

Ujian Evaluasi Tokutei Ginou 1 (Pekerja Berketerampilan Spesifik 1 / SSW)

Bidang Perhotelan

Buku Teks Pembelajaran



Daftar Isi

01 TUGAS UTAMA DI RESEPSIONIS 5

1. Manajemen Reservasi 6
 - A. Penanganan Pertanyaan terkait Reservasi.....7
 - B. Pengecekan Informasi Tamu8
 - C. Pembatalan dan Penyesuaian Reservasi9
2. Tugas *Check-in*..... 10
 - A. Penampilan, Sikap, dan Penggunaan Bahasa 11
 - B. Pengecekan Isi Reservasi..... 11
 - C. Penyerahan Kunci Kamar dan Penjelasan Mengenai Fasilitas dan Area Hotel..... 12
3. Pelayanan dan Penyediaan Informasi Terhadap Tamu di Dalam Hotel 13
 - A. Prosedur Menjawab Telepon di Dalam Area Hotel 14
 - B. Tugas Lain yang Perlu Diketahui Resepsionis 14
 - C. Penanganan di Dalam Kamar Tamu..... 15
4. Proses *Check-out* dan Penanganan Pembayaran..... 16
 - A. Konfirmasi Penggunaan Layanan dan Minuman di Dalam Hotel 17
 - B. Proses Pembayaran (Kasir) 17

02 PERENCANAAN DAN PROMOSI 19

1. Tugas Perencanaan 20, 21, 22
2. Tugas Promosi (*Public Relations*) 23
 - A. Cara Pengelolaan Website Resmi Perusahaan..... 24
 - B. Cara Pengelolaan Media Sosial (SNS) 25

03 PELAYANAN TAMU 27

1. Salam..... 28, 29
2. Sikap Dasar dan Etika Membungkuk dalam Pelayanan..... 30, 31
3. Cara Berbicara Saat Melayani Tamu 32
4. Cara Melayani Tamu Secara Spesifik..... 33
5. Prosedur Menjawab Telepon 34
6. Penanganan Keluhan (Komplain) 34

04 LAYANAN RESTORAN 36

1. Gerakan Dasar dalam Memberikan Layanan 37
2. Pakaian dan Penampilan Diri 38
3. Penyajian Makanan dan Minuman 39
4. Etika dan Aturan dalam Menyajikan Makanan..... 39
 - Masakan Jepang (Washoku)..... 40
 - Masakan Barat (Youshoku) 41
5. Mengenai Alergi Makanan..... 42
6. Manajemen Keamanan dan Kebersihan (Sanitasi) 42, 43
7. Istilah Khusus dalam Layanan Restoran 44

05 MANAJEMEN KEAMANAN DAN KEBERSIHAN SERTA PENGETAHUAN DASAR LAINNYA..... 46

1. Pemahaman dan Pencegahan Risiko di Fasilitas Penginapan..... 47
2. Jaminan Keselamatan Tamu 48
3. Manajemen Kebersihan 49
4. Manajemen Fasilitas 50
5. Penanganan Terhadap Lingkungan 51

01



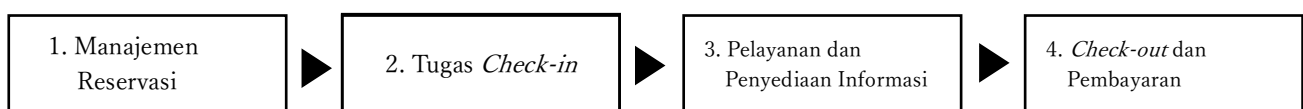
Pekerjaan yang disebut front desk (resepsionis) dalam industri perhotelan mencakup berbagai prosedur di penginapan, mulai dari menyambut tamu saat kedatangan hingga melepas mereka saat meninggalkan penginapan. Tugas ini disebut sebagai “wajah” penginapan karena melibatkan pelayanan langsung kepada tamu sepanjang masa tinggal mereka.

Peran ini sangat penting untuk memastikan tamu merasa nyaman selama menginap, sekaligus berpengaruh besar terhadap kesan mereka terhadap penginapan. Oleh karena itu, penting bagi staf untuk memiliki tata krama yang baik, termasuk penggunaan bahasa yang sopan.

1. Manajemen Reservasi
2. Tugas *Check-in*
3. Pelayanan dan Penyediaan Informasi
Terhadap Tamu di Dalam Hotel
4. Proses *Check-out* dan Penanganan
Pembayaran

Mulai halaman selanjutnya, penjelasan rinci akan disampaikan berdasarkan bagan alur berikut.

Tugas Utama di Resepsionis



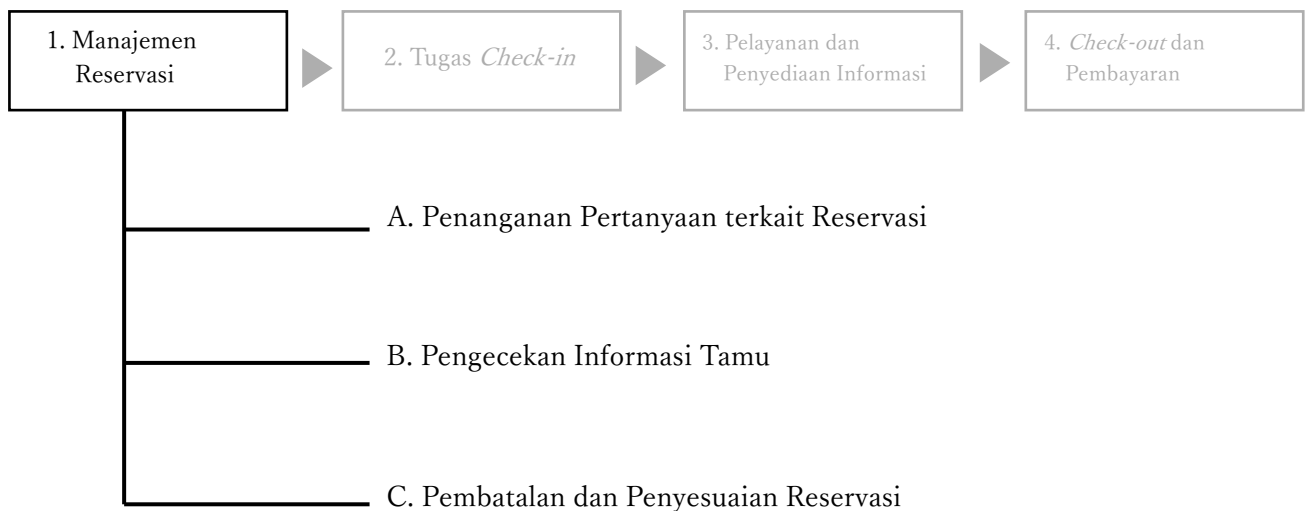
Tugas Utama di Resepsionis



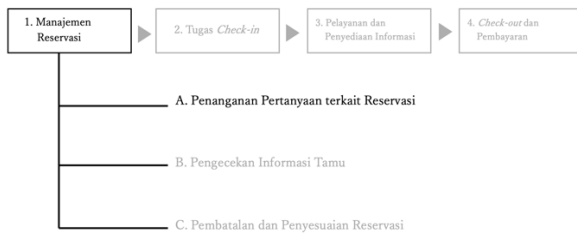
1. Manajemen Reservasi

Manajemen reservasi adalah tugas mengelola informasi pemesanan agar tamu dapat menginap di fasilitas penginapan, termasuk memberikan tanggapan yang tepat atas pertanyaan terkait reservasi, serta mengatur pembatalan dan perubahan reservasi sesuai permintaan tamu.

Tugas Utama di Resepsionis

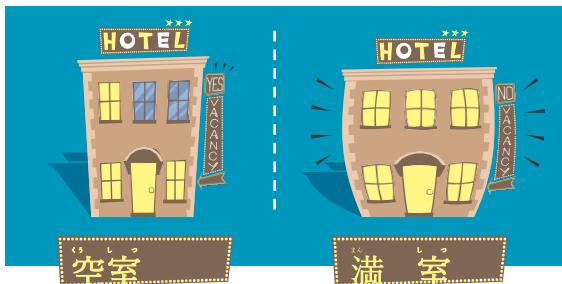


Tugas Utama di Resepsionis



A. Penanganan Pertanyaan terkait Reservasi

Untuk pertanyaan reservasi yang datang melalui telepon, email, atau situs web dari tamu, penting untuk memeriksa apakah masih tersedia kamar pada tanggal menginap yang diinginkan. Jika kamar tidak tersedia, maka tamu tidak dapat melakukan reservasi.

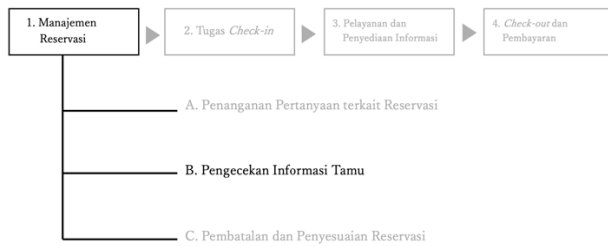


Kondisi ketika tidak ada kamar tersedia disebut “満室 *manshitsu*” (penuh), sedangkan ketika kamar tersedia disebut “空室 *kuushitsu*” (kosong).

Tamu sering kali mengajukan pertanyaan terkait tarif kamar dan layanan yang tercantum di situs web atau iklan yang dikeluarkan penginapan. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami dengan baik hal-hal berikut ini secara menyeluruh.

-
- **Rincian Tarif**
Saat menginap di fasilitas akomodasi di Jepang, biasanya selain tarif kamar, akan dikenakan biaya tambahan seperti pajak akomodasi, pajak pemandian air panas, dan biaya layanan.
 - **Rincian Layanan**
Termasuk informasi seperti waktu check-in dan check-out, serta layanan dasar lainnya.
 - **Jenis Kamar**
Contohnya: Single Room (kamar dengan satu tempat tidur single), Twin Room (kamar dengan dua tempat tidur).
 - **Rincian Paket yang Ditawarkan**
Paket yang mencakup makanan atau layanan tambahan (opsional) yang dijual bersamaan dengan paket menginap.
 - **Fasilitas dan Pemandangan Kamar**
Informasi mengenai pemandangan dari kamar, jenis makanan yang disediakan, dan detail terkait lainnya.
 - **Informasi tentang Wilayah Sekitar**
Mencakup budaya lokal, acara atau festival yang berlangsung di area tempat penginapan berada.
-

Tugas Utama di Resepsionis



B. Pengecekan Informasi Tamu

Saat menerima reservasi dari tamu melalui telepon, email, atau situs web, penting untuk menanyakan informasi pribadi tamu dan mengelolanya dengan baik dan tepat.

Tanggal Menginap

Nama

Kontak

Nomor telepon, email, dll

Jumlah tamu yang akan menginap

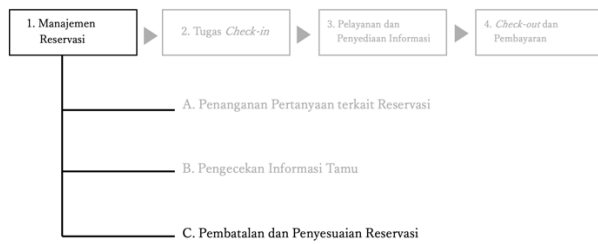
Transportasi

Moda transportasi yang dipakai untuk sampai ke penginapan/perkiraan jam tiba di penginapan

Alergi Makanan

Informasi di atas perlu ditanyakan terlebih dahulu agar tamu benar-benar datang pada tanggal menginap yang telah direncanakan (sebagai upaya mencegah *no-show*/tidak datang tanpa pemberitahuan apa pun), sekaligus memungkinkan pihak penginapan untuk mempersiapkan pelayanan terbaik bagi tamu.

Tugas Utama di Resepsionis



C. Pembatalan dan Penyesuaian Reservasi

Jika tamu membatalkan reservasi, maka tamu wajib membayar biaya pembatalan sesuai dengan kebijakan pembatalan yang ditetapkan oleh pihak penginapan,

Selain itu, berbagai pertanyaan juga dapat masuk melalui telepon, email, atau situs web. Misalnya, permintaan perubahan reservasi atau pertanyaan terkait barang tertinggal setelah menginap. Dalam semua kasus tersebut, sangat penting untuk selalu mengecek **tanggal menginap dan nama pemesan** agar dapat mengidentifikasi dengan tepat siapa tamu yang menghubungi dan menangani permintaan mereka dengan benar.

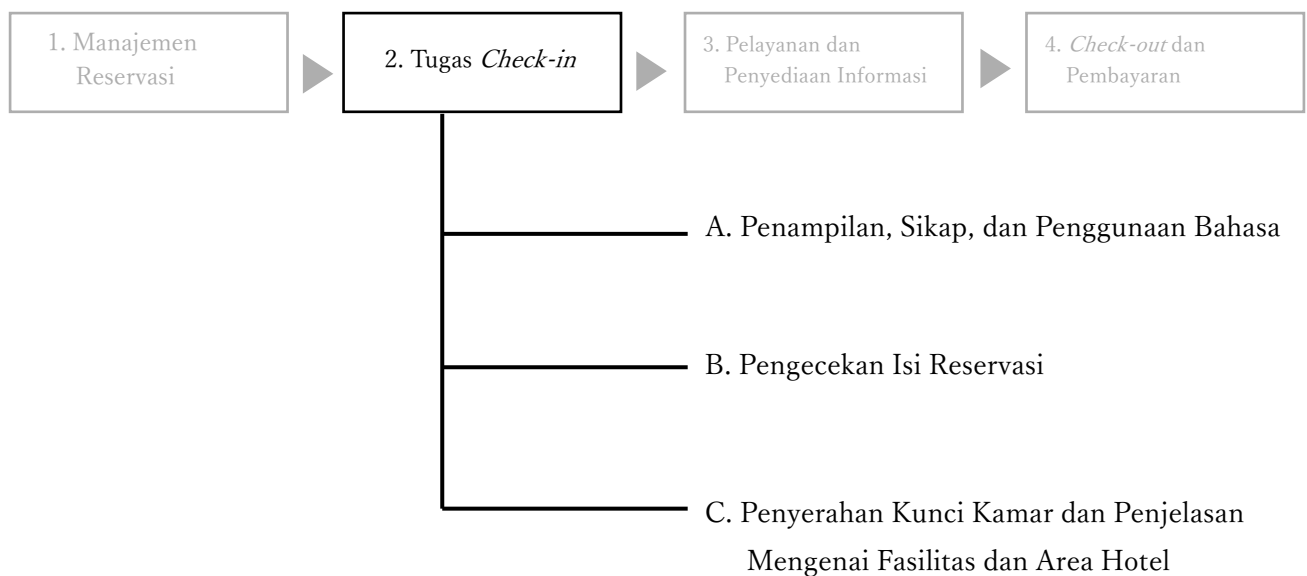
Tugas Utama di Resepsionis



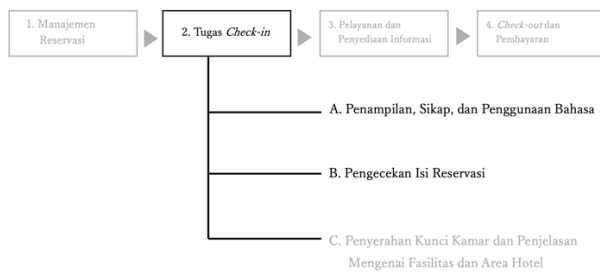
2. Tugas *Check-in*

Manajemen reservasi adalah tugas mengelola informasi pemesanan agar tamu dapat menginap di fasilitas penginapan, termasuk memberikan tanggapan yang tepat atas pertanyaan terkait reservasi, serta mengatur pembatalan dan perubahan reservasi sesuai permintaan tamu.

Tugas Utama di Resepsionis



Tugas Utama di Resepsionis



A. Penampilan, Sikap, dan Penggunaan Bahasa

Check-in merupakan pengalaman pertama tamu saat tiba di penginapan. Oleh karena itu, penting untuk memberikan kesan yang baik melalui **penampilan yang rapi dan bersih, sikap yang sopan, serta penggunaan bahasa yang sopan dan tepat** dalam melayani tamu.

B. Pengecekan Isi Reservasi

Saat proses check-in, penting untuk memastikan apakah tamu memiliki reservasi (dan bahwa reservasi tersebut benar-benar telah tercatat), serta memeriksa detail pemesanannya. Hal-hal utama yang perlu dikonfirmasi antara lain:

Apakah sudah reservasi

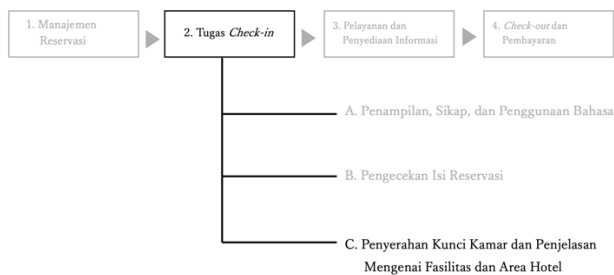
Nama Tamu

Jumlah tamu dalam reservasi

Jenis paket yang dipesan

Selain itu, jika tamu adalah **warga negara asing** (bukan warga negara Jepang) yang menginap di fasilitas akomodasi di Jepang, berdasarkan hukum Jepang, pihak penginapan wajib mengambil salinan paspor dan menyimpannya. Oleh karena itu, penting untuk meminta tamu menunjukkan paspornya saat check-in dan memastikan hal ini tidak terlewat.

Tugas Utama di Resepsionis



C. Penyerahan Kunci Kamar dan Penjelasan Mengenai Fasilitas dan Area Hotel

Setelah reservasi tamu dikonfirmasi, berikan kunci kamar, lalu beri penjelasan mengenai fasilitas dan area yang dapat digunakan di dalam penginapan. Dalam penjelasan ini, penting untuk memastikan tamu tidak merasa bingung atau tersesat, sehingga perlu dijelaskan secara jelas cara menuju kamar, akses ke berbagai fasilitas yang tersedia beserta jam operasionalnya, serta lokasi pintu darurat dan jalur evakuasi yang harus digunakan dalam situasi seperti kebakaran atau bencana alam.

Biasanya, waktu penggunaan kamar ditentukan berdasarkan kebijakan check-in dan check-out dari masing-masing penginapan. Waktu tersebut bisa berbeda tergantung pada kebijakan masing-masing penginapan, namun secara umum check-in dimulai pukul 2.00 atau 3.00 sore, dan check-out pukul 10.00 atau 11.00 pagi.

Tugas Utama di Resepsionis

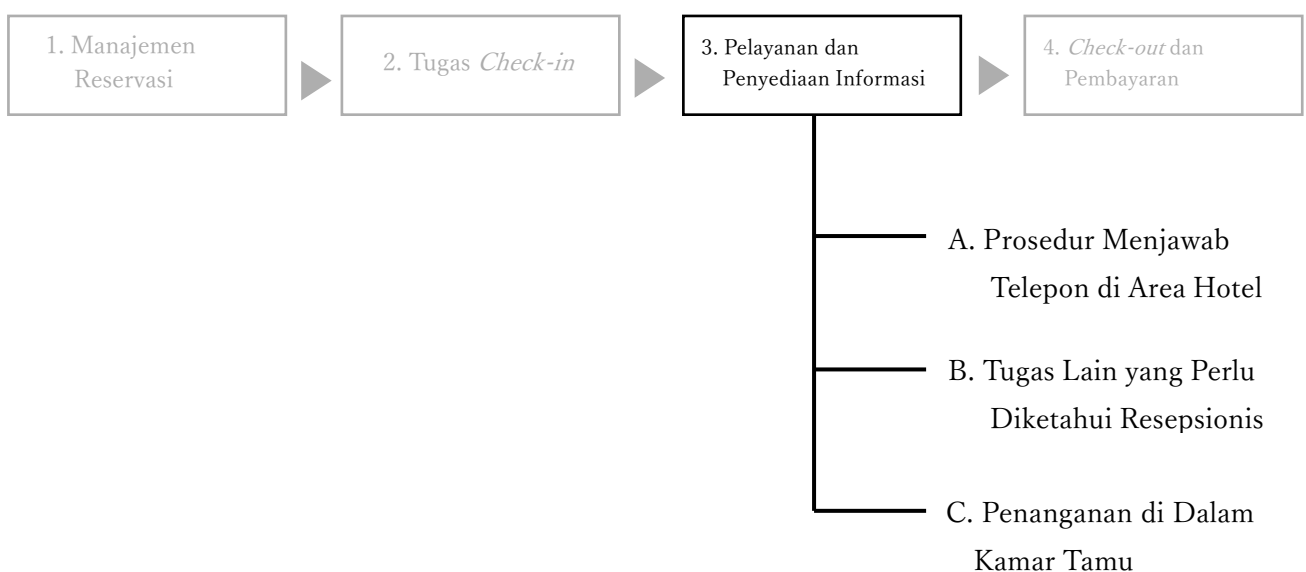


3. Pelayanan dan Penyediaan Informasi Terhadap Tamu di Dalam Hotel

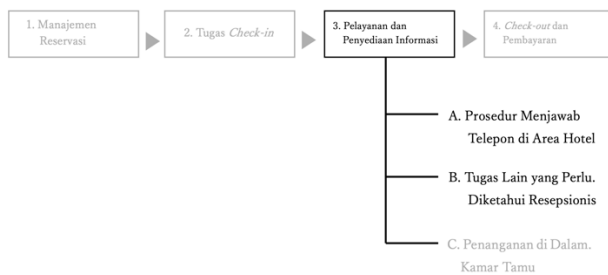
Bahkan setelah tamu melakukan check-in, resepsionis tetap perlu memberikan berbagai bentuk pelayanan agar tamu dapat merasa nyaman selama berada di dalam fasilitas penginapan. Selama masa menginap, tidak jarang tamu mengajukan pertanyaan tidak hanya seputar fasilitas di dalam penginapan, tetapi juga mengenai tempat-tempat di sekitar, seperti toko atau lokasi lain di luar area penginapan. Oleh karena itu, penting bagi resepsionis untuk memiliki pengetahuan yang luas agar dapat merespons berbagai permintaan tamu dengan baik.

Selain itu, untuk mengetahui apakah kamar dan fasilitas di dalam penginapan telah siap digunakan, serta apakah staf telah ditempatkan di posisi yang sesuai, resepsionis juga perlu memahami dengan baik jenis pekerjaan yang dilakukan oleh divisi lain di luar bagian resepsionis.

Tugas Utama di Resepsionis



Tugas Utama di Resepsionis



A. Prosedur Menjawab Telepon di Area Hotel

Saat menerima telepon dari tamu yang sedang menginap, resepsionis harus berbicara dengan jelas dan perlahan agar isi pembicaraan mudah dipahami oleh tamu. Selain itu, saat mengakhiri pembicaraan, pastikan untuk menunggu hingga tamu menutup telepon terlebih dahulu sebelum Anda menutup sambungan. Jika menerima pesanan layanan kamar melalui telepon, seperti makanan atau minuman yang ingin diantar ke kamar, penting untuk mengulangi kembali isi pesanan kepada tamu guna memastikan tidak terjadi kesalahan. Konfirmasi yang teliti sangat diperlukan agar pesanan sesuai dengan permintaan.

B. Tugas Lain yang Perlu Diketahui Resepsionis

Resepsionis perlu memahami situasi operasional yang sedang berlangsung di dalam penginapan agar dapat memberikan informasi yang tepat kepada tamu. Oleh karena itu, setidaknya beberapa hal berikut ini perlu dipahami terlebih dahulu sebelum bertugas.

● Tugas *Doorman*

Bertugas menyambut dan melepas tamu di pintu masuk, seperti di area lobi atau gerbang. Saat menyambut tamu, doorman akan menjadi orang pertama yang mengarahkan tamu ke resepsionis.

● Tugas *Housekeeper*

Bertanggung jawab atas kebersihan kamar dan area dalam fasilitas penginapan. Selain membersihkan, housekeeper juga menyiapkan berbagai perlengkapan seperti amenities di kamar.

● Tugas *Nakai* (Hanya di Penginapan Tradisional/*Ryokan*)

Melayani berbagai kebutuhan tamu secara umum, seperti mengantarkan tamu ke kamar dan menyajikan makanan di kamar.

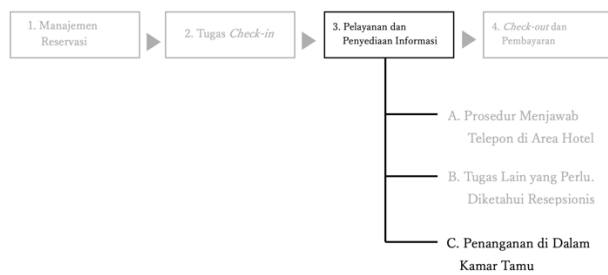
● Tugas *Restoran*

Menyiapkan dan menyajikan makanan di area restoran penginapan.

● Tugas *Concierge*

Memberikan informasi dan bantuan baik seputar fasilitas dalam penginapan maupun area di luar, agar tamu dapat menginap dengan nyaman. Concierge biasanya tersedia di fasilitas penginapan berskala besar, namun di penginapan kecil, tugas ini sering juga dilakukan oleh resepsionis.

Tugas Utama di Resepsionis



C. Penanganan di Dalam Kamar Tamu

Dalam menanggapi permintaan tamu, seperti pengantaran amenities (perlengkapan fasilitas kamar) atau layanan kamar (*room service*), terkadang perlu masuk ke kamar tamu tempat mereka menginap. Dalam hal ini, harus selalu mengetuk pintu atau menekan bel terlebih dahulu, dan hanya masuk ke kamar setelah mendapatkan izin dari tamu dengan ucapan “silakan masuk”. Dilarang masuk ke dalam kamar tanpa izin dari tamu.

Tugas Utama di Resepsionis



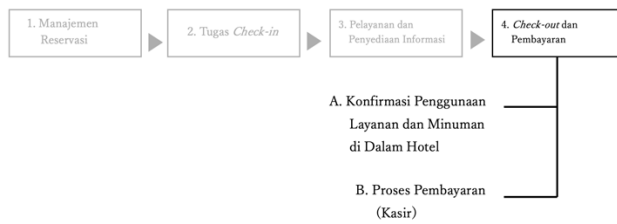
4. Proses Check-out dan Penanganan Pembayaran

Proses check-out dan pembayaran adalah proses penyelesaian administrasi saat tamu selesai menginap dan bersiap meninggalkan penginapan. Penting untuk melaksanakan proses ini dengan lancar dan akurat agar tidak mengganggu rencana tamu setelah check-out dan memastikan pembayaran berjalan tanpa kesalahan.

Tugas Utama di Resepsionis



Tugas Utama di Resepsionis



A. Konfirmasi Penggunaan Layanan dan Minuman di Dalam Hotel

Layanan yang digunakan tamu di dalam fasilitas penginapan, selain dari akomodasi, seperti minuman yang tidak termasuk dalam paket menginap, layanan kamar, atau pijat, disebut sebagai “penggunaan fasilitas dalam penginapan”. Saat tamu melakukan check-out, penting untuk memeriksa apakah ada penggunaan fasilitas semacam ini, serta memastikan detailnya secara jelas.

B. Proses Pembayaran (Kasir)

Tugas ini disebut sebagai proses pembayaran atau kasir (cashier), yang mencakup penerbitan rincian tagihan kepada tamu. Rincian ini berisi biaya penggunaan fasilitas dalam penginapan, tarif menginap, biaya layanan, pajak, dan komponen lain yang perlu dibayar oleh tamu. Setelah tagihan ditunjukkan dan tamu melakukan pembayaran, resepsionis akan mengeluarkan kwitansi (領収書 *ryoushuusho*) dan menyerahkannya kepada tamu.

Karena metode pembayaran bisa beragam, penting untuk memastikan tidak ada kesalahan dalam jumlah tagihan. Perlu dicatat juga bahwa di Jepang, budaya memberi tip tidak umum dilakukan. Namun untuk biaya layanan, kadang sudah termasuk dalam tarif menginap, kadang bisa juga ditagihkan secara terpisah.

02

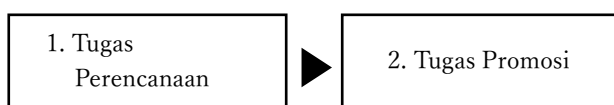


1. Tugas Perencanaan

2. Tugas Promosi (*Public Relations*)

Mulai halaman selanjutnya, penjelasan rinci akan disampaikan berdasarkan bagan alur berikut.

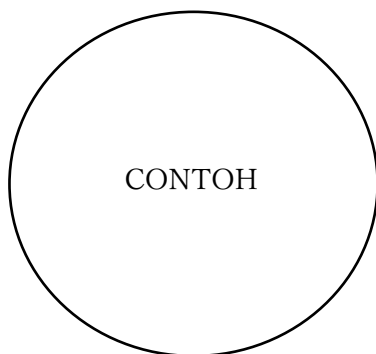
Perencanaan dan Promosi





1. Tugas Perencanaan

Merupakan pekerjaan merancang paket-paket baru dan acara yang dapat menyenangkan tamu, seperti paket menginap, paket pulang-pergi tanpa menginap, atau paket makan siang prasmanan (*buffet*), dengan memanfaatkan layanan yang ditawarkan oleh penginapan. Dalam proses ini, penting untuk menentukan segmen pasar (target tamu) secara tepat, memahami kebutuhan mereka melalui strategi pemasaran, lalu merancang dan mengembangkan paket yang sesuai dengan kebutuhan tersebut.



Menginap + pengalaman budaya Jepang lokal →

Segmen tamu *inbound* dari luar negeri

Menginap + makanan sehat berbahan lokal →

Segmen tamu vegetarian dan vegan

Menginap di suite room →

**Segmen tamu kalangan atas
(berpenghasilan tinggi)**



Berikut beberapa istilah yang perlu diingat saat menjalankan tugas perencanaan.

- **1 泊 2 食 / *Ippaku Nishoku***
Paket menginap yang mencakup makan malam dan sarapan. Umumnya ditawarkan di *ryokan* (penginapan tradisional Jepang).
- ***Bed & Breakfast (B&B)***
Paket menginap yang hanya mencakup sarapan pagi. Umumnya ditawarkan di hotel.
- **連泊 / *Renpaku***
Menginap dua malam atau lebih secara berturut-turut di tempat yang sama. Terkadang tamu bisa mendapatkan diskon atau keuntungan tambahan untuk jenis ini.
- ***Walk-in***
Tamu yang datang langsung tanpa melakukan reservasi sebelumnya. Meskipun disarankan melakukan reservasi terlebih dahulu, jika tersedia, kamar tetap bisa diberikan kepada tamu walk-in.
- **預り金 / *Azucarikin***
Sejumlah uang yang dibayarkan sebagai jaminan untuk penggunaan layanan. Juga dikenal sebagai uang jaminan atau deposit.
- ***Direct Booking***
Pemesanan langsung oleh tamu tanpa melalui agen perjalanan atau OTA. Memberikan keuntungan bagi penginapan karena tidak dikenai biaya komisi.
- **OTA (*Online Travel Agent*)**
Agen perjalanan online yang menyediakan produk dan layanan wisata melalui internet.
- **FIT (*Free Independent Traveler*)**
Wisatawan individual yang melakukan perjalanan tanpa mengikuti paket tur dari agen perjalanan. Mereka merencanakan perjalanan sendiri dan bebas bergerak selama perjalanan.
- ***Dinamic Pricing* (Penetapan Harga Dinamis)**
Strategi penentuan harga yang disesuaikan dengan tingkat pemesanan dan ketersediaan kamar, bertujuan untuk memaksimalkan pendapatan dan keuntungan.
- ***All Inclusive* (Paket Lengkap)**
Paket menginap di mana semua layanan telah termasuk dalam harga, seperti makanan ringan, minuman, dan aktivitas.



- ***Repeater* (Pelanggan yang Kembali)**

Orang yang pernah menggunakan fasilitas di masa lalu dan setelah itu telah menggunakan beberapa kali secara berulang.

- **稼働率 / *Kadōritsu* (Tingkat Hunian)**

Angka yang mengukur tingkat hunian kamar di fasilitas penginapan, yang kadang juga disebut *Occupancy Rate* atau OCC. Penginapan di daerah wisata biasanya mengalami peningkatan tingkat hunian saat musim ramai seperti liburan panjang atau Golden Week, dan penurunan saat musim sepi. Cara menghitungnya adalah jumlah kamar yang dipesan dibagi jumlah kamar total, lalu dikalikan 100.

Contoh: Jika dari 100 kamar, 70 kamar terisi, maka tingkat hunian adalah 70%.

- ***ADR* (*Average Daily Rate* / Rata-rata Tarif Harian)**

Singkatan dari *Average Daily Rate*, yaitu rata-rata harga jual per kamar yang terisi. Cara menghitungnya adalah total pendapatan dari kamar dibagi jumlah kamar yang terisi. ADR merupakan indikator penting dalam strategi pengelolaan pendapatan dan evaluasi kinerja hotel. ADR tinggi menunjukkan kemampuan hotel menjual kamar dengan harga tinggi sehingga pendapatan meningkat, sedangkan ADR rendah dapat menunjukkan keseimbangan permintaan dan penawaran yang buruk atau strategi harga yang kurang tepat, yang bisa menurunkan profitabilitas.

- ***RevPAR* (*Revenue Per Available Room* / Pendapatan per Kamar Tersedia)**

Nilai yang menunjukkan pendapatan yang diperoleh per kamar yang tersedia. Cara menghitungnya adalah mengalikan tingkat hunian (OCC) dan rata-rata tarif harian (ADR). Jika harga kamar terlalu tinggi, maka reservasi akan menurun dan tingkat hunian turun. Jika harga diturunkan untuk meningkatkan tingkat hunian, pendapatan tidak selalu naik. Untuk memahami kondisi keuangan penginapan, RevPAR harus selalu diperhatikan dan tingkat hunian serta ADR harus disesuaikan untuk memaksimalkan pendapatan.

- ***Revenue Management* (Manajemen Pendapatan)**

Strategi pengaturan harga kamar secara efektif untuk menjual kamar dengan lebih efisien dan memaksimalkan keuntungan. Digunakan di industri seperti hotel dan penerbangan yang tidak dapat menyimpan stok untuk dijual di waktu lain.



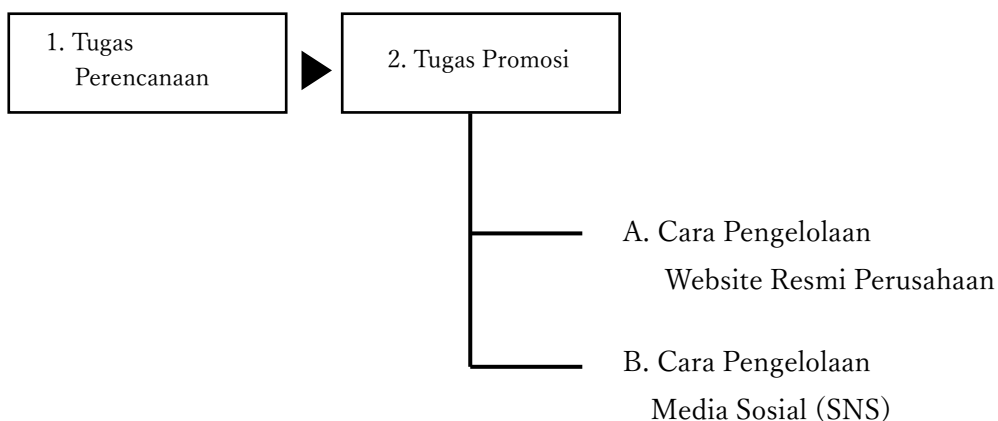
2. Tugas Promosi (*Public Relations*)

Tugas promosi meliputi penyebaran informasi mengenai aktivitas perusahaan dan produk yang dijual, seperti fasilitas penginapan. Penyebaran informasi membantu perusahaan dikenal lebih baik dan membangun hubungan yang positif dengan pihak-pihak terkait, seperti wisatawan, mitra bisnis, pemegang saham, karyawan, dan masyarakat sekitar. Selain itu, langkah ini turut meningkatkan citra perusahaan dan membuatnya lebih dikenal oleh lebih banyak orang.

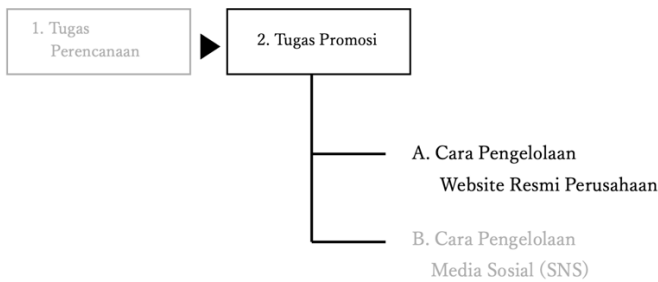
Untuk menarik pengunjung, penting menyampaikan keunggulan dan daya tarik penginapan secara jelas agar terlihat menonjol dibandingkan penginapan lain. Media sosial dan situs web resmi perlu dimanfaatkan, karena keduanya efektif menjangkau banyak orang dan dapat menyampaikan informasi langsung ke pelanggan setia.

Selain itu, ulasan atau testimoni (口コゐ / *kuchikomi*) yang dibagikan tamu setelah check-out juga berperan besar dalam menarik pengunjung baru.

Perencanaan dan Promosi



Perencanaan dan Promosi

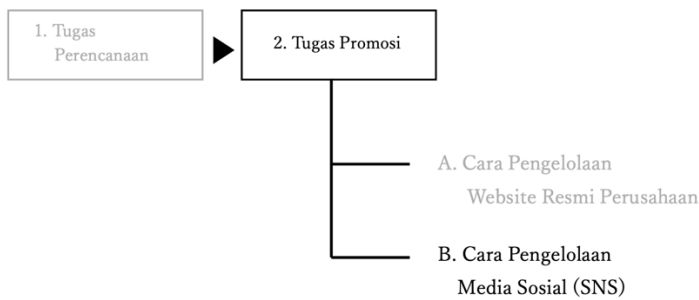


A. Cara Pengelolaan Website Resmi Perusahaan

Situs web menyampaikan informasi tentang fasilitas penginapan. Konten harus selalu diperbarui agar pelanggan mendapat informasi terbaru, termasuk tarif kamar dan detail fasilitas untuk reservasi.

- **Desain dan Kemudahan Penggunaan Situs Web**
Membuat situs web dengan navigasi dan tata letak yang mudah dipahami agar pelanggan dapat menemukan informasi dengan cepat.
- **Lengkapya Informasi Fasilitas**
Menyediakan informasi detail yang dibutuhkan pelanggan, seperti tarif menginap, fasilitas kamar, fasilitas umum, peta, dan akses lokasi.
- **Pemanfaatan Foto dan Video**
Menampilkan foto dan video menarik, seperti kamar, area bersama, dan pemandangan sekitar untuk menarik minat pelanggan.
- **Penerapan Sistem Pemesanan Online**
Memasang sistem pemesanan online agar pelanggan bisa memesan sesuai jadwalnya dengan mudah. Sistem ini juga memungkinkan reservasi langsung tanpa melalui agen perjalanan atau OTA, sehingga mengurangi biaya komisi.
- **Optimasi Mesin Pencari (SEO)**
Melakukan optimasi SEO dengan penggunaan kata kunci yang tepat dan meningkatkan kualitas konten untuk menaikkan peringkat situs di hasil pencarian.
- **Pengumpulan Umpan Balik Pelanggan**
Mengumpulkan masukan pelanggan mengenai kepuasan kamar dan layanan untuk memahami dan memperbaiki kekurangan.
- **Pembaruan dan Pemeliharaan Berkala**
Secara rutin memperbarui informasi fasilitas, tarif, dan promo, serta melakukan pemeliharaan situs web agar tetap optimal.

Perencanaan dan Promosi



B. Cara Pengelolaan Media Sosial (SNS)

Memanfaatkan media sosial dengan baik dapat memperkuat komunikasi dengan pelanggan dan membangun merek (*brand*) penginapan.

- **Perencanaan Strategi Konten**

Perencanaan konten media sosial yang tepat sangat penting. Sajikan foto dan video menarik tentang fasilitas penginapan, informasi wisata dan acara lokal, serta promosi menarik untuk memberikan nilai tambah bagi pelanggan.

- **Postingan Berkala**

Melakukan posting secara rutin sangat penting. Biasanya dilakukan beberapa kali dalam seminggu hingga setiap hari, namun yang terpenting adalah memahami waktu yang tepat sesuai dengan fasilitas dan target audiens.

- **Mengaktifkan Komunikasi**

Menanggapi pertanyaan dan komentar pelanggan dengan cepat penting untuk menghidupkan komunitas. Selain itu, aktif memberikan komentar dan “like” pada postingan pelanggan juga memperkuat komunikasi.

- **Berkolaborasi dengan Komunitas Lokal**

Bekerja sama dengan asosiasi pariwisata dan perusahaan lokal untuk saling menandai akun media sosial dan mengadakan kampanye bersama sangat penting guna meningkatkan pariwisata di wilayah tersebut.

- **Pemanfaatan Konten yang Dibuat Pelanggan**

Aktif memanfaatkan foto dan ulasan yang diunggah pelanggan sangat penting. Melalui penggunaan hashtag atau kampanye khusus, dorong pelanggan untuk lebih banyak berbagi konten mereka.

- **Analisis dan Perbaikan**

Gunakan alat analisis media sosial untuk secara rutin mengevaluasi efektivitas postingan dan tren pengikut. Berdasarkan hasil tersebut, perbaiki strategi agar pengelolaan media sosial menjadi lebih efektif.

03



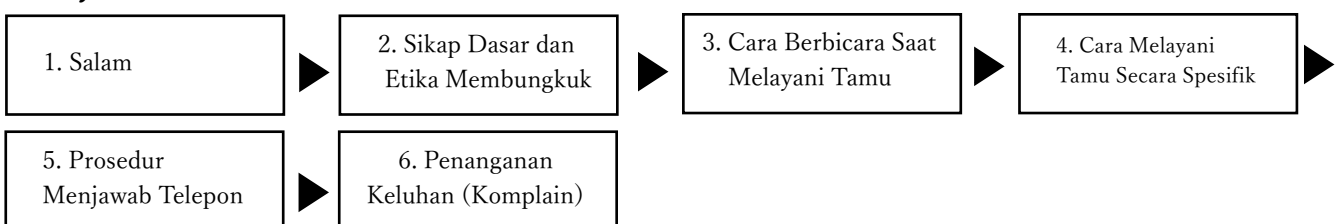
03

Pelayanan Tamu

1. Salam
2. Sikap Dasar dan Etika Membungkuk dalam Pelayanan
3. Cara Berbicara Saat Melayani Tamu
4. Cara Melayani Tamu Secara Spesifik
5. Prosedur Menjawab Telepon
6. Penanganan Keluhan (Komplain)

Mulai halaman selanjutnya, penjelasan rinci akan disampaikan berdasarkan bagan alur berikut.

Pelayanan Tamu



Pelayanan Tamu



1. Salam

Memberi salam kepada tamu membantu menciptakan suasana yang nyaman selama mereka menginap. Bagi staf, ini juga memberikan energi positif saat bekerja. Saat memberi salam, lakukan dengan ramah, penuh semangat, tersenyum, gunakan suara yang jelas, tatap mata tamu, dan sampaikan dengan tulus.

- **いらっしゃいませ / *Irasshaimase* (Selamat Datang)**
Digunakan saat tamu datang ke hotel, *ryokan*, atau memasuki restoran.
- **ありがとうございました / *Arigatou gozaimashita* (Terima Kasih Banyak)**
Diucapkan saat tamu meninggalkan hotel, *ryokan*, atau selesai dari restoran.
- **はい、かしこまりました / *Hai, kashikomarimashita* (Baik, dengan senang hati)**
Diucapkan ketika menyanggupi atau mengonfirmasi permintaan dari tamu.
- **申し訳ございません / *Moushiwake gozaimasen* (Mohon Maaf)**
Digunakan saat melakukan kesalahan kepada tamu atau saat menerima keluhan, sebagai bentuk permintaan maaf yang sopan. (*Catatan: Jika mendapat keluhan atau melakukan kesalahan, penting untuk segera minta maaf kepada tamu. Setelah itu laporkan isi kejadiannya ke atasan atau penanggung jawab tim.)
- **恐れ入りますが / *Osoreirimasu ga* (Permisi, mohon maaf sebelumnya)**
Digunakan saat ingin menyampaikan permintaan secara sopan kepada tamu.
Contoh: 恐れ入りますが、こちらでお待ちいただけますでしょうか? / *Osoreirimasu ga, kochira de omachi itadakemasu deshou ka?* (Maaf sebelumnya, mohon tunggu sebentar di sini.)
- **お待たせいたしました / *Omatase itashimashita* (Maaf membuat Anda menunggu)**
Diucapkan saat tamu sudah menunggu karena suatu alasan.
- **少々お待ちください (ませ) / *Shoushou omachi kudasai (mase)* (Mohon tunggu sebentar)**
Digunakan saat tamu perlu menunggu sejenak.
Contoh: ただいま〇〇をお持ちしますので、少々お待ちくださいませ。 / *Tadaima 〇〇 o omochi shimasu no de, shoushou omachi kudasaimase.*
(Kami akan segera membawa 〇〇, mohon tunggu sebentar.)
- **失礼します / *Shitsurei shimasu* (Permisi)**
Digunakan saat memasuki atau meninggalkan kamar tamu, atau saat mendekati atau meninggalkan meja tamu di restoran.

Pelayanan Tamu



Berikut beberapa salam antar karyawan yang perlu diingat saat bekerja di penginapan:

- 「おはようございます」 / *Ohayou gozaimasu*
Diucapkan saat mulai masuk kerja.
- 「お先に失礼します」 / *Osaki ni shitsurei shimasu*
Diucapkan saat pulang kerja lebih dulu dari rekan lain.
- 「お疲れさまでした」 / *Otsukaresama deshita*
Diucapkan kepada rekan yang akan atau sudah selesai bekerja.
- 「休憩に入ります」 / *Kyuukei ni hairimasu*
Diucapkan saat masuk jam istirahat.

Selain itu, saat memanggil rekan kerja, gunakan nama keluarga dengan tambahan “さん / -san”, seperti “〇〇-san”.



2. Sikap Dasar dan Etika Membungkuk dalam Pelayanan

Memberi salam kepada tamu membantu menciptakan suasana yang nyaman selama mereka menginap. Bagi staf, ini juga memberikan energi positif saat bekerja. Saat memberi salam, lakukan dengan ramah, penuh semangat, tersenyum, gunakan suara yang jelas, tatap mata tamu, dan sampaikan dengan tulus.

Dalam melayani tamu, sikap dasar dan cara membungkuk adalah hal yang sangat penting.

SIKAP DASAR

- Tegakkan punggung
- Tarik perut ke dalam, lalu tarik posisi dagu sedikit ke bawah
- Rilekskan bahu, letakkan tangan kanan di bawah tangan kiri. Tumpuk tangan secara ringan di depan tubuh, sedikit di bawah perut.
(Untuk pria, boleh meletakkan tangan secara alami di sisi tubuh)
- Tampilkan ekspresi yang natural dan jangan lupa tersenyum saat berhadapan dengan tamu.



Pelayanan Tamu



Selain itu, おじぎ / *ojigi* (membungkuk) adalah bentuk penghormatan kepada tamu saat melayani. Layani tamu sambil menatap wajahnya, lalu lakukan *ojigi*. Ada beberapa jenis *ojigi*, dan penting untuk menggunakan setiap jenis dengan tepat.

① 会釈 / *Eshaku*

Sekitar 15°

Digunakan saat berpapasan dengan tamu, saat mendekati meja tamu yang sedang makan, atau saat meninggalkan meja tamu.



② 普通礼 / *Futsuurei* 敬礼 / *Keirei*

Sekitar 30°

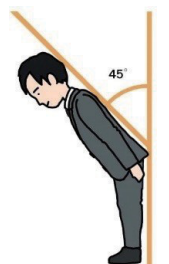
Paling sering digunakan dalam berbagai situasi, terutama saat menyambut tamu.



③ 最敬礼 / *Saikeirei*

Sekitar 45°

Digunakan saat mengantar tamu yang akan pulang atau saat menyampaikan permintaan maaf kepada tamu.



Pelayanan Tamu



3. Cara Berbicara Saat Melayani Tamu

Saat melayani tamu, penting untuk menatap mata tamu, berbicara dengan senyum, dan memberikan arahan atau bantuan dengan sikap ramah. Apabila tamu menyampaikan permintaan secara mendadak, jangan langsung menolaknya. Pertimbangkan terlebih dahulu apakah permintaan tersebut dapat dipenuhi. Jika tidak dapat mengambil keputusan saat itu juga, segera konsultasikan dengan atasan.

Saat berbicara dengan tamu, gunakan bahasa yang sopan, dengan nada ceria dan artikulasi yang jelas. Dalam bahasa Jepang, terdapat bentuk bahasa sopan yang disebut keigo, dan sangat penting untuk menggunakannya secara tepat dalam situasi pelayanan. Keigo terbagi menjadi tiga jenis, yang masing-masing perlu digunakan sesuai dengan konteksnya.

尊敬語 *Sonkeigo*

Mengungkapkan rasa hormat dan sikap menjunjung orang yang lebih senior atau memiliki kedudukan lebih tinggi dari diri sendiri.

謙譲語 *Kenjougo*

Dengan merendahkan diri, kita menunjukkan rasa hormat dan menjunjung lawan bicara.

丁寧語 *Teineigo*

Digunakan untuk membuat ungkapan menjadi lebih sopan dan menunjukkan rasa hormat. Contohnya, menambahkan kata akhir seperti 「です」, 「ます」, atau 「ございます」 pada kalimat seperti: 「この料理はおいしいです」 (Masakan ini enak.) 「旅館へ行きます」 (Saya pergi ke penginapan.) Selain itu, menambahkan awalan 「お」 atau 「ご」 pada kata seperti: 「お料理」 / O-ryouri 「ご宿泊」 / Go-shukuhaku

Pelayanan Tamu



4. Cara Melayani Tamu Secara Spesifik

Di fasilitas penginapan, prioritas utama adalah memastikan tamu merasa puas dan merasa “Saya senang menginap di sini.” Oleh karena itu, seluruh staf diwajibkan untuk selalu memberikan pelayanan yang sopan dan profesional dalam setiap kesempatan.

Staf juga harus menyediakan layanan yang tulus dan penuh perhatian, yang dalam budaya Jepang dikenal sebagai 「おもてなし」 / *omotenashi*.

Berikut beberapa contoh praktik dalam pelayanan tamu.

1. Jika tamu terlihat sedang mencari sesuatu di dalam area penginapan, sapa dengan mengatakan, 「何かお探でしょうか」 / *Nanika osagashi deshou ka* (Apakah Anda sedang mencari sesuatu?)
2. Saat mengantarkan tamu di dalam fasilitas penginapan, **berjalanlah 2–3 langkah di depan kiri tamu, menyesuaikan langkah dengan mereka.**
3. Ketika berpapasan dengan tamu, **berhenti sejenak dan membungkuk saat tamu melewati depan Anda.**
4. Jika dipanggil oleh tamu, balas dengan sopan, 「お呼びでございますか」 / *O-yobi de gozaimasu ka* (Apakah Anda memanggil saya?)
5. Saat mengantarkan barang bawaan tamu ke kamar, **tangani dengan hati-hati dan bawa hingga ke dalam kamar.**
6. Saat memberikan petunjuk arah menggunakan peta, **tunjukkan dengan telapak tangan menghadap ke atas dan empat jari rapat bersama.**
7. Saat menyerahkan kunci kamar kepada tamu, **berikan dengan kedua tangan menghadap ke depan, posisi yang terlihat oleh tamu.**
8. Jika terpaksa menggunakan lift di dalam gedung, **selalu utamakan tamu terlebih dahulu.**
9. Saat berkomunikasi dengan tamu pengguna kursi roda, **sesuaikan tinggi pandangan agar sejajar dengan tamu.**
10. Ketika menerima tamu dengan gangguan penglihatan, **tawarkan bantuan dengan sopan, 「お手伝いできることはございますか」** / *O-tetsudai dekiru koto wa gozaimasu ka* (Apakah ada yang bisa saya bantu?)
11. Jika tamu yang menggunakan tongkat datang ke restoran, **arahkan ke tempat duduk dekat pintu masuk jika tamu menginginkannya.**

Pelayanan Tamu



5. Prosedur Menjawab Telepon

Saat bekerja di fasilitas penginapan, Anda akan menerima berbagai jenis panggilan telepon, termasuk untuk reservasi. Menangani panggilan-panggilan ini dengan tepat merupakan hal yang sangat penting. Beberapa poin penting dalam menangani telepon adalah sebagai berikut:

- Siapkan kertas catatan dan alat tulis sebelum mengangkat telepon.
- Saat menjawab telepon, sebutkan nama atau bagian Anda terlebih dahulu.
- Jika perlu meneruskan panggilan, pastikan untuk menanyakan dan mengonfirmasi nama penelepon (atau nama perusahaan).
- Khusus untuk panggilan dari tamu, pastikan untuk menunggu hingga penelepon menutup telepon terlebih dahulu sebelum Anda meletakkan gagang telepon.

6. Penanganan Keluhan (Komplain)

Meskipun fasilitas penginapan telah memberikan pelayanan dengan sopan dan sepenuh hati, クレーム (苦情 / *kujou*) atau keluhan dari tamu tetap dapat terjadi. Oleh karena itu, penting untuk memahami poin-poin utama dalam menangani keluhan:

- Pertama, sampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanan yang telah ditimbulkan.
- Tanyakan dan periksa dengan cermat penyebab keluhan.
- Segera laporkan kepada atasan atau penanggung jawab.

Meskipun kesalahan berasal dari diri sendiri, jangan mencoba menyelesaikannya sendiri. Tindakan tersebut dapat memperburuk ketidakpuasan tamu dan memicu komplain lainnya. Oleh karena itu, segera laporkan kepada atasan atau pihak yang bertanggung jawab.

04



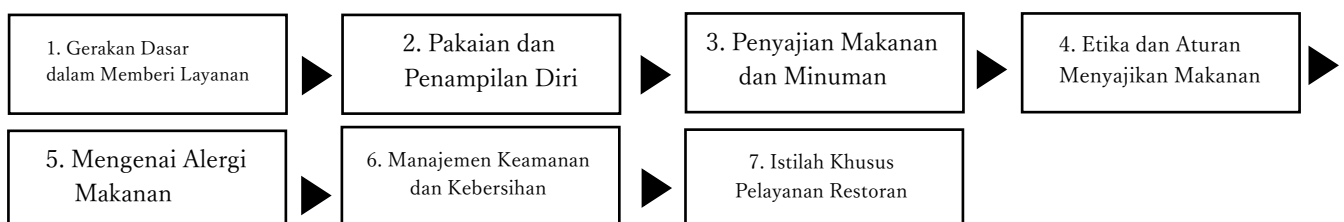
Di Jepang, kata “omotenashi” digunakan ketika berbicara tentang layanan tamu. Semangat inilah yang selalu dijunjung tinggi oleh orang Jepang dan menjadi dasar layanan tamu. “Omotenashi” identik dengan kata “hospitality” dalam bahasa Inggris.

Hidangan di hotel dan *ryokan* merupakan salah satu kenikmatan bagi tamu yang menginap, dan untuk menyampaikan “omotenashi” kepada tamu, penting untuk menguasai tindakan dasar, aturan yang berlaku, dan tata krama.

1. Gerakan Dasar dalam Memberikan Layanan
2. Pakaian dan Penampilan Diri
3. Penyajian Makanan dan Minuman
4. Etika dan Aturan dalam Menyajikan Makanan
5. Mengenai Alergi Makanan
6. Manajemen Keamanan dan Kebersihan
7. Istilah Khusus dalam Pelayanan Restoran

Mulai halaman selanjutnya, penjelasan rinci akan disampaikan berdasarkan bagan alur berikut.

Pelayanan Restoran



Pelayanan Restoran



1. Gerakan Dasar dalam Memberikan Layanan

Salam sapa merupakan bentuk komunikasi pertama saat berinteraksi dengan tamu di restoran. Melalui salam sapa, kita menyampaikan rasa sambutan dan membentuk kesan pertama yang sangat penting bagi tamu. Berikut adalah poin-poin penting dalam memberikan sapaan yang meninggalkan kesan positif bagi tamu:

- Berikan salam sapa dengan menatap mata tamu, menggunakan suara yang jelas dan bersemangat.
- Saat melihat tamu, segera berinisiatif untuk menyapa terlebih dahulu.

Selain salam sapa, ekspresi wajah juga merupakan elemen yang sangat penting dalam melayani tamu di restoran. Dengan memberikan senyuman yang tulus, kesan tamu terhadap pelayanan pun akan menjadi lebih baik. Poin-poin penting yang perlu diperhatikan adalah:

- Saat tersenyum, perhatikan agar kedua ujung bibir terangkat dan ujung mata sedikit menurun.
- Senyum yang alami dan hangat dari hati akan meninggalkan kesan bersahabat dan membuat tamu merasa nyaman.

Melalui salam sapa dan ekspresi wajah yang baik, kita dapat membangun hubungan yang positif dengan tamu.

Pelayanan Restoran



2. Pakaian dan Penampilan Diri

Dalam melayani tamu di restoran, penampilan yang bersih dan rapi sangatlah penting. Secara spesifik hal-hal yang penting dan perlu diperhatikan akan dijelaskan berikut ini.

-
- Rambut harus ditata rapi dan tidak menutupi wajah.
 - Jika berambut panjang, gunakan hairnet atau headband agar rambut tidak menyentuh wajah maupun makanan.
 - Wajah harus selalu terawat; cukur kumis atau janggut setiap hari. Bila diperlukan, gunakan riasan ringan dan alami.
 - Kuku harus dipotong pendek dan bersih. Hindari nail art atau cat kuku mencolok.
 - Seragam harus bersih, bebas kerutan dan noda. Semua kancing harus dikancingkan dan dikenakan dengan rapi.
 - Sepatu harus bersih dan bebas dari kotoran.
 - Aksesori sebaiknya tidak digunakan. Jam tangan yang mencolok atau mewah juga sebaiknya dihindari.
 - Hindari penggunaan parfum dengan aroma yang terlalu kuat.
-

Pelayanan Restoran



3. Penyajian Makanan dan Minuman

Saat mengantarkan hidangan ke meja tamu, penting untuk memperhatikan cara memegang piring. **Hindari agar jari tidak menyentuh makanan dan jangan meninggalkan sidik jari di piring.** Pastikan posisi hidangan benar, dan sajikan dengan arah yang tepat sehingga **bagian depan makanan menghadap tamu.** Dalam penyajian hidangan Barat, makanan disajikan dari sisi kiri, sedangkan minuman disajikan dari sisi kanan.

Saat menyerahkan minuman, **pegang gelas di bagian bawah, tidak melebihi setengah tinggi gelas.** Ketika meletakkan gelas di atas meja, **lakukan dengan hati-hati agar tidak menimbulkan suara.**

4. Etika dan Aturan dalam Menyajikan Makanan

Aturan dan etika makan berbeda-beda tergantung negara dan kebiasaan. Di Jepang, terdapat budaya khas terkait cara penyajian dan cara menikmati 和食 / *Washoku* (masakan Jepang).



Mulai halaman berikutnya, akan dijelaskan mengenai 和食 / *Washoku* (masakan Jepang) dan 洋食 / *Youshoku* (masakan Barat).

Masakan Jepang (和食/ *Washoku*)

Dalam masakan Jepang, digunakan bahan-bahan musiman yang segar dan memiliki cita rasa terbaik. Bahan seperti ini disebut 旬の食材 / *Shun no shokuzai* (bahan makanan musiman). Salah satu dasar dalam washoku adalah konsep 一汁三菜 / *Ichijuu sansai*, yaitu susunan menu yang terdiri dari nasi, sup, dan tiga jenis lauk.

Secara umum, penyajian dilakukan dengan susunan berikut: nasi di sebelah kiri, sup di sebelah kanan, lauk pendamping di kiri atas, dan lauk utama di kanan atas.



Di 旅館 / *Ryokan* (penginapan tradisional Jepang), biasanya disajikan 懐石料理 / *Kaiseki ryouri*, yaitu hidangan tradisional Jepang yang menggunakan prinsip *ichijuu sansai* sebagai dasar susunan menunya. Urutan penyajian hidangan kaiseki umumnya sebagai berikut:



①前菜 / *Zensai* (menu pembuka)



②碗盛 / *Wanmori* (sup dalam mangkuk)



③お造り / *Otsukuri* (iris sashimi)



④焼き物 / *Yakimono* (hidangan panggang)



⑤煮物 / *Nimono* (hidangan rebus)



⑥揚げ物 / *Agetamono* (hidangan goreng)



⑥酢の物 / *Sunomono* (hidangan bercuka)



⑦ごはん、香の物 / *Gohan, Kounomono*
(nasi, acar pelengkap)



⑧水菓子 / *Mizugashi* (makanan penutup)

Masakan Barat (洋食/ *Youshoku*)

Dalam masakan Barat, umumnya tamu menggunakan pisau dan garpu saat makan. Untuk hidangan berurutan seperti dalam menu *course*, urutan penyajian dasarnya adalah sebagai berikut:



① オードブル / *Hors d'œuvre*
(menu pembuka atau *appetizer*)



② スープ / *Soup* (Sup)



③ 魚料理 / *Sakana ryouri*
(hidangan ikan)



④ 肉料理 / *Niku ryouri*
(hidangan daging).

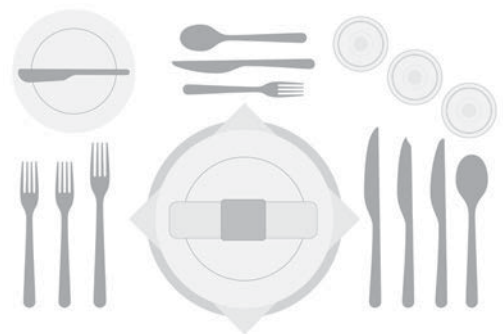


⑤ デザート / *Dessert*
(makanan penutup)



⑥ コーヒー / *Coffee* (Kopi)

Dalam penyajian masakan Barat, tata letak alat makan (*cutlery*) mengikuti aturan tertentu. Pisau, garpu, dan sendok diletakkan dengan susunan sebagai berikut: garpu di sebelah kiri piring, pisau dan sendok di sebelah kanan, sendok dan garpu penutup (*dessert*) diletakkan di bagian atas piring, piring roti diletakkan di kiri atas piring utama.



Saat makan, pisau dipegang dengan tangan kanan dan garpu di tangan kiri. Urutan penggunaan alat makan dimulai dari bagian terluar, lalu ke dalam sesuai urutan hidangan. Selama makan, letakkan pisau dan garpu di atas piring membentuk huruf V (seperti *ハ* dalam hiragana). Setelah selesai makan, letakkan pisau dan garpu sejajar di sisi kanan bawah piring sebagai tanda bahwa makan telah selesai.

Pelayanan Restoran



5. Mengenai Alergi Makanan

Alergi makanan adalah reaksi alergi yang muncul setelah seseorang mengonsumsi makanan yang mengandung zat alergen tertentu. Dalam kasus yang parah, dapat terjadi anafilaksis (*anaphylactic shock*), yaitu reaksi serius yang dapat menyebabkan sesak napas hingga mengancam nyawa jika tidak ditangani dengan tepat. Beberapa alergen umum meliputi: telur, susu sapi, kacang-kacangan, makanan laut, gandum, dan kedelai. Sangat penting untuk mencegah tamu mengonsumsi bahan makanan yang dapat memicu reaksi alergi. Oleh karena itu, saat melakukan reservasi atau saat tamu tiba, staf harus selalu menanyakan apakah tamu memiliki alergi makanan. Jika ada, informasi tersebut harus disampaikan secara akurat kepada dapur dan seluruh staf yang bertugas, agar dapat dilakukan penyesuaian dalam penyajian makanan.

6. Manajemen Keamanan dan Kebersihan

Di restoran, sangat penting untuk selalu menerapkan pengelolaan higienitas secara menyeluruh agar tamu merasa aman dan nyaman saat berkunjung. Secara spesifik, hal-hal yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

PENGELOLAAN HIGIENITAS

- Cuci tangan secara rutin, terutama sebelum dan sesudah menangani makanan, serta setelah menggunakan toilet. Selain mencuci tangan dengan sabun, lakukan juga disinfeksi tangan menggunakan alkohol.
- Simpan bahan makanan pada suhu dan lingkungan yang sesuai. Daging dan ikan mentah harus disimpan secara terpisah dari bahan makanan lain, baik dalam lemari pendingin maupun freezer, untuk mencegah kontaminasi silang.

Agar dapat memberikan pelayanan terbaik, **persiapan yang menyeluruh sebelum restoran dibuka** sangatlah penting. Secara spesifik, hal-hal yang perlu dilakukan antara lain:

PERSIAPAN BUKA RESTORAN

- Membersihkan area dalam restoran dan pintu masuk
- Menyiapkan dan merapikan peralatan makan serta perlengkapan lainnya secara tepat
- Memastikan *table setting* (termasuk serbet, alat makan, piring, dan tempat bumbu) sudah lengkap dan tertata dengan baik
- Menyeka meja dan kursi dengan disinfektan
- Melakukan konfirmasi dengan dapur terkait menu yang disajikan dan informasi tamu

Pelayanan Restoran



Setelah semua tamu meninggalkan restoran, melakukan prosedur penutupan restoran dengan benar sangat penting agar persiapan pembukaan di hari berikutnya dapat berjalan lancar. Secara spesifik, tugas-tugas berikut harus dilakukan adalah:

PROSEDUR TUTUP RESTORAN

- Membersihkan area dalam restoran dan pintu masuk
 - Mengisi ulang dan merapikan peralatan makan serta perlengkapan lain
 - Mencuci dan mengisi ulang tempat bumbu (*custer set*)
 - Menyusun kembali meja dan kursi serta menyekanya dengan disinfektanMengelola dan membuang sampah dengan benar
-

Pembersihan yang tepat merupakan bagian penting dari manajemen keamanan dan kebersihan restoran. Kebersihan harus dijaga secara rutin dan konsisten untuk memastikan restoran selalu berada dalam kondisi yang bersih. Hal ini tidak hanya menciptakan lingkungan makan yang nyaman bagi tamu, tetapi juga berperan dalam mencegah keracunan makanan dan menjaga kualitas layanan secara keseluruhan.

Pelayanan Restoran



7. Istilah Khusus dalam Pelayanan Restoran

Istilah-istilah khusus dalam operasional restoran di bawah ini sangat penting, sehingga perlu untuk memahami makna dan cara penggunaannya dengan baik.

- シルバー / *shirubā* (*silverware*)
Pisau, garpu, dan sejenisnya.
- カスターセット / *kasutā setto* (*custer set*)
Set bumbu di atas meja.
- 配膳 / *haizen*
Kegiatan membawa dan menyajikan makanan atau minuman ke meja secara tepat.
- ウェルカムドリンク / *uerukamu dorinku* (*welcome drink*)
Minuman yang disajikan di awal sebagai bentuk penyambutan.
- メインディッシュ / *mein disshu* (*main dish*)
Hidangan utama dalam satu rangkaian makanan.
- ブッフェ料理 / *buffe ryōri* (*buffet*)
Gaya makan prasmanan, berbagai jenis makanan disajikan dan tamu memilih sendiri. Umumnya ditemukan saat sarapan di hotel.
- アラカルト / *arakaruto* (*à la carte*)
Gaya pemesanan masakan satu per satu dari menu (bukan dalam satu set).
- ソムリエ / *somurie* (*sommelier*)
Pekerja profesional dengan pengetahuan tentang *wine*, yang memberikan rekomendasi *wine* terbaik kepada tamu.
- テイクアウト / *teikuauto* (*take out*)
Membawa pulang makanan tanpa makan di tempat.
- ハラル / *harāru* (*halal*)
Makanan yang dimasak sesuai hukum Islam, tidak mengandung babi atau alkohol.
- ベジタリアン / *bejitarian* (*vegetarian*)
Gaya makan atau jenis makanan yang tidak mengandung daging.

A close-up photograph of a person's arm and shoulder area, wearing a grey t-shirt. A healthcare professional's hand is visible, touching the person's shoulder. The professional is wearing a white lab coat and a black leather watch. The background is blurred, showing an indoor setting with warm lighting.

05

05

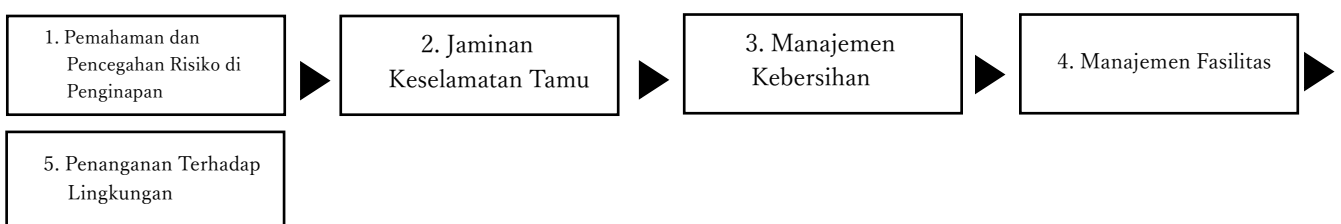
Manajemen Keamanan dan Kebersihan serta Pengetahuan Dasar Lainnya

Memahami berbagai risiko yang mungkin terjadi di hotel serta berupaya untuk mencegah dan menghindarinya dalam operasional sehari-hari sangatlah penting. Selain itu, staf juga harus siap untuk bertindak secara tenang dan cepat apabila terjadi keadaan darurat, seperti gempa bumi atau bencana alam lainnya.

1. Pemahaman dan Pencegahan Risiko di Fasilitas Penginapan
2. Jaminan Keselamatan Tamu
3. Manajemen Kebersihan
4. Manajemen Fasilitas
5. Penanganan Terhadap Lingkungan

Mulai halaman selanjutnya, penjelasan rinci akan disampaikan berdasarkan bagan alur berikut.

Manajemen Keamanan dan Kebersihan serta Pengetahuan Dasar Lainnya





1. Pemahaman dan Pencegahan Risiko di Fasilitas Penginapan

Fasilitas penginapan adalah tempat di mana banyak tamu yang tidak saling mengenal secara pribadi menginap dalam waktu yang cukup lama. Karena itu, kita tidak pernah tahu kapan dan di mana kebakaran, bencana alam, atau kecelakaan bisa terjadi. Penting bagi seluruh staf untuk selalu siap menghadapi situasi darurat, dengan melakukan pelatihan secara rutin serta memahami berbagai risiko yang mungkin terjadi.

Selain itu, setiap karyawan perlu membayangkan dan menyimulasikan respons yang tepat untuk berbagai kemungkinan situasi darurat yang dapat terjadi dalam lingkup tugasnya. Secara khusus, staf yang bekerja di fasilitas akomodasi perlu:

-
- Mengikuti pelatihan evakuasi terkait kebakaran dan gempa bumi untuk memastikan keselamatan tamu jika terjadi keadaan darurat;
 - Mengetahui lokasi dan cara penggunaan peralatan keselamatan, seperti alarm kebakaran, alat pemadam api ringan (APAR), serta alat evakuasi yang tersedia di kamar tamu;
 - Memahami dengan baik rute evakuasi dan lokasi pintu darurat, agar dapat mengarahkan tamu secara tepat dan cepat saat diperlukan;
 - Menguasai dan mampu menjalankan prosedur penanganan darurat yang ditetapkan oleh masing-masing penginapan, seperti saat terjadi tamu sakit, kecelakaan, atau kebakaran;
 - Memiliki pengetahuan dasar mengenai penyakit dan infeksi menular, termasuk potensi penyebarannya serta langkah penanganan yang sesuai;
 - Mampu mengawasi kondisi lingkungan sekitar, termasuk mengenali keberadaan barang mencurigakan atau orang yang berperilaku tidak wajar di dalam area penginapan.
-



2. Jaminan Keselamatan Tamu

Menjaga keselamatan tamu dari segala bentuk risiko adalah hal yang paling utama. Sudah menjadi keharusan untuk mengupayakan pencegahan agar tidak terjadi kecelakaan, namun lebih dari itu, kita juga harus selalu siap memastikan keselamatan tamu jika sewaktu-waktu terjadi kebakaran, bencana alam, atau situasi darurat lainnya.

(Upaya Pencegahan Kecelakaan)

- Untuk mencegah kebocoran informasi pribadi tamu, penting untuk memahami pentingnya informasi tamu seperti nama dan alamat (informasi yang berkaitan dengan privasi). Tangani informasi tersebut dengan sangat hati-hati agar tidak sampai tersebar ke luar.
 - Barang-barang yang mudah terbakar seperti linen atau sisa makanan tidak boleh diletakkan dekat dengan sumber api, dan puntung rokok harus dibuang dengan tepat. Penting untuk sangat berhati-hati dalam menangani segala sesuatu yang berkaitan dengan api.
 - Agar tamu lanjut usia atau penyandang disabilitas tidak mengalami kecelakaan, saat menerima tamu seperti ini, penting untuk menyapa mereka dan mengonfirmasi bantuan apa yang diperlukan. Selain itu, bila tamu dengan gangguan penglihatan datang bersama anjing pemandu, jangan pernah menolak keberadaan anjing pemandu tersebut.
-

(Jika terjadi keadaan darurat)

- Jika kebakaran terjadi, segera lakukan pemadaman awal dan evakuasi tamu dengan aman.
 - Jika terjadi gempa bumi, jangan menggunakan lift dalam keadaan apa pun. Gunakan tangga darurat, dan arahkan tamu ke tempat aman secepat dan seaman mungkin.
 - Jika terjadi kebakaran atau ada tamu yang tiba-tiba jatuh sakit, hubungi pemadam kebakaran (119) dan minta mobil pemadam atau ambulans. Saat itu, jelaskan situasi se jelas dan sedetail mungkin.
-



3. Manajemen Kebersihan

Di fasilitas penginapan, sangat penting untuk menjalankan manajemen kebersihan dengan tepat guna mencegah terjadinya keracunan makanan, infeksi, dan sejenisnya. Secara rinci, hal-hal berikut harus dilakukan dengan konsisten dan teliti.

-
- Selalu mengenakan seragam yang bersih serta menjaga kebersihan diri. Rambut dan kuku harus selalu dalam kondisi higienis
 - Membiasakan berkumur dan mencuci tangan secara rutin
 - Tidak menggunakan parfum beraroma kuat saat melayani tamu
 - Selalu memeriksa kebersihan bagian luar gedung seperti lantai, dinding, jendela, serta bagian dalam gedung seperti meja, kursi, dan perlengkapan. Segera bersihkan apabila menemukan kotoran
 - Memperhatikan kondisi cuaca harian (suhu dan kelembapan) untuk mencegah munculnya jamur dan hama
-



4. Manajemen Fasilitas

Fasilitas penginapan memiliki beragam sarana, perlengkapan, dan peralatan, di mana kelalaian sekecil apa pun dapat berujung pada kecelakaan besar. Oleh karena itu, pengelolaan fasilitas yang tepat sangat penting. Secara lebih rinci, hal-hal berikut harus dilakukan secara konsisten: dan teliti.

-
- Selalu memeriksa apakah peralatan seperti sistem pendingin udara di resepsionis, lobi, kamar tamu, serta berbagai perangkat, perabot, perlengkapan, dan interior lainnya berada dalam kondisi baik. Jika ditemukan ketidaksesuaian atau kerusakan, segera laporkan kepada petugas fasilitas.
 - Jika ada permintaan atau pertanyaan dari tamu terkait pemasangan pegangan tangan atau *ramp* (lantai landai), catat dengan jelas dan sampaikan usulan perbaikan kepada petugas fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan.
 - Ruang-ruang yang tidak terlihat oleh tamu pun harus dijaga kerapihannya, seperti perlengkapan dan dokumen yang tersimpan, guna menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman.
-

Manajemen Keamanan dan Kebersihan serta Pengetahuan Dasar Lainnya



5. Penanganan Terhadap Lingkungan

Selain itu, seiring meningkatnya pentingnya SDGs (*Sustainable Development Goals* / Tujuan Pembangunan Berkelanjutan), sangatlah penting bagi fasilitas penginapan untuk secara aktif menerapkan inisiatif yang ramah lingkungan. Secara spesifik, berikut adalah beberapa hal yang perlu dilakukan secara konsisten dan teliti.

-
- Berupaya menghemat energi, seperti penghematan listrik dan air
 - Menghindari pemborosan kertas dan melakukan pemilahan sampah dengan tepat saat membuangnya
 - Memberikan usulan kepada atasan atau staf terkait mengenai daur ulang lingkungan serta pengurangan konsumsi sumber daya
-

Ujian Evaluasi Tokutei Ginou 1
Pekerja Berketerampilan Spesifik/SSW (Bidang Perhotelan)
Buku Teks Pembelajaran

Tanggal Terbit: 31 Mei 2024
Edisi Pertama, Cetakan Pertama

Penerbit:
Federasi Nasional Asosiasi Kesehatan Kehidupan Ryokan dan Hotel Jepang
(全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会)

Hak cipta buku ini sepenuhnya dimiliki oleh
Federasi Nasional Asosiasi Kesehatan Kehidupan Ryokan dan Hotel Jepang.
(全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会)
