivasi Kerja.....	126
Gambar 4.9 Ilustrasi Komunikasi	129
Gambar 4.10 Komponen Komunikasi.....	130
Gambar 4.11 Komunikasi dalam Lingkungan Sosial.....	135
Gambar 4.12 Tingkatan Lingkungan Sosial.....	136
Gambar 4.13 Ilustrasi Cek Sikap.....	140
Gambar 4.14 Ilustrasi <i>Teamwork</i>	148
Gambar 4.15 Ilustrasi Salam Merapatkan Tangan	155
Gambar 4.16 Ilustrasi Salam Melipat Satu Tangan.....	155
Gambar 4.17 Ilustrasi Bersalaman	156
Gambar 4.18 Ilustrasi Berdiri Tegak	156
Gambar 4.19 Ilustrasi Melambaikan Tangan	157
Gambar 4.20 Ilustrasi Situasi Konflik	158
Gambar 5.1 Peta Materi	171
Gambar 5.2 Pantai Kotor	172
Gambar 5.3 Pantai Bersih.....	172
Gambar 5.4 Ruang Lingkup Sanitasi.....	173
Gambar 5.5 Penerapan Sertifikat CHSE	177



Gambar 5.6 Penerapan <i>Cleanliness</i>	178
Gambar 5.7 Penerapan <i>Health</i>	178
Gambar 5.8 Penerapan <i>Safety</i>	179
Gambar 5.9 Penerapan <i>Environmental Sustainability</i>	180
Gambar 5.10 Ilustrasi K3	181
Gambar 5.11 Ilustrasi Jenis Kulit Wajah	187
Gambar 5.12 Ilustrasi Jenis Rambut.....	190
Gambar 5.13 Ilustrasi Alat <i>Makeup</i>	193
Gambar 5.14 Ilustrasi Bahan <i>Makeup</i>	193
Gambar 5.15 Penggunaan Seragam <i>Front Office</i> Pria.....	197
Gambar 5.16 Penggunaan Seragam <i>Front Office</i> Wanita.....	197
Gambar 5.17 Penggunaan Seragam <i>Back Office</i> Wanita	198
Gambar 5.18 Penggunaan Seragam <i>Back Office</i> Pria	198
Gambar 5.19 Presentasi Postur saat Bekerja.....	199
Gambar 5.20 Etika saat Menyerahkan Benda kepada Tamu.....	202
Gambar 5.21 Presentasi	209



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengamatan.....	4
Tabel 1.2 Aktivitas Individu Definisi Hotel.....	5
Tabel 1.3 Aktivitas Individu Sejarah Hotel.....	8
Tabel 1.4 Aktivitas Individu Karakteristik Hotel	10
Tabel 1.5 Aktivitas Individu Status Kepemilikan Hotel.....	19
Tabel 2.1 Tabel Pengamatan	43
Tabel 2.2 Tabel Aktivitas Memahami Pariwisata	45
Tabel 2.3 Aktivitas Individu Daftar Atraksi Wisata dan Cenderamata	51
Tabel 2.4 Aktivitas individu Memahami Objek Wisata.....	59
Tabel 2.5 Aktivitas Kelompok Jenis-Jenis Objek Wisata	63
Tabel 2.6 Aktivitas Individu Daya Tarik Wisata	66
Tabel 2.7 Aktivitas Individu Organisasi Pariwisata.....	70
Tabel 3.1 Pengamatan.....	86
Tabel 3.2 Aktivitas Individu	98
Tabel 3.3 Aktivitas Individu	109
Tabel 4.1 Pengamatan.....	118
Tabel 4.2 Aktivitas Individu <i>Grooming</i>	124
Tabel 4.3 Aktivitas Individu Motivasi Kerja.....	128
Tabel 4.4 Aktivitas Individu Pelayanan Prima.....	147
Tabel 5.1 Pengamatan.....	172
Tabel 5.2 Evaluasi Pribadi	186
Tabel 5.3 Aktivitas Kelompok Pengamatan Jenis Kulit Wajah	188
Tabel 5.4 Aktivitas Kelompok Pengamatan Jenis Rambut.....	191



PETUNJUK PENGUNAAN BUKU

Buku Siswa Dasar-dasar Perhotelan terdiri dari lima bab. Agar kalian mudah memahaminya, cermatilah petunjuk berikut ini!

1. Dalam setiap bab disajikan tujuan pembelajaran, kata kunci, peta materi, apersepsi, penyajian materi dan kegiatan belajar, uji kompetensi, pengayaan, refleksi, dan kunci jawaban.
2. Kerjakan semua aktivitas atau latihan, baik individu maupun kelompok di buku tugas atau buku latihan kalian dengan penuh tanggung jawab.
3. Bertanyalah kepada guru pendamping apabila terdapat kesulitan dalam belajar.
4. Berdoa terlebih dahulu sebelum belajar.
5. Berikut ini rambu-rambu dalam pembelajaran.



TUJUAN PEMBELAJARAN

Tujuan pembelajaran untuk menunjukkan capaian yang harus dicapai setelah melaksanakan pembelajaran.



KATA KUNCI

Konsep dasar yang mewakili pokok materi yang akan dibahas.



PERTANYAAN PEMANTIK

Sebuah pertanyaan untuk meningkatkan partisipasi dan membuat peserta didik masuk ke dalam materi yang akan dipelajari.



PETA MATERI

Diagram untuk memperkenalkan materi secara umum.





PENYAJIAN MATERI & KEGIATAN BELAJAR

Kegiatan atau tahap-tahap pelaksanaan pembelajaran dan materi yang dipelajari.



AKTIVITAS INDIVIDU

Merupakan tugas yang diberikan kepada kalian untuk dikerjakan secara individu.



AKTIVITAS KELOMPOK

Merupakan tugas yang diberikan kepada kalian untuk dikerjakan secara kelompok.



PINDAI YUK

Kegiatan belajar dengan menggunakan tautan.



UJI KOMPETENSI

Penilaian untuk mengetahui pemahaman materi.



PENGAYAAN

Kegiatan yang diberikan untuk mengembangkan potensi kalian secara optimal.



REFLEKSI

Merupakan pembahasan di akhir untuk mengetahui kemampuan kalian dalam mempelajari buku ini.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA, 2023

Dasar-Dasar Perhotelan
untuk SMK/MAK Kelas X

Penulis: Elviani Tyaswening, Rina Kuntari

ISBN: 978-623-194-581-5 (PDF)



BAB I

PEMAHAMAN DASAR BISNIS PERHOTELAN

Apakah kalian tahu perbedaan fasilitas antara hotel besar dan hotel kecil?



TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari bab ini kalian mampu menjelaskan tentang informasi dan wawasan secara menyeluruh tentang konsep dasar industri perhotelan, jenis fasilitas dan layanan di hotel, serta layanan pendukung di hotel.



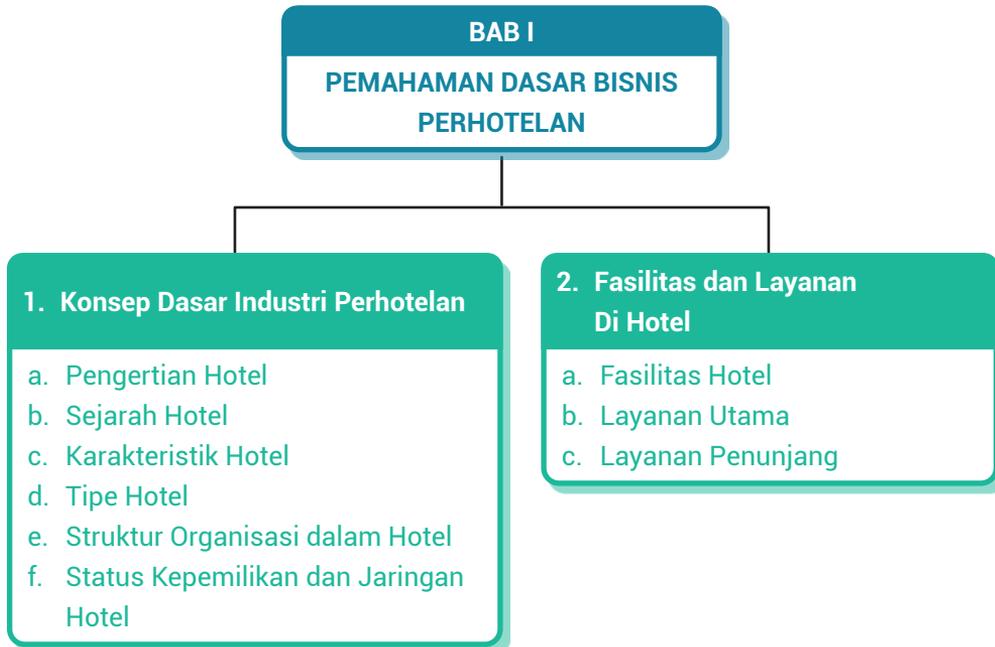
KATA KUNCI

Industri perhotelan, hotel, fasilitas hotel, layanan pokok, layanan pendukung.



PETA MATERI

Guna memudahkan kalian dalam memahami alur pembahasan pada bab ini, simak peta materi berikut ini.



Gambar 1.1 Peta Materi

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)



Industri perhotelan adalah bagian penting dari jaringan industri pariwisata. Industri perhotelan merupakan kelompok luas yang mencakup berbagai bisnis, seperti agen perjalanan, restoran, transportasi, dan sebagainya. Kekhasan yang umum terlihat di seluruh kegiatan usaha, termasuk industri perhotelan, adalah kebutuhan akan unsur jasa yang tidak dapat terpisah dari produk yang dijual.

Bisnis perhotelan merupakan cara wirausahawan menyiapkan tempat penginapan sementara yang disertai dengan layanan pengadaan hidangan (makanan dan minuman), kegiatan rekreasi, dan sarana pendukung lainnya. Pihak hotel harus memberikan layanan prima kepada para tamunya, supaya seluruh tamu yang datang merasa puas dan ingin menginap kembali di lain waktu.

Tentu kalian pernah menginap di hotel atau melihat hotel dari internet maupun televisi. Apakah kalian memperhatikan hotel tersebut, di dalam hotel tersedia fasilitas apa saja? Layanan apa saja yang disediakan oleh hotel untuk tamu?



Sumber : Pixabay/Patou Ricard (2016)



Sumber : Pixabay/Rodrigo Salomon HC (2021)



Sumber : Pixabay/Photosforyou/2017



Sumber : Pixabay/Megha Yadav (2015)



Sumber : Pixabay/Bishwas Bajracharya (2019)



Sumber : Pixabay/Gleen Ferdinand(2015)

Gambar 1.2 Pengamatan Gambar



Sebelum kita membahas tentang dasar bisnis perhotelan, silahkan kalian mencermati gambar 1.2. Tuliskan pendapat kalian mengenai gambar tersebut pada tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1 Pengamatan

No	Nama Gambar	Keterangan
1		
2		
3		
4		
5		
6		

A. KONSEP DASAR BISNIS PERHOTELAN

1. Pengertian Hotel

Apa yang dimaksud dengan hotel? Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel. Usaha hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

Agar kalian lebih memahami tentang pengertian hotel, silakan mencari definisi hotel, pilihlah kata kunci dari definisi tersebut kemudian buatlah kesimpulan definisi menurut kalimat kalian.





AKTIVITAS INDIVIDU 1.1

Silakan kalian mencari definisi hotel menurut beberapa ahli, buatlah kesimpulan definisi hotel, tuliskan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.2 Aktivitas Individu Definisi Hotel

NO	Nama Ahli	Definisi Menurut Ahli	Kata Kunci
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

Kesimpulan Definisi Hotel:

2. Sejarah Hotel

Sejarah keberadaan sebuah hotel dimulai sejak manusia melakukan migrasi dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Ketika manusia pertama kali melakukan perjalanan dengan berjalan kaki ataupun menunggang kuda/onta karena roda belum ditemukan dan membutuhkan sebuah tempat untuk ditinggali didalam perjalanannya, maka sejarah akomodasi ini mulai bermula. Mereka tinggal di tenda-tenda ataupun rumah-rumah pedesaan yang pada saat itu belum melibatkan uang ataupun bentuk ekonomi lainnya. Semakin lama, manusia mulai menyewakan kamar-kamarnya untuk ditinggali oleh para pelancong dengan transaksi ekonomi.

Sekitar tahun 60-70 setelah masehi bangsa Yunani mulai membangun dan menyediakan sebuah tempat berendam air panas di sebuah desa khusus yang diperuntukkan sebagai tempat istirahat dan relaksasi. Kemudian bangsa Romawi pertama kali mengenalkan teknologi mandi berendam dengan membangun kastil-kastil yang diperuntukkan sebagai akomodasi untuk para pelancong dan pejabat pemerintah di Eropa dan Timur tengah.

Pembangunan akomodasi ini mulai banyak dibuat karena penambahan manusia yang mengadakan perjalanan (migrasi) dari satu tempat ke tempat



lainnya. Pada akhirnya tempat-tempat tinggal sementara ini berkembang semakin banyak, tetapi mereka belum memfasilitasi dengan kebutuhan makan untuk orang-orang yang menginap.

Peradaban semakin berkembang ketika orang mempelajari teknik dan teknologi baru. Ada tambahan fasilitas sederhana seperti bak air untuk mandi, dan penyediaan makanan dan minuman, Pada sekitar 600-an Masehi, uang diperkenalkan sebagai alat tukar formal, yang menjadikan jenis usaha penginapan ini semakin berkembang sampai sekarang.

Sejarah Hotel di Dunia

Sejarah perkembangan hotel di dunia diawali dengan munculnya rumah-rumah penginapan yang disebut “*mansiones*” di sepanjang jalan-jalan utama kota yang disewakan untuk para pelancong. *Mansiones* sendiri berarti flat pada masa Romawi. Antara satu *mansiones* dengan *mansiones* lainnya biasanya berjarak hingga puluhan kilometer. Pada masa-masa selanjutnya, ketika bepergian jauh semakin banyak dilakukan orang, khususnya untuk kegiatan dagang, ziarah, maupun aktivitas militer, rumah-rumah penginapan pun semakin banyak didirikan.

Untuk memahami perkembangan hotel di dunia kalian dapat membuka link berikut ini.



PINDAI YUK

<https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/media/pdf/SMK/HTL/B1/Sejarah-Hotel.docx>



a. Sejarah Perkembangan Hotel di Indonesia

Dari buku Akomodasi Perhotelan yang ditulis oleh Suwithi, dkk (2008) usaha perhotelan di Indonesia sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda, walaupun belum banyak. Hotel-hotel berskala besar mulai didirikan utamanya di kota-kota besar misalnya Jakarta, Denpasar, Surabaya, Bandung, Medan, Yogyakarta, dan lain-lain setelah masa kemerdekaan.



1) Sejarah Perkembangan Hotel Masa Penjajahan Belanda

Awal mula perkembangan industri perhotelan tanah air dimulai pada masa penjajahan Belanda. Pada waktu itu, pariwisata di Indonesia mulai dikenal. Keberadaan hotel di Indonesia seiring dengan sejarah perkembangan kepariwisataan. Sejak tahun 1910-1912 kegiatan kepariwisataan dimulai dengan dikeluarkannya keputusan Gubernur Jenderal tentang pembentukan badan resmi kepariwisataan yang disebut *Vereeniging Toeristen Verkeer (VTV)*. Selain berbagai keadaan resmi pemerintah, VTV juga bertindak sebagai *tour operator* maupun *travel agent*. Kegiatan operasionalnya dibiayai dari komisi yang diperoleh dari hotel-hotel serta *tour* yang diselenggarakan, di samping hasil penjualan media promosi seperti *tourist map*, brosur, dan lain-lain. Kunjungan wisatawan pada masa itu masih terbatas. Hotel dibangun guna melayani tamu-tamu atau penumpang kapal yang datang dari Belanda maupun negara-negara Eropa lainnya.

2) Masa Penjajahan Jepang

Pada pendudukan Jepang pada tahun (1942-1945) kondisi kepariwisataan Indonesia yang sudah mulai berkembang perlahan hancur. Wisatawan pada saat itu tidak melakukan perjalanan wisata karena rasa takut. Banyak hotel dan objek wisata terbengkalai dan beralih fungsi. Semua hotel diambil alih oleh pemerintah Jepang, dialihfungsikan menjadi rumah sakit, asrama, serta beberapa hotel yang kondisinya bagus dipakai sebagai hunian para perwira Jepang yang disebut *Heitan Ryokan*. Semua aktivitas hotel akhirnya terhenti.

3) Masa Setelah Indonesia Merdeka

Kegiatan kepariwisataan, termasuk aktifitas perhotelan yang sempat terhenti pada masa penjajahan jepang mulai bangkit lagi pada tahun 1946 dengan diterbitkannya surat keputusan Wakil Presiden Indonesia yaitu Dr. Moh. Hatta di Yogyakarta perihal pendirian Hotel *National* dan *Tourism (HONET)* yang diberi tugas melanjutkan perusahaan hotel bekas milik Belanda. R.Tjipto Ruslan ditunjuk sebagai direktur lembaga ini. Seluruh hotel yang dibawah manajemen HONET diganti namanya menjadi Hotel Merdeka. Hotel-hotel tersebut tersebar dikota Yogyakarta, Surakarta,



Madiun, Cirebon, Sukabumi, Malang, Sarangan Purwokerto dan Pekalongan. Beberapa diantaranya masih beroperasi hingga saat ini, antara lain Hotel Merdeka di Sukabumi dan Yogyakarta.

Untuk memahami perkembangan hotel setelah Indonesia merdeka, kalian dapat membuka link berikut ini.



PINDAI YUK

https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/media/pdf/SMK/HTL/B1/Sejrh_Htl_Ind_merdeka.docx



AKTIVITAS INDIVIDU 1.2

Silakan kalian mencari informasi tambahan tentang sejarah munculnya bisnis perhotelan di dunia dan di Indonesia. Kalian tuliskan nama-nama hotel bersejarah pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.3 Aktivitas Individu Sejarah Hotel

No	Hotel Internasional		Hotel di Indonesia	
	Nama Hotel	Tahun Berdiri	Nama Hotel	Tahun Berdiri

3. Karakteristik Perhotelan

a. Produk Industri Perhotelan

Menurut Febri Surya (2017). Industri hotel memiliki karakteristik yang berbeda dengan bidang usaha atau industri lainnya. Perbedaan antara hotel dengan bidang usaha atau industri lainnya adalah sebagai berikut:



- 1) Tujuan industri perhotelan adalah mencari keuntungan dengan menyewakan dan atau menjual fasilitas serta pelayanan yang ada.
- 2) Dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan dimana hotel tersebut berada.
- 3) Mewujudkan dan mempromosikan barang serta jasa beserta lokasi produksi barang dan jasa tersebut diciptakan.
- 4) Layanan kepada tamu yang datang dilakukan tanpa batas waktu dan tidak mengenal istirahat atau libur.
- 5) Tamu yang datang mendapat perlakuan terbaik karena merupakan partner usaha sebab tanpa adanya tamu yang datang dan menikmati sarana yang ada di dalamnya, hotel tidak akan berkembang dengan baik.

b. Karakteristik Utama

Dilihat dari produk yang ditawarkan, produk hotel memiliki empat karakteristik utama, (Suwithi, 2008) yaitu:

1) **Produk Nyata (*Tangible Goods*)**

Adalah produk yang memiliki kedekatan dengan panca indera, bisa diraba, dilihat, dirasakan, dan digunakan.

2) **Produk Tidak Nyata (*Intangible Goods*)**

Adalah produk yang tidak nyata, tidak berwujud, dan tidak memiliki bentuk fisik.

3) **Produk Segar Tidak Tahan Lama (*Perishable Goods*)**

Produk bersifat *perishable* adalah barang yang dihasilkan hanya dapat digunakan dalam waktu terbatas dan tidak bisa disimpan sehingga harus terjual pada saat yang sama dengan hari produksi.

4) **Produk Tahan Lama (*Non Perishable Goods*)**

Produk tahan lama (*Non perishable goods*) adalah produk yang bersifat *non perishable*/tidak mudah rusak misalnya makanan kaleng, *soft drink*, perlengkapan tamu (*guest supply and amenities*).





AKTIVITAS INDIVIDU 1.3

Untuk memudahkan kalian lebih memahami karakteristik bisnis perhotelan kalian dapat mencari contoh berupa gambar *tangible product*, *intangible product*, *perishable product*, dan *non perishable product*. Tuliskan pekerjaan kalian pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.4 Aktivitas Individu Karakteristik Hotel

<i>Tangible Product</i>	
Gambar	Keterangan

<i>Intangible Product</i>	
Gambar	Keterangan

<i>Perishable Product</i>	
Gambar	Keterangan

<i>Nonperishable Product</i>	
Gambar	Keterangan



4. Klasifikasi Hotel

a. Klasifikasi Berdasarkan Bintang

Hotel dapat diklasifikasikan berdasarkan “bintang” menurut jumlah bintang (berdasarkan kriteria yang ditentukan) diberi peringkat yang lebih tinggi. Biasanya, klasifikasi dinyatakan dengan jumlah bintang seperti bintang satu, bintang dua, bintang tiga, bintang empat, dan bintang lima. Nilai atau kelas hotel dibedakan dengan tanda bintang (*). Semakin banyak bintang dalam sistem bintang, semakin banyak persyaratan fasilitas dan layanannya.

Di Indonesia, peraturan pengklasifikasian hotel ditentukan oleh pemerintah. Setiap beberapa tahun terdapat pembaharuan peraturan dengan diterbitkan surat keputusan yang baru.

Ketentuan terbaru tentang penggolongan jenis hotel adalah Surat Keputusan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor Pm.53/Hm.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel. Surat keputusan tersebut menjelaskan beberapa hal sebagai berikut.

- 1) Setiap usaha hotel wajib memiliki sertifikat dan memenuhi persyaratan standar usaha hotel.
- 2) Usaha hotel mencakup hotel bintang dan hotel non bintang.
- 3) Hotel bintang memiliki penggolongan kelas hotel terdiri atas hotel bintang satu, bintang dua, bintang tiga, bintang empat, dan bintang lima.
- 4) Hotel non bintang tidak memiliki penggolongan kelas hotel dan dapat disebut sebagai hotel melati.
- 5) Penilaian standar usaha hotel mencakup persyaratan dasar, kriteria mutlak, dan kriteria tidak mutlak.
- 6) Persyaratan dasar yang meliputi beberapa hal sebagai berikut.
 - a) Tanda daftar usaha pariwisata bidang usaha penyediaan akomodasi jenis usaha hotel.
 - b) Kelayakan fungsi bangunan gedung.
 - c) Keterangan layak sehat.
 - d) Kelaikan kualitas air.



- 7) Kriteria mutlak hotel bintang yang meliputi beberapa hal sebagai berikut.
 - a) Aspek produk meliputi dua belas unsur dan lima belas subunsur.
 - b) Aspek pelayanan meliputi lima unsur dan lima subunsur.
 - c) Aspek pengelolaan meliputi tiga unsur dan lima subunsur.
- 8) Kriteria mutlak hotel yang meliputi beberapa hal sebagai berikut.
 - a) Aspek produk meliputi tujuh unsur dan tujuh subunsur.
 - b) Aspek pelayanan meliputi lima unsur dan lima subunsur.
 - c) Aspek pengelolaan meliputi tiga unsur dan empat subunsur.
- 9) Kriteria tidak mutlak hotel bintang yang meliputi beberapa hal sebagai berikut.
 - a) Aspek produk yang meliputi 32 unsur dan seratus 47 subunsur.
 - b) Aspek pelayanan yang meliputi 14 unsur dan 40 subunsur.
 - c) Aspek pengelolaan yang meliputi enam unsur dan 21 subunsur.
- 10) Penilaian Hotel Bintang menggunakan rentang nilai sebagai berikut.
 - a) ≥ 936 untuk kelas hotel bintang lima.
 - b) 728–916 untuk kelas hotel bintang empat.
 - c) 520–708 untuk kelas hotel bintang tiga.
 - d) 312–500 untuk kelas hotel bintang dua.
 - e) 208–292 untuk kelas hotel bintang satu.

b. Tipe Hotel

Tipe hotel dapat diklasifikasikan berdasarkan:

1) *Plan*/Harga Kamar

Menurut Febri Surya (2017). Berdasarkan harga jual kamar, terdapat beberapa macam hotel *plan usage* yaitu:

a) *American Plan*

Merupakan metode pembayaran sewa/harga kamar sudah beserta makan (*meals*).



Ada dua macam *American Plan*.

- *Full American Plan* (FAP)

Biaya sewa kamar sudah beserta layanan makan sebanyak tiga kali makan (pagi, siang dan malam).

- *Modified American Plan* (MAP).

Biaya sewa kamar sudah beserta layanan makan sebanyak dua kali yang dapat dipilih sendiri oleh tamu. Contohnya makan pagi dan makan siang atau makan pagi dan makan malam.

b) *Continental Plan/Bermuda Plan*

Merupakan metode pembayaran sewa/harga kamar sudah disertai makan pagi.

c) *European Plan*

Merupakan metode pembayaran hanya untuk biaya sewa/harga kamar saja.

2) Ukuran Hotel

Menurut Febri Surya (2017). Berdasarkan ukuran/jumlah kamar yang disediakan, hotel dikelompokkan menjadi:

a) *Small Hotel* juga dikenal dengan istilah hotel kecil.

Kategori hotel jenis ini ditinjau dari banyaknya kamar yang dimiliki yaitu tidak mencapai 150 kamar.

b) *Medium Hotel* di masyarakat dikenal dengan sebutan hotel sedang.

- *Average hotel*

Sebuah hotel dapat dikelompokkan menjadi *average hotel* apabila kamar yang dimiliki mencapai 150 s.d. 299 kamar.

- *Above average hotel*

Sebuah hotel dapat dikelompokkan menjadi *above average hotel* apabila kamar yang dimiliki mencapai 300 s.d. 600 kamar.

c) *Large Hotel* dapat disebut pula dengan istilah hotel besar.

Sebuah hotel dapat dikelompokkan menjadi *large hotel* apabila kamar yang dimiliki mencapai lebih dari 600 (enam ratus) kamar.



3) Lokasi

a) *City Hotel*

Sebuah hotel akan masuk dalam jenis *city hotel* apabila berlokasi di pusat sebuah kota dan tamu yang datang adalah mereka yang mempunyai keperluan bisnis.

b) *Resort Hotel*

Apabila sebuah hotel berada di area wisata maka termasuk kelompok *resort hotel* dan kebanyakan tamu yang datang adalah mereka yang berkeinginan untuk berwisata dan hanya sebagian kecil yang bertujuan bisnis.



Gambar 1.3 *Resort Hotel*

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)

Berdasarkan lokasinya *resort hotel* dikelompokkan menjadi beberapa:

- *Mountain Hotel* apabila lokasi hotel tersebut terletak di kawasan pegunungan
- *Beach Hotel* apabila lokasi hotel terletak di tepi pantai



Gambar 1.4 *Beach Hotel*

Sumber : Pixabay/Textcosa(2021)



- *Lake hotel* apabila lokasi hotel tersebut terletak di tepi danau.
- *Hill Hotel* apabila lokasi hotel terletak di puncak bukit.
- *Forest Hotel* apabila lokasi hotel terletak di area hutan lindung.

4) Kunjungan

- a) *Business Hotel* adalah hotel yang tamunya sebagian besar berbisnis, disini biasanya menyediakan *meeting room* dan *convention*.
- b). *Tourism Hotel* adalah hotel yang kebanyakan tamunya adalah para wisatawan, baik domestik maupun mancanegara.
- c) *Sport Hotel* adalah hotel yang terletak di kawasan olah raga. Kebanyakan tamu yang datang bertujuan untuk melakukan kegiatan olah raga.
- d) *Pilgrim Hotel*

Hotel yang berada di kawasan beribadahan dimana tamu yang datang berkepentingan untuk melakukan ibadah sesuai keyakinan mereka. Contoh *Pilgrim Hotel* adalah hotel yang berada di kawasan kegiatan ibadah haji dan umroh dan ada pula hotel yang berada di Lourdes di Perancis.

- e) *Cure Hotel*

Hotel yang berada di kawasan yang dipercaya dapat menyembuhkan penyakit dimana tamu yang datang berkepentingan untuk melakukan penyembuhan penyakit yang dideritanya. Contohnya hotel yang berada di area pemandian air panas yang diyakini mampu menyembuhkan penyakit.





AKTIVITAS KELOMPOK 1.1

1. Buatlah kelompok terdiri dari 3 sampai 5 siswa.
2. Carilah informasi tentang nama-nama hotel di kotamu. Jika tersedia jaringan internet kalian bisa mencari melalui sosial media. Buatlah daftar berdasarkan klasifikasi dan tipe-tipe hotel. Tuliskan nama hotel dan alamat hotel dilengkapi dengan gambar.
3. Buatlah analisismu berdasarkan pengamatan di lapangan dengan cara berdiskusi dengan kelompok.
4. Buatlah sebuah tulisan atau laporan dalam bentuk *slide* atau video.
5. Presentasikan hasil diskusi kalian di hadapan kelompok lain.
6. Lakukan presentasi dengan sikap yang sopan dan bahasa yang santun.
7. Kumpulkan laporan tersebut pada *link* yang diberikan oleh guru pembimbing.

5. Struktur Organisasi Hotel

Struktur organisasi hotel merupakan gambaran tentang jabatan serta alur kepemimpinan di sebuah hotel, baik itu hotel besar hingga hotel kecil. Selain itu, struktur tersebut juga menunjukkan hubungan tanggung jawab pekerjaan antara setiap divisi dengan divisi lainnya. Tujuan dari pembuatan struktur tersebut adalah untuk membuat kegiatan operasional hotel menjadi lebih mudah juga sebagai alat untuk membagi tugas dari setiap karyawan. Oleh karena itu, sebuah struktur organisasi sangat dibutuhkan untuk menunjang kegiatan operasional sebuah hotel.

Agar memahami struktur organisasi hotel, kalian dapat membuka link berikut ini.



PINDAI YUK

<https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/media/pdf/SMK/HTL/B1/SO-Hotel.docx>



Petugas di tiap-tiap departemen dalam hotel memiliki deskripsi tugas yang jelas. Mereka memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Hubungan dan kerja sama yang baik di hotel sangat dibutuhkan dalam mencapai tujuan hotel pada umumnya dan tujuan masing-masing departemen pada khususnya, sehingga dibutuhkan kesadaran dan tanggung jawab dalam membina hubungan antar departemen di hotel. Kerjasama antar departemen ini sangat dibutuhkan untuk memperlancar jalannya operasional hotel sehari-hari.

Agar memahami hubungan kerjasama antar departemen di hotel, kalian dapat membuka link berikut ini.



PINDAI YUK

<https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/media/pdf/SMK/HTL/B1/Hub-ks-an-Dept.docx>



AKTIVITAS INDIVIDU 1.4

Untuk memperdalam pemahaman tentang struktur organisasi hotel. Silakan kalian mencari struktur organisasi hotel dari 3 hotel yang berbeda. Bandingkan antara ketiga struktur tersebut, mulai dari bentuk struktur organisasi, jenjang jabatan, dan *job description* masing-masing jenjang. Buatlah laporan hasil pengamatanku. Kemudian presentasikan di depan kelas.

6. Status Kepemilikan Hotel

Menurut Ririn Wartinah (2021) terdapat dua kepemilikan hotel yang dihubungkan dengan pengelolaannya sebagai berikut.

a. *Independent Hotel*

Sebuah hotel disebut hotel independen apabila pendirian dan operasional hotel tersebut dilaksanakan secara mandiri tidak terikat



dengan hotel lainnya. Hotel tipe ini pada umumnya didirikan oleh sebuah keluarga.

b. Chain Hotel

Chain hotel atau hotel jaringan yaitu sebuah hotel yang memiliki hubungan kerjasama dengan hotel lain dalam sebuah jaringan baik dalam kepemilikan maupun pengoperasiaannya. Walaupun dalam *chain* yang sama, *chain hotel* di setiap negara/daerah yang dibangun dibedakan oleh ciri khas yang dimiliki oleh negara/daerah tersebut. Bentuk hubungan kerja sama dalam *chain* hotel ini memiliki empat macam *chain* sebagai berikut.

1) Perusahaan Induk (*Parent Company*)

Hotel yang didirikan oleh sebuah perusahaan besar yang merupakan salah unit usaha yang dimiliki oleh perusahaan tersebut, dimana perusahaan induk memiliki wewenang dalam menentukan kebijakan pengelolaan hotel tersebut.

2) Kontrak Manajemen (*Management Contract*)

Sebuah hotel yang membedakan antara kepemilikan dan pengelolaan. Hotel tersebut secara manajemen melakukan kontrak atau pembelian jasa pengelolaan dari hotel lain dengan perjanjian sebelumnya. Contohnya, Hilton dan Sheraton.

3) Waralaba (*Franchise System Hotel*)

Waralaba merupakan bentuk kerja sama bisnis hotel dengan cara pembelian merk, produk, atau sistem pengoperasian hotel.

4) Kelompok Referal (*Referral Group*)

Merupakan penggabungan beberapa hotel yang dikelola secara mandiri atau independent hotel. Maksud dari penggabungan ini adalah melakukan pemasaran bersama agar lebih menguntungkan satu sama lain.

Ada beberapa keuntungan yang akan didapatkan jika menerapkan *Chain Hotel* :

- Hotel akan lebih dikenal, sebab menyandang nama dan brand-brand besar yang kualitasnya sudah terpercaya.
- Standar pelayanan, pengelolaan, dan sistem manajemen yang digunakan adalah sistem yang sama dengan perusahaan induk.



- c) Lebih praktis dalam mengelola staff hotel, sebab memiliki standar baku dari perusahaan induk.
- d) Marketing hotel dapat dilakukan lebih mudah, sebab banyak calon pelanggan yang menyukai brand tertentu.



AKTIVITAS INDIVIDU 1.5

Untuk memudahkan kalian lebih memahami kepemilikan hotel kalian dapat mencari contoh *independent hotel* dan *chain hotel* dilengkapi dengan gambar/foto hotel. Tuliskan pekerjaan kalian pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.5 Aktivitas Individu Status Kepemilikan Hotel

<i>Independent Hotel</i>	
Nama dan Alamat Hotel	Gambar/Foto
<i>Chain Hotel</i>	
Nama dan Alamat Hotel	Gambar/Foto

B. FASILITAS DAN LAYANAN HOTEL

1. Fasilitas Hotel

Hotel adalah salah satu bagian terpenting dalam usaha pariwisata. Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel, pengertian Usaha Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya



secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan. Fasilitas yang tersedia di hotel akan berbeda-beda tergantung dari jenis dan klasifikasi hotel.

Fasilitas utama yang diperlukan tamu ketika datang menginap di hotel adalah tempat tidur, makanan, dan minuman. Untuk memenuhi pelayanan, kenyamanan, keamanan, dan kepuasan tamu selain menyediakan keperluan pokok tamu hotel juga melengkapi dengan berbagai fasilitas penunjang.

Setiap hotel memiliki fasilitas yang tidak sama sesuai dengan jenis hotel. Ada hotel yang memiliki semua fasilitas seperti tercantum di bawah ini, ada yang mempunyai sebagian.

a. Kamar Tidur/*Room Hotel*

Tujuan utama hotel adalah memberikan fasilitas menginap bagi yang membutuhkan. Dengan mempertimbangkan aspek kenyamanan tamu yang menginap maka hotel memberikan berbagai fasilitas tambahan di dalam kamar tamu dan senantiasa dijaga kebersihannya.



Gambar 1.5 Kamar Hotel

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)

Kamar tidur biasanya terdiri dari 2 ruangan yaitu *bedroom* dan *bathroom*. Fasilitas dalam *bedroom* terdapat tempat tidur (*bed*), lemari pakaian (*wardrobe*), meja rias (*dressing table*), rak penyimpanan koper (*luggage rack*), *air conditioning*, *colour TV with in house movie and international channel*, *safe deposit box*, *tea & coffee making facility*, *minibar*, *international direct dialing telephone*. Sedangkan fasilitas dalam *bathroom* terdapat *bathtub and shower* atau *shower*, *hot and cold water*, dan *hair dryer*. Namun kelengkapan fasilitas dalam kamar tersebut akan berbeda-beda.



Banyak ragam kamar yang ditawarkan hotel kepada tamu mulai dari kamar dengan fasilitas sederhana hingga mewah, dari ukuran kecil hingga besar bahkan pemandangan yang dapat dilihat dari kamar pun menjadi perhatian hotel.

1) *Standard Room*

Seperti namanya, jenis kamar *standard room* adalah tipe kamar hotel yang paling dasar di hotel. Biasanya, kamar tipe ini memiliki harga yang relatif murah. Fasilitas yang ditawarkan pun standar seperti *bed* ukuran *queen size* atau *twin bed* dan *bath room*. Namun, penawaran yang diberikan tergantung pada masing-masing hotel. *Standard room* hotel bintang 1 dan bintang 5 tentu berbeda.

2) *Superior Room*

Pada dasarnya *superior room* adalah tipe kamar yang sedikit lebih baik dari tipe *standard room*. Perbedaannya dapat berupa dari fasilitas yang diberikan, interior kamar, atau pemandangan dari kamar. Setiap hotel memiliki standar kualitas yang berbeda-beda, tergantung dengan berapa standar bintang hotel tersebut.

3) *Deluxe Room*

Di atas tipe kamar hotel *superior room* adalah *deluxe room*. Kamar ini memiliki kamar yang lebih luas. Tersedia pilihan *double bed* atau *twin bed*. Biasanya, dari segi interior kamar ini terkesan lebih mewah.

4) *Junior Suite Room*

Tipe kamar hotel *junior suite room* ditandai dengan adanya ruang tamu / *living room*. Namun, *living room* tersebut masih berada satu ruangan dengan *bed room*. *Living room* tersebut biasanya dibatasi atau disekat dengan partisi agar *bed* tidak terlihat.

5) *Suite Room*

Kamar dengan ukuran yang lebih luas dan dilengkapi dengan fasilitas tambahan seperti ruang makan (*dining room*), ruang duduk (*living room*), dapur kecil (*kitchenette*), serta *minibar*. Tempat tidur yang ada di dalamnya umumnya adalah *double bed*, meskipun kadang-kadang juga dengan *twin bed*.

6) *Presidential Suite*

Presidential suite adalah tipe kamar hotel yang terbaik dan paling mahal. Bahkan, tidak semua hotel memiliki *presidential suite*.



Mempunyai fasilitas yang sangat lengkap dan terbaik, mulai dari interior ruang tamu/ *living room*, dapur/*kitchenette*, ruang makan/ *dining room*, teras/*teracce*, *balcony*, serta fasilitas tambahan lainnya hingga menyajikan pemandangan terbaik.

7) *Twin Room*

Dari namanya, bisa diketahui bahwa tipe kamar hotel ini memiliki dua *single bed* yang terpisah. Tipe kamar hotel ini cocok digunakan untuk menginap bersama teman.

8) *Single Room*

Single room merupakan kamar hotel berupa satu ruangan yang terdiri dari satu *single bed*, kamar mandi/*bath room* dan sofa. Biasanya tipe kamar hotel ini dipilih oleh para *backpacker* atau *solo traveler* karena fasilitasnya memang untuk satu orang dan harga yang murah.

9) *Double Room*

Double Room adalah tipe kamar hotel yang menyediakan satu *double bed* yang dapat dipakai oleh dua orang sekaligus. Jenis *bed* ini sangat cocok bagi para pasangan yang ingin menginap bersama. Tipe kamar hotel ini biasanya memiliki ukuran *bed* yang besar seperti *king size* atau *queen size*.

10) *Family Room/Triple Room*

Family Room atau dikenal sebagai *Triple Room*. Merupakan kamar yang jauh lebih luas daripada tipe kamar hotel lainnya, dapat ditempati oleh 3 orang tamu. Biasanya tersedia satu *bed* dengan ukuran *king size* dan satu *single bed* atau terdiri dari 3 *single bed*

11) *Connecting Room*

Dua kamar yang bersebelahan satu sama yang lain, yang dihubungkan dengan oleh pintu penghubung (*connecting door*). Kamar seperti ini biasanya digunakan oleh tamu yang datang bersama keluarga. Pintu penghubung ini dapat dibuka untuk mempermudah komunikasi antar anggota keluarga tanpa harus keluar kamar.

12) *Adjoining Room*

Dua kamar yang bersebelahan satu sama yang lain tanpa ada pintu penghubung.



13) *Adjacent room*

Kamar hotel yang bersebelahan atau berdampingan. Sekelompok tamu mungkin meminta kamar yang berdekatan untuk memastikan bahwa mereka berada di hotel yang berdekatan satu sama lain, tetapi tanpa persyaratan bahwa mereka terhubung dari dalam.

14) *Duplex Room*

Dua kamar yang terletak di atas dan di bawah dan dihubungkan dengan tangga penghubung (*stair case*).

15) *Accessible Room/Disabled Room*

Jenis kamar hotel *Accessible Room* dikhususkan bagi para tamu penyandang disabilitas. Hotel diwajibkan untuk menyediakan sejumlah kamar yang dapat diakses secara mudah oleh para penyandang disabilitas. Kamar-kamar ini akan memiliki ruang untuk pergerakan kursi roda dengan mudah, dan kamar mandi untuk penyandang cacat atau memiliki keterbatasan.

16) *Smoking/Non Smoking Room*

Smoking Room, yaitu sebuah kamar hotel yang diperuntukkan bagi para tamu yang aktif merokok. Berbeda dari kamar lainnya, di sini pengunjung bisa merokok secara bebas di dalam kamar serta diharapkan agar nggak merokok di sembarang tempat.

Sebaliknya *non smoking room* adalah kamar hotel yang tidak membolehkan tamunya merokok di kamar. Tidak ada asbak, full-ac, dan terdapat deteksi asap rokok/*smoke detector*.

17) *Cabana Room*

Cabana room adalah jenis kamar hotel yang posisinya menghadap langsung ke kolam renang, sumber mata air, laut, sungai atau keindahan alam lainnya secara langsung.

18) *Lanais Room*

Kamar yang berada di lantai 2 ke atas.

b. Lobi/Lobby

Lobby adalah *trendmark* dari suatu hotel. Kesan pertama tamu saat memasuki bangunan hotel terdapat pada area *lobby*. Pada umumnya *lobby* selain berisi *reception counter* juga dilengkapi dengan perabot mewah berupa beberapa set sofa dan meja untuk tamu duduk santai dan penghias ruangan misalnya guci, vas bunga, lampu hias, dan lain



sebagainya. Hotel tidak bisa dipisahkan dari *lobby*. Ketika pengunjung atau tamu hotel masuk ke *lobby*, mereka akan melihat ciri khas yang menunjukkan kepribadian hotel. Nuansa yang diciptakan oleh *lobby* dapat berupa kesan mewah, anggun, sejuk, penuh pesona, elegan, atau unik.



Gambar 1.6 *Lobby Hotel*

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)

c. **Lounge**

Lounge merupakan sarana yang disediakan bagi tamu untuk duduk-duduk sambil menikmati musik dan berlokasi di dekat sarana penjualan. Misalkan *shop*, *bar*, dan *drugstore*.

d. **Function Room**

Function room adalah sejenis ruangan multi fungsi atau serbaguna yang ada dalam sebuah hotel. Ruangan ini berfungsi sebagai tempat untuk menyelenggarakan berbagai macam acara penting. Misalnya mengadakan rapat (*meeting*), bonus perjalanan (*incentive*), pertemuan (*convention*), pameran (*exhibition*), perjamuan (*function*) pada kurun waktu dan dengan tujuan tertentu. *Function room* dikelompokkan menjadi tiga yaitu sebagai berikut.

1) **Meeting Room**

Meeting room adalah ruang rapat dengan kapasitas yang lebih kecil, fasilitas/peralatan yang lebih sederhana serta memerlukan tenaga kerja yang lebih sedikit daripada *banquet hall*.





Gambar 1.7 Meeting Room

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)

2) **Conference Hall**

Conference hall adalah ruangan berkapasitas 500-1000 orang dengan fasilitas yang lebih lengkap dan memerlukan tenaga profesional yang lebih banyak.



Gambar 1.8 Conference Hall

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)

3) **Banquet Hall**

Banquet hall adalah sebuah ruangan yang memiliki interior khusus digunakan untuk acara jamuan.



e. **Restaurant**

Dalam suatu hotel besar, biasanya memiliki lebih dari satu restoran. Pada umumnya restoran dalam satu hotel dapat dibedakan atas beberapa hal berikut.



Gambar 1.9 *Restaurant*

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)

1) **Main Dining Room**

Main Dining Room adalah area untuk makan yang dimiliki hotel dalam ukuran besar disertai layanan yang bersifat resmi disertai beberapa teknik penyajian seperti *French Service* maupun *Russian Service* yang disebut *main dining room*. Ketika tamu berkunjung ke lokasi tersebut diharuskan menggunakan pakaian resmi formal.

2) **Coffee Shop**

Coffee shop adalah restoran dengan pelayanan cepat dan sederhana, tidak terlalu formal. Biasanya di *coffee shop* disediakan *menu table d'hote*, jarang yang menggunakan *menu a la carte*. Makanan sudah disiapkan di piring (*American Service*). Standar penataan meja tidak banyak variasi. Dekorasi ruangan sederhana dan harga makanan tidak terlalu mahal. *Coffee shop* cocok sekali bagi orang yang waktu terbatas. Sebagian *coffee shop* buka selama 24 jam dan dengan pelayanan yang cepat.

3) **Speciality Restaurant**

Restoran jenis ini mempunyai sifat dan ciri yang khusus. Yang termasuk ke dalam golongan ini adalah restoran berikut.



- a) Restoran yang menjual makanan dari satu negara atau benua tertentu, misalnya *Indonesian restaurant*, *Japanese restaurant*, *Chinese restaurant*, *Italian restaurant*, dan *European restaurant*.
- b) Restoran yang menjual jenis makanan atau menggunakan cara memasak tertentu. Contoh:
 - *Grill room* atau *rotiserie* yang mengkhususkan masakan daging yang dipanggang atau dibakar (*grill and roast*).
 - *Seafood restaurant* yang menghadirkan masakan ikan-ikan dan hasil laut.
 - *Barbeque* yang pada umumnya dilakukan di alam terbuka seperti *swimming pool terrace* atau di kebun dengan memanggang daging hewan berupa sapi, kambing, atau ayam.

f. **Bar**

Menurut Marsum Widjojo Atmodjo (2004) mengemukakan bahwa *Bar* merupakan suatu tempat di dalam hotel yang dilengkapi berbagai fasilitas penunjang dan difungsikan memberikan layanan berbagai jenis minuman mulai non alkohol hingga beralkohol, namun tidak menyediakan minuman panas seperti kopi dan teh.

1) **Snack bar**

Snack bar menawarkan jenis-jenis minuman yang sangat terbatas dan makanan kecil

2) **Cocktail bar**

Cocktail bar menawarkan berbagai jenis minuman cocktail dan diiringi alunan music

3) **Nite club**

Nite club khusus dibuka pada malam hari dengan menawarkan berbagai minuman serta dilengkapi dengan hiburan (*shows, entertainment*) dan fasilitas menari/berdansa.

g. **Swimming Pool**

Swimming pool atau kolam renang merupakan sarana wajib bagi hotel berbintang. Kolam renang dapat menjadi salah satu daya tarik bagi tamu yang akan menginap.





Gambar 1.10 *Swimming Pool*

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)

h. Arcades

Arcades adalah ruangan-ruangan yang diatur sedemikian rupa di dalam hotel yang disewakan pada pihak ketiga untuk melengkapi sarana prasarana hotel. *Arcades* di suatu hotel pada umumnya melayani jasa-jasa pelayanan berikut.

- 1) Perwakilan *airlines*
- 2) *Travel agents*/biro perjalanan
- 3) *Transportation rental*
- 4) Toko suvenir
- 5) *Money changer*
- 6) *Beauty salon*
- 7) *Tailor*
- 8) ATM atau bank
- 9) *Bookstore*
- 10) *Wedding* atau *event organizer*

i. Business Center

Business center adalah salah satu tempat bagi para tamu yang ingin menggunakan pelayanan dari bidang sekretariat seperti mendapatkan surat, mengirimkan faks, memfotokopi, melakukan penerjemahan, membuat jadwal untuk pertemuan, mendapatkan pelayanan internet,



dan mengkonfirmasi tiket transportasi. Ada beberapa jenis kebutuhan tamu yang biasanya diperlukan saat mereka mendatangi *business center*. Di antaranya adalah sebagai berikut.

- 1) Layanan dari jasa penggunaan internet
- 2) Layanan dari jasa faks
- 3) Layanan dari jasa untuk memfotokopi dan mendapatkan materai
- 4) Layanan jasa kesekretariatan. Beberapa di antaranya adalah notulis, jasa pengetikan, melakukan penerjemahan, membuat dokumen, dan melakukan kontrak
- 5) Layanan dari jasa dalam proses membelikan tiket dan melakukan konfirmasi jadwal dari untuk keberangkatannya
- 6) Layanan jasa dalam proses pemesanan transportasi dan juga taxi
- 7) Layanan dalam proses pembuatan banner, poster, pengepakan dan pengiriman paket.



AKTIVITAS INDIVIDU 1.6

Untuk memperdalam pemahaman kalian tentang fasilitas hotel, silakan kalian mencari informasi mengenai fasilitas yang tersedia di hotel

1. Carilah contoh gambar fasilitas hotel dari buku sumber yang ada atau dari sosial media seperti google, instagram, pinterest, dll.
2. Ringkaslah hasil simpulan tersebut dalam bentuk *slide* dengan uraian dan gambar. (nama hotel, alamat hotel, fasilitas hotel, tipe kamar dan lain-lain).
3. Presentasikan hasil *slide* kalian di hadapan teman dan guru untuk mendapatkan masukan.
4. Perbaiki hasil presentasi kalian berdasarkan tanggapan dan masukan dari kelompok lain.

2. Layanan Utama Hotel

Pelayanan hotel adalah serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh petugas hotel kepada pelanggan hotel baik yang menginap maupun tidak, agar kebutuhan pelanggan hotel dapat terpenuhi sesuai keinginan mereka. Di samping memenuhi kebutuhan tersebut sekaligus menciptakan kepuasan



melalui jasa pelayanan yang diberikan pihak hotel. Hotel merupakan bisnis bidang jasa oleh karena itu kualitas layanan kepada tamu sangat diutamakan. Pada dasarnya layanan pokok hotel ada 2 yaitu:

a. Pelayanan atau Penyediaan Kamar

Hotel memiliki pelayanan utama untuk memenuhi kebutuhan tempat tinggal sementara yang ditujukan kepada tamu atau orang asing yang jauh dari tempat tinggal asalnya. Layanan ini berupa penyediaan akomodasi/kamar tidur dengan fasilitas pelengkap lainnya.

b. Pelayanan atau Penyediaan Makan dan Minum

Selain penyediaan kamar, hotel juga menyediakan layanan makan dan minum. Pelayanan atau penyediaan makan dan minum ditujukan bagi tamu baik tamu yang menginap di hotel maupun tamu yang tidak menginap di hotel. Layanan makan dan minum berupa penyediaan macam-macam restaurant dalam hotel. Besar kecil dan jumlah restaurant tergantung dari besar kecilnya hotel atau jumlah kamar.

3. Layanan Penunjang Hotel

Layanan lain yang menunjang operasional hotel antara lain jasa *laundry*, penyediaan *fitness center*, *swimming pool*, *baby sitting*, *airport transfer service*, *business center*, layanan penitipan barang tamu, *express check-in*, *express check-out*, *valet parking*, layanan *wake up call*, layanan peminjaman *baby cot* dan lain sebagainya. Layanan tersebut ada yang dikenakan tagihan ada yang merupakan layanan cuma-cuma bagi tamu. Masing-masing hotel memiliki kebijakan yang berbeda.

Berdasarkan waktu layanan dapat dibedakan menjadi 4 yaitu:

a. Layanan Sebelum Tiba (*Pre Arrival*)

Persiapan dalam menyambut kedatangan tamu perlu dilakukan dengan sempurna. Kemudahan-kemudahan yang ditawarkan oleh hotel kepada tamu saat membutuhkan informasi tentang hotel akan berpengaruh pada keputusan tamu untuk menginap di hotel yang diinginkan. Beberapa layanan yang ditawarkan oleh hotel sebelum tamu tiba yaitu



1) **Layanan Pemesanan Kamar**

Layanan pemesanan kamar memiliki peran yang penting dalam memudahkan tamu memilih dan menentukan pilihan saat membutuhkan akomodasi. Media pemesanan yang variatif akan menjadikan tamu hotel memiliki banyak pilihan sesuai selera mereka masing-masing. Tamu hotel memesan kamar melalui dua cara yaitu langsung datang ke hotel atau melalui website hotel, media telepon, atau aplikasi lainnya.

2) **Layanan Pemberian Informasi**

Layanan pemberian informasi oleh hotel kepada tamu sangat diperlukan sebelum tamu memutuskan menginap. Layanan informasi ini dapat berupa brosur, *website*, ataupun informasi langsung dari petugas hotel. Namun demikian yang paling penting dalam layanan informasi ini adalah bagaimana hotel dapat memberikan informasi seluas-luasnya melalui media digital maupun media cetak sehingga dapat memenuhi kebutuhan tamu mengenai informasi hotel yang akan dipilihnya.

3) **Layanan Pembayaran**

Kemudahan dalam menyelesaikan transaksi sebelum tamu tiba, saat tiba, saat menginap maupun saat *check out* akan menambah kenyamanan bagi tamu. Oleh karena itu hotel berkewajiban menyediakan sarana alat pembayaran yang dapat mempermudah tamu yang dapat berupa, rekening bank hotel, mesin EDC (*Electronic Data Capture*), maupun media pembayaran yang lain.

4) **Penjemputan di Tempat-Tempat Kedatangan Awal Tamu**

Seperti bandara, stasiun kereta, pelabuhan, merupakan layanan yang sifatnya berbayar dan ditawarkan kepada tamu sebelum tamu tiba atau saat tamu melakukan pemesanan. Layanan ini dalam setiap hotel akan berbeda tarifnya, tergantung dari jarak dan jenis kendaraan yang digunakan khusus untuk tamu tamu tertentu/VIP umumnya akan menggunakan kendaraan yang mewah. Petugas yang melakukan penjemputan merupakan bagian dari *front office department* yang disebut dengan *airport representative*.



b. Layanan Saat Tiba (*On Arrival*)

Saat tamu tiba di hotel, akan mendapatkan layanan khusus dari petugas hotel sebagai berikut.

- 1) Penyambutan oleh *greater* atau *bell boy*.
- 2) Penanganan barang bawaan.
- 3) *Welcome drink* dan *oshiburi*.

Welcome drink merupakan jamuan minuman khas dari hotel yang disuguhkan bagi para tamu hotel yang akan *check-in*. *Welcome drink* dapat menjadi aset ‘pencitraan’ terbesar sebuah hotel, dengan memberikan minuman yang menyegarkan, di tengah kesibukan pengunjung melengkapi registrasi hotel.

Oshibori adalah layanan memberikan sebuah handuk tangan basah hangat atau basah yang ditawarkan kepada tamu, dipakai untuk membersihkan tangan.

- 4) Pengantaran ke kamar.

c. Layanan Selama Menginap (*During Stay*)

Pada saat tamu sudah menginap di hotel, terdapat beberapa layanan yang diberikan oleh pihak hotel, baik yang bersifat gratis maupun berbayar, sebagai berikut.

- 1) Layanan *wake up call*.

Layanan *wake up call* yaitu salah satu layanan yang terdapat di sebuah hotel yang bertujuan untuk membangunkan/ mengingatkan tamu. Sesuai *request*, tamu bisa meminta dibangunkan jam berapa saja, tapi kebanyakan tamu minta dibangunkan di pagi hari. Petugas *wakeup call* adalah seorang *Front Desk Agent* (FDA), *Receptionist* atau Telepon Operator.

- 2) Layanan *breakfast box* yang diberikan bagi tamu yang akan bepergian atau *check out* pagi-pagi sebelum restoran untuk *breakfast* buka.



- 3) Layanan peminjaman setrika yang diberikan pada tamu yang ingin menyetrika pakaiannya sendiri sebelum digunakan.
- 4) Layanan *baby box* yang diberikan kepada tamu keluarga yang membawa bayi saat menginap di hotel. Layanan dapat berbayar tapi dapat juga tidak berbayar tergantung dari hotelnya masing-masing.
- 5) Layanan penambahan *extra bed* di kamar yang merupakan layanan tempat tidur tambahan yang diinginkan tamu saat menginap.
- 6) Layanan peminjaman sajadah dan *hair dryer*.
- 7) Layanan penambahan teh/kopi sachet.
- 8) Layanan pembersihan kamar.
- 9) Layanan *turn down service*.

Turn down service adalah pelayanan yang diberikan oleh bagian *housekeeping* untuk membuka *bed cover*, merapikan tempat tidur (membuka sheet), mengganti towel yang basah dan *guest supplies* yang sudah terpakai oleh tamu yang dilakukan oleh *room attendant* di waktu sore hari antara jam 18.00 – 20.00 WIB. Pada beberapa hotel *turn down service* sering disebut dengan istilah *open bed*.

- 10) Layanan pengantaran *tour*.

d. Layanan Setelah Menginap / Check Out

Pada saat tamu *check out*, terdapat beberapa layanan yang dapat diberikan oleh hotel kepada tamu sebagai berikut.

- 1) Layanan *express check out*.
- 2) Layanan penurunan barang.
- 3) Layanan penitipan barang.
- 4) Layanan pemesanan kamar untuk kedatangan berikutnya.
- 5) Layanan pengantaran ke bandara.





TUGAS KELOMPOK 1.2

1. Buatlah kelompok terdiri dari 3 sampai 5 siswa.
2. Kunjungilah hotel praktik di sekolah atau di kotamu (setiap kelompok harus mengunjungi lokasi yang berbeda).
3. Amatilah tentang:
 - a. Fasilitas yang ada di hotel.
 - b. Layanan yang tersedia di hotel tersebut.
4. Buatlah analisismu berdasarkan pengamatan di lapangan dengan cara berdiskusi dengan kelompok.
5. Buatlah sebuah tulisan atau laporan dalam bentuk PPT atau video.
6. Presentasikan hasil diskusi kalian di hadapan kelompok lain.
7. Lakukan Presentasikan dengan sikap yang sopan dan bahasa yang santun.
8. Kumpulkan laporan tersebut pada tautan yang diberikan oleh guru pembimbing.



UJI KOMPETENSI

A. PILIHAN GANDA

Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan cara memberikan tanda silang (X) pada huruf A, B, C, D, atau E pada jawaban yang paling benar!

1. Hotel berasal dari kata “*inn*” yang dapat diartikan sebagai usaha menyewakan sebagian dari rumahnya kepada orang lain yang memerlukan kamar untuk menginap “*inn*” sering juga disebut ...
 - A. *apartement*
 - B. *lodge*
 - C. *lodgement*
 - D. *termont house*
 - E. *motel*



2. Kalian dan keluarga melakukan perjalanan wisata. Di lokasi wisata kalian menginap di Hotel Merapi dengan harga sewa kamar tipe *moderate* Rp. 800.000/malam. Harga tersebut termasuk makan pagi untuk 2 orang. Harga kamar tersebut disebut...
 - A. *european plan*
 - B. *modified American Plan*
 - C. *full American Plan*
 - D. *continental Plan*
 - E. *american Plan*
3. Sarana yang disediakan hotel untuk tamu yang dapat digunakan untuk duduk-duduk sambil menikmati music dan berlokasi di dekat sarana penjualan misalnya bar, drugstore dll, disebut ...
 - A. *lobby*
 - B. *banquete hall*
 - C. *function room*
 - D. *lounge*
 - E. *arcades*
4. Toko batik Surya dan Cantiq souvenir menyewa ruangan yang berada di dalam Mentari hotel, Ruangan yang disewa oleh Batik Surya dan Cantiq Souvenir tersebut disebut ..
 - A. *lobby*
 - B. *banquete hall*
 - C. *function room*
 - D. *lounge*
 - E. *arcades*
5. Hotel yang tidak berdiri sendiri merupakan hotel dengan ciri khasnya adalah hotel ini mempunyai hubungan dalam kepemilikan dan cara pengelolaannya dengan hotel dalam suatu kelompok jaringan disebut ...
 - A. *independent hotel*
 - B. *dependent hotel*
 - C. *chain hotel*
 - D. *franchise hotel*
 - E. *referral*



6. Keramah-tamahan dari petugas hotel, kenyamanan dalam kamar tamu, keindahan dan keamanan lingkungan hotel merupakan karakteristik dari industri perhotelan yang dapat dikelompokkan dalam....
- A. *tangible product*
 - B. *intangibile product*
 - C. *perishable goods*
 - D. *non perishable goods*
 - E. *services excellent*
7. Ketika kalian menginap di hotel kalian menggunakan fasilitas yang disediakan di kamar tamu. Salah satu yang kalian gunakan seperti gambar berikut, ini tergolong dalam produk
- A. *tangible product*
 - B. *hotel product*
 - C. *perishable product*
 - D. *non perishable product*
 - E. *intangibile product*
8. Sewaktu kalian datang menginap di hotel, kalian mendapat layanan diantaranya barang-barang yang kalian bawa dibantu oleh seorang petugas yang disebut *bell boy* seperti diilustrasikan pada gambar berikut. Layanan ini tergolong dalam produk ...



- A. *tangible product*
- B. *hotel product*
- C. *perishable product*
- D. *non perishable product*
- E. *intangibile product*



9. Hotel Abadi adalah sebuah hotel kecil milik keluarga Bapak Abadi. Hotel tersebut dikelola tanpa mengikuti prosedur maupun pengoperasian tertentu dari orang lain. Hotel Abadi termasuk ke dalam
 - A. *independent hotel*
 - B. *parent company*
 - C. *management contract*
 - D. *franchise*
 - E. *referral group*
10. Layanan *turn down service* merupakan layanan yang diberikan kepada tamu:
 - A. layanan sebelum tamu tiba
 - B. layanan saat tamu datang
 - C. layanan selama tamu menginap
 - D. layanan setelah tamu menginap
 - E. layanan saat tamu *check out*

B. ESSAY

Jawablah pertanyaan berikut dengan baik.

1. Sebutkan beberapa hotel bersejarah di Indonesia yang saat ini masih beroperasi.
2. Jelaskan ciri-ciri hotel waralaba.
3. Jelaskan minimal 5 fasilitas yang ada di hotel!
4. Apa yang dimaksud dengan *perishable goods*. Berikan contohnya!
5. Layanan apa saja yang bisa didapatkan tamu saat menginap di hotel?



PENGAYAAN

Upaya untuk memperdalam pemahaman tentang dasar bisnis perhotelan kalian diminta untuk mengunjungi sebuah hotel kemudian mencari informasi terkait perkembangan hotel di masa kini. Buatlah laporan tertulis dan berupa video pendek kemudian unggahlah video tersebut melalui media sosial yang kalian miliki.





REFLEKSI

Kalian telah mampu menyelesaikan pembelajaran mengenai dasar bisnis perhotelan.

Pada tahap ini kalian dipersilahkan melaksanakan refleksi pembelajaran dengan mengikuti kegiatan berikut.

1. Menurut kalian topik apakah yang paling menarik pada bab ini?
2. Perilaku apa yang dapat kalian lakukan setelah mempelajari materi ini?
3. Apakah hambatan yang kalian temui pada saat mempelajari materi ini?
4. Keterampilan apa yang dapat kalian kembangkan setelah mempelajari materi ini?
5. Dapatkah kalian menerapkan materi yang telah kalian pelajari pada tindakan keseharian?
6. Topik mana yang belum kalian pahami?
7. Bagaimana perasaan kalian setelah menyelesaikan materi ini?

Lakukan evaluasi terhadap hasil jawaban kalian tersebut. Carilah kekurangan. Silahkan kalian melaksanakan evaluasi terhadap hasil jawaban kalian.

Carilah kekurangan yang kalian dapati lalu mintalah petunjuk dari guru dan teman agar dapat memperbaiki dan mengurangi kekurangan yang masih kalian lakukan.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA, 2023

Dasar-Dasar Perhotelan
untuk SMK/MAK Kelas X

Penulis: Elviani Tyaswening, Rina Kuntari

ISBN: 978-623-194-581-5 (PDF)



BAB II

ISU GLOBAL DAN TEKNOLOGI BIDANG PARIWISATA DAN PERHOTELAN

Pernahkah kalian melakukan perjalanan wisata,
objek wisata apa yang kalian sukai?



TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari bab ini kalian diharapkan mampu menjelaskan tentang informasi dan wawasan secara menyeluruh tentang pengembangan dan pemutakhiran pengetahuan industri pariwisata dan isu-isu global, objek, dan daya tarik wisata serta pengembangan daerah tujuan wisata yang berkebinekaan global serta pemutakhiran *hotel system*.



KATA KUNCI

Industri pariwisata, isu global, pariwisata, objek wisata, daya tarik wisata, pengembangan daerah tujuan wisata, *hotel system*.



PETA MATERI

Guna memudahkan kalian dalam memahami alur pembahasan pada bab ini, simak peta materi di berikut ini.





Gambar 2.1 Peta Materi

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)



Kalian tentunya pernah melakukan perjalanan wisata, baik itu berupa *study tour* bersama teman kalian saat SMP, atau bepergian ke tempat tempat yang indah dan menyenangkan bersama orang tua, kakak, atau adik kalian. Objek wisata apa yang pernah kalian kunjungi? Pantai nan eksotik, candi bersejarah atau taman bermain dengan berbagai macam wahana permainan? Bagaimana kesan kalian saat menikmati objek wisata tersebut, tentu menyenangkan bukan? Ya, banyak sekali pilihan objek wisata di Indonesia yang dapat kalian nikmati yang memiliki daya tarik yang berbeda. Amatilah 8 gambar objek wisata di Indonesia yang terkenal di seluruh dunia di bawah ini. Apakah kalian mengenal objek-objek wisata tersebut? Sebutkan daerahnya dan apa ciri khas yang menarik dari masing-masing objek wisata tersebut? Jelaskan pada teman-temanmu di depan kelas.



Gambar a: Ubud



Gambar b: Candi Borobudur



Gambar c: Labuan Bajo



Gambar d: Pulau Komodo



Gambar e: Wae Rebo



Gambar f: Lawang Sewu



Gambar g: Kawah Ijen



Gambar h: Raja Ampat

Gambar 2.2 Objek Wisata di Indonesia

Sumber: Theasianparent/Ruhaini Intan (2022)



Tabel 2.1 Tabel Pengamatan

No	Daerah Asal Objek Wisata	Ciri Khas yang Menjadi Daya Tarik
a		
b		
c		
d		
e		
f		
g		
h		

A. PENGEMBANGAN DAN PEMUTAKHIRAN PENGETAHUAN INDUSTRI PARIWISATA DAN ISU-ISU GLOBAL

1. Industri Pariwisata

Berdasarkan Undang-Undang Pariwisata Nomor 10 Tahun 2009, industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata.

a. Pengertian Pariwisata



Gambar 2.3 Labuan Bajo Nusa Tenggara Timur

Sumber: Pixabay/Sixto Harson (2021)



Pariwisata berasal dari bahasa Sanskerta yang terdiri dari dua kata yaitu kata *Pari* dan kata *Wisata*. Kata *Pari* berarti penuh, seluruh, atau semua dan kata *wisata* berarti perjalanan.

Ada pendapat beberapa ahli mengenai pengertian pariwisata. Menurut Pendit (2006) Pariwisata adalah kegiatan orang-orang sementara dalam jangka waktu pendek, ke tempat-tempat tujuan di luar tempat tinggalnya dan tempat bekerjanya, serta di luar kegiatan, dan selama di tempat tujuan mempunyai berbagai maksud, termasuk kunjungan wisata.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan, pengertian pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah.



AKTIVITAS INDIVIDU 2.1

Carilah pengertian pariwisata menurut pendapat dari para ahli atau tokoh lain. Temukan kata kunci dari masing-masing pendapat tersebut.

Berdasarkan kata kunci yang terdapat pada pengertian tersebut, silahkan rumuskan pengertian pariwisata menurut pendapat kamu sendiri, dengan menuliskannya pada tabel berikut ini.

Jelaskan hasil rumusan kamu di depan kelas dan bandingkan dengan hasil rumusan teman-temanmu.



2) Wisatawan Asing (*Foreign Tourist*)

Wisatawan asing yang biasa disebut dengan wisatawan mancanegara atau lebih dikenal dengan Wisman. Yaitu warga negara lain atau luar negeri yang berwisata ke luar negara tempat tinggalnya. Misalnya warga negara Austria melakukan perjalanan wisata ke Pulau Komodo.

3) Wisatawan Nusantara (*Domestic Tourist*)

Wisatawan Nusantara atau biasa disingkat dengan Wisnu adalah seseorang melakukan perjalanan wisata di negaranya sendiri di mana dia tinggal. Misalkan warga Negara Indonesia yang tinggal di Bandung berwisata ke Karimunjawa.

4) *Indigenous Foreign Tourist*

Warga Negara yang bertugas di Negara lain, pulang ke negaranya sendiri dan melakukan perjalanan wisata.

5) *Business Tourist*

Merupakan orang yang melaksanakan perjalanan baik berasal dari negaranya atau pun dari negara lain dengan tujuan utama berbisnis, namun setelah itu mereka melakukan wisata.

6) *Transit Tourist*

Adalah wisatawan yang datang ke negara lain dengan tujuan singgah atau menetap untuk sementara. Misalnya adalah seseorang yang pergi ke Jerman harus transit terlebih dahulu di Bangkok.

d. Macam Macam Perjalanan Wisata

Perjalanan wisata dapat dibedakan berdasarkan jumlah peserta perjalanan wisata dan sifat penyelenggaranya. Agar dapat memahami macam-macam perjalanan wisata, kalian dapat membuka link berikut ini.



PINDAI YUK

<https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/media/pdf/SMK/HTL/B2/Mcm-Prj-Wisata.docx>



2. Karakteristik Industri Pariwisata

a. Menurut Spillane 1987, industri pariwisata mempunyai beberapa sifat khusus, yaitu:

- 1) Produk wisata tidak dapat dipindahkan karena orang tidak dapat membawa produk wisata pada wisatawan, tetapi wisatawan itu sendiri yang harus mengunjungi, mengalami, dan datang menikmati produk wisata tersebut.
- 2) Produksi dan konsumsi terjadi pada waktu yang bersamaan, tanpa wisatawan yang sedang menggunakan jasa wisata itu tidak akan terjadi kegiatan produksi wisata.
- 3) Pariwisata tidak mempunyai standar ukuran yang obyektif karena pariwisata memiliki berbagai ragam jenis pariwisata.
- 4) Wisatawan tidak dapat mencicipi, mengetahui, ataupun menguji produk itu sebelumnya karena wisatawan hanya melihat dari brosur ataupun alat promosi lainnya.
- 5) Produk wisata mengandung resiko tinggi karena memerlukan modal besar, sedangkan permintaannya sangat peka dan rentan terhadap situasi ekonomi, politik, sikap masyarakat, kesenangan wisatawan, dan sebagainya.

b. Ruang Lingkup Industri Pariwisata

Menurut Erna Marlina (2014). Ruang lingkup industri pariwisata menyangkut berbagai sektor ekonomi. Beberapa faktor yang terkait dalam industri pariwisata antara lain:

1) Restoran

Di dalam bidang restoran sangat penting diperhatikan tentang kualitas baik makanan, minuman dan pelayanan. Kualitas makanan meliputi kandungan gizi, kesehatan makanan, lingkungan yang bersih, tampilan makanan yang menarik, menu-menu yang bervariasi, dan harga yang wajar. Menu-menu dapat dikembangkan menyesuaikan selera wisatawan sebagai konsumen. Kualitas layanan meliputi, petugas restoran yang berpenampilan rapi, bersih, ramah, sopan dan siap membantu.



2) **Penginapan**

Usaha akomodasi sebagai salah satu sarana pariwisata mempunyai banyak ragam yang dapat diakses dan dikembangkan diantaranya ada hotel, motel, resort, kondominium, wisma.

Beberapa aspek yang perlu dipertimbangkan dalam pengembangan usaha akomodasi adalah strategi pemasaran, pelayanan saat tamu menginap, tersedianya restoran yang memadai atau biro perjalanan yang siap melayani wisatawan, dan sebagainya.

3) **Pelayanan Perjalanan**

Pelayanan perjalanan yang dapat dikembangkan antara lain meliputi *travel agent* atau biro perjalanan, *tour wholesalers* atau paket perjalanan, perusahaan *incentive travel* dan *reception service*.

4) **Transportasi**

Alat angkutan umum untuk wisata yang dapat digunakan wisatawan dapat melalui darat, laut dan udara.

5) **Pengembangan Daerah Tujuan Wisata**

Mengembangkan atau memajukan daerah tujuan wisata agar menarik dilakukan agar terjadi peningkatan kunjungan wisatawan di daerah tujuan wisata. Pengembangan dilaksanakan dengan cara melakukan penelitian terhadap kepatutan daerah wisata, sarana prasarana, pangsa pasar, perbaikan dan lembaga keuangan.

6) **Fasilitas Rekreasi**

Fasilitas rekreasi yang dapat dikembangkan di daerah kunjungan wisata tidak terbatas pada taman, lokasi berkemah atau camping ground, ruang konser, ampiteater, sarana bermain, dan lain- lain.

7) **Atraksi Wisata**

Menurut Yoeti (2008) ada tiga macam Atraksi wisata yang dapat dipromosikan kepada wisatawan agar mereka berkenan untuk mengunjungi daerah tujuan wisata yaitu:

a) *Natural Attractions*

Atraksi wisata yang bersifat alam adalah pemandangan alam/*landscape*, pemandangan laut/*seascape*, pantai/*beaches*, danau/*lakes*, air terjun/*waterfall*, kebun raya (*national park*), agrowisata/*agrotourism*, gunung berapi/*volcanoes*, dan fauna serta flora.



b) *Build Attractions*

Atraksi ini menampilkan bangunan/*buildings* dengan keunggulan arsiteknya seperti rumah adat, bangunan modern seperti *Opera Building* di Sydney, Jam Gadang di Bukit Tinggi, dan Taman Mini Indonesia Indah (TMII).

c) *Cultural Attractions*

Atraksi budaya dapat berupa peninggalan sejarah/*historical building*, cerita rakyat/*folklore*, kesenian tradisional/*traditional dance*, museum, upacara keagamaan, festival kesenian, dan sebagainya

3. Pengertian Unsur Industri Pariwisata

Menurut Suyitno dkk (2016). Beberapa unsur yang ada dalam industri pariwisata saat ini, di antaranya seperti:

a. Biro Perjalanan

Biro perjalanan adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang pelayanan meliputi segala proses perjalanan wisata. Proses perjalanan tersebut dimulai dari keberangkatan hingga wisatawan kembali ke daerah asalnya. Meliputi seluruh kebutuhan wisatawan misalkan akomodasi, transportasi, konsumsi, tiket masuk ke objek wisata dan sebagainya. Biro perjalanan harus memastikan bahwa wisatawan merasa aman dan nyaman selama perjalanan tersebut..

b. Akomodasi

Akomodasi merupakan sarana yang dapat digunakan oleh wisatawan untuk tinggal sementara. Akomodasi dapat berupa hotel, losmen, *guest house*, pondok, dan sebagainya. Dalam perkembangannya akomodasi bukan hanya menyediakan kebutuhan tempat tinggal sementara namun dapat menyediakan fasilitas berbagai macam kebutuhan misalnya pemenuhan makanan dan minuman, fasilitas kebugaran, ruang rapat, ruang perhelatan dan sebagainya.



c. **Transportasi**

Transportasi dalam industri wisata dapat ditempuh melalui jalur darat, laut dan udara. Sarana transportasi dan jasa angkutan dapat dikelola oleh pihak swasta atau BUMN. Banyak pilihan moda transportasi dengan harga yang cukup terjangkau yang dapat dipilih oleh wisatawan ketika akan berkunjung ke daerah wisata

d. **Jasa Boga dan Restoran**

Jasa boga dan restoran merupakan usaha kuliner yang menjanjikan karena selain dapat dikelola secara komersial juga merupakan salah satu kebutuhan pokok wisatawan, bahkan saat ini ada istilah wisata kuliner.

Usaha kuliner ini selain dapat menyediakan makan di tempat dapat pula menyediakan layanan dalam kemasan yang dapat dibawa wisatawan sebagai oleh-oleh.

e. **Money Changer/Tempat Penukaran Uang**

Seiring dengan berkembangnya teknologi, tempat penukaran mata uang asing (*money changer*) kini dapat dilakukan dengan mudah. Selain bank saat ini sudah banyak perusahaan yang menyediakan jasa penukaran uang yang tersebar di berbagai tempat strategis, terutama di kota besar. Namun dewasa ini wisatawan kurang menyukai menyimpan uang tunai. Mereka lebih menyukai untuk memanfaatkan kartu baik Debit card maupun credit card untuk bertransaksi. Jika membutuhkan uang tunai mereka akan mengambil uang di ATM yang juga tersedia di tempat-tempat strategis.

f. **Atraksi Wisata**

Melakukan pementasan budaya daerah setempat misalnya pertunjukan tari, musik, upacara adat, dan lain-lain pada saat wisatawan berkunjung akan mampu menjadi bagian yang menarik karena budaya mempunyai karakteristik tersendiri.

g. **Cenderamata**

Cenderamata merupakan oleh-oleh yang dibawa oleh wisatawan pada saat kembali ke daerah asalnya. Cenderamata ini biasanya berupa kerajinan tangan yang memiliki nilai seni dan ciri khas dari daerah



tersebut misalnya hiasan dinsing, kain tenun, kain batik, baju adat, tas kulit, tas anyaman, dan lain sebagainya.



AKTIVITAS INDIVIDU 2.2

Untuk memahami materi unsur-unsur industri pariwisata, silakan kalian membuat daftar atraksi wisata dan cenderamata yang terkenal di daerah atau provinsi kalian tinggal. Sebutkan nama, asal daerah, dan keunikannya dilengkapi dengan foto.

Tabel 2.3 Aktivitas Individu Daftar Atraksi Wisata dan Cenderamata

No	Nama	Asal Daerah	Keunikan
Atraksi Wisata			
1			
2			
3			
4			
5			
Cenderamata			
1			
2			
3			
4			
5			

Ikuti langkah-langkah berikut ini:

1. Buatlah laporan hasil penelusuran kalian tersebut di atas dalam bentuk silde dengan uraian dan gambar.
2. Presentasikan hasil *slide* kalian di hadapan teman dan guru untuk mendapatkan masukan.
3. Perbaiki hasil presentasi kalian berdasarkan tanggapan dan masukan dari kelompok lain.



4. Skema Industri Pariwisata

Skema industri pariwisata adalah pemetaan terhadap kondisi daerah tujuan wisata yang meliputi ketersediaan akses jalan, penginapan, atraksi wisata kegiatan yang menyenangkan, dan fasilitas penunjang.

Pemetaan tersebut dikenal dengan 5A.

Agar memahami skema industri pariwisata, kalian dapat membuka link berikut ini



PINDAI YUK

<https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/media/pdf/SMK/HTL/B2/Skema-Inds-par.docx>



AKTIVITAS KELOMPOK 2.1

1. Bentuklah kelompok yang terdiri dari 3 - 5 orang.
2. Kunjungilah salah objek wisata di daerah tempat tinggal kalian.
3. Amatilah lingkungan sekitar objek wisata tersebut.
4. Ambilah beberapa foto atau video tentang objek wisata tersebut.
5. Buatlah analisa terhadap objek wisata tersebut berdasarkan skema 5A. Buatlah laporan kegiatan kalian dalam bentuk *slide* atau media menggunakan kertas manila.
6. Presentasikan hasil laporan kalian di depan kelas.
7. Kelompok yang lain memberi tanggapan atas presentasi tersebut.
8. Guru pengajar memberi masukan dan memberi nilai atas apa yang sudah dikerjakan.



5. Dampak Industri Pariwisata

Kegiatan pariwisata yang semakin berkembang mampu memberikan pengaruh yang baik maupun yang tidak baik.

a. Dampak Positif

- 1) Menambah lapangan kerja di sektor pariwisata bagi penduduk sekitar.
- 2) Masyarakat sekitar mendapatkan tambahan penghasilan dengan melakukan pekerjaan menawarkan layanan jasa yang diperlukan wisatawan.
Pemerintah juga mendapat kontribusi dari pembayaran pajak yang dilakukan oleh pengusaha atau transaksi jual beli yang menggunakan mata uang asing.
- 3) Sarana dan prasarana di lingkungan daerah yang kurang memadai dapat dilakukan perbaikan menggunakan dana pendapatan daerah dari sektor pariwisata.
- 4) Agar dapat menjadi objek wisata dan atraksi budaya lebih menarik wisatawan, masyarakat akan terdorong untuk mempelajari budaya, adat istiadat dan atraksi wisata agar lebih variatif.
- 5) Agar dapat berkomunikasi dengan wisatawan asing dengan lancar dan wisatawan asing lebih akrab dalam suasana kekeluargaan, masyarakat terdorong untuk mempelajari bahasa asing.
- 6) Memanfaatkan berbagai sumber daya secara optimal mampu meningkatkan kecintaan terhadap kemampuan diri sendiri.

b. Dampak Negatif

- 1) Terjadi kenaikan harga barang dan jasa pelayanan lainnya.
- 2) Harga jual tanah menjadi meningkat atau melonjak karena banyak yang membutuhkan lokasi untuk membangun usaha.
- 3) Pola hidup atau kebiasaan yang diperlihatkan pengunjung ketika datang adakalanya diluar batas etika sopan santun, budaya, dan kepribadian masyarakat setempat, bahkan hal tersebut ditiru oleh penduduk khususnya usia remaja yang ada di daerah tersebut.
- 4) Pembangunan prasarana dan sarana pariwisata yang tidak terkendali atau karena ulah oknum pengunjung yang tidak bertanggung jawab menyebabkan terjadinya kerusakan lingkungan.





AKTIVITAS KELOMPOK 2.2

1. Bentuklah kelompok yang terdiri dari 3 – 5 orang.
2. Buatlah analisa dampak industri pariwisata di daerah kalian.
3. Tentukan salah satu objek wisata di daerah tempat tinggal kalian.
4. Amatilah lingkungan sekitar objek wisata tersebut.
5. Ambilah beberapa foto atau video tentang objek wisata tersebut.
6. Buatlah analisis dampak objek wisata tersebut baik dampak negatif maupun positif yang ditimbulkan. Buatlah laporan kegiatan kalian dalam bentuk *slide* atau media menggunakan kertas manila.
7. Presentasikan hasil laporan kalian di depan kelas.
8. Kelompok yang lain memberi tanggapan atas presentasi tersebut.
9. Guru pengajar memberi masukan dan memberi nilai atas apa yang sudah dikerjakan.

6. Isu Global Dunia Industri Pariwisata

a. Program Pengembangan Pariwisata Digital

1) *Wonderful Startup Academy*

Sektor pariwisata di Indonesia juga mengalami perkembangan pada bidang startup business yang bergerak pada sektor pariwisata. Perkembangan ini dipelopori oleh Kementerian Pariwisata, yang berkolaborasi dengan Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah dan *International Council of Small Business (ICSB)* Indonesia dengan membentuk *Wonderful Startup Academy* yang memiliki visi menciptakan ekosistem agar Indonesia menjadi destinasi wisata utama mancanegara.

Para pelaku startup yang telah berpengalaman menjalankan usahanya selama dua tahun dengan kondisi transaksi yang baik mendapat kesempatan untuk mengikuti pelatihan secara intensif, dan mengembangkan usaha pariwisatanya dengan para penanam modal.



2) *Nomadic Tourism*

Yang dimaksud *nomadic tourism* adalah wisata temporer baik akses maupun amenitiesnya yang akan diterapkan untuk menjangkau destinasi alam potensial di kepulauan yang sulit dijangkau. *Nomadic tourism* merupakan gaya berwisata baru di mana wisatawan dapat menetap dalam kurun waktu tertentu di suatu destinasi wisata dengan *amenitas* yang dapat dibawa dan dapat berpindah-pindah.

Nomadic Tourism dilakukan di daerah-daerah yang minim fasilitas dan tidak memenuhi unsur 3A (atraksi, amenities, dan aksesibilitas) (Kemenpar, 2018).

Pengembangan ekosistem wisatawan nomad di Indonesia, dibedakan atas 3 jenis wisatawan nomad dengan kategori wisatawan *backpacker* zaman sekarang.

Ketiga tipe wisatawan Nomad tersebut menurut Kemenpar (2018) adalah:

- a) *Glampacker*, atau disebut sebagai wisatawan dengan kategori 'millennial nomad'. Wisatawan ini mengembara untuk melihat dunia yang 'instagrammable', atau wisatawan yang memanfaatkan digitalisasi dalam mendokumentasikan momen perjalanan ke media instagram maupun facebook.
- b) *Luxpacker*, atau disebut sebagai wisatawan dengan kategori "luxurious nomad"; dimana wisatawan ini melakukan perjalanan mengembara untuk melupakan dunia daerah asal mereka dengan menggunakan fasilitas media online.
- c) *Flashpacker*, atau disebut sebagai wisatawan Digital Nomad yang menetap sementara pada suatu tempat, sembari bekerja darimana saja.



3) *Virtual Tourism*

Virtual Tourism atau pariwisata virtual adalah sebuah konsep *hybrid* yaitu menggabungkan teknologi virtual dan pariwisata. Sehingga, pariwisata ini bisa memfasilitasi pengalaman berwisata secara virtual bagi wisatawan lokal maupun internasional, tanpa harus melakukan perjalanan keluar rumah. Dalam bentuk yang sering beredar, pariwisata virtual ini dapat berupa wisata melalui video tujuan wisata. “Turis” lokal maupun internasional menonton video tersebut, memanfaatkan pendengaran dan penglihatan mereka.

Ingin memahami tentang *virtual tourism*? Silakan kalian buka link berikut ini.



PINDAI YUK

<https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/media/pdf/SMK/HTL/B2/Vir-Tourism.docx>



7. Isu Global Dunia Perhotelan

Pandemi *Covid-19* yang melanda dunia selama dua tahun terakhir menyebabkan sejumlah perubahan di berbagai sektor, salah satunya pariwisata. Perubahan ini menyebabkan perkembangan tren di industri, termasuk perhotelan. Hingga saat ini pariwisata menjadi salah satu sektor yang memberikan kontribusi besar di dunia, dengan hotel dan restoran sebagai komponen pentingnya. Selama pandemi, wisatawan menjadi lebih berhati-hati untuk bepergian maupun berlibur ke daerah lain, untuk menghindari penyebaran virus. Sehingga muncul beberapa tren atau kecenderungan yang disukai wisatawan saat melakukan perjalanan selama pandemi, dan untuk tahun-tahun mendatang.



- a. Menggunakan teknologi baru tanpa sentuhan, salah satu cara hotel dan restoran menerapkan *physical distancing* namun tetap memberikan layanan maksimal adalah dengan menggunakan teknologi tanpa sentuhan. Sebelum pandemi, sebagian hotel juga telah memanfaatkan teknologi baru ini. Misalnya, dengan *Google Nest*, tanpa harus menyentuh, tamu dapat bersuara untuk mengontrol remote AC, lampu, telpon, dan alarm.
- b. Menggunakan aplikasi dari *smartphone* pribadi. Kemajuan digital dan Fenomena pandemi dunia menyebabkan wisatawan semakin terbiasa menggunakan *smartphone* pribadi untuk melakukan apapun. Saat ini, para tamu akan menjadi semakin nyaman menggunakan *smartphone* mereka untuk mengakses kunci kamar, memesan menu di restoran hotel, mengakses hiburan, dan layanan lainnya tanpa harus bersentuhan dengan benda lain. Beberapa hotel juga sudah memiliki aplikasi khusus layanan mereka untuk memudahkan tamu yang menginap.
- c. Memindai kode QR
Seperti yang diketahui bersama, penggunaan kode QR (*QR Code*) sudah semakin banyak diterapkan di berbagai tempat-tempat umum. Dengan scan kode tertentu melalui ponsel, wisatawan dapat memperoleh kemudahan untuk berbagai aktivitas. Seperti memilih menu, melakukan pembayaran non -tunai, mengecek hasil tes PCR, dan menyambungkan koneksi WiFi.
- d. Menerapkan ruangan yang fleksibel dan multifungsi. Pada masa depan, hotel-hotel akan mulai menerapkan ruangan multifungsi. Artinya, ruangan-ruangan di hotel, contohnya lobi yang menjadi area umum dapat diubah menjadi tempat yang lebih luas jika furnitur dipindahkan. Hal ini dilakukan misalnya dengan tujuan meminimalisasi kontak erat para tamu. Perabotan di lobi hotel juga akan menjadi lebih ringan, mudah dipindahkan, atau dibentuk ulang sesuai dengan keadaan.
- e. Meningkatkan kebersihan. Sejumlah hotel semakin meningkatkan standar kebersihan mereka akibat pandemi *Covid-19*. Desain perabotan hotel juga akan semakin dipilih, dengan tujuan agar mudah dibersihkan. Tak hanya itu, kebersihan restoran hotel juga akan semakin diperhatikan. Wisatawan baru merasa aman jika peralatan makan didisinfeksi terlebih dahulu atau dijaga oleh staf hotel.



- f. Mengutamakan keberlanjutan
- Sebelum pandemi, banyak hotel berupaya untuk mengurangi jejak karbon atau emisi gas yang mereka hasilkan. Salah satunya dengan *solar water heater* (pemanas air tenaga surya). Tren ini akan semakin meningkat saat pandemi, terutama berkat inisiasi para generasi Milenial dan Gen Z. Banyak dari generasi mereka yang mengutamakan hotel dengan konsep berkelanjutan daripada hanya sekadar kemewahan.
- g. Fasilitas olahraga di dalam kamar (*in-room fitness*)
- Semakin banyak hotel yang menawarkan fasilitas olahraga sederhana di kamar mereka seperti *treadmill* atau alas yoga, dan tayangan video khusus olahraga di TV kamar.
- h. Mengutamakan *wellness*
- Sejak pandemi, masyarakat menjadi lebih memprioritaskan kesehatan dan kesejahteraan (*well-being*). Tren pemasaran hotel saat ini adalah yang mengutamakan kesejahteraan termasuk kesehatan tubuh, pikiran, dan jiwa.
- i. *Trend slow travel*
- Wisatawan mengutamakan perjalanan yang lebih lambat dan santai. Artinya, banyak dari wisatawan yang ingin menikmati suasana perjalanan yang relatif jauh dari keramaian dan tidak sibuk.



AKTIVITAS KELOMPOK 2.3

1. Buatlah kelompok beranggotakan tiga sampai lima orang peserta didik.
2. Buatlah paparan tentang isu global perhotelan.
3. Paparan dapat dalam bentuk *slide* atau gambar.
4. Kumpulkan hasil paparan kepada guru pembimbing.



B. OBJEK DAN DAYA TARIK WISATA SERTA PENGEMBANGAN DAERAH TUJUAN WISATA YANG BERKEBINEKAAN

1. Pengertian Objek Wisata

Kamu pasti sudah sering mendengar istilah objek wisata. Pengertian objek wisata secara luas adalah segala hal yang memiliki daya tarik atau mampu menarik pengunjung. Pengertian Objek Wisata menurut Ridwan (2012) merupakan segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.

Selain itu, objek wisata juga dapat diartikan sebagai tempat atau lokasi yang dikunjungi oleh para wisatawan untuk menikmati keindahan dan bersenang-senang dalam waktu yang cukup lama untuk mendapat kepuasan dan kenangan indah selama di tempat wisata.



AKTIVITAS INDIVIDU 2.3

Carilah pengertian objek wisata menurut pendapat dari para ahli atau tokoh lain. Temukan kata kunci dari masing-masing pendapat tersebut.

Berdasarkan kata kunci yang terdapat pada pengertian tersebut, silahkan rumuskan pengertian objek wisata menurut pendapat kamu sendiri, dengan menuliskannya pada tabel 2.4 berikut ini.

Jelaskan hasil rumusan kamu di depan kelas dan bandingkan dengan hasil rumusan teman-temanmu.

Tabel 2.4 Aktivitas individu Memahami Objek Wisata

No	Pengertian	Nama Ahli	Kata Kunci	Kesimpulan



2. Jenis-jenis Objek Wisata

Objek wisata terdiri atas beberapa jenis. Berikut beberapa objek wisata berdasarkan motif wisatawan.

a. Wisata Bahari

Wisata bahari sering dikenal juga sebagai wisata tirta atau wisata maritim. Jenis wisata ini erat kaitannya dengan olahraga yang dilakukan di air, seperti danau, pantai, dan teluk. Pada umumnya, wisata air yang dilakukan berupa berselancar, berlayar, memancing, lomba balap dayung, *snorkeling*, dan pemetretan bawah laut.



Gambar 2.4 Wisata Bahari (*Boat Coconut Papua Raja Ampat*)

Sumber : Pixabay/Blackinkstudio07 (2020)

b. Wisata Budaya

Wisata budaya umumnya dilakukan untuk meningkatkan wawasan dan pandangan hidup. Melalui wisata budaya, kamu dapat melihat cara hidup sebuah kelompok masyarakat di daerah tertentu dan mempelajari adat istiadat, kesenian, serta budayanya. Selain itu, wisata budaya juga bermanfaat untuk mengenalkan budaya dalam negeri ke dunia internasional dan sebaliknya. Dengan demikian, dapat terjadi pertukaran informasi seni dan budaya antara dua negara atau lebih.





Gambar 2.5 Wisata bahari : *Temple Bali Ritual Tradition Culture*

Sumber : Pixabay/Agung Atmaja (2022)

c. **Wisata Pertanian**

Wisata pertanian adalah perjalanan wisata ke lokasi pertanian, seperti melihat pembibitan di ladang dan perkebunan. Pada umumnya, wisata jenis dilakukan dalam rangka studi atau sekadar berjalan-jalan menikmati pemandangan hijau yang terbentang. Dengan demikian, mata dan pikiran akan segar kembali setelah menikmati pemandangan.

d. **Wisata Buru**

Wisata buru umumnya dilakukan di negara yang memiliki daerah hutan yang dapat dijadikan tempat untuk berburu. Namun, kegiatan berburu tersebut tidak dilakukan sembarangan, tetapi mengikuti peraturan yang ditetapkan pemerintah mengenai batas wilayah perburuan dan jenis binatang yang dapat diburu.



e. Wisata Ziarah

Wisata ziarah erat kaitannya dengan sejarah, kepercayaan yang dianut masyarakat setempat, dan adat istiadat. Pada umumnya, wisata ini dilakukan secara berkelompok dalam sebuah rombongan. Tujuan wisatanya adalah makam orang yang dianggap suci atau berkuasa dan pemakaman tokoh terkenal. Banyak wisatawan yang berniat meminta restu atau petunjuk dari Tuhan dengan melakukan ziarah tersebut.

f. Wisata Cagar Alam

Wisata cagar alam dikenal pula dengan sebagai wisata konservasi, yaitu kegiatan berwisata dengan mengunjungi taman lindung atau wilayah yang telah dilindungi oleh undang-undang agar kelestariannya tetap terjaga walaupun menjadi tempat wisata. Wisata ini sangat digemari oleh wisatawan karena dapat dari suasana lingkungan yang segar dan masih sangat asri mampu membuat pikiran dan tubuh wisatawan menjadi lebih rileks.



Gambar 2.6 Wisata Cagar alam : Pulau Komodo

Sumber : Pixabay/Endri Yana Yana (2019)





AKTIVITAS KELOMPOK 2.4

Untuk lebih memahami jenis jenis objek wisata, silakan kalian mencari contoh objek wisata berdasarkan jenisnya.

Tabel 2.5 Aktivitas Kelompok Jenis-Jenis Objek Wisata

Jenis Objek Wisata	Nama Objek Wisata	Lokasi Objek Wisata	Foto Objek Wisata
Wisata Bahari			
Wisata Budaya			
Wisata Pertanian			
Wisata Buru			
Wisata Ziarah			
Wisata Cagar Alam			
Wisata Konvensi			

3. Pengertian Daya Tarik Wisata

Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan, Daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.

- Daya tarik wisata terjadi karena mengagumi ciptaan Tuhan Yang Maha Esa tanpa ada sentuhan tangan manusia. Contoh dari daya tarik seperti ini adalah suasana alam yang masih murni, dan binatang serta tumbuhan.
- Daya tarik wisata karena adanya karya manusia Contoh dari daya tarik seperti ini adalah berupa peninggalan purbakala, museum, seni budaya, peninggalan sejarah, dan tempat hiburan dan yang bersifat perpaduan antara alam dan buatan manusia, seperti wisata buru dan wisata agro.



4. Kriteria Daya Tarik Wisata

Objek wisata dikatakan memiliki daya tarik apabila memenuhi kriteria atau syarat-syarat tertentu. Menurut Anis Al Aminatuf (2020) kriteria atau persyaratan daya tarik wisata tersebut terdiri atas beberapa faktor sebagai berikut.

a. *What to See*

Kriteria yang pertama adalah memenuhi poin *what to see* yaitu ada yang dapat dilihat atau dinikmati oleh wisatawan yang datang yaitu dapat berupa objek wisata atau atraksi wisata yang khas dan mampu memberi hiburan contohnya panorama alam pentas seni dan sebagainya.

b. *What to Do*

Terdapat fasilitas atau wahana rekreasi yang dapat membuat pengunjung betah berwisata. Wahana atau fasilitas tersebut dapat berupa aktivitas yang dapat dilakukan selama di tempat wisata.

c. *What to Buy*

Tempat tujuan wisata harus menyediakan fasilitas untuk belanja, seperti kerajinan atau *souvenir* yang dapat dijadikan sebagai oleh-oleh.

d. *What to Arrive*

Meliputi aksesibilitas yang dapat dilalui dan cara yang dapat ditempuh oleh wisatawan agar dapat menjangkau daerah wisata tersebut.

e. *What to Stay*

Kriteria yang terakhir ini adalah mengenai cara wisatawan dapat bermukim sementara ketika liburan. Untuk memenuhi kriteria tersebut maka di sekitar daerah wisata diperlukan sarana akomodasi.





AKTIVITAS KELOMPOK 2.5

1. Bentuklah kelompok yang terdiri dari 3 -5 orang.
2. Kunjungilah salah objek wisata di daerah tempat tinggal kalian.
3. Amatilah lingkungan sekitar objek wisata tersebut.
4. Ambilah beberapa foto atau video tentang objek wisata tersebut.
5. Buatlah laporan kegiatan kalian dengan menjelaskan tentang kriteria daya tarik objek wisata tersebut. Buatlah analisa apakah kriteria daya tarik objek wisata tersebut sudah menarik untuk dikunjungi oleh wisatawan.
6. Presentasikan hasil laporan kalian di depan kelas.
7. Kelompok yang lain memberi tanggapan atas presentasi tersebut.
8. Guru pengajar memberi masukan dan memberi nilai atas apa yang sudah dikerjakan.

5. Pembagian Usaha Daya Tarik Wisata

Sumber daya tarik wisata terdiri atas beberapa macam, namun pada umumnya dikelompokkan menjadi:

a. Daya Tarik Wisata Alam

Seperti namanya, pesona wisata alam bersumber dari alam seperti:

- 1) Flora dan fauna.
- 2) Gejala alam, yang meliputi air jeram, danau, kawah, dan mata air panas.
- 3) Keunikan dan ekosistem yang khas, seperti ekosistem pantai serta ekosistem hutan bakau.
- 4) Budidaya sumber daya alam, misalnya peternakan, perkebunan, sawah, dan budidaya perikanan.

b. Daya Tarik Wisata Buatan Manusia

Daya tarik wisata buatan manusia ialah pesona yang berasal dari karya pengembangan suatu kondisi yang dibuat oleh manusia seperti tempat rekreasi, wahana bermain, bendungan dan sebagainya.



c. Daya Tarik Wisata Budaya

Daya tarik wisata budaya adalah pesona yang dihasilkan dari lingkungan sosial yang membentuk sebuah budaya seperti karya seni masa lalu.



AKTIVITAS INDIVIDU 2.4

Kalian dapat mencari daya tarik wisata yang tersebar di setiap provinsi yang ada di Indonesia melalui internet atau mass media lainnya carilah masing-masing 1 objek wisata yang menarik setiap provinsi di Indonesia dan tuliskan pada Tabel berikut ini:

Tabel 2.6 Aktivitas Individu Daya Tarik Wisata

No	Provinsi	Nama Objek Wisata	Kelompok Daya Tarik
1.	Papua		
2.	Papua Selatan		
3.	Maluku, Maluku Utara		
4.	Sulawesi Tenggara		
5.	Sulawesi Utara		
6.	Gorontalo		
7.	Sulawesi Selatan		
8.	Nusa Tenggara Barat		
9.	Nusa Tenggara Timur		
10.	Kalimantan Selatan		
11.	Kalimantan Barat		
12.	Kalimantan Timur		
13.	Lampung		
14.	Kepulauan Riau		
15.	Sumatera Selatan		
16.	Bangka Belitung		
17.	Sumatra Barat		
18.	Jawa Tengah		
19.	Jawa Barat		
20.	Jawa Timur		



6. Pengembangan Daerah Tujuan Wisata



Gambar 2.7 Daya Tarik Wisata

Sumber: wordpress/sukma ningtyas(2015)

Daerah tujuan wisata sebaiknya dikembangkan agar minat wisatawan untuk berkunjung dapat ditingkatkan. Pada saat melakukan pengembangan daerah tujuan wisata perlu memperhatikan beberapa indikator.

- a. Cuaca dan iklim di daerah wisata.
- b. Peningkatan infrastruktur pendukung pariwisata misalnya terminal, bandara, konektivitas jalan menuju ke lokasi wisata yang akan dituju atau dermaga pelabuhan agar memudahkan wisatawan untuk berkunjung ke titik-titik destinasi wisata. Transportasi dan akses menuju tempat wisata juga harus dikembangkan agar mudah dijangkau oleh wisatawan.
- c. Atraksi wisata yaitu lokasi yang dapat digunakan untuk rekreasi yang mempunyai ciri khas sehingga mampu menarik minat pengunjung seperti pesona alam dan budaya
- d. *Amenities* yaitu fasilitas utama dan pendukung yang bertujuan supaya pengunjung yang datang merasa nyaman dan kerasan untuk menghabiskan waktu yang tidak sebentar di tempat tersebut.
- e. Keterlibatan lembaga pariwisata setempat dalam mendukung pengembangan destinasi wisata agar layak dikunjungi.





AKTIVITAS KELOMPOK 2.6

1. Bentuklah kelompok yang terdiri dari 3 -5 orang.
2. Kunjungilah salah objek wisata di daerah tempat tinggal kalian. Pilihlah salah satu objek wisata yang menarik namun belum banyak dikunjungi wisatawan.
3. Amatilah lingkungan sekitar objek wisata tersebut.
4. Ambilah beberapa foto atau video tentang objek wisata tersebut.
5. Wisata tersebut sudah menarik untuk dikunjungi oleh wisatawan.
6. Editlah foto dan video tersebut, berilah narasi dan penjelasan lengkap tentang daya tarik objek wisata tersebut. Konsultasikan pada guru pembimbing.
7. Unggahlah video di media sosial untuk mempromosikan objek wisata tersebut.

Indonesia memiliki berbagai macam destinasi wisata yang sangat menarik untuk dikunjungi, namun Pulau Bali masih menjadi primadona wisatawan baik nasional maupun internasional. Oleh karena itu pemerintah berupaya untuk mengembangkan sejumlah destinasi wisata lain di luar Bali. Dari sekian banyak banyak destinasi wisata, dipilih lima destinasi wisata yang akan dikembangkan dan disebut dengan Lima Destinasi Super Prioritas (5 DSP), yang diharapkan mampu mendongkrak industri pariwisata Indonesia di masa yang akan datang.

Ingin mengetahui lebih jauh tentang 5 DSP? Silakan buka link berikut ini.



PINDAI YUK

<https://www.youtube.com/watch?v=cY8i8X4VXr4>



7. Organisasi Pariwisata dan Perhotelan

Organisasi pariwisata pada dasarnya merupakan suatu wadah yang berfungsi untuk memperlancar kegiatan usaha wisata. Wadah atau lembaga ini cukup banyak baik itu di tingkat regional, nasional, maupun internasional dengan berbagai macam nama organisasi kepariwisataan.

Organisasi pariwisata nasional adalah organisasi kepariwisataan yang luas wilayahnya meliputi Negara tertentu.

Organisasi pariwisata regional adalah organisasi kepariwisataan yang luas wilayahnya meliputi beberapa negara tertentu saja, seperti Asean, Asia, Eropa, dan lain sebagainya. Tujuan utama untuk mengembangkan, mempromosikan dan melancarkan perjalanan ke dan dari wilayah kawasan tersebut.

Organisasi pariwisata internasional adalah lembaga atau organisasi sebagai wadah yang berfungsi untuk memperlancar kegiatan usaha wisata dan kerja sama antar negara sehingga dapat memahami kepentingan dari masing-masing negara terutama dalam bidang kepariwisataan.

Setiap negara yang mengembangkan sektor pariwisata tidak lepas dari negara lain atau dunia internasional sehingga memerlukan suatu organisasi yang dapat berfungsi sebagai kerja sama, penyebaran informasi tentang kepariwisataan yang ada di negara tersebut. Dengan kerja sama antar negara secara bilateral atau multilateral, dapat memperbesar jumlah kunjungan wisatawan dan memperlancar arus wisatawan.



C. PEMUTAKHIRAN TEKNOLOGI HOTEL SYSTEM

Kemajuan teknologi berkembang dengan pesat, karenanya masyarakat kini dituntut untuk dapat beradaptasi dan mengikuti perkembangan teknologi. Adapun perkembangan teknologi atau digitalisasi yang merambah industri perhotelan antara lain:

1. *Internet of Things* pada Perhotelan



Gambar 2.9 *Internet of Things* pada Industri Perhotelan

Internet of Things atau IoT merupakan sebuah konsep penanaman atau pengaplikasian teknologi seperti sensor dan *software* pada sebuah objek dengan tujuan untuk komunikasi dan pertukaran data antar perangkat yang terhubung oleh internet. IoT telah banyak digunakan oleh hotel-hotel di seluruh dunia untuk menghubungkan berbagai perangkat hanya melalui internet.

Teknologi IoT dapat digunakan di kamar hotel untuk menyediakan perangkat yang terhubung ke segala sesuatu mulai dari lampu, *air conditioner*, memungkinkan semua untuk dikendalikan dari satu tempat. Penggunaan IoT bisa memberikan berbagai manfaat yang sangat relevan dengan peningkatan pelayanan dan manajemen hotel. Berikut ini adalah beberapa contoh bagaimana IoT bisa meningkatkan kemajuan industri perhotelan:



a. **Hyper-Personalised Hotel Rooms**

Pengembangan teknologi dengan konsep *hyper-personalised* adalah dengan memanfaatkan data yang dikumpulkan dari dalam kamar dan membangun perangkat IoT yang dapat digunakan untuk mengantisipasi kebutuhan tamu dan memberikan pengalaman yang dipersonalisasi. Salah satu contohnya adalah *platform* IoT dari waktu ke waktu dapat memberi wawasan tentang preferensi spesifik pelanggan seperti suhu, pencahayaan, bayangan, dan lain-lain sehingga setiap kali pelanggan memasuki kamar mereka, mereka menerima data yang dipersonalisasi sementara ruangan secara otomatis beralih ke data yang terakhir disimpan.

b. **Berbasis Informasi Lokasi**

Dengan adanya teknologi Bluetooth, dan GPS telah semua kemungkinan baru dalam hal pengiriman informasi berbasis lokasi dapat terbuka lebih luas. Industri perhotelan juga bisa menggunakannya untuk mengirim pesan ke *customer* di waktu yang tepat. Misalnya, mengirim pesan SMS mengenai menu item di restoran, atau mengiklankan layanan gym ketika mereka berada di dekat tempat gym. Tak hanya itu, masyarakat juga bisa mengirimkan informasi terkini tentang jaringan transportasi lokal atau objek wisata terdekat.

c. **Kartu Kunci Elektronik**

Saat ini telah banyak hotel yang menggunakan kartu untuk keamanan kamar hotel. Tetapi dengan IoT, pelanggan juga bisa melakukan pengiriman kartu kunci digital langsung ke ponsel para tamu. Dengan begitu bisa meminimalisir kehilangan kunci kamar hotel.

d. **Voice Controlled Customer Service**

Voice controlled customer service merupakan sebuah layanan pelanggan yang dikendalikan dan diatur oleh suara. Dengan menyediakan perangkat berkemampuan suara memungkinkan pelanggan untuk dengan mudah mengatur panggilan bangun dan pengingat mereka sendiri, memesan layanan kamar, memesan kelas kebugaran pagi, menghubungi petugas, mengubah fungsi kamar, dan melakukan lebih banyak lagi tanpa bergerak sedikit pun dari kamar hotel mereka.



2. Digital Marketing

Pemasaran digital atau *digital marketing* adalah suatu usaha atau metode untuk memasarkan sebuah merek atau produk dengan menggunakan media pendukung dalam bentuk digital. Metode ini dinilai mampu menjangkau konsumen lebih luas dan tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan atau keinginan konsumen. Dalam industri pariwisata, digital marketing bertujuan untuk mempromosikan dan memasarkan suatu wisata di media sosial atau platform digital lainnya agar menarik lebih banyak wisatawan datang.

Ingin mengetahui lebih jauh tentang *digital marketing*? Silakan buka link berikut ini.

PINDAI YUK

<https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/media/pdf/SMK/HTL/B2/DigMar.docx>



3. E-Commerce

a. Memahami E-Commerce

Menurut Elisabet Yunaeti Anggraeni, dkk (2022). Definisi dari *E-commerce* adalah proses pembelian dan penjualan produk, jasa dan informasi yang dilakukan secara elektronik dengan memanfaatkan jaringan komputer dan internet.

Di Indonesia, sudah banyak hotel maupun resort yang telah membawa bisnisnya ke era *E-Commerce* dengan menawarkan dan menjual produknya yang berupa jasa melalui internet. Internet merupakan revolusi pemasaran hotel dan *booking* secara *online* yang memiliki peran sangat penting dalam bisnis hotel. Mengingat semakin luasnya *e-Commerce* dalam dunia perbisnisan maka dalam dunia perhotelan atau *hospitality* peranan teknologi *e-Commerce* sangat penting penggunaannya. *E-Commerce* dalam dunia perhotelan merupakan salah satu ujung tombak dalam memasarkan kamar hingga fasilitas-fasilitas yang ada di hotel.



b. Bentuk E-Commerce

Bentuk-bentuk *e-commerce* menurut Elisabet Yunaeti Anggraeni, dkk (2022)

- 1) B2B (*Business to Business*) diartikan sebagai sebuah perusahaan yang menjual produk atau jasa kepada perusahaan lainnya. Pembeli memesan barang dalam jumlah besar/grosir. Misalnya sebuah perusahaan membeli *linen supplies* pada sebuah produsen.
- 2) B2C (*Business to Consumer*) adalah perusahaan menjual produk atau jasa kepada konsumen, pelanggan sebagai pengecer.
- 3) C2C (*Consumer to Consumer*) adalah penjualan oleh individu (konsumen) kepada individu (konsumen) lainnya.
- 4) C2B (*Consumer to Business*) merupakan model bisnis di mana konsumen (individu) menjual produk atau jasa kepada sebuah perusahaan.
- 5) B2A (*Business to Public Administration*) mirip dengan B2B, perbedaannya proses ini terjadi antara pelaku bisnis dan instansi pemerintah.
- 6) C2A (*Consumer to Public Administration*) merupakan transaksi yang dilakukan oleh individu dan lembaga pemerintah. *E commerce* ini sangat jarang ditemui di Indonesia.

c. Kelebihan dan Kekurangan E-Commerce

Penggunaan *e-commerce* dalam bidang industri pariwisata terutama perhotelan memiliki kelebihan dan kekurangan, meskipun kelebihan yang didapat lebih banyak daripada kekurangannya.

Ingin mengetahui lebih jauh tentang kelebihan dan kekurangan *e-commerce*? Silakan buka link berikut ini.



PINDAI YUK

<https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/media/pdf/SMK/HTL/B2/E-COMMERCE.docx>



4. Pemanfaatan QR Code di Hotel

Pemesanan Hotel



Kode QR check-in hotel



Pesan Sambutan Tamu yang dipersonalisasi



Ulasan Pelanggan



Mengurangi Penggunaan Kertas



Gambar 2.10 Ilustrasi Pemanfaatan QR Code

a. Memahami QR Code

QR code merupakan kepanjangan dari *quick response code*. QR code ini memiliki makna *barcode* dua dimensi yang dapat menginformasikan berbagai ragam informasi secara langsung. QR code dapat diaktifkan dengan cara memindai atau di scan menggunakan *smartphone*.



Manfaat *QR code* adalah dapat menampilkan tulisan bagi penggunanya, membuka URL, dan menyimpan kontak ke buku telepon. *QR code* lebih praktis digunakan karena dapat menyimpan data atau informasi lebih banyak dari pada *barcode*. *QR code* terdiri dari rangkaian titik-titik hitam dan spasi putih yang disusun dalam bentuk kotak, dan di setiap elemennya memiliki arti tersendiri. Kode-kode tersebut dapat dipindai melalui *smartphone* dan menampilkan data atau informasi yang terdapat di dalamnya.

b. Penggunaan QR Code di Hotel

- 1) Reservasi kamar
- 2) *Check-in* hotel/registrasi
- 3) Kode QR hotel sebagai kunci kamar
- 4) Ulasan pelanggan
- 5) Panduan Instruksi Alat
- 6) Galeri untuk semua layanan yang ditawarkan oleh hotel
- 7) Peta untuk tur hotel
- 8) Pemasaran di kertas cetak

c. Keuntungan QR Code untuk Hotel

1) Mengurangi Penggunaan Kertas

QR Code menyimpan banyak data dan informasi yang memungkinkan untuk mengurangi penggunaan kertas.

2) QR Code Hotel Menunjukkan Semua Informasi dalam Satu Pemindaian.

QR Code dapat mengarahkan tamu ke situs web yang berisi informasi lengkap tentang hotel dengan berbagai bahasa sesuai kebutuhan tamu.

3) Mempercepat Durasi Check-In

Dengan pemindaian *QR code*, tamu hotel dapat *check-in* dalam waktu kurang dari satu menit. Karena itu, para tamu tidak waktu yang lama untuk menunggu antrian dengan tamu lain untuk *check-in*.



4) **Memberikan Pengalaman Baru Kepada Tamu**

Salah satu alasan mengapa orang saat *traveling* memilih menginap di hotel adalah untuk mengumpulkan pengalaman baru. Penggunaan *QR code* memberikan pengalaman hotel baru kepada tamu.

5) **Pesan Sambutan Tamu yang Dipersonalisasi**

Tamu dapat memindai *QR code* dan mendapatkan pesan selamat datang yang dipersonalisasi melalui layar gawai.

6) **Hemat Biaya**

Biaya dapat dihemat karena mengurangi penggunaan kertas seperti formulir pendaftaran, formulir *check-in*, dan survei umpan balik pelanggan.



AKTIVITAS KELOMPOK 2.7

1. Bentuklah kelompok yang terdiri dari 3 -5 orang.
2. Silakan pelajari *QR Code*. Carilah sumber belajar di perpustakaan atau internet.
3. Carilah contoh gambar atau video pemanfaatan *QR code* di hotel.
4. Diskusikan kekurangan atau kelemahan penggunaan *QR Code*.
5. Buatlah laporan hasil diskusi.
6. Presentasikan hasil diskusi kelompok di depan kelas.





A. PILIHAN GANDA

Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan cara memberikan tanda silang (X) pada huruf A, B, C, D, atau E pada jawaban yang paling benar!

1. Orang asing yang berdiam atau bertempat tinggal di suatu negara karena tugas, dan melakukan perjalanan wisata di wilayah negara tempat ia tinggal disebut ...
 - A. *foreign tourist*
 - B. *domestic tourist*
 - C. *indigenous foreign tourist*
 - D. *transit tourist*
 - E. *domestic foreign tourist*
2. Daerah wisata yang memiliki kondisi keindahan alamnya dan lingkungan dengan segala sumber daya alam yang dimilikinya sendiri dan bukan buatan manusia adalah pengertian dari...
 - A. destinasi wisata buatan
 - B. agro wisata
 - C. wisata budaya
 - D. destinasi Wisata Alam
 - E. wisata sejarah
3. Tujuan wisata yang sangat menarik pengunjung adalah ditempat tersebut pengunjung dapat melakukan aktivitas. Aktivitas juga merupakan salah satu unsur yang ada dalam industri pariwisata. Yang dimaksud dengan aktivitas adalah ...
 - A. kemudahan mendapatkan tempat menginap
 - B. kemudahan untuk dikunjungi dan diakses
 - C. kemudahan untuk mendapatkan makanan dan minuman
 - D. kemudahan untuk mendapatkan kegiatan yang menyenangkan
 - E. kemudahan untuk dikunjungi



4. Dieng Wonosobo terletak di Provinsi Jawa tengah. Selain memiliki panorama yang indah, Dieng Wonosobo terkenal dengan ciri khas atraksi wisata yang unik, berbeda dengan objek wisata lain, yaitu ...
 - A. karapan sapi
 - B. Grebeg Sudiro
 - C. cukur rambut gimbal
 - D. tari kecak
 - E. nyekar ke Makam Raja
5. Salah satu makanan khas yang terkenal dari Yogyakarta adalah Bakpia. Untuk meningkatkan daya beli. Bakpia diolah dengan mengutamakan kebersihan, dikemas dengan rapih dan menarik. Hal ini merupakan penerapan Sapta pesona dari unsur ...
 - A. bersih
 - B. ramah tamah
 - C. aman
 - D. kenangan
 - E. indah
6. Tugu merupakan salah satu monumen yang mampu menjadi tujuan wisata, salah satunya berada di Jakarta yaitu Tugu Monas, monumen ini termasuk dalam kategori ...
 - A. wisata buatan
 - B. wisata ziarah
 - C. wisata alam
 - D. wisata religi
 - E. wisata budaya
7. Wisatawan Digital Nomad yang menetap sementara pada suatu tempat, sembari bekerja darimana saja disebut dengan ...
 - A. *nomadic tourism*
 - B. *glampacker*
 - C. *luxpaker*
 - D. *millennial nomad*
 - E. *flashpaker*



8. Konsep saluran hubungan antara bisnis terhadap konsumen dalam transaksi komersial pada digital marketing disebut ...
 - A. *B2B*
 - B. *B2C*
 - C. *anticipating*
 - D. *identifying*
 - E. *G2C*

9. Berikut ini yang merupakan definisi paling tepat tentang pemasaran digital adalah...
 - A. perpindahan dari tradisional ke digital
 - B. pencapaian tujuan prestasi pemasaran yang optimal dengan menggunakan teknologi dan media
 - C. pemasaran dengan menggunakan internet
 - D. berjualan menggunakan market place
 - E. pemasaran menggunakan situs web

10. Kegiatan bisnis atau jasa yang berkaitan erat dengan konsumen, manufaktur, ISP dan pedagang perantara dengan menggunakan media elektronik disebut...
 - A. *E-Commerce*
 - B. *E-Banking*
 - C. *E-Government*
 - D. *E-business*
 - E. *E-Payment*



B. ESSAY

Jawablah pertanyaan berikut dengan baik.

1. Jelaskan dampak positif pengembangan pariwisata ditinjau dari aspek ekonomi!
2. Pulau Bali memiliki banyak obyek wisata yang diminati banyak wisatawan baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Hal ini disebabkan obyek-obyek wisata di Bali memiliki Daya Tarik untuk dikunjungi. Obyek wisata dikatakan memiliki daya tarik apabila memenuhi beberapa kriteria. Sebutkan dan jelaskan kriteria tersebut.
3. *Digital marketing* adalah kegiatan pemasaran termasuk *branding* yang menggunakan berbagai media. Berikan contoh *digital marketing* yang digunakan oleh perhotelan
4. Apa yang dimaksud dengan *e-commerce*. Berikan contohnya pada bidang perhotelan



PENGAYAAN

Upaya untuk memperdalam pemahaman tentang pengembangan objek wisata kalian diminta untuk mengunjungi sebuah desa wisata di sekitar kalian tinggal. Carilah informasi terkait pengelolaan desa wisata tersebut. Langkah apa yang harus dilakukan dalam upaya mengembangkan desa wisata tersebut. Buatlah laporan tertulis dan berupa video pendek kemudian unggahlah video tersebut melalui media sosial yang kalian miliki.





REFLEKSI

Selamat, kalian hebat

Kalian sudah berada di akhir pembelajaran Isu Global dan Teknologi Pariwisata Dan Perhotelan.

Pada kegiatan ini kalian diminta untuk melakukan refleksi pembelajaran dengan menuangkan beberapa poin berikut.

1. Apakah materi yang paling menarik pada bab ini?
2. Perilaku apa yang dapat kalian lakukan setelah mempelajari materi ini?
3. Apakah hambatan yang kalian temui pada saat mempelajari materi ini?
4. Keterampilan apa yang dapat kalian kembangkan setelah mempelajari materi ini?
5. Dapatkah kalian menerapkan materi yang telah kalian pelajari pada tindakan keseharian?
6. Topik mana yang belum kalian pahami?
7. Bagaimana perasaan kalian setelah menyelesaikan materi ini?

Lakukan evaluasi terhadap hasil jawaban kalian tersebut. Carilah kekurangan yang masih kalian lakukan, kemudian mintalah saran guru atau teman kalian untuk membantu memperbaiki kekurangan kalian tersebut.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA, 2023

Dasar-Dasar Perhotelan
untuk SMK/MAK Kelas X

Penulis: Elviani Tyaswening, Rina Kuntari

ISBN: 978-623-194-581-5 (PDF)



BAB III

PELUANG USAHA DI BIDANG PERHOTELAN

Apakah yang kalian inginkan, bekerja di hotel atau
menjadi pengusaha jasa perhotelan?



TUJUAN PEMBELAJARAN

Saat selesai membaca bab ini kalian dapat mendeskripsikan figure atau profil, karakteristik serta peluang usaha seorang *hotelier/entrepreneur* dan memahami *personal branding* serta HAKI (Hak Atas Kekayaan Intelektual).



KATA KUNCI

Karakteristik *Hotelier/Entrepreneur*, *Personal Branding*, HAKI (Hak Atas Kekayaan Intelektual).



PETA MATERI

Agar kalian dengan mudah dapat memahami materi yang dipelajari maka perhatikan peta materi.



Gambar 3.1 Peta Materi

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)



Setelah menyelesaikan pendidikan di SMK Perhotelan kalian menjadi hotelier yang memiliki kemampuan berwirausaha. Banyak peluang bekerja di hotel yang dapat kalian pilih demikian pula dengan bidang wirausaha perhotelan.

Amatilah gambar 3.2 peluang kerja dan peluang menjadi wirausahawan. Pilihlah passion kalian dan jelaskan alasan mengapa passion tersebut kalian pilih. Pilihlah masing-masing dua *passion* bekerja di hotel, kemudian isilah tabel 3.1.



Gambar 3.2 Pengamatan Peluang Kerja dan Wirausahawan



Tabel 3.1 Pengamatan

Setelah Tamat SMK	Pilihan	Pendapat
Bekerja di bidang		
Menjadi wirausahawan pada bidang		

A. PROFIL DAN KARAKTERISTIK SEORANG HOTELIER/ENTREPRENEUR

Perhatikanlah gambar 3.3 berikut ini.



Gambar 3.3 Ilustrasi Wirausahawan



Dengan memperhatikan gambar ilustrasi wirausahawan, dikatakan definisi wirausahawan yaitu sosok yang mampu melakukan upaya inovatif dan kreatif melakukan berbagai perubahan secara mandiri menjadikan bisnis mereka sendiri yang melibatkan inovasi dan kepemimpinan sehingga mampu mendapatkan peluang dan peningkatan taraf kehidupan.

Wirausaha disebut pula *entrepreneur*. Wirausaha merupakan kata asal dari Kewirausahaan, sedangkan kata wira dan usaha merupakan kata asal dari wirausaha. Berani, utama, mulia adalah penjabaran arti dari kata wira. kata usaha memiliki arti Perilaku yang dapat mengapai sebuah keinginan. Kewirausahaan dapat dikatakan sebagai usaha seseorang yang melakukan aktifitas secara mandiri agar tujuannya dapat tercapai.

Kewirausahaan merupakan kemampuan dalam menciptakan nilai tambah melalui proses pengelolaan sumber daya kreatif dan inovatif (Billyanes Sanawiri, Muhammad Iqbal, 2018:11).

Kewirausahaan merupakan sikap, jiwa, semangat mulia pada diri seseorang yang inovatif, kreatif, berupaya untuk memajukan pribadi dan masyarakat (Daryanto, Aris Dwi Cahyono, 2013:6).

Kewirausahaan dipandang sebagai fungsi yang mencakup eksploitasi peluang-peluang yang muncul di pasar (Rusdiana, 2021:30).

1. Profil *Entrepreneur*

Para pelaku wirausaha berasal dari berbagai kalangan. Siapapun bisa menjadi seorang wirausaha. Pelaku wirausaha dikelompokkan menjadi beberapa kelompok, namun sebagai pelajar SMK perhotelan kalian dapat menjadi seorang wirausahawan dalam beberapa kelompok berikut ini.

Berikut ini adalah macam-macam profil wirausahawan.

a. *Woman Entrepreneur*

Sosok wirausahawan wanita dikenal dengan *woman entrepreneur*. Wanita yang menekuni bidang bisnis atau wirausaha mempunyai beberapa alasan. Alasan yang dikemukakan mulai dari membantu atau memperbaiki kondisi ekonomi keluarga, jenuh dengan bidang pekerjaan sebelumnya, fleksibel dalam mengatur waktu bekerja, hingga ingin memperlihatkan kemampuan prestasinya.



b. Part Time Entrepreneur

Mereka memiliki pekerjaannya namun menggunakan waktu luang mereka untuk menekuni wirausaha karena dengan bekerja *part time* atau melakukan pekerjaan dengan memanfaatkan sebagian waktunya agar pekerjaan utama tidak terbelengkalai.

c. Home-Based Entrepreneur

Para pelaku usaha yang usahanya dari rumah mereka. Misalnya seseorang yang membuat kerajinan atau membuat usaha *laundry* di rumah sendiri.

d. Family-Owned Business

Keluarga membuka usaha bisnis yang dikelola bersama.

e. Co-preneur

Co-preneur adalah kegiatan wirausaha yang terjalin bersama rekan. Mereka bekerja sama sebagai pemilik bisnis. *Co-preneur* dirancang dengan mengatur pembagian kerja berdasarkan keahlian yang dimiliki oleh setiap anggota.

2. Karakter Entrepreneur

Menjadi wirausahawan sukses diperlukan karakter yang kuat. Karakter yang harus dimiliki oleh seorang wirausahawan atau *entrepreneur* meliputi hal berikut.

a. Disiplin

Disiplin bukan berarti hanya tepat waktu melainkan meliputi mentaati aturan yang berlaku dan konsisten.

b. Kerja Keras

Dengan semangat dan etos kerja yang tinggi segera menyelesaikan pekerjaan dengan baik tanpa lelah dan membuang-buang waktu.

c. Semangat

Wirausahawan dapat melakukan pekerjaan yang menjadi prioritasnya dalam kurun waktu yang lama melebihi kemampuan yang dimiliki oleh orang lain.



d. Tetap Hati

Tetap hati adalah sikap kukuh yang harus dimiliki oleh seorang wirausahawan karena dengan demikian orang lain tidak akan meragukan kecakapan dan kemampuannya.

e. Memiliki Rasa Percaya Diri

Wirausahawan harus memiliki ketetapan hati yang kukuh agar orang lain mampu melihat keterampilan dan keahlian yang dimilikinya.

f. Jujur

Seorang wirausahawan ketika berkata dan bertindak harus jujur, tidak ingkar janji apalagi berkhianat.

g. Mengejar Prestasi

Mengejar prestasi merupakan dorongan yang kuat agar usaha yang dilakukan tetap bertahan.

h. Berani Mengambil Risiko

Keberhasilan sebuah harapan yang maksimal hanya dapat dicapai apabila seorang *entrepreneur* tersebut mampu mengambil atau berkenan mendapat risiko.

i. Rendah Hati dan Berbudi Luhur

Ketika sebuah usaha yang dibangun oleh wirausahawan berhasil dengan baik pasti mendapat pujian, namun harus rendah hati karena terlena dengan pujian dapat menyebabkan lupa dengan tantangan.

j. Mampu Memecahkan Masalah

Berwirausaha tidak lepas dari masalah yang harus dihadapi. Jiwa kepemimpinan yang dimiliki oleh seorang wirausahawan akan dapat dengan cepat mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah yang dihadapi.



k. Mencari Kepuasan Diri

Mewujudkan kemampuan diri sendiri merupakan motivasi bagi wirausahawan untuk mewujudkan prestasi diri dan kepuasan diri.

3. Profil dan Karakteristik *Hotelier*

Hotel adalah salah satu unit bisnis di bidang jasa yang melakukan operasional pelayanan kepada tamu selama 24 jam. Intensitas pekerjaan di hotel juga menuntut untuk cepat, tepat, dan dinamis sehingga menuntut karyawannya untuk dapat menyesuaikan diri. Tuntutan pekerjaan yang sedemikian rupa mengharuskan setiap karyawan hotel memiliki karakter khusus. Berikut ini dijelaskan tentang profil dan karakter yang harus dimiliki oleh *hotelier*.

a. Integritas

Integritas atau sikap jujur merupakan karakteristik dasar yang harus dimiliki oleh seorang yang berkecimpung di dunia perhotelan, hal ini sangat penting mengingat bekerja di hotel selalu berhadapan dengan tamu dan barang bawaannya. Kejujuran seorang karyawan dapat menambah kepercayaan tamu kepada hotel. Tamu merasa aman dan nyaman saat meninggalkan barang bawaannya di hotel saat mereka bepergian.

b. Profesionalisme

Karyawan hotel selalu dituntut untuk bersikap profesional.

Karyawan hotel dapat mengingat sikap profesional yang harus diterapkan dengan menggunakan kata P-L-E-A-S-E. Gambar 3.4 berikut adalah penjabarannya.





Gambar 3.4 Profil *Hotelier*

- 1) **Postur Tubuh yang Baik (*Posture Presence*).**
Perlihatkan postur yang siap kerja.
- 2) **Amati dan Dengar (*Look and Listen*)**
Ketika berbicara dengan tamu mata harus terarah padanya jangan memperhatikan area sekitarnya.
- 3) **Air Muka Bersahabat (*Expression*)**
Memperlihatkan air muka yang senantiasa bersemangat, penuh minat dan bersahabat.
- 4) **Penampilan yang Pantas (*Appearance*).**
Perlihatkan penampilan kalian bersih, rapi dan siap bekerja.



5) **Berbicara Ramah dan Tersenyum Ramah (*Speech and Smile*).**
Saat berbicara selalu dengan tersenyum.

6) **Semangat Melayani (*Eagerness to Serve*)**
Perlihatkan semangat kerja ketika melayani tamu.

c. **Ramah, Santun, Sopan dan Mudah Senyum**

Hotel adalah usaha di bidang jasa pelayanan. Setiap hari karyawan hotel selalu bertemu dengan tamu oleh karenanya bersikap ramah, santun, sopan dan murah senyum menjadi hal yang wajib dimiliki oleh seorang *hotelier*.

d. **Kedisiplinan**

Penerapan karakter disiplin bagi karyawan hotel dapat diperlihatkan dengan bekerja sesuai standar operasional prosedur yang diberlakukan oleh hotel, kehadiran, dan mentaati peraturan hotel atau perusahaan.

e. **Keterusterangan**

Menghadapi masalah merupakan hal yang senantiasa dihadapi oleh karyawan hotel atau *hotelier* oleh karena itu seorang karyawan hotel harus mampu bersikap terbuka dan mau menerima kritikan serta masukan, dari berbagai pihak. Dengan karakter yang demikian maka apabila karyawan mendapat masalah maka manajer dan supervisor dapat membantu menemukan solusi yang tepat.

f. **Kehendak Mempelajari Informasi Baru**

Kepesatan teknologi dan informasi harus mampu diimbangi oleh karyawan hotel, dengan selalu memperbarui informasi yang terkini sehingga dapat meningkatkan pengetahuan atau wawasan. Dampak lain dari karakter untuk selalu memperbaharui pengetahuan adalah ketika terdapat peluang pekerjaan yang lebih baik manajer dan *supervisor* dapat dengan mudah memberi rekomendasi.

g. **Menekan Ego Sentris**

Bidang pekerjaan di hotel selalu dinamis maka sangat membutuhkan kerjasama tim yang kuat. Dengan demikian seorang *hotelier* harus mampu menghilangkan ego masing-masing untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dengan maksimal.



4. Peluang Usaha Seorang *Hotelier/Entrepreneur*

a. Bidang Wirausaha

Seseorang yang belajar di bidang industri perhotelan mempunyai banyak peluang untuk dapat berwirausaha. Wirausaha yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut.

1) Membuka Usaha *Laundry*

Berbekal materi *laundry* yang dipelajari di sekolah, kalian dapat menjadi seorang pengusaha *laundry* rumahan. Berbagai jenis layanan pun dapat ditawarkan kepada pelanggan seperti *laundry* penuh, setrika, cuci sepatu, cuci helm hingga cuci karpet.



Gambar 3.5 Profil Pengusaha *Laundry*

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)

2) Membuka Usaha *Home Care*

Selama belajar di SMK perhotelan kalian mempelajari teknik pembersihan baik benda maupun ruangan. Kemampuan ini dapat digunakan untuk menjadi wirausahawan bidang layanan pembersihan rumah atau *home care*. Layanan yang ditawarkan dapat berupa pembersihan ruangan atau pembersihan benda seperti membersihkan tas, benda aksesoris rumah atau sepatu.



Gambar 3.6 Profil Pengusaha *Home Care*

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2020)

3) Membuka Usaha *Tanaman, Taman, dan Florist*

Materi yang dipelajari program perhotelan adalah tentang tanaman dan merangkai bunga. Pengetahuan dan keterampilan ini dapat digunakan membuka usaha mandiri bidang pertamanan.



Gambar 3.7 Profil Pengusaha *Florist*

Sumber: Kemendikbudristek/Sania (2022)



4) **Membuka Usaha Cenderamata**

Di bagian *housekeeping* mempelajari *art towel*. Keterampilan ini dapat dikembangkan menjadi usaha dalam bidang cenderamata atau hantaran bahkan kalian dapat memadukannya dengan keterampilan merangkai bunga.



Gambar 3.8 Profil Pengusaha Cenderamata

Sumber: Kemendikbudristek/Sania, Silvy Rahma (2022)

5) **Menjadi *Blogger* dan *Youtuber* Perhotelan atau Kuliner**

Jika kalian menyenangi *traveling* atau kuliner maka wirausaha menjadi *blogger* dan *youtuber* perhotelan atau kuliner dapat menjadi pilihan yang tepat.

5. Pekerjaan/Profesi Pelayanan Jasa Perhotelan

Hotel merupakan sebuah usaha yang didalamnya terdapat berbagai jenis pekerjaan. Bagi pelajar SMK perhotelan ada beberapa peluang pekerjaan yang dapat ditekuni baik di hotel maupun di perusahaan lainnya. Berikut ini merupakan jenis pekerjaan yang dapat ditekuni.

a. Di Hotel

Hotel merupakan industri jasa yang sangat luas dan hampir semua pekerjaan ada di hotel. Peluang pekerjaan yang dapat ditekuni oleh meraka yang belajar di industri perhotelan di hotel dijabarkan berikut ini.

1) **Departemen *Front Office* atau Kantor Depan**

Departemen *front office* terdapat beberapa bidang pekerjaan antara lain *receptionist*, *reservation attendant*, *cashier*, *front desk attendant*, *concierge*, dan *Guest Relation Officer* (GRO).

Receptionist adalah petugas hotel yang bertanggungjawab terhadap pelayanan tamu yang datang ke hotel.



Gambar 3.9 *Receptionist*

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)



Reservation attendant adalah karyawan hotel yang memiliki tugas mengenai pelayanan tamu ketika memesan kamar.

Cashier merupakan karyawan hotel yang memiliki tugas menyelesaikan transaksi pembayaran tamu hotel.

Front desk attendant adalah petugas hotel yang berada di area depan dan bertanggung jawab terhadap pelayanan secara terhadap tamu yang datang atau *check-in* ke hotel.

Concierge adalah staf hotel yang memiliki tugas terhadap pelayanan barang-barang yang dibawa tamu atau pengunjung yang akan menginap di hotel

Guest Relation Officer (GRO) adalah petugas hotel yang bertanggung jawab sebagai perantara atau jembatan antara tamu terutama tamu V.I.P dengan pihak hotel.

2) **Housekeeping** atau **Tata Graha**

Di departemen tata graha terdapat beberapa bidang pekerjaan yang dapat ditekuni antara lain *public area attendant*, *room attendant*, *pool attendant*, *gardener*, *florist*, dan sebagainya.

a) *Public area attendant* adalah staf hotel yang bertugas di area umum untuk tamu seperti lobby dan kamar mandi umum.

b) *Room attendant* adalah staf hotel yang memiliki tugas melakukan pelayanan kebersihan kamar hotel yang di huni oleh tamu.

c) *Pool attendant* adalah staf hotel yang bertanggung jawab terhadap pelayanan di area kolam renang.

d) *Gardener* adalah petugas hotel yang memiliki tugas melakukan kebersihan dan keindahan taman serta tanaman yang berada di area hotel.

e) *Florist* adalah staf hotel yang memiliki tugas membuat rangkaian bunga yang terpasang di area hotel.



Gambar 3.10 *Public Area*

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)



3) Departemen *Laundry*

Di departemen *laundry* terdapat beberapa bidang pekerjaan antara lain *laundry attendant*, *valet laundry*, *linen attendant*, dan sebagainya.

- a) *Laundry attendant* adalah petugas hotel yang memiliki tugas melakukan pelayanan pencucian baik cucian milik tamu yang sedang menginap maupun linen milik hotel.
- b) *Valet laundry* merupakan staf hotel yang memiliki tugas melakukan pengambilan, pengantaran cucian milik tamu dari dan ke kamar tamu.
- c) *Linen attendant* merupakan staf hotel yang memiliki tugas melaksanakan kebersihan dan pendistribusian linen hotel dan pakaian seragam karyawan hotel.
- d) *Linen runner* merupakan staf hotel yang memiliki tugas melakukan pengambilan dan pengantaran linen hotel ke dan dari area yang membutuhkan.



Gambar 3.11 *Linen Runner*

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)

4) Departemen *FB Service*

Pada departemen ini bidang pekerjaannya adalah *waiter*, *bar attendant*, dan kasir.

- a) *Waiter/waitress* merupakan staf restoran yang ada di hotel. *Waiter/waitress* memiliki tugas melakukan pelayanan hidangan yang dipesan oleh pengunjung restoran yang ada di area hotel.



Gambar 3.12 *Waitress*

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)



b) Kasir petugas hotel yang bertanggung jawab terhadap transaksi tamu di restoran hotel.

5) Promosi Jabatan

Ketika kalian sudah bekerja hotel dan bekerja dengan baik, rajin, memiliki semangat untuk maju dan selalu menerapkan karakter *hotelier*, maka tidak menutup kemungkinan kalian dapat menjadi *supervisor*, *head* atau *manager* departemen bahkan *general manager* hotel.



Gambar 3.13 Penghargaan Karyawan

Sumber: Kemendikbudristek/Yuda (2021)

b. Industri Makanan dan Minuman

Jika tidak bekerja di hotel kalian dapat bekerja di industri makanan dan minuman sebagai *waiter*, *barista*, *marketing* dan petugas *cleaning service*.



Gambar 3.14 Waitress di Restoran

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)

c. Industri Transportasi

Kalian juga dapat bekerja sebagai pramugari di industri penerbangan dan kereta api atau *cleaning on trip* di kereta api.



Gambar 3.15 Cleaning Service

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)

d. Perkantoran, Mall, dan Rumah Sakit

Di perkantoran kalian dapat bekerja sebagai *receptionist* dan *cleaning service*.





AKTIVITAS INDIVIDU

Lakukan kegiatan pengamatan tentang profil entrepreneur yang ada disekitar kalian dan bidang usaha yang digeluti serta lokasi usaha tersebut berada.

Lakukan kegiatan ini secara individu.

Tabel 3.2 Aktivitas Individu

No	Profil <i>Entrepreneur</i>	Bidang Usaha	Lokasi
1.	<i>Woman Entrepreneur</i>		
2.	<i>Part Time Entrepreneur</i>		
3.	<i>Home-Based Entrepreneur</i>		
4.	<i>Family-Owned Business</i>		
5.	<i>Co-preneur</i>		

Setelah melakukan pengamatan uraikan pendapatmu profil manakah yang menjadi inspirasi dan dapat kalian contoh.

Buatlah laporan dan kumpulkan kepada guru pembimbing.

Laporan dapat kalian buat dalam bentuk tertulis, *slide* atau video.



AKTIVITAS KELOMPOK

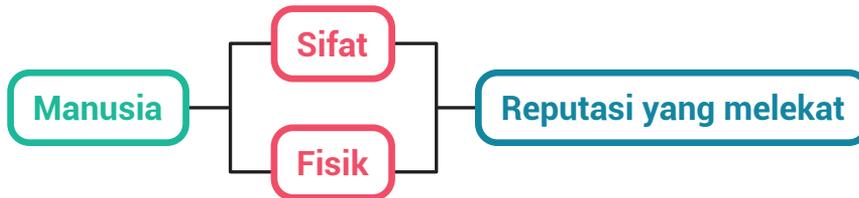
Lakukan kegiatan pengamatan di dunia industri (*hotel/losmen/guest house/homestay*) yang ada di kota kalian bersama kelompok.

1. Amatilah tentang bidang pekerjaan yang ada di tempat tersebut dan apakah tugas dari setiap bidang pekerjaan. Setelah melakukan pengamatan uraikan pendapat kalian tentang bidang pekerjaan yang menjadi *passion* kalian.
2. Buatlah laporan dan kumpulkan kepada guru pembimbing.
3. Laporan dapat kalian buat dalam bentuk tertulis, *slide* atau video.



B. PERSONAL BRANDING

Setiap manusia pasti mempunyai ciri khas tersendiri yang dapat dipengaruhi oleh faktor lingkungan, keluarga, pendidikan dan pergaulan sosial. Gambar 3.16 merupakan penjabaran personal branding



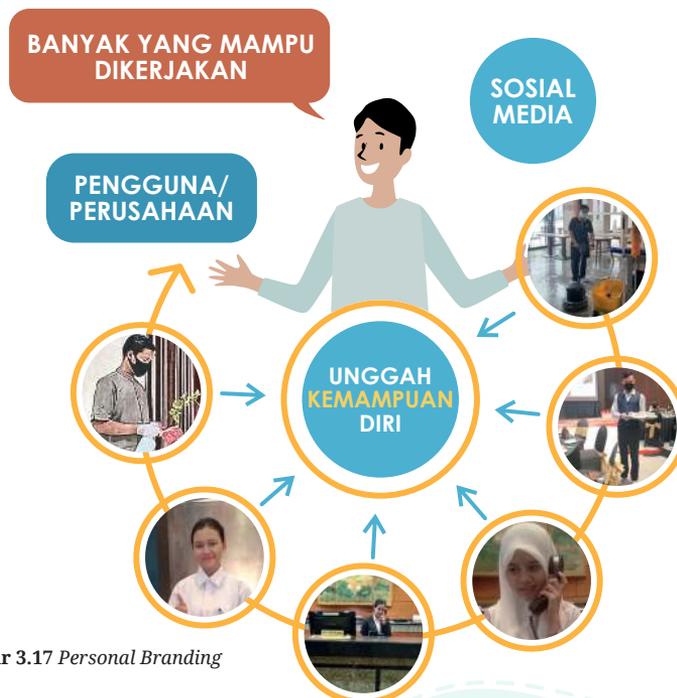
Gambar 3.16 Ilustrasi *Personal Branding*

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)

Reputasi yang melekat pada diri manusia dinamakan *personal branding* atau merek diri. *Personal branding* dapat memberikan pengaruh yang mendalam terhadap kehidupan pribadi hingga pada karir. Hal inilah yang dapat dipelajari pada unit ini.

1. Pengertian *Personal Branding*

Sebelum kalian memahami *personal branding* perhatikan gambar 3.17 berikut.



Gambar 3.17 *Personal Branding*



Pada ilustrasi tersebut digambarkan kemampuan pribadi yang diberitahukan dengan sengaja kepada khalayak melalui media sosial dapat menjadi identitas diri yang mampu mempengaruhi orang lain untuk memberi penilaian terhadap pemilik media sosial.

Personal branding adalah mempromosikan diri atau membangun reputasi secara positif kepada orang lain dengan menonjolkan potensi dan kreativitas yang dimiliki (Wasesa, 2018).

Personal branding merupakan hasil kombinasi antara potensi yang dimiliki dengan pengalaman yang diraih sehingga menyebabkan kita dapat tampil secara berbeda atau memiliki keunikan tersendiri apabila dibandingkan dengan orang di sekitar kita (*Personal Branding: Strategi Gapai Sukses di Era Digital*, 2018). Letak kunci keberhasilan karir seseorang adalah ketika orang tersebut telah memiliki *personal branding* yang kuat (Tumewu & Parengkuan, 2015). *Personal branding* merupakan suatu proses membentuk persepsi masyarakat terhadap aspek-aspek yang dimiliki oleh seseorang (Farco Siswiyanto Raharjo, 2020:6).

2. Manfaat *Personal Branding*

Beberapa alasan bagi seorang profesional memiliki *personal branding*

a. Pengembangan Kepercayaan

Memperlihatkan kemampuan diri pada khalayak dan kemudian mendapat penilaian dari pihak lain membuat seseorang menjadi termotivasi, percaya diri dan mendorong orang tersebut sukses serta memberi nilai tambah bagi diri sendiri.

b. Membangun Koneksi

Melakukan *personal branding* pada media sosial yang terkoneksi pada kesamaan profesi akan sangat membantu individu yang terkait membuat koneksi di bidang spesialisasinya dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif.

c. Membangun Kredibilitas

Tereksposnya kemampuan diri juga membantu meraih penerimaan pada aspek kemampuan seseorang. Kekaguman, respek atau rasa hormat, dan kepercayaan dari pihak lain akan timbul bersamaan dengan kegiatan yang diunggah.



d. Keuntungan dalam Keyakinan

Dengan terjalinnya kepercayaan dari pihak lain maka mereka mampu mengembangkan merek mereka untuk meningkatkan keuntungan, keyakinan dan menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan.

e. Memiliki *Authenticity* atau Keaslian

Kemampuan diri yang diunggah setiap kegiatan *personal branding* tidak mengizinkan individu untuk membuat perbuatan yang dibuat-buat atau persona palsu yang sebenarnya bukan diri mereka, karena keasliannya tersebut maka *personal branding* dapat membantu meminimalkan kelemahan seseorang dan meningkatkan kepuasan kerja.

3. Membangun *Personal Branding*

Banyak cara membangun *personal branding* namun kalian akan fokus pada dua cara saja.

a. Berbicara di Depan Publik

Berbicara di hadapan tamu merupakan kemampuan komunikasi yang harus dimiliki oleh seorang *hotelier*. Berbicara di hadapan tamu merupakan penyampaian pesan kepada tamu individu maupun rombongan.

1) Mengenal Audiensi

Sebelum melakukan presentasi sebaiknya mengenal terlebih dahulu tentang siapa audiensi yang akan dihadapi. Cari tahu tentang alasan berbicara, jumlah, usia, gender dan pendidikan.

2) Mempersiapkan Bahan yang Akan Dibahas.

Mengumpulkan materi yang akan dipresentasikan sehingga topik pembicaraan akan dikuasai dengan baik.

3) Latihan Berbicara dan Kontak Mata.

Latihan berbicara dapat dilakukan di depan cermin namun latihan kontak mata sebaiknya dilakukan bersama teman.

4) Jadi Diri Sendiri dan Lawan Rasa Malu.

Orang lain hanyalah menjadi referensi namun saat presentasi berlangsung jadilah diri sendiri dan lawan rasa malu dengan keyakinan bahwa persiapan sudah dilakukan dengan baik.



5) **Tetap Tenang dan Lakukan Sebaik Mungkin.**

Bersikap tenang dengan mengambil nafas dan tetap rileks.

6) **Pilih Bahasa yang Tepat**

Saat berbicara gunakan bahasa yang mudah dipahami, suara yang terdengar dengan intonasi yang rendah dan kecepatan berbicara yang normal.

7) **Bahasa Tubuh**

Gerak-gerik dan mimik wajah yang tepat jangan berlebihan.

8) **Menghargai Pendapat Orang Lain**

Apabila ada pendapat didengarkan dan diterima dengan baik.

9) **Menghindari Pantangan**

Pada saat berbicara di depan umum jangan berbicara terlalu lama, banyak humor, tidak fokus, monoton, menunduk, tanpa ekspresi, tidak melihat audiensi dan terus membaca materi.

b. Melalui Media Sosial

1) **Temukan Siapa Dirimu**

Menciptakan *personal branding* yang positif dan tepat dapat memperlihatkan jati diri personal dan kompetensi dirimu yang sebenarnya, maka dapat dilakukan pada diri sendiri tentang hal-hal berikut.

- a) Bidang pekerjaan manakah saya merasa unggul?
- b) Apakah yang memotivasi saya?
- c) Apakah karakteristik yang mereka senangi dari diri saya?
- d) Apakah kegiatan yang sering saya bantu?
- e) Perilaku apakah yang sepertinya menghabiskan stamina saya?
- f) Tugas apakah yang bisa saya kerjakan selama waktu yang panjang tanpa saya memiliki rasa lelah?

Jika kalian merasa kesulitan dalam menjawab pertanyaan tersebut, maka mintalah bantuan kepada teman, keluarga, dan rekan kerja menggambarkan diri kalian yang sebenarnya.



2) Tentukan Tujuan *Personal Branding*

Personal branding dapat menjadi peta jalan ke mana kalian harus pergi. Nilailah kekuatan dan kelemahan kalian yang berkaitan dengan industri atau karier mana pun yang ingin Kalian tekuni dalam kurun waktu lima atau sepuluh tahun ke depan.

3) Tentukan Audiensi

Langkah awal adalah menentukan siapa yang ingin dijangkau atau melihat *personal branding* yang kalian tampilkan, apakah itu pemimpin perusahaan, perekrut tenaga kerja? Setelah mengetahui siapa yang dituju maka mulai membuat cerita.

Contohnya jika tujuannya adalah untuk mencapai penerimaan tenaga kerja baru, maka dapat diawali melalui pembuatan atau memperbaiki foto media sosial. Hal ini didasarkan bahwa pada saat ini kegiatan penerimaan tenaga kerja baru banyak memakai media sosial sebagai sarana untuk mencari kandidat terbaik.

4) Lakukan Pemetaan Karier

Cari informasi atau otobiografi orang-orang yang sukses dibidang yang kalian inginkan. Amati apa yang mereka lakukan sebelum dan sesudah sukses, dan tirukan dengan lebih baik.

5) Wawancara Informasional

Ketika kalian dapat bertemu dengan individu-individu yang telah berhasil sesuai dengan bidang yang kalian inginkan maka berusaha untuk dapat berkomunikasi dengan mereka. Ajukan pertanyaan yang dapat membantu kalian mengumpulkan wawasan baru tentang bidang yang kalian inginkan.

6) Siapkan *Elevator Pitch*

Membuat *elevator pitch* cerita berdurasi 30 hingga 60 detik tentang siapa dirimu. Deskripsikan secara ringkas apa yang kalian lakukan. Singkat dan fokuskan pada beberapa poin utama yang ingin ditekankan dalam karier. Tampilkan citra diri sesuai portofolio.

7) Meningkatkan Jaringan Profesi

Pada saat meningkatkan *personal branding* sangat diperlukan untuk segera memperbaharui jaringan secara kontinyu dan efisien jaringan profesional semakin meningkat. Apabila lingkaran pertemanan profesi yang dibuat semakin banyak maka akan



semakin tinggi pula kualitas yang mampu diberikan terhadap *personal branding*. Mulailah dengan membuat *website* pribadi. Membuat konten bernilai dan optimasi sosial media. Bangun networking dan saling berkolaborasi.



AKTIVITAS INDIVIDU

Lakukan kegiatan berikut ini secara perorangan.

Lakukan aktivitas membuat *personal branding* melalui media sosial yang kalian miliki dengan tema yang kalian sukai. Jika kalian tidak punya media sosial buatlah *elevator pitch* cerita berdurasi 1 hingga 2 menit tentang siapa dirimu dan dipaparkan di depan kelas. Kumpulkan tugas kalian melalui tautan yang diberikan oleh guru pembimbing.



AKTIVITAS KELOMPOK

1. Buatlah kelompok terdiri 5 peserta didik.
2. Lakukan diskusi dengan kelompok membuat sebuah presentasi tentang perusahaan dan produk yang dihasilkan misalnya perusahaan *art decoration* dengan produk rangkaian bunga, dan souvenir. kalian boleh memilih yang kalian sukai.
3. Buatlah sebuah bahan presentasi dalam bentuk *slide* atau video
4. Presentasikan hasil diskusi kalian di hadapan kelompok lain.
5. Presentasikan dengan sikap yang sopan dan bahasa yang santun.
6. Kumpulkan laporan tersebut pada tautan yang diberikan oleh guru pembimbing.

C. HAKI (HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL)

Kalian pasti pernah mencari informasi tentang suatu produk atau jasa melalui media sosial sebelum melakukan pembelian. Situasi semakin menyenangkan apabila produk yang kalian beli asli disertai sertifikat.

Informasi yang kalian dapat tadi merupakan branding dari produk dan sertifikat keaslian merupakan hak kekayaan intelektual perusahaan tersebut.

Hal tersebut dipelajari pada unit ini.



1. Pengertian Hak Kekayaan Intelektual

Perhatikan gambar 3.18 berikut ini.



Gambar 3.17 Memahami HAKI

Ilustrasi tersebut memperlihatkan seorang pelaku usaha dengan segala usaha dan pengalamannya bahkan seorang pelajar dengan pengetahuannya kadangkala mampu menemukan suatu produk yang menjadi ciri khas atau merek dagang mereka. Penemuan tersebut adalah merupakan hak dari individu yang patut untuk dihargai dan dilindungi. Kekayaan intelektual adalah hasil reka cipta yang dimiliki seseorang. Kekayaan intelektual merupakan bentuk kekayaan yang berasal dari keahlian intelektual manusia memiliki dimensi yang luas dan tidak terbatas. Wujud kekayaan intelektual saat ini adalah hak cipta dan kekayaan industri.

Hak Kekayaan Intelektual (HAKI) merupakan hak yang berasal dari suatu kemampuan daya pikir kreatif manusia yang diekspresikan kepada masyarakat dalam berbagai bentuknya yang bermanfaat dan berguna menunjang kehidupan manusia serta memiliki nilai ekonomis (Billyanes Sanwiri, Muhammad Iqbal, 2018:154).

Hak Kekayaan Intelektual diawali pada Era Kebangkitan Industri dan semakin berkembang pada pada era 1900, dan terus berlanjut hingga Indonesia merdeka.



Pahami sejarah HAKI melalui link berikut.



PINDAI YUK

<https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/media/pdf/SMK/HTL/B3/Sejarah-HAKI.docx>



2. Jenis-Jenis HAKI

Hak atas Kekayaan Intelektual (HAKI) atau *intellectual property rights* merupakan kewenangan atau hak istimewa yang mendapat ketetapan hukum atau peraturan kepada individu atau kelompok terhadap hasil karya yang diciptakannya.

Kekayaan intelektual secara garis besar terbagi menjadi empat jenis utama.

a. Hak Cipta

Hak cipta merupakan kewenangan atau hak milik terhadap ciptaan maupun duplikatnya yang dimiliki atau dihasilkan oleh pencipta.

Hak cipta bisa berupa kewenangan kepada pencipta agar dapat membuat duplikat dari hasil ciptaannya dan hak untuk menghasilkan produk derivatif serta hak atau kewenangan untuk memberikan hak-haknya tersebut kepada orang atau pihak lain.

Hak cipta merupakan sebuah kewenangan yang menata atau mengatur hasil karya intelektual dalam bidang seni dan sastra yang disajikan dalam format khusus yang mencantumkan gagasan, proses, teknik, atau rancangan yang disajikan dalam bentuk permanen. Hak cipta melindungi karya.

Pada suatu saat tidak menutup kemungkinan dengan keterampilan, pengetahuan dan wawasan kalian yang semakin berkembang kalian akan mampu menciptakan suatu produk. Link berikut akan mempelajari tentang Hak Cipta.





PINDAI YUK

<https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/media/pdf/SMK/HTL/B3/Hak-Cipta.docx>



b. Hak Paten

Paten melindungi sebuah ide atau gagasan. Paten merupakan kebijakan untuk melindungi Hak Kekayaan Intelektual terhadap karya intelektual mengandung unsur teknologi atau invensi, dan memberikan solusi secara teknis yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi oleh teknologi sebelumnya.

Invensi paten bisa berbentuk produk maupun prosedur kegiatan produk atau proses

Paten merupakan hak istimewa atau eksklusif yang dianugerahkan Negara kepada pencipta atau penemu terhadap hasil ciptaan/temuannya di bidang teknologi, yang pada kurun waktu tertentu melakukan ciptaannya secara mandiri dan menyerahkan persetujuannya pada pihak lain untuk melaksanakannya.

Ada dua jenis Periode atau kurun waktu hak paten yaitu selama dua dekade atau dua puluh tahun dan satu dekade atau sepuluh tahun.

Periode atau jangka waktu tersebut dihitung mulai tanggal diterima serta tidak boleh diperpanjang kembali.

Periode satu dekade atau sepuluh tahun diberikan terhadap hak paten sederhana berlaku mulai tanggal terdaftar dan tidak bisa diperpanjang.

Paten adalah perlindungan Hak Kekayaan Intelektual bagi karya intelektual yang bersifat teknologi, atau dikenal juga dengan istilah invensi, dan mengandung pemecahan/solusi teknis terhadap masalah yang terdapat pada teknologi yang telah ada sebelumnya. Invensi paten dapat berupa produk atau pun proses. Paten melindungi sebuah ide atau gagasan.



Paten harus dipahami sebagai hak eksklusif yang diberikan oleh Negara kepada inventor atas hasil Invensinya di bidang teknologi, yang untuk selama waktu tertentu melaksanakan sendiri invensinya tersebut atau memberikan persetujuannya pada pihak lain untuk melaksanakannya. Link berikut akan menambah wawasan kalian tentang hak paten.



PINDAI YUK

<https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/media/pdf/SMK/HTL/B3/Hak-Paten.docx>



c. **Merek Dagang (Trade Mark)**

Merek dapat dimanfaatkan oleh pengusaha untuk mengidentifikasi barang dan jasa yang dihasilkan. Merek dagang dapat berbentuk nama nama barang atau jasa, logo, simbol gambar yang mengiringi barang atau jasa. Merek dagang dapat dimanfaatkan oleh orang lain selama merek dagang tersebut digunakan untuk mereferensi produk atau layanan tersebut.

Merek dapat diartikan sebagai suatu tanda yang berupa gambar, kata, huruf-huruf, angka-angka, susunan warna atau kombinasi dari unsur-unsur tersebut yang memiliki daya pembeda dan digunakan dalam kegiatan perdagangan atau layanan jasa dari pelaku usaha serta membedakannya dari pesaing. Link berikut akan menambah wawasan kalian tentang Merek dagang.



PINDAI YUK

<https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/media/pdf/SMK/HTL/B3/Merk-Dagang.docx>



d. Rahasia Dagang

Rahasia dagang tidak diumumkan ke masyarakat. Rahasia dagang dilindungi selama rahasia tersebut tidak dibocorkan oleh pemiliknya.

Rahasia dagang merupakan bentuk perlindungan atas informasi yang masih dijaga dan dipertahankan kerahasiaannya. Informasi tersebut sangat bernilai dalam menentukan penghasilan material dan nonmaterial baik untuk masa saat ini maupun di masa yang akan datang. Sedangkan yang dimaksud dengan hak Rahasia Dagang adalah hak atas Rahasia Dagang yang timbul berdasarkan Undang-Undang Rahasia Dagang. Link berikut akan menambah wawasan kalian tentang Merek dagang.



PINDAI YUK

<https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/media/pdf/SMK/HTL/B3/Rhs-Dagang.docx>



AKTIVITAS INDIVIDU

1. Carilah tiga buah benda.
2. Amatilah termasuk jenis HAKI manakah benda yang kalian punya.
3. Kemukakan hasil analisismu agar lebih mudah gunakan format berikut.

Tabel 3.3 Aktivitas Individu

Nama benda	Hak Cipta	Hak Paten	Merek Dagang	Rahasia dagang	Hasil Analisis

4. Buatlah laporan dalam bentuk *slide* atau video
5. Kumpulkan laporan tersebut pada tautan yang diberikan oleh guru pembimbing.





AKTIVITAS KELOMPOK

1. Buatlah kelompok terdiri 5 peserta didik.
2. Carilah tiga Hak Cipta di bidang ilmu pengetahuan, seni, dan sastra yang merupakan ciri khas kotamu.
3. Amatilah tentang keunikan setiap hak cipta yang kalian pilih.
4. Tampilkan salah satu dari ketiga hak cipta yang kalian pilih
5. Buatlah sebuah tulisan atau laporan dalam bentuk *slide* atau video
6. Presentasikan hasil diskusi kalian di hadapan kelompok lain.
7. Presentasikan dengan sikap yang sopan dan bahasa yang santun.
8. Kumpulkan laporan tersebut pada tautan yang diberikan oleh guru pembimbing.



UJI KOMPETENSI

A. PILIHAN GANDA

Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda silang (X) pada huruf A, B, C, D, atau E pada jawaban yang paling benar!

1. Banyak ditemui sebuah keluarga dengan kondisi ekonomi yang perlu dibantu. Ibu yang merupakan salah satu anggota keluarga tersebut mempunyai inisiatif untuk melakukan pekerjaan secara mandiri. Ia termasuk profil ... selalu memberi alasan ia berwirausaha adalah untuk membantu perekonomian keluarga.
 - A. *co-preneur*
 - B. *woman entrepreneur*
 - C. *home-based entrepreneur*
 - D. *part time entrepreneur*
 - E. *family-owned business*



2. Kalian adalah seorang yang bekerja di hotel. Ketika pulang kerja kalian melakukan pekerjaan lain secara mandiri maka Kalian termasuk pada Profil ... adalah orang yang melakukan wirausaha namun tidak ingin mengorbankan pekerjaan di bidang lain.
 - A. *co-preneur*
 - B. *woman entrepreneur*
 - C. *home-based entrepreneur*
 - D. *part time entrepreneur*
 - E. *family-owned business*
3. Mereka memiliki wirausaha yang berbeda walaupun mereka satu rumah. Ini adalah profil...
 - A. *co-preneur*
 - B. *woman entrepreneur*
 - C. *home-based entrepreneur*
 - D. *part time entrepreneur*
 - E. *family-owned business*
4. Ketika berwirausaha profil ... akan melakukan pembagian pekerjaan yang didasarkan atas keahlian masing-masing orang
 - A. *co-preneur*
 - B. *woman entrepreneur*
 - C. *home-based entrepreneur*
 - D. *part time entrepreneur*
 - E. *family-owned business*
5. Ibu saya yang hobi memasak melakukan wirausahawan dari rumah. Ibu saya adalah profil ...
 - A. *co-preneur*
 - B. *woman entrepreneur*
 - C. *home-based entrepreneur*
 - D. *part time entrepreneur*
 - E. *family-owned business*



6. Untuk memudahkan mengingatnya karakter seorang *hotelier* menggunakan kata P-l-e-a-s-e. Huruf P pada kata mempunyai arti ...
 - A. *expression*
 - B. *speech and smile*
 - C. *appearance*
 - D. *posture presence*
 - E. *look and listen*
7. Ketika berbicara dengan tamu mata harus terarah padanya jangan memperhatikan area sekitarnya maka anda menunjukkan karakter ...
 - A. *expression*
 - B. *speech and smile*
 - C. *appearance*
 - D. *posture presence*
 - E. *look and listen*
8. Pengalaman anda bekerja departemen *housekeeping* akan dapat digunakan ketika anda membuka wirausaha ...
 - A. *home care*
 - B. restoran
 - C. katering
 - D. konsultan hotel
 - E. cuci motor
9. Saat kalian bekerja di hotel tugas kalian adalah menjaga kebersihan area koridor yang berada di hotel. Pekerjaan yang Kalian lakukan adalah di bagian *Public area* yang merupakan area kerja di hotel yang berada di departemen...
 - A. *front office*
 - B. *FB service*
 - C. *laundry*
 - D. *housekeeping*
 - E. *reservation*



10. Menjadi *receptionist* adalah salah satu bidang pekerjaan di hotel yang berada di departemen...
- A. *front office*
 - B. *FB service*
 - C. *laundry*
 - D. *housekeeping*
 - E. *reservation*

B. ESSAY

Jawablah pertanyaan berikut dengan baik.

1. Sebagai seorang pelajar di bidang perhotelan perlukah anda membentuk profil seorang *hotelier*, padahal kalian tidak akan bekerja di hotel tetapi memilih berwirausaha *laundry*. Jelaskan pendapatmu dengan gaya bahasamu sendiri.
2. Membangun *personal branding* yang akurat untuk mencerminkan identitas pribadi dan profesional diri kita yang sebenarnya. Jelaskan pendapatmu dengan gaya bahasamu sendiri cara membangun *personal branding*.
3. Deskripsikan secara ringkas apakah yang kalian lakukan. Singkat dan fokuskan pada beberapa poin utama yang ingin ditekankan dalam karier. Jelaskan pendapatmu dengan gaya bahasamu sendiri bagaimana menampilkan citra diri sesuai portofolio.
4. Ketika kalian membuka usaha dan mampu menciptakan produk yang orisinal. Jelaskan pendapatmu dengan gaya bahasamu sendiri tentang bagaimana produk orisinal yang kalian ciptakan terakui secara hukum.
5. Setelah lulus kalian ingin bekerja di hotel yang bertaraf internasional, mulai saat ini kalian sudah melakukan *personal branding*. Menurut kalian apa manfaatnya untuk tiga tahun yang akan datang?





PENGAYAAN

Kegiatan yang kalian lakukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai peluang kerja industri perhotelan, adalah kalian berperan menjadi seorang pengusaha dibidang yang kalian sukai lalu buatlah *personal branding* tentang perusahaan tersebut melalui media sosial yang kalian miliki.



REFLEKSI

Selamat, kalian hebat.

Kalian telah mampu menyelesaikan pembelajaran mengenai peluang usaha di bidang perhotelan.

Pada tahap ini kalian dipersilahkan melaksanakan refleksi pembelajaran dengan mengikuti kegiatan berikut:

1. Menurut kalian topik apakah yang paling menarik pada Bab ini?
2. Perilaku apakah yang dapat kalian lakukan setelah mempelajari materi ini?
3. Apakah hambatan yang kalian temui pada saat mempelajari materi ini?
4. Keterampilan apakah yang dapat kalian kembangkan setelah mempelajari materi ini?
5. Dapatkah kalian menerapkan materi yang telah kalian pelajari pada tindakan keseharian?
6. Topik mana yang belum kalian pahami?
7. Bagaimana perasaan kalian setelah menyelesaikan materi ini?

Silahkan kalian melaksanakan evaluasi terhadap hasil jawaban kalian.

Carilah kekurangan yang kalian dapati lalu mintalah petunjuk dari guru dan teman agar dapat memperbaiki dan mengurangi kekurangan yang masih kalian lakukan.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA, 2023

Dasar-Dasar Perhotelan
untuk SMK/MAK Kelas X

Penulis: Elviani Tyaswening, Rina Kuntari

ISBN: 978-623-194-581-5 (PDF)



BAB IV

LAYANAN PRIMA PADA INDUSTRI PERHOTELAN

Tahukah kalian mengapa pelayanan prima
sangat penting bagi petugas hotel?



TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah selesai membaca Bab ini kalian dapat menjelaskan penampilan, kebersihan, dan kerapian (*Grooming*), motivasi kerja, komunikasi dengan kolega dan pelanggan, komunikasi dalam lingkungan sosial yang beragam, sikap pelayanan (*Service Attitude/hospitality attitude*), bekerja dalam tim (*teamwork*) serta tata cara berkomunikasi yang baik (*Communication Skills*) dan menjelaskan menangani situasi konflik.



KATA KUNCI

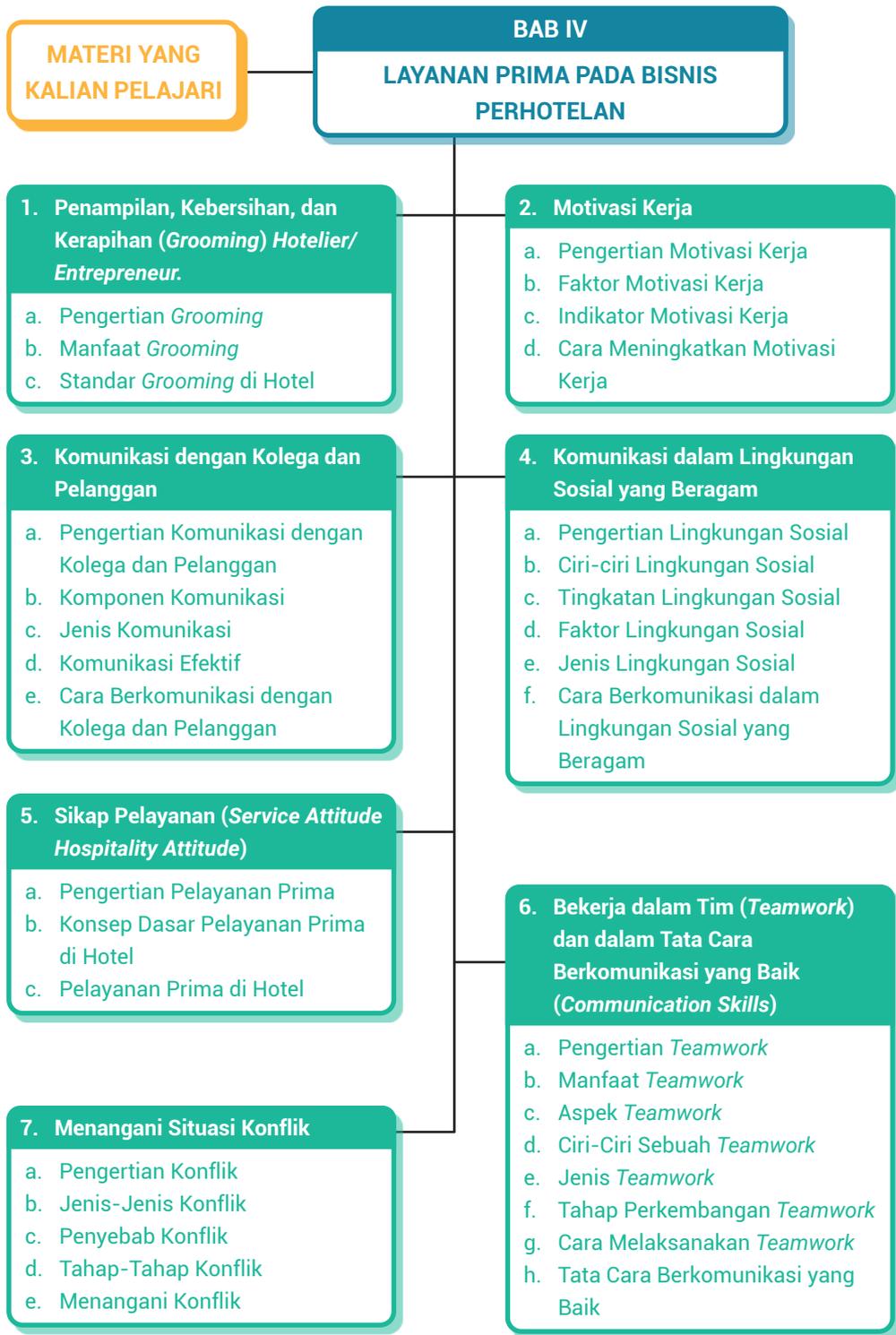
Grooming, motivasi kerja, komunikasi dengan kolega dan pelanggan, komunikasi dalam lingkungan sosial yang beragam, *service attitude/hospitality attitude*, *teamwork*, *communication skills* menangani situasi konflik.



PETA MATERI

Agar kalian dengan muda dapat memahami materi yang dipelajari maka perhatikan peta materi.





Gambar 4.1 Peta Materi

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)



Kalian masih ingat pada pelajaran Bab sebelumnya tentang jenis akomodasi bukan? Amatilah kedua gambar akomodasi berikut. Lakukan pengamatan meliputi bagaimana menurut pendapat kalian bagaimana *grooming*, motivasi kerja, sikap pelayanan dan keberagaman tamu pada setiap akomodasi tersebut.



Akomodasi 1



Akomodasi 2

Gambar 4.2 Pengamatan Akomodasi

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)

Utarakan pendapat tentang gambar 4.2 menggunakan tabel berikut. Tulislah pendapat kalian pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Pengamatan

No	Menurut kalian	Gambar	
		1	2
1.	Bagaimana penampilan, kebersihan dan kerapian (<i>grooming</i>) yang paling baik?		
2.	Menurut kalian bagaimana karyawannya termotivasi bekerja?		
3.	Bagaimana sikap pelayanan (<i>service attitude/ hospitality attitude</i>)?		
4.	Bagaimana dengan keragaman tamu yang datang?		



A. PENAMPILAN, KEBERSIHAN, DAN KERAPIAN (GROOMING)

Perhatikan gambar lowongan kerja di hotel berikut ini.



Gambar 4.3 Ilustrasi Lowongan Pekerjaan Di Hotel

Apakah kesamaan persyaratan yang disyaratkan untuk calon pekerja hotel?

Ya Betul “Penampilan yang menarik”

Pada unit ini kalian mempelajari betapa pentingnya penampilan, kebersihan, dan kerapian atau yang disebut *grooming*.

1. Pengertian *Grooming*

Grooming dalam Bahasa Indonesia dapat diartikan bersolek. *Grooming* bukan untuk mengetahui seberapa cantik atau tampannya seseorang namun dimana seseorang menampilkan dirinya dengan berpakaian rapi, menata rambut, dan merias wajah dengan natural, tidak bau badan, dan percaya diri. Hal ini menjadi sangat penting karena penampilan menarik mencerminkan kepribadian seseorang. Penampilan juga dapat



menggambarkan karakteristik seseorang. *Grooming* yang seharusnya adalah seseorang dengan memiliki aspek 3B yang terdiri dari *brain* (kecerdasan), *beauty* (kecantikan) dan *behavior* (perilaku) (Yuliana F Hartanto, 2015). Aspek 3B pada petugas hotel adalah Kecerdasan (*brain*) ditunjukkan dengan menguasai produk hotel, kecantikan (*beauty*) diperlihatkan dengan memperhatikan penampilan saat bekerja dan perilaku (*behavior*) dicerminkan dari sikap profesional seorang *hotelier*.

Memperhatikan penampilan saat bekerja menjadi sangat penting karena mampu:

- a. Memberi kesadaran bahwa kecantikan atau ketampanan seseorang bukan hanya dilihat dari bentuk wajah saja, melainkan dapat terpancar dari hati nurani yang tulus dan ikhlas, dengan kata lain kecantikan dapat terpancar dari kecantikan dari dalam atau *inner-beauty*.
- b. Membuat para karyawan hotel menjadi sejajar dengan nilai keindahan dan tata krama yang diterapkan dalam kehidupan seluruh lapisan masyarakat dan sesuai dengan citra hotel sebagai industri jasa.
- c. Menjadi bagian dari kesuksesan saat bekerja, khususnya bekerja di hotel.
- d. Meningkatkan citra positif perusahaan atau hotel.

2. Manfaat *Grooming*

Banyak manfaat yang dapat dirasakan apabila menerapkan *grooming* dalam keseharian. Berikut ini adalah beberapa manfaat yang dapat dirasakan baik secara pribadi maupun perusahaan.

- a. Meningkatkan rasa percaya diri.
- b. Tubuh semakin sehat.
- c. Bentuk kepedulian diri.
- d. Memunculkan rasa hormat siapapun yang datang hotel.
- e. Penampilan pegawai merupakan wakil perusahaan, sehingga harus mampu menjadi *center point* yang disukai oleh pelanggan dan memberi kesan positif.
- f. Menampilkan standar penampilan pribadi yang apik dapat membuat tamu atau pelanggan merasa nyaman, betah, dan senang berinteraksi dengan pegawai hotel.



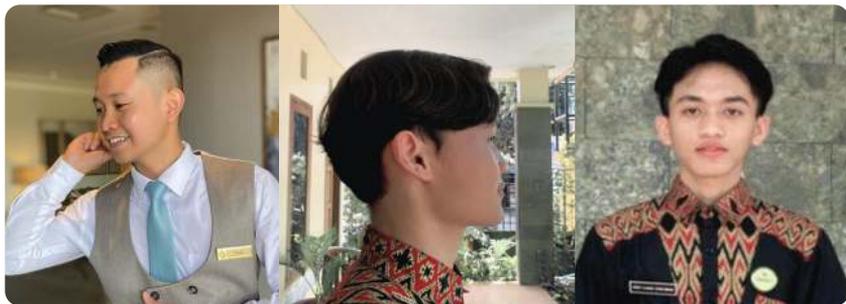
3. Standard Grooming Hotel

Standard *grooming* yang diterapkan di hotel meliputi hal-hal berikut.

a. Rambut

Persyaratan untuk penampilan rambut karyawan pria.

- 1) Rambut terlihat rapi dan terawat. Setiap hotel tidak sama dalam memberi aturan kondisi rambut ada yang harus berpotongan pendek ada pula yang memperbolehkan panjang namun harus diikat rapi ke belakang.
- 2) Secara standar kerapihan panjang rambut bagian belakang tidak diperbolehkan melebihi batas tengkuk kepala, sedangkan panjang rambut pada bagian sisi samping tidak melebihi lobang telinga.
- 3) Dibagian depan panjang rambut tidak melebihi alis mata supaya tidak menghalangi pandangan saat bekerja.
- 4) Rambut juga dianjurkan untuk memakai minyak rambut atau *gel* agar rambut kelihatan tertata rapi dan nampak lebih segar.
- 5) Warna rambut pada umumnya natural namun beberapa hotel saat ini mengizinkan karyawannya mewarnai rambut dengan nuansa warna natural.



Gambar 4.4 Ilustrasi Rambut Karyawan Pria

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)

Persyaratan untuk penampilan rambut karyawan wanita.

- 1) Untuk petugas di *front office* rambut harus rapi tidak mengganggu aktivitas saat bekerja.
- 2) Rambut ditata dengan rapi dapat diurai sepanjang tidak mengganggu aktivitas pekerjaan diikat, digelung atau dicepol.



- 3) Karyawan yang bekerja di bagian *back of house* apabila panjang rambut melebihi bahu disarankan untuk diikat rapi atau dicepol agar tidak mempengaruhi aktivitas saat bekerja.
- 4) Aksesoris rambut yang digunakan berwarna hitam atau natural.
- 5) Warna rambut pada umumnya natural namun beberapa hotel saat ini mengizinkan karyawannya mewarnai rambut dengan nuansa warna natural.



Gambar 4.5 Ilustrasi Rambut Karyawan Wanita

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)

b. Wajah

Persyaratan untuk wajah karyawan pria.

1) Kumis, Jenggot dan Jambang Tidak Boleh Terlihat

Alasan dari kebijakan ini adalah kumis, jenggot, dan jambang mampu mempengaruhi penampilan karyawan pria tampak lebih tua dan juga agar karyawan terhindar dari penyebaran bakteri serta kebersihan pribadi tetap terjaga dengan baik.

2) Nampak Segar

Sebelum bekerja para karyawan diharuskan membasuh wajah karena debu dan polusi yang didapat saat dalam perjalanan menjadikan wajah tampak lunyi atau kusam dan kurang segar.

Persyaratan untuk wajah karyawan wanita.

- 1) Sebelum bekerja para karyawan diwajibkan membersihkan muka karena debu dan polusi di jalan membuat muka menjadi kusam dan terlihat tidak segar.
- 2) Berdandan atau menggunakan *makeup* secara natural.





Gambar 4.6 Penampilan *Makeup* Karyawan Wanita

Sumber: Kemendikbudristek/Angela, Feriska (2022)

c. Tato dan Tindik

Pada umumnya hotel tidak memperbolehkan terdapat tindik dan tato pada bagian badan yang terlihat oleh umum khususnya karyawannya pria. Namun saat ini ada sebagian hotel tidak melarang tato dan tindik untuk karyawannya.

d. Aksesoris

Persyaratan penggunaan aksesoris untuk pria.

- 1) Diperbolehkan menggunakan dua aksesoris yaitu jam tangan dan perhiasan berupa cincin pernikahan.
- 2) Ikat pinggang warna hitam dengan bentuk sederhana.

Persyaratan penggunaan aksesoris untuk pekerja perempuan

- 1) Diperbolehkan menggunakan tiga jenis aksesoris yaitu jam tangan, anting dan satu buah cincin pernikahan.
- 2) Panjang anting sebaiknya jangan melampaui daun telinga. Kebijakan tersebut dibuat untuk menjaga penampilan karyawan wanita berkesan simpel namun elegan

e. Sepatu

Pada umumnya hotel memberi kebijakan bagi karyawan khususnya yang berhubungan langsung dengan tamu menggunakan sepatu pantofel berwarna hitam. Pada saat ini banyak hotel yang telah mengubah kebijakan penggunaan sepatu yang didasarkan pada kenyamanan staf hotel. Khusus untuk karyawan yang bekerja di departemen *FB product* dan *engineering* diwajibkan menggunakan *safety shoes*. Karyawati, menggunakan sepatu dengan tinggi hak/heels maksimal 5 cm aman dan nyaman.



f. Kuku

Penampilan panjang kuku untuk semua karyawan disarankan pada batas ujung kuku, agar selalu bersih.

Karyawati hotel tidak diperkenankan menggunakan cat kuku berwarna sehingga nampak natural, bersih dan terawat.



AKTIVITAS INDIVIDU

1. Amatilah *grooming* temanmu?
2. Apakah sudah sesuai dengan peraturan di sekolah?
3. Kalian dapat menggunakan format berikut ini.

Tabel 4.2 Aktivitas Individu *Grooming*

No	Indikator	Baik	Belum	Saran
Rambut				
1.	Penataan			
2.	Kerapian			
3.	Kebersihan			
4.	Bentuk Potongan			
Pakaian				
1.	Kerapian			
2.	Kebersihan			
3.	Atribut			
4.	Model baju			
Sepatu				
1.	Bersih			
2.	Mengkilap			
Personal Hygiene				
1.	<i>Makeup</i> (wanita) Kebersihan Wajah (pria)			
2.	Bau badan			
3.	Kuku			
4.	Tato, tindik			





AKTIVITAS KELOMPOK

1. Buatlah kelompok beranggotakan tiga sampai lima orang peserta didik.
2. Buatlah paparan tentang *grooming* perhotelan dan *grooming* sekolah sesuai peraturan sekolah menurut jenis seragam.
3. Paparan dapat dalam bentuk *slide* atau gambar.
4. Kumpulkan hasil paparan kepada guru pembimbing.

B. MOTIVASI KERJA

1. Pengertian Motivasi Kerja

Setiap pencapaian memerlukan semangat dan kemauan yang tinggi sebagaimana digambarkan pada gambar 4.7 berikut.



Gambar 4.7 Ilustrasi Motivasi

Melakukan pekerjaan secara rutin dengan beban pekerjaan yang tinggi dapat menyebabkan kejenuhan.

Kondisi seperti ini perlu diberikan motivasi. Motivasi menggambarkan tekad yang bermula dari dalam diri pribadi untuk berbuat atau mencapai tujuan dengan penuh tanggung jawab.

Motivasi kerja merupakan keinginan yang bermula dari diri pribadi (intern) dan dari luar (ekstern) yang mempengaruhi atau membangkitkan perilaku untuk meningkatkan kemampuannya atau menimbulkan



semangat, kemauan, dan keikhlasan untuk bekerja kembali agar tujuan pribadi dan perusahaan tercapai.

Motivasi kerja sangat penting bagi staf hotel karena dengan pemberian motivasi yang akurat dapat menyebabkan staf hotel mampu memacu produktivitas sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai secara optimal. Secara rinci tujuan motivasi kerja antara lain:

- a. Meningkatkan semangat kerja bagi karyawan hotel.
- b. Mempertahankan kestabilan karyawan hotel.
- c. Meningkatkan disiplin, produktivitas dan prestasi karyawan hotel.
- d. Menciptakan suasana hubungan kerja dan loyalitas karyawan terhadap hotel.
- e. Meningkatkan kesejahteraan karyawan hotel.

2. Faktor-Faktor Motivasi Kerja

Setiap orang yang melakukan kegiatan atau pekerjaan memerlukan motivasi untuk mencapai pencapaian yang maksimal. Faktor-faktor yang mampu meningkatkan motivasi kerja terdapat pada gambar 4.8 berikut.



Gambar 4.8 Faktor-Faktor Motivasi Kerja

Terdapat beberapa faktor yang dapat memberi daya dorong yang mampu mempengaruhi atau membangkitkan perilaku karyawan untuk

meningkatkan kemampuannya serta menimbulkan semangat, kemauan, dan keikhlasan untuk bekerja kembali (motivasi kerja). Faktor-faktor tersebut dijelaskan sebagai berikut.

a. Imbalan

Imbalan adalah jumlah nominal yang diterima oleh karyawan baik imbalan intrinsik maupun imbalan ekstrinsik.

Yang dimaksud dengan imbalan intrinsik merupakan penghargaan yang dinilai di dalam dan dari diri karyawan sendiri berkaitan dengan kegiatan pekerjaan seperti rasa bahagia, disiplin dan sebagainya, sedangkan imbalan ekstrinsik merupakan apresiasi yang bermula dari pekerjaan itu sendiri, seperti gaji, tunjangan, promosi, dan lain - lain.

b. Kebutuhan-Kebutuhan Pribadi.

Kebutuhan pribadi yang diperlukan karyawan baik kebutuhan pokok maupun kebutuhan primer.

c. Tujuan dan Persepsi Individu Karyawan atau Kelompok yang Bersangkutan.

Tujuan yang dicapai karyawan atau kelompok dalam jangka waktu tertentu.

d. Budaya Perusahaan

Perusahaan tidak hanya menuntut kinerja tetapi juga memberikan kenyamanan kepada karyawan dapat memberi pengaruh dan semangat serta kepuasan kerja karyawan.

e. Kemauan untuk Menyelesaikan Tugas.

Semangat bekerja yang dimiliki karyawan.

3. Indikator dan Cara Meningkatkan Motivasi Kerja

Ketika bekerja adakalanya mengalami rasa jenuh sehingga menurunkan kenerja. Jika hal ini terjadi maka harus ditingkatkan melalui motivasi. Banyak indikator dan cara meningkatkan motivasi kerja. Pelajari hal tersebut melalui link berikut.





PINDAI YUK

<https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/media/pdf/SMK/HTL/B4/Indktr-Motker.docx>



AKTIVITAS INDIVIDU

Yuk sekarang kenali diri kalian

Tuliskan tiga jenis kejenuhan yang pernah kalian alami dan aktivitas yang mampu menghilangkan kejenuhan tersebut

Tabel 4.3 Aktivitas Individu Motivasi Kerja

Jenis kejenuhan	Aktivitas menghilangkan kejenuhan	Orang terdekat yang memotivasi



AKTIVITAS KELOMPOK

Nah... Sekarang lakukan kegiatan dengan kelompok kalian.

Carilah aktivitas motivasi untuk mengatasi kejenuhan dari literasi yang lain. Lakukan diskusi dengan kelompok lalu buatlah laporannya kemudian presentasikan di depan kelas.

Gunakan sikap yang sopan dan bahasa yang santun.



C. KOMUNIKASI DENGAN KOLEGA DAN PELANGGAN

1. Pengertian Komunikasi dengan Kolega dan Pelanggan

Perhatikan gambar 4.9 berikut.



Gambar 4.9 Ilustrasi Komunikasi

Ilustrasi tersebut menggambarkan bahwa sebuah informasi yang disampaikan kepada pelanggan sudah melalui proses komunikasi antar kolega. Kolega adalah teman sejawat atau kawan sepekerjaan (dalam KBBI). Pelanggan adalah orang-orang atau pembeli yang tidak tergantung pada penggunaan produk namun produk yang bergantung pada orang tersebut (Daryanto, 2021:51). Komunikasi dengan kolega dan pelanggan adalah melakukan proses penyampaian pesan atau informasi kepada teman sejawat untuk disampaikan kepada pembeli atau pengguna produk.

Pelanggan secara umum terbagi menjadi tiga jenis.

a. Pelanggan Internal (*Internal Customer*)

Pelanggan internal bagi hotel ialah mereka yang memanfaatkan produk dan berada dalam perusahaan atau hotel serta mempunyai kekuasaan terhadap perkembangan hotel tersebut.

Pelanggan internal terbagi menjadi dua yaitu pelanggan internal organisasi dan pelanggan internal pemerintah.



Bagi hotel pelanggan internal organisasi adalah pemilik hotel, pemimpin hotel atau pemegang saham hotel, sedangkan pelanggan internal pemerintah adalah Dinas pariwisata dan Industri Kreatif.

b. Pelanggan Perantara (*Intermediate Customer*)

Pelanggan perantara dapat diterjemahkan sebagai mereka yang bertindak menjadi perantara produk atau jasa, misalnya *travel agent*, *airlines*, perusahaan dan instansi pemerintah.

c. Pelanggan Eksternal (*External Customer*)

Pelanggan eksternal adalah mereka yang menggunakan produk secara langsung baik individu maupun kelompok. Pelanggan ini merupakan pelanggan nyata atau akhir yaitu tamu hotel yang datang menginap atau menggunakan fasilitas hotel.

2. Komponen Komunikasi

Proses komunikasi sangat sederhana sebagaimana gambar 4.10 berikut.



Gambar 4.10 Komponen Komunikasi

Berdasarkan ilustrasi gambar komunikasi tersebut dapat diidentifikasi ada lima komponen atau elemen utama yang begitu penting dalam sebuah komunikasi.



Kelima komponen tersebut adalah sebagai berikut.

a. Pengirim pesan atau komunikator

Orang yang mengemukakan atau menyampaikan pesan yang terdapat pada pandangannya secara nyata.

b. Pesan

Pesan adalah berita yang disampaikan. Berita yang akan disampaikan dapat menggunakan beberapa jenis tindakan seperti perintah, instruksi, saran, pengumuman, edaran, catatan, ilustradi, simbol, isyarat dan sebagainya.

c. Penerima Pesan atau Komunikasi

Orang yang menerima berita atau pesan. Orang tersebut sebaiknya mampu menterjemahkan kabar yang didapat sesuai maksud pengirim pesan.

d. Cara Mengirimkan Pesan

Sarana yang digunakan dalam mengirim pesan dapat melalui sarana elektronik maupun nonelektronik.

e. Umpan Balik atau *Feedback*

Reaksi atau tanggapan dari komunikasi atau penerima pesan. Umpan balik tersebut akan menunjukkan terjadinya komunikasi dua arah.

3. Jenis Komunikasi

Komunikasi dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara lisan dan tulisan. Bagaimana komunikasi lisan dan tulisan dilakukan dengan benar dapat kalian pelajari melalui link berikut.

 **PINDAI YUK**

<https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/media/pdf/SMK/HTL/B4/JKlas-Komunikasi.docx>



4. Komunikasi Efektif

Komunikasi dapat menjadi efektif jika terwujud kesamaan makna atas pesan atau informasi di antara golongan atau kubu yang terkait dalam kegiatan komunikasi. Kaidah ini berlaku dalam semua bentuk atau jenis komunikasi. Berikut adalah ciri-ciri komunikasi yang efektif.

- a. Pembicaraan mengarah langsung ke pokok permasalahan dan jangan ragu menyampaikan pesan yang ingin disampaikan.
- b. Asertif adalah menyampaikan pesan secara tegas namun tidak terkesan angkuh atau mendikte.
- c. Ramah dan bersahabat.
- d. Menyampaikan pesan secara jelas dan mudah untuk dipahami oleh penerima pesan.
- e. Terbuka yaitu saat menyampaikan pesan tidak ada makna yang disembunyikan.
- f. Pesan dapat disampaikan secara lisan atau tulisan.
- g. Komunikasi terjadi dua arah yaitu terdapat keseimbangan antara yang berbicara dan yang mendengarkan.
- h. Saat berkomunikasi terjadi responsif dengan tindakan saling memperhatikan keperluan dan pandangan orang lain.
- i. Tepat dalam menafsirkan pesan.
- j. Gagasan, perasaan, atau kebutuhan yang sesungguhnya dapat dikatakan dengan jujur dan apa adanya.

5. Cara Berkomunikasi dengan Kolega dan Pelanggan

Ada beberapa aspek agar berkomunikasi dengan pelanggan dapat efektif, menyenangkan, memuaskan serta mampu meningkatkan loyalitas pelanggan.

a. Bersabar

Ketika Tamu hotel merasa tidak yakin, bingung, atau memiliki keluhan mereka pada umumnya langsung menghubungi petugas. Sebagian tamu berada dalam keadaan marah karena terjadi ketidaknyamanan atau salah paham dapat pula adanya perasaan dari tamu karena diperlakukan tidak adil oleh petugas hotel. Jika terjadi demikian maka petugas harus bersikap sabar untuk memahami masalah yang



dikemukakan oleh tamu, lalu tawarkan tindakan penyelesaiannya kepada tamu. Dengarkan keluhan dengan sabar dan catat dengan akurat penyebab terjadinya masalah.

b. Memberikan Informasi yang Akurat.

Informasi yang diberikan kepada tamu harus akurat, jika terjadi keraguan segera mencari informasi ke manajemen.

c. Melakukan Pendekatan Proaktif.

Bersikap proaktif kepada pelanggan apabila keluhan yang harus ditangani memerlukan waktu lebih lama dari yang diperkirakan, sehingga tamu tidak merasa diabaikan.

d. Memberikan Perhatian

Berikan perhatian kepada tamu dengan melakukan tindakan membuat catatan penting tentang permasalahan yang dikemukakan oleh tamu.

e. Tidak Menyela Keluhan Tamu

Ketika mendengarkan keluhan dari tamu jangan pernah menyela pembicaraannya karena tamu akan kecewa dan semakin marah.

f. Menguasai Pengetahuan Produk Hotel dengan Baik.

Tamu hotel akan banyak bertanya tentang layanan yang disediakan oleh karena itu kuasai pengetahuan produk dengan baik dan benar.

g. Jujur

Jika merasa tidak memahami apa yang ditanyakan oleh tamu maka Informasikan kepada tamu bahwa akan berupaya untuk mencari informasi tentang produk, yang tepat untuk mereka. Apabila memerlukan waktu lebih lama informasikan hal tersebut kepada tamu agar mereka merasa dihargai.

h. Mendengarkan Secara Aktif dan Mengucapkan Terima Kasih.

Dengarkan perkataan tamu secara aktif dengan tindakan mencatat dan mengkonfirmasi agar tidak terjadi kesalahan kemudian setelah selesai ucapkan terima kasih kepada tamu.



i. Menyampaikan Pesan dengan Kalimat Persamaan.

Apabila menemukan tamu yang merasa kesulitan terhadap informasi yang disampaikan maka pilihlah kata persamaan agar informasi mudah dipahami oleh tamu.

j. Jangan Mengambil Jalan Pintas

Walaupun dalam keadaan lelah tetap layani tamu sesuai prosedur karena petugas hotel adalah wakil perusahaan yang pertama kali ditemui oleh tamu. Kesan layanan kepada tamu yang terbaik adalah ketika staf hotel dapat membantu melakukannya lebih dari ekpetasi tamu.



AKTIVITAS INDIVIDU

Buatlah komunikasi tertulis berisikan tentang informasi atau himbauan kepada tamu hotel. Topik dapat kalian pilih sesuai yang kalian sukai.

Hasil pekerjaan dapat kalian tempel pada dinding informasi di kelas atau dikumpulkan kepada guru pembimbing.



AKTIVITAS KELOMPOK

Lakukanlah kegiatan bersama kelompok. Buatlah sebuah informasi tentang fasilitas hotel. Diskusikan nama hotel dan jenis fasilitas dengan kelompok. Hasil pekerjaan dapat kalian tempel pada dinding informasi di kelas atau dikumpulkan kepada guru pembimbing.



D. KOMUNIKASI DALAM LINGKUNGAN SOSIAL YANG BERAGAM

1. Pengertian Lingkungan Sosial

Perhatikan gambar 4.11 berikut ini.



Gambar 4.11 Komunikasi dalam Lingkungan Sosial

Komunikasi dapat terjadi di mana saja dan dengan siapa saja. Komunikasi dalam lingkungan sosial yang beragam adalah suasana sosial yang menjadi tempat berlangsungnya interaksi kelompok beserta pranatanya yang saling mempengaruhi sebagai upaya untuk mempertahankan dan mengembangkan kehidupan.



2. Ciri-Ciri Lingkungan Sosial

Lingkungan sosial dapat dikenali dengan ciri atau karakteristik berikut ini.

- Mengikutsertakan berbagai pihak dengan peran dan tanggung jawabnya masing-masing.
- Masyarakat dapat menikmati hasil dari lingkungan sehingga kesejahteraan hidup mereka dapat meningkat.
- Masyarakat mengembangkan hak dan modal sosial dalam memanfaatkan sumber daya serta pengelolaannya.

3. Tingkatan Lingkungan Sosial

Perhatikan ilustrasi gambar 4.12 berikut ini.



Gambar 4.12 Tingkatan Lingkungan Sosial

Pada ilustrasi terlihat bahwa banyak terdapat tingkatan lingkungan sosial.

a. Lingkungan Keluarga

Lingkungan yang terdiri dari individu yang mempunyai ikatan darah.

b. Lingkungan Pendidikan

Wilayah yang memiliki beberapa komunitas keluarga untuk menerima dan mengembangkan pengetahuan.

c. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah dimana individu mulai mandiri dan memberikan apresiasi serta ilmunya pada bidang sesuai kemampuannya.

d. Lingkungan Masyarakat

Di dalam lingkungan masyarakat, individu akan lebih memahami cara bersikap, tabiat dan konflik dalam komunitas yang ditemui saat berada dalam lingkungan keluarga juga sekolah.

4. Faktor Lingkungan Sosial

Berikut ini adalah beberapa faktor atau komponen lingkungan sosial.

a. Pengelompokan Sosial

Pengelompokan sosial adalah penyatuan beragam individu dalam persekutuan sosial yang didasari karena terdapat hubungan persaudaraan diantara mereka seperti saudara, kelompok dan lain sebagainya.

b. Penataan Sosial

Penataan sosial digunakan untuk mengatur masyarakat agar hidup tertib. Penataan sosial ini bisa berupa peraturan yang digunakan menjadi pedoman dalam kerjasama, berkomunikasi dan pergaulan setiap anggota masyarakat.

c. Pranata Sosial

Pranata atau budaya sosial dikembangkan karena adanya kepentingan kepemilikan lingkungan pemukiman yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat yang berkaitan.



d. Kebutuhan Sosial

Adanya lingkungan sosial terjadi diakibatkan karena terpenuhinya keinginan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

1. Jenis Lingkungan Sosial

Ada 2 macam lingkungan sosial.

a. Lingkungan Sosial Primer

Hubungan anggota keluarga yang sangat dekat dan antara mereka saling mengenal dengan sangat baik dapat menciptakan lingkungan sosial primer.

b. Lingkungan Sosial Sekunder

Lingkungan sosial sekunder adalah jenis lingkungan sosial yang hubungan antar anggotanya tidak akrab dan hanya fokus pada keperluan formal dan kegiatan yang bersifat khusus.

5. Cara Berkomunikasi dengan Lingkungan Sosial yang Beragam

Sebagai seorang yang profesional dalam komunikasi sebaiknya memperhatikan beberapa hal berikut ini.

a. Jangan Hanya Fokus pada Diri Sendiri

Bersikap dua arah tidak mendominasi pembicaraan.

b. Mendengarkan dengan Baik

Memperhatikan dengan seksama yang orang lain katakan, bagaimana nada bicara, dan bahasa tubuhnya. Tulisan dihitamkan.

c. Perhatikan Intonasi dan Bahasa Tubuh

Saat berbicara perhatikan pemilihan kata, intonasi dan bahasa tubuh kita.

d. Bersikap Jujur dan Terbuka

Bersikap jujur dan apa adanya sehingga lawan bicara tidak memiliki salah paham.



e. Bersikap Mendukung

Menunjukkan dukungan, apabila tidak sependapat jangan menyerang.

f. Jangan Memberi Nasihat Tanpa Diminta

Kadangkala orang lain hanya ingin didengar tanpa membutuhkan nasihat dari orang lain.



AKTIVITAS INDIVIDU

Buatlah komunikasi di lingkungan sekolah. Pilih jenis komunikasi (ingat materi Bab III) dan topik yang kalian sukai.

Hasil pekerjaan dapat kalian kumpulkan kepada guru pembimbing.



AKTIVITAS KELOMPOK

Lakukanlah kegiatan bersama kelompok. Buatlah dialog bermain peran dengan lingkungan sosial. Diskusikan jenis lingkungan sosial dan jenis topik pembicaraan. Demonstrasikan gerakan tubuh yang sopan, dan bahasa yang santun. Buatlah dokumentasi ketika kalian bermain peran. Hasil pekerjaan kumpulkan kepada guru pembimbing.

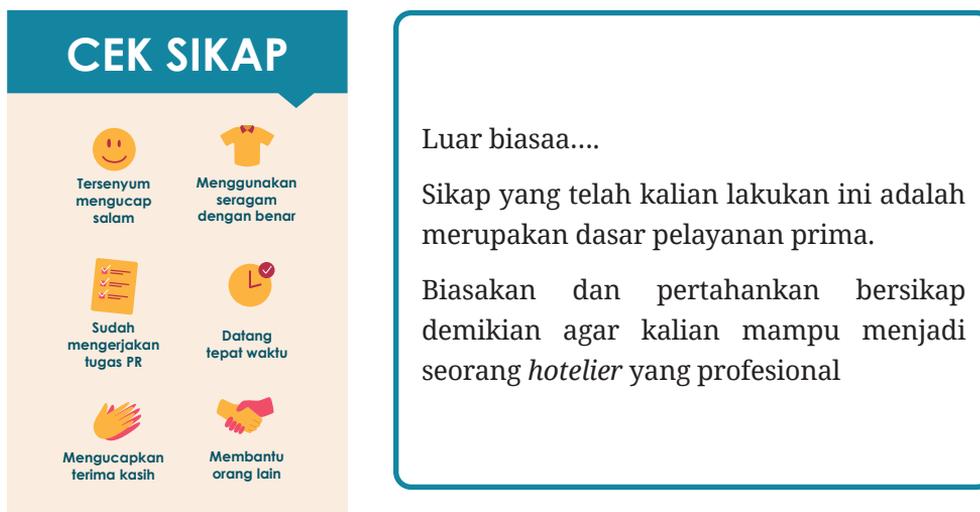


E. SIKAP PELAYANAN (*SERVICE ATTITUDE/ HOSPITALITY ATTITUDE*)

1. Pengertian Pelayanan Prima

Anak-anak hebat...

Perhatikan beberapa tindakan berikut. Apakah kalian sudah melakukannya sebagai kebiasaan?



Gambar 4.13 Ilustrasi Cek Sikap

Tanamkan dalam hati sikap dan tindakan tersebut agar menjadi kebiasaan pada diri kalian dan mulailah melakukannya bila ada tindakan atau sikap yang belum kalian lakukan.

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan kepada pelanggan yang datang untuk memenuhi harapan yang diinginkan oleh pelanggan (Daryanto, 2021:1). Pelayanan prima di hotel adalah sebuah upaya pelayanan terbaik yang dilakukan oleh petugas hotel kepada tamu yang datang langsung ke hotel maupun ketika tamu memerlukan informasi dari hotel dengan menggunakan sarana komunikasi. Pelayanan prima di hotel bertujuan untuk:



- a. Memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada tamu.
- b. Menumbuhkan kepercayaan kepada tamu.
- c. Mempengaruhi tamu untuk membuat keputusan tentang penggunaan produk hotel.
- d. Mempertahankan tamu agar menjadi pelanggan.
- e. Menghindari keluhan tamu.
- f. Meningkatkan citra hotel.

2. Konsep Dasar Pelayanan Prima

Untuk melakukan pelayanan prima ada tujuh konsep dasar yang harus dilakukan.

a. Sikap

Hal yang utama dalam pelayanan prima ialah memiliki perilaku yang baik. Sikap baik dapat diawali dengan perilaku tertip, bersahabat dan perhatian. Ketiga sikap tersebut mampu membuat kesan pertama bagi hotel. Apabila kesan pertama yang didapat tamu adalah kesan yang baik maka besar kemungkinan tamu berkenan untuk kembali lagi karena tamu menjadi nyaman dan senang. Ingat kesan pertama tidak pernah terjadi dua kali.

b. Penampilan

Penampilan petugas hotel dapat ditinjau dari dua indikator yaitu performa dari luar atau performa tubuh dan performa dari dalam atau non-fisik, contohnya adalah cara seseorang berbicara. Performa tubuh yang tepat dapat ditunjukkan dengan menggunakan seragam hotel dengan bersih, rapi sesuai ketentuan hotel. Penampilan non-fisik, dapat ditunjukkan dengan cara berbicara yang sopan, bersikap yang santun atau bersikap menghargai ketika sedang berinteraksi dengan orang lain

c. Perhatian dan Menghargai Tamu

Perhatian dan sikap menghargai yang diberikan oleh petugas hotel akan membuat tamu sangat senang. Contoh tindakan perhatian yang diberikan oleh petugas hotel kepada tamu adalah tidak membedakan tamu. Ketika tamu datang, pegawai hotel memberikan sapaan hangat dan senyuman bahkan menyebut nama apabila sudah



mengenalnya. Demikian pula ketika tamu hotel membutuhkan bantuan, pegawai hotel juga mampu menunjukkan perilaku cepat tanggap dan kritis, tidak diperbolehkan pernah mengulur waktu untuk membantu tamu hotel khususnya jika tamu tampak memerlukan bantuan. Karena hal ini akan membuat tamu kecewa dan tidak puas. Ketidakpuasan tamu dapat berdampak luas.

d. Tindakan dan Berpikir Positif

Aplikasi terhadap tindakan dan berfikir positif dapat ditunjukkan dengan memberi bantuan kepada tamu, antara lain dapat berupa tindakan membantu membuka pintu saat terlihat ada tamu hotel ingin memasuki hotel atau meninggalkan hotel, membawakan barang bawaannya, memberi informasi apabila kendaraan jemputannya sudah datang dan dapat pula mempersilahkan tamu duduk. Melayani tamu dengan penuh hormat, tidak berprasangka buruk dan tidak memanfaatkan kelemahan tamu.

e. Kemampuan

Kemampuan yang baik adalah kemampuan petugas hotel terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Contoh staf hotel di Kantor depan, lalu petugas tersebut dapat melakukan pelayanan di bidang resepsionis. Petugas *housekeeping* dapat melakukan pembersihan kamar dengan baik, tepat dan cepat.

f. Bertanggung Jawab

Memiliki rasa tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaan maka hasil pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya akan selesai dengan baik dan maksimal.

g. Simpati

Rasa simpati petugas hotel kepada para tamu dapat ditunjukkan dengan beberapa tindakan yang relevan dengan situasi yang sedang dihadapi. Contoh jika dalam sebuah antrian terdapat ibu hamil atau orang tua sebaiknya meminta izin kepada tamu yang lain untuk mendahulukan mereka, apabila ada tamu yang tampak kelelahan sebaiknya dipersilahkan duduk sementara petugas hotel menyelesaikan tugas layanan kepada tamu tersebut.



3. Pelayanan Prima di Hotel

Cara melakukan pelayanan prima di hotel dapat dilaksanakan dengan beberapa langkah. Ada langkah yang harus dilakukan oleh karyawan hotel namun ada pula langkah atau hal-hal yang tidak boleh dilakukan oleh karyawan hotel.

Langkah-langkah yang dapat dilakukan oleh karyawan hotel agar dapat mewujudkan pelayan prima adalah sebagai berikut.

a. Perhatikan Penampilan

Penampilan terbaik bagi seorang *hotelier* adalah rapi, bersih, harum dengan atribut yang lengkap. Kondisi yang demikian dapat meyakinkan tamu atau pelanggan bahwa hotel yang mereka kunjungi sangat profesional. Berikut ini adalah contoh penampilan seorang resepsionis hotel.

- 1) Berpenampilan yang menarik.
- 2) Memiliki tutur kata yang baik atau sopan.
- 3) Berperilaku santun.
- 4) Memiliki kondisi fisik yang proposional.

b. Memberikan Sapaan yang Ramah

Menyapa setiap tamu yang datang dapat dilakukan dengan tindakan berikut.

- 1) Mengucapkan salam sesuai waktu dan situasi.
- 2) Mengucapkan selamat datang.
- 3) Menawarkan bantuan.

c. Kejujuran dan Dapat Dipercaya

Mempresentasikan aspek kejujuran dan dapat dipercaya dalam segala hal dapat dilakukan dengan tindak berikut.

- 1) Jujur terhadap aturan.
- 2) Jujur terhadap pembiayaan.
- 3) Jujur tentang pekerjaan.



d. Menginfokan Batas Waktu Pelayanan

Informasikan batas waktu terhadap pelayanan yang diberikan.

- 1) Tamu datang kamar yang ada belum siap maka informasikan durasi tamu menunggu.
- 2) Membantu menyelesaikan masalah tamu informasikan estimasi penyelesaiannya.

e. Tepat Waktu dan Janji

Ketika melakukan janji dengan tamu atau pelanggan harus tepat waktu jangan sampai mereka menunggu lama.

Contoh tindakan ini adalah:

- 1) Ketika tamu membuat kesepakatan jam datang terkait pemesanan kamar maka petugas reservasi harus dapat menemui sesuai waktu yang telah disepakati.
- 2) Ketika tamu menginginkan sesuatu untuk diantar ke kamar maka permintaan disampaikan tepat waktu sesuai yang dijanjikan.

f. Responsif dan Reaktif

Segera merespon keinginan tamu jangan sampai menunggu.

Tindakan ini dapat dilakukan dengan tindakan:

- 1) Ketika ada tamu datang sementara anda sedang menelepon maka arahkan pandangan ke tamu, tersenyum sambil mengangguk.
- 2) Ketika tamu datang dalam antrian informasikan untuk menunggu.

g. Kesediaan Melayani

Kesediaan melayani adalah tindakan bagi pegawai hotel yang harus selalu siap membantu keperluan atau kesulitan yang dihadapi tamu atau pelanggan yang datang terhadap pelayanan atau informasi hotel.

Contoh tindakan ketersediaan melayani antara lain ketika tamu datang maka petugas hotel mengucapkan salam dan menanyakan apa yang bisa dibantu.

h. Efisien

Pelayanan efisien dan efektif sangat penting bagi tamu hotel karena bagi mereka ini berkaitan dengan waktu. Tamu merasa senang jika pelayanan yang diterima tepat dan cepat.



i. Tidak Rasial

Pada saat melakukan pelayanan, petugas hotel dilarang membedakan tamu dalam hal apapun, semua tamu yang datang harus dilayani secara merata.

j. Pengetahuan dan Keterampilan

Pegawai hotel tidak hanya wajib memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang produk yang ada di hotel namun harus selalu memperbarui atau *update* informasi kegiatan yang ada di hotel.

k. Melakukan Survei dan Evaluasi

Survei dan evaluasi merupakan kegiatan yang sangat penting karena untuk menghindari tamu mendapat perlakuan yang tidak menyenangkan kembali saat mereka datang dikemudian hari sekaligus dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Kegiatan ini dapat dilakukan setelah tamu menerima pelayanan.

Contoh dari tindakan ini adalah saat tamu ingin meninggalkan hotel atau *check out* petugas dapat meminta kesediaan tamu untuk mengisi formulir jajak pendapat atau hotel survey.

Kegiatan yang tidak dapat atau tidak boleh dilakukan oleh karyawan hotel agar dapat mewujudkan pelayanan prima adalah sebagai berikut.

a. Memperlihatkan Gerakan yang Tidak Sopan

Gerakan yang dianggap tidak sopan antara lain:

- 1) Menguap.
- 2) Menggaruk bagian tubuh seperti hidung, kepala dan telinga.
- 3) Berdiri dengan satu kaki.
- 4) Bertolak pinggang.
- 5) Memasukan tangan ke saku celana saat berbicara dengan tamu.
- 6) Memainkan benda yang ada di saku.
- 7) Mengigit kuku atau tusuk gigi.
- 8) Berlenggok saat berbicara.
- 9) Memperlihatkan wajah marah.

b. Mengabaikan Tamu

Jangan mengabaikan tamu karena mereka datang ke hotel dengan meluangkan waktu dan memberi pendapatan bagi hotel.



c. Menyalahkan Tamu

Jangan menyalahkan tamu ketika mereka datang mengutarakan permasalahannya, namun galilah informasi mengapa permasalahan bisa terjadi lalu bantu menyelesaikannya.

d. Bersikap Tidak Peduli

Bersikap tidak peduli dapat membuat tamu merasa tidak ingin datang lagi dikemudian hari, namun bersikap bersahabat maka tamu akan merasa nyaman terutama saat mengutarakan masalahnya.

e. Berdebat dengan Tamu

Bersikap tenang ketika tamu emosi jangan berdebat namun dengarkan dengan baik lalu jelaskan secara perlahan sehingga tamu merasa dihargai dan tidak dipermalukan.

f. Berkata “Saya Tidak Bisa”

Gantilah kata tidak bisa dengan kalimat setara seperti “mohon maaf kami harus mematuhi kebijakan perusahaan”, “kami mempunyai solusi untuk mengatasi masalah ini”.

g. Tidak Berempati

Kenali kondisi tamu seperti ketika tamu datang menginformasikan ada barangnya yang hilang maaka turutlah berempati jangan tertawa, jika tamu nampak lelah persilahkan tamu duduk sementara petugas tetap menyelesaikan pelayanannya.

h. Tidak Dapat Diandalkan

Jangan mengabaikan permintaan tamu sekecil apapun.





AKTIVITAS INDIVIDU

Lakukanlah pengamatan tentang konsep dasar pelayanan prima di dua unit usaha di sekitar lingkungan kalian. Pilih jenis tempat unit usaha yang kalian sukai. Gunakan format berikut ini.

Tabel 4.4 Aktivitas Individu Pelayanan Prima

No	Indikator	Nama Unit Usaha	
1.	Sikap		
2.	Penampilan		
3.	Perhatian dan Menghargai Tamu		
4.	Tindakan dan Berfikir Positif		
5.	Kemampuan		
6.	Bertanggung Jawab		
7.	Simpati		

Hasil pekerjaan dapat kalian kumpulkan kepada guru pembimbing.



AKTIVITAS KELOMPOK

Lakukanlah kegiatan bersama kelompok. Buatlah kegiatan pelayanan prima di hotel meliputi langkah atau kegiatan yang harus dilakukan dan tidak boleh dilakukan oleh petugas hotel. Diskusikan rencana kegiatan dan dokumen yang akan dihasilkan. Hasil dapat berupa foto atau video. Kumpulkan hasil pekerjaan kepada guru pembimbing.



F. BEKERJA DALAM TIM (*TEAMWORK*) DAN TATA CARA BERKOMUNIKASI YANG BAIK (*COMMUNICATION SKILLS*)

1. Pengertian *Teamwork*

Perhatikan gambar 4.14 berikut ini.



Gambar 4.14 Ilustrasi *Teamwork*

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)

Pada ilustrasi terlihat bahwa setiap pekerjaan apabila dikerjakan secara bersama mampu mendapatkan hasil yang maksimal. Bekerjasama dikenal pula dengan tim atau *teamwork*.

Teamwork adalah sekelompok orang dengan berbagai latar belakang keahlian yang menjalin kerjasama untuk mencapai tujuan yang disepakati bersama (Daryanto, 2021: 72). *Teamwork* di hotel adalah kerjasama dua orang atau lebih dengan latar belakang berbeda bagian atau departemen menunjukkan perilaku saling memahami dan mempercayai peran serta pekerjaan masing-masing, memberi dukungan juga bertanggung jawab agar mampu mewujudkan tujuan yang telah ditentukan oleh hotel.

2. Manfaat *Teamwork*

Ketika sekelompok orang di hotel melakukan *teamwork* maka manfaat akan didapatkan oleh hotel maupun karyawannya.



a. Manfaat bagi Hotel

- 1) Mengembangkan kemampuan kerja bagi staff hotel.
- 2) Menaikkan kualitas layanan.
- 3) Menaikan perkembangan hotel.

a. Manfaat Bagi Karyawan Hotel

- 1) Bekerja lebih efektif.
- 2) Mendapat lebih banyak ide.
- 3) Saling mempercayai dan memotivasi.
- 4) Menjadi saling memiliki yang lebih luas.
- 5) Mengurangi akibat pekerjaan.
- 6) Meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan masalah.

3. Aspek *Teamwork*

Aspek yang mempengaruhi keberhasilan sebuah *teamwork* ditentukan oleh beberapa faktor berikut ini.

- a. Komitmen dan dedikasi pada tujuan pekerjaan.
- b. Memadukan dengan tepat keterampilan teknis dan interpersonal.
- c. Kelompok kohesif dan fleksibel.
- d. Kemampuan komunikasi yang efektif.
- e. Toleransi dan pemahaman.
- f. Kejujuran dan kepercayaan.
- g. Motivasi dan semangat kerja.

4. Ciri-Ciri Sebuah *Teamwork*

- a. Memiliki karakteristik dan jati diri yang seragam.
- b. Mengenal misi, tujuan dan arah yang ingin diwujudkan.
- c. Dipimpin oleh orang yang sama.
- d. Terdapat pembagian tugas sehingga berkolaborasi dan bekerja sama untuk menyelesaikan tugas
- e. Terdiri dari orang-orang yang berbeda latar belakang dan keterampilan.
- f. Saling beradaptasi terhadap perubahan.



5. Jenis *Teamwork*

Saat sebuah tim melakukan kerjasama untuk mencapai tujuan yang disepakati dapat diidentifikasi jenis *teamwork* yang sedang dilakukan. Terdapat beberapa jenis *teamwork* sebagaimana dijelaskan berikut ini.

a. Tim Formal

Sebuah tim formal dapat disebut tim formal apabila tim tersebut dibentuk oleh hotel dan merupakan bagian dari struktur organisasi formal. Contoh tim pemasaran hotel.

b. Tim Vertikal

Tim vertikal merupakan kelompok kerja yang dibentuk secara formal dan melibatkan seorang atasan dengan sejumlah karyawannya dalam ikatan instruksi lembaga tersebut. Contoh sebuah tim terdiri dari manajer *housekeeping* dengan beberapa bawahannya yaitu *room boy* menyiapkan kamar tamu VVIP.

c. Tim Horizontal

Tim horizontal merupakan semacam tim formal yang beranggotakan sejumlah orang dengan kedudukan yang sejajar tapi terdiri dari keahlian yang berbeda. Contoh tim horizontal merupakan tim yang beranggotakan sejumlah karyawan yang berasal dari bidang keahlian yang berbeda. Contoh di hotel adalah supervisor seperti *supervisor room section*, *FB product*, *FB service* dan *front desk* untuk melakukan pelayanan kepada tamu VVIP.

d. Tim dengan Tugas Khusus

Sebagaimana jenisnya tim dengan tugas khusus merupakan tim yang diciptakan dengan tujuan untuk mengerjakan sebuah pekerjaan dengan keperluan atau produktivitas khusus. Contoh di hotel adalah dibentuk tim untuk menangani sebuah acara pernikahan di ruang pertemuan utama.

e. Tim Mandiri

Tim Mandiri atau tim independen merupakan sejenis kelompok kerja yang mempunyai jumlah anggota lima sampai dengan dua puluh karyawan yang terdiri dari berbagai bidang keterampilan. Tim ini dibentuk untuk menjalankan perputaran tugas agar mendapatkan



hasil produksi sesuai target yang telah ditentukan. Pelaksanaan tim ini dipimpin oleh anggota terseleksi. Contoh di hotel adalah membentuk tim yang dapat menangani acara di kantor Gubernur.

f. Tim Pemecahan Masalah

Tim penyelesaian/pemecahan masalah merupakan sebuah kelompok kerja yang mempunyai anggota lima hingga duabelas orang staf hotel berasal dari departemen yang sama. Tim ini dibentuk untuk melakukan kerjasama dengan tujuan memperbaiki permasalahan yang ada seperti kualitas, efisiensi, dan lingkungan kerja. Contoh tim khusus dibentuk untuk mengevaluasi produk makanan di hotel.

6. Tahap Perkembangan *Teamwork*

a. Pembentukan (*Forming*)

Tahapan pertama dari *teamwork* adalah para anggota tim menyetujui untuk bergabung dalam satu tim agar mampu merealisasikan target produksi yang telah dicanangkan oleh perusahaan.

b. Merebut Hati (*Storming*)

Setelah tim berjalan maka mulai timbul kekacauan di dalam tim seperti berbeda pendapat. Pada tahap ini anggota tim harus mulai membuka hati agar tidak terus timbul permasalahan dan tim menjadi semakin solid.

c. Pengaturan Norma (*Norming*)

Setelah tahapan saling membuka diri maka setiap anggota dan sub group mulai merasakan keuntungan bekerja bersama. Semangat kerjasama sudah mulai timbul serta berusaha agar tidak terjadi perpecahan dalam tim.

d. Melaksanakan (*Performing*)

Pada tahap ini tim telah sukses membentuk mekanisme bekerja sehingga menjadi lebih baik dalam berkarya dan menunjukkan keberhasilan kerja sebuah tim.



7. Melaksanakan *Teamwork*

Melaksanakan *teamwork* untuk tetap solid sebaiknya setiap anggota tim mampu menerapkan dengan tindakan berikut.

a. Menerapkan Komunikasi

Setiap anggota tim hendaknya mampu menerapkan keterampilan komunikasi yang baik secara lisan maupun tulisan.

b. Tanggung Jawab

Anggota tim harus mampu mendistribusikan tanggung jawab pada tiap anggota, jangan membebankan pada anggota tim yang lain.

c. Kejujuran Antar Rekan Kerja

Menerapkan sikap jujur dapat menghilangkan ketidaknyamanan sehingga dengan mudah segala permasalahan didiskusikan dengan baik dan transparan.

d. Mendengarkan dengan Baik

Setiap anggota tim harus mampu menjadi pendengar yang baik ketika terjadi diskusi.

e. Empati Terhadap Anggota Tim

Memahami perasaan dan tindakan rekan kerja merupakan bentuk tindakan empati.

f. Kolaborasi Ide

Masukan ide dan saran yang diutarakan oleh rekan kerjanya diterima dengan baik bila perlu gabungkan beberapa ide yang muncul sehingga dapat menghindarkan sikap egois.

g. Saling Menghargai

Menerapkan sifat saling menghargai sangat diperlukan terutama ketika sedang mengutarakan suatu opini atau pendapat saat diskusi.

h. Rendah Hati

Mengedepankan rasa rendah hati sehingga tidak memiliki perasaan menjadi paling baik diantara anggota tim yang lain.



i. Semangat Teamwork

Menciptakan semangat bekerjasama dengan tim.

j. Sabar

Menerapkan sikap sabar khususnya bila ada anggota tim yang melakukan kesalahan, jangan menghakimi atau menegurnya tanpa diikuti dengan penjelasan.

8. Tata Cara Berkomunikasi yang Baik

Karyawan hotel harus mampu menjalin kerjasama yang apik bersama pengunjung maupun teman sejawat. Dengan demikian keterampilan berkomunikasi merupakan keterampilan utama yang harus dimiliki.

Keterampilan yang harus dimiliki karyawan hotel meliputi tiga jenis.

a. Komunikasi Lisan

Karyawan hotel harus dapat menerangkan, mendemonstrasikan gagasan langsung kepada tamu hotel dengan menggunakan ucapan dengan jelas sehingga dapat dipahami dengan baik oleh mereka.

Berkomunikasi secara lisan meliputi penyajian informasi, memahami karakter tamu, mendengarkan dengan teliti, dan memahami gerakan badan lawan bicara.

b. Komunikasi Tulisan

Kemampuan karyawan hotel dalam menyampaikan informasi atau pesan melalui tulisan. Karyawan hotel harus mampu menulis dengan beragam informasi, kepentingan dan tujuan kepada tamu dengan baik. Kemampuan menulis tersebut mampu dilakukan secara manual maupun melalui peralatan komunikasi terkini.

c. Komunikasi non Verbal

Keterampilan petugas hotel pada saat menjelaskan informasi, gagasan dan rancangan menggunakan gerakan badan dan roman muka.



Menjaga kemampuan komunikasi yang baik bagi karyawan hotel dapat melakukannya dengan langkah berikut.

a. Menjadi Pendengar yang Aktif

Dengarkan baik-baik perkataan tamu dengan, hindari menyela dan mengganggu tamu saat sedang bicara. Dengan menjadi pendengar yang baik maka karyawan hotel dapat memahami tamu melalui nada suara, kontak mata, ekspresi wajah, diam dan juga postur lengan, tangan, maupun kaki.

b. Ringkas dan Jelas (*Conciseness*)

Hindari berbicara dengan kalimat yang berlebihan dan jangan menggunakan kata-kata yang dapat membingungkan tamu.

a. Klasifikasi dan Kesimpulan

Cara ini menunjukkan kalau petugas hotel mendengarkan tamu berbicara dan meyakinkan jika pesan yang disampaikan sudah sesuai seperti kehendak tamu.

c. Percaya Diri

Dengan menguasai produk hotel maka rasa percaya diri dapat tumbuh.

d. Kecerdasan Emosional

Mengelola emosi saat tidak setuju dengan pendapat tamu, mengatasi tantangan, dan memberi empati terhadap tamu.

e. Menghargai Orang Lain

Menghargai tamu dapat dilakukan dengan tindakan mendengarkan secara aktif dan menyebutkan nama lawan bicara bila sudah mengetahuinya.

f. Bahasa Tubuh (*Body Language*)

Posisikan tubuh dengan rileks, gunakan kontak mata, gerakan tangan, dan memperhatikan nada suara saat berkomunikasi dengan tamu atau lawan bicara. Agar tampak bersahabat. Kontak mata menunjukkan bahwa karyawan hotel sedang fokus pada percakapan.

Bahasa tubuh yang sopan saat bertemu dengan tamu atau pelanggan hotel dapat dilakukan dengan tindakan berikut.



1) Merapatkan Kedua Tangan di Depan Dada



Gambar 4.15 Ilustrasi Salam Merapatkan Tangan

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)

2) Melipat Salah Satu Tangan di Depan Pinggang dan Tangan yang Satu Menunjukkan Arah Jalan



Gambar 4.16 Ilustrasi Salam Melipat Satu Tangan

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)

3) Bersalaman

Ketika berjabat tangan dengan siapapun lakukan dengan menggunakan tangan kanan, sementara tangan kiri berada disisi tubuh agar tetap terlihat dan lakukan sedikit gerakan selama lima detik.





Gambar 4.17 Ilustrasi Bersalaman
Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)

4) Berdiri Sigap/Tegak

Pada saat melakukan perbincangan dalam keadaan berdiri maka posisikan tubuh dalam keadaan sigap dengan posisi tangan berada di bagian sisi tubuh dalam keadaan rileks.



Gambar 4.18 Ilustrasi Berdiri Tegak
Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)



5) Melambaikan Tangan

Lambaikan tangan saat kendaraan tamu atau kolega meninggalkan area hotel. Gerakan melambaikan tangan juga dapat dilakukan sebagai salam perpisahan ketiga melakukan kegiatan daring.



Gambar 4.19 Ilustrasi Melambaikan Tangan

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)

Bahasa tubuh yang kurang sopan harus dihindari saat melakukan komunikasi karena dapat menimbulkan salah pengertian bahkan kurang sopan. Berikut ini bahasa tubuh yang tidak boleh dilakukan kepada kolega dan pelanggan.

- Merentangkan kedua tangan
- Menyilangkan tangan
- Menyilangkan kaki
- Berdiri berkacak pinggang
- Posisi tangan di atas lawan bicara
- Mengantuk di meja kerja





AKTIVITAS INDIVIDU

Kalian sekarang berposisi sebagai manajer kamar di hotel. Pada salah satu kamar hotel akan dilakukan tindakan *general cleaning*. Sebagai seorang manajer kalian ditugaskan untuk membentuk sebuah Tim yang bertujuan melaksanakan *general cleaning* pada kamar tersebut.

Paparkan Nama tim, jenis tim, anggota tim, pemimpin tim dan tugas setiap anggota tim. Kumpulkan hasil paparan kepada guru pembimbing.



AKTIVITAS KELOMPOK

Lakukanlah kegiatan bersama kelompok. Buatlah sebuah paparan tentang bahasa tubuh (*body languages*) saat berkomunikasi yang baik. Paparkan yang harus dilakukan dan tidak boleh dilakukan. Hasil pekerjaan dapat berupa foto, *slide* atau video dan dikumpulkan kepada guru pembimbing.

G. MENANGANI SITUASI KONFLIK

1. Pengertian Konflik

Perhatikan gambar 4.20 berikut ini.



Gambar 4.20 Ilustrasi Situasi Konflik



Pada ilustrasi tersebut digambarkan perbedaan persepsi pada setiap individu yang berada pada sebuah kepentingan. Konflik adalah adanya perbedaan persepsi diantara satu sama lain, dimana perbedaan tersebut menimbulkan ketidaknyamanan bagi satu pihak ataupun kedua belah pihak. Konflik dapat didefinisikan sebagai sebuah proses yang diawali ketika suatu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif yang menjadi kepedulian pihak pertama (Edo Sudarmanto Dkk, 2021:2).

1. Jenis-jenis Konflik

Ada beberapa macam konflik yang dapat terjadi antar individu maupun kelompok atau masyarakat.

a. Konflik *Intrapersonal*

Konflik *intrapersonal* adalah percekcoakan yang terdapat di dalam diri seorang karyawan hotel itu sendiri atau lebih dikenal dengan konflik batin. Konflik interpersonal dapat menyebabkan pertarungan psikologis bagi orang yang mengalaminya.

b. Konflik *Interpersonal*

Konflik *interpersonal* adalah konflik/percekcoakan yang terjadi di antara dua orang karyawan hotel. Perbedaan pendapat antara dua orang karyawan hotel merupakan contoh konflik *interpersonal*.

a. Konflik Antar Kelompok

Perbedaan persepsi atau konflik juga dapat terjadi antar kelompok tanpa memandang tingkatan kelas di masyarakat seperti perbedaan pendapat antar departemen kamar dengan departemen *laundry*.

b. Konflik Antar Kelas

Perbedaan persepsi antara karyawan hotel dengan pemilik hotel dalam hal upah kerja, merupakan contoh konflik antar kelas.

c. Konflik Ras

Konflik ras atau etnis biasanya terjadi antara ras, etnik, atau suku yang berbeda. Contoh konflik ras adalah di dalam hotel terdiri dari beberapa suku yang ada di Indonesia karena satu perbedaan pandangan maka permasalahan diarahkan ke suku bangsa tersebut.



d. Konflik Keluarga

Konflik internal sebuah keluarga juga dapat terjadi yang disebabkan oleh banyak faktor diantaranya memperebutkan harta waris misalnya ada karyawan hotel yang sedang konflik dengan keluarganya karena pembagian harta waris yang dipandang tidak adil.

e. Konflik Politik

Konflik politik dapat terbentuk akibat ada perbedaan pendapat di antara dua karyawan hotel, hal ini rentan tumbuh ketika akan pemilu.

f. Konflik Sosial

Konflik sosial terjadi di dalam kehidupan sosial di masyarakat seperti adanya pandangan yang tidak tepat dari sebagian masyarakat terhadap seseorang yang bekerja di hotel.

g. Konflik Internasional

Konflik internasional terjadi antar negara-negara di dunia baik dengan satu negara maupun beberapa negara. Perbedaan persepsi dapat terjadi di negara berkembang maupun negara maju.

h. Konflik Pribadi

Konflik pribadi merupakan perbedaan persepsi yang dapat terjadi antar perorangan atau perorangan dengan kelompok masyarakat. Konflik pribadi sangat sering terjadi di dalam keluarga, pertemanan, dunia kerja, dan lainnya.

Konflik pribadi sangat sering terjadi di dalam keluarga, pertemanan, dunia kerja, dan lainnya.

i. Konflik Agama

Konflik agama merupakan perbedaan persepsi antar kelompok yang memiliki perbedaan keyakinan.

2. Penyebab Konflik

Konflik terjadi karena ada beberapa sebab yang menjadi pemicunya. Berikut ini beberapa penyebab konflik yang muncul dalam diri sendiri maupun kelompok.



a. Faktor Manusia

Penyebab konflik karena faktor manusia dapat diakibatkan oleh perbedaan individu baik dalam sifat maupun pandangan, gaya kepemimpinan yang diperlihatkan oleh atasan dan perbedaan prinsip dalam menegakan peraturan.

b. Faktor Perusahaan atau Organisasi

Pada faktor ini dapat disebabkan oleh adanya perbedaan tujuan dalam organisasi, persaingan sumber daya manusia, status dalam organisasi, hambatan komunikasi, dan sebagainya.

c. Perbedaan Budaya

Perbedaan budaya antar pegawai yang ada atau perbedaan dengan lokasi perusahaan berada juga dapat memicu terjadinya konflik.

d. Benturan Kepentingan

Adanya perbedaan individu dan kelompok, perbedaan latar belakang, mampu melakukan pekerjaan bersama namun bisa berbeda tujuan.

e. Perubahan Sosial

Perubahan yang cepat dan mendadak juga mampu menimbulkan terjadinya konflik.

3. Tahap-Tahap Konflik

Konflik atau perbedaan persepsi tidak serta merta langsung terjadi namun berproses dalam beberapa tahapan. Berikut ini adalah lima tahapan proses terjadinya konflik.

a. Pra Konflik

Pra Konflik merupakan periode awal adanya suatu perbedaan persepsi antar pihak, dimana perbedaan persepsi ini dapat memicu timbulnya sebuah konflik. Pada tahap ini pertentangan masih tidak diketahui oleh publik namun sudah ada ketegangan dalam hubungan antar beberapa pihak atau harapan agar tidak terjadi kontak satu sama lain.



b. Konfrontasi

Ketika konflik terjadi semakin diketahui maka besar kemungkinan pendukungnya mulai melaksanakan kegiatan protes atau berperilaku konfrontatif. Pada tahap ini setiap pihak mulai melakukan pengumpulan sumber daya dan upaya serta mengali kelompok yang satu misi dengan tujuan mampu meningkatkan perselisihan dan kekerasan.

c. Krisis

Krisis sudah merupakan puncak konflik. Pada masa krisis ketegangan dan anarkis besar-besaran sudah mulai terlihat, dan ini merupakan periode perang. Komunikasi normal diantara kedua belah pihak kemungkinan telah terputus.

a. Akibat

Akibat merupakan dampak atau hasil yang terjadi akibat adanya konflik apakah itu berupa kerusakan fisik atau non fisik.

b. Pasca Konflik

Masa pasca konflik adalah tahap mengakhiri berbagai macam konfrontasi kekerasan, ketegangan. Pada tahap ini mulai berkurangnya ketegangan dan hubungan sudah mulai mengarah pada situasi normal bagi kedua belah pihak. Pada masa ini masih dapat terjadi munculnya isu-isu dan masalah-masalah yang mungkin dapat menimbulkan kembali situasi pra konflik.

4. Menangani Konflik

Konflik adakalanya tidak dapat dihindari namun sebaiknya diselesaikan. Ada beberapa tindakan yang bisa digunakan untuk menghentikan konflik di area kerja.

a. Menghadapi Masalah

Menyelesaikan perbedaan persepsi dengan cara menemui orang yang memiliki masalah merupakan tindakan yang dapat mencegah terjadinya perbedaan yang berlarut-larut dan mudah menyelesaikannya.



b. Berbicara dengan Baik

Bicaralah dengan tenang, disertai sikap sopan, dan pemikiran rasional ketika berhadapan dengan kolega atau tamu yang bermasalah, tetapi cobalah untuk tetap fokus pada situasi dan kenyataan, dan hindari bergosip atau menyerang mereka.

c. Bersikap Tenang

Bersikap tegas namun tenang dan jangan menyerang orang atau tamu yang bermasalah, perhatikan bahasa tubuh, air muka, dan juga nada usaha yang digunakan.

d. Tetap Netral

Perhatikan hal yang tengah disampaikan oleh tamu dan cobalah untuk mengerti pada posisinya dengan tetap mendengarkan pendapat dari tamu atau orang lain dengan baik.

e. Menghargai Pendapat

Setelah mendengar pendapat dari lawan bicara, maka bersikaplah bawa kita tertarik dengan hal yang ia katakan, jika perlu mengkonfirmasi kembali penyebab konflik kemudian sampaikan pemikiran diri kita senetral mungkin untuk menghindari konflik menjadi berkelanjutan.

f. Mengajak Berdamai

Ketika kita dan lawan bicara sudah saling memberikan pendapat, maka ambil tindakan untuk menyelesaikannya dan dorong rekonsiliasi. Tetap bersikap fleksibel apabila teman kerja atau tamu mengajukan permintaan tertentu.

g. Meminta Bantuan

Apabila tindakan yang sudah ditempuh kurang atau tidak membuahkan hasil, maka sebaiknya meminta bantuan kepada atasan dengan menyampaikan permasalahan yang terjadi secara jujur atau apa adanya.





AKTIVITAS INDIVIDU

Kalian adalah karyawan hotel bagian kantor depan yang memiliki perbedaan pendapat dengan karyawan hotel dari bagian kamar. Paparkan menurut analismu bagaimana menyelesaikan konflik tersebut. Kumpulkan hasil analisis kalian melalui tautan yang diberikan oleh guru pembimbing.



AKTIVITAS KELOMPOK

Lakukanlah kegiatan berikut secara kelompok. Kegiatan yang harus kalian lakukan adalah:

1. Membuat kelompok beranggotakan 4 orang.
2. Pilihlah salah satu jenis konflik.
3. Susunlah prosedur mengatasi konflik yang telah kalian pilih.
4. Buatlah permainan peran mengatasi konflik bersama kelompok kalian.
5. Buatlah dokumentasi bermain peran dalam bentuk foto atau video.
6. Kumpulkan hasil laporan dan dokumentasi di tautan yang diberikan oleh guru pembimbing.



UJI KOMPETENSI

A. PILIHAN GANDA

Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda silang (X) pada huruf A, B, C, D, atau E pada jawaban yang paling benar!

1. Hotel adalah industri yang banyak berhubungan dengan tamu karena itu menerapkan *grooming* dengan baik bagi karyawannya, Banyak manfaat yang dapat dirasakan apabila hotel menerapkan *grooming* bagi karyawannya, satu diantaranya adalah ...
 - A. kulit bersih
 - B. wajah cerah
 - C. badan menjadi sehat



- D. tujuan hotel tercapai
 - E. mampu menjadi *center point* bagi perusahaan
2. Sebagai seorang pelajar yang beriman kepada Tuhan YME dan berakhlak mulia akan salah satu faktor yang dapat menjadi daya dorong yang dapat mempengaruhi atau membangkitkan perilaku untuk meningkatkan kemampuannya atau menimbulkan semangat, kemauan, dan keikhlasan untuk bekerja kembali adalah ...
- A. imbalan
 - B. membentuk tim kerja
 - C. menerapkan *grooming*
 - D. meningkatkan komunikasi
 - E. mempunyai teman akrab
3. Sebagai pribadi yang mandiri kalian memiliki berbagai cara meningkatkan motivasi kerja. Salah satu cara memotivasi kerja adalah ...
- A. mencari imbalan
 - B. mempunyai tujuan yang akan dicapai
 - C. membentuk tim kerja
 - D. menerapkan *grooming*
 - E. meningkatkan komunikasi
4. Pak Irawan sedang menyampaikan pesan kepada supervisor di perusahaannya bekerja. Komunikasi yang dilakukan oleh Pak Irawan merupakan komunikasi ...
- A. komunikasi formal
 - B. komunikasi langsung
 - C. komunikasi lisan
 - D. komunikasi vertikal
 - E. komunikasi verbal
5. Sebagai seorang pelajar perhotelan yang memiliki sikap kritis tentunya Kalian suka bergotong royong dengan sesama dilingkungan kalian tinggal. Salah satu Jenis lingkungan sosial yang dimana ada suatu hubungan yang erat antar anggota dan saling mengenal dengan baik satu sama lain ...
- A. lingkungan sekunder
 - B. lingkungan primer
 - C. lingkungan sosial



- D. lingkungan keluarga
 - E. lingkungan sekolah
6. Salah satu konsep pelayanan prima adalah perhatian kepada tamu yang dapat diwujudkan dengan tindakan ...
- A. memberikan sapaan
 - B. membantu tim kerja
 - C. berkomunikasi secara verbal
 - D. berkomunikasi dengan non verbal
 - E. memanggil supervisor untuk membantu
7. Perilaku yang tidak boleh ditunjukkan pada saat berhadapan dengan tamu dalam pelayan prima adalah ...
- A. menjadi pendengar yang baik
 - B. berdiri dengan satu kaki
 - C. memberi perhatian
 - D. berempati
 - E. tersenyum
8. Tim yang dibentuk secara formal dan terdiri dari seorang atasan dengan beberapa orang bawahannya dalam rantai komando organisasi dikenal dengan ...
- A. tim formal
 - B. tim vertikal
 - C. tim horizontal
 - D. tim mandiri
 - E. tim khusus
9. Tim yang terdiri dari lima hingga dua puluh orang pekerja dengan beragam keterampilan yang dibentuk untuk menjalankan rotasi pekerjaan agar menghasilkan sebuah produk atau jasa secara lengkap. Pelaksanaan tim ini diawasi oleh seorang anggota terpilih ...
- A. tim formal
 - B. tim vertikal
 - C. tim horizontal
 - D. tim mandiri
 - E. tim khusus



10. Menjaga kemampuan komunikasi yang baik bagi karyawan hotel dapat dilakukan dengan cara berikut ...
 - A. mempunyai tujuan
 - B. mendengarkan dengan baik
 - C. membentuk tim mandiri
 - D. berkomunikasi lisan
 - E. menggunakan komunikasi verbal

B. ESSAY

Jawablah pertanyaan berikut dengan baik.

1. Menurutmu mengapa berpenampilan yang menarik menjadi salah satu syarat penerimaan pegawai baru?
2. Anda mendapat tugas yang sulit sedangkan waktu pengerjaannya tidak lama dan anda merasa jenuh lalu bagaimana kamu memotivasi diri untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan hasil yang baik?
3. Anda pasti mempunyai tetangga. Apakah manfaatnya kamu rasakan ketika berkomunikasi di lingkungan sosial tersebut?
4. Anda tentunya pernah mendatangi sebuah minimarket yang karyawannya selalu mengucapkan selamat datang dan menawarkan layanan yang lain. Bagaimana pendapatmu tentang sikap karyawan tersebut?
5. Ketika anda merasa sulit mengerjakan suatu tugas kamu kemungkinan akan bergabung dengan teman-teman untuk menyelesaikannya. Apakah manfaat dari tindakan tersebut?



PENGAYAAN

Upaya untuk memperdalam pemahaman tentang layanan prima industri perhotelan kalian diminta untuk membuat brosur tentang informasi hotel.





REFLEKSI

Selamat, kalian hebat

Kalian telah mampu menyelesaikan pembelajaran mengenai layanan prima pada industri perhotelan.

Pada tahap ini kalian dipersilahkan melaksanakan refleksi pembelajaran dengan mengikuti kegiatan berikut:

1. Menurut kalian topik apakah yang paling menarik dari materi yang dipelajari pada Bab ini?
2. Perilaku apakah yang dapat kalian lakukan setelah mempelajari materi ini?
3. Apakah hambatan yang kalian temui pada saat mempelajari materi ini?
4. Keterampilan apakah yang dapat kalian kembangkan setelah mempelajari materi ini?
5. Dapatkah kalian menerapkan materi yang telah kalian pelajari pada tindakan keseharian?
6. Topik mana yang belum kalian pahami?
7. Bagaimana perasaan kalian setelah menyelesaikan materi ini?

Silahkan kalian melaksanakan evaluasi terhadap hasil jawaban kalian.

Carilah kekurangan yang kalian dapati lalu mintalah petunjuk dari guru dan teman agar dapat memperbaiki dan mengurangi kekurangan yang masih kalian lakukan.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA, 2023

Dasar-Dasar Perhotelan
untuk SMK/MAK Kelas X

Penulis: Elviani Tyaswening, Rina Kuntari

ISBN: 978-623-194-581-5 (PDF)



BAB V

PENERAPAN CHSE DALAM LAYANAN PRIMA

Apakah kalian tahu bahwa layanan prima
dalam operasional perhotelan sangat penting?



TUJUAN PEMBELAJARAN

Saat selesai membaca Bab ini kalian dapat menerapkan *cleanliness, health, safety, and environmental sustainability* (CHSE), *personal grooming, service attitude/hospitality attitude* dan *teamwork and communication*.



KATA KUNCI

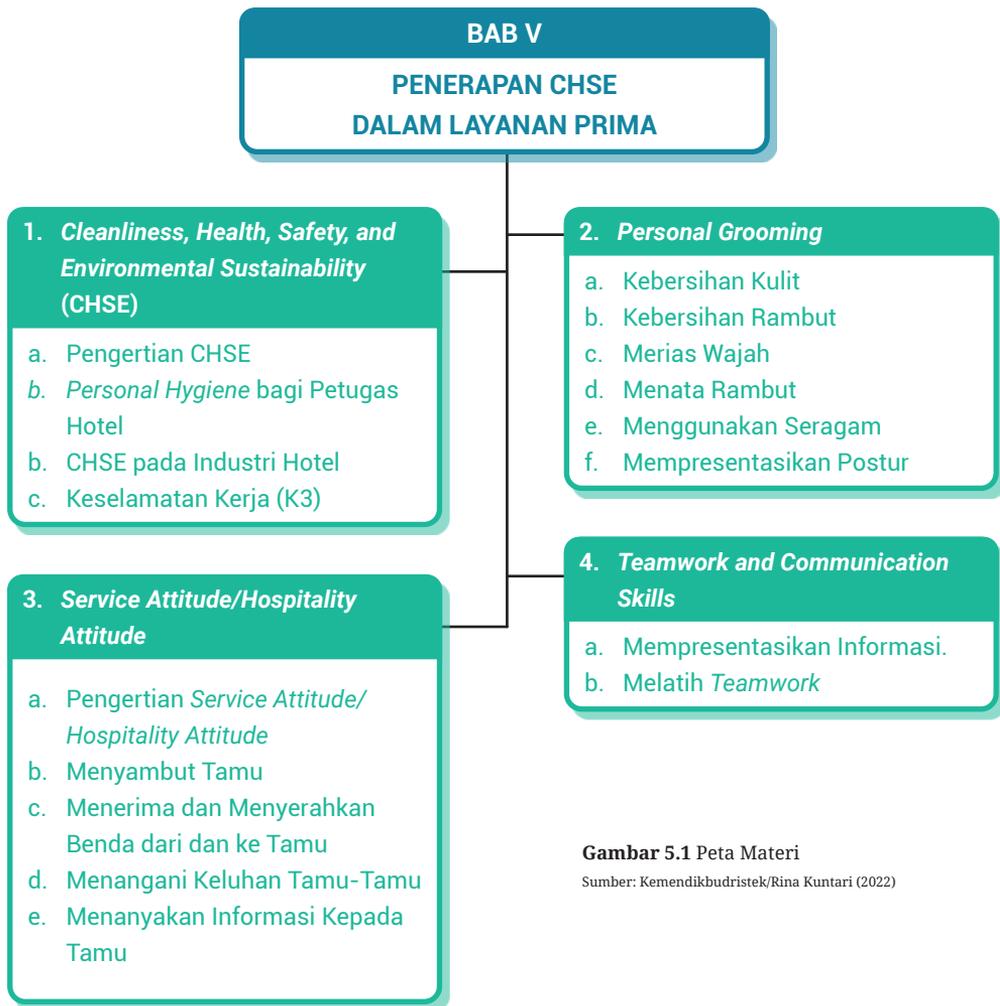
Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability (CHSE), *Personal Grooming, Service Attitude/Hospitality Attitude* serta *Teamwork and Communication*.



PETA MATERI

Agar kalian dengan muda dapat memahami materi yang dipelajari maka perhatikan peta materi.





Gambar 5.1 Peta Materi

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)

Pada saat liburan sekolah atau hari libur kalian pasti pernah mengunjungi suatu objek wisata. Pada saat kalian berkunjung ada kalanya kalian menemui tempat yang kotor, toilet yang tidak terawat atau bahkan petunjuk informasi yang sedikit.

Namun kalian juga pernahkan? Mengunjungi tempat wisata yang bersih bahkan kalian menemui petugas yang ramah.

Berikut ini ada dua buah gambar pantai. Amatilah gambar 5.1 tersebut meliputi keadaan pantai dan dampaknya terhadap wisatawan dan lingkungan. Jabarkan pendapatmu tentang keadaan pantai pada gambar 1 dan 2. Tulislah hasil penjabaran pengamatan kalian pada lembar tabel 5.1 yang disediakan. Kumpulkan kepada guru pembimbingmu.



GAMBAR 1



Gambar 5.2 Pantai Kotor

GAMBAR 2



Gambar 5.3 Pantai Bersih

Tabel 5.1 Pengamatan

Gambar	Keadaan Pantai	Dampak	
		Pengunjung/Wisatawan	Lingkungan
1			
2			

A. CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY, AND ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY (CHSE)

1. Pengertian CHSE

CHSE adalah penerapan protokol kesehatan berbasis *Cleanliness* (Kebersihan), *Health* (Kesehatan), *Safety* (Keamanan), dan *Environment Sustainability* (Kelestarian Lingkungan), (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2022). Implementasi CHSE sebaiknya dilaksanakan oleh masyarakat untuk melindungi dan merawat kebersihan, kesehatan, keamanan dan lingkungan (*cleanliness, health, safety, and environmental sustainability*) mencakup semua area yang kita tempati untuk tinggal maupun bekerja. Di masyarakat CHSE dikenal dengan nama *hygiene* dan sanitasi.

Hygiene adalah upaya kesehatan dengan tindakan memelihara dan melindungi kebersihan subjeknya, sedangkan sanitasi adalah upaya kesehatan dengan cara memelihara dan melindungi kebersihan lingkungan dari subyeknya (Yulianto dkk, 2020:1).



Ruang Lingkup Sanitasi

Tindakan yang dapat dilaksanakan oleh karyawan hotel dalam melindungi dan merawat kesehatan lingkungan mencakup semua lokasi dimana manusia berdiam untuk tinggal dan bekerja. Berikut ini merupakan penjabaran ruang lingkup sanitasi di hotel.



Gambar 5.4 Ruang Lingkup Sanitasi

- a. Ketersediaan Air Bersih dan Air Minum atau *Water Supply*.**
Ketersediaan air di hotel mendapat penilikan tentang mutu, jumlah dan pemakaian air meliputi air bersih dan air minum.
- b. Pengolahan Sampah atau *Refuse Disposal*.**
Pengawasan terhadap pengolahan sampah di hotel cara pembuangan sampah, peralatan yang digunakan untuk membuang sampah dan cara penggunaan peralatan tersebut.
- c. Pengolahan Makanan dan Minuman atau *Food Sanitation*.**
Pengawasan terhadap kegiatan pembuatan hidangan baik makan maupun minum di hotel mencakup penyediaan, pengudangan, pemasakan, dan penyajian hidangan.



d. **Penyeliaan dan Penanggulangan Terhadap Serangga dan Binatang Pengerat atau *Insect and Rodent Control*.**

Kegiatan ini dilakukan oleh hotel mencakupi pengawasan jenis bahan pembasmi serangga dan cara penggunaan bahan serta alat pembasmi serangga.

e. **Kesehatan dan Keselamatan Kerja.**

Cara menerapkan tindakan K3 di hotel mencakup area kerja seperti kamar tamu, lobby, restoran, dapur dan sebagainya, pekerjaan, prosedur kerja, dan karyawan hotel.

f. **Manfaat *Hygiene Sanitasi***

Ketika hotel menerapkan *hygiene* sanitasi manfaat yang didapat adalah:

- 1) Mencegah kecelakaan sewaktu karyawan hotel bekerja.
- 2) Mencegah keluarnya aroma yang berbau tidak sedap di sekitar hotel.
- 3) Menghindari terjadinya pencemaran lingkungan hotel.
- 4) Lingkungan hotel menjadi bersih, sehat dan nyaman bagi karyawan dan tamu.
- 5) Menjamin tempat kerja yang bersih.
- 6) Karyawan dan tamu terhindar dari penyakit menular.

Penyakit menular dapat disebabkan oleh Mikroba atau Mikroorganisme. Tidak semua Mikroba atau Mikroorganisme membahayakan manusia. Mikroba terbagi dalam 3 (tiga) kelompok.

1) ***Useful Microbes***

Useful microbes atau Mikroba dikenal juga dengan nama mikroorganisme adalah mikroba yang diperlukan. Mikroba jenis ini banyak digunakan untuk membuat *yoghurt*, keju, *wine*, *beer*, atau roti.

2) ***Pathogenic Microbes***

Pathogenic Microbes adalah mikroba yang dapat mengakibatkan batuk atau sakit perut, keracunan. Mikroba yang termasuk jenis ini antara lain *cholera*, *dysentery*, dan *typhoid*.



3) *Spoilage Microbes*

Spoilage Microbes merupakan mikroba yang membuat makanan menjadi tidak layak untuk dikonsumsi. Istilah lain makanan menjadi basi.

2. *Personal Hygiene* Bagi Petugas Hotel

Aktivitas *personal hygiene* dapat dilakukan dengan berbagai upaya, diantaranya akan dijelaskan sebagai berikut.

a. *Perawatan Kulit*

Kulit adalah sel aktif yang berperan sebagai pelindung tubuh, sehingga diperlukan perawatan yang tepat dalam agar tubuh mempunyai kulit yang sehat, tidak ada bau badan, mampu melakukan gerak, merasa gembira dan tenang.

Berikut adalah beberapa aktivitas yang dapat dilakukan dalam pembersihan kulit.

1) *Perawatan Wajah*

Membersihkan wajah akan menampilkan kulit wajah yang bersih, bebas dari jerawat jika dilakukan di pagi hari sebelum beraktivitas dan di waktu malam ketika akan tidur. Perawatan wajah dapat dilakukan dengan menggunakan bahan alami maupun bahan buatan yang dikenal dengan kosmetik.

Gunakan masker maksimal dua kali dalam seminggu sebelum tidur malam.

2) *Kulit di Sekitar Mata*

Salah satu tindakan alami merawat kulit sekitar mata dapat menggunakan krim kaya antioksidan. Hal ini untuk mengurangi munculnya lingkaran hitam, keriput, bengkak, dan tanda penuaan lainnya pada wajah.

b. *Mandi*

Mandi dan menyikat gigi mampu membersihkan tubuh dari mikroorganisme, bau tidak sedap dan membuat tubuh menjadi rileks dan terlihat lebih bugar.

c. *Perawatan Mata, Hidung, dan Telinga*

Tujuan perawatan mata, hidung, dan telinga adalah untuk memelihara fungsi sensorik dan melindungi mata, hidung, dan telinga dari infeksi.



d. Perawatan Rambut

Perawatan rambut sehari-hari dapat dilakukan dengan cara menyikat, menyisir dan keramas. Tujuan melakukan perawatan rambut supaya rambut dan kulit kepala akan bersih dan sehat, sehingga akan mencapai rasa nyaman.

e. Perawatan Kaki dan Kuku

Perawatan kaki dan kuku dapat dilakukan saat mandi atau dilakukan pada waktu yang berbeda.

f. Perawatan Genitalia

Perawatan genitalia adalah perawatan bagian sensitif pada tubuh. Perawatan genitalia bermanfaat untuk mempertahankan kebersihan genitalia, mencegah terjadinya infeksi, meningkatkan kenyamanan dan mempertahankan *personal hygiene*.

g. Menggunakan Bahan Pembersih untuk Sanitasi

Material pembersih untuk sanitasi merupakan bahan kimia yang dimanfaatkan untuk membinasakan atau memacu bakteri yang ada pada peranti makan yang digunakan.

Material pembersih kimia merupakan bahan kimia yang dipakai untuk membersihkan sisa-sisa hidangan, kotoran, debu, dan bahan pengotor lainnya.

h. Menggunakan Alat Pelindung

Alat pelindung diri sebaiknya digunakan dengan tepat seperti menggunakan masker, sarung tangan, sepatu dan bila diperlukan gunakan pelindung kepala.

i. Membersihkan dan Menjaga Lingkungan.

Agar lingkungan sekitar tetap terjaga maka sebagai pribadi harus menerapkan pola hidup bersih. Setelah ke toilet segera membersihkan tangan menggunakan bahan pembersih juga mengenakan masker apabila dalam kondisi sakit supaya orang lain tertular virus dari kita.

Menyediakan tempat sampah yang tertutup dan dibersihkan secara berkala. Bila perlu tempat sampah organik agar dapat didaur ulang.. Menjaga agar tidak terjadi genangan air.



Bahan dan alat sanitasi adalah merupakan hal yang berbeda. Jenis alat dan bahan sanitasi akan kalian pelajari pada link berikut.



PINDAI YUK

<https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/media/pdf/SMK/HTL/B5/BP-Sanitasi.docx>



3. CHSE Pada Industri Hotel



Pernahkah kamu melihat aku saat berkunjung ke suatu tempat?

Jika kalian melihat aku ditempat yang kalian kunjungi maka tempat atau lokasi tersebut telah terbukti bahwa pelaku usahanya telah memiliki, menerapkan, hingga meningkatkan protokol kesehatan sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga wisatawan merasa aman.



Aku selalu terpasang di bagian yang dapat terlihat langsung oleh tamu atau pengunjung

Gambar 5.5 Penerapan Sertifikat CHSE

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)



a. *Cleanlines,*

Tindakan *Cleanliness* di hotel dapat diterapkan dengan menyediakan *hand sanitizer* dan alat pemantau suhu tubuh di area yang dilalui tamu, mengemas hidangan secara individu dan sebagainya.



Menyiapkan pemantau suhu tubuh, handsanitizer, sarung tangan di pintu masuk area tamu.



Hidangan dikemas secara individual untuk mencegah banyak kontak tangan.

Gambar 5.6 Penerapan *Cleanliness*

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)

b. *Health (Kesehatan),*



Membatasi jarak dan kerumunan



Himbauan menjaga kesehatan, menyediakan layanan informasi menggunakan barcode



Pembersihan area hotel baik secara rutin maupun berkala dan petugas hotel menggunakan masker dan sarung tangan

Gambar 5.7 Penerapan *Health*

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)



Hotel melakukan pembatasan kunjungan di restoran sehingga dapat menjaga tidak terjadi sentuhan fisik, melakukan penataan jarak aman, dan menghindari terjadinya kerumunan, memasang tanda himbauan untuk selalu menjaga kesehatan, mewajibkan petugas menggunakan masker dan sarung tangan dan menyediakan akses informasi hotel melalui *barcode*.

c. **Safety (Keamanan)**

Untuk memastikan keselamatan dan keamanan, operator hotel harus menyiapkan prosedur penyelamatan jika terjadi bencana dan keadaan darurat yang tidak terduga. Hal ini untuk menjaga keamanan masyarakat di sekitar lokasi.

Tindakan *safety* atau keamanan dapat dilakukan dengan cara berikut.



Himbauan pengendalian situasi kenyamanan ketenangan dalam keadaan darurat



Di depan pintu kamar terdapat Nomor kamar yang jelas dan disertai lubang pengintai agar tamu dapat melihat dan memastikan pengunjung yang datang ke kamarnya

Gambar 5.8 Penerapan *Safety*

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)



d. *Environmental Sustainability* (Ketahanan Lingkungan)

Hotel harus memastikan bahwa perusahaannya telah melaksanakan tindakan ramah lingkungan. Tindakan ini dapat dilakukan dengan cara menggunakan perlengkapan dan bahan ramah lingkungan, hingga mengkondisikan lingkungan hotel terasa nyaman bagi tamu.

Tindakan *environmental sustainability* dapat dilakukan dengan upaya berikut.



Himbauan menjaga lingkungan



Petunjuk arah menuju fasilitas tamu diinformasikan dengan jelas



Lingkungan dikelola dengan nyaman dan aman

Gambar 5.9 Penerapan *Environmental Sustainability*

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)



4. Keselamatan Kerja (K3)

K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja)

a. Memahami Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Sebelum kalian memahami tentang keselamatan dan kesehatan kerja (K3), perhatikan ilustrasi pada gambar 5.10



Gambar 5.10 Ilustrasi K3

Pada ilustrasi tersebut terlihat bahwa keselamatan kerja adalah kondisi yang aman dan kondusif dalam lingkungan kerja. Kesehatan kerja adalah segala hal yang berkaitan dengan program kesehatan untuk para karyawan atau pekerja.

Abdurrozzaq Hasibuan, (2022) memaparkan arti K3 (keamanan, kesehatan dan keselamatan kerja) terbagi menjadi dua pengertian secara khusus, yaitu:

Menurut keilmuan

K3 adalah ilmu yang membahas tentang pengetahuan dan penerapan kesehatan dan keselamatan kerja agar tidak terjadi kecelakaan dan penyakit yang diakibatkan karena bekerja.



Menurut filosofis

Secara filosofis K3 ialah usaha yang dilaksanakan guna meyakinkan kelengkapan dan perfeksionis jasmani bagi karyawan hotel serta penduduk menuju masyarakat adil makmur.

Keselamatan dan kesehatan kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut.

1) Beban Kerja

Beban kerja meliputi kemampuan fisik ketika melakukan pekerjaan, beban mental yang dirasakan saat bekerja, maupun beban sosial yang diterima karyawan saat bekerja.

2) Kapasitas Kerja,

Kemampuan seorang karyawan hotel menyelesaikan pekerjaannya. Kemampuan karyawan berbeda-beda antar karyawan. Perbedaan tersebut sangat tergantung pada faktor keterampilan, pengalaman, usia, pendidikan, kesehatan dan jenis kelamin.

3) Lingkungan Kerja

Kondisi dan situasi yang berkaitan dengan kegiatan karyawan saat bekerja.

Ada dua macam kondisi lingkungan kerja yaitu lingkungan fisik dan non fisik.

Lingkungan fisik adalah kondisi yang terkait langsung dengan pekerjaan seperti sarana dan prasarana. Lingkungan non fisik adalah kondisi yang berkaitan dengan hubungan antar karyawan.

b. Tujuan dan Manfaat K3

K3 diterapkan oleh perusahaan dengan beberapa tujuan.

Tujuan Keselamatan

Penerapan K3 dalam keselamatan kerja meliputi:

- 1) Menjamin keselamatan karyawan selama berada dan bekerja di tempat kerja.
- 2) Melindungi keselamatan karyawan selama bekerja agar dapat mengembangkan target kerja.
- 3) Melindungi hasil kerja karyawan sebagai aset perusahaan dan mengatur kinerjanya agar aman dan efisien.
- 4) Peralatan dan perlengkapan kerja digunakan seselektif mungkin.



Tujuan kesehatan

Kesehatan juga menjadi tujuan penerapan K3. Tujuan tersebut meliputi:

- 1) Menjaga kesehatan fisik, mental dan kesejahteraan sosial pekerja.
- 2) Memastikan bahwa pemeliharaan dan peningkatan kesehatan gizi karyawan terjamin dengan baik.
- 3) Mencegah terjadinya gangguan kesehatan akibat kondisi kerja.
- 4) Meningkatkan semangat, keserasian dan keterikatan karyawan dalam bekerja.
- 5) Menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif.

c. Prinsip K3

Perusahaan melakukan penerapan K3 dengan memenuhi kewajiban menyediakan:

1) Alat Pelindung Diri (APD) di Tempat Kerja

APD di hotel antara lain sarung tangan, masker, sepatu boot, kaca mata untuk debu, alat pengaman ketika pembersihan di bagian yang tinggi dan tanda proses bekerja.

2) Buku Petunjuk Penggunaan Alat atau Isyarat Bahaya

Di hotel peralatan yang memerlukan petunjuk penggunaannya antara lain *vacuum cleaner*, mesin-mesin di bagian *laundry* dan mesin pembersih lantai.

3) Peraturan Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab

Peraturan kerja berada di setiap lini atau area kerja di hotel.

4) Tempat kerja yang aman Sesuai Standar Syarat-Syarat Lingkungan Kerja (SSLK)

Untuk di hotel contohnya antara lain area asap rokok, area bebas rokok, mempunyai pencahayaan yang memadai di setiap ruangan; memiliki pengaturan keluar masuknya udara yang baik di setiap ruang; dan memiliki peraturan kerja atau aturan perilaku di tempat kerja.

5) Sarana dan Prasarana Ibadah

Karyawan dapat melaksanakan ibadah dengan tenang di tempat kerja.



- 6) **Sarana dan Prasarana yang Lengkap di Tempat Kerja**
Peralatan kerja sesuai dengan bidang pekerjaan.
- 7) **Kesadaran dalam Menjaga Keselamatan dan Kesehatan Kerja**
Himbauan kepada karyawan untuk melakukan prosedur keselamatan dan kesehatan dalam bekerja.

d. Kecelakaan Kerja di Hotel

Kadang kala kecelakaan kerja tidak dapat dihindari. Hal ini terjadi karena ada beberapa penyebab. Penyebab terjadinya kecelakaan kerja secara umum karena diakibatkan oleh:

- 1) **Kondisi yang Berbahaya (*Unsafe Condition*)**
Kondisi yang berbahaya yang menyebabkan kecelakaan kerja di hotel dapat diakibatkan oleh pekerja yang menggunakan peralatannya tidak tepat, bahan baku yang digunakan berbahaya seperti bahan kimia, lingkungan kerja, proses kerja tidak sesuai prosedur yang ditetapkan, sifat pekerjaan yang mengandung resiko dan cara kerja yang tidak sesuai standar prosedur.
- 2) **Perbuatan Berbahaya (*Unsafe Act*)**
Kecelakaan kerja di hotel akibat dari perbuatan berbahaya dari manusia, dapat disebabkan kurangnya pengetahuan dan keterampilan pekerja. Yang termasuk dalam perbuatan berbahaya adalah cacat tubuh yang tidak terlihat (*bodily defect*) seperti kondisi penglihatan yang berubah dan buta warna, kelelahan dan kelemahan daya tahan tubuh, sikap serta perilaku kerja yang tidak baik.

Untuk menghindari kecelakaan kerja, pada saat bekerja karyawan hotel harus memperhatikan prinsip kerja sebagai berikut.

- 1) Peralatan bekerja harus sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan sebagaimana instruksi kerja yang berlaku di perusahaan.
- 2) Menggunakan peralatan dengan benar khususnya peralatan makinal harus sesuai dengan instruksi pabrik dan petunjuk penggunaan alat.
- 3) Memperhatikan prosedur keselamatan dan kesehatan kerja (K3) sesuai prosedur perusahaan.



Kecelakaan kerja yang seringkali terjadi pada karyawan hotel antara lain:

1) Terpeleset

Kejadian terpeleset dapat disebabkan oleh adanya kotoran pada permukaan lantai.

2) Tersandung

Kecelakaan tersandung dapat diakibatkan ketika berjalan kaki menabrak benda.

3) Terjatuh

Penyebab terjatuh hampir sama dengan tersandung namun oleh tubuh kehilangan keseimbangan dan tidak mampu menahan tubuh tetap tegak.

4) Udara kotor

Udara kotor sering didapati oleh petugas hotel ketika melakukan pembersihan tempat atau benda yang banyak mengandung debu dan bahan kimia.

Saat bekerja kadangkala seorang petugas hotel mengalami hal yang tak terduga yang disebut dengan kecelakaan kerja. Apa sajakah kecelakaan kerja yang sering terjadi di hotel dan apa penyebabnya akan kalian pelajari pada link berikut.



PINDAI YUK

<https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/media/pdf/SMK/HTL/B5/KK-HTL.docx>



AKTIVITAS INDIVIDU

Sebagai siswa SMK Perhotelan tentunya kalian sudah terbiasa dengan kebersihan pribadi.

Isilah ceklis berikut tentang kebersihan pribadi yang telah kamu lakukan dalam 24 jam terakhir.



Tabel 5.2 Evaluasi Pribadi

No	Kegiatan Kebersihan	Sudah	Belum	Manfaat
1.	Mandi			
2.	Membersihkan Gigi dan Mulut			
3.	Menjaga Bau Badan			
4.	Membersihkan Rambut			
5.	Perawatan Mata			
6.	Perawatan Hidung			
7.	Perawatan Telinga			
8.	Kebersihan Kaki dan Kuku			
9.	Membersihkan Lingkungan Pribadi (Kamar Tidur dan Meja Duduk di Kelas)			



AKTIVITAS KELOMPOK

Buatlah kelompok yang beranggotakan tiga orang lakukanlah kegiatan pengamatan menerapkan kegiatan CHSE di lingkungan sekolah. Setiap kelompok dapat memilih lokasi yang berbeda seperti di kelas, Kantin sekolah, Ruang UKS, Ruangan Praktik, Ruang ibadah dan atau ruang kamar mandi sekolah. Buatlah laporan kegiatan yang disertai foto dan atau video. Serahkan laporan tersebut kepada guru pembimbing kalian

Isilah ceklis berikut tentang kebersihan pribadi yang telah kamu lakukan dalam 24 jam terakhir.

Lokasi Penerapan CHSE:

Anggota Kelompok:

No	Kegiatan	Penerapan	Bukti Kegiatan	Kendala
1	Kebersihan/ cleanliness			
2	Kesehatan/ health			
3	Keselamatan/ safety			
4	Ketahanan lingkungan/ environmental sustainability			

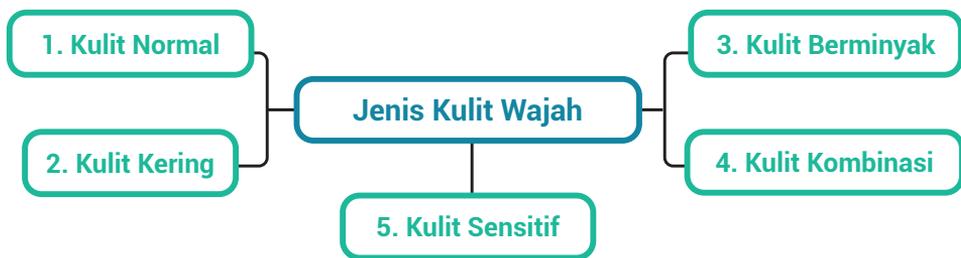


B. PERSONAL GROOMING

1. Kebersihan Kulit (Skin)

Menjaga kebersihan kulit dapat dilakukan dengan baik diantaranya mandi menggunakan sabun dan membersihkan kulit wajah dengan bahan pembersih khusus untuk kulit wajah.

Sebelum melakukan pembersihan kulit wajah, perlu mengenali dahulu jenis kulit agar tidak terjadi kesalahan produk pembersih. Jenis kulit wajah terdiri dari beberapa.



Gambar 5.11 Ilustrasi Jenis Kulit Wajah

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)

Merawat wajah yang benar harus sesuai dengan jenis kulit yang dimiliki. Dengan demikian perawatan yang tepat dapat dilakukan sehingga kulit wajah akan selalu sehat. Link berikut akan memberi informasi tentang hal tersebut.

 **PINDAI YUK**

<https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/media/pdf/SMK/HTL/B5/kulit-wajah.docx>





AKTIVITAS KELOMPOK

Lakukanlah pengamatan terhadap jenis kulit wajah kalian bersama kelompokmu yang terdiri dari tiga orang secara bergantian.

Gunakan lembar kerja berikut.

Tabel 5.3 Aktivitas Kelompok Pengamatan Jenis Kulit Wajah

Nama Anggota Kelompok	Jenis Kulit Wajah	Indikator

Kulit wajah yang dibersihkan dengan benar akan dapat mencegah masalah kulit yang sering timbul seperti kulit kusam, noda hitam, keriput dan garis halus. Selain mencegah timbulnya masalah kulit, kulit yang bersih dapat meningkatkan rasa percaya diri seseorang.

Ada beberapa langkah merawat kulit wajah.

a. Membersihkan Kulit Wajah Menggunakan Sabun Pembersih Wajah

- 1) Menggunakan sabun pembersih wajah yang disesuaikan dengan jenis kulit.
- 2) Membersihkan wajah secara rutin.
 - a) Pagi hari berguna untuk membersihkan kotoran dan bakteri yang mungkin melekat selama tidur.
 - b) Malam hari sebelum tidur menghilangkan debu dan *makeup*.
- 3) Bersihkan wajah dengan cara yang benar
- 4) Basuh wajah dengan menggunakan air hangat
- 5) Gunakan sabun cuci muka
- 6) Lakukanlah pijatan lembut dengan gerakan melingkar menggunakan ujung jari
- 7) Bilas wajah dengan air
- 8) Kemudian keringkan wajah dengan gerakan menepuk wajah secara perlahan menggunakan handuk bersih



- 9) Gunakan pelembab
- 10) Gunakan tabir surya untuk pembersihan pagi hari

b. Membersihkan Wajah Menggunakan Pembersih Wajah dengan *Double Cleansing*

Teknik ini adalah membersihkan kulit wajah menggunakan susu pembersih atau *milk cleanser* dan penyegar wajah atau *face tonic*.

Salah satu cara membersihkan wajah adalah menggunakan susu pembersih. Pembersihan wajah yang benar harus mengaplikasikannya dengan benar, untuk itu pelajarilah melalui link berikut.



PINDAI YUK

<https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/media/pdf/SMK/HTL/B5/Langkah-Pmbrs-Klt.docx>



Salah satu cara membersihkan kulit wajah telah kalian pelajari pada link sebelumnya, link berikut akan menambah wawasan kalian tentang pengaplikasiannya secara langsung.



PINDAI YUK

https://drive.google.com/file/d/1iRIHwzqWlgXHOXiVckvQBra5p9cd7DMf/view?usp=share_link





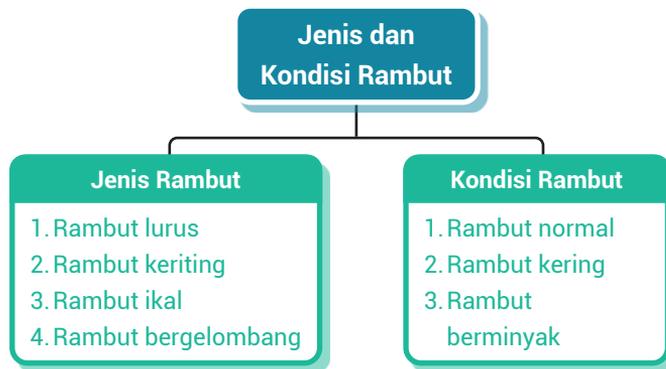
AKTIVITAS INDIVIDU

Ayo sekarang kalian lakukan kegiatan membersihkan wajah

1. Siapkan alat dan bahannya yang sesuai dengan jenis kulitmu
2. Buatlah dokumen pribadi langkah-langkah membersihkan wajah
3. Kumpulkan dokumen tersebut dalam laporan dapat berupa *slide* atau video lalu kumpulkan kepada guru pembimbingmu.

2. Kebersihan Rambut

Rambut juga memerlukan perawatan agar rambut terasa lembut, ringan dan tetap sehat. Mengenali jenis rambut sangat diperlukan agar tidak terjadi salah perawatan yang dapat menyebabkan rambut menjadi kusam, bercabang dan rontok.



Gambar 5.12 Ilustrasi Jenis Rambut

Sumber: Kemendikbudristek/ Rina Kuntari (2022)

Menjaga rambut agar selalu dalam keadaan terawat kalian harus memahami tentang jenis rambut dan pemeliharaan rambut sesuai jenisnya, untuk itu pelajirlah pada link berikut.



PINDAI YUK

<https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/media/pdf/SMK/HTL/B5/Rambut.docx>





AKTIVITAS KELOMPOK

Lakukanlah pengamatan terhadap jenis rambut kalian bersama kelompokmu yang terdiri dari tiga orang secara bergantian.

Gunakan lembar kerja berikut.

Tabel 5.4 Aktivitas Kelompok Pengamatan Jenis Rambut

Nama Anggota Kelompok	Jenis Rambut	Indikator	Kondisi Rambut	Indikator

Membersihkan rambut

Cara mencuci rambut yang benar

- Pilihlah bahan pembersih rambut sesuai dengan jenis rambut yang kalian miliki.
- Basahi rambut dengan menggunakan air hangat, karena air hangat dapat membantu membuka pori-pori dan kutikula di kulit kepala. Selain lebih efektif dalam membersihkan kotoran di kulit kepala, penggunaan air hangat juga membantu kondisioner dan sampo terserap lebih baik.
- Tuangkan bahan pembersih rambut secukupnya. Tuangkan ditelapak tangan lalu aplikasikan ke rambut bukan pada kulit kepala. Usapkan pada rambut dengan lembut.

Lakukan dengan langkah berikut ini.

- Gosokkan ke kepala dengan gerakan melingkar hingga berbusa.
- Posisi diri untuk membungkuk dengan menunduk kepala ke bawah.
- Pijat atau gosok mulai dari bagian ujung rambut, mengarah ke kepala bagian atas lalu arah belakang, kanan dan kiri.
- Gunakan ujung jari untuk memijat kulit kepala sambil meratakan bahan pembersih.



- 5) Pijat kulit kepala dari dahi menuju ke arah tengkuk.
- 6) Lakukan dengan mengikuti garis rambut.
- 7) Hindari menekan kulit kepala terlalu keras.

Memijat kulit kepala bertujuan agar nutrisi dari bahan pembersih agar diserap dengan baik dan dapat pula membersihkan rambut dan sisa-sisa bahan pembersih rambut atau shampo.

- d. Kemudian bilas rambut menggunakan air dingin dengan tujuan untuk menutup kutikula dan nutrisi dari shampo ikut dibilas dengan air. Bilas hingga benar-benar bersih hingga rasa licin pada rambut hilang.
- e. Gunakan kondisioner dengan mengaplikasikannya pada rambut, bukan di kulit kepala karena kondisioner berfungsi menghaluskan rambut. Kemudian bilas hingga benar-benar bersih.
- f. Mengeringkan rambut dengan benar mengikuti langkah berikut ini.
 - 1) Tutupi rambut yang basah dengan handuk agar airnya terserap.
 - 2) Hindari menggosokkan rambut dengan handuk karena kondisi akar rambut sedang lunak hingga mudah tercabut.
 - 3) Keringkan rambut dengan angin atau udara sekitar sambil sesekali menggerakkan rambut.
 - 4) Jangan menyisir rambut dalam keadaan basah bagi yang memiliki rambut lurus.
 - 5) Biarkan rambut mengering beberapa saat dan bagi yang memiliki rambut ikal gunakan sisir bergigi jarang ketika rambut sudah agak lembab.
 - 6) Kurangi penggunaan *hair dryer*, *hot comb*, dan catokan karena dapat memperburuk kondisi rambut.



3. Merias Wajah

Alat yang diperlukan:



Gambar 5.13 Ilustrasi Alat Makeup

Bahan yang perlu disiapkan adalah:



Gambar 5.14 Ilustrasi Bahan Makeup

Keterangan Gambar

- | | |
|-----------------|------------------|
| 1. Pelembap | 5. Pemulas bibir |
| 2. Alas bedak | 6. Bedak wajah |
| 3. Pemulas mata | 7. Pencil alis |
| 4. Pemulas pipi | 8. Eye liner |

Prosedur Merias Wajah

Seorang petugas hotel diharuskan merias wajahnya dengan sederhana untuk memancarkan kesan segar dan bersih. Peralatan apa saja yang digunakan dan penerapannya dapat kalian simak pada link berikut.





PINDAI YUK

<https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/media/pdf/SMK/HTL/B5/Rias-Wajah.docx>



Langkah-langkah dan peralatan yang diperlukan untuk merias wajah telah kalian pahami pada link sebelumnya, namun untuk menambah wawasan cara merias wajah, simaklah video melalui link berikut.



PINDAI YUK

[https://drive.google.com/file/d/19RKlpOcQ538JJvjuqtlapDk6700gqXNk/view?usp=share_](https://drive.google.com/file/d/19RKlpOcQ538JJvjuqtlapDk6700gqXNk/view?usp=share_link)
[link](#)



AKTIVITAS INDIVIDU

Ayo sekarang kalian lakukan kegiatan merias wajah.

1. Siapkan alat dan bahannya yang sesuai dengan jenis kulitmu.
2. Buatlah dokumen pribadi langkah-langkah membersihkan wajah.
3. Kumpulkan dokumen tersebut dalam laporan dapat berupa *slide* atau video lalu kumpulkan kepada guru pembimbingmu.

4. Menata Rambut

a. Petugas Kantor Depan

Model Sanggul *french twist* atau sanggul Pramugari

Menata rambut untuk petugas hotel yang bertugas di area depan dapat dipilih dengan bentuk yang sederhana namun berkesan mewah dan menawan. Untuk menambah wawasan dan memahami tentang



peralatan yang diperlukan dan cara menata rambut dalam bentuk sanggul yang dapat digunakan oleh petugas *front office*, kalian dapat mempelajarinya melalui link berikut.



PINDAI YUK

<https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/media/pdf/SMK/HTL/B5/Sanggul-Pramugari.docx>



Langkah-langkah menata rambut seperti pramugari sudah kalian pahami pada link sebelumnya, lalu untuk menambah wawasan tentang cara membuat sanggul tersebut simaklah video melalui link berikut.



PINDAI YUK

https://drive.google.com/file/d/1IYurA7P4EPTnagYITQSagc528L3J8sFc/view?usp=share_link



AKTIVITAS INDIVIDU

Ayo sekarang kalian lakukan kegiatan menata rambut untuk petugas *front office* model pramugari

1. Buatlah dokumen pribadi langkah-langkah membersihkan wajah
2. Kumpulkan dokumen tersebut dalam laporan dapat berupa *slide* atau video lalu kumpulkan kepada guru pembimbingmu
3. Untuk peserta didik pria bisa dokumentasi membuat sanggul peserta didik wanita



b. Petugas *Back Office* atau Tata Graha

Menata rambut untuk petugas hotel yang bertugas di area yang tidak langsung bertemu dengan tamu atau *back office* dapat dipilih dengan bentuk yang sederhana namun tetap menawan. Untuk menambah wawasan dan memahami tentang peralatan yang diperlukan dan cara membuat sanggul *back office* simaklah melalui link berikut.



PINDAI YUK

<https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/media/pdf/SMK/HTL/B5/Sanggul-Keong.docx>



Langkah-langkah menata rambut dengan sederhana sudah kalian pahami pada link sebelumnya, lalu untuk menambah wawasan tentang cara membuat sanggul *back office* simaklah video melalui link berikut.



PINDAI YUK

[https://drive.google.com/file/d/1n1OwCeB9BgAQPXcdjCEY3YoN7eYoNcni/view?usp=share_](https://drive.google.com/file/d/1n1OwCeB9BgAQPXcdjCEY3YoN7eYoNcni/view?usp=share_link)
[link](#)



AKTIVITAS INDIVIDU

Ayo sekarang kalian lakukan kegiatan menata rambut untuk petugas *back office* model cepol atau keong.

1. Buatlah dokumen pribadi langkah-langkah membersihkan wajah
2. Kumpulkan dokumen tersebut dalam laporan dapat berupa *slide* atau video lalu kumpulkan kepada guru pembimbingmu
3. Untuk peserta didik pria bisa dokumentasi membuat sanggul peserta didik wanita



5. Menggunakan Seragam

a. Petugas Kantor Depan

- 1) Rambut ditata dengan baik.
- 2) Riasan wajah natural dan perhiasan sederhana.
- 3) Pakaian seragam dikenakan dengan sempurna yaitu bersih, rapi, lengkap dan harum tidak menyengat.
- 4) Name tag dan logo terpasang dengan baik.
- 5) Sepatu bersih dan mengkilap.



Gambar 5.15 Penggunaan Seragam *Front Office* Pria



Gambar 5.16 Penggunaan Seragam *Front Office* Wanita



b. Petugas *Back Office* atau Tata Graha

- 1) Rambut diikat dengan baik.
- 2) Riasan wajah natural dan perhiasan sederhana.
- 3) Pakaian seragam dikenakan dengan sempurna yaitu bersih, rapi, lengkap dan harum tidak menyengat.
- 4) *Name tag* dan logo terpasang dengan baik.
- 5) Sepatu bersih dan mengkilap.



Gambar 5.17 Penggunaan Seragam *Back Office* Wanita



Gambar 5.18 Penggunaan Seragam *Back Office* Pria



6. Mempresentasikan Postur



Gambar 5.19 Presentasi Postur saat Bekerja.

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)

Setelah persiapan diri selesai maka siap untuk bertugas.

Pada saat bertugas postur harus memperlihatkan semangat kerja.

Berikut merupakan beberapa yang harus diperlihatkan oleh postur.

- 1) Selalu tersenyum
- 2) Ramah
- 3) Berdiri dengan tegak
- 4) Jangan memasukkan jari ke saku baju atau celana
- 5) Jangan menggaruk-garuk bagian tubuh.
- 6) Siap membantu tamu
- 7) Berbicara yang jelas baik suara maupun vokal.



AKTIVITAS KELOMPOK

Lakukanlah bersama kelompokmu yang terdiri dari tiga sampai empat orang. Peragakan presentasi postur saat bekerja. Dokumentasikan kegiatan kalian. Dokumentasi dapat berupa foto atau video.



C. SERVICE ATTITUDE/ HOSPITALITY ATTITUDE

1. Pengertian *Service Attitude/Hospitality Attitude*

Service Attitude/Hospitality Attitude adalah sikap pelayanan yang menekankan pada tingkah laku agar dapat berinteraksi dengan tamu secara profesional untuk memberikan excellent service yang merupakan bagian dari kepuasan pelanggan. Sebagai seorang petugas hotel pastikan perilaku berikut sudah menjadi kebiasaan kalian.

a. Ramah Tamah (*Hospitality*)

Perilaku ramah tamah dapat ditunjukkan oleh petugas hotel dengan tindakan menyapa, memberi salam, berterima kasih dan menawarkan bantuan kepada tamu maupun rekan kerja.

b. Kreatif (*Creativity*)

Perilaku kreatif ditunjukkan dengan bertindak yang tepat, contohnya ketika mendapati tamu check in nampak kelelahan maka persilahkan tamu untuk duduk sementara petugas hotel membantu mendaftarkan tamu.

a. Kerjasama dalam Tim (*Teamwork*)

Melakukan kerja sama dengan rekan kerja lain yang berbeda bidang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh hotel.

b. Produktif (*Productivity*)

Melaksanakan menyelesaikan pekerjaan pada jangka waktu yang ditentukan.

c. Disiplin (*Discipline*)

Perilaku ini dapat diperlihatkan dengan datang bekerja tepat waktu dan menyelesaikan pekerjaan sesuai batas waktu yang ditetapkan.

d. Peduli (*Care*)

Perilaku peduli diperlihatkan oleh karyawan hotel yang selalu siap membantu keperluan tamu yang datang.

e. Adil (*Fair*)

Tidak membedakan tamu dalam kondisi apapun.



2. Menyambut Tamu

Menyambut tamu dapat dilakukan dengan beberapa kalimat yang terdiri dari:

- Salam sesuai waktu dan sebut nama tamu apabila sudah mengetahuinya.
- Selamat datang
- Menanyakan kabar tamu
- Memperkenalkan diri
- Menawarkan bantuan

Sikap yang diperlihatkan saat menyambut tamu adalah:

- Tersenyum
- Menyatukan telapak tangan di depan dada
- Menganggukan kepala
- Suara yang ramah dan jelas

Contoh menyambut tamu:

Resepsionis	Tamu
Selamat pagi ibu	Selamat pagi
Selamat datang di hotel kami	Terima kasih
Apa kabar ibu	Kabar baik
Ada yang bisa saya bantu	Iya ...

Resepsionis	Tamu
Selamat siang Pak Bijak	Selamat siang
Selamat datang di hotel kami	Terima kasih
Apa kabar pak?	Kabar baik
Ada yang bisa saya bantu	Iya ...

Resepsionis	Tamu
Selamat pagi ibu Saya Dewi	Selamat pagi
Selamat datang di hotel kami	Terima kasih
Apa kabar ibu	Kabar baik
Ada yang bisa saya bantu	Iya ...



3. Menerima dan Menyerahkan Benda dari dan ke Tamu

Saat memberi atau menerima benda kepada tamu maka lakukanlah dengan dua tangan. Benda yang sering petugas hotel berikan kepada tamu adalah kunci kamar, kartu identitas dan uang.



Gambar 5.20 Etika saat Menyerahkan Benda kepada Tamu

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2022)

Kalimat yang menyertai:

- a. Memberikan kunci kamar

Resepsionis	Tamu
Silahkan ini kunci kamar ibu/ bapak	Terima kasih
Dengan senang hati ibu/ bapak	Terima kasih

- b. Mengembalikan kartu (identitas tamu, kredit card dan lainnya)

Resepsionis	Tamu
Silahkan ini kartu identitas/ ibu/ bapak	Terima kasih
Dengan senang hati ibu/ bapak	Terima kasih

- c. Meminjam kartu identitas tamu

Resepsionis	Tamu
Mohon maaf ibu/ bapak boleh saya pinjam kartu identitasnya untuk saya copy terlebih dahulu	Baik.. ini...



4. Penanganan Keluhan Tamu

Keluhan tamu adalah ungkapan rasa ketidakpuasan dari tamu krena yang didapatkan tidak sesuai dengan yang mereka harapkan. Keluhan tamu di hotel dapat terjadi karena keinginan tamu, latar belakang sosial dan ekonomi berbeda-beda.

Keluhan tamu tamu terjadi karena diakibatkan oleh beberapa penyebab diantaranya adalah sebagai berikut.

a. Peralatan yang Rusak (*Mechanical Complaints*)

Komplain atau keluh kesah tamu karena mendapati perlengkapan hotel yang tidak dapat digunakan dengan baik seperti AC yang tidak dingin.,

b. Sikap yang Diberikan oleh Karyawan (*Attitudinal Complaints*)

Keluhan yang disebabkan oleh sikap yang diperlihatkan oleh karyawan hotel kepada tamu misalnya perilaku staf hotel yang tidak menyenangkan.

c. Terkait dengan Pelayanan yang Diterima Tamu (*Service Related Complaints*)

Komplain atau keluh kesah yang terjadi karena staf hotel tidak profesional saat memberi layanan kepada tamu.

Merupakan jenis keluhan tamu yang terjadi akibat kurang profesional karyawan dalam melayani tamu

a. Hal yang Tidak Biasa (*Unusual Complaints*)

Keluhan jenis ini biasanya berasal dari ketiadaan fasilitas tertentu seperti lokasi khusus untuk merokok.

Keluhan tamu tamu dapat dikategorikan menjadi beberapa jenis, diantaranya adalah sebagai berikut.

a. *Service Complaint*

Service complaint adalah keluhan tamu hotel tentang layanan. Layanan yang menjadi keluhan tamu dapat berasal dari pelayanan yang diterima secara umum oleh hotel seperti fasilitas hotel maupun layanan langsung yang diberikan departemen tertentu kepada tamu.



b. Facilities Complaint

Facilities complaint adalah keluhan tamu hotel tentang fasilitas yang disediakan oleh hotel, baik yang berupa kelengkapan standar maupun yang disediakan untuk tamu selama menginap di hotel.

c. Staff Complaint

Staff complaint keluhan tamu yang disebabkan karena adanya karyawan hotel yang mengganggu atau membuat tamu merasa tidak nyaman. Keluhan ini terjadi ketika tamu mendapati karyawan hotel tidak ramah, tidak sopan, gaduh, kasar, ucapannya menyinggung perasaan dan lain sebagainya.

d. Own Complaint

Own complaint merupakan keluhan dari tamu hotel yang disebabkan oleh faktor dari dalam diri tamu sendiri, bukan karena manajemen ataupun kondisi hotel. Keluhan ini sebenarnya berasal dari kejengkelan pribadi tamu pada keadaan atau orang lain yang bersifat pribadi namun dilampiaskan kepada pihak hotel. Contoh keluhan jenis ini antara lain tamu bepergian tetapi hujan, menunggu jemputan tetapi tidak segera datang dan sebagainya.

e. Irrational Complaint

Irrational complaint adalah keluhan yang lebih banyak disebabkan karena kekurangtahuan tamu terhadap penggunaan fasilitas hotel yang tersedia. Misalnya, tamu mengeluh karena lampu kamar semuanya mati, padahal panel listrik belum diaktifkan atau hotel tidak memiliki selimut padahal penataan tempat tidur sudah termasuk selimut didalamnya.

Keluhan dari tamu harus ditanggapi oleh karyawan hotel dengan prosedur *customer service* yang benar. Saat karyawan hotel menerima keluhan dari tamu hendaknya melakukan tindakan berikut.

a. Mengucapkan Salam

Tetaplah memberi Salam kepada tamu yang datang menghampiri walau dalam situasi apapun.



b. Mendengarkan dengan Baik

Dengarkan keluhan tamu dan jangan menyela pembicaraan tamu. Dengan menjadi pendengar yang baik dapat membantu menurunkan emosi tamu. Apabila memungkinkan, mintalah tamu untuk duduk jauh dari area publik. Hal ini dapat membantu menenangkan tamu dan mencegah orang lain untuk mendengar. Ajukan pertanyaan untuk mengklarifikasi maksud keluhan tamu. Buat catatan tentang keluhan tersebut secara spesifik, seperti nama, tanggal, dan waktu. Dengarkan keluhan pelanggan dengan penuh perhatian, dan gunakan bahasa tubuh untuk menunjukkan perhatian.

c. Tetap Tenang

Berikan tamu kesempatan untuk mengutarakan permasalahannya jangan menggunakan suara yang keras dan kata-kata kasar atau memotong pembicaraan tamu. Jangan menyalahkan rekan kerja.

d. Tunjukkan Empati

Tunjukkan empati melalui gerak tubuh atau *body language*. Contoh jangan tersenyum ketika tamu marah atau sedih. Tetap menjaga tatapan mata untuk fokus pada permasalahan. Catat permasalahan yang diutarakan agar tidak terjadi kesalahan berulang.

e. Meminta Maaf

Berkomunikasi dengan tamu dengan lemah lembut dan nyatakan permintaan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami oleh tamu.

f. Mengkonfirmasi Permasalahan

Konfirmasi ulang permasalahan yang dihadapi tamu dengan mengajukan pertanyaan secara sopan untuk mencari akar masalah setelah diketahui segera beri informasi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

g. Segera Ambil Tindakan dan Tindak Lanjut

Beri solusi yang cerdas sesuai prosedur perusahaan bila perlu mintalah bantuan kepada atasan. Setelah ada solusi segera ditindaklanjuti dengan baik.



h. Ucapkan Terima Kasih

Beri ucapan terima kasih kepada tamu atas permasalahan yang disampaikan karena keluhan tamu juga memberi informasi tentang kualitas layanan di hotel.

Contoh 1

Resepsionis	Tamu
Selamat pagi ibu Mawar	Selamat pagi
Ada yang bisa saya bantu	Iya, Saya kunci kamar saya tidak bisa untuk membuka pintu kamar
Baik ibu Boleh saya pinjam kunci kamar ibu	baik
Mohon maaf ibu, mohon ditunggu sebentar saya akan perbaiki (melakukan perbaikan kunci kamar)	Iya ...
Ibu mawar... Silahkan kuncinya sudah dapat difungsikan	Baik terima kasih
Selamat istirahat bu	

Contoh 2

Resepsionis	Tamu
Selamat pagi Pak Herman	Selamat pagi
Ada yang bisa saya bantu	Iya, Saya kehilangan kunci mobil
Baik pak Kunci mobil bapak hilang, Mohon maaf boleh saya tahu bapak terakhir beraktifitas di mana?	Di restoran dan fitness center
Mohon maaf pak, mohon ditunggu sebentar saya akan hubungi petugas restoran dan <i>fitness center</i> (Segera menelepon restoran dan <i>fitness center</i> di depan tamu)	Iya ...
Maaf pak herman kunci ditemukan di <i>fitness center</i> segera akan dibawa petugasnya.	Baik terima kasih



Resepsionis	Tamu
Pak herman berkenan menunggu di <i>lobby</i> atau di kamar	Saya tunggu di kamar ya
Baik pak kami akan antarkan kunci bapak ke kamar bapak no 622. Betul pak?	Iya betul
Baik terima kasih pak	

6. Menanyakan Informasi kepada Tamu

Ada kalanya petugas hotel harus menanyakan beberapa informasi kepada tamu.

Contoh.

Jenis informasi	Cara bertanya
Identitas tamu	Boleh kami pinjam KTP ibu sebentar untuk kami <i>copy</i>
Nama Tamu	Boleh saya tahu nama bapak
Meminta tanda tangan tamu	Silahkan bapak/ibu tandatangani pada bagian ini



AKTIVITAS INDIVIDU

Anak-anak hebat....

Ayo menilai diri sendiri dengan jujur.

Sebagai seorang petugas hotel pastikan perilaku berikut sudah menjadi kebiasaan kalian.

No	Perilaku	Contoh tindakan kalian
1.	Ramah Tamah (<i>hospitality</i>)	
2.	Kreatif (<i>creativity</i>)	
3.	Kerjasama dalam tim (<i>teamwork</i>)	
4.	Produktif (<i>productivity</i>)	
5.	Disiplin (<i>discipline</i>)	
6.	Peduli (<i>care</i>)	
7.	Adil (<i>fair</i>)	





AKTIVITAS KELOMPOK

1. Buatlah kelompok beranggotakan tiga orang.
2. Lakukanlah bermain peran *Service Attitude/Hospitality Attitude*.
3. Buatlah berbagi peran menjadi tamu, petugas hotel dan dokumentasi.
4. Lakukan secara bergantian.
5. Lakukan kegiatan tersebut disertai *grooming* lengkap disertai penampilan posturnya dengan tepat.
6. Buatlah dokumen pribadi langkah-langkah *Service Attitude/Hospitality Attitude*.

Kumpulkan dokumen tersebut dalam laporan dapat berupa *slide* atau video lalu kumpulkan kepada guru pembimbingmu.

D. TEAMWORK AND COMMUNICATION

1. Jenis *Teamwork* di Hotel

Hotel adalah sebuah bidang usaha yang sangat rentang dengan kepuasan tamu. Untuk mewujudkan kepuasan tamu yang maksimal diperlukan kerja Tim, karena kerja Tim sangat penting dalam usaha peningkatan pelayanan kepada tamu dan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas/operasional hotel. Berikut ini beberapa jenis kerja Tim di hotel.

a. Mempresentasikan Komunikasi

Mempresentasikan komunikasi di hotel dapat dilakukan dengan berbagai tindakan.

1) Komunikasi Lisan

Memberikan informasi tentang fasilitas hotel secara langsung kepada tamu. Kegiatan ini dilakukan ketika ada kunjungan dari lembaga lain ke hotel, sehingga perlu dibentuk Tim dari berbagai departemen dengan tugas yang berbeda.



Agar komunikasi lisan menjadi bagus maka ikuti petunjuk berikut.

- a) Kuasai produk hotel dengan baik
- b) Gunakan bahasa yang santun dan sikap yang sopan
- c) Gunakan vokal yang jelas dan nada suara yang baik.
- d) Berbicara dengan tersenyum
- e) Gunakan komunikasi non verbal atau gerak tubuh seperti kontak mata, gerakan tangan dengan tepat.
- f) Bila perlu gunakan alat Bantu seperti brosur hotel atau produk yang dimaksud.

2) Presentasi

Presentasi dilakukan oleh pihak hotel dalam rangka memberi penjelasan kepada tamu atau lembaga yang mengadakan kunjungan ke hotel atau pada saat melakukan pemasaran hotel.



Lakukanlah sebuah presentasi dengan tema yang berkaitan dengan hotel dan pariwisata di daerah kalian

Gambar 5.21 Presentasi

Sumber: Kemendikbudristek/Rina Kuntari (2021)

Agar presentasi menjadi bagus maka ikuti petunjuk berikut.

- a) Menunjukkan Passion kepada Audiens
Caranya dengan memperlihatkan diri yang bersemangat dan antusias membawakan tema presentasi tersebut.
- b) Melakukan Pembukaan yang Memukau
Dapat dilakukan dengan memberi Salam dan menanyakan kabar audiens.
- c) Menyampaikan Presentasi dengan Singkat dan Lugas
Sampaikan saja poin-poin yang paling penting dari tema presentasi, gunakan bahasa yang sopan dan kalimat yang jelas



b. Bersikap Rileks

Jangan berdiam diri atau hanya berdiri di satu sisi selama berada di atas panggung atau mimbar, namun sesekali bergeraklah ke beberapa arah dan bisa sesekali mendekat kepada audiens.

c. Menggunakan Teknologi

Buatlah presentasi menjadi sangat menarik dengan memanfaatkan teknologi dan dapat pula dalam tayangan gambar yang diberi animasi atau video yang berhubungan dengan tema atau masalah yang sedang dibawakan atau dipresentasikan. Menyiapkan ruang pertemuan atau event di hotel.

Kerja Tim atau *teamwork* pada kegiatan di ruang pertemuan adalah pada kegiatan penyelenggaraan *workshop*, pesta seperti pernikahan, ulang tahun, dan kunjungan dari lembaga tertentu untuk meninjau hotel.

2. Melatih *Teamwork*

Teamwork merupakan kemampuan soft skill untuk dapat bekerjasama dalam sebuah Tim. Kemampuan ini dapat dilatih dengan berbagai permainan di dalam ruangan ataupun di luar ruangan. Berikut ini beberapa permainan yang mampu melatih *teamwork*.

a. Tebak Gambar (*Charades*)

Permainan ini dapat dilakukan minimal oleh tiga orang dengan tugas satu orang menjadi tukang gambar dan dua orang lainnya menjadi penebak gambar.

Cara melakukan permainan ini adalah:

- 1) Persiapkan *cue card* dengan beberapa topik seperti buah-buahan, binatang dan sebagainya.
- 2) Pilih tim lawan untuk memegang beberapa *cue card* dan perlihatkan kepada tim penggambar sementara dua orang lainnya menebak gambar.
- 3) Set setiap tim waktu untuk menggambar dan menebak gambar.
- 4) Tim yang paling banyak menebak gambar dalam waktu yang ditentukan maka menjadi pemenang.



b. Permainan Kemungkinan

Permainan ini bertujuan untuk mendorong kreativitas dan inovasi anggota Tim secara individu.

Lakukan permainan ini selama 5 menit

Peralatan yang digunakan dapat menggunakan peralatan apapun.

Cara bermain

- 1) Buat Tim dalam kelompok.
- 2) Berikan sebuah benda kepada seseorang dalam setiap kelompok.
- 3) Secara bergantian, anggota kelompok harus maju ke depan dan menunjukkan kegunaan atau fungsi benda tersebut.
- 4) Anggota tim harus menebak benda yang sedang didemonstrasikan. Orang yang berdiri di depan tidak boleh berbicara, dan demonstrasinya harus original dan lucu atau mungkin sedikit aneh.

c. Ladang Ranjau

Permainan ini bertujuan agar fokus pada kepercayaan, komunikasi, dan pendengaran yang efektif.

Permainan ini dapat dilakukan dalam kurun waktu 15 sampai 30 menit

Peralatan yang digunakan adalah berbagai macam benda yang bisa dipegang, dan penutup mata.

Cara bermain

- 1) Buatlah kelompok dengan anggota 4 sampai 10 orang.
- 2) Gunakan tempat kosong yang cukup luas seperti lapangan atau aula.
- 3) Letakan peralatan yang akan digunakan misalnya cone, bola, botol, dan lainnya secara acak di lantai.
- 4) Setiap orang berpasangan dan salah satunya memakai penutup mata.
- 5) Orang yang tidak menutup mata harus menuntun teman yang tertutup matanya berjalan dari ujung satu ke ujung lainnya tanpa menginjak benda-benda tersebut menggunakan kata-kata atau instruksi.



- 6) Orang yang ditutup matanya tidak boleh berbicara.
- 7) Untuk membuatnya lebih sulit, buatlah, rute khusus untuk anggota tim yang memakai penutup mata



AKTIVITAS INDIVIDU

Ayo sekarang kalian melakukan kegiatan presentasi di depan kelas dengan topik yang kalian sukai.



AKTIVITAS KELOMPOK

1. Buatlah kelompok.
2. Pilihlah salah satu permainan untuk melatih *teamwork*.
3. Lakukan kegiatan tersebut dengan sikap yang santun dan bahasa yang sopan.
4. Buatlah dokumen kegiatan tersebut berupa foto atau video.
5. Kumpulkan dokumen tersebut kepada guru pembimbingmu



UJI KOMPETENSI

A. PILIHAN GANDA

Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan cara memberikan tanda silang (X) pada huruf A, B, C, D, atau E pada jawaban yang paling benar!

1. Sebagai seorang petugas hotel sebaiknya kalian menerapkan cara penggunaan peralatan kerja dengan benar dan tindakan membuang sampah pada tempatnya. Kegiatan yang kalian lakukan tersebut merupakan bagian dari ...
 - A. ruang lingkup sanitasi
 - B. mencegah penyakit menular
 - C. menggunakan alat pelindung
 - D. menjamin kesehatan
 - E. untuk menjamin keselamatan tamu



2. Kalian sebagai seorang petugas hotel selalu melakukan aktivitas CHSE secara pribadi, aktivitas tersebut dapat kalian lakukan dengan berbagai upaya salah satu diantaranya adalah ...
 - A. mencegah penyakit
 - B. untuk menjamin keselamatan tamu
 - C. menggunakan alat pelindung
 - D. ruang lingkup sanitasi
 - E. menjamin kesehatan
3. Di hotel mempunyai banyak peralatan kerja. Pada saat menggunakan peralatan dengan penuh disiplin digunakan sesuai dengan instruksi pabrik dan petunjuk atau pelatihan. Kegiatan tersebut akan berdampak ...
 - A. menjamin kesehatan
 - B. menggunakan alat pelindung
 - C. untuk menjamin keselamatan
 - D. ruang lingkup sanitasi
 - E. mencegah penyakit menular
4. Petugas hotel diharapkan menjaga kesehatan rambut. Agar tidak terjadi salah perawatan yang menyebabkan rambut menjadi kusam, maka perhatikan ...
 - A. jenis rambut
 - B. kondisi rambut
 - C. jenis shampo
 - D. waktu mencuci rambut
 - E. jenis dan kondisi rambut
5. Kalian sebagai petugas hotel harus terlihat segar karena itu sebaiknya merias wajah saat bekerja namun sebelum melakukan rias pada wajah, langkah awal yang harus diperhatikan adalah ...
 - A. membersihkan wajah
 - B. menyiapkan peralatan
 - C. menggunakan alas bedak
 - D. menggunakan pelembab wajah
 - E. memilih perlengkapan sesuai jenis kulit



6. Salah satu sikap kritis bagi petugas hotel adalah langsung memberi salam ketika bertemu tamu. Petugas hotel dapat melakukan salam dengan cara menyatukan telapak tangan di depan dada. Hal tersebut sebaiknya dilakukan petugas hotel pada saat ...
 - A. tersenyum
 - B. menyebut nama tamu
 - C. menyambut tamu datang
 - D. menangani keluhan tamu
 - E. memberi informasi kepada tamu
7. Pada saat tamu melakukan pendaftaran petugas hotel akan meminjam kartu identitas milik tamu. Ketika petugas mengembalikan kartu yang dipinjam dari tamu maka lakukan dengan ...
 - A. sopan
 - B. ramah
 - C. cepat
 - D. tanpa kesalahan
 - E. menggunakan dua tangan
8. Ketika bertugas seorang petugas hotel akan banyak berinteraksi dengan tamu. Salah satu kalimat yang sering diucapkan oleh petugas hotel adalah “dengan senang hati ibu/bapak”, Kalimat ini merupakan ungkapan saat ...
 - A. tersenyum
 - B. menyebut nama tamu
 - C. menyambut tamu datang
 - D. menangani keluhan tamu
 - E. menanggapi ucapan terima kasih
9. Kadangkala hotel kedatangan tamu dalam rombongan yang memerlukan penjelasan seraca umum dari petugas hotel. Pada saat kalian melakukan ... sebaiknya melakukan pembukaan yang memukau.
 - A. presentasi
 - B. kerjasama
 - C. menyambut tamu datang
 - D. menangani keluhan tamu
 - E. mengantarkan tamu ke kamar



10. Tamu biasanya akan mendatangi petugas hotel untuk bertanya tentang berbagai hal. Petugas hotel akan melakukan komunikasi secara lisan dengan tamu. Agar penjelasannya dapat diterima dengan baik oleh tamu maka petugas hotel dapat menggunakan ...
 - A. senyum
 - B. brosur
 - C. bahasa yang sopan
 - D. bahasa non verbal
 - E. suara yang keras

B. ESSAY

Jawablah pertanyaan berikut dengan baik.

1. Sebagai petugas hotel yang harus menampilkan kebersihan dan kesehatan rambut dan kulit. Menurutmu apa kegiatan awal yang sama-sama ia lakukan terhadap kulit dan rambutnya dan mengapa kegiatan tersebut harus ia lakukan?
2. Di kamarmu terdapat bahan pembersih pribadi? Sebutkan jenis dan fungsinya. Menurutmu bagaimana cara penyimpanannya?
3. Uraikan personal *grooming* saat kalian berangkat ke sekolah!
4. Ketika anda sampai sekolah anda melihat seorang guru membawa buku dan peralatan yang tidak sedikit dan nampak kerepotan. Bagaimana sikapmu? Bagaimana caramu bersikap?
5. Kalian adalah sebuah tim yang beranggotakan tiga orang mendapat tugas presentasi tentang objek wisata di daerahmu. Menurutmu bagaimana caranya agar tugas yang diberikan tersebut berhasil dengan baik?



PENGAYAAN

Jika kalian tertarik dengan menambah wawasan penerapan CHSE dalam pelayanan prima buatlah video atau paparan dengan tema atau topik yang kalian sukai.





REFLEKSI

Selamat, kalian hebat

kalian sudah berada di akhir layanan prima dalam operasional perhotelan.

Pada kegiatan ini kalian diminta untuk melakukan refleksi pembelajaran dengan mengutarakan beberapa poin berikut:

1. Apakah materi yang paling menarik pada bab ini?
2. Perilaku apakah yang dapat kalian lakukan setelah mempelajari materi ini?
3. Apakah hambatan yang kalian temui pada saat mempelajari materi ini?
4. Keterampilan apakah yang dapat kalian kembangkan setelah mempelajari materi ini?
5. Dapatkah kalian menerapkan materi yang telah kalian pelajari pada tindakan keseharian?
6. Topik manakah yang belum kalian pahami?
7. Bagaimana perasaan kalian setelah menyelesaikan materi ini?

Lakukan evaluasi terhadap hasil jawaban kalian tersebut. Carilah kekurangan yang masih kalian lakukan, kemudian mintalah saran guru atau teman kalian untuk membantu memperbaiki kekurangan kalian tersebut.



LAMPIRAN

Untuk menggunakan halaman ini,
harap difotokopi

LEMBAR KERJA SISWA

1. Bab I

A. Lembar Pengamatan

No	Nama Gambar	Keterangan
1		
2		
3		
4		
5		
6		

B. Lembar Aktivitas Individu Subbab ke-1

No	Nama Ahli	Definisi Menurut Ahli	Kata Kunci
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

Kesimpulan Definisi Hotel :



Untuk menggunakan halaman ini,
harap difotokopi

C. Lembar Aktivitas Subbab ke-2

No	Hotel Internasional		Hotel Di Indonesia	
	Nama Hotel	Tahun Berdiri	Nama Hotel	Tahun Berdiri

d. Lembar Aktivitas Subbab ke-3

Tangible Product	
Gambar	Keterangan



Untuk menggunakan halaman ini,
harap difotokopi

Intangible Product	
Gambar	Keterangan

Perishable Product	
Gambar	Keterangan



Untuk menggunakan halaman ini,
harap difotokopi

Nonperishable Product	
Gambar	Keterangan

E. Lembar Aktivitas Subbab ke-4

Independent Hotel	
Nama dan Alamat Hotel	Gambar/Foto
Chain Hotel	
Nama dan Alamat Hotel	Gambar/Foto :



Untuk menggunakan halaman ini,
harap difotokopi

F. Lembar Jawaban Uji Kompetensi

No	Jawaban	No	Jawaban
1.		6.	
2.		7.	
3.		8.	
4.		9.	
5.		10.	

2. Bab II

a. Lembar Pengamatan

No	Daerah Asal Objek Wisata	Ciri Khas yang Menjadi Daya Tarik
A		
B		
C		
D		
E		
F		
G		
H		

b. Lembar Aktivitas Individu Subbab ke-1

No	Pengertian	Nama Ahli	Kata Kunci	Kesimpulan



Untuk menggunakan halaman ini,
harap difotokopi

d. Lembar Aktivitas

NO	NAMA	ASAL DAERAH	KEUNIKAN
ATRAKSI WISATA			
1			
2			
3			
4			
5			
CENDERAMATA			
1			
2			
3			
4			
5			

f. Lembar Aktivitas Individu

No	Pengertian	Nama Ahli	Kata Kunci	Kesimpulan

h. Lembar Aktivitas Kelompok

Jenis Objek Wisata	Nama Objek Wisata	Lokasi Objek Wisata	Foto Objek Wisata
Wisata Bahari			
Wisata Budaya			
Wisata Pertanian			
Wisata Buru			
Wisata Ziarah			
Wisata Cagar Alam			
Wisata Konvensi			



Untuk menggunakan halaman ini,
harap difotokopi

i. Lembar Aktivitas Individu

No	Provinsi	Nama Objek Wisata	Kelompok Daya Tarik
1.	Papua		
2.	Papua Selatan		
3.	Maluku, Maluku Utara		
4.	Sulawesi Tenggara		
5.	Sulawesi Utara		
6.	Gorontalo		
7.	Sulawesi Selatan		
8.	Nusa Tenggara Barat		
9.	Nusa Tenggara Timur		
10.	Kalimantan Selatan		
11.	Kalimantan Barat		
12.	Kalimantan Timur		
13.	Lampung		
14.	Kepulauan Riau		
15.	Sumatra Selatan		
16.	Bangka Belitung		
17.	Sumatra Barat		
18.	Jawa Tengah		
19.	Jawa Barat		
20.	Jawa Timur		

k. Lembar Aktivitas Individu

NO	UNSUR	PENGERTIAN	IMPLEMENTASI
1.	Aman		
2.	Tertib		
3.	Bersih		
4.	Sejuk		
5.	Indah		
6.	Ramah		
7.	Kenangan		



Untuk menggunakan halaman ini,
harap difotokopi

m. Lembar Aktivitas Individu

No	Logo	Nama organisasi	Tujuan organisasi

o. Lembar Jawaban Uji Kompetensi

No	Jawaban	No	Jawaban
1.		6.	
2.		7.	
3.		8.	
4.		9.	
5.		10.	

3. Bab III

a. Lembar Pengamatan

Setelah Tamat SMK	Pilihan	Pendapat
Bekerja di Bidang		
Menjadi Wirausahawan pada Bidang		



Untuk menggunakan halaman ini,
harap difotokopi

b. Lembar Aktivitas Individu Subbab ke-1

No	Profil <i>Entrepreneur</i>	Bidang Usaha	Lokasi
1.	<i>Woman Entrepreneur</i>		
2.	<i>Part Time Entrepreneur</i>		
3.	<i>Home-Based Entrepreneur</i>		
4.	<i>Family-Owned Business</i>		
5.	<i>Co-preneur</i>		

c. Lembar Aktivitas Individu Subbab ke-3

Nama benda	Hak Cipta	Hak Paten	Merk Dagang	Rahasia dagang	Hasil Analisis

e. Lembar Jawaban Uji Kompetensi

Pilihan Ganda

No	Jawaban	No	Jawaban
1.		6.	
2.		7.	
3.		8.	
4.		9.	
5.		10.	



Untuk menggunakan halaman ini,
harap difotokopi

Essay

1.
2.
3.
4.
5.

4. Bab IV

a. Lembar Pengamatan

No	Menurut Kalian	Gambar	
		1	2
1.	Bagaimana penampilan, kebersihan dan kerapian (<i>grooming</i>) yang paling baik?		
2.	Menurut kalian bagaimana karyawannya termotivasi bekerja?		
3.	Bagaimana sikap pelayanan (<i>service attitude/hospitality attitude</i>)?		
4.	Bagaimana dengan keragaman tamu yang datang?		

c. Lembar Aktivitas Individu Subbab ke-1

No	Indikator	Baik	Belum	Saran
Rambut				
1.	Penataan			
2.	Kerapian			
3.	Kebersihan			
4.	Bentuk Potongan			
Pakaian				
1.	Kerapian			
2.	Kebersihan			
3.	Atribut			



Untuk menggunakan halaman ini,
harap difotokopi

No	Indikator	Baik	Belum	Saran
4.	Model baju			
Sepatu				
1.	Bersih			
2.	Mengkilap			
Personal Hygiene				
1.	Make up (wanita) Kebersihan Wajah (pria)			
2.	Bau badan			
3.	Kuku			
4.	Tato, tindik			

e. Lembar aktivitas individu sub ke bab 2

Jenis Kejenuhan	Aktivitas Menghilangkan Kejenuhan	Orang Terdekat yang Memotivasi

g. Lembar Aktivitas Individu Subbab ke-5

No	Indikator	Nama Unit Usaha	
1.	Sikap		
2.	Penampilan		
3.	Perhatian dan Menghargai Tamu		
4.	Tindakan dan Berpikir Positif		
5.	Kemampuan		
6.	Bertanggung Jawab		
7.	Simpati		



Untuk menggunakan halaman ini,
harap difotokopi

i. Lembar Jawaban Uji Kompetensi

Pilihan Ganda

No	Jawaban	No	Jawaban
1.		6.	
2.		7.	
3.		8.	
4.		9.	
5.		10.	

Essay

1.
2.
3.
4.
5.

5. Bab V

a. Lembar Pengamatan

Gambar	Keadaan pantai	Dampak	
		Pengunjung/wisatawan	Lingkungan
1			
2			



Untuk menggunakan halaman ini,
harap difotokopi

b. Lembar Aktivitas Individu Subbab ke-1

No	Kegiatan Kebersihan	Sudah	Belum	Manfaat
1.	Mandi			
2.	Membersihkan Gigi dan Mulut			
3.	Menjaga Bau Badan			
4.	Membersihkan Rambut			
5.	Perawatan Mata			
6.	Perawatan Hidung			
7.	Perawatan Telinga			
8.	Kebersihan Kaki dan Kuku			
9.	Membersihkan Lingkungan Pribadi (Kamar Tidur dan Meja Duduk di Kelas)			

c. Lembar Aktivitas Kelompok Pengamatan CHSE Subbab ke-1

No	Kegiatan	Penerapan	Bukti Kegiatan	Kendala
1.	Kebersihan/ <i>cleanliness</i>			
2.	Kesehatan/ <i>health</i>			
3.	Keselamatan/ <i>safety</i>			
4.	Ketahanan lingkungan/ <i>environmental sustainability</i>			

d. Lembar Aktivitas Kelompok Pengamatan Kulit Wajah Subbab ke-1

Nama Anggota Kelompok	Jenis Kulit Wajah	Indikator



Untuk menggunakan halaman ini,
harap difotokopi

e. Lembar Aktivitas Kelompok Pengamatan Jenis Rambut Subbab ke-1

Nama anggota kelompok	Jenis Rambut	Indikator	Kondisi Rambut	Indikator

f. Lembar Aktivitas Individu Pengamatan Perilaku Subbab ke-3

No	Perilaku	Contoh tindakan kalian
1.	Ramah Tamah (<i>hospitality</i>)	
2.	Kreatif (<i>creativity</i>)	
3.	Kerjasama dalam tim (<i>teamwork</i>)	
4.	Produktif (<i>productivity</i>)	
5.	Disiplin (<i>discipline</i>)	
6.	Peduli (<i>care</i>)	
7.	Adil (<i>fair</i>)	

g. Lembar Jawaban Uji Kompetensi

Pilihan Ganda

No	Jawaban	No	Jawaban
1.		6.	
2.		7.	
3.		8.	
4.		9.	
5.		10.	

Essay

-
-
-
-
-



GLOSARIUM

- American Plan* : Satuan harga kamar yang sudah termasuk makan, lebih lanjut dibeda-bedakan menjadi 4 (empat) jenis termasuk: *Full american plan (FAP)*, *modified american plan (MAP)*, *continental plan*, *bermuda plan (BP)*
- Aksesibilitas* : Hal yang dapat dijadikan akses
- Art Towel* : Seni melipat handuk
- Attraction* : Sesuatu yang menjadi ciri khas atau keunikan dan menjadi daya tarik wisata agar wisatawan mau datang berkunjung
- Back Office* : Bagian hotel yang melakukan layanan secara tidak langsung dengan tamu
- Copreneur* : Wirausaha yang terjalin bersama rekan kerja
- CHSE : Upaya yang harus dilakukan manusia dalam menjaga dan memelihara *cleanliness, health, safety, and environmental sustainability* meliputi seluruh tempat kita tinggal/bekerja
- Continental Plan* : Cara penentuan harga kamar, di mana harga yang tertera dalam daftar harga mencakup harga kamar dan sarapan pagi (*breakfast*)
- Entrepreneur.* : Wirausahawan atau mereka yang melakukan upaya yang inovatif dan kreatif melakukan berbagai perubahan secara mandiri menjadikan bisnis mereka sendiri yang melibatkan inovasi dan kepemimpinan untuk menemukan peluang dan perbaikan hidup
- Event Organizer* : Penyedia jasa profesional dalam penyelenggaraan berbagai acara formal maupun informal
- Florist* : Kegiatan merangkai bunga



<i>Family-Owned Business</i>	: Wirausaha yang dilakukan oleh keluarga
<i>Front Office</i>	: Bagian hotel yang melakukan layanan secara langsung dengan tamu
<i>Grooming</i>	: Penampilan secara menyeluruh
<i>Guest relation officer</i>	: Petugas departemen <i>Front Office</i> yang berhubungan langsung dengan tamu sejak pertama kali tiba di hotel termasuk diantaranya menyapa, membantu, menjawab serta memberikan penjelasan tentang semua hal yang berkaitan tentang aktivitas perhotelan.
<i>Housekeeping</i>	: Salah satu departemen di hotel yang melakukan layanan pembersihan ruangan
<i>Home Cleaning Service</i>	: Layanan pembersihan rumah
<i>Home-Based Entrepreneur</i>	: Wirausaha yang dilakukan dari rumah
Komunikasikan	: Orang yang menerima berita atau pesan. Orang tersebut harus menafsirkan berita yang diterima sesuai maksud pengirim pesan
Komunikator	: Orang yang mengemukakan atau menyampaikan hal yang terkandung dalam pikirannya secara jelas
Komunikasi <i>verbal</i>	: Komunikasi yang mengacu pada penggunaan bahasa baik lisan maupun tulisan.
Komunikasi <i>non-verbal</i>	: Komunikasi yang terjadi melalui sarana selain kata-kata misalnya bahasa tubuh, gerak badan, hingga keheningan
<i>Laundry</i>	: Layanan pencucian linen dan pakaian
Motivasi	: Daya dorong yang mampu membangkitkan seseorang untuk melakukan sebuah kegiatan
<i>Oshibori</i>	: Sebuah handuk tangan basah hangat maupun dingin menyesuaikan musim yang ditawarkan kepada tamu, dipakai untuk membersihkan tangan



- Personal Branding* : Mempromosikan diri atau membangun reputasi secara positif kepada orang lain dengan menonjolkan potensi dan kreativitas yang dimiliki
- Part Time Entrepreneur* : Wirausaha yang dilakukan oleh mereka yang sudah memiliki pekerjaan
- Receptionist* : Karyawan hotel yang bertugas menerima kedatangan tamu
- Teamwork* : Kerjasama dua orang atau lebih dengan menunjukkan perilaku saling memahami peran dan tugas, saling percaya dan memberi dukungan serta bertanggung jawab agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan
- Turn down service* : Pelayanan yang diberikan oleh bagian *housekeeping* untuk membuka *bed cover*, merapikan tempat tidur (membuka sheet), mengganti *towel* yang basah dan *guest supplies* yang sudah terpakai oleh tamu yang dilakukan oleh *room attendant* di waktu sore hari antara jam 18.00 – 20.00 WIB. Pada beberapa hotel *turn down service* sering disebut dengan istilah open bed.
- wake up call* : Salah satu layanan yang terdapat di sebuah hotel yang bertujuan untuk membangunkan/mengingatkan tamu. Sesuai *request*, tamu bisa meminta dibangunkan jam berapa saja, tapi kebanyakan tamu minta dibangunkan di pagi hari. Petugas *wakeup call* adalah seorang *Front Desk Agent (FDA)*, *Receptionist* atau *Telepon Operator*
- Woman Entrepreneur* : Sosok wirausaha wanita



DAFTAR PUSTAKA

- Al Aminatuf & Wartinah, Ririn. 2020. Kepariwisataaan. Malang: PT. Kuantum Buku Sejahtera.
- AJ. Muljadi & Andri Warman. 2016. Kepariwisataaan dan Perjalanan Edisi Revisi Jakarta: Rajawali Pers.
- Anggraini, Yeti Dian, dkk. 2016. Industri Perhotelan. Malang: PT Latif Kitto Mahesa.
- A.Yoeti, Oka. 2008. Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata. Jakarta: Penerbit PT Pradyanta Paramita.
- Aryawan & Ridwan. 2017. Efektivitas Penerapan E-Commerce dalam Meningkatkan Okupansi di Watermark Hotel and Spa Jimbaran Badung. Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi. Vol.14 No.1, 2017. Diambil dari: <http://ejournal.undwi.ac.id/index.php/ilkom/article/view/523>. Dikunjungi pada 15 Oktober 2022. Pukul 12.03 WIB.
- Bagaimana Cara Menggunakan Kode QR untuk Hotel dan Resor?, <https://www.qrcode-tiger.com/id/qr-codes-for-hotels-and-resorts>. Dikunjungi pada 15 Oktober. Pukul 13.34 WIB.
- Budiyanto Setyo & Kukuh Warsono. 2021. Kepariwisataaan, Magelang: Penerbit CV Lini Suara Nusantara.
- Brillyanes Sanawiri, Muhammad Iqbal. 2018. Kewirausahaan, Malang: UB Press.
- Daryanto, Aris Dwi Cahyono. 2013. Kewirausahaan, Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Daryanto. 2021. Konsumen dan Pelayanan Prima, Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Eko Sudarmanto, dkk. 2021. Manajemen Konflik, Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Enanizar dkk, 2016. Modul Guru Pembelajaran Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kompetensi Profesional: Bekerja dengan Kolega dan Pelanggan, Penanganan Konflik, Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bisnis dan Pariwisata, Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidik dan Tenaga Kependidikan.
- Farco Siswiyanto Raharjo. 2020. Personal Branding Seni Membangun Teknik Diri dengan Teknik Berbicara, Yogyakarta: Penerbit Quadrant.
- Gie .2020. Personal Branding: Pengertian, Pentingnya dan Cara Meningkatkan, <https://accurate.id/marketing-manajemen/pengertian-lengkap-personal-branding/>. Dikunjungi 22 Agustus 2020 Pukul 11.48 WIB.



- Intan Ruhaeini. 10 Objek wisata yang Telah Dikenal Dunia <https://id.theasianparent.com/objek-wisata-indonesia>. Dikunjungi pada tanggal 24 Oktober 2022 pukul 14.44. Dikunjungi pada tanggal 24 Oktober 2022 Pukul 14.44 WIB.
- Ismayanti. 2010. Pengantar Pariwisata, Jakarta: Grasindo.
- James Joseph Spillane, 1987. Pariwisata Indonesia : Sejarah dan prospeknya. Yogyakarta : Kanisius
- Kemenpar, Kementerian Pariwisata RI. 2018. Materi Rapat Kerja Nasional Pariwisata. Digitalisasi Destinasi dan Nomadic Tourism. 22 Maret. BNDCC Nusadua Bali.
- Kementerian Pariwisata Deputi Bidang Pengembangan Kelembagaan Kepariwisataaan. 2016. Kurikulum dan Modul Pelatihan Berbasis Kompetensi Bidang Front Office – Receptionist, Jakarta: Asisten Deputi Pengembangan Sumber Daya Manusia Kepariwisataaan.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/ Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2020. Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Penyelenggaraan Kegiatan (Event).
- Magdalena Amelia Anur Septawati Waruwu. 2021. Personal Grooming, Pengertian dan Manfaatnya | QuBisa. Dikunjungi pada 23 Agustus pukul 17.36 WIB.
- Marlina, Erna. 2018. Industri Perhotelan Kelas XI, Jakarta : Yudhistira.
- Marsum WA, 2004. Restoran dan segala permasalahannya, Yogyakarta : Andi Offset.
- Muchlisin, Riadi. 2021. Teamwork (Pengertian, Aspek, Jenis, Komponen dan Perkembangan), <https://www.kajianpustaka.com/2021/03/teamwork-pengertian-aspek-jenis.html>. Dikunjungi pada 1 September 2021 Pukul 19.39 WIB.
- Nita, Oktifa. 2021. Teknik Melakukan Asesmen Diagnostik, <https://akupintar.id/info-pintar/-/blogs/teknik-melakukan-asesmen-diagnostik->. Dikunjungi pada 11 September 2022 Pukul 11.16 WIB.
- Parengkuan, Erwin & Tumewu, Becky. 2015. Personal Brand-Inc, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Pendit, Nyoman S. 2006. Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana. Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel.



- Ramon Arthur, Ferry Tumiwa, dkk. 2021 *Reinventing Human Resources Management: Creativity, Innovation and Dynamics*, Yogyakarta: Diandra Kreatif/Mirra Buana Media Imprint Group Penerbit CV Diandra Primamitra Media.
- Ridwan, Mohamad. 2012. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. PT SOFMEDIA: Medan.
- Rusdiana, 2021. *Pendidikan Kewirausahaan Membangun Daya Saing dan Karakter Bangsa*, Bandung: Penerbit Insan Komunikasi.
- Suwithi, Ni Wayan dkk. 2008. *Akomodasi Perhotelan*, Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional RI.
- Soenarno, Adi. 2016. *Front Office Management*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sulastiyono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Surya, Febri. 2017. *Akomodasi Perhotelan*. Yogyakarta : Indoeduka
- Suyitno, dkk. 2016. *Pengantar Pariwisata*. Malang: PT Latif Kitto Mahesa.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10.Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan
- Wartinah, Ririn. 2021. *Industri Perhotelan*. Magelang: CV Lini Suara Nusantara.
- Yuliana F Hartanto. 2015. *Indonesia Ayo Grooming*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yulianto dkk, 2020. *Hygiene, Sanitasi dan K3*, Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Zahra, Imelda. 2021, *Teknologi Internet of Things Pada Industri Perhotelan*, <https://omnihotelier.com/2021/05/29/teknologi-internet-of-things-pada-industri-perhotelan/>. Dikunjungi pada 22 Oktober 2022. Pukul 15.00 WIB.
- 5 Destinasi super prioritas. Kemenparekraf. <https://www.youtube.com/watch?v=cY8i8X4VXr4>. Dikunjungi pada 24 Oktober 2022.
- Layanan Hotel. <https://guru.kemdikbud.go.id/perangkatajar/toolkits/qbJAl6aWIY/meetings/7>. Platform Merdeka Mengajar. Kemdikbud. Dikunjungi pada tanggal 29 Oktober 2011 pukul 02.03.



INDEKS

A

amenities 9, 67, 237
art towel 94, 231, 237
attitude v, vi, 116, 140, 170, 200, 237
attraction 231, 237

B

back office ix, 196, 198, 231, 237

C

CHSE vi, viii, 169-170, 172, 177, 213,
215, 229, 231, 237
co-preneur 231

E

entrepreneur v, 84, 86-89, 93, 110-111,
231-233, 237

F

family-owned business 88, 110-111,
232, 237
florist viii, 93, 95, 231, 237
front office ix, 31, 94, 112-113, 121, 195,
197, 232, 235-238

G

grooming v, vi, x, 116, 118-121, 164-
165, 170, 187, 215, 232, 235-237

H

home-based entrepreneur 88, 110-111,
232, 237
home cleaning service 232, 237
housekeeping 33, 94-95, 112-113, 142,
150, 232-233, 237, 239

K

komunikan 131, 232, 237
komunikator 131, 232, 237

L

laundry vii, 30, 88, 93, 96, 112-113, 159,
183, 232, 237, 239

M

motivasi v, viii, x, 90, 116, 118, 125-
127, 149, 165, 232, 237, 243

P

part time entrepreneur 88, 110-111,
233, 237
personal branding v, viii, 84, 99-104,
113-114, 233-234, 237

R

receptionist viii, 94, 97, 113, 233, 235,
237

T

teamwork v, vi, viii, 116, 148-153, 170,
200, 208, 210, 233, 235, 237

W

woman entrepreneur 87, 110-111, 233,
237



PROFIL PELAKU PERBUKUAN

Nama Lengkap : Elviani Tyaswening
Email : tyasweningelviani@gmail.com
Instansi : SMKN 6 Yogyakarta
Alamat Instansi : Jl Kenari no. 4 Yogyakarta
Bidang Keahlian : Perhotelan



Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir)

1. 2006 – saat ini SMKN 6 Yogyakarta, Kompetensi Perhotelan
2. 1995 – 2006 SMKN 6 Yogyakarta, Kompetensi Keahlian Tata Boga

Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar

1. Pasca Sarjana di Universitas Sarjana Wiyata Tamansiswa Yogyakarta, Program studi Manajemen Pendidikan tahun 2016
2. Pasca Sarjana di Sekolah Tinggi Ekonomi Pariwisata (STIEPARI) Semarang, Program studi Manajemen Pariwisata tahun 2011
3. S1 PKK Tata Boga IKIP Negeri Yogyakarta tahun 1994

Judul Buku dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir)

1. Menulis diawali dengan menulis berbagai modul tentang materi perhotelan yang digunakan oleh SMK Perhotelan Daerah Istimewa Yogyakarta
2. Industri Pariwisata, Kelas XI, Direktorat Pendidikan SMK Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Jakarta, 2018
3. *Front Office* Jilid 2 Kelas XII Direktorat Pendidikan SMK Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Jakarta, 2018

Judul Penelitian dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir):

Manajemen Pembelajaran Tata Graha di Education Hotel dalam Upaya Meningkatkan Mutu Lulusan Akomodasi Perhotelan SMKN 4 Yogyakarta Tahun 2015/2016.



PROFIL PELAKU PERBUKUAN

Nama Lengkap : Rina Kuntari
Email : rinakuntari@gmail.com
Instansi : SMKN 2 Boyolangu Tulungagung
Alamat Instansi : Jl. Ki Mangunsarkoro IV/1 Boyolangu
Tulungagung
Bidang Keahlian : Perhotelan



Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir)

1. 2002 – saat ini SMKN 2 Boyolangu Tulungagung, Kompetensi Perhotelan
2. 1992 – 2001 SMKN 57 Jakarta, Kompetensi Perhotelan

Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar

1. Pasca Sarjana di UNESA, Program studi teknologi pendidikan kejuruan tahun 2016
2. S1 Akuntansi IKIP PGRI Tuban
3. D III Manajemen Perhotelan BPLP/STP Bali

Judul Buku dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir)

1. Menulis diawali dengan menulis berbagai modul tentang materi perhotelan yang digunakan oleh kalangan terbatas
2. Administrasi Umum (Pariwisata) Kelas X, Kitto Book-Malang, 2018
3. Administrasi Umum (Pariwisata) Kelas X, Quantum Book-Malang, 2019
4. Food And Beverage Kelas XI, Quantum Book-Malang, 2019
5. Administrasi Umum Perhotelan Dan Jasa Pariwisata (C2) Kelas X, Quantum Book-Malang, 2020
6. Food And Beverage (C3) Kelas XI, Quantum Book-Malang, 2020
7. Food And Beverage (C3) Kelas XII, Quantum Book-Malang, 2020
8. *Housekeeping* (C3) Kelas Xii, Quantum Book-Malang, 2020
9. Administrasi Umum Perhotelan Dan Jasa Pariwisata Untuk Kelas X/ C2, PT. Dinamika Astrapedia Sejahtera-Malang, 2021.
10. Food And Beverage Untuk Kelas XI/C3, PT Dinamika Astrapedia Sejahtera-Malang, 2021.
11. Keterampilan Pilihan Tata Graha *Laundry* SMALB kelas XII, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 2018.

Judul Penelitian dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir)

Tidak ada



PROFIL PELAKU PERBUKUAN

Nama Lengkap : Andhalia Liza Marie
Email : andhalia_toelle@yahoo.com
Instansi : Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti
Alamat Instansi : Jl. IKPN, Tanah Kusir, Bintaro.
Jakarta Selatan
Bidang Keahlian : Manajemen Pemasaran, Kualitas Pelayanan.



Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir)

1. 2009 – Sekarang: Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti.
2. 2002 – Sekarang: Kepala Departemen SDM, Umum & Pemasaran Yayasan Trisakti.

Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar

1. 1996 - 2000: Universitas Trisakti, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen.
2. 2004 2006: Universitas Bina Nusantara, Magister Manajemen.
3. 2019 – 2022 Universitas Trisakti, Doktor Ilmu Ekonomi Konsentrasi Service Management.

Judul Penelitian dan Tahun Terbit (3 Tahun Terakhir)

1. DOI: <https://doi.org/10.30647/jip.v25i3.1413>
2. Pengaruh Interaksi Sosial dan Kebersihan Hotel Terhadap Niat Pemesanan Hotel Melalui Risiko Kesehatan Pada Hotel Mercure, Jakarta (2021). Jurnal Ilmiah Pariwisata, Volume 26 No.2, Juli 2021, pp-169-177.
3. Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kopi Praja, Bintaro Tangerang Selatan (2021). Jurnal MEBIS (Manajemen dan Bisnis) - Vol. 6, No. 2, Desember 2021, pp. 13-17.
4. The Changes of Coffee Shop Customer During the Covid-19 Pandemic (2022). At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen Vol. 6, No. 2, 2022, 120 – 131 DOI: 10.31602/atd.v6i2.6795.

Informasi Lain

1. Certified Hospitality Digital Marketer (CHDM) dari Hospitality Sales and Marketing Association International (HSMAI).
2. Google Scholar: Andhalia Liza Marie
<https://scholar.google.com/citations?user=yYJbbPcAAAAJ&hl=id>



PROFIL PELAKU PERBUKUAN

Nama Lengkap : Nova Riana
Email : nova.riana@ymail.com
Instansi : STIEPAR Yapari
Alamat Instansi : Jl. Prof.Dr.Sutami No.81-83 Bandung 40152
Bidang Keahlian : Komunikasi Bisnis, Hospitality



Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir)

1. Dosen (STIEPAR Yapari Bandung)
2. Asesor Kompetensi (BNSP)

Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar

1. S2 Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran, lulus 2007
2. S1 Hubungan Internasional, Universitas Padjadjaran, lulus 1990

Judul Buku dan Tahun Terbit (4 Tahun Terakhir)

1. Komunikasi Hospitality (Buku Ajar, penerbit: Deepublish Yogyakarta), 2023.
2. Membangun Pariwisata Berkelanjutan, Penerbit Deepublish, 2022
3. Covid 19 Dan Pariwisata (*Book Chapter: Strategi Komunikasi Pemasaran Digital Destinasi Wisata di Era of New Normal*), STIEPAR Press, 2020.
4. Analisa Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Editor), 2020.
5. Reviewer/Mitra Bestari Jurnal “Manajemen dan Pariwisata”, sejak April 2022.

Judul Penelitian dan Tahun Terbit (3 Tahun Terakhir)

1. Strategi Menciptakan Pengalaman Berwisata di Desa Wisata Ciburial, 2022.
2. Pengaruh Kualitas Website Terhadap Keputusan Menginap di Banyan Tree Bintan, 2022.
3. *Hand sign method in playing angklung as tourists' involvement in creative tourism: A case study on Saung Angklung Udjo*, 2021.

Informasi Lain

1. Certified Hospitality Educator (CHE) dari AHLEI (American Hotel and Lodging Educational Institute), USA.
2. Certified Tourism and Hospitality (Short Course) dari Hong Kong Polytechnic University.
3. Asesor Kompetensi (BNSP).

Google Scholar: Nova Riana

<https://scholar.google.com/citations?user=4SXWDo8AAAAJ&hl=en>



PROFIL PELAKU PERBUKUAN

Nama Lengkap : Dana Rizki Nur Adnan
Email : dananuradnan@gmail.com
Instagram : @danaaddnan
Instansi : Giattt Studio
Alamat Instansi : Puri Randusari E13, RT 03/RW 09
Prambanan Klaten 57454
Bidang Keahlian : Visual Art, Animator, Illustrator



Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir)

1. Owner Studio Giattt (2018 - sekarang)
2. Illustrator Freelance (2012 - 2018)
3. Tentor Matematika dan Fisika (2010 - 2012) Galileo, Gongsin

Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar

1. Pendidikan Teknologi dan Kejuruan PascaSarjana UNY (2012 - 2018)
2. Pendidikan Teknik Pemesinan UNY (2006 - 2011)
3. SMA Negeri 1 Klaten (2003 - 2006)

Judul Buku dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir)

1. The Strategy Journey by Julie Choo (sebagai Illustrator) 2020
2. Jago Taekwondo by Agus Herdadi SP.MMA (sebagai Illustrator) 2020
3. Ape Mind, Old Mind, New Mind by John W (sebagai Illustrator) 2018
4. American Sign Language by Vicky Allen (sebagai Illustrator) 2017

Judul Penelitian dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir)

Pengembangan Model Pembelajaran Personal Leadership pada Siswa Sekolah Menengah Kejuruan. 2019

Kemampuan dan Pelatihan

1. Software yang dikuasai:
Corel Draw, Photoshop, Adobe Illustrator, Autodesk Inventor, Office
2. Bahasa yang dikuasai: Indonesia, Jawa, English
3. Pelatihan yang diikuti:
Training of Mentor Inkubator Bisnis Umby by LUNAS (2021)
Workshop Seniman Pasca Terampil by PSBK Jogja (2020)



PROFIL PELAKU PERBUKUAN

Nama Lengkap : Ingrid Veronica Kusumawardani, S.S., M.Pd
Email : ingridveronicakusumawardanii@gmail.com
Instansi : Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta
Alamat Instansi : Jl. Srengseng Sawah Raya No.17,
RT.8/RW.3, Srengseng Sawah,
Kec. Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan,
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12630



Bidang Keahlian: Menulis dan Editing

Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir)

1. Dosen, Editor, Penulis
2. Koordinator Program Studi Penerbitan Politeknik Negeri Media Kreatif

Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar

1. S2 Pascasarjana jurusan Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Universitas Indrapasta PGRI Jakarta, 2013-2015, IPK 3,52
2. Akta IV Universitas Dharna Agung Medan , 2007-2008, IPK 3, 78
3. S1 Fakultas Sastra, jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia, Universitas Sumatera Utara , 1988-1992, IPK 3,46.

Judul Buku dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir)

1. Ada Kisah di Balik Peribahasa. No. ISBN 978-602-320-732-9, 2018
2. Diksi : Pilihan kata, Memahami dan Mempraktikkan. No. ISBN 978-602-6372-29-1, 2019
3. Bahasa Indonesia Vokatif untuk Industri Kreatif. No. ISBN 978-602-6372-12-3, 2018
4. Penerjemahan : Sebuah Keterampilan Berbahasa. No. ISBN 978-602-6372-13-0, 2017
5. Kemampuan Berbahasa Indonesia dalam Sastra terapan. No. ISBN 978-602-6372-66-6, 2019
6. Semua anak baik : cinta dan motivasi. No. ISBN 978-602-6372-36-9

Jurnal:

1. Jurnal Ilmiah Penerjemahan Keterampilan Berbahasa Yang Berhubungan Dengan Proses Pengembangan Bahasa Sebuah Tawaran Kewirausahaan Dalam Kegiatan Berbahasa



PROFIL PELAKU PERBUKUAN

Nama Lengkap : Veronica N.O
Email : vokta.artwork@gmail.com
Instansi : Praktisi Desain
Alamat Instansi : Jakarta
Bidang Keahlian : Desain Grafis



Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar

1. D3 Desain Grafis, Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta (2010 - 2013)

Judul Buku dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir)

1. Fisika Bangunan 1. Griya Kreasi. 2015
2. Teknik Meningkatkan Rumah dengan Cara Dak. Griya Kreasi. 2015
3. Problematika Implementasi Putusan Mahkamah Konstitusi pada Pengujian terhadap UUD. Raih Asa Sukses. 2015
4. Panduan Teknis Budidaya Kelapa Sawit untuk Praktisi Perkebunan. Penebar Swadaya. 2015
5. 25 Desain Rumah Tingkat <Rp200juta. Griya Kreasi. 2015
6. Emisi Transportasi. Penebar Plus+. 2015
7. Waris: Permasalahan dan Solusinya. Raih Asa Sukses. 2015
8. Pembukuan Wajib untuk Bisnis. Raih Asa Sukses. 2015
9. 45 Desain Kitchen Set Elegan. Griya Kreasi. 2016
10. 28 Ide Desain Fasad Rumah Minimalis. Griya Kreasi. 2016
11. 24 Desain 3in1 Ruang Multifungsi. Griya Kreasi. 2016
12. 28 Rumah Kos Minimalis. Griya Kreasi. 2016
13. Menggapai mentari. Penebar Plus+. 2016
14. Budidaya Cabai Panen Setiap Hari. Penebar Swadaya. 2016
15. 32 Desain Hunian Modern. Griya Kreasi. 2016

