

MODUL



PROSEDUR Pembersihan public area

HENDRY M.E. KUMAAT, SE., M.Si

Dr. DIANE TANGIAN, SH., M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena kasih dan pertolongan_Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan modul ini. Modul ini merupakan salah satu bentuk bahan ajar yang dibuat untuk digunakan oleh dosen dan mahasiswa dalam proses belajar mengajar terkait Mata Kuliah Tata Graha dan Binatu 2 di Program studi D3 Pariwisata. Adapun judul yang diangkat pada modul ini adalah prosedur pelayanan kamar.

Modul prosedur pelayanan kamar dalamnya mencakup materi tentang room section, jenis kamar dan tempat tidur, room attendant, dan prosedur pembersihan kamar tamu. Adanya modul ini diharapkan dapat membantu dosen dan mahasiswa dalam upaya tercapinya CP (Capaian Pembelajaran) dan kompetensi lulusan yang telah ditetapkan oleh Program Studi. Penulis menyadari bahwa penulisan ini belum sempurna, untuk itu diharapkan masukan dari pembaca/pengguna modul ini.

Salam hormat,

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
 BAB 1. PENDAHULUAN.....	 1
Standar Kompetensi Lulusan.....	1
Tujuan.....	3
Deskripsi Mata Kuliah.....	4
Petunjuk penggunaan modul.....	4
 BAB 2. MISE EN PLASE	 5
Kegiatan Belajar 1.....	5
Uraian Materi.....	5
Pengertian Room Section.....	5
Room Facilities.....	5
Latihan.....	10
 BAB 3. JENIS KAMAR DAN TEMPAT TIDUR.....	 12
Kegiatan Belajar 2.....	12
Uraian Materi.....	12
Pengertian Kamar Hotel.....	12
Jenis Kamar, Kunci Kamar dan Status kamar.....	12
Guestroom Facilities.....	15
Latihan.....	17
 BAB 4. ROOM ATTENDANT.....	 19
Kegiatan Belajar 3.....	19
Uraian Materi.....	19
Pengertian Room Attendant.....	19
Standard Kualifikasi Hasil Kerja Room Attendant.....	19
Tugas Dan Tanggungjawab Room Attendant.....	22
Performans Kerja Room Attendant.....	23
Latihan.....	26
 BAB 5. PROSEDUR PEMBERSIHAN KAMAR TAMU.....	 28
Kegiatan Belajar 4.....	28
Uraian Materi.....	28
Menata Peralatan dan Troli.....	28
Teknik dan Prosedur Pembersihan Kamar.....	32
Membuka Tempat Tidur.....	36
Performans Kerja Room Attendant.....	23
Latihan.....	39
 DAFTAR PUSTAKA.....	 40

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Standar Kompetensi Lulusan

Standar kompetensi lulusan berdasarkan capaian pembelajaran Program Studi D3 Pariwisata yaitu lulusan harus memiliki sikap, pengetahuan dan keterampilan sebagai berikut:

1. Sikap dan Tata Nilai:

- Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religius.
- Menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, moral, dan etika.
- Berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan kemajuan peradaban berdasarkan Pancasila.
- Berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air, memiliki nasionalisme serta rasa tanggungjawab pada negara dan bangsa.
- Menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, agama, dan kepercayaan, serta pendapat atau temuan orisinal orang lain.
- Bekerjasama dan memiliki kepekaan sosial serta kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.
- Taat hukum dan disiplin dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara.
- Menginternalisasi nilai, norma, dan etika akademik.
- Menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri.
- Menginternalisasi semangat kemandirian, kejuangan, dan kewirausahaan.
- Menerapkan nilai-nilai Hospitalitas yang berkelanjutan

2. Pengetahuan:

- Menguasai pengetahuan dalam bidang operasional hotel secara umum, meliputi semua departemen di hotel diantaranya kantor depan (*front office*), tata graha (*housekeeping*), laundry, dapur (*kitchen*), tata hidangan (*food and beverage service*), pemasaran (*sales and marketing*), dan pembelian dan pengadaan (*purchasing and store*).
- Menguasai pengetahuan faktual atau prinsip prinsip penyelenggaraan kegiatan operasional hotel dengan menggunakan berbagai metode dan media yang tepat dari beragam pilihan, penyebar luasan informasi dengan berbagai media, dan evaluasi serta menyusun laporan.

- Menguasai pengetahuan tentang kualitas kesehatan, kemanan dan keselamatan kerja pada bidang perhotelan, tempat-tempat umum, tempat wisata, sarana transportasi dan mitra kerja berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- Menguasai metode statistik, meliputi : teori tentang teknik pengumpulan, pengolahan dan analisis data secara diskriptif serta menyusun dan membaca laporan.
- Mampu memilih prosedur/metode pelaksanaan kegiatan operasional hotel sehingga lebih efektif dan efisien, serta mencari alternative pemecahan dari setiap masalah yang dihadapi.

3. Keterampilan Umum:

- Mampu menyelesaikan pekerjaan berlingkup luas, menganalisis data dengan beragam metode yang sesuai, baik yang sudah baku maupun yang belum baku.
- Mampu menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas yang terukur.
- Mampu memecahkan masalah pekerjaan dengan sifat dan konteks yang sesuai dengan bidang keahlian terapannya didasarkan pada pemikiran logis, inovatif, dan bertanggung jawab atas hasilnya secara mandiri.
- Mampu menyusun laporan hasil dan proses kerja secara akurat dan sah serta mengkomunikasikannya secara efektif kepada pihak lain yang membutuhkan.
- Mampu bekerjasama, berkomunikasi, dan berinovatif dalam pekerjaannya.
- Mampu bertanggung jawab atas pencapaian hasil kerja kelompok dan melakukan supervise dan evaluasi terhadap penyelesaian pekerjaan yang ditugaskan kepada pekerja yang berada di bawah tanggung jawabnya.
- Mampu melakukan proses evaluasi diri terhadap kelompok kerja yang berada di bawah tanggung jawabnya dan mengelola pengembangan kompetensi kerja secara mandiri.
- Mampu mendokumentasikan, menyimpan, mengamankan dan menemukan kembali data untuk menjalin kesahihan dan mencegah plagiasi.

4. Keterampilan Khusus:

- Mampu melaksanakan kegiatan operasional pada departemen kantor depan, tata graha, tata hinding sesuai dengan standar hotel bintang 5.
- Mampu melakukan analisis data dan informasi berbagai laporan terkait masing-masing departemen di bawah lingkup kerjanya untuk melakukan tindak lanjut.
- Mampu menyiapkan minuman sampai dengan penyajiannya.
- Mampu membuat penawaran dan memasarkan produk dan fasilitas hotel.

- Mampu melaksanakan kegiatan pembelian, penyimpanan, distribusi barang-barang mudah rusak, bahan tahan lama, dan bahan tidak tahan lama, serta melakukan inventori barang.
- Mampu mempraktekkan dan mengevaluasi kegiatan permintaan dan penawaran usaha Hospitalitas.
- Mampu menghasilkan kegiatan wirausaha dalam skala usaha kecil menengah (UKM) mandiri.
- Mampu menunjukkan kegiatan komunikasi dengan bahasa asing (Bahasa Jepang) pada level pengantar; dan bahasa Inggris profesi pada level menengah.

Salah satu upaya yang dilakukan untuk menunjang tercapainya CPL yang telah ditetapkan, maka dibuatlah modul untuk digunakan dalam proses belajar mengajar. Modul Tahapan Pelayanan di Restoran ini merupakan bagian pembelajaran Mata Kuliah Tata Hidangan 1. Capaian pembelajaran keterampilan khusus untuk Tata Hidangan 1 adalah:

1. Mampu membersihkan kamar tamu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
2. Mampu melakukan prosedur turndown service pada waktu sore
3. Mampu menjaga kebersihan party pada flornya masing-masing
4. Mampu memelihara dan menjaga kebersihan serta kelengkapan peralatan yang digunakan
5. Mampu membersihkan seluruh Public Area seperti Office, lobby, restaurant, pub atau lounge, bar, toilet-toilet, meeting room, arcade dan lainnya
6. Mampu membersihkan dan melakukan pemeliharaan furniture, lantai, karpet, kaca-kaca, pintu dan bingkainya, astray di setiap meja dan standing astray yang ada di Public Area.
7. Mampu membuat In charge pada ruangan yang sednag digunakan untuk kegiatan / event function, meeting, party dan lain-lain
8. Melaporkan segala kerusakan, kehilangan, kejadian-kejadian yang tidak semestinya kepada HK Supervisor
9. Mampu melaksanakan general cleaning sesuai dengan schedule
10. Mampu membuat rencana dan melaksanakan Pest Control
11. Mampu menerima dan melaksanakan tugas yang diperintahkan public area supervisor
12. Mampu bekerjasama dengan baik dengan rekan kerja department lainnya

1.2 Tujuan

Modul ini memuat secara sistematis konsep dasar dan pelayanan kamar sehingga diharapkan setelah mempelajari modul ini mahasiswa akan memiliki kompetensi sebagai berikut:

1. Kognitif : Memahamai konsep dasar room
2. Afektif : Bersikap ramah serta profesional dalam melayani tamu.
3. Psikomotorik : Bekerjasama dengan rekan kerja dalam pelayanan sesuai standar yang berlaku.

1.3 Deskripsi Mata Kuliah

Kode Mata Kuliah	: 6123431
Nama Mata Kuliah	: Tata Graha dan Binatu 2
Jumlah SKS	: 3
Nama Topik	: Tahapan dan Prosedur pelayanan public area
Jumlah Jam	: 8 jam
Semester	: 4

1.4 Petunjuk penggunaan modul.

A. Bagi Mahasiswa:

1. Modul ini dipelajari sesuai urutan kegiatan pembelajaran yang telah disusun yaitu mempelajari materi pembelajaran dan melaksanakan paraktek.
2. Modul ini harus dipelajari secara sistemtis dalam arti pembelajaran tahap berikutnya hanya dapat dipelajari setelah pembelajaran sebelumnya telah dipahami dengan baik.
3. Pembelajaran modul ini disarankan untuk praktek dilakukan secara berkelompok agar hasil yang diperoleh lebih optimal, sedangkan pembelajaran mandiri yaitu memperkaya materi pembelajaran serupa dari buku teks lain.

B. Bagi Dosen:

1. Modul ini terdiri atas beberapa unit kegiatan pembelajaran.
2. Sebelum membaca modul ini perlu dipahami terlebih dahulu capaian pembelajaran dan kompetensi yang harus dicapai.
3. Struktur modul ini terdiri atas pendahuluan mencakup kompetensi, capaian pembelajaran, tujuan, dan materi penunjang praktikum serta evaluasi.

BAB II

DASAR PENGETAHUAN PUBLIC AREA

2.1 Kegiatan Belajar 1.

Tujuan Instruksional.

1. Mampu mendeskripsikan tentang public area
2. Mampu mendeskripsikan tentang tugas-tugas public area section
3. Mampu mendeskripsikan alat kerja dan prosedur pembersihan

2.2 Uraian Materi.

A. Pengertian Public Area

Public area berasal dari kata public dan area yang mempunyai arti yaitu: public adalah umum dan area adalah kawasan atau daerah. Jadi public area berarti kawasan umum dan daerah umum. Pada hotel, area umum menjadi area yang dapat dilalui oleh siapa pun tanpa terkecuali. Public area section adalah salah satu bagian yang berada dalam housekeeping department yang menangani semua urusan mengenai kebersihan, kerapian, kelengkapan, kenyamanan semua area umum yang berpengaruh terhadap ketertarikan tamu untuk memakai jasa di dalam hotel.

Public area section adalah salah satu bagian yang berada dalam Housekeeping department yang menangani semua urusan mengenai kebersihan, kerapian, kelengkapan, kenyamanan, semua area umum yang berpengaruh terhadap ketertarikan tamu untuk memakai jasa di dalam hotel. Public area section sangat berpengaruh besar terhadap pemasukan dan operasional kerja di dalam hotel, karena dengan adanya section ini kebersihan area yang dilalui oleh tamu tetap terjaga, dan tetap membuat tamu yang datang menjadi senang dan dapat beristirahat dengan tenang Menurut beberapa ahli, public area section adalah bagian atau section pada housekeeping department yang bertugas membersihkan dan memelihara area umum (public area) yang meliputi kantor (office), area umum (public area) dan back of the house area atau area non operasional (Casado, Matt A.2012: 149). Bagian ruangan umum (public area section) adalah bagian yang mempunyai tanggung jawab menjaga dan atau memelihara kebersihan, kerapian dan kelengkapan kebutuhan ruangan umum (Sulastiyono, Agus, 2011:124). Area umum harus dibersihkan setiap 1 jam karena ruangan-ruangan di area umum (public area) ini tingkat huniannya/ kedaratangannya lebih tinggi dibandingkan kamar tamu.

Yang termasuk dalam area umum (public area) adalah:

1. Area bagian dalam hotel (area internal) adalah sebagai berikut :

a. Ruang masuk (main entrance)

b. Lobby

Lobby area adalah ruangan yang tingkat kunjungan tamunya sangat tinggi, karena hampir semua tamu yang akan menginap di hotel akan melewati lobby terlebih dahulu. Tamu yang ingin menginap di hotel akan melakukan transaksi check-in check out di Front office atau front desk terletak di lobby. Penataan & decoration lobby area harus mempunyai kesan elegance, unik dan mewah adalah tanggung jawab housekeeping department secara umum. Management hotel akan menaruh perhatian besar pada setiap keindahan, kenyamanan lobby area. Lantai harus selalu bersih dan terlihat mengkilap terutama yang terbuat dari marmer, lampu-lampu kristal yang berkilauan, lukisan – lukisan yang bernilai artistik tinggi, furniture yang begitu lux, show case barang-barang antik pun melengkapi kemewahannya. Semua itu harus terjaga, terawat dengan baik, yang dilakukan oleh public area attendantnya.

c. Koridor

Koridor adalah gang antar dua gedung atau ruang memanjang di antara kamar-kamar hotel dan dilengkapi dengan lampu untuk penerangan.

d. Lift: alat transportasi untuk menaikkan benda atau manusia ke tempat yang lebih tinggi atau menurunkan ke tempat yang lebih rendah.

e. Tangga: adalah alat untuk menghubungkan tempat yang satu dengan yang lain.

f. Area Pertemuan (Meeting Room): ruangan yang di gunakan untuk pertemuan dua orang atau lebih.

g. Ruang Karyawan (Locker): sebuah tempat bagi karyawan untuk menyimpan segala barangnya.

h. Function Room

Function room meliputi beberapa meeting room sebagai fasilitas pendukung umumnya ada dibawah naungan F&B department, untuk perawatan furniture adalah kewajiban housekeeping. Function room berbeda ukuran luasnya, mulai dari kapasitas untuk rapat 10 orang sampai ribuan orang untuk acara wedding ceremony maka ballroom sangat tepat di gunakan. Tugas housekeeping menjaga dan merawat fasilitas ini dengan menggunakan metode record untuk melakukan kegiatan brushing, polishing or shampooing.

i. Pusat Kebugaran (Gymnastic): tempat untuk menyegarkan badan dengan melakukan olahraga.

2. Area Bagian Luar Hotel (Area External).

- a. Kolam Renang (Swimming Pool): berfungsi untuk berenang, olahraga, relaksasi, rekreasi, tempat bermain.
- b. Taman (Garden): ruang terbuka dengan luas tertentu yang ditanami pepohonan, dan rerumputan yang dapat di kombinasikan dengan krasi dan bahan lainnya.
- c. Tempat Bermain Anak-Anak: sebuah areal yang berisikan komponen material keras dan lunak yang saling mendukung satu sama lainnya yang sengaja direncanakan dan dibuat oleh manusia

B. Tugas-tugas Public Area Section

Seksi ini memiliki tugas memelihara keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, kenyamanan dan keasrian fasilitas umum yang berada di hotel yang dikoordinir oleh seorang Chief Public Area.

Tugas-tugasnya antara lain :

1. Menata dan merawat public area, public rooms, dan office area
2. Melaporkan kerusakan barang-barang inventaris pada atasa
3. Memelihara semua peralatan dan bahan pembersih yang digunakan
4. Melakukan general cleaning yang telah dijadwakan oleh atasan
5. Menggunakan peralatan dan bahan pembersih dengan prosedur yang benar
6. Memelihara suasana kerja yang sehat dan kerja sama yang baik

C. Pengenalan Alat Kerja dan Prosedur Pembersihan

1. Alat kerja public area

Jenis- jenis peralatan pembersih di public area hotel kelengkapannya tergantung pada jumlah dan jenis area yang akan dibersihkan. Alat pembersih di Public Area pada dasarnya di bagi menjadi 2:

- 1) Alat Pembersih Manual

Alat pembersih manual adalah alat yang digunakan dengan bantuan tenaga manusia. Menurut bentuk dan fungsinya alat pembersihan dikelompokkan atas:

- 1) Sapu dan sikat (broom & brush)

Jenis yang dipakai di industry perhotelan tidak jauh berbeda dengan yang di pakai di rumah tetapi jenis sikat yang dipakai cukup banyak baik ukuran, bentuk, bahan maupun fungsinya. Bulu-bulu (bristle) untuk sikat tersebut dari bermacam bahan lain seperti bulu binatang, ijuk rumput, baja, nylon, plastic dan sebagainya.

Tabel 2 1. Macam-macam Sikat Pembersih

Alat Pembersih	Gambar
Sikat lantai (<i>floor brush</i>)	
Sikat tangan (<i>hand brush</i>)	
Sikat baja (<i>steel brush</i>)	
Sikat jamban (<i>toilet bowl brush</i>)	
Sikat sepatu (<i>shoe brush</i>)	
Sapu langit-langit (<i>ceiling broom</i>)	
Sapu Lantai (<i>floor broom</i>)	

2) Penampung (container)

Alat yang termasuk dalam kelompok ini adalah semua alat pembersih yang didalamnya dapat diisi sesuatu, baik alat pembersih yang lain, bahan pembersih maupun kotoran atau sampah.

Tabel 2.2 Macam-macam container

Alat Pembersih	Gambar
----------------	--------

Keranjang sampah (<i>waste basket</i>)	
Ember (<i>bucket</i>)	
Sodo sampah (<i>dust pan</i>)	
Botol semprotan (<i>bottle sprayer</i>)	
Kereta pramugraha/houseman (<i>trolley</i>)	
Kantong sampah atau debu (<i>dust bag</i>)	
Carry Bucket/Carry Cady	
Countainer Bin	

3) Lena (*linen*)

Jumlah alat kerja yang tergolong ke dalam kelompok lena (*linen*) cukup banyak, baik bentuk dan jenisnya. Untuk menekan biaya sering dibuat dari lena hotel yang telah rusak (O.O.Linen). Linen Cleaning equipment yang biasa dipakai dalam kegiatan sehari-hari meliputi:

Tabel 2.3 macam-macam linen

Alat Pembersih	Gambar
Lap debu (dust cloth)	
Lap katun (cotton cloth/cleaning rag)	
Lap sepatu (shoe cloth)	
Lap pel (floor cloth)	
Lobby / floor duster	

4) Pelindung (protective)

Peralatan pelindung adalah alat yang digunakan untuk melindungi pekerja dari bakteri atau bahaya lainnya.

Tabel 2.4 Macam-macam alat pelindung

Alat Pembersih	Gambar
Sarung tangan (hand gloves)	
Pelindung mulut / hidung (Masker)	

Tanda Lantai (floor sign)	
Pelindung kepala (helm)	
Kacamata debu	
jaket pengaman/ Life jacket	
Baju pengaman (safety cloth)	
Sepatu (boot)	
Sabuk pengaman/ Safety belt	

5) Pembantu / Pelengkap / (supporting)

Adalah alat pembantu atau pelengkap yang digunakan untuk menunjang berhasilnya suatu teknik pembersihan.

Tabel 2.5 macam-macam alat pelengkap

Alat Pembersih	Gambar
Tangga / Ledder	

Glass wiper / penyeka kaca	
Window Squeezer	
Telescopic stick	
Floor squeezer/ pembersih lantai	
Sponge/ busa	

b. Alat Pembersih Mechanical (Machinal)

Alat pembersih yang digunakan dengan mesin dan menggunakan listrik untuk menghemat waktu dan tenaga serta meningkatkan mutu kebersihan alat mekanik sangat tepat dipergunakan. Tetapi biasanya alat-alat ini lebih mahal daripada alat manual.

Tabel 2.6 macam-macam peralatan makinal

Alat Pembersih	Gambar
Mesin sampo karpet (Shampooing carpet machine)	
Mesin penyedot debu pada karpet/lantai (Vaccum cleaner)	
Dry / wet vaccum cleaner	

Mesin Penyemir Lantai (polishing machine)	
Mesin Penghisap Air Karpet (Extraction Machine)	
Mesin Pengering Karpet (Blower Machine)	
esin Penyikat Lantai (Scrubbing Machine)	
Mesin Penghalus Karpet (Carpet Master)	
Mesin Pembersih Beruap (Steam Machine / Steamer)	

2. Chemical

Adalah bahan yang mengandung zat kimia atau zat non kimia yang digunakan untuk membantu mengurangi, mengikis atau menghilangkan noda dan kotoran pada suatu objek atau benda dalam proses pembersihan. Sedangkan menurut Andrews(2014: 241)” Cleaning agents are critical aids to keep sparkling house.

a. Bahan pembersih yang melarutkan kotoran (disolve – e)

Yaitu bahan pembersih yang menghilangkan kotoran dengan melarutkan kotoran ke dalam dirinya, sehingga kotoran hilang dan bahan pembersih tersebut menjadi kotor .

Contohnya:

- Air melarutkan kotoran dan sebagai pembilas. Penggunaan air bisa *cold water dan hot water*.
- Bensin dapat membersihkan noda pada permukaan *window glass*, noda tinta.
- *Turpentine* melarutkan noda bekas cat, gemuk (*car oil*), semir, lilin, permen karet pada permukaan karpet dan *floor*.

- *Thinner* dapat menghilangkan bekas cat, type ex, tinta pada permukaan meja dan *floor*.
- *Solvent* berbentuk cair, terbuat dari bahan *acetone*, *methyl spirit*, dan *white spirit*. Dipakai sebagai bahan pembersih noda pada pakaian yang dicuci secara “*Dry Cleaning*”.
- *Spiritus* pembersih kaca dan cermin. Cara penggunaan disemprotkan ke kaca lalu dibersihkan dengan *soft cloth*.
- Amoniak: Berbentuk cairan untuk melarutkan lemak-lemak, cara pemakaian dicampur air dengan perbandingan 1 : 40. Hindarkan terhirup karena bahaya untuk paru-paru.

b. Bahan Pembersih Yang Bereaksi Kimia (Chemical Action)

Bahan pembersih ini memiliki reaksi kimia dan berbahaya untuk kesehatan manusia, oleh karena itu dalam menggunakannya harus memakai alat proteksi. Bahan ini dapat merubah kotoran, dan setelah berubah akan dibersihkan dengan bahan pembersih lainnya. Contoh:

- HCL (Asam Chlorida): berbentuk cairan berwarna kuning memiliki bau menyengat dan menyesakkan dada. Digunakan untuk pemeliharaan air kolam renang, menurunkan Ph air , membunuh kuman (perbandingan HCL dgn air = 1: 50), serta dapat menghilangkan sisa semen yang melekat pada lantai (caranya tuang HCL pada sisa semen, tunggu beberapa saat hingga bereaksi, lalu sikat sampai bersih dgn steel brush).
- Caustic Soda (Soda Api): bentuk serbuk putih digunakan pada wash basin atau wc yang tersumbat (oleh sampah kertas, kapas dll). Dengan menuangkan caustic soda ke dalam lubang wc atau wash basin, sehingga dalam waktu tertentu air bisa jalan normal kembali.
- Kaporit (Bleach): berbentuk serbuk putih halus, baunya menyengat hidung. Digunakan untuk memelihara air kolam renang, menghilangkan noda pada cucian yang berwarna putih.

c. Bahan Pembersih Yang Mengeluarkan Busa (Detergent)

- Abrasive Powder/ Scouring Powder: campuran batu apungnya yaitu Vim / Wisk bentuk serbuk berwarna putih, digunakan untuk membersihkan kamar mandi dan toilet, juga untuk membersihkan alat-alat rumah tangga.
- Ducth Cleanser (sama dengan vim/wisk) Fast-Go. Berbentuk serbuk putih kecoklatan, berfungsi untuk membersihkan kamar mandi serta toilet yang sudah terlalu kotor (mis : employee toilet). Applied 4000 Sama seperti fastgo tapi

serbuknya lebih kasar. Daya bersihnya kuat tapi dapat merusak kulit (sebaiknya memakai hand gloves).

- Detergent: Terbuat dari tumbuh-tumbuhan yang menghasilkan surfactant (surface active agent) yang digunakan untuk pencuci karpet. Dilihat dari bentuknya detergent ada beberapa macam:
 - 1) Powder (Bubuk) : Rinso, Dino, So klin, Surf dll
 - 2) Paste (Pasta) : Wing, B.29 , Ekonomi, Omo dll
 - 3) Bar (Batangan) : Superbusa. Wing dll
 - 4) Liquid (Cair) :- Liquid hand soap
 - 5) Liquid soap (mama lemon, sunlight)
 - 6) Nobla carpet shampoo.
- Sabun: Terbuat dari bahan baku lemak hewan: Sabun cuci (sabun cap tangan), sabun mandi (lux, giv, dll).

d. Bahan Pembersih Dan Mengkilapkan

Bahan ini disebut dengan polish atau semir. Bahan ini dipakai untuk membersihkan dan mengkilapkan permukaan beberapa objek atau barang. Ditinjau dari sasaran yang akan dibersihkan dan dikilapkan, polish atau semir ada 4 macam yaitu:

- Polish Kayu (Wood Polish)
 - 1) Shine up: krim berwarna putih bersih, kental, lembut dan berbau harum.
 - 2) Furniture polish: Ocedar, 999, Teak oil, Politur, Gym Finish (semir yang berbentuk cair untuk lantai kayu).
- Polish Kulit (Leather Polish): Kiwi (berbentuk pasta), Bastol (berbentuk pasta), Cololite (berbentuk liquid).
- Polish Logam (Metal Polish)
 - 1) Brasso: cairan yang berwarna putih kekuningan, dikemas dalam wadah kaleng untuk membersihkan dan mengkilapkan bahan kuningan.
 - 2) Glow metal polish: berbentuk cairan yang berwarna putih kekuningan untuk membersihkan dan mengkilapkan peralatan dari logam seperti baja (stainless steel), aluminium dan chrome.
 - 3) Helios: cairan yang berwarna putih dan baunya tidak terlalu keras. Khusus untuk membersihkan dan mengkilapkan stainless steel. Cara penggunaan sama dengan brasso.
- Polish Lantai (Floor Polish)

Sebelum lantai dikilapkan dengan bahan polish, kotoran atau lapisan yang lama yang melekat pada lantai harus diangkat dan dibersihkan dulu dengan bahan khusus seperti: Wax Strip (berbentuk cairan tidak bau), Bendural Forte (berbentuk cairan berwarna kuning). Macam-macam semir/polish lantai :

- 1) MAA (berbentuk pasta)
- 2) KIWI (berbentuk pasta)
- 3) 999 (berbentuk pasta)
- 4) Fortify : berbentuk cairan yang berwarna putih susu, baunya tidak enak dan menyengat. Digunakan untuk melapisi lantai marmer/ traso agar mengkilat.
- 5) Traffic Grade : berbentuk cairan yang berwarna putih, bau tidak enak. Digunakan untuk melapisi dan menutupi pori-pori lantai marmer dan traso supaya mengkilat dan mudah dipelihara. (Cara kerja sama dengan fortify).
- 6) New Complete : cairan yang berwarna putih susu, bau tidak enak (busuk). Cara pemakaian sama dengan fortify, tapi tidak perlu digosok. Catatan : sebelum obat ini kering, lantai tidak boleh terinjak kaki karena bekas kaki akan menempel pada lantai dan tidak dapat hilang seperti semen basah yang terinjak.
- 7) Netto Clear : berbentuk cair, warna kuning dan berbau harum. Digunakan untuk mengkilatkan dan menghilangkan noda pada lantai marmer/teraso. Cara penggunaan dicampur air (1:3) cara kerja sama dengan fortify.

e. Bahan Pembersih Lainnya

- Glass Cleaner: cairan berwarna biru muda, baunya menyengat hidung. Berfungsi untuk membersihkan dan menghilangkan noda pada permukaan yang terbuat dari kaca misalnya jendela, pintu kaca, cermin dan meja kaca.
- Conq-R-Dust: Conq-R-dust cairan berwarna coklat kekuningan, digunakan untuk membersihkan debu yang melekat pada lantai (marmer, teraso, porselin) yang sudah dipolish.
- Spot & Stain Remover: untuk membersihkan noda pada karpet. Cara pemakaian dengan disemprotkan pada karpet yang bernoda dan disikat dengan hand brush.
- MPC (Multi Purpose Cleaning): cairan warna hijau, baunya wangi, dan serbaguna untuk membersihkan semua perlengkapan seperti: meja, kursi, kaca, kamar mandi, maupun mencuci karpet. Cara pemakaian dengan menyemprotkan pada bagian yang kotor, digosok dengan scote bright/lap kering, disikat, dikeringkan

- Vixal/ Porstex: cairan berwarna biru, baunya keras, sedikit wangi. Digunakan untuk membersihkan noda porcelin, keramik, teraso pada toilet dan kamar mandi.
 - Ameral: Berbentuk kristal, digunakan untuk membersihkan lumut terutama di swimming pool. Cara pemakaian dilarutkan dalam air (perbandingan 1 lt ameral : 32 m³ air). Pembersihan dilakukan 1 x seminggu.
- f. Bahan Pembersih Yang Mengandung Suci Hama
- Antiseptic me-non aktifkan bakteri serta mencegah berkembang biaknya bakteri tersebut.
Contohnya: Dettol
 - Disinfectant: membunuh kuman, digunakan untuk membersihkan toilet bowl (kalau sekiranya penghuni kamar/tamu mengidap penyakit muntaber, /eltor atau dysentery).
Contohnya :Carbol, Cleansol, Creolin, SOS, Wipol, bebek closet.
 - Deodorant
Berfungsi untuk mengurangi atau menghilangkan bau yang kurang sedap/busuk (oudor), yang biasanya berasal dari alat-alat sanitasi, saluran pembuangan air atau pengapnya suatu ruangan. Contohnya : perfume (glade, kikku, stella dll), phone sprayer, air refreshner, refresh Berbentuk serbuk warna putih dan berbau harum. Digunakan untuk menghilangkan bau tidak sedap pada karpet setelah dicuci/shampoo.
- g. Bahan Pembersih Yang Memiliki Fungsi Ganda
- Multi Purpose: Bahan yang mengandung unsur antiseptic, deodorant dan disinfectant, yang berfungsi membersihkan, me-nonaktifkan, membunuh kuman dan memberi bau wangi.

BAB III

PROSES PEMBERSIHAN

2.1 Kegiatan Belajar 2.

Tujuan Instruksional.

1. Mampu mendeskripsikan tentang prosedur pembersihan
2. mampu mendeskripsikan proses pembersihan area kaca, meja dan karpet
3. mampu mendeskripsikan prosedur pembersihan area toilet

2.2 Uraian Materi.

A. Prosedur Pembersihan

Melaksanakan prosedur pembersihan di area umum hotel perlu memperhatikan hal-hal penting dan teknik pembersihan yang tepat untuk menghindari kesalahan pemakaian alat dan bahan sehingga hasil yang diperoleh akan maksimal. Hal-hal penting tersebut adalah:

- a. Identifikasi dan tentukan daerah yang perlu dibersihkan dan dikerjakan.
- b. Informasikan pada bagian yang bertanggung jawab bila pembersihan diharapkan untuk segera dikerjakan.
- c. Kumpulkan dan periksa bahan-bahan pembersih, peralatan dan perlengkapan.
- d. Siapkan alat dan bahan pembersih sesuai dengan keadaan obyek yang akan dibersihkan
- e. Melakukan pembersihan mulai dari bagian atas atau bagian paling tinggi menuju bagian bawah atau terendah, juga bagian dari yang paling jauh menuju menuju ke arah pintu.
- f. Lakukan pekerjaan dengan prinsip searah jarum jam atau berlawanan jarum jam jika obyek pembersihan di ruangan.
- g. Prinsip pembersihan adalah mengangkat kotoran, bukan mengangkat lapisan permukaan obyek yang dibersihkan atau meratakan kotoran.
- h. Bekerjalah dengan menggunakan prinsip kesehatan dan keselamatan kerja.
- i. Mempergunakan bahan pembersih yang lunak sebelum menggunakan bahan pembersih yang keras/kuat (sesuaikan dengan tingkat pengotorannya)
- j. Pasang Rambu-rambu/Wet Cauton jika sedang membersihkan daerah umum untuk menjamin agar tamu tidak terkena resiko bahaya seperti terpeleset akibat lantai basah atau kejatuhan air karena overhead cleaning (bagian di atas kepala).
- k. Siapkan semua rambu-rambu yang penting sehingga tidak membahayakan tamu dan staf

- l. Selalu memeriksa area/lokasi yang dibersihkan apakah sudah benar-benar bersih, sebelum meninggalkan area.
- m. Mengembalikan peralatan dan bahan pembersih pada ruang/gudang yang tersedia.

B. Proses Pembersihan Area Kaca, Meja dan Karpet

1. Kaca

a. Alat dan bahan yang digunakan

- 1 bottle glass cleaner
- 1 dry cleaning cloth
- 1 wet cleaning cloth
- 1 window wiper / squeezer
- Cleaning detergent

b. Prosedur pembersihan kaca

Alat dan bahan yang digunakan:

- 1 bottle glass clenaer
- 1 dry cleaning cloth
- 1 wet cleaning cloth
- 1 window wiper / squeezer
- 1 cleaning detergent

c. Cara pembersihan kaca

- Bagian bawah kaca akan dibersihkan diberi alas dengan wet cleaning cloth untuk menampung chemical dan kotoran yang turun ke bawah pada waktu pembersihan permukaan kaca
- Semprotkan glass cleaner ke permukaan kaca yang akan dibersihkan secara merata dari samping sesuai jangkauan pembersihan
- Tangan kanan memegang window wiper yang ditempelkan ke permukaan kaca yang akan dibersihkan
- Tangan kiri memegang dry cleaner cloth. Kegunaan dry cleaner cloth adalah untuk mengelap window wiper yang basah setelah proses pembersihan

d. Teknik pembersihan kaca

1) Teknik 1

- Dengan menggunakan window wiper, tarik garis lurus dari pojok kiri ke atas pojok kiri bawah

- Keringkan window wiper dengan dry cleaning cloth yang dipegang di tangan kiri
- Tarik garis melintang dari kiri pojok atas ke kanan pojok atas kemudian ke pojok bawah tanpa mengangkat windows wiper
- Lanjutkan proses tersebut ke semua arah

2) Teknik 2

- Dengan menggunakan window wiper tarik garis lurus dari pojok kiri atas ke pojok kiri bawah
- Keringkan window wiper dengan dry cleaning cloth yang dipegang di tangan kiri
- Tarik garis lurus dari pojok kanan atas ke pojok kanan bawah
- Bersihkan bagian tengah permukaan kaca dengan cara seperti membentuk huruf S, tidak boleh putus hingga bagian bawah kaca

2. Proses pembersihan meja formika, furniture dan kuningan

a. Alat dan bahan yang digunakan:

- 2 pail (green & red)
- 2 spong
- 1 dry cleaning cloth
- 1 wet cleaning cloth
- 1 majun cloth
- 1 multipurpose chemical
- 1 furniture polish / kunungan polish
- 1 hand caddy
- 1 cleaning detergent

b. Cara pembersihan

1) Meja formika

- Siapkan pail merah yang diisi dengan air yang bersih, untuk pail biru juga dengan air yang bersih, lalu tambahkan liquid soap kedalamnya
- Masukkan spong kedalam pail, 1 spong ke dalam pail berwarna hijau/biru dan satu sponge ke dalam pail yang berwarna merah/pink
- Pail hijau/biru berisi liquid soap diletakkan di sebelah kanan, sedangkan pail yang berwarna merah/pink yang berisi air bersih diletakkan di sebelah kanan
- Untuk meja teater atau panjang dapat dibagi menjadi dua atau tiga bagian

- Mulai lakukan pembersihan mulai dari pojok kiri hingga pojok kanan
- Tangan kanan memegang sponge yang telah dicampurkan dengan liquid soap dan tangan kiri memegang air bersih
- Pembersihan dilakukan dengan cara menggosok seperti spiral kecil-kecil dari pojok kiri ke kanan dengan sponge liquid soap
- Lalu lakukan proses pembilasan dengan menggunakan sponge air bersih yang dipegang di tangan kiri dengan cara tarik garis lurus dari arah kiri ke kanan
- Setelah dibilas lakukan proses pengeringan menggunakan wet cleaning cloth dan dry cleaning cloth dimulai dari arah kiri ke kanan. Pertama gunakan wet cleaning cloth terlebih dahulu dengan yang dipegang di tangan sebelah kanan kemudian keringkan kembali dengan dry clean cloth yang dipegang tangan kiri

2) Furniture

- Tuangkan furniture polish ke dry cleaning cloth secukupnya
- Lakukan pembersihan dari atas ke bawah dengan cara mengikuti arah serat kayu

3) Kuningan

- Tuangkan metal polish / kuningan polish ke majun cloth secukupnya
- Poleskan majun cloth yang sudah diberi metal polish tadi ke permukaan kuningan yang akan dibersihkan secara merata
- Diamkan selama beberapa saat sekitar 15-20 detik
- Kemudian bersihkan permukaan kuningan dengan majun cloth yang belum terkena metal polish sehingga mengkilap dan bersih

C. Prosedur pembersihan Area Toilet

1. Peralatan dan chemical yang digunakan
 - a. Toilet bowl
 - b. Stand urinoir
 - c. Vanity area/washbasin counter
2. Alat dan bahan yang digunakan
 - a. 2 pail (green & red)
 - b. 2 sponge
 - c. 1 hand brush
 - d. 1 toilet bowl brush

- e. 1 window wiper
- f. 1 dry cleaning cloth
- g. 1 wet cleaning cloth
- h. 2 floor cloth
- i. 1 multipurpose chemical/liquid soap
- j. 1 glas cleaner
- k. 1 VIM
- l. 1 air fresher
- m. 1 hand caddy
- n. 1 yellow sign
- o. 1 cleaning detergent

3. Prosedur pembersihan toilet

- a. Toilet bowl
 - Letakan yellow sign di depan pintu toilet yang akan dibersihkan
 - Siapkan pail merah yang diisi dengan air bersih, sengan pail biru juga dengan air bersih lalu tambahkan liquiud soap kedalam
 - Buka pintu areal toilet bowl
 - Buang sampah yang ada di tempat sampah toilet kemudian letakan tempat sampah tersebut di luar toilet
 - Pail biru atau hijau yang berisih liquid soap diletakan disebalah kanan sedangkan pail yang berwarna merah yang berisi air bersih letakan di sebelah kiri
 - Flush air pada toilet bowl, sikat bowl dengan menggunakan toilet bowl brush yang sudah dicelupkan ke pail berwarna hijau/biru yang telah dicampur dengan liquid soap, kemudian flush air kembali dan hentikan aliran air pada saluran flushing
 - Peras sisa air sampai kering dengan menggunakan floor cloth kesaluran pembuangan air yang ada di lantai
 - Masukkan sponge ke dalam pail, 1 sponge ke dalam pail berwarna hijau/biru dan sponge kedalam pail berwarna merah/pink.
 - Selanjutnya membersihkan bagian toilet
 - Tangan kanan memegang sponge yang telah dicampur liquid soap dan tangan kiri memegang sponge air bersih

- Setelah semua bagian toilet bowl dibersihkan kemudian lakukan proses pembilasan dengan sponge air bersih sesuai dengan urutan pembersihan
- Lalu keringkan toilet bowl dengan menggunakan wet cleaning cloth terlebih dahulu kemudian ulangi lagi pengeringan dengan dry cleaning cloth
- Dinding sekitar toilet bowl dibersihkan sesuai dengan cara pembersihan dinding
- Untuk watter tank dibersihkan dengan menggunakan sponge liquid soap dan dibilas dengan sponge air bersih kemudian dikeringkan dengan wet and dry cleaning cloth
- Lantai di mop secara manual dengan menggunakan floor cloth yang belum dipakai
- Semprotkan air freshner dan biarkan pintu terbuka

b. Stand urinor

- Flush urinoir
- Filter diangkat lalu disikat dengan hand brush yang telah dimasukan ke dalam pail hijau/biru yang berisi liquid soap
- Bersihkan seluruh bagian urinoir sesuai dengan urutannya dengan menggunakan sponge yang telah berisi liquid sponge
- Kemudian bilas dengan sponge air bersih sesuai dengan urutannya
- Keringkan body luar stand urinoir dengan wet cleaning cloth lalu ulangi dengan dry cleaning cloth sampai kering
- Pasang kembali filter yang tadi telah selesai disikat
- Flush kembali urinoir
- Dinding sekitar stand urinoir dibersihkan dengan cara pembersihan dinding (sesuaikan dengan jenis dindingnya)
- Lantai di mop secara manual dengan menggunakan floor cloth yang belum dipakai

c. Vanity area

- Bersihkan kaca terlebih dahulu dengan menggunakan window wiper dan glass cleaner (sesuai dengan cara pembersihannya)
- Kemudian bersihkan wash basin dengan menggunakan sponge yang telah dicelupkan ke pail hijau/biru yang berisi liquid soap
- Lalu bilas dengan menggunakan sponge yang telah dicelupkan ke pail merah/pink yang berisi air bersih

- Lantai di mop secara manual dengan menggunakan floor cloth yang belum dipakai

Latihan

Lengkapi tabel peralatan dan kelengkapan peralatan kamar hotel.

No	Nama	Kegunaan
1	Jenis kamar menurut tempat-tempat tidur	
2	Jenis kamar menurut letak dan penggunaanya	
3	Jenis kamar menurut tingkat fasilitasnya	
4	Jenis-jenis kunci	

BAB IV

TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB PUBLIK AREA ATTENDANT

2.1 Kegiatan Belajar 3.

Tujuan Instruksional.

1. Mampu mendeskripsikan tentang peran publik area attendant
2. Mampu mendeskripsikan tentang syarat seorang public area
3. Mampu mendeskripsikan hubungan PA dengan seksi lain di departemen berbeda

2.2 Uraian Materi.

A. Peran Publik Area Attendant

Publik area attendant Bertanggung jawab terhadap kebersihan dan pemeliharaan public area dan pelaksanaan kerja, menjalankan pelayanan Housekeeping yang nyaman dan menyenangkan terhadap tamu, sesuai dengan standard dan prosedur yang ditentukan. Uraian tugas Public Area Attendant adalah sebagai berikut :

1. Melakukan handing over dengan night cleaner pada saat memulai kerja, dan handing over dengan public area attendant shift sebelumnya pada saat akan menyelesaikan tugas.
2. Membersihkan standing ashtray di area lobby dan area umum lainnya.
3. Melakukan dusting di tangga-tangga, furniture, pigura, perhiasan area umum.
4. Membersihkan lantai dengan sweeping dan mopping.
5. Membersihkan restaurant atau F&B outlet lain selepas waktu makan pagi dan siang sehingga tidak mengganggu tamu yang berkunjung.
6. Membersihkan kaca dan jendela di lobby, F&B outlet, pintu-pintu ruangan dan area lain.
7. Membantu mengosongkan sampah dan linen kotor dari Room Attendant Trolley.
8. Mengosongkan tempat sampah di area umum.
9. Menjaga kondisi meeting room atau ruang banquet dalam keadaan bersih dan rapi, baik saat tidak digunakan, akan digunakan atau usai digunakan.
10. Menjaga kondisi seluruh area umum bersih dan rapi.
11. Melapor pada Public area Supervisor apabila ada kerusakan yang terjadi di area
12. Memeriksa kebersihan, kerapian dan kelengkapan peralatan keperluan
13. Public area section, seperti trolley, cleaning supplies, cleaning agents dan cleaning equipment.
14. Menghadiri program pelatihan (training program) yang diadakan secara rutin.

15. Menghadiri brlefig rutin setiap hari, baik pagi hari atau handing over sore hari, dan pertemuan berkala, baik mingguan atau bulanan yang diadakan Supervisor atau Housekeeper.
16. Menjalankan prosedur keamanan, keselamatan, higienis dan sanitasi baik untuk kepentingan tamu, orang lain dan diri sendiri.
17. Menjalankan tugas khusus yang diberikan sesuai kebutuhan.

Peran toilet attendant bertanggung jawab terhadap kebersihan dan pemeliharaan ruang-ruang toilet umum maupun di back Office dan locker room, menjalankan pelayanan Housekeeping yang nyaman dan menyenangkan, sesuai dengan standard dan prosedur yang ditentukan. Uraian tugas toilet attendant adalah sebagai berikut :

1. Melakukan handing over dengan Shift sebelumnya pada saat akan memulai kerja, dan handing over dengan Shift berikutnya pada saat akan menyelesaikan tugas.
2. Membersihkan toilet room di lobby, banquet room, back office, executive office, locker room dan ruang lainnya di public area.
3. Membersihkan urinoir, wash basin, wah basin counter, cermin, toilet bowl, lantai dan lain-lain.
4. Mengganti toilet tissue dan mengisi paper towel (bila tersedia) atau mengganti hand towel.
5. Memeriksa dan mengosongkan serta membersihkan tempat sampah di toilet room.
6. Melapor kepada Supervisor apabila ada kerusakan atau masalah yang terjadi di toilet room.
7. Memeriksa kebersihan, kerapian peralatan keperluan kerja, seperti trolley cleaning supplies/agents dan cleaning equipment.
8. Membantu pelaksanaan tugas Staff Public area lain sesuai yang diinstruksikan.
9. Menghadiri program pelatihan (training program) yang diadakan secara rutin.
10. Melaksanakan program pemeliharaan atau pembersihan secara berkala, seperti kristalisasi atau re-coating lantai marmer, pembersihan kaca jendela, general cleaning dan sebagainya.
11. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas yang diberikan oleh Assistant Executive Housekeeper atau Floor Housekeeper serta melaporkan hasilnya.
12. Menghadiri briefing rutin setiap hari atau handing over, dan pertemuan berkala, baik mingguan atau bulanan.
13. Menjalankan prosedur keamanan, keselamatan, higienis dan sanitasi baik untuk kepentingan tamu, orang lain dan diri sendiri.
14. Menjalankan tugas yang diberikan oleh Executive Housekeeper/ Assisitant atau Floor Housekeeper.

B. Syarat Seorang Public Area

1. Perilaku Dasar

- a. Tepat waktu
- b. Memiliki rasa hormat terhadap diri, teman dan pimpinan
- c. Memiliki loyalitas
- d. Menjalankan tugas dengan baik
- e. Dapat dipercaya
- f. Mengikuti jalur komunikasi
- g. Keamanan untuk bekerja sama
- h. Motivasi atau self motivation

2. Sikap Dasar

- a. Hubungan kerja yang lebih baik
- b. Kepercayaan diri yang lebih besar dengan diri sendiri dan orang lain
- c. Meningkatnya tanggung jawab pribadi
- d. Meningkatnya pengendalian diri
- e. Menghemat waktu dan tenaga
- f. Memenuhi kebutuhan masing-masing

3. Syarat Khusus

a. Bersih dan Rapi

Seorang Publik Area harus berpenampilan bersih dan rapi baik dari pakaian maupun dari dirinya untuk memberikan citra yang baik terhadap tamu yang dimana PA berhadapan langsung dengan tamu.

b. Harum

Seorang Publik Area harus harum karena PA akan bertugas di seluruh area tamu sehingga tidak mengganggu tamu dengan bau yang tidak menyenangkan.

c. Cepat dan tanggap

Seorang Publik Area harus dapat bekerja cepat agar tidak mengganggu tamu terlalu lama dan tanggap terhadap kotoran sehingga tidak ada daerah yang telah dibersihkan ternyata masih ada kotoran tersisa serta tanggap saat melakukan pembersihan dengan menggunakan benda berat dan pemasangan tanda-tanda tertentu seperti “wet floor” agar tidak membahayakan tamu.

d. Memiliki pengetahuan cukup tentang hotel

Seorang Publik Area harus memiliki pengetahuan yang cukup mengenai hotel terutama fasilitas-fasilitasnya agar apabila saat ditanya oleh tamu dapat memberikan informasi.

e. Ramah dan sopan

Seorang Publik Area harus bersikap sopan dan ramah setiap waktu apalagi saat ditanya ataupun ingin mengganggu sejenak tamu dan ramah terhadap seluruh karyawan agar membina hubungan baik karena PA selalu akan bekerja berdampingan dengan departemen lain.

f. Murah senyum

Seorang Publik Area harus murah senyum agar tamu senang melihat

g. Rajin memberikan salam

Seorang Publik Area harus rajin memberikan salam seperti “good morning” agar tamu merasa diperhatikan.

C. Hubungan PA Dengan Seksi Lain Departemen Berbeda

1. Kerjasama dengan waiter

- a. Mengambil alat makanan dan minuman yang dipakai tamu di area tamu seperti meja di lobby dan restaurant
- b. Meminta bantuan PA menambah meja dan kursi di restaurant, serta mengurangnya jika tidak perlu lagi.
- c. Melaporkan kepada waiter bila ada barang-barang (sendok, piring, gelas dan lain-lain) yang dipakai oleh tamu agar segera diambil.
- d. Menyampaikan kepada waiter, bila ada pemesanan makanan dan minuman dari tamu.

2. Kerjasama dengan banquet

- a. Mengirim “Banquet Even Order” kepada PA untuk membuat lay out di dalam Banquet Hall atau Meeting Room.
- b. Meminta bantuan PA menambah meja dan kursi di Ballroom atau Banquet Hall atau Meeting Room, serta mengurangnya jika tidak perlu lagi.
- c. Memberitahukan PA agar membuka lay out membersihkan ruangan jika event sudah selesai.
- d. Menyediakan, merawat dan menyimpan linen supplies yang digunakan Food and Beverage Department seperti:
 - Taplak meja (table cloth)
 - Serbet makan (napkin)
 - Alas meja di bawah taplak (multon)
- e. Membantu banquet membuat lay out di Banquet Hall.

3. Kerjasama dengan sales marketing

- a. Memberitahukan kepada PA, bila akan diadakan confrensi, seminar, lokakarya, rakor dan lain-lainnya di Conference Hall, Function Room atau Marketing Room.
 - b. Memberitahukan kepada PA jika ada perubahan jumlah peserta maupun lay out, menentukan jumlah penataan meja/kursi dalam ruangan.
 - c. Membersihkan office marketing dan ruangan/function room yang akan digunakan untuk acara-acara pertemuan.
 - d. Melakukan perubahan lay out seperti yang dikehendaki oleh tamu yang memesan.
 - e. Kerjasama dengan Enginnering
 - f. Perbaikan terhadap mesin-mesin yang digunakan oleh PA.
 - g. Melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang di kehendaki oleh PA berdasarkan WO (work order) yang diterima.
 - h. Memasang alat-alat mesin sebagai sarana kerja Housekeeping Department.
 - i. Memberitahukan cara-cara pengoperasian alat-alat tersebut serta cara perawatannya.
 - j. Memasang perlengkapan untuk acara-acara rapat pertemuan dan lainlain.
 - k. Melaporkan kerusakan-kerusakan yang terjadi di lingkungan kerja seperti kerusakan alat-alat kerja, mesin-mesin, dan lain-lain.
 - l. Membuat dan mengirimkan WO (work order) kepada Engineering Department untuk perbaikan kerusakan, membuat sarana kerja yang diperlukan oleh Housekeeping Dept.
4. Kerjasama dengan Security
- a. Melakukan pengamanan kepada seluruh area kerja PA dan ikut memantau agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan serta memantau keluar masuknya tamu dari maupun ke hotel dan mengawasi tamu-tamu yang mencurigakan.
 - b. Melakukan “body checking” karyawan-karyawan yang pulang setelah selesai bertugas dan menangani barang-barang yang hilang.
 - c. Melaporkan kepada security apabila ada tamu yang mencurigakan, memberitahukan kepada security bila ada tamu VIP check in, serta kamar-kamar berapa yang akan ditempati.
 - d. Memberitahukan security dan melaporkan jika bawaan barang-barang keluar hotel (khususnya milik housekeeping) untuk keperluan out side carteting, rapat-rapat dan lain-lain.

Latihan

Lengkapi tabel komponen isi trolley/cart di bawah ini.

No	Klasifikasi	Uraian kegiatan
----	-------------	-----------------

1	Linen Supplies:	
2	Guest/Bathroom Suplies/Amennitis:	
3	Room supplies:	
4	Supplies/Tools:	
5	Printing dan Stationary Kit	

--	--	--

BAB V
KESEHATAN KESELAMATAN DAN KEAMANAN KERJA (K3)
BIDANG PERHOTELAN

2.1 Kegiatan Belajar 4.

Tujuan Instruksional.

1. Mampu mendeskripsikan tentang k3
2. Mampu mendeskripsikan tujuan kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja
3. Mampu mendeskripsikan ruang lingkup kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja
4. Mampu mendeskripsikan cara bekerja dengan aman
5. Mampu mendeskripsikan keselamatan bahaya kebakaran (fire safety)

2.2 Uraian Materi.

A. Pengertian K3

Di negara-negara yang sudah maju, kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja selalu menjadi isu penting yang telah dimasukkan ke dalam undang-undang ataupun aturan – aturan yang mengikat. Pihak – pihak yang terlibat dalam lingkaran kerja pun secara konsisten menjalankan aturan yang telah ditetapkan dengan penuh kesadaran. Sebaliknya di Negara-negara berkembang isu tersebut masih menjadi hal yang belum mendapatkan porsi perhatian yang maksimal. Walaupun Indonesia telah memiliki undang-undang tentang keselamatan dan keamanan kerja, namun pelaksanaannya belum menjadi prioritas kadang-kadang diabaikan oleh *perusahaan maupun pekerja*.

Dengan menerapkan standart kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja, diharapkan para pekerja akan terlindungi dari kemungkinan resiko kerja, baik yang disebabkan oleh lingkungan kerja maupun kesalahan pekerja itu (human error). Pihak perusahaan harus menjamin bahwa lingkungan kerja dan peralatan yang digunakan aman. Oleh karena itu menjadi kewajiban setiap perusahaan untuk mengadakan *pelatihan kepada para calon karyawannya sebelum beroperasi*. Dalam hal ini dibutuhkan suatu standart yang berlaku untuk perusahaan tersebut.

a. Keselamatan Kerja

Anda mungkin bertanya-tanya “ **Mengapa sebagian besar orang khawatir dengan keselamatan?**” Baiklah kita percaya anda merupakan asset yang paling berharga bagi perusahaan. Anda dituntut untuk melayani tamu dengan baik. Oleh karena itu agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik anda harus waspada dan dalam kondisi kesehatan yang baik pula. Untuk sekedar gambaran bahwa lebih dari separuh kecelakaan yang dilaporkan dari hotel-hotel besar di Eropa disebabkan pegawai yang kurang berpengalaman atau pengalaman kerjanya kurang dari 6 bulan.

Menjaga hotel bebas dari bahaya kecelakaan membutuhkan perhatian dan kewaspadaan yang terus-menerus. Satu upaya penyelamatan juga tergantung pada unjuk kerja setiap karyawan. Kecelakaan sangat mudah terjadi. Praktisi berpendapat bahwa hanya memerlukan satu orang untuk menimbulkan suatu kecelakaan. Untuk mencegah kecelakaan diperlukan kerjasama tim yang baik dari setiap anggota tim itu sendiri.

b. Keamanan Kerja

Seperti tujuan penyelamatan, aktivitas pengamanan mencakup pengamanan fisik dan perlindungan pribadi pegawai dan tentu saja kondisi yang baik dari tamu-tamu pengunjung. Bagi tamu, hotel seperti rumah tinggal mereka, dimana mereka dapat melakukan kegiatan dengan aman. Tamu-tamu hotel dapat memainkan suatu peran aktif dalam menjaga dan memelihara keamanan hotel kita. Demikian pula dengan karyawan, pekerjaan mudah yang dapat dilakukan antara lain mengecek barang-barang yang dibuang tersebut bukan property hotel. Contoh lain jika tamu mengambil barang-barang milik hotel secara illegal. Bila ini terjadi anda harus melaporkannya kepada Supervisor. Karyawan adalah orang yang paling kompeten dan berperan penting dalam turut menciptakan suasana yang aman di seluruh lingkungan hotel.

c. Penyebab Kecelakaan Kerja

Sebagian besar kecelakaan (65%) dikarenakan tingkah laku tamu-tamu dan karyawan-karyawan yang ceroboh, 35 % kecelakaan terjadi karena kondisi kerja yang tidak aman. Sedangkan cedera yang paling banyak adalah karena jatuh.

Penyebab karyawan terjatuh antara lain tersandung kabel listrik, ujung karpet, sapu atau nampan yang tertinggal di koridor atau jalan tangga dan tergelincir di lantai basah. Setiap karyawan harus memperhatikan bahaya-bahaya yang mudah terjadi. Hal ini dapat menyelamatkan mereka dari cedera. Karyawan harus selalu ingat bahwa dukacita adalah milik anda dan teman –teman sekerja. Kondisi –kondisi yang tidak aman antara lain memsang tanda setiap kali membersihkan / mengepel lantai yang menyebabkan lantai menjadi basah. Kondisi yang tidak aman lainnya seperti tidak menutup pintu dan meninggalkan trolley di lorong /gang.

Tindakan – tindakan karyawan yang membahayakan antara lain :

- Sikap terburu-buru
- Mengangkat sesuatu dengan cara yang keliru
- Memanjat dengan ceroboh
- Penanganan yang ceroboh terhadap benda-benda cair yang panas, bahan pembersih kimia korosif, mesin pemotong, penggiling dsb.
- Tidak ada sikap perhatian terhadap lingkungan atau keadaan sekitar.

B. Tujuan Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja

- Melindungi para pekerja dari kemungkinan-kemungkinan buruk yang mungkin terjadi akibat kecerobohan pekerja.

- Memelihara kesehatan para pekerja untuk memperoleh hasil pekerjaan yang optimal.
- Mengurangi angka sakit atau angka kematian diantara pekerja.
- Mencegah timbulnya penyakit menular dan penyakit – penyakit lain yang diakibatkan oleh sesam pekerja.
- Membina dan meningkatkan kesehatan fisik maupun mental.

C. Ruang Lingkup Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja

Pada prinsipnya ruang lingkup kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja mencakup tiga aspek :

a. Pekerja.

Para pekerja / karyawan di suatu perusahaan harus dijaga dengan baik kesehatannya. Hal tersebut sangat penting untuk meningkatkan kinerjanya sehingga memperoleh tenaga-tenaga yang produktif dan profesional. Produktivitas dan profesionalisme yang meningkat pada gilirannya membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Usaha – usaha kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja

- Mengadakan seleksi dari calon pegawai
- Pemeriksaan kesehatan secara rutin terhadap pegawai
- Meningkatkan kesejahteraan dan menugusahakan suasana, serta cara hidup para pekerja seoptimal mungkin
- Imunisasi berkala terhadap penyakit-penyakit khusus.

Tugas dan tanggung jawab pekerja

- Mempelajari dan melaksanakan aturan dan instruksi keselamatan kerja.
- Memberikan contoh cara kerja yang aman kepada pegawai baru/ kurang berpengalaman
- Melakukan secara sungguh-sungguh terhadap keselamatan kerja pada tugas pekerjaannya.

b. Pekerjaan

Pekerjaan dapat diselesaikan jika terdapat pekerja. Namun para pekerja juga tidak dapat banyak berarti apabila pekerjaan yang dilaksanakan tidak diperlakukan sesuai dengan aturan atau prosedur yang ditetapkan.

Upaya mengurangi resiko dalam hal pekerjaan lain :

- Mengadakan perubahan dalam kerja yang salah, misalnya pemakaian alat kerja yang tidak sesuai harus diganti secepatnya.
- Mencegah terjadinya penularan atau pelajaran melalui pengaruh dari factor-faktor yang membahayakan, misalnya tindakan pencegahan harus dilakukan terhadap para pekerja

yang dalam ruangan terhadap gas beracun atau berdebu dan tindakan peringatan terhadap jenis pekerjaan yang melelahkan.

- Diberlakukannya tindakan atauran yang ketat untuk melindungi para pekerja terhadap penggunaan alat-alat yang membahayakan, misalnya menggunakan pakaian sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan dan juga melarang seseorang melakukan pekerjaan yang bukan menjadi keahliannya.
- Pencahayaan / penerangan yang sesuai dengan jenis pekerjaan yang dilakukan. Pekerjaan yang membutuhkan ketelitian dan cenderung rumit harus diberikan penerangan yang lebih. Hal ini dimaksudkan :
 1. Untuk mencegah dan menghindarkan terjadinya kecelakaan
 2. Untuk menjaga mutu pekerjaan
 3. Untuk tidak menrunkan produksi
 4. Untuk tidak merusak mata.
- Mengadakan latihan-latihan terhadap para pekerja di dalam bidang khusus. Setiap jenis pekerjaan mempunyai sifat-sifat dan cara-cara sendiri. Sifat dan cara-cara ini harus dikenal srta dipelajari oleh para pekerja, dengan tujuan :
 1. Untuk mencegah timbulnya kecelakaan-kecelakaan sebgai akibat kurang mengetahui sifat dan cara bekerja.
 2. Menambah pengetahuan para pekerja, sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Tindakan untuk mencegah kecelakaan.

Usaha untuk mencegah / memperbaiki kecelakaan :

- Mengadakan pengaturan tata cara kerja, antara lain melakukan penjadwalan yang baik dan jam kerja rasional serta adanya istirahat berkala diantara jam kerja.
- Menerapkan dan mematuhi aturan undang-undang lamanya jam kerja.
- Menerapkan rolling kerja (shift) dengan jenis pekerjaan yang akan dilakukan. Ini perlu dilakukan untuk menghindarkan pekerja dari kejenuhan atau kebosanan yang berkibat terjadinya kecelakaan.

c. Tempat bekerja

Tempat bekerja merupakan bagian yang terpenting dalam suatu industry perusahaan. Keadaan atau suasana yang menyenangkan (comfortable) dan aman (safe) menimbulkan gairah produktivitas bekerja. Usaha kesehatan yang perlu dilakukan terhadap tempat kerja secara umum adalah dengan menerapkan hygiene dan sanitasi tempat kerja antara lain :

- Penerangan atau pencahayaan dalam ruangan kerja harus sesuai dengan jenis pekerjaan yang dilakukan.
- Pengontrolan udara dalam ruangan kerja
- Suhu udara dalam ruangan kerja

- Tekanan udara dalam ruangan kerja

ENVIROMENTAL HYGIENE	
KEBERSEIHAN, SANITASI, KEINDAHAN LINGKUNGAN	
1. Sampah Lepas : Organik 2. Kotoran Melekat : Organic – sisa makanan An organic – kerak air, karak Campuran – soap scum Program pembersihan sehari-hari / periodic 3. Penanggulungan sampah 4. Penanggulungan “Clogging” 5. Penataan Lingkungan : Kamar – Roomboy / mate Koridor Lobby – public area Garden - gardener	

Sb : PT Ecolab Indonesia-Pre Training Hotel Gran Puri Manado

D. Kesehatan Personal

1. Infeksi dan Penyakit

Hindari kontak langsung dengan darah atau cairan tubuh lain yang tertinggal dipermukaan bath tub pada linen tempat tidur dan linen kamar mandi. Cairan tubuh tersebut mungkin membawa virus, bakteri dan jenis mikroorganisme lain yang berpotensi menularkan AIDS, hepatitis dan gangguan kesehatan lain.

Cara melindungi diri :

- Lindungi luka dengan penutup yang tidak tembus air.
- Gunakan sarung tangan pada saat menangani barang atau membersihkan permukaan yang mungkin terkontaminasi.
- Berhati-hati dan hindari menyentuh langsung benda-benda seperti pembalut (sanitary towel), kondom, tissue paper dll yang tidak dibuang oleh tamu sebagaimana mestinya.
- Berhati-hatilah ketika megosongkan tempat sampah. Hindari memungut sampah-sampah tajam secara langsung. Gunakan pelindung apabila anda harus memungutnya. Pisahkan antara sampah organik dan non organik.
- Tempatkan silet cukut yang telah terpakai, jarum, pecahan kaca atau keramik dalam kotak khusus. Jika tidak tersedia, gunakan botol kosong. Jangan menempatkan benda-

benda dalam kantong plastic. Hal ini dapat membahayakan petugas yang menangani sampah.

- Apabila secara tidak sengaja terkontak langsung dengan cairan tubuh, cuci bagian yang terkena dengan sabun dan air hangat secara merata. Beritahukan kepada supervisor segera jika terkontaminasi barang-barang tersebut.

2. Pakaian Kerja

Pakaian kerja harus memberikan kesan yang baik kepada para tamu dan tentu nyaman, praktis dan aman. Hindari asesoris dan perhiasan yang dapat mengganggu pekerjaan. Setelah ganti pakain / seragam, simpan pakaian di locker yang telah disediakan.

3. Menjaga kaki

Gunakan sepatu yang nyaman untuk mengurangi kelelahan kaki. Sepatu yang cocok dan nyaman adalah tidak mudah tergelincir, tidak licin dan empuk. Selain itu sepatu juga harus kuat sehingga dapat melindungi kaki dari kejatuhan benda berat. Cuci kaki setiap hari dan pastikan kuku kaki selalu dipotong pendek. Ganti stocking / kaos kaki setiap hari.

4. Penampilan

Rambut harus diatur rapi, khusus perempuan rambut panjang diikat dan pria harus selalu berambut pendek, serta mencuci secara teratur agar kelihatan segar dan sehat.

5. Hygiene Personal

Jagalah kebersihan dan kesegaran pribadi karena tubuh biasanya mengeluarkan uap lembab secara konstan melalui kelenjar keringat yang berada di seluruh tubuh. Mandi setiap hari dan menggunakan pewangi dan anti-persperin dapat melindungi diri dari bau badan.

6. Tangan

Perhatikan secara khusus tangan anda. Kuku pada jari anda harus selalu dibersihkan dan dipotong pendek. Hindari menggunakan pewarna kuku, gunakan hand cream secara teratur, dan selalu cuci tangan anda sebelum bertugas, setelah istirahat, setelah menggunakan toilet, setelah menyentuh benda-benda kotor. Gunakan air hangat dan sabun untuk mencuci tangan.

7. Tidak menularkan kepada orang lain

Apabila ingin bersin ataupun batuk :

- Tutup hidung atau mulut dengan tissue paper
- Berpalinglah dari orang yang berada di depan anda, atau benda yang ada didepan.
- Setelah selesai, cucilah tangan anda. Tahan dan hindari perilaku menjilat tangan. Menggigit kuku, memegang-megang hidung, mulut, rambut atau meludah.

PERSONAL HYGIENE	
1. UNIFORM HARI	: STANDART DEPARTMENT – LAUNDRY TIAP HARI
2. SEPATU	: STANDART SHOES – SAFETY SHOES
3. RAMBUT	: RAPIH, SHAMPOOING – TIDAK GONDONG
4. TANGAN	: HAND SOAP – KUKU TIDAK PANJANG
5. BADAN	: MANDI 2 X
6. MAKAN & MINUM	: CUKUP & BERGIZI (4 SEHAT, 5 SEMPURNA
7. ISTIRAHAT	: CUKUP
8. PERALATAN KESEHATAN & KESELAMATAN KERJA :	
	SARUNG TANGAN, KACA MATA PENGAMAN, HELM, SEPATU KARET (NON INDUKSI)

Sb : PT Ecolab Indonesia-Pre Training Hotel Gran Puri Manado

E. Bekerja Dengan Aman

1. Mengutamakan Keamanan

Penyebab kecelakaan di tempat kerja sebagian besar disebabkan oleh kurangnya perhatian, kelalaian dan kebiasaan buruk. Akibat yang ditimbulkan mungkin tidak begitu serius. Tetapi rangkaian kejadian atau gabungan peristiwa akibat dari beberapa kesalahan dapat berakibat fatal. Ketika bekerja dengan penuh tekanan atau bekerja dalam suasana sibuk tidaklah mudah menerapkan keamanan kerja. Namun demikian, dalam keadaan apapun karyawan harus tetap memperhatikan dan menerapkan keamanan dan keselamatan kerja. Jadikanlah keamanan kerja sebagai prioritas utama.

2. Berlatih bekerja dengan aman

Karyawan akan dilatih atau diinstruksikan bagaimana bekerja dengan aman dan menggunakan peralatan dan pembersih. Jangan segan-segan untuk bertanya kepada supervisor jika belum jelas. Jangan pernah membahayakan diri sendiri atau orang lain dengan melakukan hal berikut :

- Mencoba-coba untuk menggunakan sesuatu yang anda belum tahu secara pasti
- Mengatakan bahwa anda sudah di-training melakukan sesuatu pekerjaan pada hal anda belum pernah.
- Bertingkah seperti ahli ketika diminta untuk mengoperasikan alat pada hal belum kompeten.

3. Akibat kelalaian diri.

Perlu diingat bahwa akibat yang ditimbulkan dari kelalaian dapat menyebabkan diberhentikan dari pekerjaan. Terlebih lagi jika diketahui menyalahi prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan/ hotel. Mungkin akan diajukan ke meja hijau. Bagi hotel anda, hal-hal seperti itu akan menurunkan reputasi hotel. Oleh karena itu sebaiknya berhati-hati sebelum mengerjakan sesuatu.

4. Bahaya di tempat kerja

Setiap petugas yang bekerja perlu menyadari bahwa dalam melaksanakan sesuatu pekerjaan akan timbul suatu resiko atau bahaya kerja yang dapat mengakibatkan anda atau orang lain dalam bahaya. Resiko yang bisa terjadi :

- Orang lain jatuh atau terpeleset karena peralatan atau benda yang tidak diletakkan pada tempatnya.
- Sakit pada punggung karena membalik mattress sendirian atau mengangkat beban yang terlalu berat.
- Anda terluka ketika merapikan barang-barang yang pecah
- Kulit terbakar ketika menggunakan bahan pembersih kimia.

5. Mencegah resiko kerja

Banyak cara mencegah terjadinya resiko kerja, contoh :

- ✓ Menutup fire door
- ✓ Memungut benda-benda yang terjatuh di lantai agar tidak membahayakan
- ✓ Membersihkan room service tray yang ditempatkan di koridor. Jangan pernah mengabaikan resiko kerja.

6. Melaporkan resiko kerja

Laporkan segala sesuatu yang data membahayakan seperti sandaran kursi yang patah, bed yang rusak, paying lampu yang rusak, bau gas dari ruang laundry dsb.

7. Prioritaskan resiko kerja

Berusahalah untuk selalu menjaga keamanan di lingkungan kerja, untuk setiap bahaya upayakan agar keamanan selalu menjadi prioritas utama. Tinggal untuk sementara pekerjaan yang sedang anda tangani jika menemui hal-hal yang dapat membahayakan kerja.

8. Jangan berasumsi

Jangan berasumsi bahwa bila anda melihat-lihat hal-hal yang membahayakan, teman anda juga akan melihatnya. Artinya anda tidak dapat mengharapkan orang lain untuk mencegahnya. Menunda pencegahan resiko kerja juga termasuk hal yang kurang baik. Cegah bahaya kerja sedini mungkin.

9. Tindakan terhadap alat yang rusak.

- Laporkan kepada supervisor atau departemen maintenance pada saat anda mendapatkan peralatan tidak berfungsi dengan baik
- Berikan label pada peralatan yang rusak sehingga tidak seorang pun akan mencoba menggunakannya.
- Posisikan ON atau OFF pada posisi mati.
- Jika memungkinkan, pindahkan peralatan yang rusak tersebut ke tempat perbaikan atau tempat yang aman untuk diperbaiki. Kadang-kadang orang lain menggunakannya karena tidak mengetahui bahwa peralatan tersebut rusak.

10. Gunakan tanda keamanan.

Tempatkan tanda peringatan di bagian depan atau tempatkan penghalang keamanan untuk mencegah orang lain melalui areal yang berbahaya. Tidaklah cukup untuk mengatakan kepada rekan kerja bahwa peralatan sedang rusak, atau sebuah area berbahaya untuk dilewati. Walaupun pintunya tertutup atau area tersebut bertuliskan STAFF ONLY, anda tidak berasumsi bahwa orang lain pasti akan mematuhi untuk tidak masuk. Pemberitahuan keamanan harus tetap dipasang atau ditempatkan di areal tersebut.

11. Menangani kecelakaan

Jika anda telah dilatih bagaimana menangani pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K/First Aid) maka anda akan tahu apa yang akan dilakukan untuk membantu orang yang terluka. Jika tidak, beritahukan segera kepada supervisor, housekeeper, manager atau orang yang ditunjuk oleh manajemen untuk menindak lanjuti kecelakaan. Di hotel besar terdapat satu atau lebih petugas yang telah dilatih secara khusus untuk menjadi penolong pertama pada kecelakaan.

Pastikan bahwa anda mengetahui siapa yang akan dihubungi dan lokasi kotak First Aid. Pemberitahuan atau poster harus di display di area kerja untuk mengingatkan semua orang tentang informasi tersebut. Pada kotak First Aid terdapat perlengkapan untuk pertolongan pada kecelakaan minor, kartu petunjuk. Laporkan supervisor jika ada perlengkapan yang kurang atau hilang.

12. Melaporkan kecelakaan

Seharusnya tersedia buku kecelakaan yang dapat diisi setiap saat ketika terjadi kecelakaan kerja. Sesuai SOP Hotel, karyawan harus melaporkan kecelakaan kepada supervisor atau manajer. Tidak lupa juga mencatat kejadian dalam buku kecelakaan (accident book).

13. Rincian yang harus ditulis

Data yang harus ditulis pada saat terjadi kecelakaan :

- Apa yang terjadi, kapan, dan jam berapa.
- Tindakan yang diambil sehubungan dengan kecelakaan tersebut.
- Nama-nama saksi dan alamat mereka.

Baik kecelakaan minor maupun mayor harus ditulis pada accident book. Pekerjaan ini biasa dilakukan oleh manajer.

14. Mendukung Klaim Asuransi

Jika anda mengklaim asuransi atau uang asuransi kecelakaan kepada pihak terkait, anda perlu data-data sbb :

- Dimana dan apa yang anda lakukan pada waktu itu
- Apakah anda diberi wewenang untuk berada ditempat tersebut mengerjakan sesuatu.

15. Menggunakan bahan pembersih dengan aman

Beberapa jenis bahan pembersih yang digunakan mungkin berbahaya. Kadang tidak menimbulkan bahaya/resiko secara langsung, tetapi kontak secara terus menerus dapat menyisakan banyak masalah. Jika anda tidak menggunakan sarung tangan berkenaan dengan bahan pembersih, anda mungkin dapat terkena dermatitis. Dari label dan instruksi anda akan terbantu untuk mengetahui cara menggunakan bahan pembersih secara aman.

16. Tata tertib keamanan bahan pembersih

- a. Kenakan alat pelindung yang direkomendasikan :
 - Sarung tangan yang sesuai dengan jenisnya
 - Masker muka jika terjadi resiko percikan (splash)
 - Kacamata debu atau goggles jika terjadi resiko kontak mata
- b. Gunakan bahan pembersih sesuai dengan fungsi dan ukurannya. Selalu diingat berkaitan dengan penggunaan bahan pembersih :
 - Jangan mencampur bahan pembersih yang berbeda
 - Jangan menggunakan bahan pembersih yang beda pada satu objek dalam waktu yang bersamaan. Kalau terpaksa melakukannya bilaslah diantara proses tersebut.
 - Ketika mencairkan bahan pembersih gunakan ukuran yang telah ditentukan; jangan kira-kira.
 - Cairkan dengan air dingin dan hangat sesuai instruksi
 - Untuk mencairkan tambahkan air untuk mengurangi resiko percikan dan busa.
- c. Gudangkan bahan pembersih dalam tempat aslinya atau tempat yang disediakan untuk menampung bahan tersebut. Semua penampung harus diberi label dengan jelas termasuk instruksi penggunaan.
- d. Jangan meletakkan bahan pembersih dipenampung yang kadang-kadang digunakan untuk menampung minuman seperti botol minuman, gelas dll. Banyak yang pernah mengalami kecelakaan akibat kesalahan menampung bahan pembersih.
- e. Mengetahui apa yang harus dilakukan jika secara tidak disengaja kontak dengan bahan pembersih yang korosif. Ingatlah label peringatan yang terdapat pada konteiner :
 - Dalam hal kontak dengan mata atau kulit, bilas segera dengan air dan segera hubungi dokter
 - Jika secara tidak disengaja menelan bahan pembersih, minumlah susu sebanyak-banyaknya atau air dan hubungi dokter secepatnya.

17. Menggunakan peralatan dengan aman.

Ikutilah instruksi yang telah ditetapkan sehingga tidak akan menimbulkan resiko keamanan. Berikut ini panduan penggunaan peralatan :

- a. Apakah anda sudah pernah dilatih ? Jangan sekali-kali menggunakan peralatan yang anda belum pernah dilatih untuk menggunakannya.
- b. Periksa peralatan sebelum dan sesudah dipakai

- c. Hentikan mesin jika terjadi kerusakan. Tanpa menunggu lama beri label OUT OF ORDER
- d. Hindari kerusakan pada kabel peralatan
- e. Hindari bahaya tersandung/terkait kabel

18. Usaha keselamatan dan keamanan kerja dihousekeeping

Housekeeping bertanggung jawab atas keamanan dan keselamatan setiap orang dihotel seperti tamu dan seluruh karyawan. Oleh karena itu seluruh petugas dihousekeeping pada level apapun harus turut menciptakan rasa aman dan lingkungan yang mendukung.

- a. Menggunakan ember
 - Jangan mengisi ember terlalu penuh atau melebihi kapasitas, terutama ketika menampung air panas
 - Jauhkan ember dari peralatan listrik, pintu masuk, dan pintu keluar.
 - Jangan meninggalkan ember ditangga
- b. Menggunakan Vacuum cleaner, Floor Scrubber, dan Polisher
 - Hindari mengulur kabel dengan posisi pintu masuk dan pintu keluar.
 - Kosongkan vacuum cleaner secara rutin
 - Gudangkan peralatan secara aman
 - Jangan mengoperasikan alat dalam kondisi basah, terutama alat yang tidak difungsikan khusus untuk membersihkan area basah.
 - Jangan meletakkan alat-alat penampung di area tangga lift.
- c. Trolley
 - Pastikan bahwa trolley untuk dorong dapat digerakkan dengan leluasa dan rodanya tidak longgar sehingga menimbulkan bunyi
 - Berilah pelumas pada roda secara rutin
 - Jangan memberi beban yang melebihi kapasitas trolley
 - Jangan membuang pecahan kaca atau perabot dalam kantong plastik yang ada di trolley.
 - Hati-hatilah ketika membuang sampah puntung rokok. Jangan mengosongkan asbak ke dalam kantong plastik
- d. Linen skip
 - Tempatkan skip di tempat / lokasi yang aman. Jangan menghalangi fire exit atau fire door.
 - Kosongkan skip secara regular
 - Jangan membuang sampah di skip. Skip hanya difungsikan untuk menampung linen kotor, bukan sampah
 - Jika sudah tidak dipakai pindahkan skip ke tempatnya.
- e. Menggunakan bahan pembersih

- Jangan meletakkan bahan pembersih sembarang ditempat, terutama di area yang banyak digunakan anak-anak untuk bermain dan lalu lalang.
- Jangan sekali-kali mencampur beberapa jenis bahan pembersih yang berbeda
- Selalu menggunakan bahan pembersih sesuai dengan jenis objek yang dibersihkan. Ketidakpastian penggunaan dapat mengakibatkan kerusakan pada objek.
- Ketika menggunakan sprayer, pastikan anda tidak mengarahkan moncong sprayer ke arah muka orang lain. Pada botol sprayer biasanya terdapat arah penggunaan sprayer.
- Bersihkan / lap barang-barang yang secara tidak disengaja terkena bahan pembersih.

f. Menata tempat tidur dengan aman

- Ketika menata tempat tidur, posisikan tubuh anda dalam keadaan berlutut hal ini untuk menghindari sakit punggung.
- Periksa semua bagian tempat tidur, pastikan dalam kondisi kuat dan aman.
- Pastikan mattress dalam keadaan bersih dan tidak bernoda
- Periksa baby cot, pastikan dalam keadaan baik dan tidak ada bagian yang tajam yang dapat membahayakan.
- Ketika menurunkan atau mengangkat extra bed berlututlah
- Gudangkan semua linen dengan aman.

g. Prosedur menangani kecelakaan.

- Isolasi bahaya yang menyebabkan kecelakaan dengan mematikan aliran listrik (jika kecelakaan ada hubungan dengan listrik)
- Jika menurut anda korbannya cukup serius dan parah. Jangan meninggalkannya sendirian. Mintalah seseorang untuk menghubungi First Aider atau duty manager.
- Beritahukan semua rincian kejadian, ini untuk menghindari salah penanganan.
- Bantulah duty manager untuk mengisi formulir kecelakaan (accident report)

Untuk keamanan, perhatikan hal-hal berikut :

- Kotak P3K (first Aid) disimpan di reception, porter desk, kantor housekeeper, department rekreasi dan di dapur. Jika persediaan di kotak sudah habis atau berkurang hubungi duty manager untuk diisi kembali. Sedangkan accident report di tempatkan di ruangan duty manager.
- Daftar petugas yang sudah dilatih P3K disediakan di reception.

APA ARTINYA



KOROSIVE adalah label peringatan yang menunjukkan bahwa bahan pembersih mengandung zat yang dapat merusak zat yang lain. Bahan ini dapat merusak kulit dan bagian tubuh lain. Label ini memperingatkan agar anda berhati-hati dan menggunakan pelindung ketika menggunakannya.

HARMFUL / IRRITANT adalah label peringatan yang mengisyaratkan bahwa bahan pembersih dapat menimbulkan iritasi atau inflamasi jika kontak dengan bagian tubuh. Ini akan terjadi jika kontak terus-menerus.

TOXIC / VERI TOXIC peringatan pada label yang memberitahukan bahwa bahan pembersih beracun jika dihirup atau terminum. Terkadang ini juga berbahaya bagi kulit atau mata. Keracunan dapat menyebabkan kematian.

F. Keselamatan Bahaya Kebakaran (Fire Safety)

1. Resiko Bagi Tamu

Sebagian besar tamu hotel tidak mengenal dengan jelas tata letak bangunan hotel yang ditempatinya. Mereka mungkin belum membaca atau mengerti pemberitahuan jika terjadi kebakaran di kamar mereka. Ketika kebakaran terjadi mungkin para tamu sedang tertidur lelap. Mungkin juga sudah terbangun namun tersadar sepenuhnya. Sejumlah tamu menjadi panic dan bingung serta takut.

Tamu-tamu yang memiliki kesulitan mendengar pasti tidak akan mendengar alarm, juga apa yang dikatakan oleh orang lain. Tamu tuna netra juga demikian. Orang-orang yang memiliki cacat fisik sehingga sulit untuk keluar dari gedung harus dibantu dan didahulukan.

2. Kebakaran Mudah Terjadi

Penyebab bisa terjadi dari puntung rokok, atau satu batang korek api yang belum sepenuhnya mati jatuh di kursi, karpet atau di tempat yang mudah menyala, atau pun dari hubungan arus pendek yang menimbulkan percikan api.

3. Membunyikan Alarm.

Jika anda orang yang pertama mendapati kebakaran, bertindaklah cepat, dan harus tahu apa yang harus dikerjakan saat itu. Membunyikan alarm juga dapat mempercepat para fire fighters untuk datang membantu memadamkan api. Idealnya pihak manajemen harus memberikan pelatihan tentang evakuasi kebakaran. Di setiap koridor, public room dan service area anda akan mendapatkan minimum satu fire extinguisher.

Perlengkapan untuk memadamkan api yang terdapat di hotel antara lain

- Public area; water extinguisher (pemadam air) atau fire hose (selang kebakaran) atau automatic fire sprinkle (penyebur air otomatis)
- Service area; dimana terdapat peralatan elektrik yang lebih cocok diperlakukan menggunakan carbon dioxide, powder extinguisher, bisa juga foam extinguisher.
- Floor service kitchen; pemadam selimut, busa atau bubuk

4. Prosedur Evakuasi

Kenalilah tanda-tanda peringatan kebakaran di lingkungan kerja anda. Maklumat kebakaran memberitahukan kepada anda :

- Apa yang harus dilakukan jika alarm kebakaran berbunyi ?
- Bagaimana keluar dari gedung ?
- Dimana berkumpul ?
- Bagaimana cara membunyikan alarm ?

a. Apa yang harus dilakukan ...?

Pemberitahuan kebakaran juga memberitahukan kepada anda ?

- Jangan berhenti hanya untuk mengumpulkan barang-barang milik pribadi
- Jangan berlari
- Jangan membuka pintu jika anda tahu ada bahaya api di dalamnya
- Jangan masuk kembali ke dalam gedung sampai manager / petugas yang bertanggung membolehkannya.

b. Tanggung jawab anda

Anda harus benar-benar memahami tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan. Tugas dan tanggung anda mencakup :

- Memeriksa setiap kamar di lantai yang menjadi tanggung jawab anda
- Membantu mereka membutuhkan pertolongan segera.

c. Ikutlah berperan serta

Dari waktu-ke waktu, pasti anda akan mendapat kesempatan untuk berlatih mengadakan evakuasi. Jika anda selama latihan evakuasi kebakaran (seperti kunci sulit dibuka atau tidak tahu persis dimana harus berkumpul), laporkan kepada supervisor.

F. Contoh Prosedur Evakuasi di Hotel

EVACUATION PROCEDURES	
EARTHQUAKE....;	1. Security guard will open all the emergency exit door immediately 2. Assist all guest not to use the elevator / lift in case of emergency 3. Engineering staff shut down the lift / elevator 4. Coordinate with local / staff police officer 5. The other security guard stand ny in camera room due to all the possibilities. 6. Evacuated all guest on the safe place ie: parking area 7. Front desk staff will call and waiting confirmation from our chief security or duty manager whether everything is back normal. 8. When everything are secure we assist all the guest return to the lobby 9. Front desk staff call the local geophysics and meterology service to make sure if there any extended earthquake or not 10. After get the confirmation directly give the info to the guess that everything is secure 11. Treat all the guest what they needed 12. When everything's back normal the engineering staff will turn the lift / elevator on
BOMB THREAT....;	1. Immediately report to chief security or duty manager 2. Coordinate with staff / local police officer 3. While waiting the bomb squad the security staff & police officer check all possibilities and suspicious thing around the hotel area 4. Security will make evacuation and give direction to all guest smoothly to go down to the safe place, just do not make them panic 5. Assist all guest not to use the elevator / lift in case of emergency 6. During the bomb squad do their investigation, make sure all guest are evacuated 7. Waiting confirmation from the chief officer / bomb squad whether the situation is back on normal or not 8. Until the situation is back on normal or under control the hotel staff will make confirmation to the guest.
FIRE....;	1. Coordinate with security guard the engineering staff immediately go to the hydrant / fire extinguisher nearby and prepare the other equipments 2. Engineering staff shut down the lift / elevator 3. Call the police, fire fighter and hospital nearby 4. While waiting the local fire fighter officers the engineering staff do all the things needed with their equipments 5. Info and do the evacuate immediately to the guests

6. If everything is back normal directly give the info to the guest that everything is secure
7. Treat all the guest what they needed
8. When everything's back normal the engineering staff will turn the lift / elevator on

Resource by ;Gran Pury Hotel Mdo

PROSEDUR EVAKUASI

KEBAKARAN HOUSEKEEPING

- Ketika mendengar fire alarm, pindahkan trolley, linen skip, vscuum cleaner dll dari koridor ke dalam kamar terdekat
- Tutup semua pintu
- Jangan panic
- Jangan menggunakan lift
- Informasikan kepada para tamu apa yang terjadi dan arahkan menuju ke assembly point melalui tangga terdekat.
- Lanjutkan ke assembly point dan berkumpul bersama rekan housekeeping lain
- Laundry staff harus mematikan semua peralatan elektrik. Keluarlah melalui loading bay (tempat keluar masuk barang). Dan ikutlah bersama staff housekeeping ke assembly point

Resource; LA'WEYAN HOTEL SOLO

LATIHAN SOAL

1. Sebutkan tujuan dari Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja ?
2. Bagaimana cara melindungi diri terhadap infeksi dan penyakit saat bekerja ?
3. Bagaimana cara menangani / bertindak terhadap peralatan yang rusak saat bekerja?
4. Bagaimana cara menggunakan peralatan yang aman saat bekerja ?
5. Sebutkan perlengkapan untuk memadamkan api yang terdapat di hotel.

KUNCI JAWABAN

1. Tujuan Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja :
 - Melindungi para pekerja dari kemungkinan-kemungkinan buruk yang mungkin terjadi akibat kecerobohan pekerja.
 - Memelihara kesehatan para pekerja untuk memperoleh hasil pekerjaan yang optimal.
 - Mengurangi angka sakit atau angka kematian diantara pekerja.
 - Mencegah timbulnya penyakit menular dan penyakit – penyakit lain yang diakibatkan oleh sesam pekerja.
 - Membina dan meningkatkan kesehatan fisik maupun mental.
2. Cara melindungi diri terhadap infeksi dan penyakit saat bekerja :
 - Lindungi luka dengan penutup yang tidak tembus air.
 - Gunakan sarung tangan pada saat menangani barang atau membersihkan permukaan yang mungkin terkontaminasi.
 - Berhati-hati dan hindari menyentuh langsung benda-benda seperti pembalut (sanitary towel), kondom, tissue paper dll yang tidak dibuang oleh tamu sebagaimana mestinya.
 - Berhati-hatilah ketika megosongkan tempat sampah. Hindari memungut sampah-sampah tajam secara langsung. Gunakan pelindung apabila anda harus memungutnya. Pisahkan antara sampah organic dan non organic.
 - Tempatkan silet cukut yang telah terpakai, jarum, pecahan kaca atau keramik dalam kotak khusus. Jika tidak tersedia, gunakan botol kosong. Jangan menempatkan benda-benda dalam kantong plastic. Hal ini dapat membahayakan petugas yang menangani sampah.
 - Apabila secara tidak sengaja terkontak langsung dengan cairan tubuh, cuci bagian yang terkena dengan sabun dan air hangat secara merata. Beritahukan kepada supervisor segera jika terkontaminasi barang-barang tersebut
3. Cara menangani / bertindak terhadap peralatan yang rusak saat bekerja :
 - Laporkan kepada supervisor atau departemen maintenance pada saat anda mendapatkan peralatan tidak berfungsi dengan baik
 - Berikan label pada peralatan yang rusak sehingga tidak seorang pun akan mencoba menggunakannya.
 - Posisikan ON atau OFF pada posisi mati.
 - Jika memungkinkan, pindahkan peralatan yang rusak tersebut ke tempat perbaikan atau tempat yang aman untuk diperbaiki. Kadang-kadang orang lain menggunakannya karena tidak mengetahui bahwa peralatan tersebut rusak
4. Cara menggunakan peralatan yang aman saat bekerja :
 - a. Apakah anda sudah pernah dilatih ? Jangan sekali-kali menggunakan peralatan yang anda belum pernah dilatih untuk menggunakannya.

- b. Periksa peralatan sebelum dan sesudah dipakai
 - c. Hentikan mesin jika terjadi kerusakan. Tanpa menunggu lama beri label OUT OF ORDER
 - d. Hindari kerusakan pada kabel peralatan
 - e. Hindari bahaya tersandung/terkait kabel
5. Perlengkapan untuk memadamkan api yang terdapat di hotel :
- Public area; water extinguisher (pemadam air) atau fire hose (selang kebakaran) atau automatic fire springkle (penyebur air otomatis)
 - Service area; dimana terdapat peralatan elektrik yang lebih cocok diperlakukan menggunakan carbon dioxide, powder extinguisher, bisa juga foam extinguisher.
 - Floor service kitchen; pemadam selimut, busa atau bubuk.

DAFTAR PUSTAKA

- Taviprawati, E. 2010. Tata Graha (Room). Buku Panduan Teori. Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti. Jakarta.
- Chair, I.M. dkk. 2018. Pendalaman Materi Housekeeping. Direktorat Pembelajaran Dit Belmawa. Kemenristekdikti.
- Istiarini. 2017. Seksi Kamar. Modul. <http://perhotelansmknusadua.blogspot.com.2017.08.html>