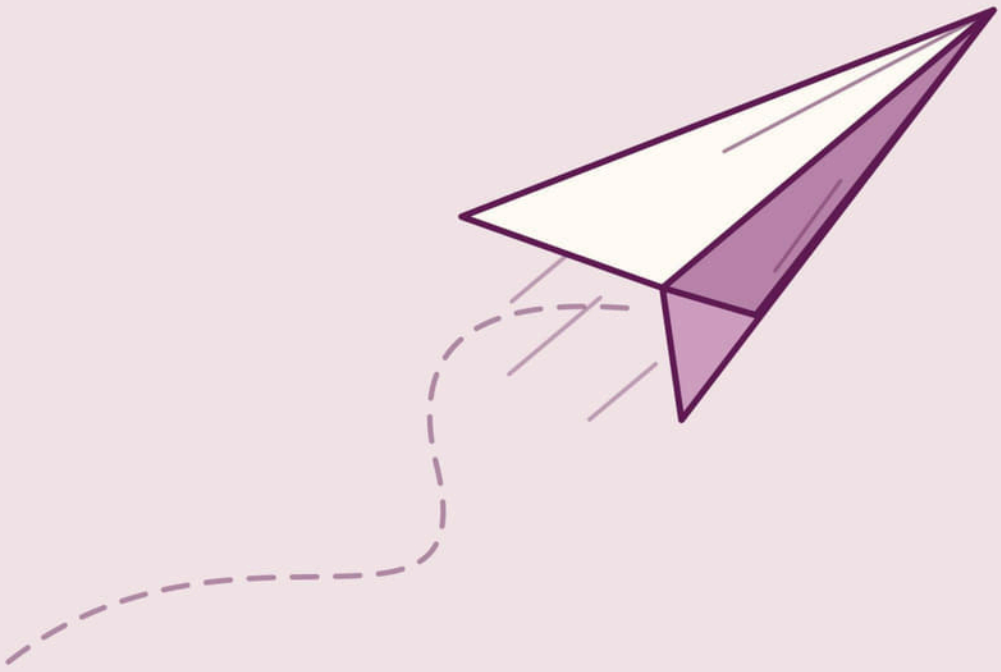
SERI PERSIAPAN TKA SMK

TKA SMK

PERHOTELAN

Materi, Strategi, dan Simulasi



Handaka Lumu

by Next Level Study Indonesia

2026/2027 · SMKHTL

TKA SMK PERHOTELAN

Materi, Strategi, dan Simulasi

Handaka Lumu

by Next Level Study Indonesia

The Dancer of the Silent Stage

"Semakin kau mengenalku, semakin banyak yang kamu tidak tahu"



KETERANGAN BUKU

TKA SMK Perhotelan: Materi, Strategi, dan Simulasi

Penulis: Handaka Lumu

Penyusun soal: Tim Next Level Study Indonesia

Penerbit: Next Level Study Indonesia

Edisi: Edisi 1 · Gratis untuk pelajar Indonesia · 2026/2027 · Kode buku SMKHTL

© 2026 Next Level Study Indonesia. Hak cipta dilindungi undang-undang.

GRATIS · TIDAK UNTUK DIPERJUALBELIKAN

Buku ini dibagikan gratis sebagai dedikasi Next Level Study Indonesia untuk bangsa. Boleh diperbanyak dan dibagikan untuk belajar, tetapi tidak untuk diperjualbelikan.

Sumber soal asli: Belum ada soal asli TKA untuk mapel ini; bentuk soal mengikuti soal asli TKA SMK 2025 Projek Kreatif dan Kewirausahaan (Pusat Asesmen Pendidikan, Kemendikdasmen).

Acuan kisi-kisi: https://pusmendik.kemendikdasmen.go.id/tka/tka/view/mata-pelajaran-pilihan/sma/smk-perhotelan

Kata Pengantar

Kamu yang sedang bersiap,

Terima kasih sudah membuka buku ini. Hotel sering kamu bayangkan sebagai lobi yang megah, kamar yang rapi, dan senyum di meja resepsionis. Di balik semua itu ada keputusan kecil yang diambil setiap hari oleh orang-orang yang bekerja dengan teliti: petugas kamar yang menjaga lantai tetap kering, resepsionis yang tidak menyebut nomor kamar tamu kepada penelepon yang belum dikenal, pramusaji yang mengukur suhu hidangan sebelum disajikan. Dunia itu sudah kamu kenal dari praktik di sekolah atau PKL di hotel.

Buku ini lahir dari satu pengamatan. Soal TKA SMK jarang bertanya "apa pengertian istilah ini". Soalnya bercerita tentang sebuah hotel, seorang tamu, dan seorang staf yang menghadapi situasi nyata, lalu meminta kamu memilih tindakan yang paling tepat. Banyak siswa tersandung bukan karena kurang rajin, tetapi karena menghafal istilah tanpa pernah memakainya dalam kasus. Karena itu buku ini saya tulis supaya kamu paham alasan di balik setiap prosedur, bukan hanya namanya.

Isinya mengikuti kisi-kisi resmi Pusmendik untuk Perhotelan. Setiap sub bab lebih dulu menjelaskan materinya secara utuh, dengan gambar, contoh dari hotel di sekitarmu, dan contoh soal yang diselesaikan langkah demi langkah. Sesudah itu baru strategi menjawab dan jebakan yang sering dipasang. Di akhir setiap bab ada kuis, dan di akhir buku ada simulasi TKA berwaktu seperti ujian sesungguhnya. Buku ini tidak menjanjikan nilai tertentu. Yang bisa saya janjikan hanyalah penjelasan yang jujur dan latihan yang terarah.

Bacalah berurutan. Kerjakan latihan dengan pensil di tangan. Bila skor kuis belum memuaskan, kembalilah ke sub bab yang ditunjuk tabel anjuran. Latihan dan kuis yang sama juga bisa kamu buka di LMS NLS lewat kode QR di dalam buku.

Pelayan tamu yang baik bekerja dengan kesetiaan. Ia menepati janji kepada tamu dan rekan kerjanya, bahkan ketika tidak ada yang mengawasi. Belajarlah dengan kesetiaan yang sama. Berjanjilah pada dirimu untuk tidak berhenti di tengah jalan. Persembahkan kesungguhanmu untuk orang tua yang menunggumu pulang membawa kabar baik, untuk guru yang sabar menuntunmu, dan untuk negeri yang kelak membutuhkan tenaga serta pikiranmu. Belajarlah dengan sepenuh jiwa dan raga, karena ilmu yang kamu kumpulkan hari ini adalah baktimu esok hari.

Selamat belajar. Saya percaya kamu bisa.

Oktober 2026

Handaka Lumu

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Panduan Memakai Buku

Buku ini dipakai berurutan: kenali ujiannya (Bagian A), pelajari 4 bab materi (Bagian B), uji kesiapanmu dengan simulasi TKA berwaktu (Bagian C), lalu cocokkan jawaban dan pelajari pembahasannya (Bagian D).

Peta belajar

Langkah	Kamu mengerjakan	Hasil
1	Bagian A: kenali bentuk soal dan peta kisi-kisi	Tahu apa yang diuji
2	Bab demi bab: baca sub bab, kerjakan latihan, lalu Kuis Akhir Bab	Skor kuis per bab
3	Ulangi sub bab yang ditunjuk tabel anjuran di akhir kuis	Titik lemah berkurang
4	Bagian C: 3 simulasi TKA berwaktu	Skor simulasi
5	Bagian D: kunci dan pembahasan semua soal	Paham alasan, bukan hanya jawaban

Tanda di dalam buku

Tanda	Artinya
◎ APA YANG DIUJI	Tujuan belajar sub bab dan indikator resmi yang diuji
◆ KONSEP INTI	Materi lengkap: penjelasan runtut, gambar, dan contoh terselesaikan
▲ STRATEGI DAN JEBAKAN	Langkah menjawab dan pola pengecoh yang sering dipasang
● BEDAH SOAL	Soal dibahas langkah demi langkah
✎ LATIHAN	Soal untuk dikerjakan sendiri; kunci singkat di bawahnya
✔ PERIKSA DIRI	Pertanyaan refleksi dan hal yang perlu diingat
Kotak QR	Membuka latihan dan kuis yang sama di LMS NLS

Kode

SMKHTL-1.2 = sub bab 1.2; SMKHTL-KB1 = kuis akhir bab 1; SMKHTL-FIN1 = simulasi 1. Kode yang sama dipakai di LMS.

Belajar lewat PDF atau LMS

Semua latihan, kunci, dan pembahasan sudah ada di buku ini, jadi kamu bisa belajar hanya dengan PDF atau cetakan. LMS menambahkan latihan dan kuis interaktif, serta menyimpan skormu.

Buka buku ini di LMS NLS

Pindai untuk membuka course buku ini.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Daftar Isi

Kata Pengantar ii
Panduan Memakai Buku iii
Bagian A · Mengenal TKA Perhotelan 1
Bagian B · Materi 7
Bab 1 · Wawasan Dunia Kerja Perhotelan 7
Sub bab 1.1 · Ruang lingkup industri perhotelan 8
Sub bab 1.2 · Pengetahuan lokal: destinasi wisata dan aksesibilitas 21
Sub bab 1.3 · Perlindungan anak di industri pariwisata 34
Sub bab 1.4 · Menyampaikan informasi produk, layanan, dan fasilitas hotel 46
Sub bab 1.5 · Digitalisasi layanan hotel 63
Sub bab 1.6 · Sustainable hospitality: limbah dan energi 75
Kuis Akhir Bab 1 88
Bab 2 · K3, Pertolongan Pertama, dan Lingkungan Kerja Hotel 101
Sub bab 2.1 · Prosedur K3 dan penyebab kecelakaan kerja 102
Sub bab 2.2 · Menerapkan keselamatan: APD, bahan kimia, dan kebakaran 116
Sub bab 2.3 · Pertolongan pertama di hotel 131
Sub bab 2.4 · Tempat kerja aman dan HACCP 143
Sub bab 2.5 · Kebersihan tempat kerja 158
Kuis Akhir Bab 2 172
Bab 3 · Komunikasi di Tempat Kerja 184
Sub bab 3.1 · Kerja sama dengan kolega dan tamu 185
Sub bab 3.2 · Percakapan singkat di telepon 199
Sub bab 3.3 · Komunikasi lisan bahasa Inggris dasar 211
Kuis Akhir Bab 3 224
Bab 4 · Komputer dan Administrasi di Hotel 238
Sub bab 4.1 · Instruksi, diagram, dan pencarian data di komputer 239
Sub bab 4.2 · Mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran 254
Sub bab 4.3 · Prosedur administrasi dan korespondensi 265
Kuis Akhir Bab 4 278
Bagian C · Simulasi TKA 290
Simulasi 1 — Prediksi TKA 2026 291
Simulasi 2 — Prediksi TKA 2026 305
Simulasi 3 — Prediksi TKA 2026 319
Bagian D · Kunci dan Pembahasan 332
Penutup 411
Lampiran 413

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bagian A · Mengenal TKA Perhotelan

Apa itu TKA SMK Perhotelan

Tes Kemampuan Akademik (TKA) Perhotelan adalah salah satu mata pelajaran **pilihan** program keahlian SMK dalam kisi-kisi resmi Pusat Asesmen Pendidikan (Pusmendik) Kemendikdasmen. Di halaman kisi-kisi, mata pelajaran ini bernama **"Dasar-dasar Perhotelan"**; di buku dan Bank Soal NLS namanya "Perhotelan". Tujuannya mengukur pemahaman konsep dan kemampuan menerapkannya di dunia kerja hotel: wawasan industri perhotelan, keselamatan dan kesehatan kerja (K3), pertolongan pertama, kebersihan, komunikasi dengan kolega dan tamu, telepon, bahasa Inggris dasar, komputer, dan administrasi.

Kisi-kisi membagi kemampuan menjadi tiga tingkat. Pada tingkat pertama kamu **mengenali dan menjelaskan**. Pada tingkat kedua kamu **menerapkan** prosedur pada kasus. Pada tingkat ketiga kamu **menganalisis**, yaitu menimbang beberapa kemungkinan lalu memutuskan mana yang paling tepat. Mengenal istilah saja tidak cukup. Kamu harus bisa memakainya.

> Halaman kisi-kisi Pusmendik tidak menyebut jumlah soal dan waktu. Pemberitaan tentang TKA 2026 menyebut setiap mata pelajaran pilihan berisi **25 soal** dan dikerjakan dalam **60 menit**, sehingga rata-rata kamu punya sekitar **2,4 menit** per soal. Buku ini memakai angka itu untuk kuis dan simulasi. Pastikan ketentuan resminya lewat pengumuman Pusmendik menjelang ujian.

Satu catatan jujur tentang soal

Untuk mata pelajaran ini **belum ada soal asli TKA** yang dipublikasikan. Soal asli TKA SMK 2025 hanya tersedia untuk Projek Kreatif dan Kewirausahaan. Karena itu soal di buku ini adalah **soal latihan baru** yang disusun tim NLS. Bentuk, panjang, dan tingkat kesulitannya mengikuti soal asli Projek Kreatif dan Kewirausahaan, sedangkan isinya mengikuti kisi-kisi Perhotelan. Buku ini juga tidak memuat persentase benar nasional, karena datanya memang belum ada. Nama hotel, tamu, dan staf dalam soal dan contoh adalah **rekaan**, ditandai di akhir kasusnya.

Apa yang diuji: dua elemen, empat belas subelemen

Kisi-kisi memuat dua elemen. Buku ini membaginya menjadi empat bab supaya setiap bab bisa ditutup satu kuis yang mewakili semua sub babnya.

Elemen kisi-kisi	Bab di buku ini
Wawasan dunia kerja bidang perhotelan	Bab 1
Kecakapan kerja dasar, K3, dan budaya kerja	Bab 2 (K3, pertolongan pertama, tempat kerja), Bab 3 (komunikasi), Bab 4 (komputer dan administrasi)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Peta berikut memperlihatkan setiap subelemen resmi, kemampuan yang dituntut, dan sub bab yang membahasnya.

Subelemen menurut kisi-kisi	Yang dituntut	Sub bab
Ruang lingkup industri perhotelan	menjelaskan konsep industri perhotelan	1.1
Pengetahuan lokal perhotelan	menjelaskan destinasi wisata dan aksesibilitas setempat	1.2
Perlindungan anak di industri pariwisata	mengidentifikasi jenis eksploitasi seksual anak, lalu menerapkan dan menganalisis pencegahannya	1.3
Penyampaian informasi produk, layanan, dan fasilitas	menjelaskan, menerapkan, dan menganalisis informasi tentang produk berwujud dan tak berwujud	1.4
Perkembangan teknologi dan isu global	menerapkan digitalisasi layanan dan sustainable hospitality (limbah dan energi)	1.5, 1.6
Prosedur K3	mengidentifikasi penyebab kecelakaan, menerapkan APD, menganalisis prosedur keselamatan	2.1, 2.2
Pertolongan pertama	mengidentifikasi dan menganalisis peralatan serta langkah pertolongan	2.3
Pemeliharaan tempat kerja aman dan HACCP	menerapkan pemeliharaan yang aman dan mengenali potensi bahaya	2.4
Kebersihan tempat kerja	menerapkan prosedur kebersihan	2.5
Kerja sama dengan kolega dan tamu	menerapkan komunikasi dan menganalisis masalah yang muncul	3.1
Percakapan singkat di telepon	menerima dan melakukan panggilan	3.2
Komunikasi lisan bahasa Inggris dasar	menerapkan percakapan sederhana dan merespons sesuai topik	3.3
Instruksi, diagram, dan pencarian data di komputer	mengikuti instruksi, menafsirkan diagram, mencari data	4.1, 4.2
Prosedur administrasi	menganalisis dokumen korespondensi sederhana	4.3

Pada enam paket latihan buku ini (150 soal), porsi soal per bab adalah sebagai berikut. Angka ini bobot **soal latihan NLS**, bukan bobot ujian resmi.

Bab	Isi	Porsi soal latihan
Bab 1	wawasan dunia kerja perhotelan	28 %
Bab 2	K3, pertolongan pertama, dan lingkungan kerja	40 %
Bab 3	komunikasi di tempat kerja	20 %
Bab 4	komputer dan administrasi	12 %

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bab 2 punya porsi terbesar, sejalan dengan contoh resmi di halaman kisi-kisi yang banyak membahas keselamatan kerja. Meski begitu, jangan mengabaikan bab lain: satu soal yang kamu kuasai di Bab 4 sama berharganya dengan satu soal di Bab 2.

Konteks soal: sehari di hotel

Soal TKA SMK memakai kasus yang akrab bagi siswa perhotelan: tamu yang tiba lebih awal dari jam *check-in*, petugas kamar yang menemukan barang di laci, pramusaji yang menghadapi tamu tersedak, atau resepsionis yang menerima telepon dari orang yang mengaku keluarga tamu. Hampir semua kasus berakhir pada satu pertanyaan: **tindakan mana yang paling tepat?**

Konteks	Contoh situasi
Layanan tamu	permintaan *late check-out* saat kamar sudah terjual, keluhan kamar berisik
Tempat kerja	lantai licin di belakang bar, kabel di jalur tamu, APAR yang tekanannya menurun
Dapur dan restoran	suhu hidangan prasmanan, pemisahan bahan mentah dan matang
Komunikasi	telepon dari penelepon tak dikenal, dialog bahasa Inggris dengan tamu asing
Kantor depan	layar status kamar, diagram alir barang temuan, surel konfirmasi pemesanan

Sebagian soal disertai tabel (tarif, jadwal, suhu, daftar periksa) atau gambar (layar status kamar, diagram alir, label, rambu). Baca judul, satuan, dan keterangan lebih dulu, lalu baru pilihan jawaban.

Pola soal: dari kasus ke tindakan

Kebanyakan soal mengikuti satu pola. Kamu diberi **situasi**, lalu diminta memilih **tindakan atau pernyataan** yang paling sesuai. Gunakan empat langkah berikut.

Langkah	Pertanyaan yang kamu ajukan	Contoh (tamu mengeluh kamar sebelah berisik pukul 23.15)
1. Baca masalahnya	Apa yang sebenarnya terjadi dan siapa yang mengalaminya?	tamu terganggu istirahatnya, bukan sedang meminta pindah kamar
2. Cari konsep	Konsep apa yang dipakai?	menangani keluhan: dengar, empati, selesaikan
3. Cocokkan dengan kondisi	Apa batasan dalam soal (kebijakan, wewenang, waktu)?	resepsionis tidak boleh menjanjikan kompensasi tanpa persetujuan atasan
4. Uji pilihan	Apakah pilihan ini menyelesaikan **masalah di soal**?	pilih tanggapan yang meminta maaf, mengirim petugas keamanan menegur kamar sebelah, lalu menindaklanjuti

Langkah 4 adalah saringan terakhir. Pengecoh sering berupa tindakan yang **baik secara umum**, tetapi melampaui wewenang tokohnya atau tidak menyentuh pokok masalah.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tiga tingkat berpikir

Level	Yang diminta	Contoh
Pengetahuan dan pemahaman	mendeskripsikan dan mengidentifikasi	menentukan mana yang termasuk *unsafe condition*
Aplikasi	menerapkan dan mengoperasikan	memilih APD yang tepat untuk menuangkan konsentrat pembersih
Penalaran	menganalisis	menentukan mengapa kanal penjualan menampilkan kamar penuh padahal ada kamar kosong

Soal level penalaran jarang selesai dengan mengenali satu istilah. Setelah paham konsepnya, kamu masih harus **menimbang**: informasi mana yang relevan, tindakan mana yang menyasar sumber masalah, dan pilihan mana yang sesuai dengan kebijakan hotel dalam kasus itu.

Bentuk soal dan cara menjawabnya

Kisi-kisi memuat tiga bentuk soal, dan buku ini memakai ketiganya.

Bentuk	Cara menjawab
Pilihan ganda (PG)	pilih **satu** jawaban dari lima pilihan A–E
PG kompleks kategori (Benar/Salah)	tentukan **setiap** pernyataan Benar atau Salah
PG kompleks pilih lebih dari satu (MCMA)	pilih **semua** pilihan yang benar; jumlah jawaban tidak disebutkan

Pilihan ganda. Pilihan biasanya berupa tindakan. Coret lebih dulu pilihan yang jelas melanggar prosedur atau melampaui wewenang tokoh, lalu bandingkan sisanya dengan masalah di soal.

Benar/Salah. Perlakukan setiap pernyataan sebagai soal kecil yang berdiri sendiri. Contoh bentuk (rekaan untuk latihan): sebuah hotel berencana mengurangi sampah plastik dengan mengganti botol air kecil di kamar dengan dispenser air isi ulang di lantai. Pernyataan "rencana ini mengurangi botol sekali pakai" Benar. Pernyataan "rencana ini otomatis menghilangkan semua sampah plastik hotel" Salah, karena kantong dan kemasan lain tidak disentuh.

Pilih lebih dari satu (MCMA). Jangan menebak jumlah jawabannya. Nilai setiap pilihan satu per satu dengan informasi di soal, lalu pilih semua yang lolos. Satu pilihan benar yang terlewat atau satu pilihan salah yang terpilih sudah membuat jawabanmu keliru.

Keterampilan yang dipakai di semua bab

Membaca tabel dan jadwal

Sebelum mencari jawaban, baca **judul tabel, satuan, dan nama kolom**. Tanyakan apa yang dibandingkan: tipe kamar dengan tipe kamar, jam dengan jam, atau suhu dengan batas suhu. Lalu tandai angka yang menentukan. Kesimpulan harus sebatas tabel.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Hitungan sederhana di hotel

Hitungan di soal hanya aritmetika dasar. Rumus yang sering dipakai:

Yang dihitung	Cara	Contoh (rekaan)
Biaya menginap	tarif × jumlah kamar × jumlah malam	Rp600.000 × 2 kamar × 3 malam = Rp3.600.000
Waktu berangkat	jam tiba − lama perjalanan − waktu cadangan	tiba 10.00, perjalanan 2 jam, cadangan 30 menit → berangkat 07.30
Pengenceran	bagian konsentrat : bagian air	1 : 10 untuk botol 1 liter → sekitar 91 ml konsentrat + air sampai 1 liter
Penghematan	jumlah sebelum − jumlah sesudah	120 kWh − 90 kWh = 30 kWh

Tulis hitungannya di kertas, lalu cocokkan dengan pilihan. Hati-hati dengan satuan dan dengan pernyataan harga seperti "belum termasuk pajak dan layanan".

Membaca gambar dan layar

Beberapa soal memakai gambar: layar status kamar, diagram alir, label bahan kimia, rambu, atau denah. Baca **semua tulisan di gambar** sebelum membaca pilihan, karena syarat penting sering tersembunyi di sana, misalnya satu kolom berisi status kamar.

Strategi 60 menit

1. **Putaran pertama (±35 menit):** kerjakan soal yang kasusnya langsung terbaca dan pilihannya jelas. Tandai soal bertabel panjang, soal bahasa Inggris yang ragu, dan soal MCMA, lalu lewati.
2. **Putaran kedua (±20 menit):** kerjakan soal yang ditandai dengan empat langkah di atas. Coret pilihan yang melanggar prosedur atau melampaui wewenang tokoh.
3. **Lima menit terakhir:** periksa soal Benar/Salah dan MCMA pernyataan demi pernyataan, lalu pastikan tidak ada soal yang terlewat.
4. **Waspadai tindakan yang berlebihan atau terburu-buru.** Memarahi tamu, memecat rekan, atau bertindak sendiri di luar wewenang jarang menjadi jawaban terbaik. Tetap periksa dengan soal.

Cara memakai buku ini untuk Perhotelan

- **Ikuti urutan bab.** Bab 1 membangun gambaran besar hotel. Departemen, produk, dan sistem yang dibahas di sana muncul lagi di K3, komunikasi, dan administrasi.
- **Prioritaskan sub bab bertanda ★.** Sub bab ini punya bobot soal besar atau banyak soal yang sulit.
- **Kerjakan contoh terselesaikan dengan pensil.** Tutup jawabannya, kerjakan sendiri, baru cocokkan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Kerjakan kuis akhir bab dalam waktu 60 menit**, sama dengan waktu ujian, lalu ikuti tabel anjuran di bawahnya.
- **Simpan Simulasi TKA untuk akhir.** Tiga simulasi berisi soal yang belum pernah kamu lihat dan menjadi ukuran kesiapanmu sebenarnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bagian B · Materi

Bagian ini memuat 4 bab. Tiap bab diakhiri kuis; kerjakan berurutan.

Bab 1 · Wawasan Dunia Kerja Perhotelan

SMKHTL-B1

Setelah mempelajari bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan ruang lingkup industri perhotelan, departemen hotel, dan sikap hospitality mindset
- merancang rekomendasi destinasi dan aksesibilitas yang sesuai dengan profil tamu
- mengenali tanda bahaya eksploitasi seksual anak dan menerapkan langkah pencegahan serta pelaporan
- menyampaikan informasi produk, layanan, dan fasilitas hotel secara akurat sesuai kebutuhan tamu
- menjelaskan digitalisasi layanan hotel dan menilai rencana sustainable hospitality

Peta bab

Sub bab	Judul
1.1	Ruang lingkup industri perhotelan
1.2	Pengetahuan lokal: destinasi wisata dan aksesibilitas
1.3	Perlindungan anak di industri pariwisata
1.4	Menyampaikan informasi produk, layanan, dan fasilitas hotel
1.5	Digitalisasi layanan hotel
1.6	Sustainable hospitality: limbah dan energi

Bab 1 di LMS

Buka seluruh latihan bab ini di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-B1

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 1.1 · Ruang lingkup industri perhotelan

SMKHTL-1.1

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi meminta kamu **mendeskripsikan konsep industri perhotelan**: apa itu usaha akomodasi, bagaimana hotel bekerja, siapa saja yang terlibat, dan sikap apa yang menjadi ruh industri ini. Contoh soal resmi pertama pada halaman kisi-kisi menanyakan **konsep industri hotel yang menekankan interaksi langsung dan semangat melayani tamu**, dengan pilihan jawaban seperti *hospitality mindset* dan *labor intensiveness*. Pada soal latihan, kemampuan ini muncul sebagai kasus tamu yang bertemu staf: kamu diminta menentukan **bagian hotel yang tepat** menangani masalah, **tanggapan yang mencerminkan sikap melayani**, atau **angka kinerja** seperti tingkat hunian kamar.

Sub bab ini ringan di permukaan, tetapi menjadi dasar semua bab lain. Departemen, istilah, dan sikap yang dibahas di sini muncul lagi di K3, komunikasi, dan administrasi. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menyebutkan jenis usaha akomodasi dan cara menggolongkan hotel;
- menjelaskan tugas pokok tiap departemen hotel dan menentukan departemen yang tepat untuk sebuah masalah;
- menjelaskan ciri industri perhotelan, termasuk *labor intensive*, produk tak berwujud, dan layanan 24 jam;
- membedakan *hospitality mindset* dari sekadar menjalankan prosedur;
- menghitung tingkat hunian kamar dan tarif rata-rata kamar dari data harian.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Apa itu akomodasi dan hotel

Orang bepergian karena banyak alasan: bekerja, berlibur, berobat, mengikuti lomba, atau menghadiri pernikahan keluarga. Selama perjalanan, mereka perlu tempat untuk tidur, mandi, dan menyimpan barang. Usaha yang menyediakan tempat itu disebut **usaha akomodasi** (penginapan). **Hotel** adalah bentuk usaha akomodasi yang paling dikenal. Menurut ketentuan kepariwisataan di Indonesia, hotel menyediakan kamar dalam satu bangunan, dapat dilengkapi dengan layanan makan dan minum, hiburan, atau fasilitas lain, dan dibayar menurut lamanya menginap (harian).

Hotel berbeda dari rumah sewa atau kos. Di hotel, tamu membeli **kamar sekaligus layanan di sekitarnya**: resepsionis yang menyambut, petugas yang membersihkan kamar setiap hari, keamanan sepanjang malam, dan seseorang yang dapat dihubungi kapan saja. Karena itu hotel selalu bekerja dalam bentuk tim besar dengan pembagian tugas yang jelas.

2. Jenis usaha akomodasi

Gambar 1.1 menunjukkan jenis usaha akomodasi yang akan sering kamu temui.



Gambar 1.1 Enam jenis usaha akomodasi beserta ciri pokoknya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Hotel menyediakan layanan paling lengkap. **Vila dan resor** biasanya berada di kawasan wisata dan menekankan rekreasi. **Homestay** dan penginapan desa wisata memakai rumah warga sehingga tamu merasakan kehidupan setempat. **Hostel** menawarkan kamar bersama dengan tarif murah. **Glamping** dan penginapan unik menjual pengalaman, seperti tidur di tenda mewah di tengah alam. **Apartemen servis** cocok untuk orang yang tinggal berpekan-pekan.

3. Cara menggolongkan hotel

Hotel dapat digolongkan dengan beberapa cara. Satu hotel bisa masuk beberapa golongan sekaligus.

- **Menurut kelas:** hotel **berbintang** (bintang satu sampai lima, dinilai dari kelengkapan fasilitas, layanan, dan sumber daya manusianya) dan hotel **nonbintang** (sering disebut melati). Bintang lebih banyak berarti standar fasilitas dan layanan lebih tinggi, bukan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

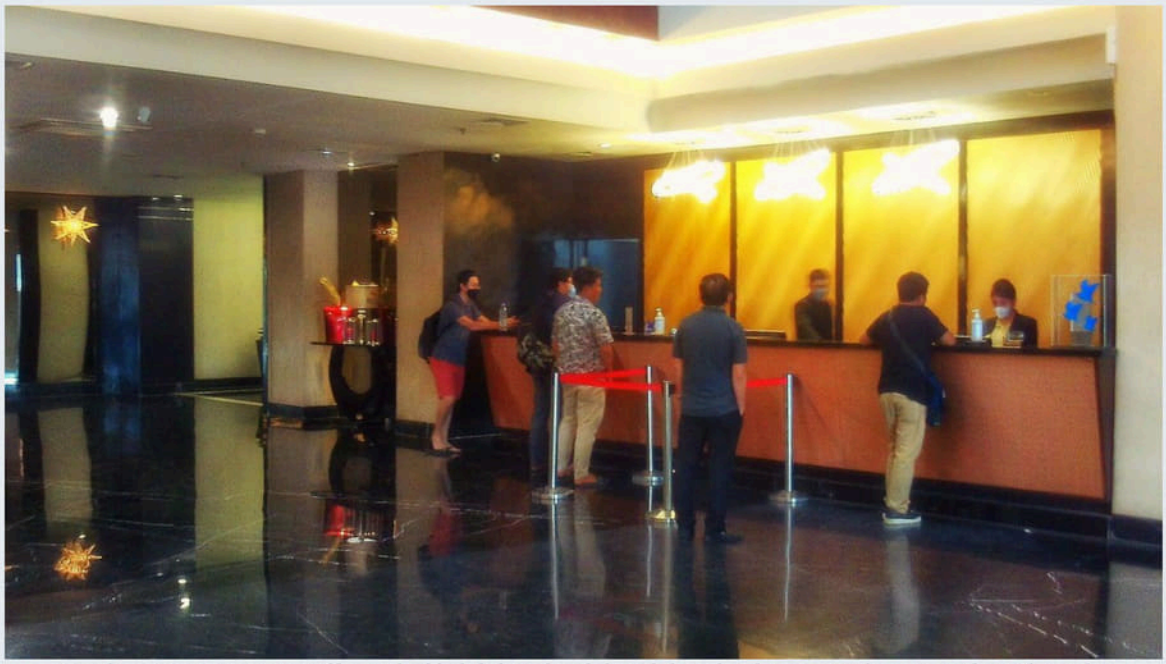
berarti hotel itu lebih pantas untuk semua tamu.

- **Menurut lokasi:** hotel kota (*city hotel*) untuk tamu urusan bisnis, hotel resor di tepi pantai atau pegunungan, hotel bandara untuk penumpang yang transit, dan hotel tepi jalan (motel) untuk pengendara yang bermalam.
- **Menurut lama tinggal tamu:** hotel untuk tamu **singgah** (*transient*) yang menginap satu sampai beberapa malam, dan hotel atau apartemen untuk tamu **menetap** (*residential*) yang tinggal lama.
- **Menurut ukuran:** hotel kecil, sedang, dan besar, menurut jumlah kamarnya.

Penggolongan itu penting karena menentukan siapa tamunya, fasilitas apa yang dibutuhkan, dan layanan apa yang diharapkan.

4. Departemen hotel dan tugas pokoknya

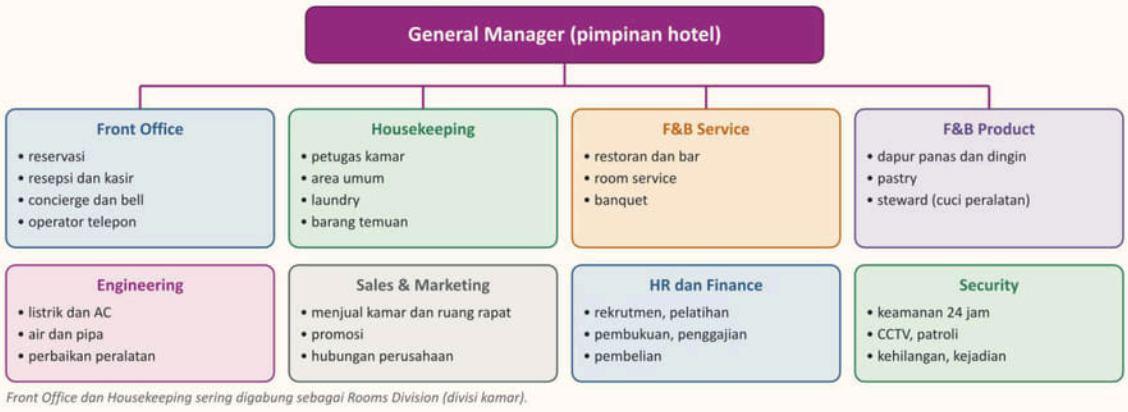
Bayangkan sebuah hotel sebagai kota kecil yang tidak pernah tidur. Agar berjalan, pekerjaan dibagi ke dalam departemen.



Gambar 1.2 Meja resepsi (front desk) di lobi sebuah hotel di Palembang. Sumber: Firzafp, Wikimedia Commons, CC BY-SA 4.0 (halaman berkas: Beston Hotel Palembang - Lobby (2).jpg).

Gambar 1.2 memperlihatkan meja resepsi, tempat tamu pertama kali berhubungan dengan staf. Resepsi di lobi adalah wajah hotel, tetapi bukan satu-satunya bagian yang bekerja. Gambar 1.3 menunjukkan bagan organisasi hotel yang disederhanakan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 1.3 Departemen utama hotel di bawah General Manager. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tugas pokok tiap departemen:

- **Front Office (kantor depan):** menerima reservasi, menyambut tamu, mengurus *check-in* dan *check-out*, menerima keluhan, memberi informasi (*concierge*), membawakan bagasi (*bell*), dan menjawab telepon. Resepsionis adalah titik pertama dan terakhir yang ditemui tamu. Ia sering menerima laporan dari tamu lalu **meneruskannya** ke departemen yang tepat.
- **Housekeeping:** menjaga kebersihan dan kerapian kamar serta area umum. Petugas kamar (*room attendant*) membersihkan kamar, mengganti linen, dan melengkapi perlengkapan mandi. Bagian ini juga mengurus cuci pakaian (*laundry*) dan menyimpan barang temuan.
- **Food & Beverage Service (F&B Service):** melayani tamu di restoran, bar, layanan kamar (*room service*), dan acara besar (*banquet*).
- **Food & Beverage Product:** dapur. Mengolah makanan dan minuman, menjaga mutu dan kebersihan pangan.
- **Engineering:** merawat dan memperbaiki bangunan dan peralatan: listrik, pendingin udara (AC), pipa air, lift, dan genset. Jika AC bocor atau lampu mati, bagian inilah yang memperbaiki sumber masalahnya.
- **Sales & Marketing:** menjual kamar, ruang rapat, dan paket acara kepada perusahaan dan perorangan, serta mempromosikan hotel.
- **Human Resources dan Finance:** mengurus karyawan (rekrutmen, pelatihan, penggajian) dan keuangan (pembukuan, pembayaran, laporan harian).
- **Security:** menjaga keamanan tamu, karyawan, dan harta benda di dalam hotel sepanjang hari. Bagian ini menangani kehilangan, keributan, dan kejadian darurat.

Front Office dan Housekeeping sering digabung sebagai **Rooms Division (divisi kamar)**, karena keduanya langsung menyangkut kamar yang dijual.

Prinsip penting: **setiap masalah punya "pemilik" yang tepat**. Bagian yang menerima laporan belum tentu bagian yang memperbaiki. Resepsionis yang menerima keluhan AC menetes mencatat, meminta maaf, dan meneruskan ke Engineering. Ia tidak mengerjakan perbaikannya sendiri dan tidak melempar ke departemen yang salah.

5. Perjalanan tamu dan siapa yang terlibat

Satu tamu bisa disentuh hampir seluruh departemen dalam satu hari. Gambar 1.4 menunjukkan perjalanan tamu dari reservasi sampai setelah pulang.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Perjalanan tamu dan departemen yang terlibat

Satu tamu bisa disentuh hampir semua departemen dalam satu hari.



Tahap	Yang dialami tamu	Departemen yang bekerja
1. Reservasi	memesan lewat telepon, situs, atau agen; menerima konfirmasi	Reservasi (Front Office), Sales & Marketing
2. Kedatangan	disambut, bagasi dibawa, mengisi data, menerima kunci	Bell, resepsi, Security, Housekeeping (kamar siap)
3. Menginap	tidur, makan, memakai fasilitas, meminta bantuan, mengeluh	Housekeeping, F&B, Engineering, Security, operator
4. Check-out	menyelesaikan tagihan, mengambil bagasi, menitip kunci	Kasir, bell, Housekeeping (kamar diperiksa)
5. Setelah pulang	ulasan, surel terima kasih, memesan lagi	Sales & Marketing, Front Office, Finance

Gambar 1.4 Lima tahap perjalanan tamu dan departemen yang bekerja pada tiap tahap. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Pelajari tabelnya sambil membayangkan kamu menjadi tamu. Saat memesan, kamu berhubungan dengan bagian reservasi. Saat tiba, kamu disambut resepsionis dan bell, sementara housekeeping memastikan kamar siap. Selama menginap, kamu butuh housekeeping, F&B, dan Engineering. Saat pulang, kasir menyelesaikan tagihan. Setelah pulang, hotel biasanya meminta ulasan dan menawarkan kunjungan berikutnya.

6. Ciri industri perhotelan

Industri perhotelan punya ciri yang jarang dimiliki usaha lain.

- **Padat karya (*labor intensive*).** Layanan hotel sulit digantikan mesin sepenuhnya. Satu hotel memerlukan banyak tenaga manusia untuk melayani tamu, membersihkan kamar, memasak, dan menjaga keamanan. Jumlah dan mutu tenaga kerja sangat menentukan.
- **Bersentuhan langsung dengan tamu (*high touch*).** Layanan dihasilkan dan dinikmati pada saat yang sama. Satu kalimat ramah atau satu sikap acuh langsung dirasakan tamu.
- **Produk tak berwujud.** Selain kamar dan makanan yang bisa disentuh, tamu membeli rasa nyaman, aman, dan dihargai yang tidak bisa disentuh. Hal ini dibahas lebih dalam pada sub bab 1.4.
- **Beroperasi 24 jam, setiap hari.** Tamu tiba tengah malam, mengeluh di dini hari, dan pulang saat subuh. Karena itu pekerjaan dibagi dalam giliran (*shift*) dengan serah terima yang rapi.
- **Bergantung pada musim dan hari libur.** Hunian naik saat libur panjang dan turun pada hari biasa. Hotel menyesuaikan tarif dan jumlah petugas.
- **Mudah dinilai publik.** Ulasan tamu di internet menyebar cepat sehingga satu pengalaman buruk dapat memengaruhi banyak calon tamu.

7. *Hospitality mindset*: semangat melayani

Istilah *hospitality* berarti keramahtamahan. **Hospitality mindset** adalah cara berpikir melayani tamu dengan tulus: peduli, **mengantisipasi kebutuhan sebelum diminta**, dan mencari cara membantu dalam batas aturan. Pola pikir ini lebih dari sekadar prosedur. Prosedur berkata "jam *check-in* pukul 14.00". Pola pikir melayani bertanya, "Apa yang bisa saya lakukan agar tamu yang lelah ini tetap merasa dihargai, walaupun kamarnya belum siap?"

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Orang dengan pola pikir ini:

- menyapa lebih dulu, memandang tamu, dan memberi perhatian penuh;
- membaca keadaan (tamu lelah, tamu terburu-buru, tamu bingung) dan menyesuaikan sikap;
- menawarkan bantuan nyata dalam batas wewenang, seperti menitipkan bagasi, menyediakan air minum, atau meminta kamar disiapkan lebih dahulu;
- tidak berkata "bukan tugas saya", tetapi memastikan masalah sampai ke orang yang tepat;
- tetap jujur dan menaati aturan. Melayani dengan tulus bukan berarti melanggar kebijakan.

Hati-hati dengan dua istilah yang mudah tertukar. ***Labor intensiveness*** adalah **sifat industri**: butuh banyak tenaga kerja. ***Hospitality mindset*** adalah **sikap pribadi**: semangat melayani tamu. Soal yang menanyakan "sikap yang mencerminkan semangat melayani" mengarah pada *hospitality mindset*, sedangkan "industri yang bergantung pada banyak tenaga kerja" mengarah pada *labor intensiveness*.

8. Posisi kerja dan jenjang karier di hotel

Hotel membuka banyak pintu karier bagi lulusan SMK. Di Front Office ada *bell attendant*, resepsionis, kasir, dan *concierge*. Di Housekeeping ada petugas kamar (*room attendant*), petugas area umum, dan petugas laundry. Di F&B ada pramusaji, bartender, juru masak, dan *steward*. Pada hampir semua departemen, jenjangnya serupa: pelaksana (*attendant*), lalu penyelia (*supervisor*), lalu manajer departemen, lalu manajer umum. Naik jenjang membutuhkan pengalaman, keterampilan memimpin, dan sikap melayani yang konsisten. Banyak lulusan SMK memulai sebagai pelaksana saat PKL atau pekerjaan pertamanya, belajar dari setiap *shift*, lalu naik secara bertahap. Mengenal departemen sejak sekarang membantumu memilih bidang yang sesuai dengan minat dan kekuatanmu.

9. Mengukur kinerja: tingkat hunian dan tarif rata-rata

Pemilik hotel ingin tahu seberapa baik kamar mereka terjual. Dua angka yang paling sering dipakai:

- **Tingkat hunian kamar (*occupancy*)** = kamar terisi ÷ kamar siap jual × 100 %.
- **Tarif rata-rata kamar (*average daily rate*, ADR)** = pendapatan kamar ÷ jumlah kamar terjual.

Kamar siap jual adalah jumlah seluruh kamar dikurangi kamar yang tidak dapat dijual, misalnya karena rusak atau sedang diperbaiki (*out of order*, OOO). **Kamar terisi** mencakup kamar yang dibayar tamu dan kamar gratis untuk tamu undangan (*complimentary*). Dalam perhitungan hunian, kamar gratis tetap dihitung terisi karena kamar itu memang sedang dipakai.

Hunian 100 % berarti semua kamar siap jual terisi. Hunian yang tinggi dengan tarif rendah belum tentu menguntungkan, dan tarif tinggi dengan hunian rendah juga belum tentu baik.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Karena itu manajer melihat kedua angka bersama.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Menentukan departemen yang tepat

Tentukan departemen yang paling tepat menangani lima kejadian rekaan berikut di Hotel Cakra Biru (2027).

1. Lampu kamar 512 padam dan tamu tidak dapat menyalakannya.
2. Tamu kamar 304 meminta tambahan dua handuk.
3. Seorang tamu bertanya jumlah tagihan akhirnya saat hendak pulang.
4. Sebuah perusahaan ingin memesan ballroom untuk pernikahan 200 undangan pada bulan depan.
5. Seorang tamu kehilangan tas di area lobi.

Langkah. Cari "pemilik" tugas dengan bertanya: siapa yang merawat, membersihkan, menjual, menagih, atau menjaga?

1. Lampu padam = peralatan listrik → **Engineering**.
2. Handuk = perlengkapan kamar → **Housekeeping**.
3. Tagihan dan pembayaran → **kasir Front Office** (bagian keuangan yang berhadapan dengan tamu).
4. Memesan ballroom = menjual ruang acara → **Sales & Marketing**, yang kemudian berkoordinasi dengan F&B Service untuk acaranya.
5. Kehilangan di area umum → **Security**, dibantu Front Office untuk mencatat.

Jawaban: 1 Engineering; 2 Housekeeping; 3 kasir Front Office; 4 Sales & Marketing; 5 Security.

Contoh 2: Mengenali sikap yang mencerminkan hospitality mindset

Seorang tamu lansia terlihat kebingungan mencari lift pukul 19.00 di lobi Hotel Cakra Biru yang ramai. Petugas Front Office sedang mengetik di komputer. Dua tanggapan berikut dibandingkan:

- Tanggapan A: tanpa berhenti mengetik, petugas berkata, "Liftnya di ujung lorong, Pak."
- Tanggapan B: petugas berhenti mengetik, berdiri, menyapa, bertanya tujuan kamar, lalu mengantar tamu sampai depan lift dan menekan tombolnya.

Langkah.

1. Apa kebutuhan tamu? Tamu lansia, bingung, di lobi ramai: ia membutuhkan arahan yang jelas dan sedikit pendampingan.
2. Apakah tanggapan menjawab kebutuhan itu dengan perhatian penuh? A memberi informasi benar, tetapi tanpa perhatian dan mengabaikan kondisi tamu. B memberi perhatian dan bantuan nyata.
3. Apakah B melanggar aturan atau meninggalkan tugas penting? Tidak. Mengantar tamu hanya beberapa langkah dan tugas jaga masih dapat dilanjutkan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Jawaban: tanggapan **B** yang mencerminkan *hospitality mindset*. Tanggapan A tidak salah secara prosedur, tetapi tidak menunjukkan semangat melayani.

Contoh 3: Menghitung tingkat hunian dan tarif rata-rata

Pada malam 3 Maret 2027, Hotel Cakra Biru (rekaan; fiktif) memiliki 80 kamar. Enam kamar sedang diperbaiki (OOO). Kamar yang dibayar tamu ada 59, ditambah 3 kamar gratis untuk tamu undangan. Pendapatan kamar malam itu Rp41.300.000, seluruhnya dari kamar yang dibayar.

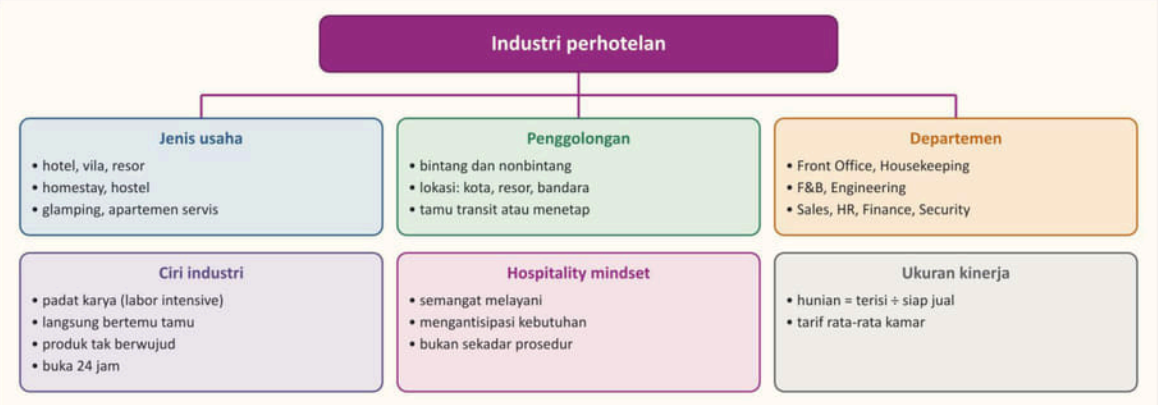
Langkah.

1. Kamar siap jual = 80 − 6 = **74** kamar.
2. Kamar terisi = 59 + 3 = **62** kamar (kamar gratis tetap dihitung terisi).
3. Tingkat hunian = 62 ÷ 74 × 100 % ≈ **83,8 %**.
4. ADR dihitung dari kamar terjual yang dibayar: Rp41.300.000 ÷ 59 = **Rp700.000**.
5. Periksa ulang: 59 × Rp700.000 = Rp41.300.000. ✓

Jawaban: hunian sekitar **83,8 %** dan tarif rata-rata kamar **Rp700.000**. Catatan: bila soal tidak menyebut kamar gratis, ikuti definisi yang tertulis di soal, karena soal selalu memberi aturan hitungnya.

❖ PETA KONSEP

Gambar 1.5 merangkum seluruh isi sub bab ini dalam satu peta. Baca dari tengah ke cabang, lalu coba ceritakan ulang tiap cabang dengan kata-katamu sendiri.



Gambar 1.5 Peta konsep ruang lingkup industri perhotelan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal tentang ruang lingkup industri hotel:

1. **Tentukan apa yang ditanyakan:** departemen yang tepat, sikap yang tepat, istilah, atau hitungan.
2. **Untuk soal departemen,** tanyakan: siapa yang *merawat* (Engineering), *membersihkan* (Housekeeping), *melayani tamu di meja depan* (Front Office), *melayani makan dan minum* (F&B), *menjaga* (Security), atau *menjual* (Sales)?
3. **Untuk soal sikap,** pilih tanggapan yang menggabungkan perhatian, bantuan nyata, dan kepatuhan pada aturan. Coret yang hanya menyebut aturan tanpa bantuan, atau yang melanggar aturan demi menyenangkan tamu.
4. **Untuk hitungan,** tulis rumusnya dan ikuti definisi di soal (apa yang dihitung "terisi" dan "siap jual").

Jebakan yang sering dipasang:

- **Departemen yang tampak dekat tetapi salah:** Housekeeping "mengurus kamar" sehingga dipilih untuk AC bocor, padahal memperbaiki peralatan adalah tugas Engineering.
- **Sikap yang benar secara prosedur tetapi dingin:** hanya menyebut jam *check-in* tanpa menawarkan bantuan.
- **Sikap yang ramah tetapi melanggar aturan:** memberi kamar yang belum dibersihkan atau memberi diskon tanpa wewenang.
- ***Labor intensiveness* dan *hospitality mindset* tertukar.**
- **Angka hunian dihitung dengan seluruh kamar,** padahal pembaginya kamar siap jual.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menjawab bahwa tanggapan terbaik atas tamu yang tiba sebelum jam *check-in* adalah langsung memberi kamar apa pun yang kosong "supaya tamu senang". Padahal kamar yang belum dibersihkan tidak layak dijual, dan hospitality mindset tidak berarti melanggar standar. Tanggapan terbaik tetap menjaga standar sambil mencari bantuan nyata lain, seperti menitipkan bagasi dan meminta kamar dibersihkan lebih dahulu.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menggambarkan tamu yang tiba pagi hari sebelum jam *check-in* dalam keadaan lelah. Perhatikan bahwa jawaban terbaik tidak melanggar kebijakan, tetapi juga tidak berhenti pada kalimat "belum bisa".

►. Pukul 08.30 pada Juni 2027, Pak Bima tiba di Hotel Rinjani Mataram setelah penerbangan malam. Jam check-in hotel pukul 14.00, dan semua kamar setipe pesanannya masih terisi atau belum dibersihkan. Pak Bima tampak sangat lelah dan bertanya apakah ia dapat beristirahat lebih awal. Hotel memiliki ruang penitipan bagasi, kamar mandi umum di area kebugaran, dan restoran sarapan yang buka sampai pukul 10.30.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tanggapan resepsionis yang paling mencerminkan hospitality mindset adalah ....

A. Menjelaskan dengan sopan bahwa check-in baru dapat dilakukan pada pukul 14.00
B. Memberikan kamar setipe pesanan walaupun kamar itu belum dibersihkan
C. Menyarankan tamu menunggu di sofa lobi sampai petugas memanggil namanya
D. Menitipkan bagasi, menawarkan fasilitas, minta kamarnya dibersihkan dulu
E. Menyarankan tamu berjalan-jalan di kota dan kembali pada pukul 14.00

Pembahasan **Kunci: D**

Konsep: Hospitality mindset adalah semangat melayani: staf peka terhadap kebutuhan tamu dan berinisiatif mencari jalan keluar dengan sumber daya yang ada, tanpa melanggar standar hotel.

Langkah:

1. Kebutuhan tamu: beristirahat dan menyegarkan diri setelah perjalanan.
2. Kamar belum siap → tidak boleh diberikan.
3. Fasilitas yang ada: penitipan bagasi, kamar mandi umum, sarapan; kamarnya diminta didahulukan kepada housekeeping.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: sesuai SOP dan sopan, tetapi tidak ada upaya meringankan tamu yang lelah.
- **B.** ✗ Kamar yang belum dibersihkan tidak layak diberikan dan melanggar standar.
- **C.** ✗ Jebakan: tamu diberi tempat menunggu, tetapi tanpa kepastian dan tanpa memanfaatkan fasilitas yang dapat menyegarkannya.
- **D.** ✓ Tamu dapat menyegarkan diri dan sarapan, sementara kamarnya disiapkan lebih dulu.
- **E.** ✗ Jebakan: tampak memberi saran wisata, tetapi tamu yang sangat lelah justru diminta pergi.

Jawaban: D.

✎ LATIHAN

Tentukan lebih dulu apa yang ditanyakan: departemen, sikap, atau hitungan. Untuk hitungan, tulis rumusnya di kertas.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Pukul 21.30 pada Maret 2027, tamu kamar 517 Hotel Arunika Semarang menelepon resepsionis. Ia mengeluh air menetes dari unit AC ke karpet di dekat tempat tidur, padahal ia ingin beristirahat sebelum pukul 23.00. Resepsionis mencatat keluhan itu, meminta maaf, lalu harus meneruskannya kepada bagian yang tepat agar sumber masalahnya segera diperbaiki.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Bagian hotel yang paling tepat menerima tugas memperbaiki sumber masalah tersebut adalah ....

A. Housekeeping, yang mengurus kebersihan dan kerapian kamar tamu
B. Security, yang menjaga keamanan seluruh area hotel di malam hari
C. Engineering, yang merawat dan memperbaiki peralatan hotel
D. Food and beverage, yang melayani pesanan makanan ke kamar
E. Front office, yang menangani kedatangan dan kepulangan tamu

2. Laporan night audit Hotel Bukit Sari Salatiga tanggal 14 Februari 2027 berisi data berikut. Manajemen menghitung tingkat hunian kamar (occupancy) = kamar terisi ÷ kamar siap jual × 100%. Kamar siap jual = jumlah kamar − kamar out of order (OOO), dan kamar complimentary (gratis untuk tamu) dihitung sebagai kamar terisi.

Uraian	Jumlah kamar
Jumlah kamar hotel	120
Kamar out of order (OOO)	8
Kamar terisi tamu berbayar	80
Kamar complimentary	4

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tingkat hunian kamar malam itu adalah ....

A. 70,0%
B. 75,0%
C. 71,4%
D. 66,7%
E. 76,7%

Kunci singkat: 1. C 2. B

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa resepsionis yang menerima keluhan AC menetes tidak memperbaikinya sendiri, dan kepada bagian mana ia meneruskan keluhan itu?
- Apa beda *labor intensiveness* dan *hospitality mindset*?
- **Yang harus kuingat:** setiap masalah punya departemen "pemilik"; semangat melayani berarti perhatian + bantuan nyata + patuh aturan; hunian = terisi ÷ siap jual × 100 %.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 1.1: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-1.1

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 1.2 · Pengetahuan lokal: destinasi wisata dan aksesibilitas

SMKHTL-1.2

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi meminta kamu **mendeskripsikan destinasi wisata dan aksesibilitas lokal**. Di hotel, kemampuan ini dipakai setiap hari: tamu bertanya, "Tempat apa yang bagus dikunjungi? Bagaimana ke sana? Berapa lama? Apakah bisa dengan kursi roda?" Pada soal, kemampuan ini muncul sebagai kasus **concierge** atau resepsionis yang menerima permintaan tamu, lalu kamu diminta **memilih saran terbaik** dari tabel pilihan transportasi, **menghitung jam berangkat**, atau **menilai informasi** tentang sebuah desa wisata.

Soal-soal sub bab ini berkategori sedang sampai sulit karena syaratnya banyak: jumlah orang, kondisi tamu, anggaran, jam kembali, dan jadwal kendaraan. Jawaban yang benar harus memenuhi **semua** syarat sekaligus. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menyebutkan jenis daya tarik wisata dan tiga unsur sebuah destinasi (atraksi, aksesibilitas, amenitas);
- membaca informasi lokal (jarak, waktu tempuh, jam buka, tiket, jadwal kendaraan) dengan teliti;
- menghitung jam berangkat dan jam kembali dari batas waktu yang diberikan;
- menyesuaikan rekomendasi dengan profil tamu, termasuk tamu lansia, anak, dan pengguna kursi roda;
- menyampaikan aturan dan etika berkunjung ke destinasi budaya atau desa wisata.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Mengapa hotel perlu mengenal daerahnya

Tamu jarang menginap hanya untuk tidur. Mereka datang karena ada sesuatu di daerah itu: pantai, candi, pegunungan, kuliner, upacara adat, atau acara perusahaan. Karena itu hotel yang baik tidak hanya menjual kamar, tetapi juga **pengetahuan tentang sekitarnya**. Resepsionis dan *concierge* yang menguasai daerahnya membuat tamu merasa dibantu, memperpanjang masa menginap, dan menyebut hotel itu dalam ulasannya.

Pengetahuan lokal di sini berarti informasi tentang tempat wisata di sekitar hotel, cara mencapainya, dan hal yang perlu diketahui sebelum berkunjung. Pengetahuan itu harus **tepat dan terbaru**. Rekomendasi tempat yang ternyata tutup, atau cara ke sana yang salah, lebih buruk daripada berkata jujur, "Saya periksa dulu, Bapak/Ibu."

2. Jenis daya tarik wisata

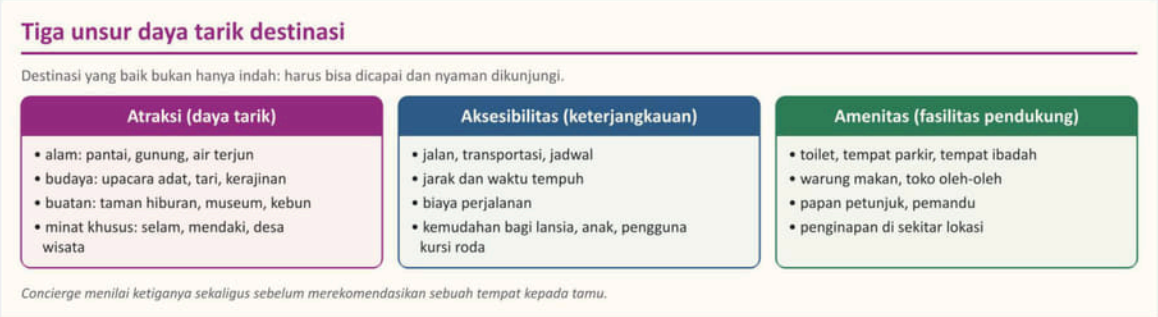
Daya tarik wisata dapat dikelompokkan menjadi empat jenis.

- **Alam:** pantai, gunung, danau, air terjun, hutan, taman laut.
- **Budaya:** candi, keraton, museum, kampung adat, upacara, tarian, kerajinan, kuliner khas.
- **Buatan:** taman hiburan, kebun binatang, kebun bunga, pusat belanja, taman kota.
- **Minat khusus:** kegiatan dengan tujuan tertentu seperti menyelam, mendaki, mengamati burung, atau tinggal bersama warga di desa wisata.

Satu destinasi bisa memadukan beberapa jenis. Misalnya, sebuah desa wisata menawarkan sawah (alam), tarian (budaya), dan kegiatan membuat kerajinan (minat khusus).

3. Tiga unsur destinasi: atraksi, aksesibilitas, amenitas

Sebuah tempat disebut destinasi yang baik bila memenuhi tiga hal, seperti tampak pada Gambar 1.6.



Gambar 1.6 Atraksi, aksesibilitas, dan amenitas sebagai tiga unsur destinasi wisata. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Atraksi** adalah daya tarik utamanya: apa yang membuat orang mau datang.
- **Aksesibilitas** adalah kemudahan mencapai tempat itu: jalan, kendaraan, jarak, waktu tempuh, biaya, dan juga kemudahan bagi orang yang membutuhkan bantuan, seperti lansia atau pengguna kursi roda.
- **Amenitas** adalah fasilitas pendukung: toilet, tempat parkir, tempat ibadah, warung makan,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

toko oleh-oleh, papan petunjuk, dan penginapan.

Tempat yang indah tetapi sulit dijangkau atau tidak punya toilet dan tempat berteduh belum tentu cocok untuk semua tamu. Concierge menilai ketiga unsur sekaligus sebelum merekomendasikan.

4. Peran concierge dan sumber informasi

Concierge adalah petugas hotel yang membantu tamu dengan hal di luar kamar: menyarankan tempat wisata, memesankan kendaraan dan tiket, menunjukkan rute, dan memberi informasi acara. Pada hotel kecil, tugas ini dijalankan resepsionis.

Sumber informasi yang dapat dipercaya:

- **pengelola destinasi** (jam buka, tiket, aturan, fasilitas);
- **penyedia transportasi** (jadwal, tarif, kendaraan yang tersedia);
- **dinas pariwisata dan situs resminya**;
- **pengalaman petugas sendiri** dan catatan hotel dari tamu sebelumnya.

Informasi yang berubah cepat, seperti jadwal, harga tiket, jalan yang ditutup, atau cuaca, harus diperiksa lagi pada hari itu.

5. Membaca peta rute dan informasi destinasi

Sebelum menyarankan, concierge mengumpulkan informasi tentang tempat tujuan. Gambar 1.7 menunjukkan contoh bahan yang disiapkan untuk tujuan rekaan: Pantai Karang Sari.



Gambar 1.7 Peta rute rekaan beserta informasi waktu, kendaraan, fasilitas, dan etika. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Perhatikan bahwa jarak 42 km (30 km ditambah 12 km) tidak sama dengan waktu tempuh. Jalan desa lebih lambat daripada jalan raya, sehingga 12 km memakan 30 menit sedangkan 30 km memakan 45 menit. **Waktu tempuh lebih penting daripada jarak** ketika menghitung jam berangkat. Perhatikan pula kendala khusus: bus besar berhenti 1 km sebelum pantai, dan jalur landai hanya sampai dermaga. Informasi seperti ini menentukan apakah sebuah tujuan cocok untuk kelompok besar atau tamu berkursi roda.

6. Membaca tabel pilihan perjalanan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Banyak soal memberi tabel pilihan transportasi. Gambar 1.8 menunjukkan cara membacanya.

Cara membaca tabel pilihan perjalanan

Contoh rekaan: empat pilihan ke Pantai Karang Sari. Syarat tamu menentukan pilihan, bukan harga saja.

Pilihan	Waktu sekali jalan	Biaya pulang-pergi	Aksesibel kursi roda	Jadwal
A. Shuttle wisata	1 jam 20 menit	Rp180.000 per orang	ya (ramp)	tetap: 08.00 dari hotel, 15.00 dari pantai
B. Taksi daring	1 jam 15 menit	Rp420.000 per mobil	tidak	bebas
C. Minibus sewa + sopir	1 jam 15 menit	Rp900.000 per kendaraan	tidak (pijakan tinggi)	bebas
D. Van aksesibel + sopir	1 jam 20 menit	Rp1.050.000 per kendaraan	ya (ramp)	bebas

1. Baca dulu SYARAT tamu: berapa orang, kursi roda atau tidak, jam kembali, anggaran.
2. Lihat satuan biaya: "per orang" dan "per kendaraan" tidak bisa dibandingkan langsung.
3. Cocokkan setiap pilihan dengan SEMUA syarat; satu syarat gagal = pilihan gugur.
4. Jadwal tetap harus cocok dengan jam kembali tamu, jadwal bebas lebih lentur.

Gambar 1.8 Tabel empat pilihan perjalanan rekaan dan empat langkah membacanya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Empat langkah membaca:

1. **Tulis dulu syarat tamu:** berapa orang, apakah ada kursi roda, jam harus kembali, dan anggaran.
2. **Perhatikan satuan biaya.** "Rp180.000 per orang" untuk 6 orang berarti Rp1.080.000 (pulang-pergi sudah termasuk bila tertulis demikian). "Rp420.000 per mobil" untuk 6 orang berarti perlu dua mobil, jadi Rp840.000. Angka yang tampak kecil bisa menjadi besar setelah dikalikan.
3. **Cocokkan tiap pilihan dengan semua syarat.** Pilihan yang gagal pada satu syarat langsung gugur, seberapa murah pun.
4. **Periksa jadwal.** Jadwal tetap hanya cocok bila jam berangkat dan jam kembalinya sesuai dengan rencana tamu. Jadwal bebas lebih lentur.

7. Menghitung jam berangkat dan jam kembali

Soal "berangkat paling lambat pukul berapa" dikerjakan dengan **menghitung mundur** dari batas waktu yang tidak bisa ditawar.

Rumusnya:

- **Jam berangkat paling lambat = jam harus tiba − waktu tempuh.**
- **Jam pulang paling lambat dari lokasi = jam harus tiba kembali di hotel − waktu tempuh pulang** (atau jam tempat tutup bila lebih awal).

Gambar 1.9 menunjukkan garis waktu sebuah perjalanan sehari.



Gambar 1.9 Menghitung mundur jam berangkat dari batas pulang pukul 16.00. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Pada praktik, concierge menambah **waktu cadangan** (macet, antre tiket, parkir). Pada soal, jika kalimat tanya berbunyi "paling lambat", hitung persis tanpa cadangan kecuali soal menyebut cadangan. Hati-hati dengan satuan: jam dan menit tidak bisa dijumlahkan sembarangan. 1 jam 10 menit ditambah 50 menit = 2 jam.

Hal yang sering dilupakan: pilihan jalur. Jika jalan utama ditutup karena karnaval, jalur lain yang lebih lama harus dipakai, dan waktu tempuhnya yang berlaku. Jika sebuah kendaraan hanya dapat memuat satu penumpang dengan satu tas kecil, kendaraan itu tidak cocok untuk tamu yang membawa koper besar, walaupun tercepat.

8. Menyesuaikan rekomendasi dengan profil tamu

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tamu yang berbeda butuh rekomendasi yang berbeda. Tanyakan lebih dulu, lalu cocokkan.

Profil tamu	Hal yang diperhatikan
Keluarga dengan anak kecil	jarak tidak terlalu jauh, ada toilet dan tempat istirahat, jam makan, keselamatan (air, tebing)
Tamu lansia	jalur landai, sedikit tangga, tempat duduk, waktu istirahat, cuaca panas
Pengguna kursi roda atau kruk	jalur datar atau ramp, toilet aksesibel, kendaraan dengan ramp atau bagasi untuk kursi roda
Tamu dengan waktu terbatas	tujuan dekat, jadwal bebas, tiket yang bisa dibeli di tempat
Tamu dengan anggaran terbatas	biaya total (transportasi + tiket + makan), bukan harga tiket saja
Rombongan besar	kapasitas kendaraan, tempat parkir bus, pembagian kelompok

Aturan umum: **jangan merekomendasikan yang paling populer atau paling murah, tetapi yang paling cocok dengan syarat tamu.**

9. Aksesibilitas yang inklusif

Aksesibilitas bukan hanya soal jalan dan kendaraan. Destinasi yang ramah bagi semua tamu mempertimbangkan:

- **jalur datar atau ramp** untuk kursi roda, kereta dorong, dan orang yang berjalan perlahan;
- **toilet aksesibel**;
- **papan petunjuk yang jelas** dan bahasa yang mudah dipahami;
- **petugas yang mau membantu**;
- **informasi yang jujur** tentang keterbatasan tempat itu (misalnya, "jalur menuju air terjun berupa anak tangga").

Concierge yang baik menyampaikan keterbatasan dengan jujur, bukan menjanjikan "pasti bisa". Tamu yang terlanjur datang lalu mendapati jalur tidak bisa dilalui akan merasa dirugikan.

10. Etika berkunjung ke destinasi budaya dan desa wisata

Wisata yang baik tidak merugikan tempat dan warga yang dikunjungi. Concierge sering menyampaikan aturan setempat sebelum tamu berangkat:

- **Ikuti jadwal dan aturan adat.** Beberapa desa atau tempat ibadah tertutup bagi pengunjung pada waktu tertentu, misalnya saat warga beribadah. Menyarankan kunjungan pada waktu itu adalah kesalahan.
- **Berpakaian sopan** dan memakai perlengkapan yang diwajibkan, seperti selendang atau kain di pura. Banyak tempat meminjamkannya di gerbang.
- **Minta izin sebelum memotret warga** atau upacara.
- **Patuhi cara masuk desa.** Jalan sempit dapat membuat bus besar berhenti di tempat parkir dan pengunjung berganti ke kendaraan desa.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Jaga kebersihan dan jangan mengambil benda dari lokasi.**
- **Dukung ekonomi lokal:** membeli kerajinan atau makan di warung warga.

Aturan-aturan itu berlaku untuk **tamu**, bukan hanya untuk warga. Menyampaikannya dengan sopan adalah bagian dari pelayanan.

11. Keadaan khusus: hari libur, penutupan jalan, cuaca

Informasi dasar bisa berubah karena keadaan:

- **Hari libur dan akhir pekan:** macet, antrean panjang, tiket habis, jam buka berubah.
- **Acara kota (karnaval, pawai, lomba lari):** jalan ditutup pada jam tertentu; kendaraan harus lewat jalur alternatif.
- **Cuaca:** hujan deras dapat menutup jalur ke gunung, pantai, atau air terjun.
- **Waktu matahari:** beberapa lokasi lebih nyaman dikunjungi pagi hari.

Sebelum merekomendasikan, concierge memeriksa keadaan hari itu, lalu menyampaikan pilihan yang masih mungkin.

12. Informasi lokal yang sering ditanyakan tamu

Selain tempat wisata, tamu biasanya menanyakan hal-hal praktis. Petugas yang menguasainya terlihat profesional.

- **Kuliner dan oleh-oleh:** makanan khas, tempat makan yang halal atau sesuai pantangan tamu, jam buka pasar dan toko oleh-oleh.
- **Acara dan budaya:** jadwal pertunjukan, upacara, pasar malam, dan hari libur daerah yang membuat jalan ramai atau tempat tutup.
- **Transportasi lokal:** angkutan umum, taksi, ojek daring, sewa kendaraan, kapal atau perahu penyeberangan, lengkap dengan perkiraan tarif yang wajar agar tamu tidak ditipu.
- **Layanan penting:** apotek, rumah sakit atau klinik terdekat, bank dan mesin ATM, kantor polisi, pusat layanan pelancong.

Simpan informasi itu dalam daftar yang rapi dan perbarui secara berkala.

13. Jujur dan memperhatikan keselamatan saat merekomendasikan

Rekomendasi yang baik juga memperhatikan keselamatan. Jika cuaca buruk, ombak tinggi, atau jalur pendakian ditutup, concierge menyarankan pilihan lain dan menjelaskan alasannya. Jika tamu membawa anak kecil, ia mengingatkan area berbahaya seperti tebing atau arus sungai. Concierge juga tidak boleh menerima imbalan dari penyedia wisata untuk menyarankan tempat yang tidak cocok bagi tamu. Kepercayaan tamu adalah modal utama, dan rekomendasi yang jujur menjaga kepercayaan itu.

14. Menyapa tamu tentang budaya setempat

Tamu sering bertanya tentang kebiasaan daerah: bagaimana menyapa orang tua, apa yang pantas dikenakan ke tempat ibadah, atau apakah boleh memberi tip. Staf yang menguasai hal ini membantu tamu menghindari salah paham. Sampaikan dengan ramah dan tanpa menggurui, misalnya "Di desa ini, tamu biasanya menyapa kepala dusun lebih dulu." Bila kamu tidak yakin,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

katakan jujur bahwa kamu akan menanyakannya, lalu cari jawabannya dari pengelola setempat. Mengenal budaya lokal adalah bagian dari keramahan: tamu yang dibantu memahami daerahnya merasa dihargai, dan warga setempat merasa dihormati.

15. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- Destinasi = **atraksi + aksesibilitas + amenitas**.
- Waktu tempuh lebih penting daripada jarak; satuan biaya ("per orang" atau "per kendaraan") harus diperiksa.
- Jam berangkat paling lambat = jam harus tiba − waktu tempuh.
- Rekomendasi terbaik = yang memenuhi **semua** syarat tamu, bukan yang termurah atau terpopuler.
- Sampaikan keterbatasan dengan jujur; sampaikan aturan adat dan etika berkunjung.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Menyusun perjalanan sehari bagi keluarga

Keluarga Pak Heru (rekaan; fiktif) menginap di sebuah hotel pada Juli 2027, terdiri atas empat orang: Pak Heru, istrinya, anak 6 tahun, dan nenek 70 tahun. Mereka ingin ke Air Terjun Lembah Pelangi (rekaan). Waktu tempuh sekali jalan 1 jam 10 menit. Air terjun buka pukul 08.00–16.00. Mereka ingin berada di lokasi 3 jam dan harus tiba kembali di hotel paling lambat pukul 17.30 untuk makan malam keluarga. Tentukan jam berangkat paling lambat dan siapkan satu catatan tentang kebutuhan nenek.

Langkah.

1. Batas keras: tempat tutup pukul **16.00**. Mereka harus meninggalkan lokasi paling lambat pukul 16.00.
2. Waktu di lokasi 3 jam → tiba paling lambat pukul 16.00 − 3 jam = **13.00**.
3. Waktu tempuh 1 jam 10 menit → berangkat paling lambat pukul 13.00 − 1 jam 10 menit = **11.50**.
4. Periksa jam kembali: meninggalkan lokasi 16.00 + 1 jam 10 menit = **17.10** ≤ 17.30. ✓ (sisa 20 menit)
5. Catatan untuk nenek: tanyakan apakah jalurnya landai, ada tempat duduk, dan sediakan waktu istirahat; hindari waktu paling panas.

Jawaban: berangkat paling lambat **pukul 11.50**; tiba kembali di hotel **pukul 17.10**. Gambar 1.9 menggambarkan hitungan ini.

Contoh 2: Memilih destinasi menurut waktu dan anggaran

Dua sahabat (rekaan) bertanya kepada concierge. Mereka punya waktu sampai pukul 14.00 dan anggaran total transportasi dan tiket paling banyak Rp300.000 untuk berdua. Tiga pilihan:

- **Candi Arsa:** 15 menit dari hotel, tiket Rp50.000 per orang, ongkos pulang-pergi Rp60.000 per taksi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Pantai Wiru:** 1 jam 30 menit sekali jalan, tiket Rp20.000 per orang, taksi pulang-pergi Rp450.000.
- **Kebun Raya Teduh:** 30 menit sekali jalan, tiket Rp40.000 per orang, taksi pulang-pergi Rp150.000.

Mereka berangkat pukul 09.00 dan ingin berada di lokasi paling sedikit 2 jam. Pilihan mana yang memenuhi semua syarat?

Langkah.

1. Biaya total berdua = tiket × 2 + taksi.

- Candi: Rp100.000 + Rp60.000 = **Rp160.000**
- Pantai: Rp40.000 + Rp450.000 = **Rp490.000** → melebihi Rp300.000, gugur.
- Kebun Raya: Rp80.000 + Rp150.000 = **Rp230.000**

2. Waktu: berangkat 09.00, harus kembali paling lambat 14.00 (5 jam), minimal 2 jam di lokasi.

- Candi: tempuh total 30 menit (pergi-pulang), tersisa 4,5 jam → cukup.
- Kebun Raya: tempuh total 1 jam, tersisa 4 jam → cukup.

3. Dua pilihan memenuhi syarat. Pilihan "paling cocok" bergantung pada minat mereka: Candi lebih murah dan dekat, Kebun Raya lebih lama untuk dinikmati.

Jawaban: Candi Arsa dan Kebun Raya Teduh sama-sama memenuhi syarat; Pantai Wiru gugur karena biaya. Concierge menanyakan minat mereka sebelum memutuskan, bukan menebak.

Contoh 3: Menyesuaikan dengan penutupan jalan

Pada Minggu 12 Desember 2027 (rekaan), tamu harus tiba di bandara pukul 10.00. Jalan Protokol ditutup untuk lomba lari pukul 05.00–11.00. Jalur memutar lewat Jalan Lingkar memakan waktu 55 menit. Tamu membawa dua koper. Kendaraan tersedia: taksi (muat dua koper), ojek daring (satu penumpang dan satu tas kecil). Tentukan saran dan jam berangkat paling lambat.

Langkah.

1. Syarat: dua koper → ojek tidak muat, gugur.
2. Jalan Protokol ditutup sampai 11.00 → pakai Jalan Lingkar.
3. Jam berangkat paling lambat = 10.00 − 55 menit = **09.05**.

Jawaban: taksi lewat Jalan Lingkar, berangkat paling lambat **pukul 09.05**. Dalam praktik, concierge menyarankan berangkat lebih awal (mis. 08.30) sebagai cadangan.

❖ PETA KONSEP

Gambar 1.10 merangkum seluruh isi sub bab ini dalam satu peta. Baca dari tengah ke cabang, lalu coba ceritakan ulang tiap cabang dengan kata-katamu sendiri.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 1.10 Peta konsep pengetahuan lokal dan destinasi wisata. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal destinasi dan aksesibilitas:

1. **Tulis semua syarat tamu** di pinggir soal: jumlah orang, kondisi (kursi roda, lansia, anak), waktu, anggaran, barang bawaan.
2. **Perhatikan satuan biaya** ("per orang", "per kendaraan", "pulang-pergi").
3. **Hitung waktu dengan menghitung mundur** dari batas yang pasti.
4. **Gugurkan pilihan** yang gagal pada satu syarat saja.
5. **Dari yang tersisa,** pilih yang paling cocok dengan kebutuhan tamu, bukan paling murah.
6. **Untuk soal informasi desa wisata,** nilai tiap pernyataan terhadap catatan pengelola: yang sesuai dengan catatan disampaikan, yang bertentangan dengan catatan dibuang.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Pilihan paling murah** yang ternyata tidak memuat semua anggota atau tidak aksesibel.
- **Pilihan paling nyaman** yang melampaui anggaran.
- **Jadwal tetap** yang tidak cocok dengan jam kembali tamu.
- **Jarak dibaca sebagai waktu.**
- **Jalur yang sedang ditutup** dipilih karena biasanya tercepat.
- **Aturan adat dianggap tidak berlaku bagi tamu.**
- **Waktu berkunjung yang tepat bagi warga tetapi tidak bagi tamu** (mis. hari ketika desa tertutup untuk wisatawan).

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih taksi daring karena "biayanya jauh di bawah anggaran", padahal tamu memakai kursi roda yang tidak dapat berpindah ke jok. Syarat aksesibilitas gugur lebih dulu, apa pun biayanya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menuntut perhitungan jam berangkat dengan jalan yang ditutup, ditambah syarat barang bawaan. Perhatikan kendaraan yang gugur lebih dulu karena barang bawaan, lalu hitung mundur dari batas waktu.

►. Pada Minggu, 15 Agustus 2027, pemerintah kota menggelar karnaval budaya. Pak Hasan, tamu Hotel Merak Jember, harus tiba di bandara paling lambat pukul 09.30. Ia membawa satu koper besar dan satu tas. Concierge memberikan informasi berikut.

Pilihan	Keterangan pada hari karnaval
Taksi lewat Jalan Utama	Jalan Utama ditutup untuk kendaraan pukul 06.00–12.00
Taksi lewat Jalan Lingkar Utara	dibuka; waktu tempuh ke bandara 50 menit
Bus bandara	tidak beroperasi sampai pukul 12.00
Ojek daring lewat gang	waktu tempuh 35 menit; 1 penumpang dengan 1 tas kecil

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Saran concierge yang paling tepat adalah ....

A. Taksi lewat Jalan Utama seperti biasa, berangkat paling lambat pukul 09.00
B. Bus bandara dari halte depan hotel, berangkat pukul 08.30
C. Ojek daring lewat gang, berangkat paling lambat pukul 08.55
D. Taksi lewat Jalan Lingkar Utara, berangkat paling lambat pukul 08.40
E. Taksi lewat Jalan Lingkar Utara, berangkat paling lambat pukul 09.00

Pembahasan **Kunci: D**

Konsep: Pengetahuan lokal tentang kegiatan kota (karnaval, penutupan jalan) dan aksesibilitas transportasi dipakai untuk memberi saran perjalanan yang aman dan tepat waktu kepada tamu.

Langkah:

1. Jalan Utama ditutup dan bus tidak beroperasi ✗.
2. Ojek: hanya 1 tas kecil, padahal Pak Hasan membawa koper besar ✗.
3. Lingkar Utara: 50 menit → berangkat paling lambat 09.30 − 0.50 = 08.40.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jalan Utama ditutup untuk kendaraan pukul 06.00–12.00.
- **B.** ✗ Bus bandara tidak beroperasi sampai pukul 12.00.
- **C.** ✗ Jebakan: waktunya cukup (08.55 + 35 menit = 09.30), tetapi koper besar tidak dapat dibawa ojek.
- **D.** ✓ Jalur dibuka, bagasi muat, dan 08.40 + 50 menit = 09.30.
- **E.** ✗ Jebakan: jalurnya benar, tetapi berangkat 09.00 + 50 menit = tiba 09.50, terlambat.

Jawaban: D.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✎ LATIHAN

Tulis dulu semua syarat tamu dan gugurkan pilihan yang gagal pada satu syarat. Baru bandingkan sisanya.

1. Keluarga Bu Ratna (6 orang) menginap di Malang pada Juli 2027 dan ingin ke Taman Wisata Lembah Kabut (45 km), berangkat pukul 08.00, dan harus sudah kembali di hotel paling lambat pukul 15.00. Ayah Bu Ratna memakai kursi roda dan tidak dapat berpindah ke jok kendaraan. Anggaran transportasi pulang-pergi paling banyak Rp1.200.000. Pilihan dari concierge:

Pilihan	Waktu sekali jalan	Biaya pulang-pergi	Keterangan
Dua taksi daring sedan	1 jam 15 menit	Rp900.000	kursi roda dilipat di bagasi
Shuttle wisata aksesibel	1 jam 20 menit	Rp840.000	ada ramp; jadwal tetap: dari hotel 08.00, dari taman 14.00
Sewa minibus + sopir	1 jam 15 menit	Rp1.100.000	12 kursi; pintu geser dengan pijakan tinggi
Sewa van aksesibel + sopir	1 jam 20 menit	Rp1.150.000	6 kursi + 1 tempat kursi roda, ada ramp; jadwal bebas
Paket tur hotel	1 jam 20 menit	Rp1.450.000	van aksesibel + pemandu; jadwal bebas

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Pilihan yang paling tepat disarankan concierge adalah ....

A. Shuttle wisata aksesibel, karena paling hemat dan ada ramp
B. Dua taksi daring sedan, karena biayanya jauh di bawah anggaran
C. Sewa minibus dengan sopir, karena kursinya lega untuk enam orang
D. Paket tur hotel, karena van aksesibel dan jadwalnya bebas
E. Sewa van aksesibel, karena jadwalnya bebas dan ada ramp

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Concierge Hotel Danau Biru menyiapkan informasi untuk tamu yang ingin ke Desa Wisata Batu Sondang (nama fiktif) pada Agustus 2027. Catatan dari pengelola desa: jarak dari hotel 25 km; jalan masuk desa sempit sehingga bus besar berhenti di parkiran 1 km sebelum desa, lalu pengunjung naik mobil desa; desa tertutup bagi wisatawan setiap Minggu pagi karena warga beribadah; penonton upacara adat wajib memakai selendang yang dapat dipinjam di gerbang; memotret warga harus meminta izin.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Informasi yang tepat disampaikan concierge kepada tamu adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

- ☐ A. Rombongan bus besar perlu berganti ke mobil desa di parkiran sebelum desa.
- ☐ B. Minggu pagi adalah waktu yang tepat karena warga sedang berkumpul di desa.
- ☐ C. Tamu tidak wajib memakai selendang saat menonton upacara karena aturan itu untuk warga.
- ☐ D. Tamu yang ingin memotret warga sebaiknya meminta izin lebih dahulu.
- ☐ E. Tamu dapat meminjam selendang di gerbang bila ingin menonton upacara adat.

Kunci singkat: 1. E 2. A, D, E

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa waktu tempuh lebih penting daripada jarak saat menghitung jam berangkat?
- Sebutkan tiga syarat tamu yang harus kamu tulis sebelum membaca tabel pilihan perjalanan.
- **Yang harus kuingat:** atraksi + aksesibilitas + amenitas; hitung mundur dari batas waktu; satu syarat gagal = pilihan gugur; sampaikan aturan adat kepada tamu.

Latihan interaktif di LMS
Sub bab 1.2: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.
next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-1.2

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 1.3 · Perlindungan anak di industri pariwisata

SMKHTL-1.3

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi meminta kamu **mengidentifikasi jenis eksploitasi seksual anak di perhotelan, lalu menerapkan dan menganalisis tindakan pencegahannya**. Contoh soal resmi pada halaman kisi-kisi menggambarkan seorang tamu yang *check-in* bersama remaja gugup tanpa identitas, disertai tips besar kepada murid PKL, dan menanyakan penilaian yang tepat atas situasi itu. Jawaban yang tepat menegaskan bahwa situasi itu berpotensi eksploitasi bila remaja di bawah 18 tahun terlibat dalam aktivitas komersial seksual, **terlepas dari ada tidaknya kekerasan atau persetujuan anak**.

Pada soal latihan, kemampuan ini muncul sebagai kasus di meja resepsionis, bar, atau pelatihan staf. Kamu diminta **memilih tindakan staf yang paling tepat** atau **memilah situasi yang perlu dilaporkan** sesuai SOP. Materi ini peka, maka dibahas dengan bahasa yang tenang dan fokus pada **apa yang harus dilakukan staf**, bukan pada rincian perbuatan pelakunya. Persentase benar nasional belum tersedia. Soal sub bab ini berkategori sedang dan sulit karena pilihan jawabannya berisi tindakan yang tampak tegas tetapi **melampaui wewenang staf**, atau tindakan yang tampak sopan tetapi **tidak melindungi anak**.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menyebutkan batas usia anak dan menjelaskan bahwa persetujuan anak tidak membenarkan eksploitasi;
- mengenali tanda yang patut diperhatikan pada anak, pada tamu dewasa, pada permintaan, dan pada pola kejadian;
- menjelaskan kebijakan dan langkah pencegahan yang dijalankan hotel;
- menjalankan alur amati, catat, lapor, serta menyebutkan siapa yang dilapori;
- menghindari tindakan yang salah: menuduh, menginterogasi anak, bertindak sendiri, atau membiarkan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Mengapa topik ini ada di buku perhotelan

Hotel adalah tempat tertutup dan sementara. Tamu tidak saling mengenal, kamar menjaga privasi, orang datang dan pergi pada jam berapa saja. Sifat itu memberi kenyamanan bagi tamu, tetapi juga bisa disalahgunakan oleh orang yang berniat jahat kepada anak. Karena itu **staf hotel adalah garda terdepan**: resepsionis, bell, petugas kamar, pramusaji, bartender, sopir, dan petugas keamanan adalah orang-orang yang paling mungkin melihat sesuatu yang janggal.

Itulah sebabnya industri pariwisata dunia dan Indonesia menetapkan bahwa hotel wajib punya kebijakan perlindungan anak dan melatih stafnya. Tujuannya sederhana: **tidak ada anak yang dirugikan di bawah atap hotel**.

2. Siapa yang disebut anak

Menurut undang-undang perlindungan anak di Indonesia, **anak adalah setiap orang yang berusia di bawah 18 tahun**, termasuk anak yang masih dalam kandungan. Batas ini penting karena:

- anak yang tampak dewasa, berpakaian dewasa, atau berkata "saya sudah 18" tetap harus diperlakukan sebagai anak bila usianya sebenarnya di bawah 18;
- hak anak untuk dilindungi dari kekerasan dan eksploitasi tidak dapat digugurkan oleh anak itu sendiri maupun oleh orang lain.

Hukum yang terkait antara lain undang-undang perlindungan anak, undang-undang tentang pemberantasan tindak pidana perdagangan orang, dan undang-undang tentang tindak pidana kekerasan seksual. Kamu tidak perlu menghafal nomor pasalnya untuk TKA. Yang perlu kamu pahami: **perbuatan ini adalah tindak pidana berat**, dan pelakunya bisa dikenai hukuman, termasuk tamu asing maupun dalam negeri.

3. Eksploitasi seksual anak dalam perjalanan dan pariwisata

Eksploitasi seksual anak berarti memanfaatkan anak untuk kepuasan atau keuntungan orang dewasa melalui perbuatan seksual. Dalam konteks perjalanan dan pariwisata, hal ini dilakukan oleh orang yang bepergian lalu memanfaatkan anak di tempat tujuan. Secara umum bentuknya dikelompokkan menjadi:

- **memperdagangkan anak untuk tujuan seksual** (anak dipindahkan atau diperjualbelikan);
- **memanfaatkan anak dalam kegiatan seksual dengan imbalan** uang, barang, atau janji;
- **memanfaatkan anak dalam gambar, rekaman, atau tontonan bermuatan seksual.**

Ada tiga hal yang perlu kamu pegang:

1. **Persetujuan anak tidak membenarkan.** Anak tidak dianggap mampu memberi persetujuan atas perbuatan seksual dengan orang dewasa.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. **Ada tidaknya kekerasan tidak mengubah statusnya.** Pembujukan, hadiah, dan janji pun termasuk eksploitasi.
3. **Imbalan bukan penebus.** Memberi uang atau barang kepada anak atau kepada pihak ketiga tidak menjadikannya sah.

Kamu tidak diminta menyelidiki apakah sebuah perbuatan sudah terjadi. Tugas staf adalah mengenali **tanda** dan **melaporkan**.

4. Tanda yang patut diperhatikan

Gambar 1.11 mengelompokkan tanda ke dalam empat kelompok: pada anak, pada tamu dewasa, pada permintaan, dan pada pola.

Tanda yang patut diperhatikan

Satu tanda belum membuktikan apa pun. Tanda yang berkumpul atau berulang itulah yang dilaporkan.

Kelompok	Contoh yang teramati	Mengapa perlu diperhatikan
Pada anak	tampak takut atau gelisah, menunduk, tidak mau bicara sendiri, tidak membawa identitas, tampak tidak mengenal orang yang bersamanya	anak yang aman biasanya nyaman bersama pendampingnya
Pada tamu dewasa	bukan orang tua/wali tetapi menjawab semua pertanyaan untuk anak, menolak menunjukkan identitas anak, membawa anak/remaja berganti-ganti	ketidaksesuaian antara pengakuan dan kenyataan
Pada permintaan	meminta kamar tidak dihubungi siapa pun, meminta kamar tambahan untuk "teman", bertanya cara bertemu anak muda di luar hotel	permintaan yang menjauhkan anak dari pengawasan
Pada pola	tamu yang sama datang berulang dengan anak/remaja berbeda, tamu anak/remaja tengah malam tanpa pendamping dewasa keluarga	pola berulang lebih bermakna daripada satu kejadian

Tanda yang jelas tidak berbahaya (mis. rombongan sekolah dengan guru dan surat tugas) tidak perlu dilaporkan sebagai risiko.

Gambar 1.11 Empat kelompok tanda yang patut diperhatikan staf hotel. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Dua catatan penting:

- **Satu tanda belum membuktikan apa pun.** Anak yang gelisah bisa saja sedang lelah. Karena itu staf tidak menyimpulkan, tidak menuduh, dan tidak menghakimi. Yang dilaporkan adalah tanda dan fakta yang teramati.
- **Tanda yang berkumpul atau berulang lebih bermakna.** Tamu dewasa yang membawa remaja berbeda setiap malam, atau yang meminta kamar tidak dihubungi sambil menolak menunjukkan identitas anak, menunjukkan pola yang perlu dilaporkan.

Sebaliknya, situasi yang jelas wajar tidak perlu dilaporkan sebagai risiko: keluarga yang menunjukkan dokumen hubungan keluarga, atau rombongan sekolah yang didampingi guru dengan surat tugas.

5. Kebijakan dan langkah pencegahan di hotel

Hotel yang menjalankan perlindungan anak biasanya memiliki:

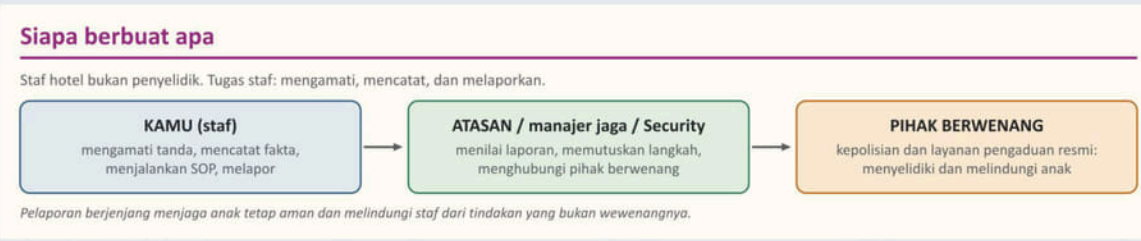
- **kebijakan tertulis** bahwa hotel tidak mentoleransi eksploitasi anak dan akan bekerja sama dengan pihak berwenang;
- **aturan tamu di bawah 18 tahun:** wajib didampingi orang tua atau wali yang dapat dibuktikan, dan hotel boleh meminta bukti hubungan atau perwalian;
- **verifikasi identitas semua tamu** saat *check-in*, termasuk identitas dewasa yang mendampingi anak;
- **pelatihan rutin** bagi seluruh staf, termasuk karyawan baru dan peserta PKL;
- **prosedur pelaporan** yang jelas: kepada siapa melapor, bagaimana mencatat, dan bagaimana menjaga kerahasiaan;
- **kerja sama** dengan kepolisian dan lembaga perlindungan anak;
- **aturan layanan:** larangan menjual minuman beralkohol kepada orang di bawah 21 tahun, larangan membawa tamu yang bukan penghuni ke kamar tanpa prosedur, dan batas akses ke area kamar;
- **kode etik** untuk karyawan dan mitra, termasuk larangan menerima imbalan agar menutup mata.

Banyak hotel dan asosiasi pariwisata di dunia juga mengikuti **kode etik perlindungan anak dari eksploitasi seksual dalam perjalanan dan pariwisata**. Hotel yang ikut berkomitmen untuk membuat kebijakan, melatih staf, memberi tahu tamu, dan melaporkan.

6. Siapa berbuat apa

Perlindungan anak adalah kerja berjenjang. Gambar 1.12 menunjukkan pembagian peran yang perlu kamu pahami.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



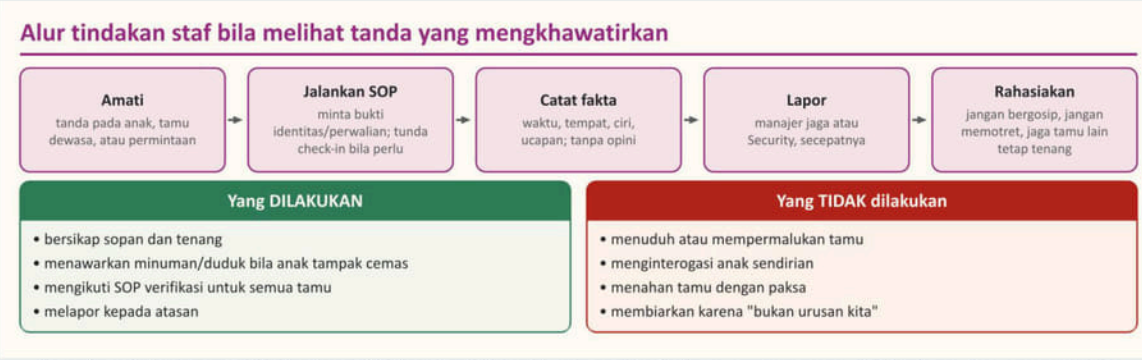
Gambar 1.12 Staf mengamati dan melapor, atasan menilai dan memutuskan, pihak berwenang menyelidiki dan melindungi anak. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Kamu (staf)** mengamati tanda, menjalankan SOP yang menjadi wewenangmu (misalnya meminta bukti identitas), mencatat fakta, dan melapor kepada atasan.
- **Atasan** (manajer jaga atau kepala keamanan) menilai laporan, memutuskan langkah, dan menghubungi pihak berwenang bila perlu.
- **Pihak berwenang** (kepolisian dan lembaga perlindungan anak) menyelidiki dan melindungi anak. Di Indonesia tersedia layanan pengaduan resmi kementerian yang menangani perlindungan anak, antara lain layanan telepon **129** (SAPA 129), yang dapat dihubungi siapa pun.

Mengapa tidak bertindak sendiri? Karena staf bukan penyelidik, tidak berwenang menahan orang, dan tindakan sendirian dapat membahayakan anak maupun dirimu, atau merusak bukti.

7. Alur tindakan staf

Gambar 1.13 merangkum alur yang dijalankan staf.



Gambar 1.13 Amati, jalankan SOP, catat fakta, lapor, rahasiakan; serta yang dilakukan dan yang tidak dilakukan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Amati** tanda tanpa menunjukkan kecurigaan.
2. **Jalankan SOP yang menjadi wewenangmu.** Misalnya, meminta bukti identitas semua tamu dan bukti perwalian untuk tamu di bawah 18 tahun, serta **menunda *check-in*** sampai bukti diperlihatkan. Bersikaplah sopan, katakan bahwa ini aturan hotel untuk semua tamu.
3. **Catat fakta:** waktu, tempat, ciri orang, apa yang dikatakan dan dilakukan. Catat apa yang dilihat dan didengar, bukan dugaan.
4. **Laporkan** kepada manajer jaga atau kepala keamanan secepatnya. Pada malam hari, laporan tidak boleh menunggu pagi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. **Rahasiakan.** Jangan menyebarkan, jangan memotret anak atau tamu, jangan bergosip dengan rekan.

Yang **tidak** dilakukan staf:

- menuduh atau mempermalukan tamu;
- menginterogasi anak sendirian untuk "memastikan hubungan";
- menahan tamu dengan paksa atau menelepon polisi tanpa melalui atasan, kecuali situasi darurat sesuai SOP;
- membiarkan karena "bukan urusan kita";
- menerima imbalan, tips besar, atau hadiah yang diberikan agar kamu tidak melapor atau tidak memeriksa.

8. Ketika tamu atau rekan marah

Tamu yang diminta menunjukkan identitas anak bisa tersinggung. Jawablah dengan tenang: "Mohon maaf, Bapak/Ibu. Ini kebijakan hotel kami untuk semua tamu di bawah 18 tahun demi keselamatan anak. Bila ada buktinya, proses akan cepat." Jangan berdebat, jangan menyebut kecurigaan. Jika tamu menolak, jangan memberi kamar, dan laporkan kepada manajer jaga.

Rekan kerja yang berkata, "Biarkan saja, urusan tamu," atau seorang atasan yang meminta diam, tidak membebaskanmu dari tugas melapor. Hotel yang baik menyediakan jalur laporan yang aman dan melindungi pelapor dari balasan.

9. Tamu dan pelayanan lain yang berhubungan

Perlindungan anak tidak hanya terjadi di meja resepsionis. Beberapa pelayanan lain juga berperan:

- **Bar dan restoran:** tidak menyajikan minuman beralkohol kepada orang di bawah 21 tahun; memperhatikan bila seorang anak ditawari minuman atau diajak oleh orang dewasa yang bukan keluarganya.
- **Bell dan sopir:** memperhatikan pembicaraan dan permintaan tamu, misalnya menanyakan tempat untuk "bertemu anak muda".
- **Petugas kamar:** memperhatikan tanda yang terlihat saat membersihkan kamar, tanpa membuka barang pribadi tamu, dan melapor bila ada yang mencurigakan.
- **Keamanan:** mencatat pengunjung yang masuk ke kamar dan memastikan aturan tamu dijalankan.
- **Murid PKL dan karyawan baru:** juga wajib mengikuti pelatihan dan tahu kepada siapa melapor. Menerima "tips besar" yang janggal harus dilaporkan, bukan disimpan.

10. Kesalahan umum

- **"Anaknya mau, jadi tidak apa-apa."** Salah. Persetujuan anak tidak membenarkan.
- **"Tidak ada kekerasan, jadi aman."** Salah. Pembujukan dan imbalan pun termasuk eksploitasi.
- **"Itu bukan urusan staf."** Salah. Melapor adalah tugas semua staf.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Bertindak sendiri:** menghadapi tamu, menginterogasi anak, atau menahan orang.
- **Menuduh di tempat umum.** Mempermalukan tamu dapat melanggar hak dan membuat anak lebih takut.
- **Menunda melapor sampai besok.**
- **Menerima imbalan** agar tidak melapor.

11. Mengapa tindakan staf penting: dampak bagi anak dan tanggung jawab hotel

Eksploitasi seksual meninggalkan luka yang panjang bagi anak: rasa takut, rasa bersalah, gangguan belajar, dan kepercayaan yang rusak terhadap orang dewasa. Dampak itu sering baru terlihat bertahun-tahun kemudian. Karena itu pencegahan lebih penting daripada penyesalan. Hotel yang membiarkan atau menutup mata juga menanggung akibat: pemilik dan pengelola dapat dimintai pertanggungjawaban hukum, izin usaha dapat dicabut, dan nama baik hotel rusak. Sebaliknya, hotel yang tegas melindungi anak dipercaya keluarga dan lembaga sebagai tempat yang aman. Satu laporan dari satu staf yang waspada bisa mengubah nasib seorang anak.

12. Menjaga martabat tamu yang tidak bersalah

Waspada tidak sama dengan curiga kepada semua orang. Sebagian besar tamu yang membawa anak adalah keluarga baik-baik. Karena itu prosedur verifikasi diterapkan **kepada semua tamu dengan cara yang sama**, bukan hanya kepada tamu yang "tampak mencurigakan". Ayah yang membawa putrinya dan dapat menunjukkan dokumen hubungan keluarga dilayani seperti biasa, dengan ramah. Staf tidak menyindir, tidak menatap curiga, dan tidak membicarakan tamu itu dengan rekan. Prosedur yang diterapkan merata justru melindungi anak sekaligus menjaga martabat tamu.

13. Peran manajemen: melindungi pelapor dan mencatat

Hotel yang serius melindungi anak tidak membebankan semuanya pada staf. Manajemen menyediakan **nomor dan jalur laporan yang jelas** (siapa yang dihubungi pada malam hari), **buku atau formulir pelaporan** yang dijaga kerahasiaannya, serta **pelatihan berulang** agar staf yakin dengan langkahnya. Manajemen juga **melindungi pelapor**: staf yang melapor dengan itikad baik tidak boleh dimarahi, dimutasi, atau diancam. Setiap laporan ditindaklanjuti dan dicatat, termasuk keputusan yang diambil. Catatan itu membantu hotel belajar dan menjadi bukti bila pihak berwenang memerlukannya.

14. Kalimat yang dapat dipakai staf

Menghadapi situasi yang menegangkan, staf sering bingung merangkai kata. Beberapa kalimat sopan dan netral dapat disiapkan. Saat meminta identitas: "Mohon maaf, sesuai kebijakan hotel kami, untuk tamu di bawah 18 tahun kami perlu melihat identitas pendamping dan bukti perwalian." Saat menunda *check-in*: "Mohon ditunggu sebentar, kami selesaikan prosesnya." Saat tamu protes: "Terima kasih atas pengertiannya, ini berlaku untuk semua tamu." Saat melapor kepada atasan: "Pak, ada tamu dewasa dengan remaja tanpa identitas di meja depan, pukul 23.40; saya sudah menunda *check-in* sesuai SOP."

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kalimat-kalimat itu tidak menuduh, mudah diucapkan, dan memuat fakta.

15. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- Anak = di bawah 18 tahun. Persetujuan anak **tidak** membenarkan eksploitasi, dengan atau tanpa kekerasan.
- Tanda waspada ada pada **anak, tamu dewasa, permintaan, dan pola**; satu tanda belum bukti, pola lebih bermakna.
- Hotel punya kebijakan tertulis, aturan tamu di bawah 18 tahun, verifikasi identitas, pelatihan, dan jalur pelaporan.
- Alur staf: **amati → jalankan SOP → catat fakta → lapor atasan → rahasiakan.**
- Jangan menuduh, menginterogasi anak, bertindak sendiri, atau membiarkan.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Memilah situasi yang perlu dilaporkan

Di Hotel Pantai Mutiara (rekaan; fiktif) pada Juni 2027, staf membahas empat situasi. SOP: laporkan kepada manajer jaga setiap situasi yang menunjukkan tanda risiko eksploitasi anak, tanpa menuduh. Mana yang perlu dilaporkan?

- (a) Seorang ayah dan putrinya (14 tahun) *check-in*; ayah menunjukkan kartu keluarga dan akta kelahiran yang cocok, anak tampak santai dan menyapa resepsionis.
- (b) Tamu dewasa meminta satu kamar tambahan untuk dua remaja yang tidak dikenalnya, pukul 00.30, menolak menunjukkan identitas mereka, dan meminta kamar itu tidak dihubungi siapa pun.
- (c) Rombongan 30 siswa SMP *check-in* bersama tiga guru dengan surat tugas sekolah.
- (d) Tamu asing bertanya kepada sopir hotel di mana ia bisa "bertemu anak-anak muda" di kota.

Langkah. Periksa apakah ada tanda yang jelas wajar atau tanda risiko.

- (a) Hubungan keluarga terbukti dan anak tampak nyaman → wajar.
- (b) Anak tanpa identitas, bukan keluarga, tengah malam, menolak dihubungi → **risiko**.
- (c) Ada pendamping resmi dan surat tugas → wajar.
- (d) Pertanyaan yang mengarah ke perjumpaan dengan anak muda → **risiko**.

Jawaban: situasi **(b) dan (d)** dilaporkan kepada manajer jaga.

Contoh 2: Menulis catatan fakta tanpa opini

Resepsionis rekaan menulis dua versi catatan tentang kejadian pukul 23.50. Versi A: "Seorang pria mesum membawa anak kecil, pasti penculik." Versi B: "Pukul 23.50 seorang laki-laki berusia sekitar 40 tahun datang bersama anak perempuan yang tampak berusia 12–13 tahun dan berseragam sekolah. Anak menunduk dan tidak menjawab saat ditanya. Laki-laki mengaku pamannya, tidak menunjukkan identitas anak, dan meminta kamar tidak dihubungi. Saya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

meminta bukti perwalian dan menunda *check-in*; saya melapor kepada manajer jaga pukul 23.55."

Langkah. Bandingkan: apakah catatan berisi fakta yang dapat diperiksa?

- A berisi tuduhan dan dugaan ("mesum", "penculik") tanpa dasar.
- B berisi waktu, ciri, ucapan, tindakan staf, dan jam pelaporan.

Jawaban: versi **B** adalah catatan yang benar; fakta, bukan opini.

Contoh 3: Menanggapi tamu yang protes

Tamu laki-laki yang datang bersama seorang remaja berkata, "Saya tidak terima diminta bukti perwalian. Memangnya saya penjahat? Berikan saja kuncinya." Tentukan tanggapan resepsionis yang tepat.

Langkah.

1. Tetap tenang dan sopan; jangan menuduh dan jangan menjelaskan kecurigaan.
2. Jelaskan bahwa ini kebijakan untuk semua tamu di bawah 18 tahun.
3. Jangan memberi kunci sebelum bukti diperlihatkan.
4. Beri tahu manajer jaga.

Jawaban: "Mohon maaf, Pak. Ini aturan hotel untuk semua tamu di bawah 18 tahun demi keselamatan anak. Bila Bapak dapat memperlihatkan bukti perwalian, proses *check-in* akan segera kami lanjutkan." Resepsionis tidak memberi kunci dan segera memberi tahu manajer jaga.

❖ PETA KONSEP

Gambar 1.14 merangkum seluruh isi sub bab ini dalam satu peta. Baca dari tengah ke cabang, lalu coba ceritakan ulang tiap cabang dengan kata-katamu sendiri.



Gambar 1.14 Peta konsep perlindungan anak di hotel. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal perlindungan anak:

1. **Cari tanda risiko** pada soal: anak di bawah 18 tahun tanpa pendamping resmi, tidak ada identitas, permintaan menjauhkan anak dari pengawasan, pola berulang, imbalan yang janggal.
2. **Tentukan wewenangmu** pada soal: meminta bukti sesuai SOP, menunda *check-in*, tidak menyajikan alkohol, mencatat, dan melapor.
3. **Pilih tindakan yang melindungi anak dengan cara yang benar:** menjalankan SOP, lalu melapor kepada atasan.
4. **Coret tindakan yang salah:** menuduh, menginterogasi anak sendirian, menahan tamu sendiri, menolak diam-diam tanpa melapor, atau membiarkan.
5. **Pada soal memilah situasi,** nilai tiap situasi: wajar (ada bukti hubungan/pendamping resmi) atau berisiko (tanda yang berkumpul).

Jebakan yang sering dipasang:

- **Tindakan terlalu keras:** menelepon polisi dan menahan tamu sendiri, atau menegur tamu dengan tegas di depan umum.
- **Tindakan terlalu lunak:** menerima pemesanan lalu melapor belakangan, atau menolak dengan sopan tanpa pernah melapor.
- **Interogasi anak sendirian** yang tampak "memastikan".
- **Penolakan tanpa laporan:** meminta mereka pergi tanpa memberi tahu atasan; anak tetap berisiko di tempat lain.
- **"Aman karena anak mau" atau "aman karena tidak ada kekerasan".**
- **Imbalan atau tips besar** dipandang sebagai rezeki.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih "menolak pemesanan dan meminta keduanya meninggalkan hotel" sebagai jawaban paling aman. Tindakan itu menghindarkan hotel dari masalah, tetapi anak pergi tanpa ada yang tahu dan tidak ada yang melapor. Tindakan terbaik adalah menunda *check-in*, meminta bukti perwalian sesuai SOP, dan melapor kepada manajer jaga.

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menggambarkan tamu dewasa dan remaja yang gelisah tiba tengah malam tanpa identitas. Perhatikan langkah mana yang menjadi wewenang resepsionis dan langkah mana yang harus diserahkan kepada atasan.

►. Pukul 23.40 pada Juli 2027, seorang laki-laki dewasa tiba di Hotel Kenari Bandar Lampung bersama anak perempuan berseragam SMP yang tampak gelisah dan terus menunduk. Laki-laki itu mengaku sebagai paman, memesan satu kamar untuk satu malam, membayar tunai, dan meminta kamarnya tidak dihubungi siapa pun. Anak itu tidak membawa kartu identitas. Kebijakan hotel: tamu di bawah 18 tahun wajib didampingi orang tua atau wali

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

yang dapat dibuktikan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan resepsionis yang paling tepat adalah ....

A. Menolak pemesanan dengan sopan dan meminta keduanya meninggalkan hotel
B. Menerima pemesanan, lalu melapor ke manajer jaga setelah tamu ke kamar
C. Menelepon polisi dan menahan laki-laki itu di lobi sampai polisi datang
D. Menunda check-in, meminta bukti perwalian, dan melapor ke manajer jaga
E. Menanyai anak itu sendirian untuk memastikan hubungan mereka berdua

Pembahasan **Kunci: D**

Konsep: Hotel ikut melindungi anak dari eksploitasi seksual di pariwisata. Staf menjalankan kebijakan hotel (bukti hubungan orang tua/wali), tidak menuduh, dan melaporkan tanda risiko kepada atasan yang berwenang (manajer jaga/keamanan) agar ditindaklanjuti, termasuk menghubungi pihak berwajib bila perlu.

Langkah:
1. Tanda risiko: anak tanpa identitas, tampak gelisah, tengah malam, bayar tunai, minta tidak dihubungi.
2. Kebijakan hotel mewajibkan bukti orang tua/wali.
3. Tindakan: minta bukti sesuai kebijakan + laporkan ke manajer jaga agar ditangani pihak berwenang.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: hotel terhindar dari masalah, tetapi anak tetap bersama laki-laki itu dan tidak ada laporan untuk melindunginya.
• **B.** ✗ Jebakan: ada laporan, tetapi terlambat; anak sudah dibawa ke kamar sebelum kebijakan dijalankan.
• **C.** ✗ Jebakan: melibatkan polisi tampak tegas, tetapi resepsionis tidak berwenang menahan orang dan belum menjalankan kebijakan hotel; atasanlah yang berkoordinasi dengan pihak berwajib.
• **D.** ✓ Kebijakan dijalankan sebelum kamar diberikan, tanpa menuduh, dan atasan yang berwenang dapat segera menindaklanjuti.
• **E.** ✗ Jebakan: tampak peduli, tetapi resepsionis bukan penyidik; memisahkan dan menanyai anak sendirian dapat membahayakan dan menakutinya.

Jawaban: D.

✎ LATIHAN

Untuk soal memilah situasi, tandai satu per satu: wajar atau berisiko. Untuk soal tindakan, urutkan: SOP, catat, lapor.

1. Dalam pelatihan perlindungan anak pada Maret 2027, staf Hotel Bahari Manado membahas lima situasi yang pernah terjadi di hotel-hotel lain. SOP hotel: staf melaporkan kepada manajer jaga setiap situasi yang menunjukkan tanda risiko eksploitasi seksual anak, tanpa menuduh atau mempermalukan tamu, agar ditindaklanjuti oleh pihak yang berwenang.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Situasi yang perlu dilaporkan sesuai SOP tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

- ☐ A. Seorang ayah dan putrinya (15 tahun) check-in dengan dokumen yang menunjukkan hubungan keluarga.
- ☐ B. Tamu asing bertanya kepada sopir hotel tempat untuk "bertemu gadis muda" di kota itu.
- ☐ C. Rombongan siswa SMP menginap bersama tiga guru yang membawa surat tugas sekolah.
- ☐ D. Tamu dewasa berganti-ganti membawa remaja yang berbeda ke kamarnya selama tiga malam.
- ☐ E. Remaja tanpa pendamping mendatangi kamar tamu dewasa yang bukan keluarganya pada tengah malam.

2. Pukul 22.00 pada Juli 2027, di bar Hotel Kuta Asri Bali, seorang tamu dewasa memesan dua gelas bir, satu untuk remaja perempuan yang duduk bersamanya. Remaja itu tampak berusia sekitar 15 tahun dan bukan tamu hotel, dan tamu tersebut terdengar mengajaknya "melanjutkan obrolan di kamar". Kebijakan hotel melarang penjualan minuman beralkohol kepada orang di bawah 21 tahun dan mewajibkan staf melaporkan tanda risiko eksploitasi anak.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan bartender yang paling tepat adalah ....

A. Tidak menyajikan bir bagi remaja itu dan diam-diam lapor ke manajer jaga
B. Menawarkan minuman tanpa alkohol bagi remaja itu tanpa membuat keributan
C. Menolak bir untuk remaja itu, lalu menegur tamu dengan tegas di meja bar
D. Meminta KTP remaja itu, lalu menyajikan bir untuk tamu dewasa saja
E. Menyajikan kedua bir, lalu melaporkan ajakan ke kamar kepada manajer jaga

Kunci singkat: 1. B, D, E 2. A

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa persetujuan anak tidak membenarkan sebuah tindakan eksploitasi?
- Sebutkan lima langkah alur tindakan staf dan tiga hal yang tidak boleh dilakukan.
- **Yang harus kuingat:** anak < 18 tahun; amati → SOP → catat → lapor atasan → rahasiakan; jangan menuduh, menginterogasi anak, atau bertindak sendiri.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 1.3: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.
next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-1.3

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 1.4 · Menyampaikan informasi produk, layanan, dan fasilitas hotel

SMKHTL-1.4

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi meminta kamu **mendeskripsikan, menerapkan, dan menganalisis informasi tentang produk, layanan, dan fasilitas hotel**, termasuk **produk berwujud (tangible) dan tak berwujud (intangible)**. Di meja resepsionis, ini berarti menjawab pertanyaan tamu dengan benar dan menawarkan yang paling cocok: tipe kamar, tarif, kebijakan, ruang rapat, restoran, dan permintaan khusus.

Sub bab ini berbobot paling besar di Bab 1: dua soal pada setiap paket latihan, dan banyak yang berkategori sedang dan sulit karena **tabel tarif atau denah** harus dibaca bersama **syarat tamu**. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- membedakan produk hotel yang berwujud dan yang tak berwujud;
- menjelaskan tipe kamar, tempat tidur, tarif, kebijakan, dan fasilitas dengan istilah yang benar;
- membaca tabel tarif, paket, dan denah, lalu menghitung total biaya;
- mencocokkan penawaran dengan kebutuhan dan kondisi tamu;
- menyampaikan informasi dengan akurat, lengkap, jujur, dan tidak memaksa.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Produk hotel: berwujud dan tak berwujud

Apa yang sebenarnya dibeli tamu hotel? Kamar saja? Tidak. Tamu membeli **paket pengalaman** yang terdiri atas dua jenis produk.

- **Produk berwujud (*tangible*)** adalah yang dapat dilihat, disentuh, dan dihitung: kamar, kasur, handuk, makanan, minuman, kolam renang, ruang rapat, kunci.
- **Produk tak berwujud (*intangible*)** adalah yang hanya dirasakan: keramahan, kecepatan layanan, rasa aman, kebersihan yang meyakinkan, suasana, dan nama baik hotel. Layanan termasuk tak berwujud karena dihasilkan dan dinikmati pada saat yang sama dan tidak bisa disimpan.

Gambar 1.15 meringkas keduanya dan memberi contoh cara menggolongkan kalimat dari ulasan tamu.



Gambar 1.15 Perbandingan produk berwujud dan tak berwujud beserta contoh penggolongan kalimat ulasan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Cara cepat menggolongkan: tanyakan, **"Bisakah ini disentuh atau dipegang?"** Kasur dan kopi bisa, sehingga berwujud. Keramahan dan kesigapan tidak bisa, sehingga tak berwujud. Hati-hati dengan keluhan: "kopinya dingin" membicarakan **mutu benda** (kopi), sehingga tetap berwujud, walaupun isinya keluhan. Kolam renang adalah **fasilitas fisik** (berwujud), sedangkan **kesigapan petugas kolam** menolong anak adalah layanan (tak berwujud).

Dalam praktik, satu pengalaman selalu gabungan. Kamar yang bagus (berwujud) bisa terasa buruk bila petugasnya ketus (tak berwujud). Karena itu menyampaikan informasi hotel berarti menyampaikan keduanya.

2. Kenali kebutuhan tamu sebelum menawarkan

Penjual yang baik tidak langsung menyebut semua yang dimiliki hotel. Ia **bertanya** lebih dulu:

- Berapa orang, dan berapa usia anak-anaknya?
- Untuk keperluan apa: liburan, rapat, pernikahan, singgah satu malam?
- Apakah ada kondisi khusus: kursi roda, kruk, bayi, alergi, pantangan makanan?
- Berapa anggarannya, dan berapa malam?

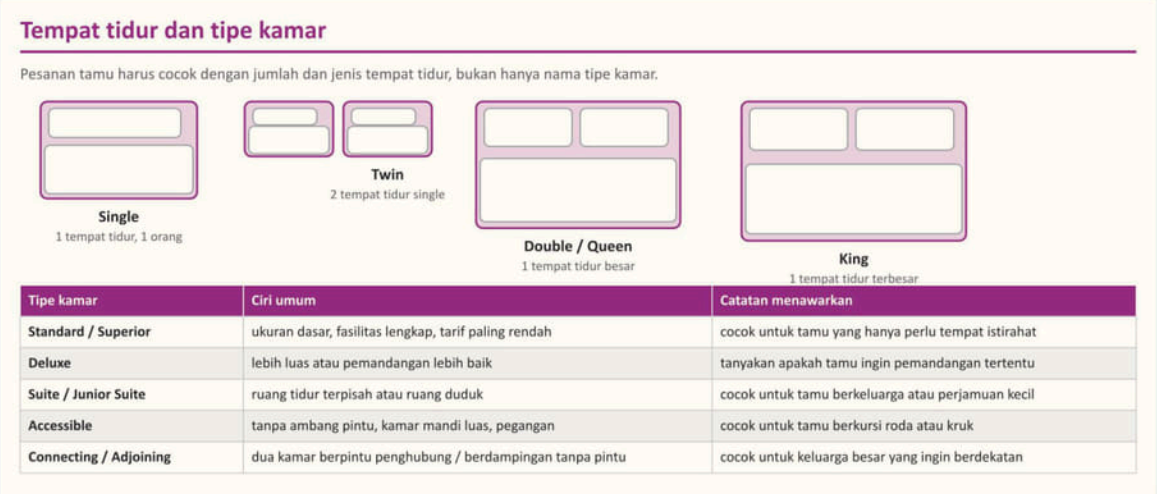
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- Preferensi: lantai atas, bebas asap rokok, pemandangan, kamar bersebelahan?

Jawaban itu menjadi **syarat**. Penawaran terbaik adalah yang memenuhi semua syarat, bukan yang paling mahal atau paling mudah dijual.

3. Kamar: tipe, tempat tidur, dan kelengkapan

Gambar 1.16 menunjukkan jenis tempat tidur dan tipe kamar yang umum.



Tipe kamar	Ciri umum	Catatan menawarkan
Standard / Superior	ukuran dasar, fasilitas lengkap, tarif paling rendah	cocok untuk tamu yang hanya perlu tempat istirahat
Deluxe	lebih luas atau pemandangan lebih baik	tanyakan apakah tamu ingin pemandangan tertentu
Suite / Junior Suite	ruang tidur terpisah atau ruang duduk	cocok untuk tamu berkeluarga atau perjamuan kecil
Accessible	tanpa ambang pintu, kamar mandi luas, pegangan	cocok untuk tamu berkursi roda atau kruk
Connecting / Adjoining	dua kamar berpintu penghubung / berdampingan tanpa pintu	cocok untuk keluarga besar yang ingin berdekatan

Gambar 1.16 Jenis tempat tidur dan tipe kamar yang umum di hotel. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Tempat tidur. *Single* untuk satu orang. *Twin* berarti dua tempat tidur *single* terpisah, cocok untuk dua orang yang tidak ingin berbagi tempat tidur. *Double* atau *queen* adalah satu tempat tidur besar, dan *king* yang terbesar. Kamar "twin" dan kamar "double" **bukan sama**. Tamu yang memesan *twin* lalu diberi satu tempat tidur besar akan kecewa.

Tipe kamar. Tipe menggambarkan luas, kelengkapan, dan harga: *Standard* atau *Superior* (dasar), *Deluxe* (lebih luas atau pemandangan lebih baik), *Suite* atau *Junior Suite* (ada ruang duduk atau ruang tidur terpisah). Ada juga kamar **aksesibel** (*accessible*) dengan pintu lebar, kamar mandi tanpa ambang, dan pegangan; serta kamar **keluarga** (*family*). Dua kamar yang saling terhubung dengan pintu disebut ***connecting***; kamar yang hanya bersebelahan disebut ***adjoining***.

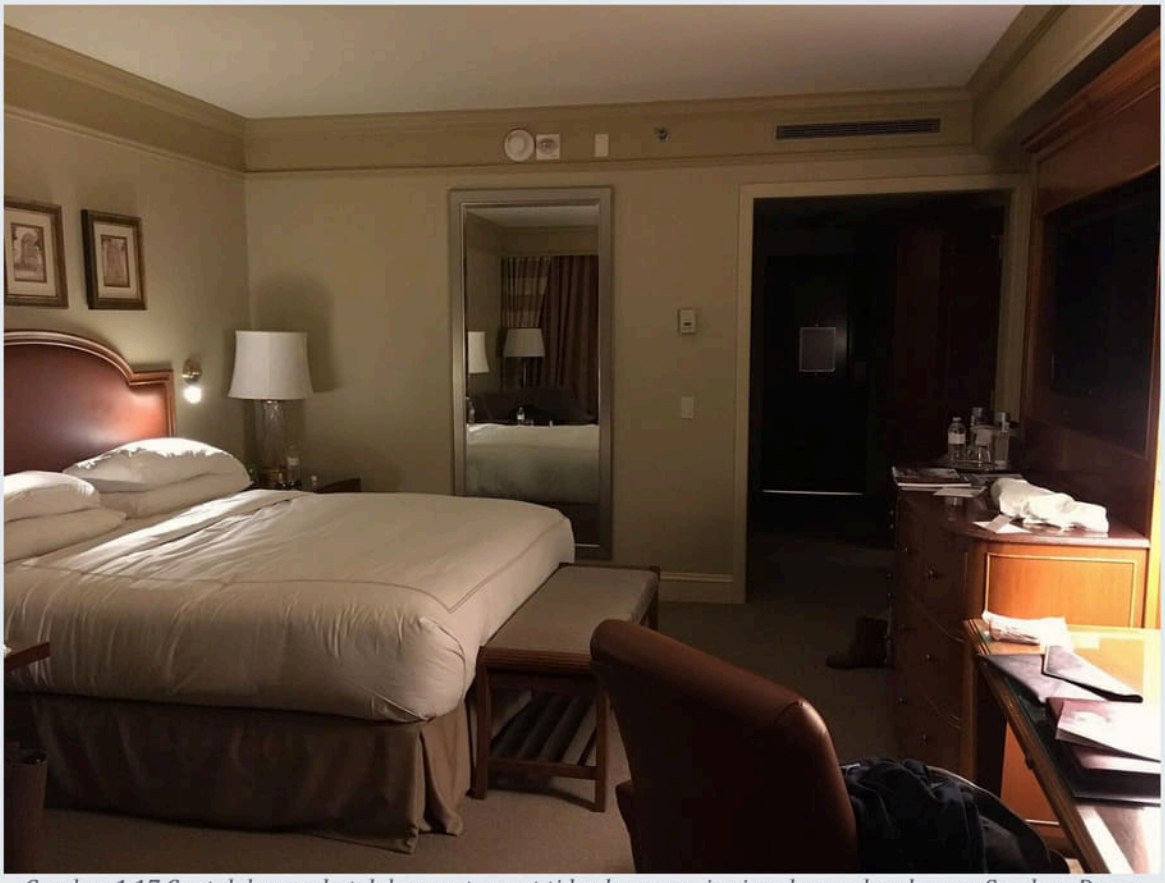
Pemandangan dan lantai. Tipe seperti *Ocean View* atau *Garden View* menyebut pemandangan, dan biasanya tarifnya lebih tinggi. Tamu dapat meminta lantai atas atau kamar yang jauh dari lift.

Kamar bebas asap rokok (*non-smoking*) dan kamar yang boleh merokok adalah pilihan terpisah. Permintaan tamu harus dicatat.

Tempat tidur tambahan (*extra bed*) adalah tempat tidur lipat yang dapat ditambahkan ke kamar yang cukup luas, dengan biaya tambahan per malam. **Tidak semua tipe kamar dapat diberi extra bed**, misalnya karena ruangnya sempit atau karena kamar aksesibel harus menyisakan ruang gerak kursi roda. Karena itu informasi "extra bed tersedia untuk tipe mana" harus dibaca di tabel.

Gambar 1.17 memperlihatkan foto kamar hotel sebagai gambaran.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 1.17 Contoh kamar hotel dengan tempat tidur besar, meja rias, dan perlengkapan. Sumber: Deans Charbal, Wikimedia Commons, CC BY-SA 4.0 (Conrad Indianapolis hotel, room.jpg).

Contoh kebutuhan tamu dan pilihan yang cocok: tamu dengan **kruk atau kursi roda** memerlukan kamar aksesibel atau kamar mandi tanpa ambang, bukan kamar dengan bak mandi yang tinggi, walaupun kamar itu lebih murah. Keluarga dengan satu anak yang ingin anaknya **tidur sendiri** memerlukan tempat tidur terpisah untuk anak, baik tempat tidur kedua maupun *extra bed*.

4. Fasilitas hotel dan ruang rapat

Fasilitas hotel yang sering ditanyakan: restoran dan bar (beserta jam bukanya), kolam renang, ruang kebugaran, spa, ruang cuci pakaian, tempat parkir, layanan antar-jemput, dan ruang rapat atau ruang pesta (*ballroom*). Setiap fasilitas punya jam buka, aturan, dan kadang biaya. Informasi tentang itu harus dikuasai petugas yang melayani tamu, atau dicari lebih dahulu di catatan hotel.

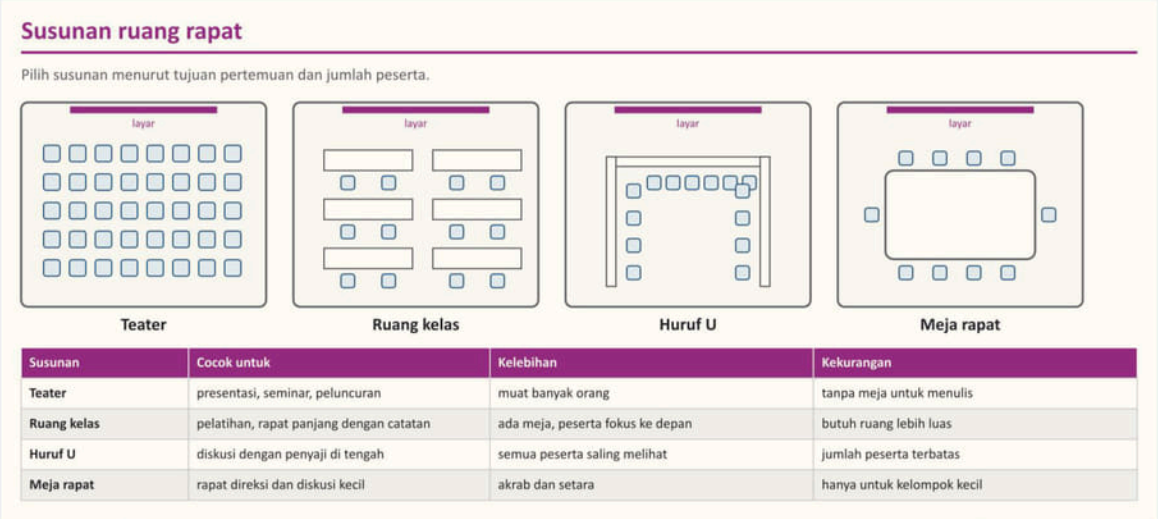
Ruang rapat dijual dalam bentuk **paket**. Isi paket biasanya mencakup sewa ruang, perlengkapan (layar, mikrofon), dan makanan. Beberapa istilah:

- ***Half day*:** paket setengah hari (kira-kira 4 jam).
- ***Full day*:** paket sehari penuh (kira-kira 8 jam), biasanya termasuk makan siang dan dua kali rehat kopi (*coffee break*).
- ***Full board*:** termasuk makan dan rehat kopi sepanjang hari, kadang termasuk makan malam.
- **Harga per orang (*per pax*):** harga total = harga × jumlah peserta.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tiap paket menyebut **apa yang termasuk**. Paket yang lebih murah bisa tidak termasuk makan siang. Karena itu paket yang tepat adalah yang isinya sesuai kebutuhan panitia **dan** totalnya tidak melebihi anggaran.

Susunan ruang (Gambar 1.18) juga menentukan kenyamanan acara.



Susunan	Cocok untuk	Kelebihan	Kekurangan
Teater	presentasi, seminar, peluncuran	muat banyak orang	tanpa meja untuk menulis
Ruang kelas	pelatihan, rapat panjang dengan catatan	ada meja, peserta fokus ke depan	butuh ruang lebih luas
Huruf U	diskusi dengan penyaji di tengah	semua peserta saling melihat	jumlah peserta terbatas
Meja rapat	rapat direksi dan diskusi kecil	akrab dan setara	hanya untuk kelompok kecil

Gambar 1.18 Empat susunan ruang rapat yang umum beserta kelebihan dan kekurangannya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Teater:** kursi menghadap depan tanpa meja; muat paling banyak orang, cocok untuk presentasi atau seminar.
- **Ruang kelas (*classroom*):** meja dan kursi menghadap depan; cocok untuk pelatihan atau rapat panjang yang butuh menulis.
- **Huruf U:** meja membentuk huruf U dengan penyaji di tengah; cocok untuk diskusi, jumlah peserta terbatas.
- **Meja rapat (*boardroom*):** satu meja besar; cocok untuk rapat kecil.

Pilih susunan menurut tujuan dan jumlah peserta. Pelatihan 30 orang yang perlu menulis dan melihat layar lebih cocok memakai susunan kelas daripada teater (tanpa meja) atau huruf U (terlalu sempit untuk 30 orang).

5. Tarif dan istilah harga

Tarif adalah harga kamar per malam. Beberapa jenis dan istilah yang perlu kamu kenali:

- **Tarif publik (*rack rate*):** tarif resmi yang tertulis, sebelum potongan.
- **Tarif korporat:** tarif khusus bagi perusahaan yang bekerja sama dengan hotel.
- **Paket:** gabungan kamar dengan sesuatu, misalnya kamar + sarapan, atau kamar + makan malam.
- **Promo:** potongan harga pada waktu tertentu dengan syarat tertentu.
- **"++" (*plus plus*):** tanda bahwa harga **belum termasuk pajak dan biaya layanan**. Tamu akan membayar lebih tinggi dari angka yang tertulis. Bila di tarif tertulis "sudah termasuk pajak dan layanan" atau "*nett*", tidak ada tambahan lagi.
- **Termasuk sarapan:** tarif sudah memasukkan sarapan; bila tidak, sarapan dibayar

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

tersendiri.

Rumus total biaya menginap:

total = (tarif per malam + biaya extra bed per malam) × jumlah malam × jumlah kamar, lalu ditambah pajak dan layanan bila tarif bertanda "++".

Gambar 1.19 menunjukkan contoh tabel tarif dan kebijakan beserta cara membacanya.

Cara membaca daftar tarif dan kebijakan

Contoh rekaan. Angka kecil di keterangan sering menentukan jawaban.

Tipe	Tempat tidur	Tarif per malam	Sarapan	Extra bed
Superior	2 single	Rp650.000++	termasuk	Rp150.000
Deluxe	1 king	Rp800.000++	termasuk	Rp150.000
Accessible	1 king	Rp750.000++	termasuk	tidak tersedia
Junior Suite	1 king + sofa bed	Rp1.200.000++	termasuk	tidak perlu (sofa bed)

Kebijakan	Isi
Check-in / check-out	masuk mulai 14.00, keluar paling lambat 12.00
Early check-in / late check-out	sesuai ketersediaan kamar; dapat dikenai biaya tambahan
Pembatalan	gratis sampai 48 jam sebelum kedatangan; setelah itu satu malam ditagih
"++"	harga BELUM termasuk pajak dan biaya layanan

Tiga hal yang selalu dicek: (1) tempat tidur cocok dengan jumlah tamu, (2) tanda "++", (3) kebijakan yang berhubungan dengan permintaan tamu.

Gambar 1.19 Contoh daftar tarif dan kebijakan rekaan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Tiga hal yang selalu dicek: **(1)** tempat tidur cocok dengan jumlah tamu; **(2)** tanda "++" atau "termasuk"; **(3)** kebijakan yang berhubungan dengan permintaan tamu.

6. Kebijakan hotel yang sering ditanyakan

- ***Check-in* dan *check-out*.** Hotel menetapkan jam masuk (misalnya 14.00) dan jam keluar (misalnya 12.00). Kamar yang sedang dibersihkan atau masih dipakai tamu sebelumnya belum dapat diberikan.
- ***Early check-in* dan *late check-out*.** Tamu minta masuk lebih awal atau keluar lebih lambat. Diberikan bila kamar tersedia, kadang dikenai biaya. Karena tamu berikutnya mungkin sudah menunggu, hotel tidak dapat menjanjikan tanpa memeriksa.
- **Pembatalan.** Biasanya gratis sampai batas waktu tertentu; setelah itu satu malam ditagih. *No-show* (tamu tidak datang tanpa memberi kabar) juga dapat ditagih.
- **Jaminan (*guaranteed*).** Reservasi yang sudah dibayar atau dijamin dengan kartu ditahan sampai larut malam; reservasi tanpa jaminan dilepas pada jam tertentu.
- **Aturan anak dan tamu tambahan.** Jumlah tamu per kamar dan biaya anak bervariasi.
- **Aturan hewan peliharaan, merokok, dan barang berbahaya.**

Petugas tidak boleh mengarang kebijakan. Bila tidak yakin, katakan jujur, "Saya pastikan dulu kepada supervisor," lalu kembali kepada tamu.

7. Restoran: reservasi dan denah meja

Restoran hotel melayani tamu hotel dan tamu luar. Petugas penerima tamu (*hostess*) memberikan meja menurut jumlah tamu, kebutuhan khusus, dan jadwal pemesanan berikutnya. Gambar 1.20 menunjukkan cara membaca denah dan status meja.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Membaca denah restoran dan status meja

Contoh rekaan pukul 19.00. Warna: hijau = kosong, kuning = kosong tetapi sudah dipesan, merah = terisi.



Meja	Kursi	Posisi	Status dan keterangan
T1	4	tepi jendela	kosong; jalan menuju meja melewati 2 anak tangga
T2	6	tepi jendela	kosong sekarang, tetapi dipesan tamu lain mulai pukul 20.00
T3	6	tepi jendela	kosong; jalur landai; pesanan berikutnya baru pukul 21.30
T4	8	tepi jendela	terisi
T5	6	tengah ruangan	kosong; jalur landai; tidak dekat jendela
T6	4	tengah ruangan	terisi

Gambar 1.20 Denah restoran rekaan dengan status meja. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pertimbangkan **empat hal** ketika memilih meja:

1. **Jumlah kursi** harus cukup untuk semua anggota rombongan.
2. **Akses:** untuk tamu berkursi roda, jalur harus datar dan lebar, bukan melewati anak tangga.
3. **Preferensi:** misalnya tepi jendela untuk pemandangan.
4. **Waktu:** meja yang kosong sekarang tetapi dipesan tamu lain pukul 20.00 tidak boleh diberikan kepada rombongan yang makan 1,5 jam mulai pukul 19.00. Mereka akan bertabrakan dengan pemesan berikutnya.

Bila tidak ada meja yang memenuhi semua syarat, jelaskan terus terang dan tawarkan alternatif terbaik, misalnya menunggu sebentar, atau meja lain yang akses dan kursinya cocok walaupun tidak di tepi jendela.

8. Permintaan khusus tamu dan persiapannya

Banyak tamu menyebut kebutuhan khusus ketika memesan. Hotel menyiapkannya sebelum tamu tiba.

Permintaan	Persiapan yang tepat	Yang keliru
Bayi	tempat tidur bayi (*baby cot*) di kamar	memberi *extra bed* biasa yang tidak aman untuk bayi
Alergi (misalnya bulu unggas)	bantal dan selimut berbahan sintetis	menyemprot pewangi kuat agar "segar"
Perayaan (ulang tahun pernikahan)	dekorasi sederhana dan kartu ucapan **yang sudah disetujui tamu**	menyiapkan kejutan besar tanpa izin atau tanpa persetujuan
Vegetarian	menu tanpa daging, ikan, atau kaldu hewani	menyarankan menu "andalan" yang mengandung hewan
Kursi roda atau kruk	kamar aksesibel, jalur datar, bantuan bagasi	kamar dengan bak mandi tinggi
Lansia	kamar dekat lift, lantai bawah	kamar paling jauh dari lift

Permintaan dicatat di daftar kedatangan dan diteruskan ke bagian yang menyiapkan (Housekeeping, F&B, Front Office). Persiapan yang baik membuat tamu merasa dihargai bahkan sebelum ia tiba.

9. Menyampaikan informasi dan menawarkan upgrade secara etis

Cara menyampaikan informasi sama pentingnya dengan isinya.

- **Akurat.** Angka, jam, dan syarat harus sesuai catatan hotel.
- **Lengkap.** Sebutkan juga hal yang mungkin merugikan tamu bila tidak diberi tahu: "++", batas waktu pembatalan, biaya tambahan.
- **Jujur.** Jangan menjanjikan yang tidak ada atau melebih-lebihkan.
- **Sesuai kebutuhan.** Fokus pada manfaat bagi tamu, bukan pada produk termahal.
- **Memberi pilihan.** Tamu yang memutuskan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Hotel sering memberi target penjualan, misalnya menawarkan *upgrade* ke kamar yang lebih baik. Penawaran *upgrade* yang etis memiliki ciri berikut. Petugas menyebut **manfaat nyata** (pemandangan, luas) dan **selisih tarifnya**. Ia menawarkan **dengan sopan sekali saja** lalu membiarkan tamu memilih, termasuk bila tamu menolak. Ia **tidak memindahkan** tamu lalu menagih tanpa persetujuan, **tidak menawarkan yang termahal** hanya karena tamu sedang merayakan sesuatu, **tidak menyembunyikan** pilihan karena menganggap tamu "tidak mampu", dan **tidak memberi upgrade gratis** di luar wewenang demi memperoleh ulasan bagus.

10. Kesalahan umum

- Menggolongkan keluhan "kopi dingin" sebagai tak berwujud karena "berupa keluhan". Yang dinilai adalah bendanya, jadi berwujud.
- Membaca "++" sebagai harga akhir.
- Menawarkan kamar yang tempat tidurnya tidak sesuai dengan jumlah atau kebutuhan tamu.
- Memberi meja yang kosong sekarang tetapi bertabrakan dengan pesanan berikutnya.
- Menyebut paket termurah tanpa memeriksa isinya.
- Menyampaikan kebijakan dari ingatan yang keliru.
- Memaksakan upgrade karena mengejar target.

11. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- Produk hotel: **berwujud** (bisa disentuh) dan **tak berwujud** (layanan, rasa aman).
- Tanyakan **kebutuhan tamu** lebih dulu; penawaran harus memenuhi semua syarat.
- Perhatikan **tempat tidur, tanda "++", extra bed, kebijakan, dan isi paket**.
- Total biaya = (tarif + extra bed) × malam × kamar (+ pajak dan layanan bila "++").
- Saat memilih meja atau ruang, cocokkan **jumlah, akses, preferensi, dan jadwal**.
- Sampaikan informasi **akurat, lengkap, jujur**; tawarkan upgrade sekali, sebut manfaat dan selisih tarif, biarkan tamu memilih.

Educational Institutions

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Menghitung total biaya menginap

Keluarga Dewi (rekaan; fiktif) terdiri atas dua orang dewasa dan satu anak berusia 7 tahun. Mereka memesan tipe Deluxe (1 *king*) dengan *extra bed* untuk anak selama 3 malam. Tarif Deluxe Rp800.000++ per malam, *extra bed* Rp150.000 per malam. Hotel menambahkan 21 % untuk "++" (biaya layanan 10 %, lalu pajak 10 % dari jumlah setelah layanan). Berapa total yang dibayar?

Langkah.

1. Biaya per malam sebelum ++ = Rp800.000 + Rp150.000 = **Rp950.000**.
2. Untuk 3 malam = Rp950.000 × 3 = **Rp2.850.000**.
3. Tambah layanan 10 %: Rp2.850.000 × 1,10 = **Rp3.135.000**.
4. Tambah pajak 10 % dari jumlah itu: Rp3.135.000 × 1,10 = **Rp3.448.500**.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. Periksa: 1,10 × 1,10 = 1,21; Rp2.850.000 × 1,21 = Rp3.448.500. ✓

Jawaban: total **Rp3.448.500**. Bila tarif hanya "dikalikan 3 malam" tanpa ++, hasilnya Rp2.850.000 dan itu keliru.

Contoh 2: Memilih kamar yang tepat

Bapak Rudi (62 tahun, pengguna kursi roda) dan istrinya akan menginap dua malam. Anggaran paling banyak Rp800.000 per malam (sudah termasuk pajak dan layanan). Pilihan kamar:

Tipe	Tempat tidur	Kamar mandi	Tarif per malam
Standard	2 single	bak mandi tinggi	Rp600.000
Accessible	1 king	shower tanpa ambang, pegangan	Rp780.000
Deluxe	1 king	bak mandi	Rp850.000
Junior Suite	1 king + ruang duduk	shower tanpa ambang	Rp1.100.000

Langkah.

1. Syarat: kursi roda → kamar mandi tanpa ambang; anggaran ≤ Rp800.000.
2. Standard dan Deluxe punya bak mandi → gugur karena kursi roda.
3. Junior Suite melebihi anggaran → gugur.
4. Accessible memenuhi: tanpa ambang, pegangan, Rp780.000.

Jawaban: tipe **Accessible**. Tarif terendah (Standard) bukan jawaban karena melanggar syarat utama.

Contoh 3: Memilih susunan ruang rapat

Sebuah perusahaan (rekaan) mengadakan pelatihan staf 30 orang selama satu hari. Peserta perlu menulis dan melihat layar di depan. Kapasitas ruang menurut susunan: teater 60 orang, ruang kelas 36 orang, huruf U 24 orang, meja rapat 16 orang. Susunan apa yang tepat?

Langkah.

1. Syarat: kapasitas ≥ 30; peserta perlu meja untuk menulis; semua menghadap layar.
2. Huruf U (24) dan meja rapat (16) tidak muat → gugur.
3. Teater muat tetapi tanpa meja → tidak sesuai untuk menulis.
4. Ruang kelas (36) memuat 30 orang dan ada meja.

Jawaban: susunan **ruang kelas**.

Contoh 4: Memilih meja dari denah

Pada pukul 19.00, sebuah rombongan 6 orang datang ke restoran (Gambar 1.20). Salah satu anggota memakai kursi roda. Mereka ingin duduk di tepi jendela dan makan sekitar 1,5 jam. Meja mana yang tepat?

Langkah.

1. Syarat: 6 kursi atau lebih; jalur landai; tepi jendela; kosong sampai sekitar 20.30.
2. T1 hanya 4 kursi dan melewati anak tangga → gugur. T4 terisi → gugur.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. T2 (6 kursi, tepi jendela, kosong) dipesan pukul 20.00 → bentrok sebelum 20.30 → gugur.
4. T3 (6 kursi, tepi jendela, jalur landai) pesanan berikutnya pukul 21.30 → aman.
5. T5 juga cocok untuk akses tetapi tidak di tepi jendela.

Jawaban: meja **T3**.

❖ PETA KONSEP

Gambar 1.21 merangkum seluruh isi sub bab ini dalam satu peta. Baca dari tengah ke cabang, lalu coba ceritakan ulang tiap cabang dengan kata-katamu sendiri.



Gambar 1.21 Peta konsep informasi produk, layanan, dan fasilitas hotel. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal informasi produk dan fasilitas:

1. **Tulis syarat tamu:** jumlah orang, kondisi khusus, anggaran, durasi, preferensi.
2. **Baca tabel dengan teliti:** tempat tidur, "++" atau "termasuk", extra bed, isi paket, status meja.
3. **Gugurkan** pilihan yang gagal pada satu syarat, satu per satu.
4. **Hitung** total biaya bila diminta, dan periksa ulang dengan perkalian terbalik.
5. **Untuk soal etika penawaran,** pilih tindakan yang menyebut manfaat dan selisih tarif, memberi pilihan, dan tidak memaksa.
6. **Untuk soal menggolongkan** (berwujud/tak berwujud, informasi benar/salah), nilai tiap pernyataan satu per satu.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Pilihan termurah** yang melanggar syarat kondisi tamu.
- **Pilihan berpemandangan bagus** yang tidak aksesibel atau melebihi anggaran.
- **Total yang lupa mengalikan malam, kamar, atau extra bed.**
- **Pilihan "tanpa extra bed, anak tidur bersama"** padahal tamu menyebut anak ingin tidur sendiri.
- **Meja kosong sekarang tetapi bentrok dengan pesanan berikutnya.**
- **Upgrade yang dipaksakan atau gratis tanpa wewenang.**
- **Persiapan khusus yang tampak ramah tetapi tidak aman:** pewangi kuat untuk tamu alergi, menu hewani untuk vegetarian.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih paket rapat termurah karena "anggaran paling banyak Rp9.000.000", padahal paket itu hanya satu kali rehat kopi sedangkan panitia butuh makan siang dan dua kali rehat kopi. Paket yang tepat adalah yang isinya memenuhi kebutuhan **dan** totalnya tidak melebihi anggaran.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memadukan kondisi tamu (kruk, anak yang ingin tidur sendiri, anggaran) dengan tabel tipe kamar dan biaya *extra bed*. Gugurkan pilihan satu per satu menurut syarat, lalu periksa anggaran.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Pak Danu menelepon Hotel Banyu Biru Bandung untuk menginap 2 malam pada Mei 2027 bersama istri dan anaknya (8 tahun). Setelah operasi lutut, ia berjalan dengan kruk dan tidak boleh melangkahi dinding bak mandi. Ia ingin anaknya tidur di tempat tidur sendiri, dan anggaran kamar paling banyak Rp1.000.000 per malam. Extra bed Rp150.000 per malam tersedia untuk tipe Superior, Deluxe, dan Accessible.

Tipe	Tempat tidur	Kamar mandi	Tarif per malam
Superior	2 single	shower di dalam bathtub	Rp750.000
Deluxe	1 king	bathtub	Rp900.000
Accessible	1 king	shower tanpa ambang, pegangan	Rp850.000
Family	1 king + 1 single	shower tanpa ambang	Rp1.050.000
Junior Suite	1 king + sofa bed	shower tanpa ambang	Rp1.400.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kamar yang paling tepat ditawarkan kepada Pak Danu adalah ....

A. Superior dengan dua tempat tidur, tanpa extra bed
B. Accessible dengan tambahan satu extra bed
C. Family, karena sudah ada tempat tidur untuk anak
D. Accessible tanpa extra bed, anak tidur bersama
E. Junior Suite, karena ada sofa bed untuk anak

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pembahasan **Kunci: B**

Konsep: Informasi produk kamar (tempat tidur, kamar mandi, tarif) dipakai untuk menawarkan kamar yang sesuai kebutuhan dan kemampuan tamu.

Langkah:

1. Kebutuhan: tanpa bathtub (tidak melangkahi dinding bak), tempat tidur untuk 3 orang, ≤ Rp1.000.000.
2. Superior dan Deluxe memakai bathtub ✗.
3. Family Rp1.050.000 dan Junior Suite Rp1.400.000 > anggaran ✗.
4. Accessible + extra bed = 850.000 + 150.000 = Rp1.000.000, tepat sama dengan batas anggaran ✓.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: murah dan tempat tidurnya muat, tetapi shower berada di dalam bathtub sehingga Pak Danu harus melangkahi dinding bak.
- **B.** ✓ Shower tanpa ambang dan pegangan aman untuk Pak Danu; Rp850.000 + Rp150.000 = Rp1.000.000, sesuai anggaran.
- **C.** ✗ Jebakan: kamar mandi dan tempat tidurnya sesuai, tetapi Rp1.050.000 melebihi anggaran Rp1.000.000 per malam.
- **D.** ✗ Jebakan: hemat dan kamar mandinya sesuai, tetapi Pak Danu ingin anaknya tidur di tempat tidur sendiri, padahal extra bed masih masuk anggaran.
- **E.** ✗ Jebakan: kamar mandinya sesuai, tetapi Rp1.400.000 melebihi anggaran.

Jawaban: B.

✎ LATIHAN

Tulis dulu syarat tamu. Kerjakan perhitungan di kertas, lalu cocokkan dengan pilihan.

1. Pada April 2027, seorang tamu menulis ulasan tentang Hotel Kenanga Solo: "Kamarnya luas dan kasurnya empuk. Resepsionis menyambut ramah dan masih ingat nama saya pada hari kedua. Sarapannya beragam, tetapi kopinya dingin. Petugas kolam renang sigap menolong anak saya yang ketakutan di air." Manajer meminta siswa PKL mengelompokkan isi ulasan menjadi produk berwujud (tangible) dan tidak berwujud (intangible).
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pengelompokan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Kasur yang empuk dan kamar yang luas termasuk produk berwujud.
☐ B. Kopi yang dingin termasuk produk tidak berwujud karena berupa keluhan.
☐ C. Resepsionis yang mengingat nama tamu termasuk layanan tidak berwujud.
☐ D. Kolam renang tempat anak berenang termasuk layanan tidak berwujud.
☐ E. Kesigapan petugas kolam menolong anak termasuk layanan tidak berwujud.

2. PT Sinar Tani akan mengadakan rapat 30 orang di Hotel Kaliandra Pasuruan pada September 2027, pukul 08.00–16.00, tanpa menginap. Panitia membutuhkan makan siang

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

dan dua kali rehat kopi, dengan anggaran paling banyak Rp9.000.000. Semua harga paket sudah termasuk pajak dan layanan.

Paket	Durasi ruang	Makanan	Harga per orang
Half day	4 jam	1 rehat kopi	Rp175.000
Half day plus	4 jam	1 rehat kopi + makan siang	Rp250.000
Full day	8 jam	2 rehat kopi + makan siang	Rp295.000
Full board	8 jam	2 rehat kopi + makan siang + makan malam	Rp360.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Paket yang paling tepat ditawarkan beserta total biayanya adalah ....

A. Full day dengan total biaya Rp8.850.000
B. Half day plus dengan total biaya Rp7.500.000
C. Full board dengan total biaya Rp10.800.000
D. Half day dengan total biaya Rp5.250.000
E. Full day + pajak 10%, total Rp9.735.000

3. Pasangan pengantin baru tiba di Hotel Senggigi Indah pada November 2027 dengan pesanan kamar Superior (tanpa pemandangan laut) untuk 3 malam. Saat check-in, mereka bercerita sedang berbulan madu dan sempat ragu memesan kamar berpemandangan laut karena anggaran. Hotel memiliki kamar Deluxe Ocean View yang kosong dengan selisih tarif Rp300.000 per malam, dan resepsionis mendapat target penjualan upgrade bulan ini.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan resepsionis yang paling tepat adalah ....

A. Memindahkan tamu ke Deluxe Ocean View, lalu menagih selisih tarifnya
B. Menawarkan Suite termahal karena tamu sedang merayakan bulan madu
C. Menawarkan Ocean View beserta selisih tarifnya, lalu tamu memilih
D. Tidak menawarkan apa pun karena tamu sudah menyebut anggaran terbatas
E. Memberi upgrade gratis agar tamu senang dan menulis ulasan yang baik

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Daftar kedatangan Hotel Cendrawasih Jayapura untuk 20 Maret 2027 memuat permintaan khusus: kamar 210 – keluarga dengan bayi 8 bulan; kamar 315 – tamu alergi bulu unggas; kamar 402 – pasangan merayakan ulang tahun pernikahan dan sudah menyetujui dekorasi sederhana; kamar 508 – tamu vegetarian yang memesan makan malam di kamar. Supervisor housekeeping dan room service menyiapkan perlengkapan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Persiapan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

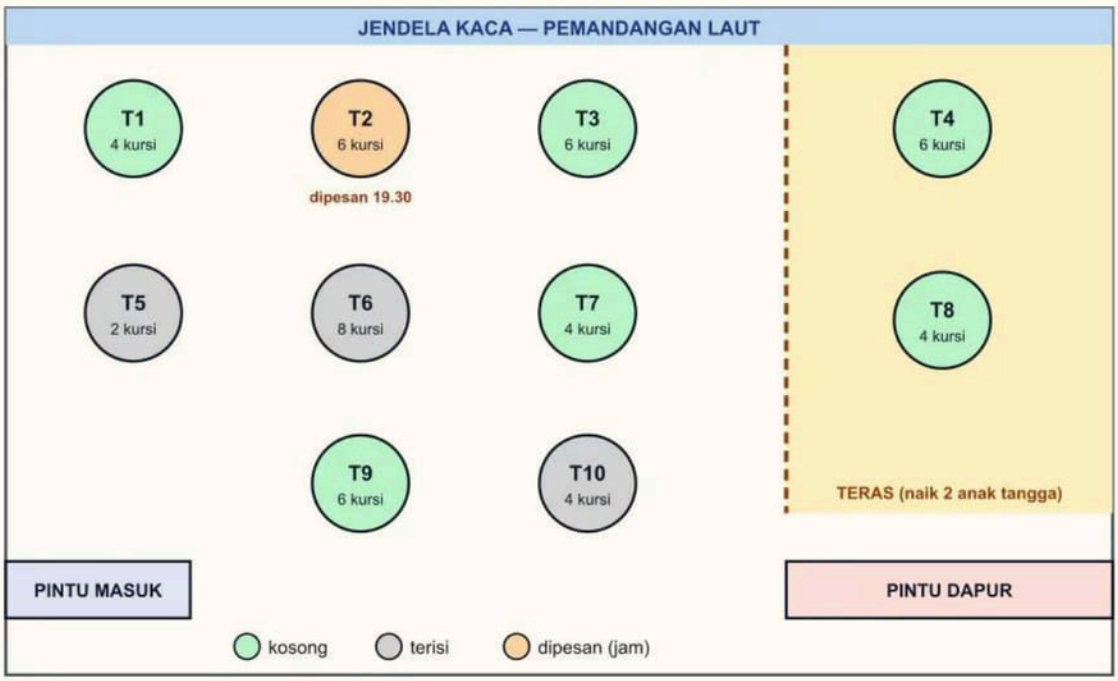
Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menyiapkan tempat tidur bayi (baby cot) di kamar 210.
☐ B. Mengganti bantal dan selimut bulu angsa di kamar 315 dengan bahan sintetis.
☐ C. Menyemprotkan pewangi beraroma kuat di kamar 315 agar kamar terasa segar.
☐ D. Menata dekorasi sederhana dan kartu ucapan di kamar 402.
☐ E. Menawarkan nasi goreng seafood sebagai menu andalan untuk kamar 508.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. Pukul 19.00 pada Desember 2027, sebuah keluarga beranggotakan 6 orang datang tanpa reservasi ke restoran Hotel Bahari Biru Ternate. Salah satu dari mereka memakai kursi roda, dan mereka ingin duduk di tepi jendela untuk menikmati pemandangan laut. Mereka berencana makan malam sekitar 1,5 jam. Denah dan status meja saat itu terlihat pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Meja yang paling tepat diberikan hostess adalah ....



A. Meja T2
B. Meja T4
C. Meja T1
D. Meja T9
E. Meja T3

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Kunci singkat: 1. A, C, E 2. A 3. C 4. A, B, D 5. E

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa "kopi dingin" tetap digolongkan produk berwujud?
- Apa arti tanda "++" pada tarif, dan bagaimana dampaknya pada total biaya?
- **Yang harus kuingat:** gali kebutuhan dulu; cocokkan semua syarat; hitung total dengan teliti; tawarkan jujur dan biarkan tamu memilih.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 1.4: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-1.4

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 1.5 · Digitalisasi layanan hotel

SMKHTL-1.5

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi meminta kamu **memperbarui dan menerapkan informasi tentang digitalisasi layanan** di hotel. Maksudnya, kamu mengenal sistem digital yang dipakai hotel (sistem manajemen properti, kanal penjualan daring, *check-in* daring, kunci digital, pembayaran nontunai) dan dapat **memilih tindakan yang tepat ketika sistem itu menimbulkan masalah**. Pada soal, kemampuan ini muncul sebagai kasus staf menghadapi stok kamar yang tidak cocok antarkanal, kunci digital yang gagal, atau pembayaran QR yang tidak muncul di mesin kasir.

Soal-soal sub bab ini berkategori sulit karena pilihan jawabannya berisi tindakan yang tampak praktis tetapi **melewati prosedur atau tidak menyelesaikan akar masalah**. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan fungsi PMS, *booking engine*, *channel manager*, dan OTA serta hubungannya;
- menelusuri penyebab data kamar tidak sinkron dan memilih perbaikannya;
- menjalankan alur *check-in* daring dan menangani kunci digital yang gagal;
- menangani pembayaran nontunai dengan memeriksa bukti yang benar;
- menjaga data pribadi tamu dan menjalankan prosedur manual saat sistem mati.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Mengapa hotel mendigitalkan layanan

Dua puluh tahun lalu, reservasi dicatat di buku besar dan kunci kamar tergantung di papan. Kini hampir semua hotel memakai sistem digital karena beberapa alasan:

- **Lebih cepat:** *check-in* dan pembayaran dapat selesai dalam beberapa menit.
- **Lebih akurat:** data kamar, tarif, dan tagihan tersimpan di satu tempat.
- **Menjangkau lebih banyak tamu:** kamar dapat dipesan 24 jam lewat internet.
- **Lebih mudah dikendalikan:** manajer melihat hunian dan pendapatan secara langsung.

Namun digitalisasi bukan berarti manusia tidak diperlukan. Sistem digital membutuhkan **petugas yang memasukkan data dengan benar** dan **prosedur cadangan** ketika sistem gagal. Soal TKA hampir selalu menguji bagian ini: apa yang dilakukan petugas ketika sistem tidak berjalan sesuai harapan.

2. PMS: pusat data hotel

PMS (*Property Management System*, sistem manajemen properti) adalah perangkat lunak utama hotel. Semua data penting tersimpan di dalamnya:

- **reservasi dan data tamu** (nama, tanggal tiba, jumlah malam, permintaan khusus);
- **status kamar** (kosong bersih, kosong kotor, terisi, rusak; dibahas pada sub bab 2.5 dan 4.1);
- **tagihan tamu (*folio*)** berisi biaya kamar, makanan, dan layanan;
- **kunci dan akses** bila terhubung dengan sistem kartu;
- **laporan harian**: hunian, pendapatan, kedatangan, dan keberangkatan.

Resepsionis memakai PMS untuk memeriksa kamar kosong, melakukan *check-in*, mengubah status, dan menyelesaikan tagihan. Housekeeping memperbarui status kamar yang sudah bersih. Karena semua bagian memakai **satu data**, kesalahan memasukkan data di satu tempat langsung memengaruhi bagian lain.

3. Kanal penjualan: situs resmi, OTA, dan penjualan langsung

Hotel menjual kamar lewat beberapa **kanal**:

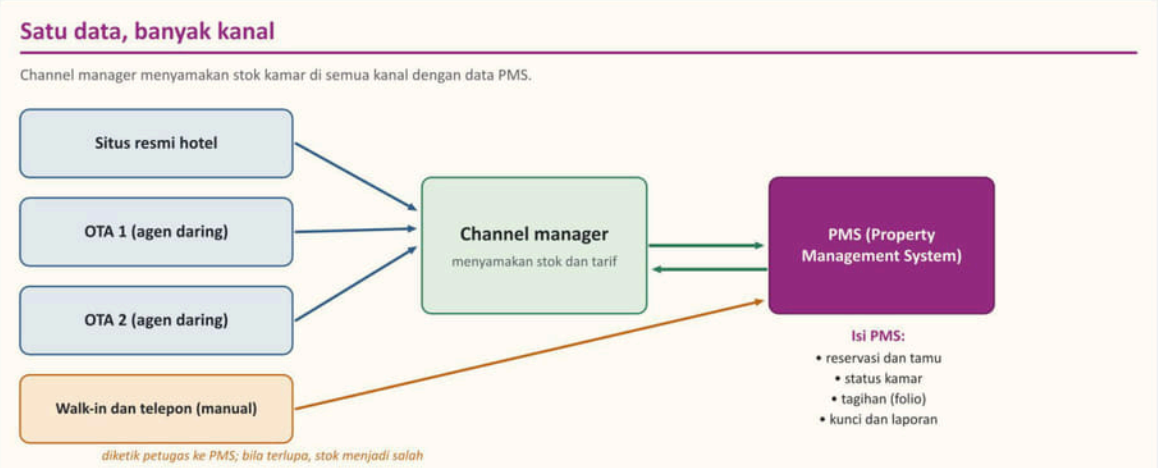
- **Situs resmi hotel** dengan *booking engine* (mesin pemesanan) yang memungkinkan tamu memesan langsung. Hotel tidak membayar komisi.
- **OTA (*Online Travel Agent*, agen perjalanan daring)** seperti situs pemesanan besar. OTA menjangkau banyak calon tamu, tetapi memotong komisi dari tiap penjualan.
- **Penjualan langsung (*walk-in*) dan lewat telepon** yang dicatat staf di meja depan.
- **Penjualan perusahaan dan agen** lewat tim Sales.

Masalahnya: kamar yang sama dijual di banyak tempat. Jika kamar terakhir terjual lewat satu OTA tetapi masih tampil di OTA lain, dua tamu bisa memesan kamar yang sama. Itulah **overbooking**: kamar terjual lebih banyak daripada yang tersedia, sehingga hotel harus memindahkan tamu dengan kerugian bagi tamu maupun hotel.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Channel manager: satu data, banyak kanal

Channel manager adalah perangkat lunak yang **menyamakan stok dan tarif kamar di semua kanal** dengan data PMS. Gambar 1.22 menunjukkan arsitekturnya.



Gambar 1.22 Kanal penjualan terhubung ke channel manager lalu ke PMS; penjualan manual harus diketik ke PMS. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Alurnya:

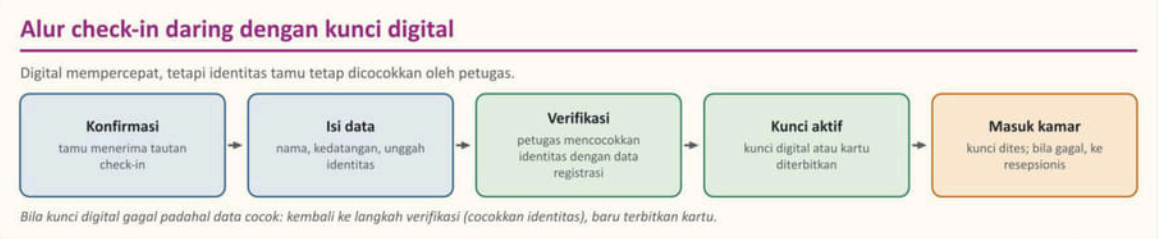
1. Tamu memesan lewat situs resmi atau OTA.
2. Pesanan masuk ke *channel manager*, lalu ke PMS. Stok kamar di PMS berkurang.
3. *Channel manager* mengirim stok terbaru ke semua kanal, sehingga kamar yang habis tidak lagi tampil tersedia.

Titik rawannya ada pada **penjualan yang tidak lewat sistem**. Penjualan langsung di meja depan dan lewat telepon harus **diketik petugas ke PMS**. Jika petugas lupa, PMS masih mengira kamar tersedia, dan semua kanal terus menampilkannya. Akibatnya terjadi *overbooking*.

Gambar 1.24 (pada bagian berikut) menunjukkan cara melacaknya.

5. *Check-in* daring dan kunci digital

Banyak hotel menawarkan *check-in* daring: tamu mengisi data lewat tautan sebelum tiba, dan kamar dapat dibuka dengan **kunci digital** (kartu elektronik atau ponsel). Gambar 1.23 menunjukkan alurnya.



Gambar 1.23 Alur check-in daring: konfirmasi, isi data, verifikasi identitas, kunci aktif, masuk kamar. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Hal yang harus kamu ingat: **verifikasi identitas tetap dilakukan oleh petugas**. Hotel wajib

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

mengetahui siapa tamunya (untuk keamanan, aturan tamu di bawah 18 tahun, dan pelaporan). Karena itu SOP biasanya menetapkan bahwa kartu atau kunci hanya diaktifkan **setelah identitas tamu dicocokkan dengan data registrasi**.

Bila kunci digital gagal, sebabnya bisa:

- **verifikasi identitas belum selesai** sehingga kunci belum diaktifkan;
- kunci belum diperbarui atau kartu salah kamar;
- baterai kunci pintu lemah atau ada gangguan perangkat;
- ponsel tamu bermasalah (Bluetooth mati, aplikasi tidak diperbarui).

Langkah yang tepat pada hotel yang SOP-nya demikian: tamu dibawa kembali ke resepsionis, **identitas dicocokkan dengan data registrasi**, lalu kartu kunci diterbitkan. Jangan mengantar tamu dan membukakan pintu dengan kunci master hanya karena "nama di aplikasinya sama". Itu melewati verifikasi dan membahayakan keamanan. Meminta tamu menyebut nomor kamar dan tanggal lahir juga bukan verifikasi yang dapat diandalkan karena informasi itu mudah diketahui orang lain.

6. Pembayaran nontunai

Hotel menerima pembayaran dengan kartu, transfer, dan dompet digital atau **QRIS**. Keuntungannya cepat dan aman dari uang palsu. Masalahnya muncul ketika pembayaran tampak berhasil bagi tamu tetapi tidak tampak bagi kasir.

Prinsip penting: **bukti pembayaran yang sah adalah catatan di sisi penerima (hotel), bukan layar ponsel tamu.** Karena itu SOP biasanya menyebut bahwa transaksi dianggap lunas bila tercatat di **dasbor *merchant*** (aplikasi pencatatan transaksi milik hotel) atau di rekening hotel.

Langkah kasir bila mesin masih menampilkan "menunggu pembayaran" padahal tamu mengaku sudah membayar:

1. **Tenang dan sopan.** Tamu mungkin terburu-buru.
2. **Periksa dasbor *merchant*** dan cocokkan **jam dan nominal** transaksi dengan yang dikatakan tamu.
3. **Bila tercatat,** nyatakan lunas, beri bukti, dan catat di sistem sesuai prosedur.
4. **Bila belum tercatat,** minta tamu menunggu sebentar, tunjukkan bukti dari aplikasi tamu, dan hubungi supervisor atau penyedia sistem. Jangan langsung menyuruh bayar ulang.

Tindakan yang keliru: membiarkan tamu pergi hanya karena layar ponselnya "berhasil" (belum ada bukti di sisi hotel), meminta tamu memindai ulang (bisa membuat potongan ganda), meminta tunai lalu berjanji mengembalikan dana nanti (membuat dua transaksi yang sulit dilacak), atau menagih ulang kemudian (melanggar kepercayaan).

7. Layanan digital lain dan ulasan daring

Hotel juga memakai:

- **QR menu dan pemesanan layanan lewat aplikasi** (makanan ke kamar, permintaan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

handuk);

- **televisi pintar** dan *chatbot* untuk menjawab pertanyaan sederhana;
- **sistem kartu kamar** yang mengatur lampu dan AC;
- **CRM** (pencatatan preferensi tamu: bantal, makanan, perayaan), sehingga tamu yang datang lagi dilayani sesuai kebiasaannya;
- **ulasan daring** di situs OTA dan peta digital. Ulasan memengaruhi calon tamu, sehingga hotel menanggapinya dengan sopan: berterima kasih pada pujian, meminta maaf dan menjelaskan perbaikan untuk keluhan. Hotel **tidak** membalas dengan menyerang tamu dan tidak membeli ulasan palsu.

8. Menjaga data pribadi tamu

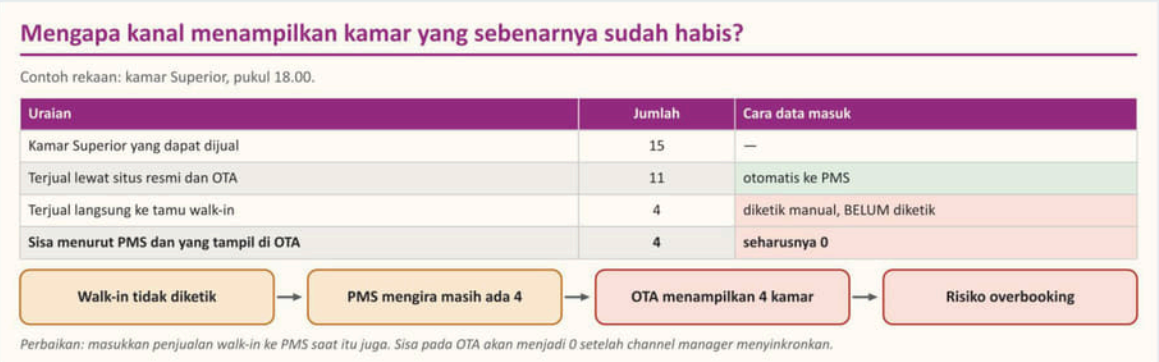
Digitalisasi berarti hotel menyimpan banyak **data pribadi**: nama, nomor identitas, nomor telepon, alamat surel, foto kartu identitas, dan kadang data kartu bayar. Di Indonesia, pelindungan data pribadi diatur dalam undang-undang pelindungan data pribadi. Secara sederhana, hotel harus:

- **mengumpulkan data seperlunya** dan hanya untuk keperluan yang jelas (registrasi, keamanan);
- **menyimpannya dengan aman**: sistem berpelindung kata sandi, akses terbatas hanya untuk petugas yang berkepentingan;
- **tidak membagikannya** kepada pihak lain tanpa dasar yang sah;
- **tidak menyimpan lebih lama** daripada perlu.

Contoh tindakan **yang benar**: memindai identitas dengan perangkat hotel dan menyimpannya di PMS yang aksesnya terbatas. Contoh tindakan **yang salah**: memotret identitas tamu dengan ponsel pribadi lalu mengirimkannya ke grup percakapan "supaya cepat"; menempelkan daftar tamu lengkap di meja depan yang terlihat tamu lain; memberi nomor kamar tamu kepada penelepon yang tidak dikenal; atau meminjamkan akun sistem kepada rekan.

9. Menelusuri stok kamar yang tidak cocok

Gambar 1.24 menunjukkan contoh khas yang sering muncul sebagai soal.



Gambar 1.24 Contoh stok kamar: penjualan walk-in yang belum diketik ke PMS membuat OTA menampilkan kamar yang sebenarnya habis. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Cara menelusurinya:

1. **Hitung stok yang benar:** kamar dapat dijual dikurangi semua yang terjual (lewat kanal **dan** langsung). Pada contoh: 15 − 11 − 4 = **0**.
2. **Bandingkan dengan yang tampil:** PMS dan OTA menampilkan 4. Selisih = penjualan yang **tidak masuk sistem**.
3. **Cari penyebab:** penjualan *walk-in* yang diketik manual belum diketik.
4. **Perbaiki sumbernya: masukkan penjualan walk-in ke PMS** saat itu juga; setelah *channel manager* menyinkronkan, sisa di semua kanal menjadi 0.

Tindakan yang tampak menolong tetapi keliru: membiarkan sisa karena "biasanya ada yang batal" (berjudi dengan tamu), menaikkan harga di OTA agar tidak ada yang memesan (tidak menyelesaikan; kamar tetap tampil), memindahkan tamu *walk-in* ke tipe lain (merugikan tamu yang sudah dijanjikan kamar), atau menunggu besok pagi (risiko *overbooking* terjadi malam ini).

10. Bila sistem mati: prosedur manual

Sistem digital bisa gagal karena listrik padam, internet putus, atau gangguan perangkat. Hotel menyiapkan **prosedur manual**, seperti pada Gambar 1.25.



Gambar 1.25 Lima langkah prosedur manual: beri tahu atasan, pakai formulir manual, verifikasi identitas, kunci cadangan, input ulang. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Beri tahu atasan dan Engineering,** serta catat jam sistem mati.
2. **Pakai formulir manual:** daftar kamar dan tamu yang dicetak sebelumnya, kartu registrasi kertas.
3. **Tetap verifikasi identitas tamu.** Sistem mati bukan alasan melonggarkan keamanan.
4. **Kunci cadangan** lewat supervisor sesuai SOP.
5. **Setelah sistem pulih, masukkan semua catatan ke PMS** dan periksa kecocokannya (jumlah kamar, tagihan, tamu).

11. Kesalahan umum

- Menganggap sistem digital selalu benar. Data yang salah tetap salah walaupun tampil di layar.
- Mengandalkan layar ponsel tamu sebagai bukti pembayaran.
- Melewati verifikasi identitas demi kecepatan.
- Lupa memasukkan penjualan manual ke PMS.
- Membagikan data tamu lewat aplikasi pesan pribadi.
- Menyelesaikan masalah dengan cara yang menciptakan masalah baru (menarik dana

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

lewat tunai lalu refund, memindahkan tamu tanpa izin).

12. Keamanan akun dan penipuan daring

Sistem digital hanya seaman orang yang memakainya. Beberapa kebiasaan yang harus dijaga staf:

- **Setiap staf memakai akun sendiri** dengan kata sandi yang kuat dan tidak dibagikan. Meminjamkan akun membuat tindakan tidak dapat dilacak.
- **Keluar dari sistem (*log out*)** ketika meninggalkan meja, supaya orang lain tidak membuka data tamu.
- **Waspada penipuan:** surel atau pesan yang meminta kata sandi atau data kartu tamu dengan alasan "verifikasi mendesak" kemungkinan besar palsu. Tautan dari pengirim tak dikenal tidak dibuka. Bila ragu, tanyakan kepada atasan atau bagian teknologi informasi.
- **Pembayaran:** hotel tidak meminta tamu mengirim nomor kartu lewat aplikasi percakapan.

13. Tamu yang kurang akrab dengan teknologi

Tidak semua tamu terbiasa dengan aplikasi. Tamu lansia atau tamu dari daerah dengan sinyal terbatas mungkin kesulitan melakukan *check-in* daring atau memindai kode QR. Hotel yang baik tetap menyediakan **jalur cadangan**: *check-in* di meja resepsi, daftar menu cetak, dan petugas yang bersedia menolong tanpa membuat tamu merasa bodoh. Digitalisasi dimaksudkan untuk **mempermudah**, bukan menyingkirkan tamu yang membutuhkan bantuan. Pelayanan terbaik menggabungkan kecepatan sistem dan kehangatan manusia.

14. Perawatan perangkat dan pembaruan sistem

Sistem digital perlu dirawat agar tidak tiba-tiba gagal pada jam tersibuk. Hotel menjalankan pembaruan perangkat lunak pada jam sepi, mencadangkan data secara berkala, memeriksa baterai kunci pintu, dan menguji jalur internet serta listrik cadangan. Staf resepsi berperan melaporkan gejala awal: kunci yang mulai sering gagal, layar yang lambat, atau kartu yang kadang tidak terbaca. Laporan dini mencegah gangguan besar. Hindari memasang aplikasi yang tidak dikenal di komputer hotel atau menancapkan perangkat pribadi ke komputer kantor depan, karena dapat membawa virus dan membocorkan data tamu.

15. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- **PMS** = pusat data hotel; **channel manager** menyamakan stok semua kanal; **OTA** = agen daring berkomisi.
- Stok benar = dapat dijual − semua terjual (kanal + langsung). Penjualan manual **harus diketik** ke PMS.
- *Check-in* daring tetap memerlukan **verifikasi identitas**.
- Bukti pembayaran = catatan di sisi hotel (dasbor *merchant*), cocokkan jam dan nominal.
- Data pribadi tamu dijaga: perangkat dan akses resmi saja, tidak dibagikan.
- Sistem mati → prosedur manual, tetap verifikasi, input ulang setelah pulih.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Menelusuri stok yang tidak cocok

Hotel Bumi Hijau (rekaan; fiktif) memiliki 10 kamar tipe Family. Pukul 18.00 tercatat: 6 kamar terjual lewat situs resmi dan OTA, 3 kamar terjual kepada tamu *walk-in* yang belum diketik ke PMS, dan 1 kamar dipesan lewat telepon dan belum diketik. OTA masih menampilkan 4 kamar tersedia. Tentukan stok yang benar, penyebab, dan perbaikan.

Langkah.

1. Stok benar = 10 − 6 − 3 − 1 = **0**.
2. Tampil = 4. Selisih 4 = 3 + 1, yaitu penjualan yang **tidak masuk PMS**.
3. Penyebab: 4 penjualan manual belum diketik.
4. Perbaikan: ketik keempatnya ke PMS sekarang; setelah sinkron, OTA menampilkan 0.

Jawaban: stok benar 0; sebabnya 4 penjualan manual belum diketik; perbaikannya memasukkannya ke PMS.

Contoh 2: Kunci digital gagal pukul 23.00

Seorang tamu *check-in* lewat aplikasi pada pukul 22.30 dan datang ke resepsionis pukul 23.00 karena pintu kamar tidak terbuka. Layar PMS menunjukkan status tamu "menunggu verifikasi identitas". SOP: kartu kunci diaktifkan setelah identitas dicocokkan. Apa tindakan resepsionis?

Langkah.

1. Mengapa kunci gagal? Status belum diverifikasi → kunci belum aktif. Masalahnya bukan pintu atau ponsel.
2. SOP menuntut verifikasi identitas dulu.
3. Tindakan: minta KTP/identitas, cocokkan dengan data registrasi, ubah status menjadi terverifikasi, lalu terbitkan kartu atau aktifkan kunci.

Jawaban: mencocokkan identitas tamu dengan data registrasi, lalu menerbitkan kartu. Tidak membukakan pintu dengan kunci master, dan tidak sekadar meminta tamu memperbarui aplikasi.

Contoh 3: Menilai tindakan terhadap data tamu

Manakah tindakan yang **benar**?

- (a) Memotret KTP tamu dengan ponsel pribadi dan mengirimnya ke grup percakapan staf supaya cepat.
- (b) Memindai KTP dengan pemindai hotel dan menyimpannya di PMS yang aksesnya terbatas.
- (c) Menempelkan daftar lengkap tamu hari ini di meja depan agar rekan mudah mencari nama.

Langkah.

- (a) data pribadi lari ke ponsel pribadi dan grup → salah.
- (b) perangkat resmi, penyimpanan aman, akses terbatas → benar.

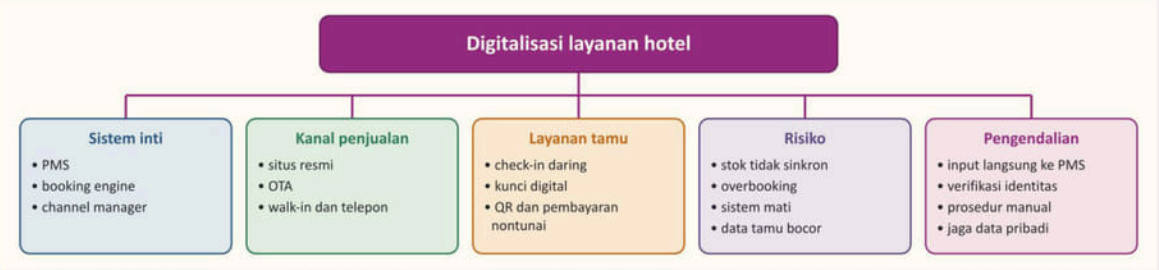
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- (c) data tamu terlihat orang yang tidak berkepentingan → salah.

Jawaban: hanya **(b)**.

❖ PETA KONSEP

Gambar 1.26 merangkum seluruh isi sub bab ini dalam satu peta. Baca dari tengah ke cabang, lalu coba ceritakan ulang tiap cabang dengan kata-katamu sendiri.



Gambar 1.26 Peta konsep digitalisasi layanan hotel. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal digitalisasi:

1. **Tentukan akar masalah:** data tidak masuk sistem, verifikasi belum selesai, bukti pembayaran belum tercatat, atau sistem mati.
2. **Cari SOP di soal.** Soal biasanya menuliskan aturan (kartu hanya diterbitkan setelah identitas dicocokkan; lunas bila tercatat di dasbor).
3. **Pilih tindakan yang menyelesaikan akar masalah dan memenuhi SOP.**
4. **Coret** jalan pintas: kunci master, bayar ulang, upgrade, memindahkan tamu, menunggu besok.
5. **Hitung** stok dengan benar bila soal memberi tabel.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Jalan pintas yang tampak efisien** (membukakan pintu dengan master key).
- **Bukti yang salah:** nama di aplikasi, layar ponsel tamu.
- **Memperbaiki gejala, bukan penyebab** (menaikkan harga, menurunkan stok manual tanpa mengetik penjualan).
- **Menunda** sampai besok pagi.
- **Menyalahkan perangkat** padahal prosedur yang kurang.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih "mencocokkan nama di aplikasi dengan data reservasi" karena nama itu sudah sama. SOP di soal meminta identitas yang dicocokkan, bukan nama di aplikasi. Nama di aplikasi dapat diisi siapa saja.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menyajikan tabel stok kamar dengan penjualan *walk-in* yang belum masuk PMS. Hitung stok yang benar lebih dulu, lalu cari tindakan yang memperbaiki sumbernya.

►. Hotel Asoka Pekanbaru menjual kamar Deluxe lewat situs resmi dan dua agen perjalanan daring (OTA). Semua kanal terhubung ke PMS melalui channel manager, sehingga ketersediaan di OTA mengikuti data PMS. Penjualan langsung di meja depan harus dimasukkan ke PMS secara manual. Pada 10 Oktober 2027 pukul 19.00, data kamar Deluxe untuk malam itu:

Uraian	Jumlah kamar
Kamar Deluxe yang dapat dijual	20
Terjual lewat OTA dan situs resmi	18
Terjual langsung ke tamu walk-in (belum dimasukkan ke PMS)	2
Sisa yang masih tampil di OTA	2

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tindakan yang paling tepat dilakukan resepsionis saat itu adalah ....

A. Membiarkan sisa 2 kamar di OTA karena biasanya ada tamu yang batal
B. Menaikkan harga Deluxe di OTA agar tidak ada lagi yang memesan
C. Memindahkan tamu walk-in ke tipe Superior agar Deluxe tetap terjual daring
D. Menunggu supervisor datang besok pagi untuk memperbarui ketersediaan
E. Memasukkan penjualan walk-in ke PMS agar sisa di OTA menjadi 0

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pembahasan **Kunci: E**

Konsep: Channel manager menyamakan ketersediaan kamar di semua kanal daring dengan data PMS. Bila ada penjualan yang belum dimasukkan ke PMS, kanal daring tetap menjual kamar yang sebenarnya sudah habis sehingga terjadi kelebihan pemesanan.

Langkah:

1. Terjual: 18 + 2 = 20 = semua kamar Deluxe.
2. OTA masih menampilkan 2 kamar → berisiko kelebihan pemesanan.
3. Masukkan 2 penjualan walk-in ke PMS → channel manager membuat sisa di OTA menjadi 0.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: pembatalan belum pasti; bila 2 kamar itu terjual daring, hotel kelebihan pemesanan.
- **B.** ✗ Jebakan: harga tinggi mengurangi peluang dipesan, tetapi kamar tetap dapat terjual dan data PMS tetap salah.
- **C.** ✗ Tamu walk-in yang sudah membayar kamar Deluxe tidak boleh dipindahkan demi penjualan daring.
- **D.** ✗ Menunda sampai besok membuka peluang pemesanan daring malam itu juga.
- **E.** ✓ Data PMS menjadi benar dan channel manager menutup penjualan Deluxe di semua kanal.

Jawaban: E.

✎ LATIHAN

Cari SOP yang tertulis di soal, lalu pilih tindakan yang memenuhinya. Periksa bukti apa yang sah menurut soal.

1. Hotel Pelangi Makassar memakai aplikasi check-in daring dan kunci digital di ponsel (2027). Pukul 23.15, seorang tamu datang ke resepsionis. Ia sudah check-in lewat aplikasi, tetapi pintu kamar 708 tidak terbuka dengan ponselnya. Nama pada layar aplikasinya sama dengan data reservasi. SOP hotel: kartu kunci hanya diterbitkan setelah identitas tamu dicocokkan dengan data registrasi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan resepsionis yang paling tepat adalah ....

A. Mencocokkan KTP tamu dengan data registrasi, lalu membuat kartu kunci
B. Mencocokkan nama di aplikasi dengan data reservasi, lalu membuat kartu kunci
C. Meminta tamu menyebut nomor kamar dan tanggal lahirnya, lalu membuat kartu
D. Mengantar tamu ke kamar dan membukakan pintu dengan master key security
E. Meminta tamu memperbarui aplikasi, lalu mencoba lagi bersama bellboy

2. Pada Mei 2027, seorang tamu membayar tagihan restoran Hotel Kartika Medan sebesar Rp385.000 dengan QRIS. Di ponsel tamu muncul tanda "berhasil" dan saldonya sudah terpotong, tetapi mesin kasir masih menampilkan "menunggu pembayaran" setelah 3 menit. Tamu harus segera berangkat ke bandara. SOP kasir: transaksi dianggap lunas bila tercatat di dasbor merchant QRIS milik hotel.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tindakan kasir yang paling tepat adalah ....

A. Meminta tamu memindai ulang kode QR agar transaksi tercatat di mesin kasir
B. Mempersilakan tamu pergi karena layar ponselnya sudah menunjukkan berhasil
C. Memeriksa dasbor merchant dengan mencocokkan jam dan nominal transaksinya
D. Meminta tamu membayar tunai, lalu berjanji mengembalikan dana QRIS nanti
E. Mencatat nomor telepon tamu dan menagih ulang setelah sistem kembali normal

Kunci singkat: 1. A 2. C

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa penjualan *walk-in* harus diketik ke PMS saat itu juga?
- Bukti pembayaran QRIS yang sah menurut SOP berada di mana?
- **Yang harus kuingat:** satu data banyak kanal; penjualan manual diketik; verifikasi identitas tetap dilakukan; bukti ada di sisi hotel; jaga data tamu.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 1.5: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-1.5

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 1.6 · Sustainable hospitality: limbah dan energi

SMKHTL-1.6

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi meminta kamu **memperbarui dan menerapkan informasi tentang *sustainable hospitality*** (perhotelan berkelanjutan), dengan penekanan pada **pengelolaan limbah dan energi**. Contoh soal resmi keempat pada halaman kisi-kisi meminta kamu menilai tiga rencana mengurangi sampah botol plastik di hotel bintang empat dengan menyatakan **benar atau salah** untuk tiap rencana. Pada soal latihan, kemampuan ini muncul sebagai kasus hotel yang menjalankan program hemat air, hemat listrik, atau mengurangi sampah makanan, lalu kamu diminta **memilih langkah yang paling tepat** atau **menilai tindakan petugas**.

Soal sub bab ini sebagian berkategori mudah dan sedang karena inti jawabannya masuk akal bagi orang yang berpikir tenang. Jebakannya terletak pada **pilihan yang tampak hijau tetapi tidak menyelesaikan masalah**. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan tiga pilar keberlanjutan dan contohnya di hotel;
- memilah limbah hotel dan memilih cara mengurangi serta mengolahnya;
- menjelaskan langkah hemat energi dan air tanpa mengurangi kenyamanan dan keselamatan;
- menilai sebuah rencana "hijau": berkurang sungguhan atau hanya memindahkan masalah;
- menghitung penghematan sederhana.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

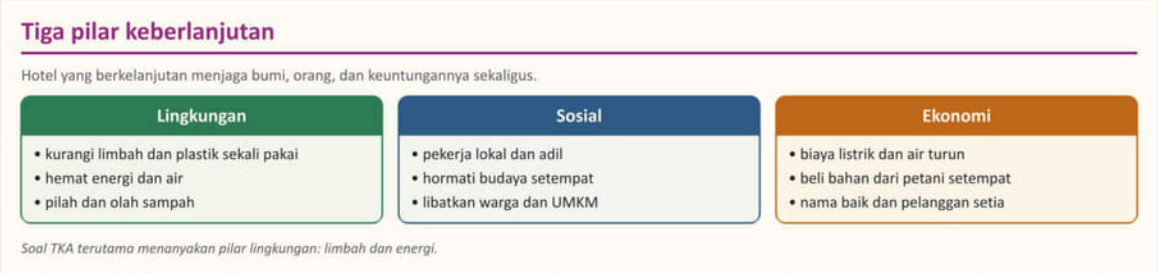
1. Apa itu *sustainable hospitality*

Hotel memakai banyak sumber daya. Listrik menyala sepanjang hari, ratusan handuk dicuci setiap hari, dapur menghasilkan sisa makanan, dan botol serta kemasan menumpuk. *Sustainable hospitality* berarti **menjalankan hotel dengan cara yang memenuhi kebutuhan tamu hari ini tanpa merusak lingkungan, budaya, dan ekonomi yang akan dipakai generasi berikutnya**.

Gagasan ini bukan sekadar tren. Hotel yang berkelanjutan biasanya menurunkan tagihan listrik dan air, mengurangi biaya pengelolaan sampah, dan disukai tamu yang peduli lingkungan. Lingkungan sekitar pun tetap terjaga, padahal lingkungan yang indah adalah alasan banyak tamu datang.

2. Tiga pilar keberlanjutan

Gambar 1.27 merangkum tiga pilar yang saling berkaitan.



Gambar 1.27 Pilar lingkungan, sosial, dan ekonomi dalam perhotelan berkelanjutan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Lingkungan:** mengurangi limbah dan plastik sekali pakai, menghemat energi dan air, memilah dan mengolah sampah.
- **Sosial:** mempekerjakan dan membayar pekerja lokal secara adil, menghormati budaya setempat, melibatkan warga dan usaha kecil.
- **Ekonomi:** biaya listrik dan air turun, membeli bahan dari petani setempat, dan nama baik hotel yang membuat tamu setia.

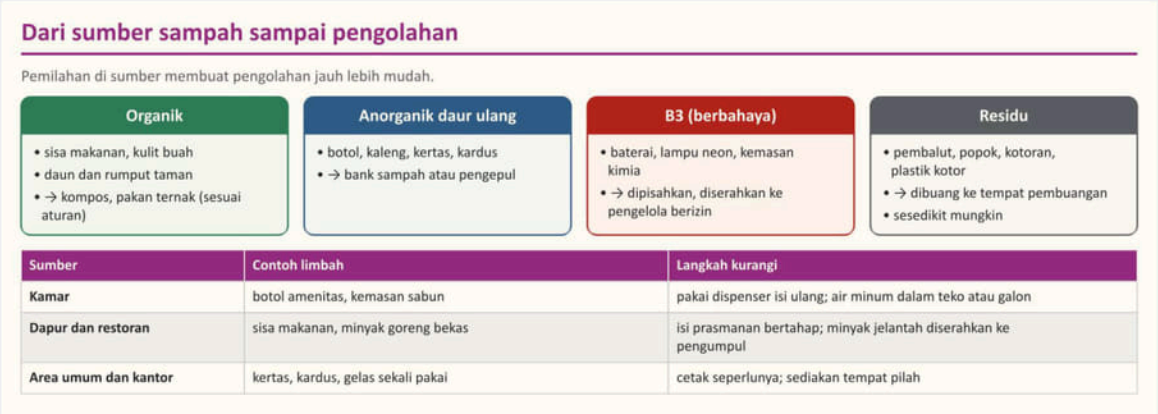
Kisi-kisi TKA menekankan pilar lingkungan, yaitu limbah dan energi, sehingga pembahasan berikut terutama pada dua hal itu.

3. Limbah hotel: jenis dan sumbernya

Hotel menghasilkan limbah dari empat tempat utama: **kamar** (kemasan amenitas, botol, kertas), **dapur dan restoran** (sisa makanan, minyak goreng bekas), **area umum dan kantor** (kertas, kardus, gelas sekali pakai), dan **taman dan laundry** (daun, air dan bahan kimia cuci).

Menurut sifatnya, limbah dibagi menjadi empat kelompok seperti pada Gambar 1.28.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 1.28 Empat kelompok limbah dan cara mengurangi limbah dari tiap sumber. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Organik** (sisa makanan, kulit buah, daun) dapat dijadikan kompos atau pakan ternak sesuai aturan.
- **Anorganik daur ulang** (botol, kaleng, kertas, kardus) dikumpulkan dan diserahkan ke bank sampah atau pengepul.
- **B3 (bahan berbahaya dan beracun)**: baterai, lampu neon, kemasan bahan kimia. Dipisahkan dan diserahkan kepada pengelola berizin, **tidak dicampur** dengan sampah biasa.
- **Residu** adalah sisanya yang tidak dapat diolah (misalnya popok, plastik kotor), dibuang ke tempat pembuangan sesedikit mungkin.

Mengelompokkan sampah sejak dari sumbernya disebut **pemilahan**. Pemilahan di sumber menentukan keberhasilan pengolahan: sampah organik yang bercampur kemasan sulit dijadikan kompos.

4. Prinsip 3R dan urutan prioritasnya

Aturan paling terkenal dalam mengelola limbah adalah **3R**:

1. ***Reduce* (kurangi):** mencegah limbah sejak awal, misalnya tidak memberi botol air kemasan untuk setiap tamu.
2. ***Reuse* (pakai ulang):** memakai kembali, misalnya botol isi ulang atau kantong kain.
3. ***Recycle* (daur ulang):** mengolah menjadi barang baru, misalnya kertas dan botol dikirim ke pengepul.

Urutan itu mencerminkan prioritas: **lebih baik tidak menghasilkan sampah daripada memilah sampah.** Karena itu langkah "kurangi" paling bernilai, "pakai ulang" berikutnya, dan "daur ulang" terakhir.

5. Mengurangi plastik sekali pakai

Hotel banyak memakai plastik sekali pakai: botol air kecil, kemasan sabun dan sampo, sedotan, kantong laundry. Cara mengurangi yang efektif:

- **menyediakan air minum isi ulang** (dispenser di lantai, teko atau botol kaca di kamar) sehingga botol sekali pakai tidak dibagikan;

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **memakai dispenser sabun dan sampo** isi ulang di kamar mandi;
- **menawarkan sedotan atas permintaan**, bukan otomatis;
- **memakai kantong laundry kain** yang dipakai ulang.

Perhatikan dua jebakan. Pertama, **mengganti bahan tetapi tetap sekali pakai**, misalnya botol plastik diganti botol kaca atau kaleng sekali pakai yang tetap dibuang. Hal itu hanya **memindahkan masalah**. Kedua, **menyediakan air isi ulang tanpa menjaga kebersihan** sehingga tamu ragu minum. Rencana mengurangi limbah harus tetap **aman dan nyaman** bagi tamu.

6. Sampah makanan di restoran

Prasmanan sarapan sering menghasilkan banyak sisa. Misalnya, sebuah hotel mencatat puluhan kilogram makanan terbuang setiap hari. Penyebab umumnya dan perbaikannya:

Penyebab	Perbaikan
wadah prasmanan diisi penuh sejak awal padahal tamu baru ramai kemudian	**isi bertahap** mengikuti jumlah tamu yang datang
piring besar membuat tamu mengambil terlalu banyak	**piring yang sedikit lebih kecil** atau tanda "ambil secukupnya, boleh tambah"
bahan sisa produksi yang masih layak dibuang	**mengolah bahan layak** menjadi hidangan lain (roti tawar menjadi puding roti)
kulit sayur dan sisa organik dibuang bersama sampah lain	**dipilah dan dijadikan kompos**

Ada batas keamanan yang tidak boleh dilanggar. **Makanan yang sudah disajikan kepada tamu atau sudah berada di wadah prasmanan terbuka tidak boleh disajikan lagi besok**, dan sisa dari piring tamu **tidak boleh dibagikan** kepada orang lain untuk dimakan. Alasannya keamanan pangan: makanan itu mungkin sudah tercemar atau berada di suhu yang membuat kuman berkembang (dibahas pada sub bab 2.4). Makanan layak yang **belum pernah disajikan** dan disimpan dengan benar boleh diolah atau disumbangkan sesuai prosedur resmi hotel.

7. Hemat energi

Listrik adalah salah satu pengeluaran terbesar hotel. Gambar 1.29 menunjukkan langkah hemat tiap area dan **yang tidak boleh dikorbankan**.

Hemat energi dan air tanpa mengurangi kenyamanan dan keselamatan

Area	Langkah hemat	Yang tidak boleh dikorbankan
Kamar	kartu kamar yang sah menyalakan lampu dan AC; lampu LED; program ganti linen sesuai permintaan	kenyamanan tamu; kartu kunci wajib sah, bukan kartu bekas atau kartu nama
Lorong dan lobi	lampu bersensor, mengurangi lampu di jam sepi, memanfaatkan cahaya siang	pencahayaan jalur evakuasi dan tanda keluar tetap menyala
Dapur dan laundry	mesin penuh sebelum dipakai, matikan peralatan di jam sepi, perbaiki kebocoran	suhu penyimpanan pangan dan standar kebersihan cuci
Air	keran aerator, perbaiki keran bocor, siram taman pagi atau sore	kebersihan kamar mandi dan air bersih bagi tamu

Gambar 1.29 Langkah hemat energi dan air tiap area beserta batasannya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kartu kamar (*key card switch*). Banyak hotel memasang slot di dekat pintu: lampu dan AC kamar hanya menyala bila kartu kunci dimasukkan, sehingga mati ketika tamu keluar membawa kartunya. Sistem ini hemat, tetapi mudah dikelabui bila ada kartu lain yang diselipkan di slot, misalnya kartu nama atau kartu bekas. Lampu dan AC menyala seharian walau kamar kosong. Perbaikan yang menyasar akar masalah adalah **memasang slot yang hanya aktif oleh kartu kunci hotel yang sah** (misalnya yang dikenali chip atau magnetnya). Langkah lain seperti stiker imbauan, pengatur waktu, atau mengganti lampu LED berguna sebagai pelengkap, tetapi tidak menutup celah kartu yang diselipkan.

Langkah hemat lain:

- lampu LED dan sensor gerak di lorong dan toilet umum;
- mengatur suhu AC pada angka yang nyaman dan stabil, serta membersihkan filter secara teratur;
- memanfaatkan cahaya siang di area umum;
- mematikan peralatan dapur dan laundry yang tidak dipakai, dan menjalankan mesin cuci dalam keadaan penuh;
- merawat peralatan agar tidak boros (pipa bocor, segel pintu pendingin longgar).

Yang **tidak boleh dikorbankan**: lampu jalur evakuasi dan tanda keluar tetap menyala; suhu penyimpanan pangan tetap aman; kenyamanan dasar tamu.

8. Hemat air dan program ganti linen

Mencuci handuk dan seprai setiap hari memakai air, listrik, dan deterjen dalam jumlah besar. Banyak hotel menjalankan **program ganti linen sesuai permintaan tamu**. Contoh aturannya:

- **Kartu hijau di atas bantal** berarti tamu tidak ingin seprainya diganti hari itu.
- **Handuk yang digantung** berarti akan dipakai lagi.
- **Handuk yang diletakkan di lantai kamar mandi** berarti minta diganti.

Petugas kamar membaca tanda itu dan bekerja sesuai pilihan tamu: seprai tidak diganti bila ada kartu hijau (tempat tidur tetap dirapikan), handuk yang tergantung dibiarkan, dan handuk di lantai diganti. **Tamu yang sudah menginap beberapa hari tidak otomatis harus diganti seprainya bila ia meminta tidak.** Melanggar pilihan tamu merusak tujuan program dan kepercayaan tamu.

Langkah hemat air lain: keran dengan aerator, memperbaiki keran dan toilet yang bocor, menyiram taman pada pagi atau sore, dan memakai kembali air bilasan untuk keperluan non-minum bila sistemnya aman.

9. Rantai pasok, tamu, dan warga

Sustainable hospitality juga mencakup apa yang dibeli dan siapa yang dilibatkan.

- **Membeli bahan dari petani dan pengrajin setempat** mengurangi biaya angkut dan menghidupkan ekonomi sekitar.
- **Membeli dalam kemasan besar** (galon, jeriken isi ulang) mengurangi kemasan kecil.
- **Melibatkan warga** sebagai pemandu, pemasok, atau pekerja.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Mengajak tamu** dengan cara sopan: kartu penjelasan di kamar, tanda di prasmanan, tanpa menyalahkan.

Beberapa hotel mengikuti standar atau penghargaan hotel hijau agar kinerjanya terukur dan terbuka.

10. Menilai sebuah rencana "hijau"

Tidak semua rencana yang bernama "ramah lingkungan" benar-benar ramah lingkungan. Gunakan **empat pertanyaan penilai**:

1. **Apakah sungguh berkurang?** Sampah, listrik, atau air yang dipakai harus turun, bukan hanya berganti rupa.
2. **Apakah memindahkan masalah?** Botol plastik diganti botol kaca sekali pakai yang tetap dibuang itu hanya memindahkan masalah.
3. **Apakah aman dan nyaman bagi tamu dan staf?** Mengurangi AC hingga kamar pengap, atau mematikan lampu jalur evakuasi, tidak dibenarkan.
4. **Apakah menyasar penyebab?** Mengatasi gejala (menempel stiker imbauan) tanpa menutup penyebab (kartu palsu di slot) kurang efektif.

Gambar 1.30 menunjukkan contoh penilaian tiga rencana mengurangi botol plastik.

Menilai rencana hijau: apa yang sungguh berkurang?

Contoh rekaan rencana mengurangi botol plastik di hotel bintang empat.

Rencana	Yang berkurang	Yang tidak tersentuh	Penilaian
Mengganti botol air kecil di kamar dengan dispenser isi ulang di tiap lantai	botol sekali pakai di kamar	kantong dan kemasan lain	Benar: mengurangi botol
Mengganti botol plastik dengan botol kaca sekali pakai yang tetap dibuang	plastik	sampah tetap sekali pakai; sampah kaca bertambah	Salah: memindahkan masalah
Menyediakan air isi ulang dan botol minum bagi tamu, tanpa memberi air kemasan gratis	botol sekali pakai	tamu yang lupa membawa botol (sediakan pinjaman)	Benar bila dispenser aman dan bersih

Pertanyaan penguji: apakah rencana itu mengurangi limbah SUNGGUHAN atau hanya memindahkannya, dan apakah tetap aman bagi tamu?

Gambar 1.30 Contoh penilaian tiga rencana mengurangi botol plastik di hotel bintang empat. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

11. Menghitung penghematan

Hitungan pada materi ini selalu sederhana.

- **Penghematan = nilai sebelum − nilai sesudah.**
- **Biaya listrik = energi (kWh) × tarif per kWh.**
- **Persentase penghematan = penghematan ÷ nilai sebelum × 100 %.**

Contoh: sebelum program, hotel memakai 120 kWh per hari untuk lampu lorong; sesudah memakai sensor, 90 kWh. Penghematan = 30 kWh = 25 %. Bila tarif Rp1.500 per kWh, hemat Rp45.000 per hari.

12. Kesalahan umum

- **Menganggap "ganti bahan" sama dengan "kurangi sampah".**
- **Hanya memilah di akhir** tanpa mengurangi di awal.
- **Menyajikan ulang makanan sisa** demi menghemat.
- **Mencampur sampah B3** dengan sampah biasa.
- **Menghemat energi dengan mengorbankan keselamatan** (lampu jalur evakuasi, suhu pendingin pangan).
- **Memperbaiki gejala, bukan penyebab** (stiker imbauan untuk masalah teknis).
- **Mengklaim "ramah lingkungan" tanpa ukuran dan tindakan.**

13. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- Tiga pilar: **lingkungan, sosial, ekonomi**. TKA menekankan limbah dan energi.
- **3R:** kurangi → pakai ulang → daur ulang; kurangi paling utama.
- Pilah limbah: **organik, anorganik daur ulang, B3, residu.**
- Makanan yang sudah disajikan **tidak disajikan ulang**; sisa piring tamu tidak dibagikan.
- Slot kartu kamar hanya efektif bila hanya **kartu kunci sah** yang mengaktifkannya.
- Program ganti linen mengikuti **pilihan tamu** (kartu hijau, handuk digantung atau di lantai).
- Nilai rencana: **berkurang sungguhan? memindahkan masalah? aman dan nyaman? menyasar penyebab?**

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Menilai rencana mengurangi botol plastik

Hotel Pesisir Indah (rekaan; fiktif), hotel bintang tiga, menyusun tiga rencana mengurangi sampah botol air kemasan di kamar. Nilai tiap rencana (benar atau salah):

- (A) Menyediakan teko air dan galon isi ulang di tiap lantai, serta menghentikan pemberian botol gratis.
- (B) Mengganti botol plastik gratis dengan botol aluminium sekali pakai yang tetap dibuang setelah dipakai.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- (C) Tetap membagikan botol plastik, tetapi menyediakan tempat pilah dan menyerahkan botol bekas ke bank sampah.

Langkah. Tanyakan: apakah sampah sungguh berkurang?

- (A) botol sekali pakai berhenti dibagikan; air isi ulang tersedia → **Benar**.
- (B) tetap sekali pakai, hanya bahannya berganti → memindahkan masalah → **Salah**.
- (C) mengelola sampah yang tetap dihasilkan; tidak mengurangi produksinya → sebagai pelengkap berguna, tetapi tidak mengurangi botol → **Kurang tepat sebagai rencana pengurangan**.

Jawaban: A benar, B salah, C tidak tepat sebagai rencana *pengurangan* (baik sebagai pelengkap).

Contoh 2: Menghitung hemat listrik dari slot kartu yang sah

Hotel Bumi Hijau (rekaan) memiliki 40 kamar. Selama ini, rata-rata tiap kamar kosong tetap menyala (lampu dan AC) 5 jam per hari karena kartu bekas diselipkan di slot. Satu kamar menyala memakai 0,9 kWh per jam. Setelah slot diganti agar hanya aktif oleh kartu kunci sah, pemborosan turun menjadi 0,5 jam per hari. Tarif listrik Rp1.500 per kWh. Berapa penghematan selama 30 hari?

Langkah.

1. Sebelum: 5 jam × 0,9 kWh = 4,5 kWh per kamar per hari.
2. Sesudah: 0,5 jam × 0,9 kWh = 0,45 kWh per kamar per hari.
3. Hemat per kamar per hari = 4,5 − 0,45 = **4,05 kWh**.
4. Untuk 40 kamar = 4,05 × 40 = **162 kWh** per hari.
5. Biaya hemat per hari = 162 × Rp1.500 = **Rp243.000**.
6. Untuk 30 hari = Rp243.000 × 30 = **Rp7.290.000**.

Jawaban: sekitar **Rp7.290.000** dalam 30 hari.

Contoh 3: Memilih langkah paling berdampak dengan dana terbatas

Hotel Bumi Hijau mencatat sampah makanan per hari: prasmanan 20 kg, piring tamu 12 kg, persiapan dapur 8 kg. Pilihan langkah dan perkiraan dampaknya:

Langkah	Penurunan	Biaya
Mengisi wadah prasmanan bertahap	8 kg dari prasmanan	Rp0
Piring prasmanan lebih kecil	4 kg dari piring tamu	Rp1.500.000
Alat pengompos untuk sisa persiapan	8 kg menjadi kompos	Rp4.000.000

Dana yang tersedia Rp2.000.000. Langkah apa yang dipilih?

Langkah.

1. Alat pengompos Rp4.000.000 melebihi dana → gugur.
2. Mengisi bertahap (Rp0) dan piring kecil (Rp1.500.000) = Rp1.500.000 ≤ Rp2.000.000 → keduanya dapat dipilih.

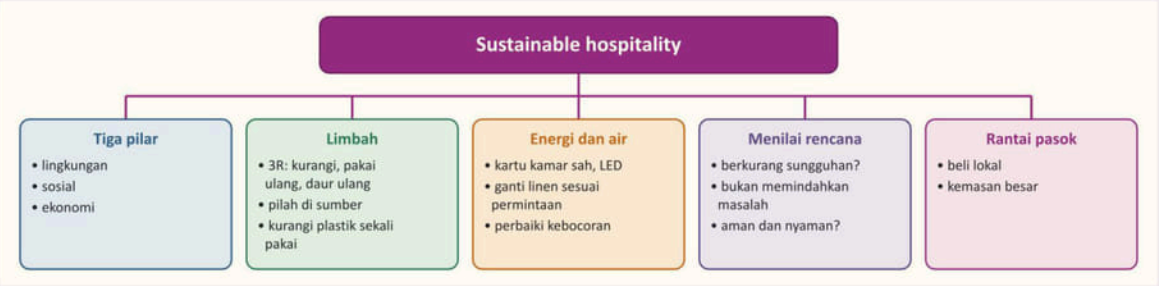
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Penurunan gabungan = 8 + 4 = 12 kg per hari dari 40 kg (30 %).

Jawaban: isi prasmanan bertahap **dan** ganti piring lebih kecil; total hemat 12 kg per hari dengan biaya Rp1.500.000.

❖ PETA KONSEP

Gambar 1.31 merangkum seluruh isi sub bab ini dalam satu peta. Baca dari tengah ke cabang, lalu coba ceritakan ulang tiap cabang dengan kata-katamu sendiri.



Gambar 1.31 Peta konsep sustainable hospitality. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal *sustainable hospitality*:

1. **Temukan akar masalah** di kasus: penyebab pemborosan atau sampah.
2. **Pilih langkah yang menyasar akar masalah itu**, bukan langkah umum yang selalu terdengar baik.
3. **Gunakan empat pertanyaan penilai:** berkurang sungguhan? memindahkan masalah? aman dan nyaman? menyasar penyebab?
4. **Pada soal pilih lebih dari satu,** nilai tiap langkah sendiri-sendiri dengan pertanyaan yang sama.
5. **Perhatikan aturan program di soal** (arti kartu hijau, handuk digantung, handuk di lantai).
6. **Hitung** penghematan dengan rumus sederhana.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Langkah yang tampak hijau tetapi tidak menyentuh penyebab** (mematikan AC dari panel pusat, menempel stiker imbauan).
- **Langkah yang melanggar keamanan pangan** (menyajikan lagi makanan sisa; membagikan sisa dari piring tamu).
- **Langkah yang melanggar pilihan tamu** (mengganti seluruh handuk atau seprai walau tamu meminta tidak).
- **Memindahkan masalah** (botol plastik diganti kaleng sekali pakai).
- **Penghematan berlebihan** yang mengorbankan kenyamanan atau keselamatan.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih "memasang pengatur waktu agar AC mati sendiri setiap 3 jam" untuk masalah kartu bekas di slot. Pengatur waktu mematikan AC juga saat tamu ada di kamar sehingga tamu kepanasan, dan tidak menutup celah kartu bekas. Langkah yang menyasar penyebab adalah slot yang hanya aktif oleh kartu kunci hotel yang sah.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menggambarkan hotel yang sudah memasang slot kartu, tetapi tagihan listrik tetap tinggi karena kartu bekas terselip. Cari penyebab pemborosan lebih dulu, lalu pilih langkah yang menutup penyebab itu, bukan sekadar langkah hemat umum.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Hotel Gardenia Malang memasang slot kartu di setiap kamar yang menyalakan lampu dan AC hanya ketika kartu dimasukkan (2027). Namun, laporan engineering menunjukkan tagihan listrik tetap tinggi. Saat memeriksa kamar yang tamunya sedang keluar, room attendant sering menemukan kartu nama atau kartu bekas terselip di slot sehingga AC dan lampu menyala seharian walaupun kamar kosong.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang paling tepat untuk mengatasi pemborosan energi tersebut adalah ....

A. Mematikan AC kamar dari panel pusat setiap siang hari
B. Memasang slot yang aktif oleh kartu kunci hotel yang sah
C. Memasang pengatur waktu agar AC mati sendiri setiap 3 jam
D. Memasang stiker imbauan hemat energi di dekat slot kartu
E. Mengganti lampu kamar dengan lampu LED yang hemat energi

Pembahasan **Kunci: B**

Konsep: Pengelolaan energi hotel (sustainable hospitality) menghilangkan pemborosan pada sumbernya, misalnya alat penghemat yang tidak dapat diakali, tanpa mengurangi kenyamanan tamu.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: hemat, tetapi tamu yang sedang di kamar ikut kepanasan.
- **B.** ✓ Kartu nama atau kartu bekas tidak lagi dapat menyalakan listrik kamar kosong.
- **C.** ✗ Jebakan: pemakaian AC berkurang, tetapi tamu yang sedang di kamar ikut terganggu, dan kamar kosong tetap boros selama 3 jam.
- **D.** ✗ Jebakan: imbauan baik, tetapi tidak mencegah kartu bekas diselipkan.
- **E.** ✗ Jebakan: LED menghemat lampu, tetapi AC yang menyala seharian, sebagai pemakai listrik terbesar, tidak teratasi.

Jawaban: B.

✎ LATIHAN

Nilai tiap langkah dengan empat pertanyaan penilai. Untuk soal pilih lebih dari satu, putuskan satu per satu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Hotel Tanjung Biru Lombok menjalankan program hemat air dan deterjen (2027). Tamu yang tidak ingin seprainya diganti meletakkan kartu hijau di atas bantal; handuk yang digantung berarti akan dipakai lagi, sedangkan handuk yang diletakkan di lantai kamar mandi berarti minta diganti. Pada hari kedua, petugas kamar 305 menemukan kartu hijau di bantal, dua handuk tergantung, dan satu handuk di lantai kamar mandi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan petugas yang sesuai dengan program tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Merapikan seprai tanpa menggantinya karena ada kartu hijau.
☐ B. Mengganti seluruh handuk agar kamar mandi tampak seragam.
☐ C. Mengganti handuk yang diletakkan di lantai kamar mandi.
☐ D. Mengganti seprai karena tamu sudah menginap dua hari.
☐ E. Mengganti handuk yang digantung karena sudah dipakai tamu.

2. Data restoran Hotel Kalimaya Bogor pada Januari 2027: rata-rata 35 kg makanan prasmanan sarapan terbuang setiap hari. Penyebab utamanya: wadah besar diisi penuh sejak pukul 06.00 walaupun tamu baru ramai pukul 08.00, piring prasmanan berukuran besar sehingga tamu mengambil terlalu banyak, dan bahan sisa produksi di dapur yang masih layak langsung dibuang.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang sesuai untuk mengurangi sampah makanan tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mengisi wadah prasmanan secara bertahap mengikuti jumlah tamu yang datang.
☐ B. Mengganti piring prasmanan dengan ukuran yang sedikit lebih kecil.
☐ C. Membagikan sisa makanan dari piring tamu kepada warga sekitar hotel.
☐ D. Menyimpan sisa makanan dari wadah prasmanan untuk disajikan lagi esok paginya.
☐ E. Mengolah bahan sisa produksi yang masih layak, misalnya roti tawar menjadi puding roti.

Kunci singkat: 1. A, C 2. A, B, E

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa mengganti botol plastik dengan kaleng sekali pakai belum dapat disebut mengurangi limbah?
- Mengapa makanan sisa dari wadah prasmanan tidak boleh disajikan lagi esok hari?
- **Yang harus kuingat:** kurangi dulu, pilah kemudian; nilai rencana dengan empat pertanyaan; patuhi pilihan tamu dan keamanan pangan.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 1.6: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-1.6

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kuis Akhir Bab 1

SMKHTL-KB1

Jumlah soal: 25 **Waktu anjuran:** 60 menit

Kerjakan sendiri dan berwaktu. Setelah selesai, cocokkan dengan kunci di Bagian D, isi tabel skor, lalu lihat anjuran di bawahnya.

Kerjakan Kuis Bab 1 di LMS

Skor dan progresmu tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-KB1

1. Laporan malam 12 Mei 2027 Hotel Seruni Sakti memuat: jumlah kamar 90, kamar rusak (out of order) 6, kamar terjual yang dibayar tamu 63, kamar gratis untuk tamu undangan 3, dan pendapatan kamar Rp44.100.000. Manajemen menghitung tarif rata-rata kamar (average daily rate, ADR) = pendapatan kamar ÷ jumlah kamar terjual yang dibayar. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Tarif rata-rata kamar malam itu adalah ....

A. Rp668.182
B. Rp612.500
C. Rp525.000
D. Rp490.000
E. Rp700.000

2. Daftar kedatangan Hotel Karang Jaya pada 14 November 2027 memuat: kamar 305 – tamu alergi kacang; kamar 411 – tamu muslim yang meminta sajadah dan penunjuk arah kiblat; kamar 512 – tamu lansia yang sulit berjalan jauh. Supervisor housekeeping dan dapur menyiapkan kamar dan layanan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Persiapan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menaruh kue kacang sebagai suguhan selamat datang di kamar 305.
☐ B. Menyiapkan sajadah dan penunjuk arah kiblat di kamar 411.
☐ C. Mengisi minibar kamar 305 dengan camilan kacang tanpa memberi tanda.
☐ D. Memindahkan tamu 512 ke kamar di lantai bawah yang dekat lift.
☐ E. Memberi tahu dapur tentang alergi kacang tamu 305 agar menu sarapan disesuaikan.

3. Pukul 15.30 pada Februari 2027, tamu kamar 618 Hotel Cendana Raya menelepon resepsionis. Ia meminta dua bantal tambahan dan satu set handuk karena istrinya baru

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

tiba sore ini. Resepsionis mencatat permintaan itu dan meminta maaf atas kekurangan di kamar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Bagian hotel yang paling tepat menyiapkan dan mengantar permintaan tersebut adalah ....

A. Engineering, yang merawat dan memperbaiki peralatan hotel
B. Security, yang menjaga keamanan seluruh area hotel
C. Housekeeping, yang mengurus perlengkapan kamar tamu
D. Food and beverage, yang melayani makanan dan minuman
E. Sales and marketing, yang menjual kamar dan ruang acara

4. Dalam pelatihan di Hotel Lintas Samudra pada Mei 2027, staf membahas lima situasi. SOP: laporkan kepada manajer jaga setiap situasi yang menunjukkan tanda risiko eksploitasi anak, tanpa menuduh atau mempermalukan tamu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Situasi yang perlu dilaporkan sesuai SOP tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Tamu dewasa bertanya kepada bellboy bagaimana membawa remaja sekolah ke hotel tanpa ketahuan petugas.
☐ B. Remaja berseragam sekolah yang bukan tamu naik ke lantai kamar tamu dewasa yang sama tiga malam berturut-turut.
☐ C. Tim sepak bola SMP menginap bersama pelatih dan dua guru dengan surat tugas dari sekolah.
☐ D. Tamu dewasa meminta satu kamar di lantai lain untuk "teman remajanya" dan menolak menunjukkan identitas remaja itu.
☐ E. Pasangan suami istri check-in dengan anak balita yang digendong ibunya dan tampak mengantuk.

5. Bapak Tomi dan Ibu Ayu tiba di Hotel Kenari Putih pada Oktober 2027 dengan pesanan kamar Superior untuk 2 malam guna merayakan ulang tahun pernikahan. Mereka bertanya apakah ada kamar dengan balkon. Kamar Deluxe berbalkon kosong dengan selisih tarif Rp250.000 per malam. Atasan resepsionis meminta tambahan penjualan upgrade bulan ini.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan resepsionis yang paling tepat adalah ....

A. memindahkan tamu ke Deluxe berbalkon dan menagih selisihnya saat check-out tanpa bertanya
B. memberi upgrade gratis agar tamu senang dan menulis ulasan yang baik
C. menawarkan hanya Suite karena momen perayaan dianggap pantas dengan kamar termahal
D. menyebut manfaat balkon dan selisih tarifnya, lalu membiarkan tamu memutuskan
E. mengatakan kamar berbalkon sudah penuh agar tamu tidak merasa harus membayar lebih

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

6. Pada Agustus 2027 sebuah keluarga dengan dua anak (4 dan 7 tahun) menginap tiga malam di Hotel Pelita Bahari. Hari ini hujan sepanjang hari. Mereka bertanya kepada concierge tempat yang dapat dikunjungi siang ini dengan anggaran sedang dan waktu tempuh singkat.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rekomendasi concierge yang paling sesuai adalah ....

A. pendakian bukit untuk melihat matahari terbenam, 2 jam dari hotel
B. susur pantai menaiki perahu terbuka, 25 menit dari hotel
C. museum anak interaktif di dalam gedung, 10 menit dari hotel
D. tur kebun teh dengan berjalan kaki 3 jam, 40 menit dari hotel
E. wisata kuliner pasar malam di area terbuka, 15 menit dari hotel

7. Doni dan Fajar, dua rekan kerja laki-laki yang bertugas ke luar kota pada November 2027, memesan satu kamar untuk dua malam di Hotel Bukit Sari. Mereka ingin tidur di tempat tidur masing-masing. Resepsionis mengecek tipe kamar yang tersedia.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tipe kamar yang paling sesuai ditawarkan adalah ....

A. kamar twin, karena punya dua tempat tidur terpisah untuk keduanya
B. kamar double, karena satu tempat tidur besar cukup untuk dua orang
C. kamar single, karena tarifnya lebih murah dan cukup untuk bermalam
D. kamar king, karena tempat tidurnya paling besar dan nyaman
E. kamar suite, karena memiliki ruang duduk untuk dua orang

8. Keluarga Pak Hadi (5 orang, termasuk nenek berusia 72 tahun yang tidak kuat berjalan jauh dan tidak dianjurkan dokter naik sepeda motor) menginap di Hotel Lembah Asri pada Agustus 2027. Mereka ingin berangkat pukul 08.30 ke Kebun Teh Mega Mendung, berada di kebun minimal 3 jam, dan tiba kembali di hotel paling lambat pukul 15.00. Anggaran transportasi pulang-pergi paling banyak Rp600.000. Pilihan dari concierge:

Pilihan	Waktu sekali jalan	Biaya pulang-pergi	Keterangan
Angkutan umum	2 jam	Rp20.000 per orang	berjalan 1,5 km dari pemberhentian
Taksi daring	1 jam	Rp260.000 per mobil	satu mobil muat 4 orang
Minibus wisata	1 jam 15 menit	Rp550.000 per kendaraan	jadwal tetap: dari hotel 09.30, dari kebun 14.00
Mobil sewa + sopir	1 jam 5 menit	Rp680.000 per mobil	muat 7 orang, jadwal bebas
Ojek daring	50 menit	Rp90.000 per motor	satu penumpang per motor

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pilihan yang paling tepat disarankan concierge adalah ....

A. angkutan umum, total Rp100.000, karena biayanya paling hemat
B. dua taksi daring, total Rp520.000, nenek tidak berjalan jauh
C. minibus wisata, total Rp550.000, karena muat seluruh keluarga
D. mobil sewa dengan sopir, total Rp680.000, karena jadwalnya bebas
E. lima ojek daring, total Rp450.000, karena waktu tempuhnya tersingkat

9. Yayasan Cahaya Ilmu akan menggelar lokakarya guru 45 orang di Hotel Taman Sari pada Oktober 2027, pukul 08.00–15.00. Panitia membutuhkan ruang susunan kelas, dua kali rehat kopi, dan makan siang. Anggaran paling banyak Rp11.500.000. Semua harga sudah termasuk pajak dan layanan. Penataan susunan kelas dikenai tambahan Rp500.000 sekali untuk seluruh acara.

Paket	Isi	Harga per orang
Meeting A	ruang 4 jam, 1 rehat kopi	Rp145.000
Meeting B	ruang 8 jam, 1 rehat kopi + makan siang	Rp210.000
Meeting C	ruang 8 jam, 2 rehat kopi + makan siang	Rp235.000
Meeting D	ruang 8 jam, 2 rehat kopi + makan siang + makan malam	Rp300.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Paket yang tepat disarankan beserta total biayanya adalah ....

A. Meeting C dengan total Rp10.575.000
B. Meeting C dengan total Rp11.075.000
C. Meeting B dengan total Rp9.950.000
D. Meeting D dengan total Rp14.000.000
E. Meeting A dengan total Rp7.025.000

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

10. Manajer Hotel Bumi Sentosa menjelaskan kepada siswa PKL mengapa hotel mempekerjakan petugas dalam tiga giliran kerja (pagi, sore, dan malam), mengapa seorang tamu dilayani oleh banyak orang selama menginap, dan mengapa tamu menilai hotel dari sikap staf sekaligus dari kamarnya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang ciri industri perhotelan adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Sikap staf tidak memengaruhi penilaian tamu selama kamar yang diberikan bersih.
☐ B. Hotel memerlukan banyak tenaga kerja karena layanan sulit digantikan mesin sepenuhnya.
☐ C. Hotel beroperasi sepanjang hari sehingga pekerjaan dibagi dalam beberapa giliran kerja.
☐ D. Keramahan staf termasuk produk yang dinilai tamu walaupun tidak dapat disentuh.
☐ E. Hotel cukup melayani tamu pada jam kantor karena sebagian besar tamu tidur pada malam hari.

11. Ibu Sari memesan kamar untuk dirinya, suaminya, dan dua anak (9 dan 12 tahun) selama 3 malam di Hotel Pelita Laut pada September 2027. Anggaran total paling banyak Rp4.500.000 (sudah termasuk pajak dan layanan). Tarif bertanda ++ ditambah 21% (layanan 10%, lalu pajak 10% dari jumlah setelah layanan). Ibu Sari ingin keempat orang tidur di tempat tidur masing-masing; kamar boleh lebih dari satu.

Tipe	Tempat tidur	Tarif per malam	Extra bed
Superior	2 single	Rp600.000++	Rp150.000 per malam, maks. 1
Deluxe	1 king	Rp800.000++	Rp150.000 per malam, maks. 1
Family	1 king + 2 single	Rp1.050.000++	tidak tersedia
Suite	1 king + 1 sofa bed	Rp1.400.000++	tidak tersedia

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pilihan yang memenuhi semua syarat Ibu Sari adalah ....

A. Family, total Rp3.811.500, karena hemat dan memuat 4 orang
B. Deluxe dengan satu extra bed, total Rp3.448.500, karena paling murah
C. Suite, total Rp5.082.000, karena memiliki sofa bed untuk anak
D. Superior dengan satu extra bed, total Rp2.722.500, karena cukup luas
E. dua kamar Superior, total Rp4.356.000, karena ada empat tempat tidur

12. Seorang tamu menulis ulasan tentang Hotel Kenari Putih pada Juni 2027: "Handuknya wangi, tetapi kolam renangnya sangat jernih. Resepsionis cepat sekali mencarikan adaptor saat saya membutuhkannya. Sayang, AC di kamar terlalu berisik, tetapi teknisinya datang dalam sepuluh menit dan sangat sopan." Manajer meminta siswa PKL menggolongkan isi

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

ulasan menjadi produk berwujud (tangible) dan tak berwujud (intangible).
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Penggolongan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Handuk yang wangi termasuk produk tak berwujud karena menyangkut kesan tamu.
☐ B. Kolam renang yang jernih termasuk produk berwujud karena merupakan fasilitas fisik.
☐ C. Kecepatan resepsionis mencarikan adaptor termasuk produk tak berwujud berupa layanan.
☐ D. AC yang berisik termasuk produk tak berwujud karena isinya berupa keluhan.
☐ E. Kesopanan teknisi saat memperbaiki AC termasuk produk tak berwujud.

13. Pukul 21.30 pada Juni 2027, Rudi, murid PKL di Hotel Pelita Hati, diberi uang Rp500.000 oleh seorang tamu laki-laki dewasa. Tamu itu meminta Rudi tidak menyebut bahwa dua remaja yang bukan tamu hotel ia ajak naik ke kamarnya lewat tangga belakang. SOP hotel: staf melaporkan tanda risiko eksploitasi anak kepada manajer jaga tanpa menuduh tamu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Rudi yang paling tepat adalah ....

A. menolak uang itu dengan sopan, lalu segera melapor kepada manajer jaga
B. menerima uang itu dan diam karena tamu dewasa bertanggung jawab atas tamunya
C. menolak uang itu, lalu menegur tamu dengan keras di depan tamu lain
D. menerima uang itu dan melapor kepada manajer jaga pada pagi hari
E. mengikuti tamu itu ke kamarnya untuk memeriksa keadaan kedua remaja

14. Pukul 20.10 pada Maret 2027, Bu Wiwik (72 tahun) tampak kebingungan di lobi Hotel Alun Raya mencari ruang resepsi pernikahan putranya. Dani, resepsionis, sedang melayani dua antrean check-in. Rekannya, Tika, sedang tidak melayani tamu dan berdiri tidak jauh dari meja resepsi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Dani yang paling mencerminkan hospitality mindset adalah ....

A. menyapa Bu Wiwik, meminta Tika mengantarnya, lalu kembali melayani antrean
B. menunjuk arah ruang resepsi dari meja tanpa meninggalkan antrean check-in
C. meninggalkan antrean untuk mengantar Bu Wiwik sendiri sampai ke ruang resepsi
D. meminta Bu Wiwik menunggu sampai kedua antrean check-in selesai dilayani
E. menyarankan Bu Wiwik bertanya kepada petugas keamanan di pintu masuk

15. Hotel Mutiara Selatan menetapkan aturan: tamu di bawah 18 tahun wajib didampingi orang tua atau wali yang dapat dibuktikan, dan staf yang melihat tanda risiko melapor kepada manajer jaga tanpa menuduh. Dalam diskusi pelatihan, peserta menyampaikan beberapa pendapat.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Remaja 17 tahun yang berkata ia datang atas kemauan sendiri tetap dianggap anak, sehingga kata-katanya tidak menghapus kewajiban staf melapor tanda risiko.	○	○
Staf yang melihat tanda risiko sebaiknya menanyai remaja itu sendirian sampai ia mengaku sebelum melapor.	○	○
Meminta bukti perwalian kepada semua tamu di bawah 18 tahun, termasuk keluarga yang wajar, adalah penerapan prosedur yang adil.	○	○

16. Concierge Hotel Mutiara Selatan menyiapkan informasi untuk tamu yang ingin ke Candi Warna Sari (rekaan) pada Juli 2027. Catatan pengelola: buka pukul 07.00–16.30 dan tiket terakhir dijual pukul 16.00; pada hari upacara bulan purnama, bagian puncak ditutup bagi wisatawan; pengunjung wajib memakai kain di pelataran dan dapat meminjamnya gratis di pintu masuk; pemotretan dengan drone harus mendapat izin pengelola lebih dulu; bus besar parkir 500 m dari gerbang.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Informasi yang tepat disampaikan concierge kepada tamu adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Tamu sebaiknya tiba sebelum pukul 16.00 karena tiket terakhir dijual pada jam itu.
☐ B. Pada hari upacara bulan purnama, seluruh bagian candi dapat dimasuki wisatawan seperti biasa.
☐ C. Tamu yang ingin memotret dari udara dengan drone perlu meminta izin kepada pengelola lebih dulu.
☐ D. Kain di pelataran hanya wajib dipakai pemandu, sedangkan tamu boleh memakai pakaian biasa.
☐ E. Tamu yang tidak membawa kain dapat meminjamnya tanpa biaya di pintu masuk.

17. Pak Arman, tamu Hotel Pantai Baru, ingin menyeberang ke Pulau Karang dengan kapal yang berangkat pukul 10.20 dari Dermaga Timur. Penumpang wajib lapor di loket 40 menit sebelum kapal berangkat. Pada pukul 08.00–11.00 Jalan Pesisir ditutup untuk lomba lari, sehingga kendaraan harus lewat Jalan Tengah. Taksi daring biasanya tiba 10 menit setelah dipesan. Waktu tempuh dari hotel ke dermaga:

Jalur	Waktu tempuh
Jalan Pesisir (ditutup 08.00–11.00)	20 menit
Jalan Tengah	35 menit

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pak Arman harus memesan taksi paling lambat pukul ....

A. 09.35
B. 09.10
C. 09.05
D. 08.55
E. 08.45

18. Dapur Hotel Surya Bahari menghasilkan sekitar 15 liter minyak goreng bekas (jelantah) per minggu, ±30 kg kulit sayur dan buah per hari, dan plastik bersih dari kemasan bahan. Kepala dapur menyusun tiga rencana pengelolaan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Minyak jelantah dituang ke saluran pembuangan dapur bersama air panas agar tidak membeku.	○	○
Kulit sayur dan buah dikomposkan di lahan belakang hotel sehingga sampah organik yang diangkut berkurang.	○	○
Kulit sayur dan plastik kemasan dikumpulkan dalam satu tong supaya pengangkutan lebih mudah.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

19. Seorang tamu tiba di Hotel Taman Sari pukul 10.20 pada Desember 2027 dan meminta masuk kamar lebih awal. Kamarnya sudah siap. Tarif kamar Rp700.000 per malam. Tamu itu juga meminta di hari terakhir keluar kamar pukul 16.00 (kamar tidak dipesan tamu lain). Kebijakan hotel terlihat pada gambar papan di meja resepsi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Total biaya tambahan untuk early check-in dan late check-out adalah ....

Papan kebijakan di meja resepsi

Hotel Taman Sari (rekaan). Biaya dihitung dari tarif kamar per malam.

Layanan	Jam permintaan	Biaya (dari tarif kamar)
Early check-in (kamar siap)	sebelum 11.00	50%
Early check-in (kamar siap)	11.00 – 13.59	30%
Check-in standar	mulai 14.00	tanpa biaya
Check-out standar	sampai 12.00	tanpa biaya
Late check-out	12.01 – 13.59	30%
Late check-out	14.00 – 18.00	50%
Late check-out	setelah 18.00	100% (dihitung satu malam)

Early check-in dan late check-out diberikan bila kamar tersedia. Setiap permintaan dihitung terpisah.

A. Rp420.000
B. Rp560.000
C. Rp700.000
D. Rp350.000
E. Rp1.050.000

20. Pukul 19.00 pada Juni 2027, listrik padam dan PMS tidak dapat dibuka selama setengah jam di Hotel Karang Jaya. Tiga tamu sudah antre untuk check-in. Genset menyala, tetapi komputer resepsi belum pulih.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan resepsionis yang paling tepat adalah ....

A. meminta ketiga tamu menunggu di mobil sampai sistem pulih sepenuhnya
B. memberikan kunci kepada tamu tanpa mencatat apa pun agar antrean cepat selesai
C. mencatat data tamu di kertas pribadi lalu membuangnya setelah sistem pulih
D. menolak semua check-in malam itu dan menyarankan tamu mencari hotel lain
E. memberi tahu atasan, memakai formulir manual, dan tetap memeriksa identitas

21. Tim Engineering Hotel Surya Bahari memeriksa pemborosan pada Juli 2027. Temuan: lampu lorong lantai 2 menyala penuh saat siang padahal jendela besar menerangi lorong;

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

keran toilet lobi menetes terus; AC ballroom dinyalakan tiga jam sebelum acara dimulai.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang sesuai dengan prinsip hemat energi dan air tanpa mengurangi keselamatan adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mematikan lampu jalur evakuasi dan tanda keluar pada siang hari karena tidak dipakai.
☐ B. Mematikan lemari pendingin dapur pada malam hari untuk menghemat listrik.
☐ C. Memperbaiki keran toilet lobi yang menetes.
☐ D. Mengurangi lampu lorong saat siang atau memakai lampu bersensor memanfaatkan cahaya jendela.
☐ E. Menyalakan AC ballroom sekitar 30–60 menit sebelum acara, tidak tiga jam sebelumnya.

22. Hotel Sari Indah menyimpan data tamu di PMS. Seorang petugas baru mempelajari aturan: setiap petugas memakai akun sendiri, data identitas dipindai dengan perangkat hotel, dan komputer resepsi dikunci bila ditinggalkan. Beberapa pernyataan rekan senior ia nilai.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Meminjamkan akun kepada rekan yang akunnya belum aktif diperbolehkan asal rekan itu juga petugas hotel.	○	○
Daftar tamu yang ditempel di dinding area resepsi dan terlihat tamu lain melanggar kerahasiaan data.	○	○
Komputer resepsi sebaiknya dikunci atau akun ditutup bila petugas meninggalkan meja walaupun sebentar.	○	○

23. Hotel Surya Bahari mengganti 100 lampu lorong berdaya 40 watt dengan lampu LED berdaya 12 watt pada Agustus 2027. Seluruh lampu menyala 10 jam per hari. Tarif listrik Rp1.500 per kWh dan 1 bulan dihitung 30 hari.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang pemakaian dan penghematan adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Pemakaian listrik sebelum penggantian adalah 40 kWh per hari.
☐ B. Penghematan listrik setelah penggantian lampu sekitar 30% dari pemakaian sebelumnya.
☐ C. Pemakaian listrik sesudah penggantian adalah 120 kWh per hari.
☐ D. Penghematan listrik adalah 28 kWh per hari.
☐ E. Penghematan biaya listrik dalam satu bulan adalah Rp1.260.000.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

24. Hotel Lembah Putih menetapkan SOP: kartu kunci hanya diterbitkan kepada tamu yang identitasnya tercatat pada registrasi; tamu pengganti diizinkan bila membawa surat penugasan dari pemesan. Pada Mei 2027, PT Nusa Karya memesan kamar atas nama Ibu Mira lewat check-in daring. Yang datang adalah Pak Joko, rekan Ibu Mira, membawa KTP dan surat penugasan dari perusahaan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan resepsionis yang paling tepat adalah ....

A. menerbitkan kartu atas nama Ibu Mira karena pemesanan sudah atas nama beliau
B. memeriksa KTP dan surat penugasan, mengubah registrasi, lalu menerbitkan kartu
C. menolak check-in karena nama yang datang berbeda dengan nama pada pemesanan
D. meminta Pak Joko menelepon Ibu Mira, lalu menerbitkan kartu tanpa memeriksa identitas
E. meminta Pak Joko memesan ulang kamar lewat aplikasi agar nama pada data sesuai

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

25. Pukul 17.00 pada Oktober 2027, staf resepsi Hotel Lembah Putih memeriksa layar kanal untuk kamar Deluxe pada malam itu (lihat gambar). Semua kanal daring terhubung ke PMS melalui channel manager; penjualan lewat telepon dan walk-in harus diketik petugas ke PMS.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tindakan yang paling tepat dilakukan staf resepsi adalah ....

Layar ketersediaan kanal: kamar Deluxe, 14 Oktober 2027, 17.00

Tiruan tampilan, tanpa merek.

Uraian	Jumlah	Cara pencatatan
Kamar Deluxe yang dapat dijual	12	—
Terjual lewat situs resmi	4	otomatis ke PMS
Terjual lewat agen daring A	3	otomatis ke PMS
Terjual lewat agen daring B	2	otomatis ke PMS
Tamu walk-in (sudah diketik)	1	diketik petugas ke PMS
Reservasi lewat telepon sore ini	2	catatan kertas, belum diketik
Sisa yang tampil di semua kanal	**2**	dari PMS

A. menutup penjualan situs resmi saja, sedangkan dua agen daring dibiarkan tetap menjual

B. menurunkan tarif Deluxe di agen daring agar kamar tersisa cepat terjual

C. memindahkan dua tamu telepon ke tipe Superior tanpa memberi tahu mereka

D. memasukkan dua reservasi telepon ke PMS agar sisa di semua kanal menjadi 0

E. menunggu sampai malam untuk melihat apakah ada pembatalan sebelum memperbarui data

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 1.1 · Ruang lingkup industri perhotelan	1, 3, 10, 14	___ / 4	Ulangi hlm. 8
Sub bab 1.2 · Pengetahuan lokal: destinasi wisata dan aksesibilitas	6, 8, 16, 17	___ / 4	Ulangi hlm. 21
Sub bab 1.3 · Perlindungan anak di industri pariwisata	4, 13, 15	___ / 3	Ulangi hlm. 34
Sub bab 1.4 · Menyampaikan informasi produk, layanan, dan fasilitas hotel	2, 5, 7, 9, 11, 12, 19	___ / 7	Ulangi hlm. 46
Sub bab 1.5 · Digitalisasi layanan hotel	20, 22, 24, 25	___ / 4	Ulangi hlm. 63
Sub bab 1.6 · Sustainable hospitality: limbah dan energi	18, 21, 23	___ / 3	Ulangi hlm. 75

Skor 70 % atau lebih: lanjut ke bab berikutnya. Skor 50–69 %: ulangi sub bab pada tabel yang kurang dari separuh benar. Skor di bawah 50 %: baca ulang bab ini dari awal. (Angka ini anjuran belajar, bukan prediksi nilai TKA.)

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bab 2 · K3, Pertolongan Pertama, dan Lingkungan Kerja Hotel

SMKHTL-B2

Setelah mempelajari bab ini, kamu dapat:

- membedakan unsafe condition dari unsafe act dan menentukan pengendalian risiko yang tepat
- memilih APD, menangani bahan kimia, dan menanggapi kebakaran dengan benar
- melakukan pertolongan pertama dasar dan mengetahui batas wewenang staf
- memeriksa tempat kerja dan menerapkan prinsip HACCP pada pangan hotel
- menerapkan prosedur kebersihan tempat kerja dan kamar

Peta bab

Sub bab	Judul
2.1	Prosedur K3 dan penyebab kecelakaan kerja
2.2	Menerapkan keselamatan: APD, bahan kimia, dan kebakaran
2.3	Pertolongan pertama di hotel
2.4	Tempat kerja aman dan HACCP
2.5	Kebersihan tempat kerja

Bab 2 di LMS

Buka seluruh latihan bab ini di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-B2

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 2.1 · Prosedur K3 dan penyebab kecelakaan kerja

SMKHTL-2.1

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi meminta kamu **mengidentifikasi penyebab kecelakaan kerja, menerapkan APD, dan menganalisis pelaksanaan prosedur keselamatan**. Sub bab ini membahas bagian pertama dan ketiga: mengenali **penyebab** kecelakaan lalu menganalisis **pencegahan** yang tepat. Contoh soal resmi kedua dan kelima di halaman kisi-kisi menggambarkannya. Yang kedua meminta kamu membedakan **kondisi tidak aman** (*unsafe condition*) dari perilaku tidak aman, dengan jawaban berupa keadaan lingkungan seperti pencahayaan redup atau ventilasi buruk. Yang kelima menggambarkan staf dapur yang terluka bakar karena tidak memakai sarung tangan tahan panas demi terburu-buru, dan jawabannya mengabaikan prosedur kerja (SOP), yaitu ***unsafe act***.

Sub bab ini berbobot besar: dua soal pada setiap paket latihan, dan sebagian besar berkategori sulit. Sulitnya bukan karena istilahnya, melainkan karena satu kasus hampir selalu memuat **beberapa penyebab sekaligus**, dan kamu harus memisahkannya dengan tepat. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan tujuan K3 dan membedakan bahaya dari risiko;
- membedakan *unsafe act* dari *unsafe condition* pada sebuah kasus;
- menganalisis penyebab kecelakaan sampai ke faktor sistem (SOP, pelatihan, pengawasan, pelaporan);
- menilai risiko dengan matriks sederhana dan memilih pengendalian yang paling efektif;
- menjelaskan pentingnya pencatatan dan pelaporan insiden.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Apa itu K3 dan mengapa penting

K3 adalah singkatan **keselamatan dan kesehatan kerja**. Tujuannya melindungi pekerja agar pulang dengan selamat dan sehat setiap hari, melindungi tamu dan orang lain di tempat kerja, serta menjaga peralatan dan usaha. Dasar hukumnya di Indonesia adalah undang-undang tentang keselamatan kerja serta aturan turunannya. Aturan itu mewajibkan pengelola tempat kerja menyediakan lingkungan yang aman dan mewajibkan pekerja menaati prosedur.

Di hotel, K3 berlaku untuk semua bagian: dapur, laundry, kamar, restoran, kolam, gudang, dan ruang mesin. Kecelakaan di hotel menimbulkan cedera pada karyawan atau tamu, mengganggu layanan, dan merusak nama baik. Sebagian besar kecelakaan **dapat dicegah** dengan mengenali penyebabnya.

Pekerja punya **hak** (bekerja di tempat yang aman, mendapat APD dan pelatihan, menolak pekerjaan yang jelas membahayakan sebelum dibuat aman) dan **kewajiban** (menaati SOP, memakai APD yang diwajibkan, melaporkan bahaya dan kecelakaan, tidak melepas pengaman alat).

2. Bahaya dan risiko

Dua istilah ini sering tertukar.

- **Bahaya** adalah sumber yang berpotensi menimbulkan cedera atau kerugian: lantai basah, kabel terkelupas, pisau tajam, minyak panas, bahan kimia.
- **Risiko** adalah **seberapa mungkin** bahaya itu menimbulkan cedera dan **seberapa parah** akibatnya.

Lantai basah adalah bahaya. Risikonya tinggi bila lantai itu dilalui puluhan orang tiap jam, dan rendah bila hanya dilalui satu orang sekali sehari.

Setiap bagian hotel punya bahaya khasnya. Gambar 2.1 merangkumnya.

Bahaya khas di tiap bagian hotel

Mengenal bahaya adalah langkah pertama pencegahan.

Bagian	Bahaya yang sering muncul	Contoh kejadian
Housekeeping	lantai licin, mengangkat beban, bahan kimia pembersih, benda tajam di sampah	terpeleset di kamar mandi, nyeri punggung saat membalik kasur
F&B Service	piring pecah, sup panas, lantai tumpahan, jalan cepat membawa nampan	tangan tergores pecahan piring, luka bakar ringan
Dapur	pisau, api dan minyak panas, uap, lantai berminyak, mesin pengiris	luka iris, minyak terbakar, tangan terjepit
Engineering	listrik, bekerja di ketinggian, ruang sempit, bahan kimia kolam	tersengat listrik, jatuh dari tangga
Laundry	mesin setrika dan pengering yang panas, debu serat, lantai basah	tangan menyentuh rol panas, pengering terbakar
Front Office / Bell	mengangkat bagasi, troli di lobi licin, kabel lantai	troli menabrak tamu, punggung cedera
Area umum / taman	stopkontak, tangga, lantai basah, panas matahari	tersengat listrik, kelelahan karena panas

Gambar 2.1 Bahaya yang sering muncul di tiap bagian hotel beserta contoh kejadiannya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

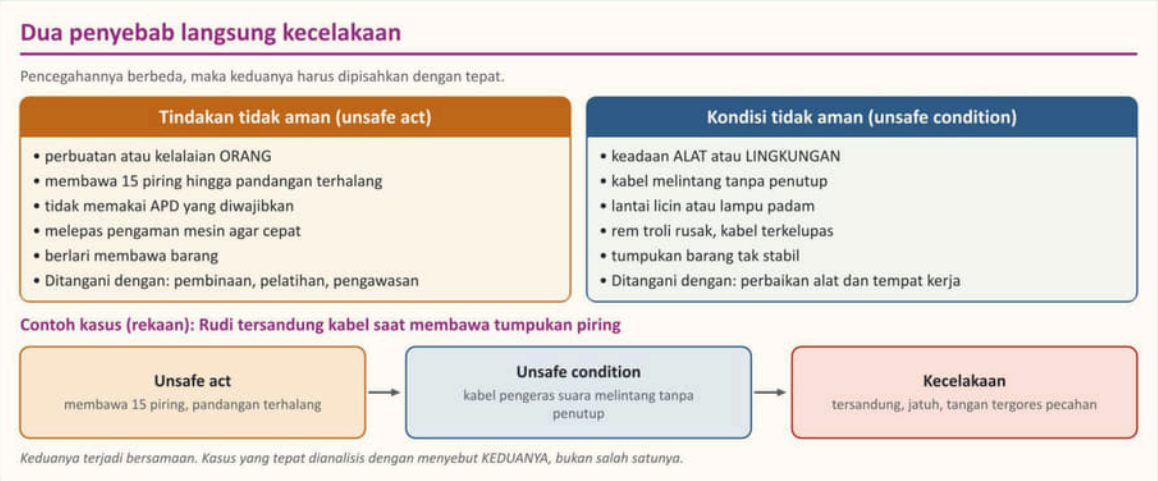
Mengenali bahaya dilakukan dengan **pengamatan langsung**, **inspeksi berkala**, **laporan**

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

pekerja, dan **catatan kecelakaan sebelumnya**.

3. Dua penyebab langsung kecelakaan

Hampir setiap kecelakaan kerja memiliki dua kelompok penyebab langsung, seperti pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2 Perbedaan unsafe act dan unsafe condition serta contoh kasus Rudi. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Tindakan tidak aman (*unsafe act*) adalah perbuatan atau kelalaian **orang** yang menyimpang dari cara kerja aman. Contoh: membawa tumpukan piring hingga pandangan terhalang, tidak memakai APD yang diwajibkan, melepas pengaman mesin, berlari membawa barang, membuka mesin sebelum berhenti berputar, menyalakan mesin dengan tangan basah.

Kondisi tidak aman (*unsafe condition*) adalah keadaan **alat atau lingkungan** yang berbahaya. Contoh: kabel melintang tanpa penutup, lantai licin atau berlumut, lampu padam, rem troli rusak, kabel terkelupas, penutup stopkontak retak, tumpukan barang tidak stabil, ventilasi buruk.

Cara membedakannya sederhana. Tanyakan: **"Yang bermasalah itu perbuatan orang, atau keadaan benda dan tempat?"**

- Kata kerja yang dilakukan orang → *unsafe act*.
- Keadaan sesuatu (rusak, licin, padam, terhalang) → *unsafe condition*.

Perbedaan itu penting karena **cara pencegahannya berbeda**:

- *Unsafe act* ditangani dengan **pembinaan, pelatihan, dan pengawasan** pekerja.
- *Unsafe condition* ditangani dengan **perbaikan alat atau lingkungan**.

Karena itu pada soal analisis, kamu harus menempatkan setiap faktor pada kelompok yang benar. Contoh kasus: Rudi tersandung kabel pengeras suara saat membawa 15 piring, jatuh, dan tangannya tergores pecahan. **Unsafe act:** membawa tumpukan piring hingga pandangan terhalang. **Unsafe condition:** kabel melintang tanpa penutup. Pecahan piring bukan penyebab, melainkan bagian dari **akibat** kecelakaan. Jatuh pun bukan unsafe act atau condition, melainkan kejadian.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Hati-hati: satu kasus, banyak penyebab

Kecelakaan jarang hanya punya satu penyebab. Contoh kasus rekaan: bartender terpeleset di belakang meja bar. Pemeriksaan menemukan tiga hal: alas karet antislip digulung dan disimpan sejak dua minggu karena dianggap merepotkan saat mengepel, bartender memakai sandal jepit milik sendiri, dan ember es diletakkan di lantai sehingga airnya sering tumpah. Pemisahannya:

- **Unsafe condition:** alas antislip tidak terpasang (kondisi lantai); ember es di lantai sehingga lantai basah.
- **Unsafe act:** memakai sandal jepit padahal wajib sepatu antislip.

Perhatikan juga **faktor sistem** di belakangnya: mengapa alas dianggap merepotkan dan dibiarkan digulung dua minggu, dan tidak ada yang mengawasi? Itu menunjukkan **pengawasan dan aturan** yang lemah. Analisis yang baik tidak berhenti pada "bartender ceroboh".

Contoh lain: bellboy mendorong troli berisi sembilan koper hingga pandangan terhalang, rem troli rusak seminggu, ramp lobi basah tanpa alas antislip, dan ia mendorong sambil berlari karena tamu menunggu taksi. Pemisahannya: **unsafe act:** memuat koper hingga menghalangi pandangan; berlari sambil mendorong. **Unsafe condition:** rem troli rusak; ramp basah tanpa alas antislip. Ramp basah termasuk **kondisi**, bukan tindakan bellboy. Memperbaiki **hanya rem** tidak cukup mencegah kejadian serupa karena penyebab lainnya masih ada.

5. Menganalisis kasus: empat langkah

Gunakan langkah berikut pada setiap kasus.

1. **Susun kronologi singkat:** apa yang terjadi, di mana, kapan, akibatnya.
2. **Pisahkan faktor orang** (*unsafe act*) dan **faktor kondisi** (*unsafe condition*) dengan pertanyaan pembeda di atas.
3. **Cari faktor sistem:** adakah SOP yang tidak ada atau tidak dijalankan, pelatihan yang kurang, pengawasan yang lemah, laporan bahaya yang tidak ditindaklanjuti?
4. **Rancang pencegahan** untuk **setiap** faktor, dimulai dari pengendalian yang paling efektif (bagian 8).

Teknik **"mengapa" berulang** membantu mencari akar: Tono terpeleset. Mengapa? Lantai basah dan tanpa alas. Mengapa tanpa alas? Digulung. Mengapa digulung? Merepotkan saat mengepel. Mengapa dibiarkan? Tidak ada aturan pemasangan dan tidak ada pengawasan. Pencegahan yang menyentuh akar: alas dipasang kembali dan jadwal mengepel disesuaikan, sepatu antislip diwajibkan, ember es diletakkan di rak, dan supervisor memeriksa.

6. Rambu keselamatan

Rambu adalah salah satu cara memberi tahu bahaya. Rambu keselamatan memakai bentuk dan warna baku internasional (ISO 7010). Gambar 2.3 menunjukkan beberapa rambu peringatan dan arti bentuk serta warna.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Rambu keselamatan: bentuk dan warna memberi arti

Standar ISO 7010 dipakai di banyak negara, termasuk di hotel di Indonesia.



Bentuk dan warna	Artinya	Contoh di hotel
Segitiga, tepi hitam, latar kuning	peringatan	lantai licin, listrik, bahan korosif
Lingkaran biru, gambar putih	wajib dilakukan	wajib sarung tangan, kacamata, sepatu keselamatan
Lingkaran, garis coret merah	dilarang	dilarang merokok, dilarang menyentuh
Persegi hijau	aman atau darurat	pintu keluar darurat, titik kumpul, P3K
Persegi merah	peralatan pemadam kebakaran	APAR, alat pemadam, titik panggil

Gambar 2.3 Lima rambu peringatan dan arti bentuk serta warna rambu keselamatan. Sumber: simbol ISO 7010 dari Wikimedia Commons (domain publik: MaxxL, Maxxl2); disusun oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Ingat arti bentuk dan warna: segitiga kuning = peringatan, lingkaran biru = wajib, lingkaran dengan garis coret merah = larangan, persegi hijau = aman atau darurat, persegi merah = pemadam kebakaran. Rambu **melengkapi** pengendalian lain, tidak menggantikannya. Tanda "lantai licin" tidak membuat lantai tidak licin.

7. Menilai risiko

Setelah mengenali bahaya, kita menentukan mana yang harus diperbaiki lebih dulu. **Risiko = peluang × akibat.** Gambar 2.4 menunjukkan matriks sederhana.

Matriks risiko sederhana

Risiko = seberapa mungkin terjadi × seberapa parah akibatnya.

	Akibat: Ringan	Akibat: Sedang	Akibat: Berat
Peluang: Sering	Sedang	Tinggi	Sangat tinggi
Peluang: Kadang	Rendah-sedang	Sedang	Tinggi
Peluang: Jarang	Rendah	Rendah-sedang	Sedang

Contoh 1
- Lantai belakang bar basah tiap hari
- Peluang sering, akibat sedang
- = TINGGI → perbaiki segera

Contoh 2
- Lampu tangga gudang padam
- Peluang kadang, akibat sedang
- = SEDANG → perbaiki secepatnya

Contoh 3
- Rak pendek roboh bila dipanjat
- Peluang jarang, akibat ringan
- = RENDAH → pantau

Gambar 2.4 Matriks risiko dari peluang dan akibat beserta tiga contoh. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

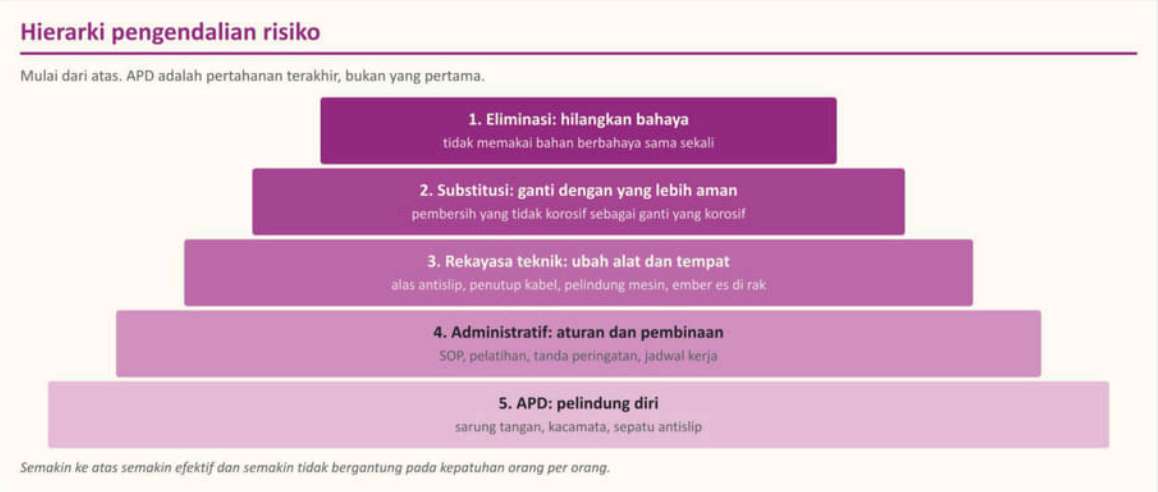
- **Peluang** = seberapa sering atau seberapa mungkin terjadi (jarang, kadang, sering).
- **Akibat** = seberapa parah bila terjadi (ringan, sedang, berat).

Bahaya dengan peluang sering dan akibat sedang sampai berat (misalnya lantai basah di jalur ramai) berada di bagian merah dan harus diperbaiki segera. Bahaya dengan peluang jarang dan akibat ringan dapat dipantau. Matriks membantu menentukan **urutan prioritas**, bukan menghapus bahaya yang rendah.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

8. Hierarki pengendalian risiko

Tidak semua pencegahan sama kuat. Para ahli K3 menyusunnya menjadi **hierarki pengendalian**, dari yang paling efektif ke yang paling lemah (Gambar 2.5).



Gambar 2.5 Lima tingkat pengendalian: eliminasi, substitusi, rekayasa teknik, administratif, dan APD. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Eliminasi:** menghilangkan bahaya sama sekali.
2. **Substitusi:** mengganti dengan yang lebih aman, misalnya pembersih tidak korosif sebagai pengganti yang korosif.
3. **Rekayasa teknik:** mengubah alat dan tempat agar aman, misalnya memasang alas antislip, penutup kabel, pelindung mesin, atau meletakkan ember es di rak agar tidak tumpah ke lantai.
4. **Administratif:** aturan dan pembinaan: SOP, pelatihan, tanda peringatan, jadwal kerja.
5. **APD (alat pelindung diri):** pertahanan terakhir: sarung tangan, kacamata, sepatu antislip.

Prinsipnya: **semakin ke atas semakin efektif, karena tidak bergantung pada kepatuhan orang per orang.** APD melindungi hanya bila dipakai dengan benar; rambu hanya bekerja bila dibaca dan dipatuhi; tetapi alas antislip bekerja untuk semua orang tanpa mereka harus berbuat apa-apa.

Penerapan pada kasus bartender: pilihan yang paling lengkap menyasar **rekayasa** (alas antislip dipasang kembali, ember es di rak) **dan APD/aturan** (sepatu antislip diwajibkan). Menambah "tanda lantai licin" atau "mengepel tiap jam" sebagai satu-satunya perbaikan lebih lemah, karena tidak mengatasi penyebab (tidak adanya alas dan ember di lantai).

9. Pencatatan dan pelaporan insiden

Hotel yang baik membangun budaya melapor. Ada dua jenis kejadian yang dicatat:

- **Kecelakaan:** ada cedera atau kerugian.
- **Nyaris celaka (*near miss*):** hampir terjadi kecelakaan, tetapi tidak ada yang terluka (misalnya seseorang hampir tersandung kabel). *Near miss* adalah peringatan gratis.

Laporan dibuat **tertulis** pada formulir insiden: apa yang terjadi, kapan, di mana, siapa yang

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

terlibat, tindakan segera, dan dugaan penyebab. Laporan dikirim kepada atasan dan bagian K3 atau Engineering, ditindaklanjuti, dan hasilnya dicatat.

Pelajaran penting dari soal: **laporan lisan tidak cukup.** Contoh rekaan: penutup stopkontak retak sudah dilaporkan secara lisan sebulan lalu, tetapi tidak dicatat dan akhirnya tidak diperbaiki. Seorang petugas yang mengelap stopkontak dengan kain basah tanpa mematikan listrik tersengat. Analisis yang tepat: penutup retak adalah *unsafe condition* yang ikut menyebabkan; mengelap dengan kain basah tanpa mematikan listrik adalah *unsafe act*; dan kelemahan sistem pelaporan (tidak dicatat dan tidak ditindaklanjuti) juga ikut berperan. Karena kedua penyebab ada, **pembinaan petugas tetap diperlukan**, dan perbaikan alat saja tidak cukup.

10. Peran pekerja dan supervisor

- **Pekerja:** menaati SOP; memakai APD; tidak melepas pengaman; melaporkan bahaya dan *near miss*; menghentikan pekerjaan yang jelas berbahaya dan memberi tahu atasan.
- **Supervisor:** mengawasi pelaksanaan SOP; memastikan alat dan APD tersedia; menindaklanjuti laporan; memberi pembinaan tanpa menyalahkan di depan umum; mencatat dan memperbaiki.

Budaya K3 yang baik tidak mencari siapa yang salah, tetapi **apa yang harus diperbaiki** agar tidak terulang.

11. Menelusuri akar masalah: lima mengapa dan tulang ikan

Selain pertanyaan "mengapa" berulang, analis K3 sering memakai **diagram tulang ikan** (*fishbone*). Kepala ikan adalah masalah (misalnya "petugas terpeleset"). Tulangnya adalah kelompok penyebab: **manusia** (sepatu salah, terburu-buru), **alat** (ember es di lantai), **bahan** (lantai basah, es mencair), **metode** (tidak ada aturan memasang alas), dan **lingkungan** (jalur ramai, pencahayaan redup). Mengisi tiap "tulang" memaksa kita melihat banyak sisi, bukan hanya menyalahkan satu orang. Setelah semua penyebab terkumpul, pilih penyebab yang paling berpengaruh, lalu tentukan pengendaliannya menurut hierarki.

12. Ergonomi dasar bagi petugas

Banyak cedera di hotel bukan karena kecelakaan mendadak, melainkan karena **gerakan berulang dan postur salah** yang menumpuk, misalnya nyeri punggung petugas kamar yang membalik kasur setiap hari. **Ergonomi** adalah penyesuaian pekerjaan dengan tubuh pekerja. Contohnya: memakai troli dengan tinggi yang sesuai, membalik kasur berdua, meluruskan punggung saat membersihkan kamar mandi dengan gagang alat yang panjang, bergantian pekerjaan yang berat dan ringan, serta beristirahat singkat secara teratur. Ergonomi adalah rekayasa teknik dan pengaturan kerja, sehingga letaknya tinggi pada hierarki pengendalian.

13. Kesalahan umum

- Menggolongkan keadaan alat sebagai *unsafe act* (mis. "ramp basah" sebagai tindakan petugas).
- Menggolongkan akibat (luka, pecahan piring) sebagai penyebab.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- Menganggap satu penyebab saja, lalu hanya memperbaiki satu hal.
- Menjadikan APD atau rambu sebagai langkah pertama dan satu-satunya.
- Menyalahkan pekerja tanpa melihat SOP, pelatihan, dan pengawasan.
- Menganggap laporan lisan sudah cukup.

14. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- **Bahaya** = sumber; **risiko** = peluang × akibat.
- ***Unsafe act*** = perbuatan orang (ditangani dengan pembinaan); ***unsafe condition*** = keadaan alat dan lingkungan (ditangani dengan perbaikan).
- Satu kasus biasanya punya **beberapa** penyebab; analisis menyebut semuanya dan faktor sistem di baliknya.
- Hierarki: **eliminasi → substitusi → rekayasa teknik → administratif → APD.**
- Catat setiap kecelakaan dan *near miss* secara **tertulis** dan tindak lanjuti.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Menggolongkan pengamatan

Supervisor Hotel Laut Biru (rekaan; fiktif) mencatat tujuh pengamatan. Golongkan: *unsafe act* (UA) atau *unsafe condition* (UC).

1. Lantai dapur berminyak di dekat penggorengan.
2. Juru masak membawa panci sup panas sambil berlari.
3. Lampu tangga ke gudang padam selama tiga hari.
4. Pekerja laundry mengganjal pengaman pintu mesin pengering agar mesin tetap berputar saat pintu dibuka.
5. Rak penyimpanan gelas goyah karena sekrup kendur.
6. Steward menaruh pisau di dalam bak berisi air sabun.
7. Kabel pemanas air di dapur terkelupas.

Langkah. Tanyakan: perbuatan orang atau keadaan benda?

1. Keadaan lantai → **UC**.
2. Berlari membawa panci panas → **UA**.
3. Keadaan lampu → **UC**.
4. Mengganjal pengaman → **UA**.
5. Keadaan rak → **UC**.
6. Menaruh pisau tersembunyi di air sabun (perbuatan) → **UA**.
7. Keadaan kabel → **UC**.

Jawaban: UC: 1, 3, 5, 7. UA: 2, 4, 6.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh 2: Menentukan pengendalian tertinggi

Di kamar mandi tamu, sering ada genangan karena lantai licin. Petugas menyusun lima usulan: (a) memasang alas antislip permanen pada lantai kamar mandi; (b) memasang tanda "awas licin" di pintu; (c) memberi petugas sepatu antislip; (d) mengganti keramik dengan jenis yang kasar dan antilicin; (e) melatih petugas agar berjalan hati-hati. Urutkan dari yang paling efektif.

Langkah. Cocokkan dengan hierarki.

- (d) mengganti keramik = mengubah **tempat** secara permanen (rekayasa teknik, mendekati eliminasi bahaya licin).
- (a) alas antislip = **rekayasa teknik**.
- (e) pelatihan dan (b) tanda = **administratif**.
- (c) sepatu = **APD**.

Jawaban: (d) dan (a) paling efektif (rekayasa teknik), lalu (b) dan (e) (administratif), terakhir (c) (APD). Dalam praktik, ketiganya digabung.

Contoh 3: Menelusuri sebab terpeleset

Petugas public area Hotel Laut Biru terpeleset di lobi pukul 07.00 dan lengannya memar. Pemeriksaan: lantai lobi baru dipel dan masih basah; tidak ada tanda "lantai licin"; petugas memakai sepatu sol licin; jadwal mengepel jatuh pada jam tamu ramai. Susun analisis sebab dan satu pencegahan untuk tiap sebab.

Langkah.

1. *Unsafe condition:* lantai basah tanpa tanda → pasang tanda dan batasi area saat dipel.
2. *Unsafe act:* memakai sepatu sol licin → wajibkan sepatu antislip.
3. *Faktor sistem:* jadwal mengepel di jam ramai → ubah jadwal ke jam sepi atau dipel bergiliran per area.

Jawaban: tiga sebab (kondisi, tindakan, sistem) dan tiga pencegahan di atas.

❖ PETA KONSEP

Gambar 2.6 merangkum seluruh isi sub bab ini. Baca dari tengah ke cabang, lalu ceritakan ulang tiap cabang dengan kata-katamu sendiri.



Gambar 2.6 Peta konsep prosedur K3 dan penyebab kecelakaan kerja. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal penyebab dan pencegahan kecelakaan:

1. **Tandai setiap faktor** dalam kasus dan beri label UA atau UC dengan pertanyaan "perbuatan orang atau keadaan alat/tempat?".
2. **Pisahkan akibat dari penyebab** (luka, pecahan, jatuh adalah akibat atau kejadian).
3. **Untuk soal pencegahan,** cek apakah setiap penyebab yang kamu temukan punya pengendalian. Pilihan yang **mencakup semua penyebab utama** biasanya benar; pilihan yang hanya menyentuh sebagian kurang lengkap.
4. **Pada pilihan yang mirip,** utamakan pengendalian yang lebih tinggi pada hierarki (rekayasa teknik) dan yang menyasar akar masalah.
5. **Untuk soal benar atau salah,** nilai tiap pernyataan satu per satu terhadap kasus.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Label tertukar:** kondisi alat dimasukkan ke tindakan pekerja, atau sebaliknya.
- **Analisis satu sisi:** "kecelakaan semata-mata karena alat" atau "semata-mata karena pekerja".
- **Pencegahan setengah:** hanya tanda, hanya APD, atau hanya mengepel lebih sering.
- **Penyebab palsu:** menyebut pecahan piring atau licinnya piring sebagai penyebab, padahal itu akibat atau tidak relevan.
- **Pilihan yang menyalahkan:** hanya memarahi pekerja tanpa memperbaiki alat.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menjawab bahwa pada kasus bellboy dan troli, "ramp basah" adalah *unsafe act* karena bellboy seharusnya mengeringkannya. Padahal ramp basah adalah keadaan tempat, jadi *unsafe condition*. Tindakan bellboy yang tidak aman adalah memuat koper hingga menghalangi pandangan dan mendorong troli sambil berlari.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut meminta analisis penyebab pada kasus petugas yang membawa tumpukan piring dan tersandung kabel. Pisahkan lebih dulu faktor orang dan faktor kondisi, lalu periksa tiap pilihan: apakah kedua kolom dalam pilihan diisi dengan benar?

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Saat persiapan pesta pernikahan di ballroom Hotel Graha Mulia Medan pada Juni 2027, Rudi membawa tumpukan 15 piring sehingga pandangannya ke lantai terhalang. Ia tersandung kabel pengeras suara yang melintang di jalur pelayanan tanpa penutup kabel, lalu jatuh dan tangannya tergores pecahan piring. Supervisor harus menuliskan analisis penyebab pada laporan kecelakaan agar pencegahannya tepat.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Analisis penyebab yang paling tepat adalah ....

A. Unsafe act: membawa tumpukan piring; unsafe condition: piring mudah pecah
B. Unsafe act: kabel melintang di jalur; unsafe condition: tumpukan piring
C. Unsafe act: membawa tumpukan piring; unsafe condition: kabel tanpa penutup
D. Unsafe act: tidak memakai sarung tangan; unsafe condition: kabel tanpa penutup
E. Unsafe act: kurang berhati-hati; unsafe condition: lantai ballroom yang licin

Pembahasan **Kunci: C**

Konsep: Kecelakaan sering terjadi karena gabungan tindakan tidak aman dan kondisi tidak aman. Analisis yang lengkap menemukan keduanya agar pencegahannya juga lengkap (cara membawa piring + penataan kabel).

Langkah:
1. Perbuatan Rudi: membawa tumpukan piring yang menghalangi pandangan → unsafe act.
2. Keadaan jalur: kabel melintang tanpa penutup → unsafe condition.
3. Keduanya bersama-sama menyebabkan Rudi tersandung.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: unsafe act-nya benar, tetapi piring pecah adalah akibat jatuh, bukan kondisi penyebab tersandung.
• **B.** ✗ Jebakan: kedua faktor benar, tetapi tertukar: kabel adalah keadaan (condition), tumpukan piring adalah perbuatan (act).
• **C.** ✓ Perbuatan (membawa tumpukan yang menghalangi pandangan) dan keadaan (kabel tanpa penutup) sama-sama menyebabkan Rudi tersandung.
• **D.** ✗ Jebakan: unsafe condition-nya benar, tetapi sarung tangan tidak berkaitan dengan penyebab tersandung.
• **E.** ✗ Kasus tidak menyebut lantai licin; "kurang berhati-hati" juga terlalu umum untuk menjadi dasar pencegahan.

Jawaban: C.

✎ LATIHAN

Beri label UA atau UC untuk tiap faktor dengan satu pertanyaan pembeda. Untuk soal pencegahan, centang tiap penyebab yang dicakup pilihan.

1. Supervisor laundry Hotel Bukit Indah Batu mencatat hasil pengamatan selama satu sif pada Januari 2027 untuk rapat K3. Dalam rapat itu, setiap catatan harus dipisahkan menjadi tindakan tidak aman (unsafe act) atau kondisi tidak aman (unsafe condition), karena cara pencegahannya berbeda: unsafe act ditangani dengan pembinaan dan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

pengawasan pekerja, sedangkan unsafe condition ditangani dengan perbaikan alat atau lingkungan.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Catatan yang termasuk tindakan tidak aman (unsafe act) adalah ....

(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Kabel setrika uap di meja press terkelupas di dekat steker.
☐ B. Operator membuka pintu mesin cuci sebelum putaran tabung berhenti.
☐ C. Lantai di depan mesin cuci basah karena selang pembuangan bocor.
☐ D. Operator menyalakan mesin press dengan tangan yang masih basah.
☐ E. Operator mengganjal sakelar pengaman pintu mesin pengering agar cepat.

2. Pada Mei 2027, Tono, bartender pool bar Hotel Laguna Indah Batam, terpeleset di lantai belakang meja bar yang basah oleh es mencair. Hasil pemeriksaan: alas karet antislip di belakang bar sudah digulung dan disimpan sejak dua minggu lalu karena dianggap merepotkan saat mengepel, Tono memakai sandal jepit miliknya sendiri, dan ember es diletakkan di lantai sehingga airnya sering tumpah.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tindakan pencegahan yang paling tepat agar kejadian serupa tidak terulang adalah ....

A. Alas antislip dipasang lagi, sepatu antislip diwajibkan, ember es di rak
B. Alas antislip dipasang lagi, sepatu antislip diwajibkan, lantai dipel tiap jam
C. Sepatu antislip diwajibkan, ember es di rak, tanda lantai licin dipasang
D. Alas antislip dipasang lagi, ember es di rak, tanda lantai licin dipasang
E. Alas antislip dipasang lagi, sepatu antislip diwajibkan, tanda licin dipasang

3. Pada Juli 2027, Sari, petugas public area Hotel Anggrek Kendari, tersengat listrik ringan saat mengelap stopkontak di lobi dengan kain basah. Hasil penyelidikan: penutup stopkontak itu retak sejak sebulan lalu dan sudah dilaporkan secara lisan, tetapi tidak dicatat sehingga belum diperbaiki. Sari juga tidak mematikan aliran listrik dan tidak memakai sarung tangan karet, padahal keduanya diwajibkan SOP.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Kecelakaan terjadi semata-mata karena kondisi alat, sehingga pembinaan petugas tidak diperlukan.	○	○
Penutup stopkontak yang retak termasuk unsafe condition yang ikut menyebabkan kecelakaan.	○	○
Mengelap stopkontak dengan kain basah tanpa mematikan listrik termasuk unsafe act.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Saat pemeriksaan K3 di dapur dan area F&B Hotel Puri Mandiri Padang pada Maret 2027, supervisor mencatat lima temuan. Ia ingin mendahulukan temuan berupa kondisi tempat kerja yang tidak aman (unsafe condition) untuk dilaporkan ke bagian engineering, sedangkan temuan berupa perbuatan pekerja akan dibahas dalam pembinaan staf.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Temuan yang termasuk unsafe condition adalah ....

A. Juru masak memotong sayur sambil bercanda dengan rekannya
B. Pramusaji berlari sambil membawa nampan berisi sup panas
C. Steward menaruh pisau tajam di dalam bak cuci berisi air sabun
D. Lampu di tangga menuju gudang bahan sudah padam tiga hari
E. Petugas gudang memanjat rak untuk mengambil kardus di atas

5. Pada Januari 2027, troli bagasi yang didorong Riko, bellboy Hotel Graha Kencana Malang, meluncur di ramp lobi dan menabrak seorang tamu lansia. Hasil penyelidikan: troli dimuati 9 koper sampai menghalangi pandangan, rem roda troli sudah rusak seminggu, ramp basah karena hujan dan tidak diberi alas antislip, dan Riko mendorong troli sambil berlari karena tamu sudah menunggu taksi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan analisis yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Ramp basah termasuk unsafe act karena bellboy seharusnya mengeringkannya.
☐ B. Rem troli yang rusak termasuk unsafe condition.
☐ C. Memuat koper sampai menghalangi pandangan termasuk unsafe act.
☐ D. Memperbaiki rem troli saja sudah mencegah kejadian serupa terulang.
☐ E. Berlari sambil mendorong troli karena terburu-buru termasuk unsafe act.

Kunci singkat: 1. B, D, E 2. A 3. 1S 2B 3B 4. D 5. B, C, E

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa memperbaiki rem troli saja tidak cukup mencegah kecelakaan serupa pada kasus bellboy?
- Mengapa laporan bahaya yang hanya disampaikan secara lisan sering tidak ditindaklanjuti?
- **Yang harus kuingat:** UA = perbuatan orang (pembinaan), UC = keadaan alat dan tempat (perbaikan); satu kasus banyak penyebab; hierarki dari eliminasi sampai APD; catat dan tindak lanjuti.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 2.1: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-2.1

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 2.2 · Menerapkan keselamatan: APD, bahan kimia, dan kebakaran

SMKHTL-2.2

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi meminta kamu **menerapkan APD** (alat pelindung diri) dan **menganalisis pelaksanaan prosedur keselamatan**. Pada sub bab ini kamu berlatih mengerjakannya di tiga situasi yang paling sering muncul di hotel: **menangani bahan kimia pembersih**, **menghadapi kebakaran**, dan **bekerja dengan alat yang berbahaya atau di ketinggian**. Contoh soal resmi ketiga di halaman kisi-kisi memuat pilihan tindakan keselamatan di hotel yang ramai: memasang tanda lantai licin, tidak memakai peralatan listrik rusak, dan memakai teknik angkat yang benar.

Pada soal latihan, kamu diminta **memilih APD yang tepat dari label bahan**, **menghitung takaran pengenceran dari label bergambar**, **menentukan jalur evakuasi dari denah**, atau **memilih langkah awal yang aman sebelum membersihkan alat tajam**. Sebagian soal mudah, dan sebagian sulit karena pilihan jawabannya hampir sama dan hanya berbeda pada satu detail: APD kurang tepat, urutan langkah terbalik, atau satu pengaman terlewat. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- memilih APD yang tepat menurut bahaya pekerjaan;
- membaca label bahan kimia, simbol bahaya, dan menghitung pengenceran;
- menjelaskan segitiga api, jenis api, jenis pemadam, dan langkah PASS;
- menentukan kapan memadamkan api dan kapan harus evakuasi, serta memilih jalur evakuasi dari denah;
- menerapkan langkah aman saat bekerja dengan mesin tajam, di ketinggian, dan saat mengangkat beban.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. APD: pertahanan terakhir yang tetap penting

Pada sub bab sebelumnya kamu belajar bahwa APD berada pada tingkat terakhir hierarki pengendalian. Meski begitu, APD tetap wajib dipakai karena sering menjadi satu-satunya penghalang antara bahaya dan tubuh. Aturan dasarnya: **APD harus sesuai bahaya, ukurannya tepat, dalam kondisi baik, dan dipakai dengan benar.** Gambar 2.7 menunjukkan jenis APD dan contoh pemilihannya.

Memilih APD menurut bahaya

APD yang benar adalah yang menjawab bahaya di pekerjaan itu.



Pelindung mata | Sarung tangan | Sepatu pelindung | Pakaian pelindung | Masker

Pekerjaan dan bahaya	APD yang tepat	APD yang kurang tepat
Menuang pembersih korosif (percikan ke kulit dan mata)	sarung tangan karet + kacamata pelindung	sarung tangan kain, masker kain
Membersihkan mesin pengiris berpisau tajam	sarung tangan tahan potong (setelah steker dicabut)	sarung tangan karet tipis
Memegang panci atau loyang panas	sarung tangan tahan panas	kain basah, sarung tangan plastik
Bekerja di lantai basah (belakang bar, dapur)	sepatu antislip	sandal jepit
Menyentuh cairan tubuh atau linen terkontaminasi	sarung tangan sekali pakai	tangan telanjang
Menyemprot disinfektan di ruang tertutup	masker yang sesuai dan ventilasi	menutup pintu dan jendela

Tiga pertanyaan: bahayanya apa? bagian tubuh mana yang terancam? APD ini sungguh menghentikan bahaya itu?

Gambar 2.7 Lima jenis APD dan contoh pemilihan menurut pekerjaan. Sumber: simbol ISO 7010 dari Wikimedia Commons (domain publik: ISO); disusun oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Memilih APD berarti menjawab tiga pertanyaan: **(1)** bahayanya apa (cairan korosif, benda tajam, panas, lantai licin, debu, cairan tubuh)? **(2)** bagian tubuh mana yang terancam (kulit, mata, tangan, kaki, paru-paru)? **(3)** apakah APD ini sungguh menghentikan bahaya itu?

Beberapa pasangan yang perlu kamu pahami:

- **Cairan korosif** (merusak kulit dan mata) memerlukan **sarung tangan karet** dan **kacamata pelindung**. Sarung tangan kain menyerap cairan dan menempelkannya ke kulit; masker kain tidak melindungi mata.
- **Alat bermata tajam** (mesin pengiris, pisau besar) memerlukan **sarung tangan tahan potong**. Sarung tangan karet tipis dan sarung tangan plastik tidak menahan sayatan.
- **Permukaan panas** (loyang, panci, rol setrika) memerlukan **sarung tangan tahan panas**, bukan kain basah (uap panas menembus kain basah).
- **Lantai basah dan licin** memerlukan **sepatu antislip**, bukan sandal jepit.
- **Cairan tubuh dan linen terkontaminasi** memerlukan **sarung tangan sekali pakai**.
- **Uap dan debu** memerlukan **masker yang sesuai** disertai ventilasi.

APD harus **dipakai sejak awal** dan **dibuang atau dibersihkan dengan benar**. Hal yang sering dilupakan: APD tidak boleh menjadi alasan untuk mengabaikan langkah lain. Pekerja berkacamata dan bersarung tangan tetap harus mencabut steker sebelum membersihkan mesin.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Bahan kimia: baca label dulu

Hotel memakai banyak bahan kimia: pembersih kloset, pembersih lemak untuk cerobong dapur, deterjen laundry, kaporit kolam, pemutih, pewangi. Semuanya berguna, dan sebagian berbahaya bila salah dipakai. Setiap kemasan resmi memiliki **label** yang memuat nama produk, kata peringatan, simbol bahaya, cara pakai, dan pertolongan pertama. Hotel juga menyimpan **lembar data keselamatan** (*safety data sheet*) untuk bahan yang lebih berbahaya.

Simbol bahaya. Banyak label memakai simbol GHS, yaitu sistem penandaan bahan kimia yang diterima secara internasional. Gambar 2.8 menunjukkan contoh label dan arti lima simbol yang paling sering ditemui.



Gambar 2.8 Label pembersih rekaan dan arti simbol bahaya GHS. Sumber: piktogram GHS dari Wikimedia Commons (domain publik); label rekaan disusun oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Korosif:** merusak kulit, mata, dan logam. Perlu sarung tangan karet dan kacamata.
- **Mudah terbakar:** jauhkan dari api dan panas.
- **Beracun akut:** berbahaya bila tertelan, terhirup, atau terkena kulit.
- **Iritasi atau berbahaya bagi kesehatan:** menyebabkan iritasi atau alergi.
- **Berbahaya bagi lingkungan perairan:** jangan dibuang ke saluran.

Pengenceran. Banyak pembersih berbentuk pekat (konsentrat) dan harus diencerkan. Label menyebut takaran, misalnya "50 mL konsentrat per 1 liter air". Aturan yang perlu diingat:

- **Ikuti takaran label.** Lebih pekat tidak berarti lebih bersih; justru lebih berbahaya bagi kulit, mata, dan permukaan, dan boros.
- **Tuang bahan pekat ke dalam air**, bukan air ke dalam bahan pekat. Cara ini mengurangi percikan dan panas yang mendadak.
- **Pakai APD sebelum membuka kemasan** (sarung tangan karet dan kacamata untuk bahan korosif).
- **Gunakan alat takar**, bukan perkiraan.

Larangan mencampur. Bahan pembersih **tidak boleh dicampur** kecuali label

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

membolehkan. Pemutih (klorin) yang dicampur dengan pembersih bersifat asam, termasuk pembersih kloset, dapat menghasilkan **gas beracun** yang berbahaya bila terhirup. Pada kolam, kaporit yang tersimpan berdampingan dengan pembersih asam berisiko menghasilkan gas bahaya bila keduanya tumpah dan bercampur (dibahas lagi pada sub bab 2.4).

Penyimpanan dan penggunaan. Bahan disimpan dalam kemasan asli berlabel, tertutup, di tempat yang terpisah menurut jenisnya, jauh dari anak dan makanan. **Jangan memindahkan bahan ke botol minuman.** Botol tanpa label tidak digunakan sampai isinya pasti, dan **tidak boleh dicium** untuk mengenali isinya, karena uap bahan kimia bisa berbahaya.

3. Kebakaran: segitiga api

Api menyala hanya bila ada tiga unsur bersamaan: **bahan bakar**, **panas**, dan **oksigen**. Itulah **segitiga api**. Menghilangkan satu unsur memadamkan api. Gambar 2.9 menunjukkan segitiga api, jenis api, dan pemadam yang cocok.



Gambar 2.9 Segitiga api, jenis api A, B, C, listrik, dan K, serta pemadam yang cocok. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- Menyingkirkan **bahan bakar**: mematikan kompor dan menutup gas.
- Mengurangi **panas**: menyemprot air pada api biasa.
- Memutus **oksigen**: menutup wajan dengan tutup atau selimut api, menyemprot busa.

Jenis api menentukan pemadam yang boleh dipakai:

- **Kelas A:** bahan padat seperti kayu, kertas, kain, kardus (tumpukan linen di gudang). Dapat dipadamkan dengan air, busa, atau serbuk.
- **Kelas B:** cairan mudah terbakar seperti minyak goreng, bensin, cat. **Jangan memakai air**: minyak memercik dan api membesar. Pakai serbuk, busa, CO2, atau tutup api.
- **Kelas C:** gas (LPG). Matikan sumber gas lebih dulu bila dapat dijangkau dengan aman.
- **Api listrik:** peralatan bertegangan. **Jangan memakai air** karena air menghantarkan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

listrik. Putus aliran listrik, lalu gunakan CO2 atau serbuk.

- **Api minyak masak dalam jumlah besar (kelas K):** tutup atau selimut api, atau pemadam khusus.

APAR (alat pemadam api ringan) adalah tabung pemadam yang disimpan di tempat yang mudah dijangkau. Jenis isinya berbeda: air, busa, serbuk kimia kering, atau CO2. **Pilih APAR yang cocok dengan jenis api.** Pada tabung ada petunjuk jenis api yang dapat dipadamkan.

4. Menggunakan APAR dengan PASS

Bila api masih kecil, jalan keluar aman, dan kamu sudah dilatih, kamu boleh memadamkannya dengan urutan **PASS** (Gambar 2.10).



Gambar 2.10 Langkah PASS, syarat memadamkan sendiri, dan tiga rambu darurat. Sumber: simbol ISO 7010 dari Wikimedia Commons (domain publik: MaxxL); disusun oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **P (*Pull*):** tarik pin pengaman.
- **A (*Aim*):** arahkan selang ke **pangkal** api, bukan ke nyala yang tampak.
- **S (*Squeeze*):** tekan tuas.
- **S (*Sweep*):** sapukan dari sisi ke sisi sampai padam.

Sebelum itu, **bunyikan alarm atau minta bantuan** dan pastikan jalan keluarmu ada di belakangmu. Jangan melawan api bila apinya besar, menjalar, berasap tebal, mengancam jalan keluarmu, atau tidak ada APAR yang cocok. Dalam keadaan itu **segera evakuasi**.

Api minyak di wajan kecil adalah contoh yang sering muncul. Langkah yang benar: **matikan kompor** bila dapat dijangkau dengan aman, **tutup wajan** dengan tutupnya atau selimut api, dan biarkan tertutup sampai dingin sebelum dibuka. **Jangan menyiram dengan air**, jangan mengangkat wajan yang sedang terbakar, dan jangan membawanya keluar. Mengangkatnya dapat menumpahkan minyak panas dan menyebarkan api.

5. Evakuasi: jalur, alarm, dan titik kumpul

Ketika alarm kebakaran berbunyi, setiap orang harus **segera mengungsi**. Aturan dasar evakuasi:

- **Hentikan pekerjaan** dan jangan mengambil barang.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Jangan memakai lift.** Lift dapat berhenti dan terjebak asap. Pakailah **tangga darurat**.
- **Pilih jalur yang aman:** tangga darurat terdekat yang tidak dilalui asap. Bila asap atau api berada di jalur terdekat, pilih tangga lain.
- **Jangan kembali ke kamar** untuk menunggu bantuan; jangan bersembunyi.
- **Tutup pintu** yang kamu lalui (tanpa mengunci) agar api dan asap tidak menjalar.
- **Rendahkan tubuh** bila ada asap; asap naik ke atas.
- **Bantu tamu** yang membutuhkan, terutama lansia, anak, dan tamu berkursi roda, bila itu aman bagimu dan sesuai tugas.
- **Menuju titik kumpul** dan melapor kepada petugas yang menghitung orang.

Soal sering memberi **denah evakuasi**. Cara membacanya: **(1)** temukan posisimu (kamar, ruang kerja), **(2)** temukan sumber asap atau api yang disebut soal, **(3)** tandai tangga darurat yang tersedia, **(4)** pilih tangga **terdekat yang tidak melewati sumber asap**. Tangga yang paling dekat belum tentu tepat bila letaknya berada di dekat sumber asap. Lift tidak pernah menjadi pilihan.

6. Mesin berbahaya: isolasi energi sebelum membersihkan

Banyak kecelakaan terjadi saat **membersihkan atau memperbaiki mesin**. Mesin pengiris daging, penggiling, mesin cuci, dan mesin setrika dapat menyala tiba-tiba bila sakelarnya tersenggol. Aturan dasarnya: **amankan sumber energi lebih dulu, lindungi tangan, baru bekerja.**

Urutan yang benar untuk membersihkan mesin pengiris berpisau bundar yang tajam: **(1)** matikan sakelar, **(2) cabut steker** dari stopkontak (sehingga mesin benar-benar tidak dapat menyala), **(3)** pakai **sarung tangan tahan potong**, **(4)** baru bersihkan, dengan gerakan menjauhi mata pisau. Mematikan sakelar saja belum cukup bila mesin masih tersambung; sakelar dapat tersenggol. Membersihkan saat mesin masih berputar, dengan tangan telanjang atau dengan sarung tangan tipis, tidak boleh dilakukan. Menyiram mesin listrik dengan air panas pun berbahaya.

Prinsip yang sama berlaku pada penggantian lampu atau perbaikan listrik: **putuskan aliran listrik lebih dulu** (sakelar atau pemutus sirkuit pada panel), baru bekerja.

7. Bekerja di ketinggian dan mengangkat beban

Mengganti lampu di langit-langit ballroom atau mengambil kardus dari rak atas adalah pekerjaan di ketinggian. Gambar 2.11 meringkas aturan tangga dan cara mengangkat beban.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bekerja di ketinggian dan mengangkat beban

Dua sumber cedera yang paling umum di hotel.

Aturan tangga

- periksa kaki tidak goyah dan engsel terkunci
- alas lantai datar, kering, tidak licin
- minta rekan memegang tangga
- pasang pembatas di area bawah
- matikan listrik bila menyentuh lampu atau kabel
- tiga titik kontak: dua tangan satu kaki, atau dua kaki satu tangan
- jangan berdiri di anak tangga paling atas
- bawa alat dalam tas pinggang, bukan di tangan



Mengangkat beban dengan aman

- dekatkan beban ke badan
- tekuk lutut, punggung tetap lurus
- angkat dengan kekuatan kaki, bukan punggung
- jangan memutar badan saat mengangkat; putar dengan kaki
- beban berat: minta bantuan atau pakai troli
- troli: jangan dimuati sampai menghalangi pandangan, rem harus baik

Gambar 2.11 Aturan tangga (sudut sekitar 75 derajat) dan cara mengangkat beban dengan aman. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Aturan tangga lipat:

- **Periksa kondisi:** kaki tidak goyah, engsel terkunci, anak tangga tidak patah.
- **Letakkan di lantai datar, kering, dan tidak licin.**
- **Minta rekan memegangi tangga** dan **pasang pembatas** atau tanda di area bawah supaya orang tidak lewat.
- **Matikan listrik** bila akan menyentuh lampu atau kabel.
- **Pertahankan tiga titik kontak** (dua tangan dan satu kaki, atau dua kaki dan satu tangan) dan jangan membawa barang di tangan; pakai tas pinggang atau minta barang diberikan setelah kamu di atas.
- **Jangan berdiri di anak tangga paling atas.**
- **Sudut tangga ±75°:** jarak kaki ke dinding sekitar seperempat tinggi tangga.

Mengangkat beban: **dekatkan beban ke badan, tekuk lutut dan jaga punggung lurus, angkat dengan kekuatan kaki, jangan memutar badan saat mengangkat** (putar dengan kaki), dan **gunakan troli atau minta bantuan** untuk beban berat. Troli tidak boleh dimuati sampai menghalangi pandangan dan remnya harus berfungsi.

8. Kesalahan umum

- Memilih sarung tangan atau masker yang **tampak mirip** tetapi tidak melindungi dari bahaya yang disebut.
- Menuang air ke bahan pekat, atau memakai takaran lebih pekat "supaya bersih".
- Mencampur pemutih dengan pembersih lain.
- Menyiram api minyak atau api listrik dengan air.
- Memilih jalur evakuasi karena dekat, padahal melewati sumber asap, atau memakai lift.
- Mematikan sakelar mesin tetapi lupa mencabut steker.
- Naik tangga sambil membawa barang di tangan, atau berdiri di anak tangga paling atas.

9. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- **APD** dipilih menurut **bahaya dan bagian tubuh** yang terancam: korosif → sarung tangan karet + kacamata; benda tajam → sarung tangan tahan potong; lantai licin → sepatu antislip.
- **Label bahan kimia:** baca dulu, ikuti takaran, **konsentrat ke dalam air**, jangan campur bahan, jangan cium isi botol tanpa label.
- **Api:** tiga unsur; air **tidak** untuk api minyak dan listrik; **PASS** untuk api kecil; api besar → evakuasi.
- **Evakuasi:** tangga darurat terdekat yang aman, tanpa lift, tanpa kembali ke kamar, menuju titik kumpul.
- **Mesin:** sakelar mati, steker dicabut, sarung tangan tahan potong, baru bersihkan.
- **Tangga:** stabil, dipegangi, listrik dimatikan, tiga titik kontak.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Menghitung pengenceran dari label

Label pembersih lantai (rekaan) berbunyi: "Campurkan 30 mL konsentrat dengan 1 liter air." Rani akan mengisi botol semprot berkapasitas 1,5 liter air. Berapa mL konsentrat yang diperlukan, dan bagaimana urutan serta APD-nya? Label bertanda iritasi pada mata dan kulit.

Langkah.

1. Takaran: 30 mL per 1 liter air.
2. Untuk 1,5 liter: 30 × 1,5 = **45 mL** konsentrat.
3. Urutan: ukur 1,5 liter air, **tuang 45 mL konsentrat ke dalam air**, lalu kocok perlahan.
4. APD: karena iritasi pada mata dan kulit, pakai **sarung tangan karet dan kacamata pelindung**.
5. Jangan mencampur dengan pemutih atau pembersih lain.

Jawaban: 45 mL konsentrat dituang ke dalam 1,5 liter air, memakai sarung tangan karet dan kacamata.

Contoh 2: Memilih APAR dan tindakan untuk tiga kasus

Pilih tindakan yang tepat untuk tiap kasus rekaan: (1) tumpukan kardus di gudang terbakar kecil, jalan keluar bebas; (2) minyak goreng di wajan besar terbakar, api masih di dalam wajan; (3) panel listrik mengeluarkan api kecil dan asap.

Langkah.

1. **Kardus (kelas A):** api kecil dengan jalan keluar bebas, boleh dipadamkan dengan APAR serbuk (ABC) atau air bila tidak ada listrik di dekatnya, dengan PASS.
2. **Minyak (kelas B/K):** matikan kompor, tutup wajan atau selimut api. **Jangan air.**
3. **Panel listrik (api listrik):** bunyikan alarm, **putuskan listrik bila aman**, pakai CO2 atau serbuk. **Jangan air.** Bila apinya membesar, evakuasi.

Jawaban: (1) APAR serbuk/air + PASS; (2) tutup wajan, matikan kompor; (3) putus listrik lalu CO2 atau serbuk; evakuasi bila membesar.

Contoh 3: Menyusun urutan evakuasi saat alarm

Alarm berbunyi pukul 10.20 ketika Rina (petugas kamar) membersihkan kamar 408. Pengumuman menyebut asap tebal dari ruang linen lantai 4, dekat lobi lift dan Tangga C. Denah: Tangga A di ujung barat, Tangga B di ujung timur, Tangga C di lobi lift dekat ruang linen. Susun tindakan Rina.

Langkah.

1. Hentikan pekerjaan, tinggalkan troli.
2. Pilih tangga **yang tidak melewati sumber asap**. Tangga C berada dekat ruang linen (asap) → gugur. Lift → tidak dipakai.
3. Pilih Tangga A atau B, sesuai jarak dan keadaan jalur. Misalkan Tangga A di ujung barat tidak melewati asap.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Tutup pintu kamar dan pintu lorong yang dilalui, rendahkan tubuh bila ada asap.
5. Turun menuju titik kumpul dan melapor.

Jawaban: keluar lewat tangga darurat yang jauh dari ruang linen (misalnya Tangga A), tanpa lift, lalu menuju titik kumpul.

❖ PETA KONSEP

Gambar 2.12 merangkum seluruh isi sub bab ini. Baca dari tengah ke cabang, lalu ceritakan ulang tiap cabang dengan kata-katamu sendiri.



Gambar 2.12 Peta konsep penerapan keselamatan kerja: APD, bahan kimia, kebakaran, ketinggian, dan mengangkat. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal penerapan keselamatan:

1. **Tentukan bahayanya** dari kalimat soal: korosif, tajam, panas, listrik, api, ketinggian.
2. **Pilih APD atau langkah yang menjawab bahaya itu.** Cocokkan setiap APD dengan bagian tubuh yang terancam.
3. **Untuk label dan takaran,** baca label di gambar sampai habis, hitung dengan tenang, dan periksa arah pengenceran (konsentrat ke air).
4. **Untuk soal mesin,** cari kata "sumber energi", "steker", "sakelar": langkah pertama adalah mengamankan sumber energi, bukan memakai APD.
5. **Untuk soal api,** cocokkan jenis api dengan pemadam; api kecil boleh dipadamkan, api besar evakuasi.
6. **Untuk denah,** gugurkan jalur yang melewati sumber asap dan lift.
7. **Pada pilihan lebih dari satu,** nilai tiap langkah satu per satu.

Jebakan yang sering dipasang:

- **APD yang "hampir benar":** sarung tangan kain untuk korosif, masker kain untuk uap kimia, sarung tangan karet tipis untuk alat tajam.
- **Takaran dibalik:** 1 liter air dituang ke 50 mL konsentrat, atau konsentrat 1 liter dituangi 50 mL air.
- **"Lebih pekat lebih bersih"** (100 mL padahal label 50 mL).
- **Mencampur pemutih** agar noda cepat hilang.
- **Air untuk api minyak.**
- **Mengangkat wajan terbakar keluar dapur.**
- **Jalur terdekat yang ternyata terkena asap**, atau lift karena "paling cepat".
- **Mematikan sakelar saja** sebagai langkah awal membersihkan mesin tajam.
- **Naik tangga sambil membawa barang di tangan.**

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih "mematikan sakelar mesin dan memakai sarung tangan karet tipis" sebagai langkah awal membersihkan mesin pengiris. Dua kekeliruan: sakelar saja belum mengamankan sumber energi (steker harus dicabut), dan sarung tangan karet tipis tidak menahan sayatan pisau bundar yang tajam (diperlukan sarung tangan tahan potong).

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut membersihkan mesin pengiris daging yang berpisau tajam dan digerakkan motor listrik. Perhatikan dua hal yang harus benar sekaligus pada langkah awal: sumber energi dan pelindung tangan.

►. Pada Juni 2027, Ani, cook helper di dapur banquet Hotel Nirwana Bekasi, akan membersihkan mesin pengiris daging (meat slicer) setelah dipakai. Mata pisaunya bundar,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

sangat tajam, dan digerakkan motor listrik. SOP dapur mewajibkan sumber energi mesin diamankan dan tangan dilindungi sebelum membersihkan alat bermata tajam, karena mesin dapat menyala bila sakelarnya tersenggol.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah awal yang paling tepat sesuai SOP adalah ....

A. Mencabut steker mesin dan memakai sarung tangan tahan potong
B. Mematikan sakelar mesin dan memakai sarung tangan karet tipis
C. Mencabut steker mesin, lalu membersihkan pisau dengan tangan telanjang
D. Memakai sarung tangan tahan potong dan membersihkan saat mesin berputar pelan
E. Menyiram mesin dengan air panas agar sisa daging lepas tanpa disentuh

Pembahasan **Kunci: A**

Konsep: Prosedur keselamatan alat listrik bermata tajam: putuskan sumber listrik (cabut steker, bukan hanya mematikan sakelar) dan pakai APD yang sesuai bahaya, yaitu sarung tangan tahan potong.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Sumber listrik benar-benar terputus dan tangan terlindungi dari mata pisau.
• **B.** ✗ Jebakan: sakelar dapat tersenggol hingga mesin menyala, dan sarung tangan karet tipis tidak tahan sayatan.
• **C.** ✗ Jebakan: listrik sudah aman, tetapi tangan tanpa pelindung mudah tersayat pisau yang sangat tajam.
• **D.** ✗ Membersihkan pisau yang berputar sangat berbahaya walaupun memakai sarung tangan.
• **E.** ✗ Air dapat masuk ke motor listrik dan menyebabkan korsleting.

Jawaban: A.

✎ LATIHAN

Tentukan bahaya, lalu cocokkan APD atau langkah dengan bahaya itu. Untuk label dan denah, baca gambar sampai habis.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Pukul 10.20 pada Agustus 2027, alarm kebakaran berbunyi di Hotel Sinar Laut Balikpapan. Pengumuman menyebutkan asap tebal keluar dari linen room lantai 4 dan meminta semua orang segera mengungsi melalui tangga darurat. Rina, petugas kamar, sedang membersihkan kamar 408. Denah evakuasi lantai 4 terlihat pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jalur evakuasi yang paling tepat bagi Rina adalah ....



A. Tangga C di lobi lift, karena jaraknya paling dekat dari kamar 408
B. Lift di lobi lift, karena paling cepat sampai ke lantai dasar
C. Tangga B di ujung timur, karena pintunya tahan api dan lebar
D. Kembali ke kamar 408, menutup pintu, lalu menunggu bantuan
E. Tangga A di ujung barat, karena jalurnya tidak melewati asap

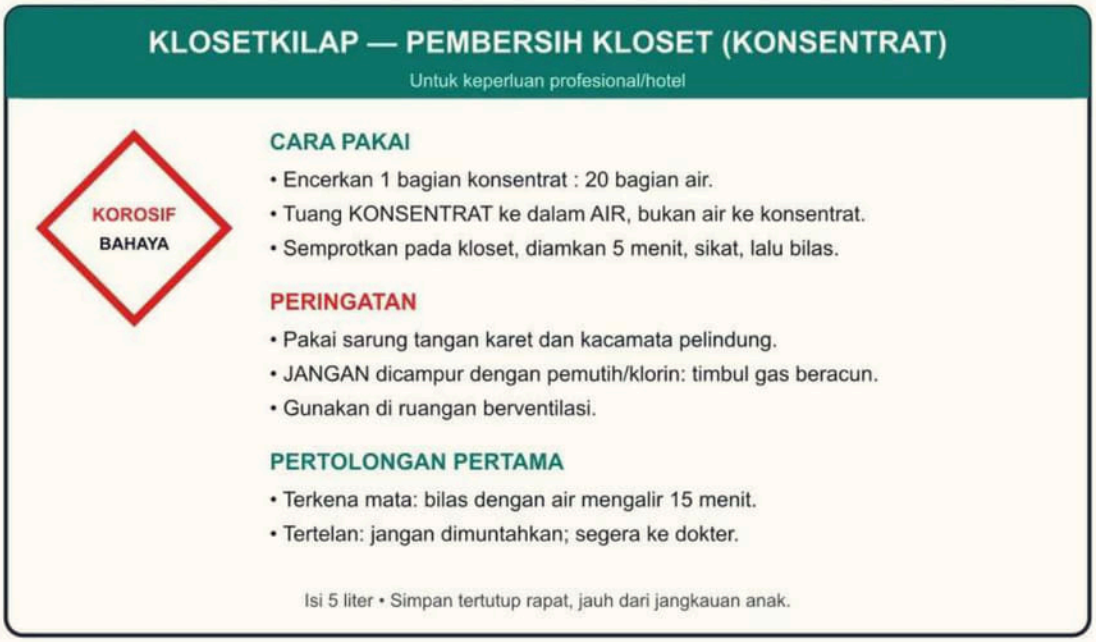
2. Pada Februari 2027, steward Hotel Cempaka Bogor akan mengencerkan cairan pembersih lemak pekat untuk membersihkan cerobong dapur. Label cairan itu bertanda korosif dan bertuliskan peringatan: "Dapat menyebabkan luka bakar pada kulit dan kerusakan mata. Hindari percikan." Steward akan menuang cairan dari jeriken ke ember berisi air.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
APD yang paling tepat dipakai steward adalah ....

A. Masker kain dan sarung tangan kain yang tebal
B. Sarung tangan karet dan kacamata pelindung
C. Celemek plastik panjang dan sepatu karet antislip
D. Topi kerja dan masker kain sekali pakai
E. Sarung tangan plastik tipis dan masker kain

3. Pada April 2027, Rani, room attendant Hotel Kenari Garut, akan membuat larutan pembersih kloset di botol semprot memakai 1 liter air dan konsentrat yang labelnya terlihat pada gambar. Ia juga membawa pemutih untuk noda di nat lantai kamar mandi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Supervisor memeriksa rencana kerja Rani sebelum ia mulai bekerja.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rencana kerja Rani yang sesuai dengan label tersebut adalah ....



A. Menuang 50 mL air ke dalam 1 liter konsentrat, lalu mengocoknya perlahan
B. Mencampur larutan dengan sedikit pemutih agar noda kloset lebih cepat hilang
C. Menuang 1 liter air ke 50 mL konsentrat sambil memakai sarung tangan karet
D. Menuang 50 mL konsentrat ke 1 liter air; memakai sarung tangan dan kacamata
E. Menuang 100 mL konsentrat ke 1 liter air agar kloset menjadi lebih bersih

4. Pada Maret 2027, Bayu, houseman Hotel Permata Cirebon, diminta mengganti lampu yang padam di langit-langit ballroom. Lampu itu dapat dijangkau dengan tangga lipat yang tersedia di gudang. Ballroom akan dipakai acara pukul 18.00, dan saat itu masih ada petugas banquet yang menata meja di sekitar lokasi lampu tersebut.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah kerja Bayu yang sesuai prosedur keselamatan adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Naik tangga sambil membawa lampu baru dan obeng di tangan agar tidak bolak-balik.
☐ B. Mematikan aliran listrik lampu dari panel sebelum mengganti lampu.
☐ C. Memeriksa kaki tangga lipat tidak goyah dan engselnya terkunci sebelum naik.
☐ D. Berdiri di anak tangga paling atas agar tangan lebih mudah menjangkau lampu.
☐ E. Meminta rekan memegangi tangga dan memasang pembatas di area bawah tangga.

5. Pada Oktober 2027, minyak di wajan seorang juru masak di dapur Hotel Sentosa Jambi tiba-tiba terbakar saat menggoreng. Apinya masih kecil dan hanya berada di dalam wajan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Di dekatnya tersedia tutup wajan, selimut api (fire blanket), dan ember berisi air. Juru masak lain di dapur ikut panik dan menawarkan bantuan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang sesuai prosedur keselamatan adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mematikan kompor gas bila dapat dijangkau dengan aman.
☐ B. Menyiram api dengan air dari ember agar cepat padam.
☐ C. Menutup wajan dengan tutupnya atau dengan selimut api.
☐ D. Membiarkan wajan tetap tertutup sampai dingin sebelum dibuka.
☐ E. Mengangkat wajan yang terbakar dan membawanya keluar dapur.

Kunci singkat: 1. E 2. B 3. D 4. B, C, E 5. A, C, D

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa air tidak boleh dipakai untuk memadamkan api minyak dan api listrik?
- Mengapa steker mesin harus dicabut, bukan hanya sakelarnya dimatikan, sebelum membersihkan mesin pengiris?
- **Yang harus kuingat:** APD sesuai bahaya; konsentrat ke dalam air sesuai label; api kecil boleh dipadamkan, api besar evakuasi lewat tangga yang aman; amankan sumber energi sebelum membersihkan mesin.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 2.2: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-2.2

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 2.3 · Pertolongan pertama di hotel

SMKHTL-2.3

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi meminta kamu **mengidentifikasi dan menganalisis peralatan serta langkah pertolongan pertama**. Di hotel, pertolongan pertama (P3K) dibutuhkan setiap saat: tamu tersedak di restoran, petugas laundry tersentuh mesin panas, tamu pingsan di lobi, anak mimisan di tepi kolam. Pada soal latihan, kamu diberi **satu kasus dengan keadaan korban** (sadar atau tidak, bernapas atau tidak, ada luka atau tidak) lalu diminta **memilih langkah yang paling tepat** atau **menilai beberapa langkah** mana yang benar.

Kunci mengerjakannya: **keadaan korban menentukan tindakan.** Tersedak ringan dan tersedak berat ditangani berbeda; pingsan sebentar dan tidak sadar ditangani berbeda; luka bakar kecil dan luka bakar luas ditangani berbeda. Persentase benar nasional belum tersedia. Soal-soal sub bab ini bervariasi dari mudah sampai sulit.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan urutan dasar pertolongan pertama dan batas wewenang staf hotel;
- menentukan tindakan untuk luka gores, luka bakar, tersedak, pingsan, mimisan, kelelahan karena panas, tersengat listrik, dan tenggelam;
- menyebutkan isi kotak P3K dan cara merawatnya;
- mencatat dan melaporkan kejadian dengan benar.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Apa itu pertolongan pertama dan batasnya

Pertolongan pertama adalah bantuan sementara yang diberikan kepada korban cedera atau sakit mendadak **sebelum bantuan medis profesional tiba**. Tujuannya ada tiga: **menyelamatkan nyawa, mencegah keadaan memburuk, dan membantu pemulihan.**

Staf hotel bukan dokter. Batas wewenangnya: **menstabilkan korban, melakukan tindakan dasar yang sudah dilatihkan, memanggil bantuan, dan mendampingi korban.** Pemberian obat, pemasangan infus, atau tindakan lain di luar pelatihan dilakukan oleh tenaga medis. Hotel biasanya memiliki petugas yang terlatih P3K pada setiap shift (sering dari Security atau Engineering) dan bekerja sama dengan klinik atau rumah sakit terdekat.

2. Urutan dasar: aman, cek, minta bantuan, tolong, catat

Apa pun kasusnya, mulailah dengan urutan yang sama (Gambar 2.13).



Gambar 2.13 Lima langkah dasar pertolongan pertama. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Aman.** Pastikan tempat aman bagi dirimu, korban, dan orang sekitar. Matikan sumber bahaya (mesin, listrik). Penolong yang ikut celaka tidak dapat menolong siapa pun.
2. **Cek korban.** Apakah korban sadar? Apakah bernapas normal? Apakah ada perdarahan hebat? Panggil namanya, tepuk bahunya perlahan.
3. **Minta bantuan.** Hubungi petugas P3K, Security, atau atasan sesuai prosedur hotel, dan hubungi ambulans (nomor darurat nasional 112) bila perlu. Jangan menunda memanggil bantuan pada keadaan serius.
4. **Beri pertolongan** sesuai kasus dan batas kemampuanmu. Pakai sarung tangan sekali pakai bila ada darah atau cairan tubuh.
5. **Catat dan lapor.** Waktu kejadian, apa yang terjadi, tindakan yang dilakukan, siapa yang dihubungi. Laporan insiden dibuat setelahnya.

Panggil ambulans segera bila korban **tidak sadar, tidak bernapas atau napas tidak normal, nyeri dada, perdarahan hebat yang tidak berhenti, luka bakar luas, kejang, atau sumbatan napas berat.**

3. Tersedak: ringan atau berat?

Tersedak terjadi ketika benda (makanan, tulang ikan, mainan) menyumbat jalan napas. Kuncinya membedakan **sumbatan ringan** dan **sumbatan berat**, seperti pada Gambar 2.14.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 2.14 Perbedaan sumbatan ringan dan berat, dan ilustrasi hentakan perut (manuver Heimlich). Sumber: ilustrasi Evolution and evolvability, Wikimedia Commons, CC BY-SA 4.0; disusun bersama teks oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Sumbatan ringan: korban **masih dapat batuk keras dan berbicara**. Udara masih lewat. Tindakan yang benar: **dorong korban untuk terus batuk, dampingi, dan awasi.** Batuk adalah cara tubuh yang paling efektif mengeluarkan benda. **Jangan menepuk punggung dengan keras atau menghentak perut** pada tahap ini (justru dapat menggeser benda dan menyumbat total), dan **jangan memberi minum** (air tidak mendorong tulang ikan dan dapat menambah bahaya).

Sumbatan berat: korban **tidak dapat berbicara, batuknya lemah atau tidak bersuara, tampak panik memegang leher, wajah membiru.** Tindakannya:

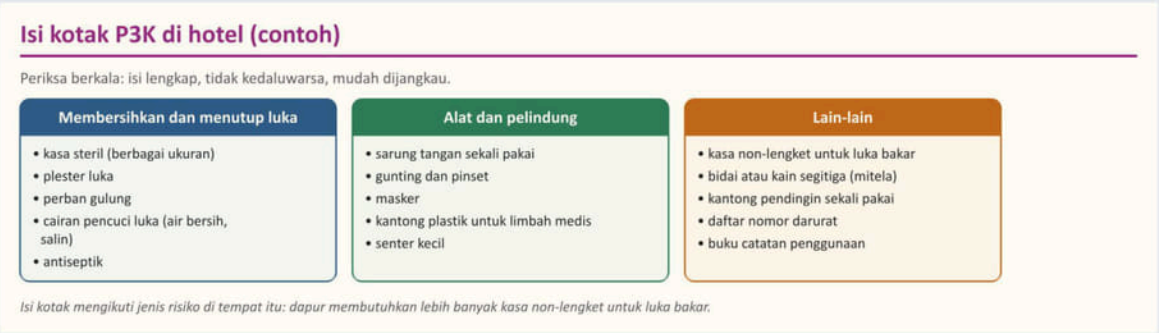
1. Minta bantuan dan hubungi ambulans.
2. **Tepuk punggung 5 kali** dengan pangkal telapak tangan di antara tulang belikat, sambil korban sedikit membungkuk.
3. **Hentakan perut 5 kali** dari belakang: lingkarkan lengan, kepalkan tangan di atas pusar di bawah tulang dada, tarik cepat ke arah dalam dan atas (manuver Heimlich).
4. **Ulangi bergantian** sampai benda keluar atau korban menjadi tidak sadar. Bila korban tidak sadar dan tidak bernapas, mulai bantuan hidup dasar.

Untuk bayi dan ibu hamil, tekniknya berbeda dan hanya diberikan oleh yang terlatih.

4. Isi kotak P3K

Hotel menyediakan kotak P3K di tempat yang mudah dijangkau dan diketahui semua staf: dapur, laundry, restoran, lobi, kolam. Gambar 2.15 menunjukkan isi yang umum.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 2.15 Isi kotak P3K yang umum dan cara merawatnya. Sumber: rambu P3K ISO 7010 dari Wikimedia Commons (domain publik: MaxxL, AnonMoos); disusun oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Isi kotak dibagi tiga kelompok: untuk **membersihkan dan menutup luka** (kasa steril, plester, perban, air bersih atau cairan pencuci luka, antiseptik), **alat dan pelindung** (sarung tangan sekali pakai, gunting, pinset, masker, kantong limbah), dan **lain-lain** (kasa non-lengket untuk luka bakar, kain segitiga, kantong pendingin, daftar nomor darurat, buku catatan pemakaian). Isi menyesuaikan risiko tempatnya: dapur dan laundry membutuhkan lebih banyak kasa non-lengket untuk luka bakar. Kotak diperiksa berkala: **isi lengkap, tidak kedaluwarsa, bersih, dan terlihat jelas** dengan rambu P3K.

5. Luka gores dan perdarahan

Untuk luka kecil dan dangkal, seperti tergores pecahan gelas, langkahnya:

1. **Pakai sarung tangan** bila ada, lalu **cuci luka** dengan air bersih mengalir untuk membuang kotoran.
2. **Tekan** luka dengan kasa steril sampai darah berhenti.
3. **Tutup** dengan plester atau kasa. Antiseptik boleh dipakai di sekitar luka bila prosedur hotel membolehkannya.
4. Kembali bekerja bila luka kecil dan tertutup rapat, dan **catat** kejadiannya.

Yang keliru: menutup luka kotor tanpa dibersihkan, memakai kapas yang menempel pada luka, mengoleskan bahan rumah tangga, atau menunda pembersihan sampai shift selesai.

Bila **perdarahan hebat**, tekan kuat luka dengan kain bersih dan **jangan dilepas** (tambah lapisan di atasnya), tinggikan bagian yang berdarah bila memungkinkan, dan panggil ambulans. Bila ada **pecahan kaca atau benda tertanam**, jangan dicabut; tutup di sekitarnya dan antar ke tenaga medis.

6. Luka bakar

Luka bakar sering terjadi di dapur dan laundry. Gambar 2.16 menunjukkan langkah untuk luka bakar ringan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 2.16 Empat langkah luka bakar ringan, hal yang tidak boleh dilakukan, dan tanda yang memerlukan tenaga medis. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Jauhkan dari sumber panas** (matikan mesin).
2. **Aliri dengan air keran bersuhu biasa selama sekitar 20 menit.** Air mengalir mendinginkan kulit dan mengurangi kerusakan jaringan. Gunakan air biasa, bukan air es.
3. **Lepas cincin, gelang, atau perhiasan** dari bagian yang terkena **sebelum membengkak**, karena kulit yang bengkak membuat benda itu sulit dilepas.
4. **Tutup longgar** dengan kasa steril yang **tidak lengket**.

Jangan: mengoleskan pasta gigi, mentega, kecap, atau bahan lain (menahan panas dan menambah risiko infeksi); mengompres langsung dengan es batu (dapat merusak jaringan lebih lanjut); memecahkan lepuh; membalut ketat dengan kapas yang melekat.

Bawa ke tenaga medis bila luka lebar, dalam, atau melepuh luas; berada di wajah, tangan, sendi, atau alat kelamin; korbannya bayi, anak, atau lansia; atau luka bakar karena listrik atau bahan kimia.

7. Kasus yang sering muncul

Gambar 2.17 merangkum tindakan untuk beberapa kasus lain.

Pertolongan cepat untuk kasus yang sering muncul

Ingat prinsip dasar lebih dulu: aman, cek, minta bantuan.

Kasus	Tindakan yang tepat	Yang keliru
Luka gores kecil	cuci luka dengan air bersih, tekan dengan kasa steril sampai darah berhenti, pasang plester	menutup luka kotor, kapas yang menempel
Pingsan sebentar, sadar kembali, pucat, belum makan	baringkan, tinggikan kaki, longgarkan pakaian, jaga hangat, beri minum manis setelah sadar penuh	mendudukkan langsung, memberi minum saat belum sadar
Mimisan	duduk condong ke depan, tekan cuping hidung 10 menit, bernapas lewat mulut	menengadah atau berbaring telentang
Kelelahan karena panas (lemas, pusing, berkeringat banyak)	pindahkan ke tempat sejuk, longgarkan pakaian, kompres kain basah, beri minum sedikit demi sedikit bila sadar	menyelimuti tebal, membiarkan di bawah matahari
Tersengat listrik	putuskan aliran listrik lebih dulu, baru sentuh korban (atau dorong dengan benda kering)	langsung menarik korban dengan tangan kosong
Tenggelam di kolam	angkat korban dengan aman, panggil bantuan, cek napas, mulai bantuan hidup bila tidak bernapas	mengabaikan korban yang tampak "sudah baik"

Gambar 2.17 Enam kasus, tindakan yang tepat, dan yang keliru. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Pingsan sebentar dan sudah sadar. Tamu lemas, pucat, berkeringat dingin, pingsan beberapa detik, belum makan sejak pagi, napas normal, tidak ada luka. Tindakan:

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

baringkan, tinggikan kaki (aliran darah kembali ke kepala), longgarkan pakaian ketat (kerah, ikat pinggang), jaga hangat, dan awasi. Setelah sadar penuh, beri minuman manis bila ia dapat menelan, dan biarkan beristirahat sebelum bangun perlahan. **Jangan mendudukkan segera** atau mengantar korban berjalan, dan jangan memberi minum selagi belum sadar penuh. Bila korban **tidak sadar tetapi bernapas**, baringkan miring (posisi pemulihan) dan panggil ambulans. Bila pingsan lama atau berulang, bawa ke tenaga medis.

Mimisan. Misalnya anak mimisan di tepi kolam tanpa benturan. Tindakan yang benar: **dudukkan, badan condong ke depan, tekan cuping hidung** (bagian lunak) dengan jari selama sekitar 10 menit, dan bernapas lewat mulut. Condong ke depan mencegah darah tertelan atau mengalir ke tenggorokan. **Jangan menengadah atau berbaring telentang**, dan jangan menyumbat dalam-dalam. Bila tidak berhenti setelah 20 menit atau ada benturan keras di kepala, bawa ke tenaga medis.

Kelelahan karena panas. Tukang kebun lemas, pusing, berkeringat sangat banyak setelah bekerja di bawah terik matahari; kulit lembap; ia sadar penuh. Tindakan: **pindahkan ke tempat sejuk dan teduh, longgarkan pakaian, kompres atau seka dengan kain basah, beri minum sedikit demi sedikit bila sadar dan dapat menelan. Jangan menyelimuti tebal** (menahan panas), jangan membiarkan di bawah matahari. Bila suhu tubuh sangat tinggi, kulit kering dan panas, bingung, atau tidak sadar (kemungkinan sengatan panas), keadaan itu darurat: panggil ambulans dan dinginkan tubuh sambil menunggu.

Tersengat listrik. Putuskan aliran listrik lebih dulu (cabut steker, matikan sakelar atau pemutus sirkuit). Bila tidak dapat, dorong korban menjauh memakai benda kering yang tidak menghantar listrik (tongkat kayu). **Jangan menyentuh korban dengan tangan kosong selama listrik masih mengalir.** Setelah aman, cek kesadaran dan napas; korban sengatan listrik, sekecil apa pun, sebaiknya diperiksa tenaga medis.

Tenggelam di kolam. Angkat korban dengan aman (tanpa membahayakan penolong), panggil bantuan, cek napas. Bila tidak bernapas, mulai bantuan hidup dasar dan panggil ambulans. Korban yang "tampak baik" setelah tenggelam tetap harus diperiksa tenaga medis.

8. Bantuan hidup dasar (henti napas atau jantung)

Bila korban **tidak sadar dan tidak bernapas atau napasnya tidak normal**, itu keadaan paling gawat. Panggil ambulans dan minta alat **AED** (defibrilator otomatis) bila ada. Mulai **kompresi dada**: letakkan pangkal telapak tangan di tengah dada, tekan dalam (sekitar 5–6 cm pada dewasa) dengan kecepatan 100–120 kali per menit, 30 kali, dilanjutkan 2 kali napas bantuan bila terlatih, dan lanjutkan sampai bantuan tiba atau korban bernapas. Kamu mempelajari tekniknya melalui pelatihan resmi; buku ini tidak menggantikan pelatihan. Yang perlu kamu ingat pada tingkat soal: **segera panggil bantuan dan mulai kompresi tanpa menunda.**

9. Mencatat dan melapor

Setiap pertolongan dicatat: waktu, nama dan keadaan korban, apa yang terjadi, tindakan yang dilakukan, siapa yang dihubungi, dan hasilnya. Catatan ini melindungi korban dan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

penolong, membantu tenaga medis, dan membantu hotel memperbaiki kondisi penyebab (sub bab 2.1). Pemakaian isi kotak P3K dicatat agar dapat diisi ulang.

10. Kesalahan umum

- Mengabaikan **keselamatan penolong** dan memegang korban yang masih teraliri listrik.
- Menghentak perut atau menepuk keras pada **sumbatan ringan**.
- Memakai **es, pasta gigi, atau bahan rumah tangga** pada luka bakar.
- **Menengadahkan kepala** saat mimisan.
- **Menyelimuti tebal** korban kelelahan panas.
- **Memberi minum** korban yang belum sadar penuh atau tersedak.
- **Menunda memanggil bantuan** pada keadaan serius.
- **Tidak mencatat** kejadian.

11. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- Urutan dasar: **aman → cek korban → minta bantuan → tolong → catat.**
- **Tersedak:** ringan (masih bisa batuk dan bicara) → dorong batuk, dampingi; berat → tepuk punggung 5 kali + hentakan perut 5 kali, bergantian.
- **Luka bakar ringan:** air mengalir ±20 menit, lepas cincin, tutup longgar kasa non-lengket; tanpa es dan pasta gigi.
- **Pingsan sadar kembali:** baringkan, tinggikan kaki, longgarkan pakaian. **Mimisan:** duduk condong ke depan, tekan cuping hidung. **Kelelahan panas:** tempat sejuk, kompres, minum sedikit demi sedikit. **Listrik:** putus arus dulu.
- Staf menstabilkan dan memanggil bantuan; tidak memberi obat.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Tamu tersedak di restoran

Seorang tamu di restoran hotel (rekaan; fiktif) tersedak potongan daging. Ia memegang lehernya, tidak dapat berbicara, batuknya tidak bersuara, dan wajahnya mulai membiru. Pramusaji terlatih P3K berada di dekatnya. Susun urutan tindakan.

Langkah.

1. Nilai: tidak dapat berbicara atau batuk bersuara → sumbatan **berat**.
2. Minta rekan memanggil ambulans dan petugas P3K.
3. Berdiri di belakang tamu, minta ia sedikit membungkuk, **tepuk punggung 5 kali** di antara tulang belikat.
4. Bila belum keluar, **hentakan perut 5 kali** (kepalkan tangan di atas pusar, tarik cepat ke dalam dan atas).
5. Ulangi bergantian sampai benda keluar atau korban tidak sadar; bila tidak sadar dan tidak bernapas, mulai bantuan hidup dasar.
6. Catat kejadian.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Jawaban: tepuk punggung 5 kali dan hentakan perut 5 kali, bergantian, sambil memanggil ambulans.

Contoh 2: Petugas laundry tersentuh setrika panas

Tangan kiri Doni (rekaan) menyentuh rol mesin setrika linen; kulit merah dan perih, belum melepuh; ia memakai cincin. Rekannya sudah mematikan mesin. Pilih langkah tepat.

Langkah.

1. Sumber panas sudah dijauhkan.
2. **Aliri air keran** sekitar 20 menit.
3. **Lepas cincin** sebelum bengkak.
4. **Tutup longgar** dengan kasa steril non-lengket.
5. Jangan: pasta gigi, es batu, memecahkan lepuh (belum ada).
6. Catat; bawa ke klinik bila lepuh meluas atau nyeri hebat.

Jawaban: mengalirkan air sekitar 20 menit, melepas cincin, dan menutup longgar dengan kasa non-lengket.

Contoh 3: Menyusun tindakan untuk kelelahan panas

Seorang petugas taman Hotel Karang Indah (rekaan) merasa lemas dan pusing pukul 12.30 setelah memangkas tanaman sejak pagi. Kulitnya lembap, ia sadar, dapat berbicara, dan dapat minum sendiri. Tentukan benar atau salah untuk tiap tindakan: (a) memindahkan ke ruang sejuk; (b) menyelimutinya agar berhenti berkeringat; (c) memberi minum sedikit demi sedikit; (d) melonggarkan pakaian dan mengompres dengan kain basah.

Langkah.

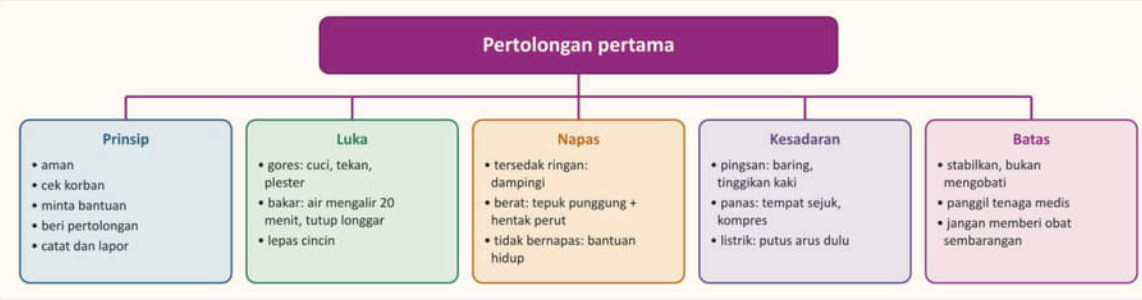
- (a) pindah ke tempat sejuk → **benar**.
- (b) selimut tebal menahan panas → **salah**.
- (c) korban sadar dan dapat menelan → minum sedikit demi sedikit → **benar**.
- (d) membantu menurunkan suhu → **benar**.

Jawaban: (a) benar, (b) salah, (c) benar, (d) benar.

❖ PETA KONSEP

Gambar 2.18 merangkum seluruh isi sub bab ini. Baca dari tengah ke cabang, lalu ceritakan ulang tiap cabang dengan kata-katamu sendiri.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 2.18 Peta konsep pertolongan pertama. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal pertolongan pertama:

1. **Nilai keadaan korban dari kalimat soal:** sadar atau tidak, bernapas normal atau tidak, bisa berbicara atau tidak, ada luka, seberapa parah.
2. **Cocokkan keadaan dengan tindakan:** soal biasanya memberi petunjuk ("masih dapat batuk keras", "sadar kembali dalam beberapa detik", "belum melepuh").
3. **Pastikan keselamatan penolong dan sumber bahaya** sudah ditangani lebih dulu.
4. **Pada pilihan lebih dari satu,** nilai tiap langkah satu per satu: benar untuk keadaan itu, dan bukan untuk keadaan lain.
5. **Perhatikan batas wewenang:** menstabilkan dan memanggil bantuan, bukan memberi obat.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Tindakan untuk kasus berat dipakai pada kasus ringan** (hentakan perut pada sumbatan ringan).
- **Mitos populer:** pasta gigi, es batu, menengadah saat mimisan, minum untuk tulang ikan.
- **Posisi salah:** telentang untuk mimisan, duduk segera setelah pingsan.
- **Menyelimuti korban kelelahan panas.**
- **Menyentuh korban listrik** sebelum arus diputus.
- **Mengabaikan perhiasan** pada luka bakar.
- **Tindakan lengkap tetapi urutan terbalik** (menekan luka sebelum membersihkan, menutup luka sebelum didinginkan).

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menjawab bahwa pramusaji harus langsung menghentak perut tamu yang tersedak tulang ikan tetapi masih batuk keras dan dapat berbicara, karena "tersedak itu darurat". Padahal pada sumbatan ringan, tindakan terbaik adalah mendorong korban terus batuk sambil mendampingi dan mengawasi. Hentakan baru diperlukan bila batuk melemah atau korban tidak dapat bernapas atau berbicara.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menggambarkan tamu yang pingsan sebentar di lobi dan sudah sadar kembali, dengan napas normal dan tanpa luka. Perhatikan keadaan korban pada soal, lalu pilih posisi dan tindakan yang cocok untuk keadaan itu.

►. Pada September 2027, seorang tamu Hotel Pandanaran Semarang tiba-tiba lemas lalu pingsan di lobi menjelang sore; ia belum makan sejak pagi. Dalam beberapa detik ia sadar kembali, tetapi wajahnya pucat, berkeringat dingin, dan ia mengaku pusing. Napasnya normal dan tidak ada luka akibat jatuh. Petugas security yang terlatih P3K segera datang. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Tindakan pertolongan pertama yang paling tepat saat itu adalah ....

A. Membaringkan tamu miring (posisi pemulihan), lalu menunggu ambulans datang
B. Membaringkan tamu, meninggikan kakinya, dan melonggarkan pakaiannya
C. Membaringkan tamu dan segera memberinya minuman manis selagi berbaring
D. Mendudukkan tamu bersandar, lalu mengantarnya ke kamar setelah 5 menit
E. Membaringkan tamu dengan bantal tinggi di bawah kepala agar napasnya lega

Pembahasan **Kunci: B**

Konsep: Pingsan sesaat terjadi karena aliran darah ke otak berkurang. Pertolongannya: baringkan korban, tinggikan kaki, longgarkan pakaian, pastikan udara segar; setelah pulih penuh dan dapat duduk, beri minuman manis.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: posisi pemulihan untuk korban tidak sadar yang bernapas; tamu ini sudah sadar, dan pingsan sesaat yang cepat pulih biasanya tidak memerlukan ambulans.
• **B.** ✓ Meninggikan kaki membantu darah kembali ke otak; pakaian longgar memudahkan bernapas.
• **C.** ✗ Jebakan: minuman manis memang membantu, tetapi diberikan setelah tamu pulih dan dapat duduk; minum sambil berbaring dapat membuat tersedak.
• **D.** ✗ Jebakan: tamu masih pucat dan pusing; duduk lalu berjalan terlalu cepat dapat membuatnya pingsan lagi.
• **E.** ✗ Jebakan: kepala yang ditinggikan justru mengurangi aliran darah ke otak.

Jawaban: B.

✎ LATIHAN

Tulis dulu keadaan korban: sadar atau tidak, bernapas atau tidak, ada luka atau tidak. Baru cocokkan dengan tindakan.

1. Pada Agustus 2027, punggung tangan kanan Wati, operator laundry Hotel Merbabu Salatiga, menyentuh rol mesin setrika linen (flatwork ironer) yang panas. Kulitnya memerah, terasa perih, dan belum melepuh. Wati memakai cincin di jari manis tangan kanan. Rekannya mematikan mesin, lalu membuka kotak P3K yang tersedia di ruang laundry.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah pertolongan pertama yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mengoleskan pasta gigi agar kulit terasa dingin dan tidak melepuh.
☐ B. Mengalirkan air keran bersuhu biasa ke bagian yang terbakar sekitar 20 menit.
☐ C. Melepas cincin dari jari sebelum tangan mulai membengkak.
☐ D. Mengompres luka bakar langsung dengan es batu agar cepat dingin.
☐ E. Menutup luka secara longgar dengan kasa steril yang tidak lengket.

2. Saat makan malam di restoran Hotel Seruni Palembang pada Oktober 2027, seorang tamu tiba-tiba tersedak tulang ikan. Ia batuk keras berulang kali, wajahnya memerah, dan masih dapat berkata, "Saya tersedak." Istrinya panik dan meminta pramusaji segera bertindak. Materi pelatihan P3K hotel: bila korban tersedak masih dapat batuk keras dan berbicara, sumbatannya tergolong ringan; tepukan punggung dan hentakan perut baru dilakukan bila batuk melemah atau korban tidak dapat bernapas/berbicara.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan pertolongan pertama yang paling tepat dilakukan pramusaji saat itu adalah ....

A. Segera melakukan hentakan perut dari belakang tubuh tamu
B. Menepuk punggung tamu dengan keras sambil memintanya menunduk
C. Memberi segelas air minum agar tulang ikan cepat terdorong
D. Meminta tamu terus batuk sambil mendampingi dan mengawasinya
E. Membaringkan tamu telentang di lantai agar jalan napasnya terbuka

3. Pada Januari 2027, tangan Doni, pramusaji Hotel Bintang Timur Kupang, tergores pecahan gelas saat membersihkan meja. Lukanya kecil dan dangkal, darah keluar sedikit, dan tidak ada serpihan kaca yang tertinggal. Kotak P3K di pantry restoran berisi air bersih, kasa steril, plester, cairan antiseptik, dan sarung tangan sekali pakai.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Urutan pertolongan pertama yang paling tepat adalah ....

A. Menutup luka dengan plester, lalu membersihkannya setelah sif selesai
B. Mengoleskan antiseptik, lalu membiarkan luka terbuka sampai kering
C. Membilas luka, lalu menutupnya dengan kapas agar darah terserap
D. Menekan luka dengan serbet bersih, lalu kembali melayani tamu
E. Mencuci luka, menekan dengan kasa steril, lalu memasang plester

4. Pada Juli 2027, seorang anak tamu (9 tahun) mimisan setelah bermain di area kolam Hotel Taman Sari Pangandaran. Darah menetes dari satu lubang hidung; anak itu sadar, tidak terbentur, dan dapat berbicara. Ibunya menyuruh anak itu berbaring telentang dan menengadahkan kepala. Petugas kolam yang terlatih P3K kemudian datang.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan pertolongan pertama yang paling tepat adalah ....

A. Membiarkan anak berbaring telentang sambil menengadahkan kepalanya
B. Meminta anak duduk menengadah dan menyumbat hidung dengan tisu tebal
C. Meminta anak berdiri dan menghembuskan napas kuat lewat hidungnya
D. Mengompres dahi anak dengan air hangat sambil anak berbaring
E. Mendudukkan anak condong ke depan dan menekan cuping hidungnya

5. Pukul 13.00 pada September 2027, Pak Udin, tukang kebun Hotel Palm Resort Lombok, merasa lemas, pusing, dan berkeringat sangat banyak setelah memangkas pagar tanaman di bawah terik matahari sejak pagi. Kulitnya terasa lembap, ia sadar penuh, dan dapat minum sendiri. Rekannya segera membawa Pak Udin ke ruang istirahat yang sejuk.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Memberi Pak Udin air minum sedikit demi sedikit karena ia sadar dan dapat menelan.	○	○
Menyelimuti tubuh Pak Udin dengan selimut tebal agar keringatnya cepat berhenti.	○	○
Mengompres tubuh dengan kain basah dan melonggarkan pakaiannya untuk menurunkan suhu tubuh.	○	○

Kunci singkat: 1. B, C, E 2. D 3. E 4. E 5. 1B 2S 3B

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa tindakan untuk sumbatan ringan dan sumbatan berat berbeda, dan apa tanda yang membedakannya?
- Mengapa cincin dilepas sebelum bagian yang terbakar membengkak?
- **Yang harus kuingat:** aman → cek → minta bantuan → tolong → catat; keadaan korban menentukan tindakan; tanpa es, pasta gigi, atau menengadah; putus listrik sebelum menyentuh korban.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 2.3: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.
next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-2.3

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 2.4 · Tempat kerja aman dan HACCP

SMKHTL-2.4

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi meminta kamu **menerapkan pemeliharaan tempat kerja yang aman dan mengenali potensi bahaya**, termasuk **HACCP**, yaitu sistem keamanan pangan. Di hotel, ini berarti memeriksa gudang, APAR, kolam, ruang laundry, dan dapur, lalu menentukan **apa yang berbahaya dan apa pengendaliannya**. Pada soal latihan, kamu diberi hasil pemeriksaan seorang supervisor atau petugas (daftar temuan, tabel suhu, lembar pemeriksaan APAR) dan diminta **memilih pasangan bahaya dan pengendalian yang tepat**, **menentukan tindakan terhadap bahan pangan berdasarkan suhu**, atau **menilai pernyataan benar atau salah**.

Sub bab ini berbobot besar (dua soal pada setiap paket latihan) dan banyak yang sulit karena **tabel harus dibaca dengan teliti** dan **aturan di soal harus diterapkan satu per satu**. Persentase benar nasional belum tersedia. Kabar baiknya: hampir semua soal memberi **aturan lengkap di dalam kasus**, sehingga kamu terutama dituntut teliti, bukan menghafal angka.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menyusun dan memakai daftar periksa inspeksi tempat kerja;
- menilai kesiapan APAR dari lembar pemeriksaan;
- menata gudang dan menyimpan bahan kimia dengan aman;
- menjelaskan bahaya biologis, kimia, dan fisik pada pangan serta titik kendali suhu;
- menerapkan aturan suhu dan waktu pada tabel (penerimaan barang, prasmanan, pemanasan ulang);
- menjelaskan FIFO dan pencegahan kontaminasi silang.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Tempat kerja yang aman dirawat, bukan hanya dibangun

Bangunan hotel mungkin aman saat baru dibuka. Namun keselamatan **menurun seiring waktu**: kabel menua, tumpukan barang bertambah, alat tidak dirawat, jalur evakuasi dipakai menaruh barang. Karena itu hotel menjalankan **pemeliharaan dan inspeksi rutin**. Inspeksi menemukan bahaya sebelum menjadi kecelakaan, dan merupakan penerapan langsung dari pelajaran sub bab 2.1.

Inspeksi yang baik bersifat **terjadwal** (harian, mingguan, bulanan), **memakai daftar periksa**, **dicatat**, dan **ditindaklanjuti**. Temuan yang tidak ditindaklanjuti sama saja tidak ditemukan.

2. Daftar periksa inspeksi

Gambar 2.19 menunjukkan contoh daftar periksa yang memuat apa yang diperiksa, syarat amannya, dan tindakan bila tidak sesuai.

Daftar periksa inspeksi tempat kerja (contoh)

Inspeksi rutin menemukan bahaya sebelum menjadi kecelakaan.

Yang diperiksa	Syarat aman	Bila tidak sesuai
APAR	jarum tekanan di zona hijau; pin dan segel utuh; belum lewat jadwal isi ulang; tidak terhalang barang	laporkan; ganti atau isi ulang; singkirkan penghalang
Jalur evakuasi dan pintu darurat	bebas hambatan; pintu bisa dibuka; tanda keluar menyala	singkirkan benda; laporkan lampu atau pintu rusak
Kabel dan stopkontak	tidak terkelupas, penutup utuh, tidak melintang jalur, tidak kelebihan beban	matikan, tandai, lapor Engineering
Gudang	tumpukan stabil dan jauh dari sprinkler; semua bahan berlabel; pencahayaan cukup; bahan kimia terpisah	tata ulang; sisihkan bahan tanpa label; ganti lampu
Lantai dan tangga	kering, tidak berlumut, ada alas antislip bila basah; pegangan kuat	bersihkan, pasang tanda dan alas
Kolam renang	lantai tepi tidak licin; kedalaman bertanda; ada penjaga saat dibuka; pelampung dan P3K ada	tutup kolam sampai terpenuhi

Gambar 2.19 Contoh daftar periksa enam objek inspeksi: APAR, jalur evakuasi, kabel, gudang, lantai dan tangga, kolam renang. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Beberapa objek yang sering muncul di soal:

APAR. Pemeriksaan sederhana tiap bulan: **jarum tekanan berada di zona hijau**, **pin dan segel pengaman utuh**, **belum melewati jadwal isi ulang**, dan **tidak terhalang barang** serta mudah dijangkau. APAR hanya dinyatakan siap pakai bila **keempat syarat terpenuhi**. Satu syarat gagal sudah cukup untuk menyatakannya tidak siap: jarum merah berarti tekanan rendah; segel putus berarti mungkin sudah dipakai atau dibuka; jadwal isi ulang yang sudah lewat berarti isinya tidak lagi dijamin; APAR yang terhalang troli tidak dapat diambil saat darurat. Contoh membaca tanggal: pemeriksaan dilakukan 5 Juni 2027, jadwal isi ulang tertulis April 2027, berarti jadwal **sudah lewat**, walaupun jarumnya masih hijau.

Jalur evakuasi dan pintu darurat. Harus **bebas hambatan**, pintu dapat dibuka dari dalam, tanda keluar dan lampu darurat menyala. Menaruh linen, kardus, atau troli di jalur ini adalah pelanggaran.

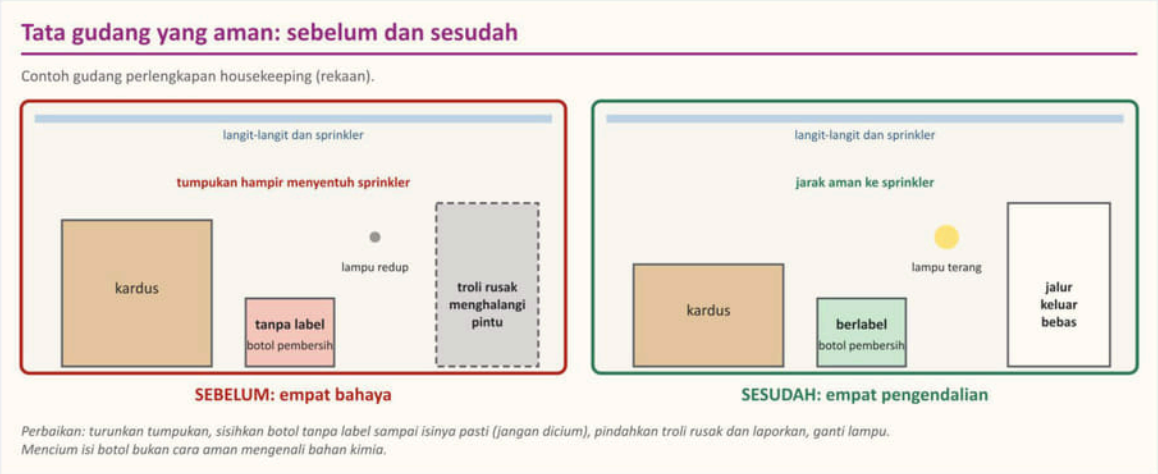
Kabel dan stopkontak. Tidak terkelupas, penutup utuh, tidak melintang di jalur jalan tanpa pelindung, tidak dibebani berlebihan (terlalu banyak alat pada satu stopkontak).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Lantai dan tangga. Kering, tidak berlumut, pegangan kuat, ada alas antislip di tempat basah.

3. Gudang dan penyimpanan bahan

Gudang adalah tempat yang paling sering "berantakan" dan berbahaya bila tidak ditata. Gambar 2.20 membandingkan gudang sebelum dan sesudah perbaikan.



Gambar 2.20 Gudang housekeeping rekaan sebelum dan sesudah perbaikan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Empat pasangan bahaya dan pengendalian yang perlu kamu pahami:

Bahaya	Mengapa berbahaya	Pengendalian
Kardus ditumpuk hampir menyentuh kepala sprinkler	semprotan air terhalang saat kebakaran; tumpukan roboh	turunkan tumpukan, beri jarak aman ke sprinkler, susun stabil
Botol pembersih tanpa label di rak bawah	isinya tidak diketahui; salah pakai atau salah campur	**sisihkan dan jangan pakai** sampai isinya dapat dipastikan, lalu beri label baru; **jangan dicium**
Jalur keluar terhalang troli rusak	tidak dapat keluar saat darurat	pindahkan troli, laporkan untuk diperbaiki
Lampu redup	tulisan tidak terbaca, mudah tersandung	**ganti lampu**; senter bukan pengganti

Perhatikan bahwa cara "mengenali isi botol dengan menciumnya" **bukan pengendalian**, tetapi bahaya baru, karena uap bahan kimia bisa merusak saluran napas. Membawa senter tanpa memperbaiki lampu adalah **akal-akalan**, bukan perbaikan akar masalah.

Bahan kimia disimpan terpisah menurut jenisnya. Kaporit (pemutih kolam) yang disimpan di samping pembersih bersifat asam berisiko menghasilkan gas berbahaya bila keduanya tumpah dan bercampur. Simpan bahan yang tidak boleh bertemu di rak atau ruang yang berbeda.

Lain-lain di ruang kerja. Pada ruang laundry, **saringan serat (*lint filter*) mesin pengering harus dibersihkan rutin**: serat kain mudah terbakar dan penumpukannya meningkatkan risiko kebakaran. Tumpukan linen **tidak boleh menempel pada panel listrik**, walaupun pintu panel tertutup, karena panas dan gangguan listrik dapat menyulut linen, dan panel harus selalu dapat dijangkau. Jalur menuju pintu darurat harus tetap bebas.

4. Kolam renang

Kolam adalah tempat berisiko tinggi, terutama bagi anak. Pemeliharaan yang aman mencakup:

- **Penjaga (*lifeguard*) bertugas selama kolam dibuka** untuk kolam yang dalam atau ramai. **Papan "berenang atas risiko sendiri" bukan pengendalian**: papan itu melepas tanggung jawab di atas kertas, tetapi tidak mencegah anak tenggelam. Pengendalian yang sebenarnya adalah pengawasan, pagar, pintu terkunci saat tidak dijaga, dan batas kedalaman yang jelas.
- **Tepi kolam tidak licin**: sikat lumut, pasang alas antislip, dan pasang tanda lantai licin sebagai pelengkap.
- **Kedalaman bertanda jelas**, ada pelampung dan alat penyelamat, dan kotak P3K dekat kolam.
- **Bahan kimia kolam** (kaporit dan lain-lain) disimpan terpisah, tertutup, dan ditangani dengan APD.

5. Mengapa hotel butuh HACCP

Hotel menyajikan makanan kepada ratusan orang setiap hari, termasuk bayi, lansia, dan orang

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

yang sedang sakit. Satu hidangan yang tercemar dapat membuat banyak tamu keracunan, membahayakan nyawa, dan menghancurkan nama baik hotel. **HACCP** adalah sistem yang **mengenali bahaya pada setiap tahap pengolahan pangan dan mengendalikannya di titik-titik yang paling menentukan**. Gagasan intinya sederhana:

1. **Kenali bahaya** pada tiap tahap: dari penerimaan bahan sampai penyajian.
2. **Tentukan titik kendali kritis (CCP)**, yaitu titik yang bila tidak dikendalikan akan menimbulkan bahaya yang tidak bisa diperbaiki kemudian (misalnya suhu penerimaan, pemasakan, dan penahanan).
3. **Tetapkan batas**, misalnya "suhu hidangan panas harus ≥ 60 °C".
4. **Pantau dan catat** (mengukur suhu pada jam yang ditentukan dengan termometer).
5. **Tentukan tindakan koreksi** bila batas dilanggar, dan dokumentasikan.

6. Tiga jenis bahaya pada pangan

Gambar 2.21 menunjukkan alur pangan dan tiga jenis bahaya.



Gambar 2.21 Lima tahap alur pangan, tiga jenis bahaya, dan prinsip FIFO serta kontaminasi silang. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Bahaya biologis:** kuman (bakteri, virus), jamur, parasit. Penyebab utama keracunan makanan. Berkembang cepat pada suhu hangat dan waktu lama.
- **Bahaya kimia:** sisa pembersih, pestisida, bahan kimia yang salah label atau tercampur ke makanan.
- **Bahaya fisik:** benda asing seperti pecahan kaca, serpihan logam, rambut, plastik.

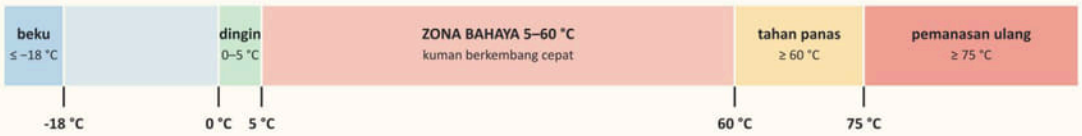
7. Suhu: kunci keamanan pangan

Kuman berkembang paling cepat pada **zona bahaya** antara 5 °C dan 60 °C. Karena itu makanan harus **dijaga di luar zona itu**: dingin atau panas. Gambar 2.22 meringkas batas suhu yang umum dipakai pada soal.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Suhu dan keamanan pangan

Kuman berkembang paling cepat di "zona bahaya". Ukur dengan termometer, jangan menebak.



Titik	Batas (contoh SOP hotel)	Tindakan bila tidak terpenuhi
Penerimaan bahan beku	≤ −18 °C, kemasan utuh	tolak
Penerimaan bahan dingin	≤ 5 °C, kemasan utuh	tolak
Menahan hidangan panas (prasmanan)	≥ 60 °C	panaskan ulang bila belum lewat 2 jam di bawah 60 °C
Pemanasan ulang	sampai ≥ 75 °C di bagian dalam	terus panaskan; bila lewat 2 jam di bawah 60 °C, buang
Penyimpanan dingin	≤ 5 °C	periksa lemari es; pindahkan dan laporkan

Angka di tabel adalah contoh yang dipakai pada soal. Selalu ikuti angka yang tertulis pada SOP atau soal.

Gambar 2.22 Zona suhu pangan dan contoh batas pada tiap titik. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Aturan yang sering dipakai (selalu ikuti angka yang tertulis di soal atau SOP):

- **Penerimaan:** bahan **beku diterima bila ≤ −18 °C**; bahan **dingin diterima bila ≤ 5 °C**; **kemasan harus utuh dan tidak bocor.** Satu syarat gagal (suhu atau kemasan) berarti **tolak**.
- **Penahanan panas (prasmanan):** hidangan panas dijaga **≥ 60 °C**.
- **Pemanasan ulang:** hidangan yang turun di bawah 60 °C dipanaskan ulang sampai **≥ 75 °C di bagian dalam**, **hanya bila belum terlalu lama berada di zona bahaya**. Banyak SOP memakai **batas dua jam**: bila hidangan sudah berada di bawah 60 °C selama **dua jam atau lebih**, hidangan **dibuang**, tidak dipanaskan ulang. Dua jam dihitung **sejak catatan pertama di bawah 60 °C**.
- **Penyimpanan dingin:** ≤ 5 °C.

Cara membaca tabel suhu prasmanan: untuk **tiap hidangan**, cari **catatan pertama yang di bawah 60 °C**, hitung sudah berapa jam sampai sekarang, lalu terapkan aturan: hidangan yang selalu ≥ 60 °C tetap; yang sudah di bawah 60 °C kurang dari dua jam dipanaskan ulang sampai ≥ 75 °C; yang sudah dua jam atau lebih dibuang.

Termometer dipakai untuk mengukur; hidangan yang "tampak panas atau mengepul" belum tentu mencapai batas.

8. FIFO dan kontaminasi silang

FIFO (*first in, first out*) berarti bahan yang masuk lebih dulu dipakai lebih dulu, sehingga tidak ada bahan yang menua dan kedaluwarsa di sudut gudang. Praktiknya: beri **tanggal** pada setiap wadah dan susun yang lama di depan.

Kontaminasi silang adalah perpindahan kuman dari satu benda ke benda lain, terutama dari bahan **mentah** ke makanan **matang**. Pencegahannya:

- pisahkan **talenan, pisau, wadah, dan rak** untuk bahan mentah dan matang;
- simpan bahan mentah **di bawah**, makanan matang **di atas** di lemari es agar cairan mentah tidak menetes;
- **cuci tangan** dan alat di antara pekerjaan;
- gunakan alat bersih yang berbeda untuk tiap jenis pangan.

9. Mencatat dan menindaklanjuti

Semua pemeriksaan dicatat: tanggal, jam, hasil, tindakan, dan nama pemeriksa. Catatan suhu pada jam yang telah ditentukan, catatan inspeksi, dan catatan perbaikan. Dokumen ini membuktikan bahwa hotel menjalankan sistem, dan membantu menelusuri penyebab bila terjadi masalah. Laporkan temuan kepada atasan atau Engineering dengan **catatan tertulis**, bukan hanya lisan.

10. Pencahayaan, ventilasi, dan kebisingan

Kenyamanan lingkungan kerja ikut menentukan keselamatan. **Pencahayaan** yang redup membuat tulisan pada kardus dan label bahan kimia sulit dibaca dan membuat orang tersandung; lampu yang padam harus diganti, bukan diakali dengan senter. **Ventilasi** yang

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

buruk di dapur, laundry, atau ruang penyimpanan kimia membuat uap, panas, atau gas menumpuk. **Kebisingan** mesin laundry atau genset yang terus-menerus dapat merusak pendengaran dan membuat pekerja tidak mendengar peringatan, sehingga petugas di area itu memakai pelindung telinga dan mesin dirawat agar tidak berlebihan bising. Pencahayaan redup dan ventilasi buruk adalah contoh *unsafe condition*, seperti pada contoh soal resmi kisi-kisi.

11. Perawatan preventif dan korektif

Alat dan bangunan dirawat dengan dua cara. **Perawatan preventif** dilakukan **sebelum** rusak menurut jadwal: membersihkan saringan serat pengering tiap minggu, memeriksa APAR tiap bulan, mengganti pelumas mesin, menguji alarm kebakaran. **Perawatan korektif** dilakukan **sesudah** ada kerusakan: memperbaiki kabel yang sudah terkelupas atau mengganti pintu yang macet. Hotel yang baik lebih banyak memakai perawatan preventif karena lebih murah dan lebih aman. Catatan jadwal dan hasil perawatan disimpan agar dapat ditelusuri. Pada soal, temuan yang mengarah pada penumpukan debu serat, APAR tidak diperiksa, atau segel yang putus adalah tanda perawatan preventif yang tidak berjalan.

12. Kesalahan umum

- Menyatakan APAR siap hanya karena **jarum hijau**, padahal jadwal isi ulang sudah lewat atau segel putus.
- Menganggap papan peringatan sudah menggantikan **pengawasan**.
- Mengenali bahan kimia dengan **mencium**.
- Memakai **senter** sebagai pengganti memperbaiki lampu.
- Menerima bahan beku yang suhunya sedikit di atas batas "karena kemasannya utuh".
- Memanaskan ulang hidangan yang sudah **dua jam atau lebih** di bawah 60 °C.
- Menghitung dua jam dari **catatan terakhir**, bukan dari **catatan pertama di bawah 60 °C**.
- Menumpuk linen menempel pada **panel listrik**.

13. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- Inspeksi rutin dengan **daftar periksa**, dicatat dan ditindaklanjuti.
- **APAR siap** bila **empat** syarat terpenuhi: jarum hijau, pin dan segel utuh, belum lewat jadwal isi ulang, tidak terhalang.
- Gudang: tumpukan jauh dari sprinkler, bahan **berlabel**, jalur keluar bebas, lampu cukup; **bahan kimia dipisah**; botol tanpa label **disisihkan, tidak dicium**.
- Kolam: **penjaga**, tepi tidak licin, kedalaman bertanda; papan "risiko sendiri" **bukan** pengendalian.
- **HACCP:** bahaya biologis, kimia, fisik; titik kendali; batas; pantau; koreksi.
- **Suhu:** beku ≤ −18 °C, dingin ≤ 5 °C, tahan panas ≥ 60 °C, panaskan ulang ≥ 75 °C; zona bahaya 5–60 °C; aturan dua jam sejak catatan pertama di bawah 60 °C.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▣ CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Memeriksa lembar pemeriksaan APAR

Petugas Hotel Cahaya Sakti (rekaan; fiktif) memeriksa APAR pada 10 Juni 2027. SOP: siap pakai bila jarum di zona hijau, pin dan segel utuh, belum lewat jadwal isi ulang, dan tidak terhalang. Hasil:

APAR	Lokasi	Jarum	Pin dan segel	Jadwal isi ulang	Catatan
B1	Dapur	hijau	utuh	Januari 2028	–
B2	Laundry	hijau	utuh	Mei 2027	–
B3	Lobi	merah	utuh	Maret 2028	–
B4	Koridor	hijau	utuh	Februari 2028	terhalang troli

Langkah. Periksa empat syarat untuk tiap APAR.

- B1: keempatnya terpenuhi → **siap**.
- B2: jadwal Mei 2027 sudah lewat pada 10 Juni 2027 → **tidak siap**.
- B3: jarum merah → **tidak siap**.
- B4: terhalang → **tidak siap** (singkirkan penghalang, lalu periksa lagi).

Jawaban: hanya B1 siap pakai. B2 perlu diisi ulang, B3 diperiksa tekanannya, B4 penghalangnya disingkirkan.

Contoh 2: Menerapkan aturan suhu prasmanan

SOP prasmanan Hotel Cahaya Sakti: hidangan panas ≥ 60 °C. Hidangan yang tercatat di bawah 60 °C dipanaskan ulang sampai ≥ 75 °C bila belum dua jam berada di bawah 60 °C, dibuang bila sudah dua jam atau lebih (dihitung dari catatan pertama di bawah 60 °C). Catatan suhu pagi ini:

Hidangan	06.30	07.30	08.30
Soto ayam	72 °C	68 °C	64 °C
Perkedel	63 °C	59 °C	57 °C
Capcay	58 °C	55 °C	52 °C

Tentukan tindakan pada pukul 08.30.

Langkah.

1. Soto: selalu ≥ 60 °C → **tetap**.
2. Perkedel: catatan pertama di bawah 60 °C pada **07.30**; sekarang 08.30 → baru **1 jam** → **panaskan ulang sampai ≥ 75 °C**.
3. Capcay: catatan pertama di bawah 60 °C pada **06.30**; sekarang 08.30 → **2 jam** → **buang**.

Jawaban: soto tetap, perkedel dipanaskan ulang sampai ≥ 75 °C, capcay dibuang.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh 3: Menolak atau menerima barang

Aturan penerimaan: beku ≤ −18 °C, dingin ≤ 5 °C, kemasan utuh. Barang yang tiba: nugget beku −19 °C kemasan utuh; bakso beku −15 °C kemasan utuh; yoghurt dingin 4 °C kemasan menggembung dan bocor; telur dingin 6 °C kemasan utuh; sayur dingin 3 °C kemasan utuh. Barang mana yang ditolak?

Langkah.

- Nugget: −19 °C ≤ −18 °C dan utuh → **terima**.
- Bakso: −15 °C tidak ≤ −18 °C → **tolak**.
- Yoghurt: suhu sesuai, kemasan bocor → **tolak**.
- Telur: 6 °C > 5 °C → **tolak** (menurut aturan di soal).
- Sayur: 3 °C, utuh → **terima**.

Jawaban: bakso, yoghurt, dan telur ditolak.

❖ PETA KONSEP

Gambar 2.23 merangkum seluruh isi sub bab ini. Baca dari tengah ke cabang, lalu ceritakan ulang tiap cabang dengan kata-katamu sendiri.



Gambar 2.23 Peta konsep tempat kerja aman dan HACCP. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal tempat kerja aman dan HACCP:

1. **Cari aturan yang tertulis di soal** (SOP, batas suhu, syarat APAR) dan jadikan itu acuan. Jangan memakai angka dari ingatanmu bila soal memberi angka.
2. **Periksa objek satu per satu**, bukan sekaligus. Pada tabel, kerjakan baris demi baris dan tulis hasilnya (siap/tidak, terima/tolak, tetap/panaskan/buang).
3. **Untuk soal pasangan bahaya dan pengendalian,** nilai tiap pasangan: apakah pengendaliannya **menghilangkan atau mengurangi bahaya itu**, dan apakah aman?
4. **Untuk pernyataan benar atau salah,** nilai tiap pernyataan terhadap fakta di soal. Satu detail sering menentukan.
5. **Hitung waktu** dengan cermat: dua jam dihitung dari catatan **pertama** di bawah batas.

Jebakan yang sering dipasang:

- **"Tampaknya benar" tetapi melanggar satu syarat:** APAR hijau tetapi jadwal lewat; bahan beku utuh tetapi suhu −12 °C; kemasan bocor padahal suhu benar.
- **Pengendalian palsu:** papan peringatan sebagai pengganti penjaga, senter sebagai pengganti lampu, mencium botol.
- **Pilihan yang terlalu luas atau terlalu sempit:** memanaskan ulang semua hidangan, atau membuang semuanya.
- **Pasangan yang tertukar:** bahaya tumpukan dekat sprinkler dipasangkan dengan "ganti label".
- **Pernyataan aman yang keliru:** linen menempel panel listrik "aman bila pintu tertutup".

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menyatakan APAR di gudang siap pakai karena jarum tekanannya hijau, padahal jadwal isi ulangnya April 2027 dan pemeriksaan dilakukan Juni 2027. APAR siap pakai hanya bila empat syarat terpenuhi sekaligus, termasuk belum lewat jadwal isi ulang.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memberi aturan penahanan dan pemanasan ulang hidangan prasmanan beserta catatan suhu tiga jam. Kerjakan hidangan demi hidangan: cari catatan pertama di bawah 60 °C, hitung berapa lama, lalu terapkan aturan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. SOP prasmanan sarapan Hotel Nusa Indah Kupang (2027): hidangan panas harus bersuhu ≥ 60 °C. Hidangan yang tercatat di bawah 60 °C dipanaskan ulang sampai ≥ 75 °C bila belum 2 jam berada di bawah 60 °C, tetapi dibuang bila sudah 2 jam atau lebih (dihitung dari catatan pertama di bawah 60 °C). Catatan suhu pagi ini:

Hidangan	07.00	08.00	09.00
Nasi goreng	70 °C	66 °C	62 °C
Sosis ayam	65 °C	58 °C	56 °C
Telur orak-arik	57 °C	54 °C	52 °C
Bubur ayam	68 °C	64 °C	61 °C

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tindakan yang tepat pada pukul 09.00 adalah ....

A. Membuang telur, memanaskan ulang sosis, yang lain tetap
B. Memanaskan ulang telur dan sosis sampai di atas 75 °C
C. Membuang telur dan sosis karena keduanya di bawah 60 °C
D. Membuang telur saja karena sosis masih di atas 55 °C
E. Memanaskan ulang keempat hidangan karena suhunya terus turun

Pembahasan **Kunci: A**

Konsep: Dalam HACCP, suhu dan waktu adalah titik kendali penting: makanan panas yang lama berada di zona bahaya (5–60 °C) memberi kesempatan bakteri berkembang biak, sehingga ada batas waktu kapan masih boleh dipanaskan ulang dan kapan harus dibuang.

Langkah:

1. Telur: di bawah 60 °C sejak 07.00 → pukul 09.00 sudah 2 jam → dibuang.
2. Sosis: di bawah 60 °C sejak 08.00 → baru 1 jam → dipanaskan ulang sampai ≥ 75 °C.
3. Nasi goreng dan bubur masih ≥ 60 °C → tetap disajikan.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Telur sudah 2 jam di bawah 60 °C (dibuang), sosis baru 1 jam (dipanaskan ulang), nasi goreng dan bubur masih aman.
• **B.** ✗ Jebakan: telur sudah 2 jam di bawah 60 °C sehingga tidak boleh dipanaskan ulang lagi.
• **C.** ✗ Jebakan: sosis baru 1 jam di bawah 60 °C sehingga masih boleh dipanaskan ulang, tidak harus dibuang.
• **D.** ✗ Batas SOP adalah 60 °C, bukan 55 °C; sosis 56 °C tetap harus dipanaskan ulang.
• **E.** ✗ Jebakan: nasi goreng dan bubur memang turun suhunya, tetapi masih ≥ 60 °C dan belum perlu tindakan.

Jawaban: A.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✎ LATIHAN

Kerjakan baris demi baris dan tulis hasilnya. Untuk soal benar atau salah, nilai tiap pernyataan sendiri-sendiri.

1. Pada Juni 2027, Andi, petugas kolam renang Hotel Palem Hijau Bali, memeriksa area kolam sebelum dibuka pukul 07.00. Ia menemukan: jeriken kaporit disimpan berdampingan dengan jeriken pembersih asam di gudang yang sama, lantai tepi kolam licin berlumut, dan kolam sedalam 1,8 m tidak dijaga setelah pukul 17.00, hanya dipasangi papan "Berenang atas risiko sendiri". Banyak tamu keluarga dengan anak menginap minggu itu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Papan "Berenang atas risiko sendiri" sudah mengendalikan risiko tamu anak tenggelam setelah pukul 17.00.	○	○
Kaporit yang berdampingan dengan pembersih asam berpotensi menghasilkan gas berbahaya bila tumpah dan bercampur.	○	○
Menyikat lumut lalu memasang tanda lantai licin sebelum kolam dibuka menurunkan risiko tamu terpeleset.	○	○

2. Pada Februari 2027, supervisor Hotel Mahoni Jambi memeriksa gudang perlengkapan housekeeping. Ia menemukan kardus amenitas ditumpuk sampai hampir menyentuh kepala sprinkler, botol cairan pembersih tanpa label di rak bawah, jalur keluar gudang terhalang troli rusak, dan lampu gudang redup sehingga tulisan pada kardus sulit dibaca. Ia lalu menyusun rencana perbaikan bersama staf.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pasangan potensi bahaya dan pengendalian yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

- ☐ A. Kardus dekat sprinkler: tumpukan diturunkan agar semprotan air tidak terhalang dan tumpukan tidak roboh.
- ☐ B. Botol tanpa label: isinya dicium untuk mengenali jenisnya, lalu diberi label baru.
- ☐ C. Jalur keluar terhalang: troli rusak dipindahkan dan dilaporkan untuk diperbaiki.
- ☐ D. Lampu redup: petugas diminta membawa senter tanpa lampu gudang diganti.
- ☐ E. Botol tanpa label: disisihkan dan tidak dipakai sebelum isinya dapat dipastikan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Petugas engineering Hotel Teratai Palu memeriksa APAR pada 5 Juni 2027. SOP: APAR siap pakai bila jarum tekanan di zona hijau, pin dan segel utuh, belum melewati jadwal isi ulang, dan tidak terhalang barang.

APAR	Lokasi	Jarum tekanan	Pin dan segel	Jadwal isi ulang	Catatan
A1	Dapur	hijau	utuh	Desember 2027	–
A2	Laundry	merah (rendah)	utuh	Agustus 2027	–
A3	Lobi	hijau	segel putus	Maret 2028	–
A4	Gudang	hijau	utuh	April 2027	–
A5	Koridor lantai 2	hijau	utuh	Januari 2028	terhalang troli

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
APAR A1 memenuhi keempat syarat SOP sehingga siap pakai.	○	○
APAR A4 siap pakai karena jarum tekanannya masih berada di zona hijau.	○	○
APAR yang perlu ditindaklanjuti adalah A2 dan A3, sedangkan A5 masih siap pakai.	○	○

4. Spesifikasi penerimaan barang di gudang dapur Hotel Sahid Lestari Solo (2027): bahan beku diterima bila suhunya ≤ −18 °C, bahan dingin diterima bila suhunya ≤ 5 °C, dan kemasan harus utuh tidak bocor. Pagi itu petugas penerima mencatat:

Bahan	Jenis	Suhu terukur	Kemasan
Ayam fillet	beku	−20 °C	utuh
Udang kupas	beku	−12 °C	utuh
Ikan kakap	dingin	3 °C	utuh
Susu segar	dingin	4 °C	bocor di satu sudut
Daging giling	dingin	8 °C	utuh

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Bahan yang seharusnya ditolak adalah ....

A. Udang kupas dan daging giling
B. Udang kupas, susu segar, daging giling
C. Susu segar dan daging giling
D. Ayam fillet, udang kupas, daging giling
E. Udang kupas, ikan kakap, daging giling

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. Pada April 2027, supervisor laundry Hotel Mutiara Hijau Bandung memeriksa ruang laundry. Ia menemukan saringan serat (lint filter) mesin pengering penuh debu kain karena tidak dibersihkan sejak sepekan, tumpukan linen kotor diletakkan menempel pada panel listrik, dan jalur menuju pintu darurat bebas hambatan. Ia lalu menyusun catatan tindak lanjut.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Tumpukan linen yang menempel pada panel listrik aman selama pintu panelnya tertutup rapat.	○	○
Saringan serat yang penuh meningkatkan risiko kebakaran mesin pengering sehingga perlu dibersihkan secara rutin.	○	○
Jalur pintu darurat yang bebas hambatan perlu dipertahankan sebagai bagian dari pemeliharaan tempat kerja yang aman.	○	○

Kunci singkat: 1. 1S 2B 3B 2. A, C, E 3. 1B 2S 3S 4. B 5. 1S 2B 3B

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa APAR dengan jarum hijau belum tentu siap pakai?
- Dua jam pada aturan pemanasan ulang dihitung sejak catatan yang mana?
- **Yang harus kuingat:** APAR siap bila empat syarat terpenuhi; bahan kimia dipisah dan berlabel; papan bukan pengganti pengawasan; aturan suhu 5–60 °C zona bahaya, tahan panas ≥ 60, panaskan ulang ≥ 75, dua jam sejak catatan pertama.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 2.4: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-2.4

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 2.5 · Kebersihan tempat kerja

SMKHTL-2.5

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi meminta kamu **menerapkan prosedur kebersihan di tempat kerja**. Di hotel, kebersihan bukan sekadar urusan tampilan. Kamar yang bersih dinilai tamu sebagai tanda kualitas, dan kebersihan yang benar mencegah penularan penyakit antara tamu dan petugas. Pada soal latihan, kamu diberi **situasi kerja** (membersihkan kamar mandi, menangani linen bernoda darah, melayani meja kafe yang ramai, menerima kantong laundry) lalu diminta **memilih urutan kerja** atau **cara kerja yang sesuai prosedur**. Beberapa soal memberi **SOP lengkap di dalam kasus**, sehingga kamu cukup menerapkannya dengan teliti.

Sebagian soal mudah (urutan kerja sederhana), dan sebagian sulit (banyak langkah yang mirip, hanya satu yang benar). Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menerapkan prinsip urutan kerja saat membersihkan (atas ke bawah, bersih ke kotor, dalam ke luar);
- memakai kode warna kain dan memilih bahan pembersih yang sesuai;
- membaca status kamar dan menentukan urutan prioritas pembersihan;
- menangani linen terkontaminasi dan mencegah kontaminasi silang;
- menerapkan kebersihan di area makan dan laundry;
- mencuci tangan dengan benar.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Mengapa kebersihan penting

Kebersihan di hotel melayani tiga kepentingan.

1. **Kesehatan.** Kamar mandi, handuk, gelas, dan permukaan yang sering disentuh dapat membawa kuman. Kebersihan yang benar mencegah penyakit menular antara tamu dan antara tamu dengan petugas.
2. **Kenyamanan dan citra.** Tamu memutuskan apakah ia akan kembali dan apa yang ia tulis di ulasan terutama dari kebersihan kamarnya.
3. **Keselamatan.** Lantai kering, bahan kimia dipakai dengan benar, dan limbah ditangani dengan aman.

Kebersihan yang baik bukan "membersihkan sebanyak mungkin", tetapi **membersihkan dengan urutan, alat, dan bahan yang benar**, sehingga kuman tidak dipindahkan dari tempat yang kotor ke tempat yang bersih.

2. Tiga prinsip urutan kerja

Gambar 2.24 merangkum tiga prinsip urutan yang dipakai pada hampir semua pekerjaan membersihkan.



Gambar 2.24 Atas ke bawah, bersih ke kotor, dan dalam ke luar, beserta contoh urutan kamar mandi. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Atas ke bawah.** Debu dan kotoran jatuh ke bawah. Bersihkan langit-langit, kipas, dan rak lebih dulu, lalu meja dan perabot, dan **lantai paling akhir**. Bila lantai dikerjakan lebih dulu, debu dari atas akan mengotorinya lagi.
- **Bersih ke kotor.** Kerjakan bagian yang paling bersih dulu dan yang paling kotor paling akhir. Dengan begitu, kuman dari bagian kotor tidak terbawa ke bagian bersih.
- **Dalam ke luar.** Mulai dari bagian terjauh dari pintu dan bergerak menuju pintu. Lantai dikerjakan **sambil berjalan mundur ke arah pintu**, sehingga kamu tidak menginjak lantai yang baru dipel.

Contoh penerapan pada **kamar mandi tamu**. Pada SOP rekaan, dinding dan area shower lebih kotor daripada cermin dan wastafel (terkena busa sabun dan rambut), tetapi lebih bersih daripada kloset. Maka urutannya: **cermin dan wastafel → dinding dan area shower → kloset → lantai** (dikerjakan terakhir sambil mundur ke pintu). Cermin dan wastafel dulu

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

karena paling bersih; kloset paling akhir di antara perabot karena paling kotor; lantai terakhir karena aturan atas ke bawah dan karena semua tetesan dari atas sudah jatuh.

3. Prosedur membersihkan kamar secara umum

Urutan tipikal untuk kamar yang ditinggalkan tamu (*check-out*) atau kamar yang dibersihkan harian:

1. **Siapkan troli, alat, dan bahan;** pakai sarung tangan dan APD yang sesuai.
2. **Ketuk pintu, sebut "housekeeping", dan tunggu jawaban** (kamar terisi). Bila ada jawaban dan tamu minta nanti, catat dan datang lagi. Bila ada tanda DND (jangan diganggu), **jangan masuk**.
3. **Buka pintu lebar dan ganjal** agar tamu yang lewat tahu kamar sedang dibersihkan; buka tirai dan jendela untuk ventilasi.
4. **Kumpulkan sampah dan linen kotor** ke kantong yang disediakan, dan periksa **barang tamu yang tertinggal**.
5. **Bersihkan tempat tidur:** ganti seprai, sarung bantal, dan selimut sesuai aturan; rapikan tempat tidur.
6. **Bersihkan debu** dari atas ke bawah, termasuk permukaan yang sering disentuh (gagang pintu, remote, sakelar, telepon).
7. **Bersihkan kamar mandi** dengan urutan di atas.
8. **Isi ulang perlengkapan** (handuk, sabun, tisu, gelas bersih).
9. **Vakum atau pel lantai** sambil mundur ke pintu.
10. **Periksa akhir:** semua berfungsi, tidak ada kotoran, wangi netral. Perbarui status kamar di sistem.

4. Alat, bahan, dan kode warna

Salah satu penyebab terbesar kontaminasi silang adalah **memakai satu kain untuk semua tempat**. Karena itu banyak hotel memakai **kode warna kain** seperti pada Gambar 2.25.



Gambar 2.25 Contoh sistem kode warna kain pembersih. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Contoh sistem yang umum: **merah** untuk kloset dan area paling kotor, **kuning** untuk wastafel dan shower, **biru** untuk kaca dan permukaan umum, **hijau** untuk area dapur dan meja makan. Warna yang dipakai bisa berbeda di tiap hotel, tetapi **harus konsisten**, dan kain merah **tidak pernah** dipakai untuk kaca atau meja makan. Kain dicuci dan didisinfeksi

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

setelah dipakai.

Bahan pembersih dipilih menurut fungsinya (pembersih kaca, pembersih lantai, disinfektan, pembersih kloset). Ikuti petunjuk di label, pakai takaran yang benar, dan jangan mencampur bahan (sub bab 2.2). Alat yang dipakai di kamar mandi tidak dipakai di area lain.

5. Status kamar dan urutan prioritas

Housekeeping bekerja bersama Front Office, dan keduanya memakai **kode status kamar** yang sama. Gambar 2.26 menunjukkan kode yang umum dan contoh urutan prioritas.

Status kamar dan urutan membersihkan

Housekeeping dan Front Office memakai kode yang sama.

Kode	Arti	Tindakan Housekeeping
VC	Vacant Clean: kosong, bersih, belum diperiksa	periksa kamar (inspeksi) lalu jadikan siap jual
VR	Vacant Ready: kosong, bersih, sudah diperiksa, siap jual	siap diberikan kepada tamu
VD	Vacant Dirty: kosong, kotor	bersihkan; prioritaskan bila tamu segera tiba
OC	Occupied Clean: terisi, sudah dibersihkan	tidak perlu dibersihkan lagi hari itu
OD	Occupied Dirty: terisi, belum dibersihkan	bersihkan sesuai urutan dan jam
DND	Do Not Disturb: jangan diganggu	JANGAN DIMASUKI; catat dan lapor bila sampai sore
OOO	Out of Order: rusak, tidak dapat dijual	tidak dibersihkan; tunggu perbaikan Engineering

Contoh urutan prioritas (SOP rekaan)

1. Kamar tamu yang SEGERA tiba → 2. Tamu minta segera dibersihkan → 3. Kosong yang kotor (VD) → 4. Terisi lainnya (OD)

Kamar berstatus DND tidak dimasuki, apa pun urutannya.

Gambar 2.26 Kode status kamar dan contoh urutan prioritas pembersihan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **VC (*Vacant Clean*):** kosong, sudah bersih, belum diperiksa supervisor.
- **VR (*Vacant Ready*):** kosong, bersih, sudah diperiksa, siap dijual.
- **VD (*Vacant Dirty*):** kosong, kotor, perlu dibersihkan.
- **OC (*Occupied Clean*):** terisi, sudah dibersihkan.
- **OD (*Occupied Dirty*):** terisi, belum dibersihkan.
- **DND (*Do Not Disturb*):** tamu meminta tidak diganggu.
- **OOO (*Out of Order*):** rusak, tidak dapat dijual, menunggu perbaikan.

Urutan prioritas ditetapkan SOP hotel dan selalu tertulis pada soal. Contoh pola yang umum: **(1)** kamar yang akan segera dipakai tamu yang tiba (siap terlambat bila tamu menunggu), **(2)** kamar yang tamunya meminta segera dibersihkan, **(3)** kamar kosong yang kotor (VD), **(4)** kamar terisi lainnya (OD). **Kamar DND tidak dimasuki**, apa pun urutannya. Bila hingga sore status masih DND, petugas melapor kepada supervisor sesuai prosedur.

Cara mengerjakan soal urutan: **(a)** coret kamar DND dan OOO dari daftar; **(b)** beri nomor prioritas pada tiap kamar sesuai aturan soal; **(c)** urutkan; **(d)** untuk kamar dengan prioritas sama, ikuti urutan nomor kamar bila soal tidak menyebut lain.

6. Cairan tubuh dan linen terkontaminasi

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Linen terkontaminasi adalah linen yang terkena darah, muntahan, atau cairan tubuh lain. Linen ini dapat menularkan penyakit kepada petugas, sehingga penanganannya khusus (Gambar 2.27).



Gambar 2.27 Empat langkah menangani linen terkontaminasi dan hal yang tidak boleh dilakukan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Pakai sarung tangan sekali pakai** sebelum menyentuhnya (dan APD lain bila perlu).
2. **Masukkan ke kantong khusus berlabel**, **terpisah dari linen biasa**. Jangan mengibas atau meremasnya.
3. **Beri tahu laundry** agar linen dicuci **terpisah dengan suhu tinggi** dan bahan disinfektan sesuai prosedur.
4. **Lepas sarung tangan dengan benar dan cuci tangan** dengan sabun dan air mengalir.

Yang **tidak boleh** dilakukan: **merendam linen di bak mandi kamar tamu** (mengotori kamar dan memperluas kuman), mencampurnya dengan linen biasa, menyentuh dengan tangan telanjang, atau menyikatnya di tempat yang membuat percikan menyebar. Permukaan di sekitarnya juga dibersihkan dan didisinfeksi.

7. Cuci tangan: kebiasaan yang paling melindungi

Cuci tangan dengan sabun dan air mengalir adalah tindakan yang paling sederhana dan paling efektif mencegah penularan. Lakukan **sebelum dan sesudah bekerja, setelah dari toilet, setelah menyentuh sampah, uang, atau linen kotor, dan setelah melepas sarung tangan** (sarung tangan tidak membuat tangan bebas kuman). Gambar 2.28 menunjukkan enam langkahnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 2.28 Enam langkah cuci tangan dan saat yang tepat untuk melakukannya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Lamanya sekitar 40–60 detik. Setelah membilas, keringkan dengan tisu atau handuk sekali pakai, dan tutup keran manual dengan tisu agar tangan tidak tersentuh keran yang kotor.

8. Kontaminasi silang pada peralatan minum

Gelas dan cangkir menyentuh mulut tamu, sehingga harus bersih dan terlindung dari kuman area kamar mandi. Contoh SOP: **gelas minum yang ditemukan di kamar mandi tamu tidak dicuci di wastafel kamar mandi** atau dilap dengan handuk bekas. Cara yang benar: **ganti dengan gelas bersih yang sudah dicuci dan disanitasi di pantry**, dan **bawa gelas bekas** ke pantry untuk dicuci dengan prosedur yang benar.

Mencuci gelas dengan sabun milik tamu di wastafel kamar mandi, mengelapnya dengan handuk bekas, membilasnya dengan air shower, atau menyemprotnya dengan pembersih kamar mandi **tidak memenuhi syarat** karena sumber kuman masih dekat dan bahan pembersih kamar mandi tidak untuk peralatan makan.

9. Kebersihan di area makan

Di kafe, restoran, dan pantry, kebersihan menyangkut makanan, sehingga aturannya lebih ketat. Walaupun ramai dan tamu menunggu, **langkah kebersihan tidak boleh dilewati.**

- **Mengelap meja dua tahap:** lap dengan **larutan pembersih** untuk mengangkat kotoran, lalu lap dengan **lap bersih yang kering** (atau lap bersih lembap sesuai prosedur) untuk menghilangkan sisa larutan. Jangan memakai lap yang sudah kotor untuk meja atau gelas.
- **Memegang peralatan makan:** gelas dipegang pada **bagian bawah atau tangkainya**, **bukan bibir gelas**. Sendok dan garpu dipegang pada **gagangnya**, bukan bagian yang menyentuh mulut. Memegang segepok sendok dengan menggenggam kepalanya mencemari bagian yang akan masuk mulut tamu.
- **Menyemprot pembersih** tidak dilakukan dekat tamu yang sedang makan; semprot ke lap, bukan ke meja, atau tunggu sampai area bebas.
- ***Clean as you go*:** membersihkan sambil bekerja, sehingga area tidak menumpuk kotoran.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Tangan bersih:** cuci tangan setelah membersihkan meja dan sebelum menyajikan makanan.

10. Kebersihan di laundry

Laundry memproses pakaian tamu dan linen hotel. Aturan dasarnya adalah **ketelitian dan komunikasi dengan tamu**.

- **Cocokkan jumlah dan jenis pakaian** dengan formulir sebelum diproses.
- **Periksa saku** dan amankan barang yang tertinggal (kertas, uang, benda lain), lalu kembalikan atau catat.
- **Catat noda atau kerusakan yang sudah ada** sebelum dicuci (melindungi tamu dan hotel).
- **Baca label perawatan.** Bila label menyebut "*dry clean only*" tetapi tamu memilih cuci biasa, **hubungi tamu** untuk memastikan; jangan memutuskan sendiri.
- **Jangan memakai pemutih klorin tanpa memeriksa label**; kain tertentu rusak atau luntur.
- Pisahkan pakaian putih dan berwarna; pisahkan linen terkontaminasi.

11. Limbah di tempat kerja

Sampah dibuang ke tempat yang sesuai (organik, anorganik, B3; sub bab 1.6). Benda tajam (pecahan kaca, jarum) dibungkus dan diberi tanda sebelum dibuang. Kantong sampah tidak diisi penuh sampai tumpah dan tidak diinjak untuk memadatkan.

12. Kesalahan umum

- Mengerjakan lantai lebih dulu, atau kloset sebelum cermin.
- Memakai satu kain untuk kloset dan meja.
- Memasuki kamar berstatus DND.
- Menyamakan kamar kosong yang kotor dengan kamar yang akan segera dipakai tamu.
- Merendam linen kotor di bak mandi kamar tamu.
- Mencuci gelas di wastafel kamar mandi atau mengelapnya dengan handuk tamu.
- Memegang gelas pada bibirnya atau sendok pada kepalanya.
- Melewati langkah kebersihan karena "sedang ramai".
- Memutuskan sendiri pencucian pakaian bila label tidak sesuai permintaan.

13. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- Urutan kerja: **atas → bawah, bersih → kotor, dalam → luar; lantai terakhir sambil mundur.** Kamar mandi: **cermin dan wastafel → dinding dan shower → kloset → lantai.**
- **Kode warna kain** mencegah kontaminasi silang; satu warna satu area.
- **Status kamar:** VC, VR, VD, OC, OD, DND, OOO; urutan prioritas dari SOP; **DND tidak dimasuki.**
- **Linen terkontaminasi:** sarung tangan sekali pakai → kantong berlabel terpisah →

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

laundry cuci terpisah suhu tinggi → cuci tangan; **tidak direndam di bak kamar tamu.**

- **Gelas** diganti dari pantry; dipegang pada bagian bawah atau tangkai. **Meja:** lap pembersih, lalu lap kering.
- **Laundry:** cocokkan, periksa saku, catat noda, hubungi tamu bila label tidak sesuai.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Urutan membersihkan kamar mandi

Sebuah SOP rekaan (Hotel Pelita Hati): dinding dan area shower lebih kotor daripada cermin dan wastafel, tetapi lebih bersih daripada kloset; lantai dikerjakan paling akhir sambil mundur ke pintu. Susun urutan lima pekerjaan: (1) kloset, (2) lantai, (3) dinding dan shower, (4) cermin dan wastafel, (5) mengisi ulang handuk dan sabun.

Langkah.

1. Urutkan dari yang paling bersih ke yang paling kotor: cermin dan wastafel (4), lalu dinding dan shower (3), lalu kloset (1).
2. Lantai (2) dikerjakan sesudahnya, sambil mundur ke pintu.
3. Mengisi ulang handuk dan sabun (5) dilakukan paling akhir, setelah lantai selesai dan kering, supaya perlengkapan bersih tidak terkena percikan dan injakan.

Jawaban: (4) – (3) – (1) – (2) – (5).

Contoh 2: Menentukan urutan pembersihan kamar

Pukul 08.00, room attendant Hotel Pelita Hati menerima daftar. SOP: (1) kamar untuk tamu yang segera tiba, (2) kamar yang tamunya meminta segera dibersihkan, (3) kamar kosong kotor, (4) kamar terisi lainnya; DND tidak dimasuki.

Kamar	Status	Catatan
201	OD	tamu meminta dibersihkan segera
202	VD	tamu tiba pukul 10.00
203	VD	belum ada tamu yang akan tiba
204	OD	DND sejak pagi
205	OD	tidak ada permintaan khusus

Langkah.

1. 204 → DND, **tidak dimasuki**.
2. 202 → tamu segera tiba → prioritas 1.
3. 201 → tamu minta segera → prioritas 2.
4. 203 → kosong kotor → prioritas 3.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. 205 → terisi lainnya → prioritas 4.

Jawaban: 202 – 201 – 203 – 205 (204 dilewati).

Contoh 3: Menangani linen bernoda darah

Petugas kamar menemukan sarung bantal dan handuk bernoda darah di kamar 410 yang baru ditinggalkan tamu yang terluka. Pilih langkah yang benar: (a) merendam di bak mandi kamar itu; (b) memakai sarung tangan sekali pakai; (c) memasukkan ke kantong khusus berlabel; (d) mencampurnya dengan linen biasa agar hemat tenaga; (e) memberi tahu laundry; (f) mencuci tangan setelah melepas sarung tangan.

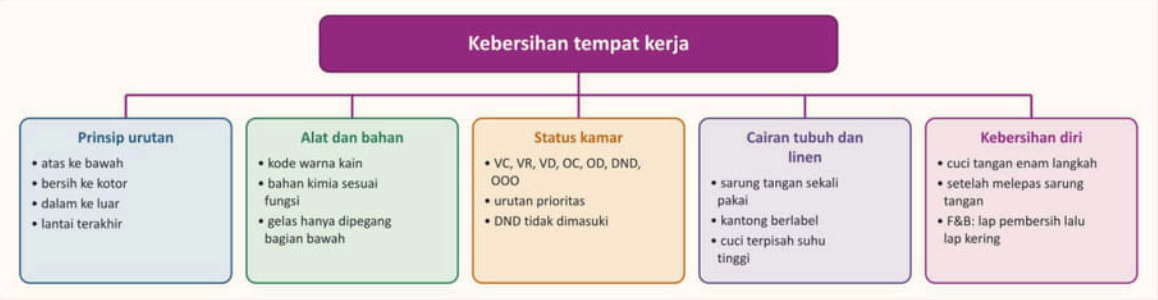
Langkah. Cocokkan dengan empat langkah penanganan.

- (a) salah; (b) benar; (c) benar; (d) salah; (e) benar; (f) benar.

Jawaban: (b), (c), (e), dan (f).

❖ PETA KONSEP

Gambar 2.29 merangkum seluruh isi sub bab ini. Baca dari tengah ke cabang, lalu ceritakan ulang tiap cabang dengan kata-katamu sendiri.



Gambar 2.29 Peta konsep kebersihan tempat kerja. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal kebersihan:

1. **Baca SOP di soal dengan teliti**; soal biasanya memberi aturan yang harus diterapkan.
2. **Untuk soal urutan,** tentukan dulu dua ujung (yang pertama dan yang terakhir), lalu isi bagian tengah.
3. **Untuk soal daftar kamar,** coret DND dan OOO, beri nomor prioritas, lalu urutkan.
4. **Untuk soal cara kerja,** nilai tiap langkah: apakah mencegah kontaminasi silang? apakah memakai alat dan bahan yang tepat?
5. **Untuk soal pilih lebih dari satu,** nilai tiap pilihan sendiri-sendiri; satu langkah yang melewati prosedur membuatnya salah.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Urutan terbalik:** lantai lebih dulu, atau yang kotor lebih dulu.
- **Kamar DND dimasukkan** ke urutan.
- **Tamu yang meminta segera** diprioritaskan di atas tamu yang segera tiba (atau sebaliknya) bertentangan dengan SOP.
- **"Hemat tenaga" yang melanggar prosedur:** mencampur linen terkontaminasi, merendam di bak kamar.
- **Cara cepat yang mencemari:** gelas dilap lap meja, sendok digenggam kepalanya.
- **Keputusan sepihak:** mencuci pakaian dry clean dengan cuci biasa tanpa menghubungi tamu.
- **Pemutih "supaya putih"** tanpa memeriksa label.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menjawab bahwa pada kafe yang ramai, pramusaji boleh menyemprot pembersih ke meja walaupun tamu di meja sebelah sedang makan, karena "cepat dan tamu menunggu". Padahal kebersihan makanan tidak boleh dikorbankan demi kecepatan: semprotan dapat mencemari makanan tamu lain.

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memuat beberapa cara kerja pramusaji di kafe yang ramai dan meminta kamu memilih semua yang sesuai prosedur. Nilai tiap cara kerja sendiri-sendiri: apakah mencegah kontaminasi silang?

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Pada Mei 2027, sebuah meja di kafe Hotel Kemuning Garut baru ditinggalkan tamu, dan tamu berikutnya sudah menunggu. Supervisor mengamati cara kerja beberapa pramusaji saat membersihkan dan menata kembali meja tersebut. Kafe itu sedang ramai, sehingga pramusaji tergoda bekerja secepat mungkin dan melewatkan beberapa langkah kebersihan. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Cara kerja yang sesuai prosedur kebersihan adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mengelap gelas bersih yang berbekas air dengan lap meja yang masih tampak bersih.
☐ B. Memegang gelas bersih pada bagian bawah atau tangkainya, bukan bibir gelas.
☐ C. Menyemprotkan cairan pembersih ke meja saat tamu di meja sebelah sedang makan.
☐ D. Mengelap meja dengan lap berlarutan pembersih, lalu dengan lap bersih yang kering.
☐ E. Menggenggam segepok sendok garpu bersih pada bagian kepala agar cepat ditata.

Pembahasan **Kunci: B, D**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Prosedur kebersihan pelayanan: memakai lap terpisah untuk keperluan berbeda, memegang peralatan makan/minum jauh dari bagian yang menyentuh mulut, mengganti barang bekas pakai, dan tidak menangani sisa makanan dengan tangan.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1 ✗** Jebakan: lap tampak bersih, tetapi lap meja membawa kuman dari permukaan meja ke gelas tamu.
• **Pernyataan 2 ✓** Bibir gelas menyentuh mulut tamu sehingga tidak boleh dipegang.
• **Pernyataan 3 ✗** Jebakan: meja memang perlu dibersihkan, tetapi semprotan dapat terbawa ke makanan tamu di sebelahnya; cairan disemprotkan ke lap, bukan ke meja.
• **Pernyataan 4 ✓** Membersihkan dan mengeringkan permukaan meja dengan lap terpisah.
• **Pernyataan 5 ✗** Jebakan: cepat, tetapi bagian kepala sendok garpu menyentuh makanan dan mulut tamu sehingga tidak boleh dipegang.

Jawaban: pernyataan 2, 4.

✎ LATIHAN

Baca SOP di soal, lalu terapkan langkah demi langkah. Untuk soal urutan, tulis hasil sementara di kertas.

1. Pada Oktober 2027, petugas kamar Hotel Sakura Cirebon menemukan seprai dan handuk bernoda darah dan muntahan di kamar yang baru ditinggalkan seorang tamu yang sakit. SOP hotel menggolongkan linen seperti ini sebagai linen terkontaminasi yang dapat menularkan penyakit kepada petugas lain. Supervisor meminta petugas menanganinya sesuai prosedur sebelum kamar dibersihkan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Penanganan yang sesuai prosedur kebersihan adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memakai sarung tangan sekali pakai sebelum menyentuh linen tersebut.
☐ B. Memasukkan linen ke kantong khusus berlabel, terpisah dari linen biasa.
☐ C. Merendam linen bernoda di bak mandi kamar itu sebelum dibawa ke laundry.
☐ D. Memberi tahu laundry agar linen itu dicuci terpisah dengan suhu tinggi.
☐ E. Mencuci tangan dengan sabun setelah melepas sarung tangan.

2. SOP Hotel Kartika Purwokerto (2027) untuk membersihkan kamar mandi tamu: bekerja dari bagian yang paling bersih ke bagian yang paling kotor dan dari atas ke bawah, lalu lantai dikerjakan paling akhir sambil berjalan mundur ke arah pintu. Menurut SOP itu, dinding dan area shower lebih kotor daripada cermin dan wastafel (terkena busa sabun dan rambut), tetapi lebih bersih daripada kloset. Siswa PKL diminta menyusun urutan empat pekerjaan berikut: (1) membersihkan kloset, (2) membersihkan cermin dan wastafel, (3) mengepel lantai, (4) membersihkan dinding dan area shower.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Urutan kerja yang sesuai dengan SOP tersebut adalah ....

A. (1) – (2) – (4) – (3)
B. (3) – (2) – (4) – (1)
C. (4) – (1) – (2) – (3)
D. (1) – (4) – (2) – (3)
E. (2) – (4) – (1) – (3)

3. Pukul 08.00 pada September 2027, room attendant Hotel Seroja Bengkulu menerima daftar kamar lantai 3. Keterangan status: VD = kamar kosong kotor, OD = kamar terisi kotor. SOP urutan pembersihan: (1) kamar untuk tamu yang akan segera tiba, (2) kamar yang tamunya meminta segera dibersihkan, (3) kamar kosong yang kotor, (4) kamar terisi lainnya. Kamar berstatus DND (jangan diganggu) tidak dimasuki.

Kamar	Status	Catatan front office
301	OD	tamu meminta kamar segera dibersihkan
302	VD	tamu VIP tiba pukul 11.00
303	OD	DND sejak pagi
304	VD	belum ada tamu yang akan tiba
305	OD	tidak ada permintaan khusus

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Urutan pembersihan yang sesuai SOP adalah ....

A. 301 – 302 – 304 – 305
B. 302 – 304 – 301 – 305
C. 302 – 301 – 304 – 305
D. 302 – 301 – 303 – 304
E. 304 – 302 – 301 – 305

4. Pada Agustus 2027, Fajar, room attendant baru di Hotel Kencana Ungaran, menemukan dua gelas minum bekas tamu di kamar mandi kamar 612. SOP hotel tentang peralatan minum di kamar tamu dibuat untuk mencegah kontaminasi silang antara area kamar mandi dan peralatan yang menyentuh mulut tamu. Troli Fajar membawa gelas bersih yang sudah dicuci di pantry.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Fajar yang sesuai prosedur kebersihan adalah ....

A. Mencuci gelas di wastafel kamar mandi dengan sabun cair tamu
B. Mengelap gelas dengan handuk bekas tamu sampai kering mengilap
C. Mengganti dengan gelas bersih dari pantry dan membawa gelas bekas
D. Membilas gelas dengan air panas dari shower lalu menaruhnya kembali
E. Menyemprot gelas dengan cairan pembersih kamar mandi lalu membilasnya

5. Pada Februari 2027, petugas laundry Hotel Ambarukmo Sari menerima kantong laundry tamu kamar 905 berisi kemeja putih, kaus merah baru, celana jins, dan blus sutra. Pada formulir laundry, tamu memilih layanan "regular wash" untuk semua pakaian. Label perawatan blus sutra bertuliskan "dry clean only", dan salah satu saku celana jins berisi kertas.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah kerja petugas yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mencocokkan jumlah dan jenis pakaian dengan formulir sebelum diproses.
☐ B. Memeriksa saku pakaian dan mengamankan barang yang tertinggal di dalamnya.
☐ C. Merendam kemeja putih dengan pemutih klorin agar lebih putih tanpa memeriksa label.
☐ D. Menghubungi tamu karena label blus sutra tidak sesuai pilihan regular wash.
☐ E. Mencatat noda atau kerusakan yang sudah ada sebelum pakaian dicuci.

Kunci singkat: 1. A, B, D, E 2. E 3. C 4. C 5. A, B, D, E

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa lantai dikerjakan paling akhir dan sambil mundur ke arah pintu?
- Mengapa gelas di kamar mandi tamu diganti dengan gelas dari pantry dan tidak dicuci di wastafel kamar mandi?
- **Yang harus kuingat:** atas → bawah, bersih → kotor, dalam → luar; kode warna kain; DND tidak dimasuki; linen terkontaminasi dipisah dan tidak direndam di bak kamar; langkah kebersihan tidak dilewati walau ramai.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 2.5: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-2.5

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kuis Akhir Bab 2

SMKHTL-KB2

Jumlah soal: 25 **Waktu anjuran:** 60 menit

Kerjakan sendiri dan berwaktu. Setelah selesai, cocokkan dengan kunci di Bagian D, isi tabel skor, lalu lihat anjuran di bawahnya.

Kerjakan Kuis Bab 2 di LMS

Skor dan progresmu tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-KB2

1. Supervisor F&B Hotel Laut Teduh mencatat lima temuan pada sif malam bulan Juli 2027. Temuan berupa perbuatan pekerja akan dibahas dalam pembinaan, sedangkan temuan berupa keadaan alat atau tempat akan dilaporkan ke Engineering.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Temuan yang termasuk tindakan tidak aman (unsafe act) adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Pramusaji menumpuk gelas setinggi dagu sambil berjalan di lorong yang ramai.
☐ B. Lampu lorong dapur bagian belakang padam sejak kemarin dan belum diganti.
☐ C. Juru masak memakai sandal jepit pada lantai dapur yang basah.
☐ D. Kabel mixer terkelupas di dekat steker dan masih tersambung ke listrik.
☐ E. Steward melepas pelindung bilah mesin pencuci agar pencucian lebih cepat.

2. Pada Februari 2027, seorang juru masak Hotel Surya Mulia terpeleset di dekat penggorengan lalu tangannya tersiram minyak panas. Hasil pemeriksaan: tidak ada alas antislip di area penggorengan, percikan minyak hanya dilap saat sif berakhir, juru masak memakai sepatu kets berpermukaan halus, dan penggorengan diletakkan hanya 30 cm dari jalur lalu lalang.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rencana pencegahan yang paling tepat agar kejadian serupa tidak terulang adalah ....

A. alas antislip dipasang, penggorengan digeser, sepatu diwajibkan, percikan dilap segera
B. sepatu antislip diwajibkan, percikan dilap tiap akhir sif, tanda "lantai licin" dipasang
C. alas antislip dipasang, tanda "lantai licin" dipasang, juru masak diminta lebih hati-hati
D. penggorengan digeser, sepatu antislip diwajibkan, jumlah pesanan jam sibuk dikurangi
E. tanda "awas minyak panas" dipasang, celemek tebal diwajibkan, lantai dipel dua kali sehari

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Pada November 2027, Nia, petugas housekeeping Hotel Arunika Jaya, terpeleset di tangga servis lantai 2 saat membawa dua kantong linen kotor ke bawah. Hasil pemeriksaan: tangga baru dipel dan masih basah, tidak ada tanda "lantai licin", lampu tangga redup, dan Nia menuruni tangga sambil setengah berlari karena diminta cepat oleh rekannya, dengan pandangan terhalang kantong linen.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Analisis penyebab yang paling tepat dalam laporan kecelakaan adalah ....

A. Unsafe act: tangga basah tanpa tanda; unsafe condition: setengah berlari dengan pandangan terhalang
B. Unsafe act: lampu tangga yang redup; unsafe condition: membawa dua kantong linen kotor
C. Unsafe act: berlari sambil pandangan terhalang; unsafe condition: tangga basah dan lampu redup
D. Unsafe act: tidak memakai APD khusus; unsafe condition: tangga servis yang terlalu sempit
E. Unsafe act: diminta cepat oleh rekan; unsafe condition: linen kotor yang berat dan basah

4. Tim K3 Hotel Teratai Putih pada April 2027 menyusun lima usulan untuk mengurangi kecelakaan terpeleset di tepi kolam renang yang sering basah.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Usulan yang termasuk rekayasa teknik (mengubah tempat) adalah ....

A. memasang rambu "awas licin" di sepanjang tepi kolam renang hotel
B. melatih petugas agar berjalan hati-hati di tepi kolam renang hotel
C. mewajibkan petugas memakai sandal karet antislip di tepi kolam
D. menjadwalkan petugas mengepel tepi kolam renang setiap satu jam
E. mengganti keramik tepi kolam dengan keramik kasar antilicin

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. Pada Maret 2027, seorang teknisi Hotel Cahaya Timur tersengat arus saat mengganti lampu ballroom dari tangga lipat. Hasil pemeriksaan: aliran listrik lampu tidak dimatikan dari panel, satu kaki tangga lipat engselnya patah, tidak ada rekan yang memegangi tangga, dan sarung tangan isolasi yang tersedia tidak dipakai. Tangga itu tidak pernah diperiksa dalam jadwal inspeksi bulanan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Kecelakaan ini murni disebabkan perbuatan teknisi, sehingga memperbaiki atau mengganti tangga tidak diperlukan.	○	○
Tidak mematikan aliran listrik dari panel sebelum mengganti lampu termasuk unsafe act.	○	○
Tangga yang tidak pernah masuk jadwal inspeksi menunjukkan kelemahan pengawasan yang perlu dibenahi selain pembinaan teknisi.	○	○

6. Pukul 14.40 pada September 2027, alarm kebakaran berbunyi di Hotel Samudra Indah. Pengumuman menyebut asap tebal keluar dari ruang panel listrik lantai 3 dan meminta semua orang mengungsi lewat tangga darurat. Ratna, petugas kamar, berada di kamar 322. Denah lantai 3 dan jarak dari kamar 322 terlihat pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jalur evakuasi yang paling tepat bagi Ratna adalah ....

Denah evakuasi lantai 3

Hotel Samudra Indah (rekaan). Jarak dari kamar 322 ke tiap tangga tertulis pada gambar.



Dari kamar 322 ke	Jarak	Keadaan
Tangga B (ujung timur)	8 m	bersebelahan dengan ruang panel yang berasap
Tangga C (tengah lorong)	25 m	jauh dari ruang panel
Tangga A (ujung barat)	60 m	jauh dari ruang panel

A. Tangga B di ujung timur, karena jaraknya hanya 8 meter dari kamar
B. Tangga C di tengah lorong, aman dari asap dan paling dekat
C. Lift di lobi tengah, karena paling cepat sampai ke lantai dasar
D. Tangga A di ujung barat, karena semua orang menuju tangga tengah
E. Tetap di kamar 322, menutup pintu, dan menunggu petugas datang

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

7. Pada Agustus 2027, mesin pengering di laundry Hotel Bukit Teduh mengeluarkan api kecil dan asap dari bagian panel kontrol. Api masih kecil, jalan keluar bebas, dan tersedia APAR CO2, APAR air, serta selimut api. Petugas laundry yang terlatih berada di dekatnya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang sesuai prosedur keselamatan adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memakai APAR air agar api cepat padam karena airnya banyak.
☐ B. Memutus aliran listrik mesin dari sakelar atau panel bila dapat dijangkau dengan aman.
☐ C. Memakai APAR CO2 dengan urutan PASS: tarik pin, arahkan, tekan, sapukan.
☐ D. Mengangkat mesin yang menyala ke luar ruangan agar tidak menjalar.
☐ E. Membunyikan alarm atau meminta bantuan sebelum atau sambil memadamkan api.

8. Setelah acara pernikahan pada Juli 2027, beberapa gelas pecah di lantai restoran Hotel Pesona Laut. Tito, pramusaji, ditugaskan mengumpulkan pecahannya sebelum tamu sarapan masuk.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara dan perlengkapan yang paling tepat untuk Tito adalah ....

A. tangan telanjang dan lap kain untuk memungut pecahan besar
B. sarung tangan plastik tipis dan sandal untuk memungut pecahan
C. sepatu tertutup dan vakum rumah tangga untuk pecahan kecil
D. sarung tangan tahan potong, sepatu tertutup, sapu dan pengki
E. sarung tangan kain tipis dan lap basah untuk menyapu

9. Petugas laundry Hotel Pelangi Hijau pada Februari 2027 menerima kantong laundry kamar 812: gaun pesta berlabel "dry clean only", dua kemeja putih, satu kemeja bernoda darah, dan celana yang salah satu sakunya berisi kunci kecil. Pada formulir tamu memilih layanan "cuci biasa" untuk semua pakaian.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah kerja yang sesuai prosedur adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memasukkan gaun "dry clean only" ke mesin cuci biasa karena formulir memilih cuci biasa.
☐ B. Menghubungi tamu karena label gaun tidak sesuai dengan layanan cuci biasa yang dipilih.
☐ C. Mengamankan kunci dari saku celana dan mencatatnya agar dapat dikembalikan.
☐ D. Mencatat noda atau kerusakan yang sudah ada pada pakaian sebelum dicuci.
☐ E. Mencampur kemeja putih dengan pakaian berwarna agar pencucian lebih cepat.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

10. Pada Mei 2027, lengan kiri Ucok, juru masak Hotel Cendana Raya, terkena percikan minyak panas. Kulit memerah dan perih, belum melepuh. Ia memakai jam tangan dan gelang di lengan itu. Rekannya sudah mematikan kompor dan membuka kotak P3K yang berisi kasa steril non-lengket.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Langkah pertolongan pertama yang tepat adalah ....

(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mengoleskan mentega pada lengan agar kulit tidak melepuh.

☐ B. Mengaliri lengan dengan air keran bersuhu biasa sekitar 20 menit.

☐ C. Mengompres lengan langsung dengan es batu agar cepat dingin.

☐ D. Melepas jam tangan dan gelang sebelum lengan membengkak.

☐ E. Menutup lengan secara longgar dengan kasa steril yang tidak lengket.

11. SOP Hotel Pelita Hijau (2027) untuk membersihkan kamar tidur: bekerja dari tempat yang tinggi ke yang rendah; lantai dikerjakan paling akhir; perlengkapan di atas meja ditata kembali setelah meja kering. Siswa PKL diminta menyusun urutan empat pekerjaan.

Pekerjaan	Letak
(1) menyedot debu lantai	lantai
(2) mengelap kisi ventilasi	dinding atas
(3) mengelap meja rias	permukaan meja
(4) menata kembali botol dan alat tulis	di atas meja

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Urutan kerja yang sesuai dengan SOP tersebut adalah ....

A. (1) – (2) – (3) – (4)

B. (3) – (2) – (1) – (4)

C. (4) – (3) – (2) – (1)

D. (2) – (1) – (3) – (4)

E. (2) – (3) – (4) – (1)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

12. Pada Juni 2027, seorang anak (8 tahun) ditemukan mengambang tidak sadar di kolam Hotel Taman Mutiara. Penjaga kolam yang terlatih mengangkatnya ke tepi dan mendapati anak itu tidak bernapas normal. Penjaga lain berada di dekatnya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Penjaga segera meminta bantuan dan menghubungi ambulans, lalu memeriksa napas dan kesadaran anak.	○	○
Bila anak tidak bernapas, penjaga memulai kompresi dada tanpa menunggu ambulans tiba.	○	○
Anak yang tampak sadar dan sehat setelah ditolong tidak perlu lagi diperiksa tenaga medis.	○	○

13. Pukul 11.00 pada Agustus 2027 di kolam Hotel Tirta Indah, terjadi dua kejadian bersamaan: seorang anak (7 tahun) menangis keras karena lututnya lecet kecil, sedangkan seorang pria dewasa tergeletak di tepi kolam, tidak merespons, dan tidak bernapas normal. Hanya ada satu petugas terlatih P3K. Satu petugas lain dapat memanggil bantuan dan menenangkan orang.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan petugas terlatih yang paling tepat adalah ....

A. menolong anak terlebih dahulu karena tangisnya membuat panik orang di sekitar
B. meminta bantuan dan ambulans, lalu memulai kompresi dada pada pria itu
C. menyiram wajah pria itu dengan air untuk membangunkannya sebelum bertindak lain
D. mengangkat pria itu sendirian ke ruang medis hotel agar lebih tenang ditolong
E. mengawasi pria itu dari dekat sampai ambulans tiba tanpa tindakan lain

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

14. Pada Agustus 2027, petugas Hotel Palem Biru memeriksa kolam anak sebelum dibuka. Temuan: pagar pengaman rusak pada satu sisi, pelampung penyelamat tersimpan di gudang dan tidak ada di tepi kolam, kedalaman air 0,6 meter tidak bertanda, dan ada genangan di tepi kolam.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Pagar yang rusak harus diperbaiki sebelum kolam dibuka karena mengurangi pengendalian akses anak.	○	○
Pelampung yang tersimpan di gudang sudah memenuhi syarat karena alat tersedia di hotel.	○	○
Tanda kedalaman perlu dipasang supaya tamu mengetahui bagian yang dangkal dan yang dalam.	○	○

15. SOP penyimpanan dingin Hotel Nusa Biru (2027): bahan harus disimpan pada suhu ≤ 5 °C. Bahan yang tercatat di atas 5 °C selama kurang dari 2 jam (dihitung dari catatan pertama di atas 5 °C) dipindahkan ke lemari pendingin lain dan dipakai pada hari itu; bila 2 jam atau lebih, bahan dibuang. Catatan suhu hari ini:

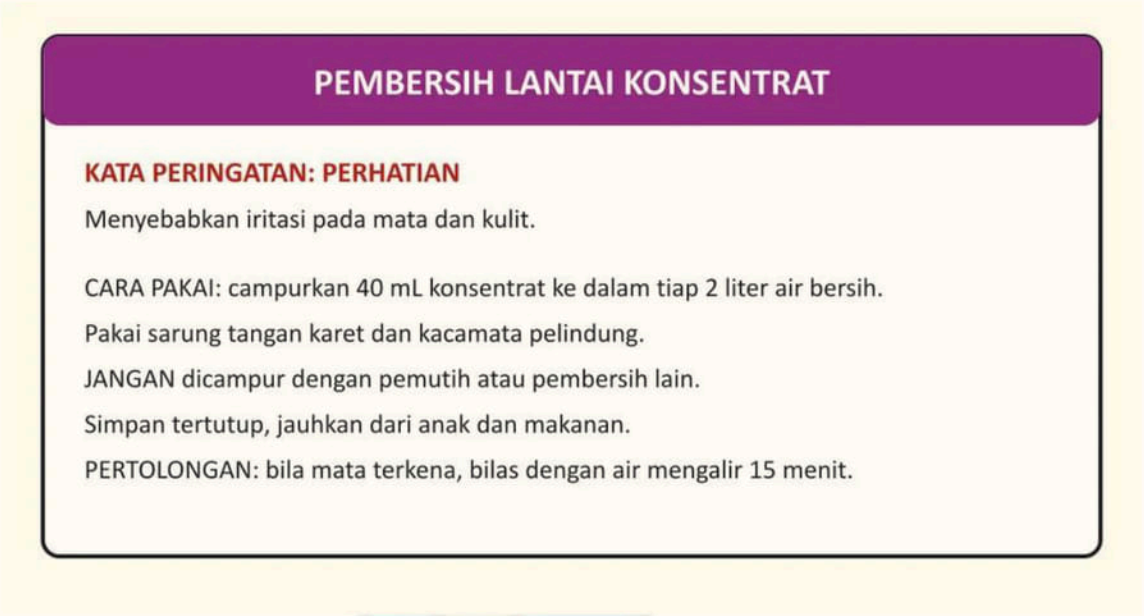
Bahan	06.00	08.00	10.00
Susu	4 °C	4 °C	4 °C
Salad	4 °C	7 °C	8 °C
Yoghurt	4 °C	5 °C	7 °C
Daging	6 °C	6 °C	6 °C

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang tepat pada pukul 10.00 adalah ....

A. susu tetap; salad dipindahkan dan dipakai; yoghurt dipindahkan dan dipakai; daging dibuang
B. susu tetap; salad dibuang; yoghurt dibuang; daging dipindahkan dan dipakai
C. susu tetap; salad dibuang; yoghurt dipindahkan dan dipakai; daging dibuang
D. susu tetap; salad dipindahkan dan dipakai; yoghurt tetap; daging dipindahkan dan dipakai
E. susu dipindahkan dan dipakai; salad dibuang; yoghurt tetap; daging dibuang

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

16. Pada Oktober 2027, Wati, petugas housekeeping Hotel Cendana Raya, akan mengisi ember dengan 5 liter air untuk mengepel lantai lorong memakai pembersih konsentrat. Label produk terlihat pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara kerja Wati yang sesuai dengan label adalah ....



A. menuang 5 liter air ke dalam 100 mL konsentrat dengan sarung tangan karet dan kacamata
B. menuang 40 mL konsentrat ke dalam 5 liter air dengan sarung tangan karet dan kacamata
C. menuang 100 mL konsentrat ke 5 liter air dengan sarung tangan karet dan kacamata
D. menuang 200 mL konsentrat ke dalam 5 liter air dengan sarung tangan karet dan kacamata
E. menuang 100 mL konsentrat ke dalam 5 liter air bersama sedikit pemutih tanpa APD

17. Di dapur Hotel Cahaya Alam pada Maret 2027, seorang juru masak memotong ayam mentah di atas talenan, lalu memakai talenan dan pisau yang sama untuk memotong tomat salad tanpa mencucinya terlebih dahulu. Supervisor melihatnya dan menegur.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan yang paling tepat agar tidak terulang adalah ....

A. memakai talenan dan pisau terpisah untuk bahan mentah dan siap makan
B. memotong sayur lebih dulu dan ayam sesudahnya memakai talenan yang sama
C. membilas talenan sebentar dengan air dingin sebelum memotong tomat
D. menambah garam pada salad agar kuman dari ayam mentah mati
E. memasak salad sebentar supaya kuman dari ayam mentah tidak berkembang

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

18. Petugas engineering Hotel Karya Indah memeriksa APAR pada 12 Juli 2027. SOP: APAR siap pakai bila jarum di zona hijau, pin dan segel utuh, belum melewati jadwal isi ulang, dan tidak terhalang barang.

APAR	Lokasi	Jarum	Pin dan segel	Jadwal isi ulang	Catatan
C1	Dapur panas	hijau	utuh	Juni 2027	–
C2	Ruang genset	hijau	utuh	Maret 2028	terhalang drum oli
C3	Lobi	hijau	utuh	Januari 2028	–
C4	Restoran	merah	utuh	Desember 2027	–
C5	Lorong lantai 3	hijau	segel putus	September 2027	–

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kesimpulan yang paling tepat dari lembar pemeriksaan tersebut adalah ....

A. C1 dan C3 siap pakai karena jarum keduanya di zona hijau
B. C3 dan C5 siap pakai karena pin keduanya masih terpasang
C. C2 dan C3 siap pakai karena jadwal isi ulangnya masih lama
D. Hanya C3 siap pakai; C1, C2, C4, dan C5 perlu tindak lanjut
E. Semua APAR berjarum hijau siap pakai; hanya C4 yang bermasalah

19. Pada Mei 2027, Hana, petugas kamar Hotel Karang Indah, selesai membersihkan kloset memakai sarung tangan sekali pakai. Setelah melepas sarung tangan itu, ia akan merapikan tempat tidur tamu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Hana yang paling tepat sebelum merapikan tempat tidur adalah ....

A. langsung merapikan tempat tidur karena tangannya sudah terlindungi sarung tangan tadi
B. menyemprot tangan dengan pewangi ruangan agar tidak berbau
C. mengelap tangan dengan handuk tamu yang tergantung di kamar mandi
D. mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir, lalu mengeringkannya
E. menunda mencuci tangan sampai semua kamar yang ditugaskan selesai dibersihkan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

20. Pada Mei 2027, cairan pembersih kamar mandi memercik ke mata kanan Dewi, petugas kamar Hotel Pelita Hijau. Matanya perih dan berair. Label produk menyebut: "Bila mata terkena, bilas dengan air bersih mengalir selama 15 menit dan hubungi dokter." Dewi memakai kacamata pelindung yang bergeser.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan pertolongan pertama yang paling tepat adalah ....

A. menutup mata dengan kain basah dingin lalu meminta Dewi beristirahat sampai perih hilang
B. meneteskan obat tetes mata milik rekan agar mata terasa sejuk dan tidak perih
C. menggosok mata perlahan dengan kain bersih agar sisa cairan terangkat
D. menunggu sekitar satu jam sampai perih mereda sebelum memutuskan tindakan lain
E. membilas mata dengan air bersih mengalir sekitar 15 menit, lalu ke tenaga medis

21. Pada Desember 2027, seorang tamu lansia di restoran Hotel Mawar Putih tiba-tiba memegang lehernya. Ia tidak dapat berbicara, batuknya tidak bersuara, dan wajahnya mulai membiru. Pramusaji terlatih P3K berada di dekatnya dan rekannya sudah menelepon ambulans.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan pertolongan pertama yang paling tepat adalah ....

A. berdiri di belakang tamu, tepuk punggung 5 kali, lalu hentakan perut 5 kali
B. meminta tamu minum air putih sedikit demi sedikit agar benda terdorong
C. meminta tamu terus batuk sambil didampingi dan diawasi sampai ambulans datang
D. membaringkan tamu telentang lalu menekan perutnya dengan telapak tangan
E. menepuk punggung dengan keras sambil meminta tamu menengadah

22. Pukul 08.00 pada Oktober 2027, room attendant Hotel Mutiara Selatan menerima daftar kamar lantai 4. SOP urutan: (1) kamar untuk tamu yang akan segera tiba, (2) kamar yang tamunya meminta segera dibersihkan, (3) kamar kosong yang kotor, (4) kamar terisi lainnya. Kamar DND tidak dimasuki dan kamar OOO tidak dibersihkan. VD = kosong kotor, OD = terisi kotor.

Kamar	Status	Catatan front office
401	VD	tamu VIP tiba pukul 12.00
402	OD	tamu meminta segera dibersihkan
403	OD	DND sejak pagi
404	OOO	AC rusak, menunggu perbaikan
405	VD	belum ada tamu yang akan tiba
406	OD	tidak ada permintaan khusus

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Urutan pembersihan yang sesuai SOP adalah ....

A. 402 – 401 – 405 – 406
B. 401 – 402 – 405 – 406
C. 401 – 405 – 402 – 406
D. 401 – 402 – 403 – 405
E. 405 – 401 – 402 – 406

23. Pada Oktober 2027, Beni, houseman Hotel Cendana Raya, akan menurunkan dua kardus amenitas dari rak setinggi 2,2 meter di gudang. Tersedia tangga lipat dan troli. Rekan kerjanya, Joko, berada di dekatnya dan dapat membantu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah kerja Beni yang sesuai prosedur keselamatan adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memeriksa kaki tangga tidak goyah dan engselnya terkunci sebelum naik.
☐ B. Meminta Joko memegangi tangga dan memasang pembatas di area bawah.
☐ C. Naik sambil memeluk dua kardus sekaligus agar tidak bolak-balik.
☐ D. Menurunkan satu kardus pada tiap kali naik, atau menyerahkannya kepada rekan di bawah.
☐ E. Memakai rak bawah sebagai pijakan agar lebih cepat menjangkau kardus.

24. Pada Mei 2027, supervisor Hotel Tirta Biru memeriksa ruang mesin dan menemukan: tabung gas elpiji berdiri tanpa rantai pengikat; tumpahan oli di lantai dekat pompa; pintu darurat terkunci gembok dengan kunci dibawa teknisi; kabel pompa melintang di lantai dan terkelupas. Ia menyusun rencana perbaikan bersama teknisi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pasangan bahaya dan pengendalian yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Tabung gas tanpa pengikat: tabung diikat pada dinding atau penyangga agar tidak roboh.
☐ B. Tumpahan oli: cukup dipasang tanda lantai licin tanpa dibersihkan.
☐ C. Pintu darurat terkunci: gembok dilepas dan pintu dibuat dapat dibuka dari dalam.
☐ D. Kabel melintang dan terkelupas: kabel diganti dan dipasang pelindung pada jalurnya.
☐ E. Tabung gas: dipindahkan ke dekat panel listrik agar mudah dijangkau.

25. Kafe Hotel Pelita Hijau sedang ramai pada Juli 2027. Supervisor mengamati cara kerja beberapa pramusaji saat membersihkan dan menata ulang meja, dan mereka tergoda melewatkan langkah kebersihan agar meja cepat siap.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Cara kerja yang sesuai prosedur kebersihan adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memegang sendok dan garpu bersih pada bagian gagangnya, bukan bagian yang menyentuh mulut.
☐ B. Mengelap gelas bersih yang berbekas air dengan kain meja yang tampak bersih.
☐ C. Menyemprotkan pembersih langsung ke meja saat tamu di meja sebelah sedang makan.
☐ D. Mencuci tangan setelah membersihkan meja kotor dan sebelum menata piring bersih.
☐ E. Memakai lap yang berbeda untuk meja makan dan untuk area lantai atau area kotor.

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 2.1 · Prosedur K3 dan penyebab kecelakaan kerja	1, 2, 3, 4, 5	___ / 5	Ulangi hlm. 102
Sub bab 2.2 · Menerapkan keselamatan: APD, bahan kimia, dan kebakaran	6, 7, 8, 16, 23	___ / 5	Ulangi hlm. 116
Sub bab 2.3 · Pertolongan pertama di hotel	10, 12, 13, 20, 21	___ / 5	Ulangi hlm. 131
Sub bab 2.4 · Tempat kerja aman dan HACCP	14, 15, 17, 18, 24	___ / 5	Ulangi hlm. 143
Sub bab 2.5 · Kebersihan tempat kerja	9, 11, 19, 22, 25	___ / 5	Ulangi hlm. 158

Skor 70 % atau lebih: lanjut ke bab berikutnya. Skor 50–69 %: ulangi sub bab pada tabel yang kurang dari separuh benar. Skor di bawah 50 %: baca ulang bab ini dari awal. (Angka ini anjuran belajar, bukan prediksi nilai TKA.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bab 3 · Komunikasi di Tempat Kerja

SMKHTL-B3

Setelah mempelajari bab ini, kamu dapat:

- bekerja sama dengan kolega dan menanggapi permintaan serta keluhan tamu sesuai kebijakan dan wewenang
- menerima, mengalihkan, dan mencatat panggilan telepon dengan sopan dan menjaga kerahasiaan tamu
- memakai percakapan bahasa Inggris dasar untuk melayani tamu

Peta bab

Sub bab	Judul
3.1	Kerja sama dengan kolega dan tamu
3.2	Percakapan singkat di telepon
3.3	Komunikasi lisan bahasa Inggris dasar

Bab 3 di LMS

Buka seluruh latihan bab ini di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-B3

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 3.1 · Kerja sama dengan kolega dan tamu

SMKHTL-3.1

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi meminta kamu **memahami dan menerapkan komunikasi di tempat kerja serta menganalisis masalah yang muncul**, baik dengan kolega maupun dengan tamu. Inilah sub bab dengan **bobot soal terbesar di Bab 3**: dua soal pada setiap paket latihan, dan lebih dari separuhnya berkategori sulit. Kasusnya sehari-hari di hotel: tamu mengeluh kamar sebelah berisik, tamu meminta *late check-out* padahal kamar sudah dijual, hotel kelebihan pesanan (*overbooking*), dua rekan berselisih, atau tagihan yang disangkal tamu.

Kesulitannya bukan pada istilah, melainkan pada **menimbang**: tindakan mana yang sopan, sesuai kebijakan, **sesuai wewenang**, dan sungguh menyelesaikan masalah. Pilihan jawaban hampir selalu memuat beberapa tindakan yang tampak baik, dan hanya satu yang memenuhi semua syarat. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan komunikasi dua arah dan menerapkan mendengar aktif serta konfirmasi pesan;
- menangani keluhan dengan lima langkah dan membedakan tindakan di dalam dan di luar wewenang;
- menjawab permintaan khusus tamu dengan memeriksa kebijakan, ketersediaan, wewenang, dan kerja sama;
- menangani *overbooking* dan sengketa tagihan sesuai prosedur;
- bekerja sama lintas bagian memakai lembar perintah acara dan buku serah terima;
- menyelesaikan salah paham dan perbedaan latar belakang dengan rekan kerja.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Hotel adalah kerja tim 24 jam

Seorang tamu yang menginap tidak berurusan dengan satu orang, tetapi dengan puluhan orang di banyak bagian dan pada banyak *shift*. Satu masalah (misalnya kamar yang belum bersih saat tamu tiba) hanya selesai bila resepsionis, housekeeping, dan supervisor bekerja sama dan saling memberi kabar. Karena itu kecakapan pokok petugas hotel bukan hanya melayani tamu, tetapi juga **bekerja sama dengan kolega**. Tamu hanya melihat satu hotel; ia tidak peduli bagian mana yang salah.

2. Komunikasi dua arah

Komunikasi adalah proses menyampaikan pesan sehingga **penerima memahaminya sama dengan maksud pengirim**. Gambar 3.1 menunjukkan unsurnya.



Gambar 3.1 Pengirim, pesan, penerima, dan umpan balik, serta cara mendengar aktif dan mengatasi hambatan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Pengirim menyusun pesan; **penerima** mendengarkan; dan **umpan balik** memastikan pesan sampai. Tanpa umpan balik, pengirim tidak tahu apakah pesannya dipahami. Pesan disampaikan lewat **kata** (apa yang dikatakan), **nada** (bagaimana mengatakannya), dan **sikap tubuh** (wajah, kontak mata, postur). Ketiganya harus sejalan. Ucapan "dengan senang hati" yang disertai wajah datar tidak meyakinkan.

Mendengar aktif adalah mendengar dengan seluruh perhatian: menatap lawan bicara, tidak memotong, mengulang inti dengan kata sendiri ("Jadi kamar Ibu terasa panas karena AC tidak dingin, benar?"), dan mengajukan pertanyaan bila belum jelas. **Konfirmasi** (mengulang inti pesan, terutama angka, jam, nama, dan nomor) mencegah salah dengar.

Hambatan komunikasi yang sering muncul di hotel: logat dan istilah daerah yang berbeda, suara bising, telepon yang kurang jelas, emosi (marah atau terburu-buru), dan **dugaan tanpa bertanya**. Cara mengatasinya: ulangi inti pesan, pakai istilah yang disepakati, tulis hal penting, dan bicarakan langsung dengan tenang.

3. Menangani keluhan: lima langkah

Keluhan tamu sebaiknya dipandang sebagai kesempatan. Tamu yang mengeluh masih peduli; yang diam sering tidak kembali. Gambar 3.2 menunjukkan lima langkah menanganinya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 3.2 Dengar, empati, minta maaf, selesaikan, tindak lanjut, serta tindakan di dalam dan di luar wewenang. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Dengar.** Biarkan tamu menyelesaikan ceritanya tanpa membantah.
2. **Empati.** Tunjukkan bahwa kamu memahami: "Saya mengerti hal ini sangat mengganggu Bapak/Ibu."
3. **Minta maaf.** Tulus, singkat, tanpa membela diri dan tanpa menyalahkan rekan atau bagian lain.
4. **Selesaikan.** Lakukan **tindakan nyata** sesuai wewenang dan sebut kapan hasilnya.
5. **Tindak lanjut.** Pastikan masalah benar-benar selesai dan hubungi kembali tamu.

Wewenang adalah batas keputusan yang boleh kamu ambil sendiri. Hotel biasanya menetapkan batas, misalnya resepsionis boleh membatalkan tagihan minibar sampai jumlah tertentu bila tamu menyangkal. **Di dalam wewenang**, lakukan sendiri dan catat. **Di luar wewenang**, jangan berjanji; teruskan kepada atasan dan jelaskan kepada tamu siapa yang akan menangani dan kapan.

Keluhan berulang memerlukan perlakuan khusus. Bila tamu mengeluh untuk kedua kalinya dan janji pertama ("akan ditegur") belum dipenuhi, **meminta maaf saja tidak cukup**. Tindakan yang tepat adalah **bertindak nyata saat itu juga**. Pada keluhan kebisingan pukul 23.15 dengan tamu yang harus berangkat ke bandara pukul 04.00, langkah yang tepat adalah meminta maaf, **mengirim petugas keamanan ke kamar sumber kebisingan saat itu**, lalu **menelepon balik** tamu yang mengeluh untuk memastikan masalahnya reda.

Pilihan lain yang tampak baik tetapi kurang tepat pada kasus itu:

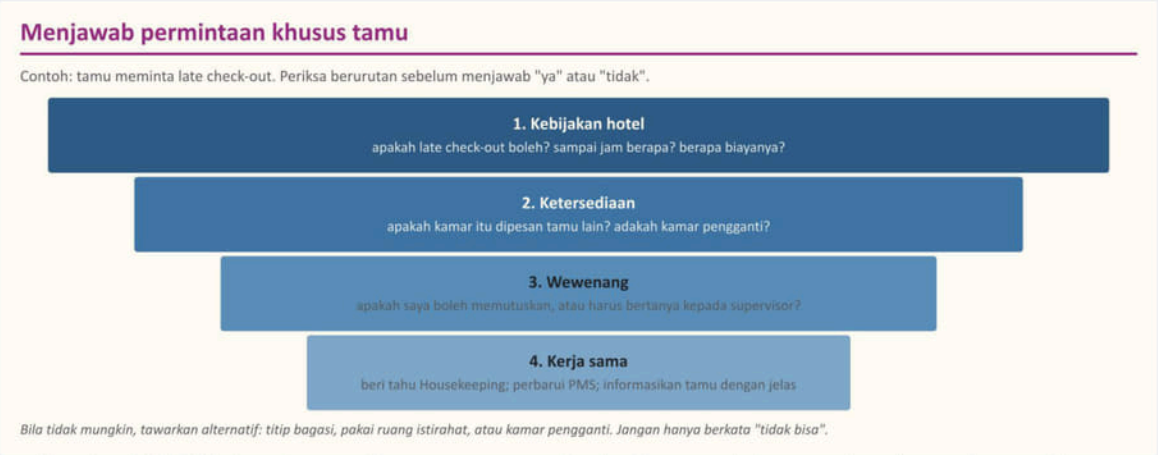
- **Memberi voucher sarapan atau sofa di lounge:** kompensasi tidak menyelesaikan penyebab kebisingan.
- **Mencatat untuk ditindaklanjuti besok pagi:** menunda, padahal kebisingan terjadi sekarang dan tamu harus berangkat pukul 04.00.
- **Menelepon kamar yang berisik sambil menyebut nama pelapor:** membuka identitas pelapor dan dapat menimbulkan pertengkaran. Pelapor **dirahasiakan**.

Menjaga kerahasiaan. Prinsip umum: **jangan menyebut identitas tamu yang mengeluh** kepada pihak yang dikeluhkan, dan **jangan membicarakan tamu** kepada orang lain yang tidak berkepentingan.

4. Permintaan khusus: periksa berurutan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tamu sering meminta hal di luar kebiasaan: *late check-out*, pindah kamar, kamar berdampingan, menyimpan barang berharga. Jangan langsung menjawab "bisa" atau "tidak bisa". Gambar 3.3 menunjukkan empat hal yang diperiksa berurutan.



Gambar 3.3 Kebijakan, ketersediaan, wewenang, dan kerja sama dalam menjawab permintaan khusus. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Kebijakan hotel:** apakah permintaan itu diperbolehkan, sampai kapan, dan berapa biayanya?
2. **Ketersediaan:** apakah kamar itu sudah dipesan tamu berikutnya? Apakah ada kamar pengganti?
3. **Wewenang:** apakah kamu boleh memutuskan, atau harus bertanya kepada supervisor?
4. **Kerja sama:** bagian mana yang harus diberi tahu (Housekeeping, Engineering, F&B), dan apa yang harus diperbarui di PMS?

Contoh *late check-out* ketika kamar sudah dijadwalkan untuk tamu lain. Jangan menolak tanpa memeriksa. Periksa dulu: adakah kamar setipe yang kosong tetapi belum bersih (status VD)? Bila ada, kerja samanya: **resepsionis memindahkan tamu yang akan tiba ke kamar VD setipe dan memberi tahu housekeeping**; **housekeeping mendahulukan pembersihan kamar VD itu** sehingga siap sebelum tamu tiba; dan **resepsionis memperbarui catatan di PMS** agar semua bagian tahu. Yang tidak tepat: menolak tanpa memeriksa kamar lain, atau **membersihkan kamar saat tamunya masih di dalam** (mengganggu dan melanggar privasi).

Bila benar-benar tidak mungkin, tawarkan alternatif: menitipkan bagasi, memakai ruang istirahat atau fasilitas lain, atau kamar pengganti.

5. *Overbooking*: tamu yang kehilangan kamar

Overbooking terjadi ketika hotel menjual lebih banyak kamar daripada yang tersedia. Hotel kadang melakukannya dengan sengaja karena biasanya sebagian tamu tidak datang (*no-show*), tetapi bila semua datang, ada tamu yang tidak kebagian kamar. Tamu seperti itu disebut *walk guest* (tamu yang dipindahkan).

Prosedur umum yang dijalankan manajer jaga (*duty manager*):

1. **Minta maaf dengan tulus** dan jelaskan keadaannya tanpa menyalahkan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. **Prioritaskan tamu yang reservasinya terjamin** (sudah dibayar atau dijamin kartu). Mereka berhak atas kamar.
3. **Carikan kamar di hotel setara** (kelas yang sama atau lebih baik) yang masih kosong, dan pesankan atas nama tamu.
4. **Tanggung biayanya:** biaya kamar di hotel pengganti dan transportasi ke sana **ditanggung hotel yang melakukan *overbooking***, bukan tamu.
5. **Tawarkan kembali besok** ke hotel asal bila kamarnya sudah tersedia, dan jaga komunikasi dengan tamu.

Tindakan yang **tidak tepat**:

- **Menyuruh tamu menunggu** semoga ada tamu *no-show*: tamu terjamin sudah membayar dan sedang lelah; menunggu tidak pasti.
- **Memberikan kamar yang rusak (OOO)** dengan diskon: kamar rusak tidak layak dijual.
- **Memesankan kamar di hotel lain lalu menagihkan selisih tarif atau seluruh biayanya kepada tamu:** kesalahan ada pada hotel, bukan tamu.

6. Kerja sama lintas bagian: lembar perintah acara (BEO)

Untuk acara besar seperti seminar atau pernikahan, hotel membuat **lembar perintah acara (*banquet event order*, BEO)**. BEO adalah satu dokumen yang dibagikan ke **semua bagian**, berisi jadwal acara, tata ruang, makanan, perlengkapan, dan **penanggung jawab tiap kegiatan**. Gambar 3.4 menunjukkan contohnya.

Lembar perintah acara (BEO): satu dokumen untuk semua bagian

Contoh rekaan: seminar 80 orang, Hotel Taman Sari, 20 Agustus 2027.

Waktu	Kegiatan	Penanggung jawab	Hal yang harus siap
06.00–07.30	penataan ruang susunan teater, layar, mikrofon	Banquet dan Engineering	layar dan mikrofon dicoba sebelum 07.30
07.30–08.00	registrasi peserta di foyer	Panitia dan Banquet	meja registrasi dan papan nama
09.30–09.45	rehat kopi di foyer	Banquet dan Pastry	kue dikirim dari Pastry sebelum 09.30
12.00–13.00	makan siang prasmanan di restoran	F&B Service dan Kitchen	hidangan panas ≥ 60 °C



Baca kolom penanggung jawab dengan teliti: tiap kegiatan punya bagian yang benar, dan tugas tidak boleh tertukar.

Gambar 3.4 Contoh BEO rekaan dan alur penggunaannya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Cara memakai BEO sebagai pegangan kerja sama:

- **Baca kolom penanggung jawab.** Tugas tiap bagian harus sesuai kolom itu. Contoh: yang memastikan sound system berfungsi sebelum acara dimulai adalah **Engineering**; yang mengirim kue rehat kopi adalah **Pastry**; **Kitchen** tidak otomatis menyiapkan rehat kopi di restoran jika BEO menempatkannya di foyer.
- **Perhatikan waktu.** Penataan ruang selesai **sebelum** registrasi dimulai, bukan sesudahnya. Hidangan rehat kopi dikirim **sebelum** jamnya, bukan pada jamnya.
- **Perhatikan tempat.** Rehat kopi di foyer berarti meja dan hidangan disiapkan di foyer, bukan di restoran.
- **Sampaikan perubahan** ke semua bagian, bukan hanya ke satu bagian.

7. Serah terima antar-*shift*

Hotel beroperasi tanpa henti, sehingga tanggung jawab berpindah dari satu *shift* ke *shift* berikutnya. Gambar 3.5 menunjukkan **buku serah terima**.

Buku serah terima shift (contoh)

Serah terima yang baik membuat tamu tidak perlu mengulang keluhannya.

Jam	Kamar / tamu	Kejadian	Tindakan	Status
22.10	612 / Ibu Wulan	AC bocor, karpet basah	Engineering sudah datang, perbaikan sementara	selesai
23.40	815 / Pak Hari	minta bangun pukul 04.30	dicatat di sistem wake-up call	tunggu 04.30
00.30	308 / Ibu Tia	keluhan suara dari kamar 310	Security menegur; perlu dicek lagi pukul 01.00	tindak lanjut

- Tulis FAKTA (jam, kamar, apa yang terjadi), bukan opini.
- Tulis TINDAKAN yang sudah dan yang belum dilakukan.
- Tandai status: selesai, menunggu, atau perlu tindak lanjut.
- Petugas yang menerima membaca dan menandatangani; pertanyaan diajukan saat itu juga.

Gambar 3.5 Contoh isi buku serah terima beserta aturan menulisnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Isi serah terima yang baik adalah **fakta** (jam, kamar, apa yang terjadi), **tindakan yang sudah dan belum dilakukan**, dan **status** (selesai, menunggu, perlu tindak lanjut). Petugas yang menerima membaca dan menandatangani, dan bertanya bila ada yang tidak jelas. Dengan serah terima yang rapi, tamu yang mengeluh pada malam hari tidak perlu mengulang ceritanya kepada petugas pagi.

8. Sengketa tagihan

Tamu kadang menyangkal tagihan, misalnya minibar. Sikap yang tepat: **tenang, minta maaf atas ketidaknyamanan, dan putuskan menurut wewenang**. Bila kebijakan hotel menetapkan bahwa resepsionis boleh membatalkan tagihan minibar sampai jumlah tertentu bila tamu menyangkal, dan nilai tagihan masih di dalam batas itu, tindakan tepat adalah **meminta maaf, membatalkan tagihan sesuai wewenang, lalu mencatatnya** agar housekeeping memeriksa minibar. Hal ini menyelesaikan masalah segera, terutama ketika antrean *check-out* panjang.

Tindakan yang kurang tepat: **meminta tamu menunggu** pemeriksaan ulang (menahan antrean); **membela catatan** ("sudah diperiksa dan tidak keliru") di depan tamu; **membatalkan sambil menyindir** ("lain kali jujur ya"); atau **meminta tamu membayar**

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

dulu lalu mengajukan keberatan lewat surel. Bila tagihan melebihi wewenang, teruskan kepada supervisor dan jelaskan prosesnya kepada tamu.

9. Bekerja sama dengan rekan yang berbeda latar belakang

Tim hotel terdiri atas orang dari banyak daerah, usia, dan latar belakang. Perbedaan logat, istilah, kebiasaan, atau agama kadang menimbulkan salah paham. Contoh kasus: dua petugas kamar dari daerah berbeda sering salah paham karena logat dan istilah, lalu saling menyalahkan ketika kamar terlambat siap.

Cara yang tepat:

- **Menyepakati pembagian kamar** dan **memastikan pesan dengan mengulang intinya.**
- **Membicarakan salah paham langsung dengan tenang** kepada orangnya, bukan mengeluh kepada rekan lain.
- **Menghargai perbedaan** dan menanyakan arti istilah yang tidak dipahami.

Cara yang tidak tepat:

- **Supervisor memisahkan keduanya tanpa membahas masalahnya**, karena masalah komunikasi tidak hilang, hanya dipindahkan.
- **Saling menyalahkan di depan tamu atau rekan lain.**
- **Mengeluh kepada pihak ketiga** sebelum berbicara langsung.

Penyelesaian konflik yang baik: **(1)** tenangkan diri, **(2)** bicarakan langsung dan pribadi, **(3)** jelaskan fakta dan perasaanmu tanpa menyerang ("Saya bingung dengan pembagian kamar tadi"), **(4)** dengarkan, **(5)** sepakati cara kerja ke depan, **(6)** libatkan supervisor bila belum selesai.

10. Sikap tubuh dan nada suara di meja depan

Tamu menilai petugas dalam beberapa detik pertama, sebelum ia mendengar kalimat pertama. Sikap yang baik: berdiri tegak, wajah ramah, **kontak mata**, tangan terlihat (tidak dilipat atau di saku), dan tubuh menghadap tamu. Nada suara tenang, tidak meninggi walaupun tamu marah; **menurunkan nada** sering menenangkan lawan bicara. Hindari menghela napas, memutar mata, atau melihat ponsel saat tamu berbicara. Ucapan yang benar dengan sikap yang bertentangan terasa tidak tulus, sehingga tamu lebih percaya pada sikap daripada pada kata.

11. Kesalahan umum

- **Meminta maaf tanpa bertindak** pada keluhan berulang.
- **Berjanji di luar wewenang** ("saya jamin dapat kamar") lalu tidak dapat menepatinya.
- **Membantah atau menyindir tamu.**
- **Menyebut nama pelapor** kepada pihak yang dikeluhkan.
- **Menolak permintaan tanpa memeriksa** ketersediaan dan alternatif.
- **Membebankan kesalahan hotel kepada tamu** (biaya hotel pengganti saat *overbooking*).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Menukar tugas antarbagian** pada BEO.
- **Memindahkan masalah** (memisahkan rekan tanpa membahas).

12. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- Komunikasi: **dua arah, mendengar aktif, konfirmasi pesan.**
- Keluhan: **dengar → empati → minta maaf → selesaikan → tindak lanjut**; di luar wewenang, teruskan; keluhan berulang butuh **tindakan nyata sekarang**; pelapor dirahasiakan.
- Permintaan khusus: **kebijakan → ketersediaan → wewenang → kerja sama**; tawarkan alternatif.
- *Overbooking*: tamu terjamin diprioritaskan, hotel setara atas **biaya hotel**, tawarkan kembali besok.
- BEO: baca **penanggung jawab, waktu, tempat**; serah terima: fakta, tindakan, status.
- Tagihan: sesuai wewenang; minta maaf, batalkan, catat.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: *Late check-out* saat kamar sudah terjual

Tamu kamar 1202 Hotel Teratai Putih (rekaan; fiktif) meminta *late check-out* sampai pukul 16.00. Kamar itu sudah dijadwalkan untuk tamu yang tiba pukul 14.00. Hotel memiliki satu kamar setipe yang kosong tetapi berstatus VD (belum dibersihkan). Kebijakan: *late check-out* diberikan bila kamar tersedia. Susun tindakan.

Langkah.

1. **Kebijakan:** *late check-out* boleh bila kamar tersedia.
2. **Ketersediaan:** kamar 1202 dipakai tamu pukul 14.00, tetapi ada kamar VD setipe.
3. **Wewenang:** memindahkan tamu yang tiba ke kamar setipe masuk wewenang resepsionis, setelah koordinasi dengan housekeeping.
4. **Kerja sama:** beri tahu housekeeping agar mendahulukan membersihkan kamar VD itu sebelum 14.00; perbarui PMS untuk kedua kamar; beri tahu tamu yang akan tiba bila perlu.

Jawaban: terima permintaan; pindahkan tamu yang tiba ke kamar VD setipe; housekeeping mendahulukan membersihkan kamar itu; perbarui PMS. Tidak menolak tanpa memeriksa dan tidak membersihkan kamar saat tamu masih di dalam.

Contoh 2: Keluhan kebisingan

Pukul 23.00, tamu kamar 905 menelepon: kamar 907 sangat berisik. Ia sudah mengeluh pukul 22.15 dan dijanjikan "akan ditegur", tetapi belum ada yang datang. Hotel penuh. Pilih tindakan paling tepat dari: (a) meminta maaf, lalu menawarkan voucher sarapan; (b) meminta maaf, mengirim petugas keamanan ke 907 saat itu, lalu menelepon balik; (c) meminta maaf dan mencatat untuk ditindaklanjuti besok; (d) menelepon 907 dan menyebut bahwa tamu 905 yang mengeluh.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah.

1. Keluhan **berulang**; janji sebelumnya belum dipenuhi → perlu **tindakan nyata sekarang**.
2. (a) kompensasi tidak menghentikan kebisingan; (c) menunda; (d) membuka identitas pelapor.
3. (b) memenuhi: maaf, tindakan nyata (keamanan menegur), tindak lanjut (telepon balik).

Jawaban: (b).

Contoh 3: Dua rekan berselisih

Dua petugas kamar rekaan, Sari dan Dita, berselisih karena Sari merasa mendapat kamar lebih banyak. Mereka mulai saling menyalahkan di depan troli, dan beberapa kamar terlambat siap. Nilai tindakan: (a) keduanya menyepakati pembagian kamar yang adil dan menuliskannya di papan; (b) supervisor memindahkan Dita ke lantai lain tanpa membahas; (c) Sari berbicara langsung dengan tenang kepada Dita; (d) Sari mengeluh kepada rekan-rekan lain.

Langkah.

- (a) menyelesaikan akar masalah dan tertulis → **tepat**.
- (b) memindahkan masalah → **kurang tepat**.
- (c) bicara langsung dengan tenang → **tepat**.
- (d) mengeluh kepada pihak lain → **kurang tepat**.

Jawaban: (a) dan (c) tepat; (b) dan (d) kurang tepat.

❖ PETA KONSEP

Gambar 3.6 merangkum seluruh isi sub bab ini. Baca dari tengah ke cabang, lalu ceritakan ulang tiap cabang dengan kata-katamu sendiri.



Gambar 3.6 Peta konsep kerja sama dengan kolega dan tamu. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal kerja sama dan keluhan:

1. **Tentukan jenis masalah:** keluhan, permintaan khusus, overbooking, tagihan, konflik rekan, atau koordinasi acara.
2. **Cari aturan di soal:** kebijakan, batas wewenang, jadwal. Aturan itulah yang menentukan jawaban.
3. **Gugurkan tindakan yang melanggar wewenang, kebijakan, atau kerahasiaan.**
4. **Pilih tindakan yang menyelesaikan masalah pada saat itu dan meminta maaf dengan tulus**; untuk keluhan berulang, pilih **tindakan nyata**, bukan permintaan maaf atau kompensasi saja.
5. **Pada soal benar atau salah,** nilai tiap tindakan: menyelesaikan penyebab atau hanya memindahkannya?
6. **Pada soal pilih lebih dari satu,** nilai tiap tindakan satu per satu.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Kompensasi sebagai pengganti perbaikan** (voucher, diskon).
- **Menunda** ("besok pagi").
- **Menolak tanpa memeriksa alternatif.**
- **Berjanji di luar wewenang.**
- **Membebankan kesalahan hotel kepada tamu.**
- **Menyebut identitas pelapor.**
- **Tugas tertukar di BEO.**
- **Menyindir atau membantah tamu**, walaupun hotel merasa benar.
- **Membersihkan kamar yang masih ditempati.**

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih "meminta maaf dan memberi voucher sarapan gratis" untuk tamu yang mengeluh kebisingan untuk kedua kalinya, karena "tamu merasa dihargai". Tamu itu harus berangkat ke bandara pukul 04.00 dan membutuhkan tidur, sehingga yang ia butuhkan adalah kebisingan dihentikan sekarang. Voucher tidak menyelesaikan penyebab masalah.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menggambarkan keluhan kebisingan yang diajukan untuk kedua kalinya setelah janji pertama tidak dipenuhi. Perhatikan pilihan yang hanya berupa permintaan maaf atau kompensasi, dan pilihan yang memuat tindakan nyata saat itu juga.

►. Pukul 23.15 pada Agustus 2027, Ibu Maya menelepon resepsionis Hotel Cendana Kupang dengan suara marah: kamar sebelahnya (814) sangat berisik oleh tamu yang berpesta, padahal ia harus berangkat ke bandara pukul 04.00. Malam itu hotel penuh, tidak ada kamar kosong lain. Ini keluhan keduanya malam itu; pada keluhan pertama pukul 22.30 resepsionis berjanji "akan ditegur", tetapi belum ada petugas yang datang ke kamar 814.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tindakan resepsionis yang paling tepat adalah ....

A. Meminta maaf dan menawarkan sofa di lounge eksekutif untuk beristirahat
B. Meminta maaf dan memberi voucher sarapan gratis sebagai ganti kenyamanan
C. Meminta maaf dan mencatat keluhan untuk ditindaklanjuti manajer besok pagi
D. Meminta maaf, lalu menelepon kamar 814 dengan menyebut nama Ibu Maya
E. Meminta maaf, mengirim security ke 814 saat itu, lalu menelepon balik

Pembahasan **Kunci: E**

Konsep: Penanganan keluhan: meminta maaf, bertindak nyata dan cepat pada sumber masalah (terutama bila janji sebelumnya gagal), memastikan hasilnya kepada tamu (follow-up), dan menjaga privasi pihak yang mengeluh maupun yang dikeluhkan.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: tampak memberi jalan keluar, tetapi tamu harus meninggalkan kamarnya dan sumber kebisingan dibiarkan mengganggu tamu lain.
• **B.** ✗ Jebakan: ada kompensasi, tetapi kebisingan tetap berlangsung malam itu.
• **C.** ✗ Jebakan: keluhan dicatat, tetapi tindakannya terlambat; tamu harus tidur malam ini.
• **D.** ✗ Jebakan: kamar 814 ditegur, tetapi menyebut nama pengeluh melanggar privasi dan dapat memicu konflik antar-tamu.
• **E.** ✓ Sumber kebisingan segera ditangani, dan menelepon balik memastikan masalah benar-benar selesai sehingga kegagalan janji pertama tidak terulang.

Jawaban: E.

✎ LATIHAN

Tentukan jenis masalahnya, cari aturan di soal, lalu gugurkan tindakan yang melanggar wewenang atau menunda. Pada soal benar atau salah, nilai satu per satu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Pukul 21.00 pada libur panjang Desember 2027, Ibu Sinta tiba di Hotel Mentari Yogyakarta dengan reservasi terjamin (sudah dibayar) untuk 2 malam. Ternyata semua kamar terisi karena kelebihan pemesanan (overbooking); satu-satunya kamar kosong berstatus out of order karena AC-nya rusak. Menurut catatan, biasanya 1–2 tamu tidak datang (no-show) sampai tengah malam. Hotel berbintang setara di seberang jalan masih memiliki kamar kosong. Ibu Sinta lelah dan kesal setelah perjalanan darat 8 jam dan ingin segera beristirahat.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan duty manager yang paling tepat adalah ....

A. Meminta tamu menunggu di lounge dengan minuman gratis sampai ada tamu no-show
B. Memindahkan tamu ke hotel seberang atas biaya hotel dan menawarkan kembali besok
C. Memesankan kamar di hotel seberang dan mengembalikan uang agar tamu membayar sendiri
D. Memberikan kamar out of order dengan potongan 50% dan kipas angin tambahan
E. Memesankan kamar di hotel seberang; selisih tarifnya ditanggung tamu

2. Dua room attendant baru di Hotel Wijaya Kusuma Pontianak, Lina dari Pontianak dan Yohana dari Kupang, bekerja dalam satu tim sejak Februari 2027. Lina sering salah paham karena logat dan istilah yang dipakai Yohana berbeda, dan beberapa kali mereka saling menyalahkan ketika ada kamar yang terlambat siap. Supervisor menilai beberapa cara untuk memperbaiki kerja sama keduanya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Keduanya menyepakati pembagian kamar dan memastikan pesan dengan mengulang inti informasi yang diterima.	○	○
Supervisor memindahkan keduanya ke lantai berbeda tanpa membahas masalahnya agar tidak lagi bertengkar.	○	○
Saat terjadi salah paham, keduanya membicarakannya langsung dengan tenang, bukan mengeluh kepada rekan lain.	○	○

3. Pada Maret 2027, tamu kamar 1105 Hotel Mutiara Balikpapan meminta late check-out sampai pukul 15.00, padahal kamar itu sudah dijadwalkan untuk tamu lain yang tiba pukul 13.00. Masih ada dua kamar setipe yang kosong tetapi belum dibersihkan (status VD, vacant dirty). Resepsionis dan supervisor housekeeping harus bekerja sama agar kedua tamu tetap terlayani.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bentuk kerja sama yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Resepsionis memindahkan tamu yang tiba ke salah satu kamar VD setipe dan memberi tahu housekeeping.
☐ B. Resepsionis menolak late check-out tanpa memeriksa kamar lain agar jadwal tidak berubah.
☐ C. Housekeeping mendahulukan pembersihan kamar VD itu agar siap sebelum pukul 13.00.
☐ D. Resepsionis memperbarui catatan kamar 1105 dan kamar pengganti di PMS agar bagian lain tahu.
☐ E. Housekeeping membersihkan kamar 1105 pukul 12.00 walaupun tamunya masih di dalam.

4. Hotel Harmoni Cirebon menerima seminar 150 orang pada 12 Mei 2027. Ringkasan lembar perintah acara (banquet event order) yang dibagikan ke semua bagian:

Waktu	Kegiatan	Penanggung jawab
06.00–07.30	Penataan ruang model kelas dan sound system	Banquet dan Engineering
07.30–08.00	Registrasi peserta di foyer	Panitia dan Banquet
10.00–10.15	Rehat kopi di foyer	Banquet dan Pastry
12.00–13.00	Makan siang prasmanan di restoran	F&B Service dan Kitchen

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Bentuk kerja sama yang tepat berdasarkan lembar tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Engineering memastikan sound system berfungsi sebelum pukul 07.30.
☐ B. Kitchen menyiapkan rehat kopi di restoran pukul 10.00.
☐ C. Banquet menunggu registrasi selesai, baru menata ruang seminar.
☐ D. Pastry mengirim kue rehat kopi ke foyer sebelum pukul 10.00.
☐ E. F&B Service menata meja prasmanan di foyer sebelum pukul 12.00.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. Pukul 11.45 pada Oktober 2027, antrean check-out di Hotel Pesona Bogor panjang. Ibu Rina keberatan atas tagihan minibar Rp95.000 dan berkata dengan nada tinggi bahwa ia tidak mengambil apa pun dari minibar. Kebijakan hotel: resepsionis berwenang membatalkan tagihan minibar sampai Rp100.000 bila tamu menyangkal, lalu mencatatnya untuk diperiksa housekeeping.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan resepsionis yang paling tepat adalah ....

A. Meminta maaf, membatalkan tagihan itu sesuai wewenang, lalu mencatatnya
B. Meminta tamu menunggu sampai housekeeping selesai memeriksa ulang minibar
C. Menjelaskan bahwa catatan room attendant sudah diperiksa dan tidak keliru
D. Membatalkan tagihan sambil mengingatkan tamu agar lebih jujur lain kali
E. Meminta tamu membayar dulu dan mengajukan keberatan lewat surel

Kunci singkat: 1. B 2. 1B 2S 3B 3. A, C, D 4. A, D 5. A

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa pada keluhan yang berulang, permintaan maaf dan kompensasi saja tidak cukup?
- Siapa yang menanggung biaya hotel pengganti pada *overbooking*, dan mengapa?
- **Yang harus kuingat:** dengar → empati → maaf → selesaikan → tindak lanjut; periksa kebijakan, ketersediaan, wewenang; rahasiakan pelapor; baca BEO dengan teliti.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 3.1: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-3.1

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 3.2 · Percakapan singkat di telepon

SMKHTL-3.2

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi meminta kamu **menerima dan melakukan panggilan telepon** di tempat kerja. Telepon adalah salah satu pintu pertama tamu ke hotel: reservasi, pertanyaan fasilitas, permintaan ke kamar, dan keluhan sering berawal dari suara di ujung telepon. Pada soal latihan, kamu diberi kasus operator atau resepsionis yang menerima panggilan, lalu diminta **memilih ucapan pembuka yang sesuai SOP**, **menentukan cara mencatat dan menyampaikan pesan**, atau **memutuskan jawaban yang tepat ketika penelepon meminta informasi tamu**.

Soal sub bab ini ada yang mudah (ucapan pembuka) dan ada yang sulit (menjaga **kerahasiaan** tamu ketika penelepon tampak meyakinkan). Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- membuka percakapan telepon dengan salam sesuai waktu, nama hotel, nama sendiri, dan tawaran bantuan;
- menahan, mengalihkan, dan menyambungkan panggilan dengan sopan;
- mencatat pesan telepon dengan lengkap dan membacakannya ulang;
- menjaga kerahasiaan tamu, terutama nomor kamarnya;
- menenangkan penelepon yang emosi dan mengeja nama atau nomor dengan jelas.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Suara adalah wajah hotel

Di telepon, penelepon tidak melihat seragam, senyum, atau lobi yang megah. Ia hanya mendengar **suaramu**. Dari beberapa kalimat pertama, ia menilai apakah hotel itu ramah, rapi, dan dapat dipercaya. Karena itu petugas telepon (operator, resepsionis, reservasi) menjaga:

- **nada ramah dan tenang**, bahkan ketika sedang sibuk (tersenyum saat berbicara terdengar dalam suara);
- **kecepatan bicara sedang** dan **pelafalan jelas**;
- **kata sopan** (silakan, mohon, terima kasih) dan **tanpa bahasa gaul**;
- **perhatian penuh**: tidak makan, tidak mengobrol dengan rekan, tidak memainkan ponsel saat menelepon;
- **menyebut nama penelepon** bila sudah diketahui, karena orang senang disapa namanya.

2. Menerima panggilan dari luar

Gambar 3.7 menunjukkan alur menerima panggilan dan contoh ucapan pembuka menurut waktu.



Salam sesuai waktu	Contoh ucapan pembuka
pagi (sampai ±10.00)	"Selamat pagi, Hotel Bunga Bangsa dengan Rina, ada yang dapat saya bantu?"
siang (±10.00–15.00)	"Selamat siang, Hotel Bunga Bangsa dengan Rina, ada yang dapat saya bantu?"
sore (±15.00–18.00)	"Selamat sore, Hotel Bunga Bangsa dengan Rina, ada yang dapat saya bantu?"
malam (sesudah ±18.00)	"Selamat malam, Hotel Bunga Bangsa dengan Rina, ada yang dapat saya bantu?"

Ucapan pembuka lengkap memuat empat unsur: salam sesuai waktu, nama hotel, nama sendiri, tawaran bantuan.

Gambar 3.7 Enam langkah menerima panggilan dan contoh ucapan pembuka menurut waktu. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Enam langkahnya:

1. **Angkat dengan cepat.** SOP hotel umumnya meminta telepon diangkat **sebelum dering ketiga**. Mengangkat pada dering kedua sudah memenuhi aturan itu.
2. **Ucapkan salam dan identitas.** Ucapan pembuka lengkap memuat **empat unsur**: **(a)** salam sesuai waktu, **(b)** nama hotel, **(c)** nama sendiri, **(d)** tawaran bantuan. Contoh pada sore hari: "Selamat sore, Hotel Bunga Bangsa dengan Rina, ada yang dapat saya bantu?"
3. **Dengarkan dan catat:** siapa penelepon, apa keperluannya, dan nomor yang dapat dihubungi.
4. **Ambil tindakan:** menyambungkan, menahan dengan izin, atau mencatat pesan.
5. **Ulangi isi** untuk memastikan nama, angka, tanggal, dan nomor sudah benar.
6. **Tutup dengan sopan:** ucapkan terima kasih, dan biarkan penelepon menutup lebih dulu.

Salam sesuai waktu. Pagi (sampai sekitar pukul 10.00), siang (sekitar pukul 10.00–15.00), sore (sekitar pukul 15.00–18.00), malam (sesudahnya). Pada soal yang menyebut jam, cocokkan salam dengan jam itu: telepon pukul 16.10 dijawab "Selamat sore", bukan "Selamat pagi".

Ucapan pembuka yang **kurang tepat** biasanya menghilangkan satu unsur atau menyalahi nada: "Halo, dengan siapa ini?" (tanpa identitas hotel dan nama), "Selamat sore, ada yang dapat saya bantu?" (tanpa nama hotel dan nama sendiri), "Hotel Bunga Bangsa, ini Rina, mau bicara dengan siapa?" (tanpa salam dan tanpa tawaran bantuan yang sopan), atau salam yang salah waktu.

3. Menahan dan menyambungkan panggilan

- **Meminta izin sebelum menahan** ("Mohon tunggu sebentar, saya periksa dulu") dan **jangan menahan terlalu lama**. Bila lebih dari sekitar setengah menit, kembali dan beri tahu kemajuannya, atau tawarkan menelepon balik.
- **Menyambungkan** ke orang atau bagian yang tepat dan **menyebutkan** kepada penelepon bahwa kamu akan menyambungkannya ("Saya sambungkan ke bagian reservasi ya, Pak"). Beri tahu juga penerima siapa yang menelepon bila perlu.
- **Bila penerima tidak menjawab,** kembali kepada penelepon dan tawarkan **mencatat pesan**. Jangan membiarkan penelepon menunggu tanpa kabar.

4. Mencatat pesan

Bila orang yang dicari tidak dapat dihubungi, kamu mencatat pesan. Gambar 3.8 menunjukkan formulir pesan telepon yang terisi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Formulir pesan telepon (contoh terisi)

Setiap pesan harus bisa dipahami orang lain tanpa bertanya kepada pencatatnya.

PESAN TELEPON (WHILE YOU WERE OUT)

Untuk:	Bapak Rudi Hartono, kamar 1204
Dari:	Ibu Maya Sari, CV Prima Jaya
Tanggal / jam:	12 Agustus 2027, 10.35
Nomor telepon:	0812-3456-7890
Isi pesan:	Pertemuan siang ini dimajukan ke pukul 12.00 di restoran hotel.
Tindakan:	ditelepon balik · lampu pesan dinyalakan · pesan ditaruh di meja

Diterima oleh: Dewi (operator)

Unsur wajib

- ✓ untuk siapa (nama, kamar)
- ✓ dari siapa (nama, instansi)
- ✓ tanggal dan jam pesan
- ✓ nomor yang bisa dihubungi
- ✓ isi pesan, utuh dan ringkas
- ✓ tindakan yang sudah dilakukan
- ✓ nama penerima pesan

Pesan dibacakan ulang kepada penelepon untuk memastikan nama, tanggal, dan nomor sudah benar. Isi pesan tidak diringkas menjadi sekadar "menelepon soal rapat".

Gambar 3.8 Contoh formulir pesan telepon terisi dan tujuh unsur wajibnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pesan yang baik memuat:

1. **Untuk siapa** (nama dan, bila tamu, bagian atau kamarnya, untuk pencatatan internal).
2. **Dari siapa** (nama dan instansi).
3. **Tanggal dan jam** pesan diterima.
4. **Nomor telepon** yang dapat dihubungi.
5. **Isi pesan**, utuh dan ringkas, tanpa menghilangkan hal penting (waktu, tempat, angka).
6. **Tindakan** yang sudah dilakukan (menelepon balik, lampu pesan dinyalakan, pesan diselipkan).
7. **Nama penerima pesan**.

Bacakan ulang isi pesan dan nomor kepada penelepon untuk memastikan ketepatannya. Jangan **meringkas** pesan menjadi kalimat samar seperti "Pak Arif menelepon soal rapat", karena penerimanya akan kehilangan informasi penting (rapat diundur ke jam berapa, nomor mana yang dapat dihubungi).

Untuk tamu hotel, selain mencatat pesan, banyak hotel **menyalakan lampu pesan** pada pesawat telepon kamar agar tamu tahu ada pesan. Pesan juga dapat disampaikan lewat resepsi atau diselipkan di kamar sesuai prosedur.

5. Kerahasiaan tamu

Inilah bagian yang paling sering menjadi soal sulit. Hotel **tidak boleh memberitahukan nomor kamar tamu** kepada penelepon, siapa pun ia. Alasannya keselamatan tamu: orang yang mengaku sebagai keluarga, teman, atau kurir bisa saja berniat buruk (penguntit, penipu, pelaku kejahatan), dan petugas tidak dapat memastikan identitas lewat telepon. Banyak hotel juga tidak mengonfirmasi apakah seseorang menginap bila tamu meminta privasi.

Cara menangani penelepon yang meminta nomor kamar atau informasi tamu:

1. **Tetap ramah dan sopan**; jangan menuduh.
2. **Jangan menyebut nomor kamar** (juga jangan menyebut lantainya, karena itu mempersempit pencarian).
3. **Tawarkan jalan yang aman: sambungkan telepon ke kamar tamu tanpa menyebut nomornya**; bila tamu tidak menjawab, **catat pesan** dan sampaikan kepada tamu.
4. **Jangan mengantar** penelepon ke kamar tamu atau mengizinkan naik tanpa persetujuan tamu.
5. Bila penelepon mendesak dengan alasan darurat (misalnya membawa obat), **teruskan kepada tamu** (lewat sambungan atau pesan) atau kepada manajer jaga. **Tamu sendiri yang memutuskan** apakah ia mau bertemu.

Contoh kasus: seseorang menelepon mengaku istri seorang tamu, mengatakan ponsel suaminya mati dan ia sudah di parkiran membawa obat. SOP melarang menyebut nomor kamar. Jawaban terbaik: **menyambungkan telepon ke kamar tamu tanpa menyebut nomornya.** Kalau tamu mengangkat, ia sendiri yang menentukan; bila tidak, operator

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

mencatat pesan. Pilihan yang keliru: menyebut nomor karena "mengaku istri", meminta menunjukkan KTP di resepsionis lalu menyebut nomor (identitas penelepon tidak berarti tamu mengizinkan), mengantar ke kamar, atau menyebut lantainya saja.

Prinsip serupa berlaku untuk **informasi lain**: nama tamu lain, tanggal menginap, jumlah tamu, dan data pribadi (nomor telepon, alamat) tidak diberikan kepada pihak yang tidak berhak.

6. Menghadapi penelepon yang marah atau bingung

- **Biarkan penelepon menyelesaikan kalimatnya**; jangan memotong.
- **Tunjukkan empati:** "Saya mengerti, Pak. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya."
- **Jangan membela diri atau menyalahkan** bagian lain.
- **Tawarkan tindakan nyata** dan sebut waktunya; bila di luar wewenang, teruskan kepada supervisor.
- **Bila penelepon kasar,** tetap sopan, jelaskan bahwa kamu ingin membantu, dan teruskan kepada atasan bila perlu.
- **Bila kamu tidak tahu jawabannya,** katakan jujur dan janjikan menelepon balik, lalu **tepati**.

7. Mengeja nama dan angka

Di telepon, huruf dan angka mudah salah dengar (B dan D, M dan N, 5 dan 9). Karena itu petugas **mengulang dan mengeja**. Gambar 3.9 menunjukkan alfabet ejaan yang banyak dipakai (terutama dalam bahasa Inggris) dan cara membaca angka.

Alfabet ejaan untuk telepon dan angka

Dipakai untuk mengeja nama atau kode agar tidak salah dengar, terutama dalam bahasa Inggris.

A Alpha	B Bravo	C Charlie	D Delta	E Echo	F Foxtrot
G Golf	H Hotel	I India	J Juliett	K Kilo	L Lima
M Mike	N November	O Oscar	P Papa	Q Quebec	R Romeo
S Sierra	T Tango	U Uniform	V Victor	W Whiskey	X X-ray
Y Yankee	Z Zulu				

Contoh	Cara mengucapkannya
nama "SATO"	"S for Sierra, A for Alpha, T for Tango, O for Oscar" atau "S-A-T-O"
nomor telepon 0811-2233-4455	dibacakan per kelompok: "nol-delapan-satu-satu, dua-dua-tiga-tiga, empat-empat-lima-lima"
kamar 1508	"kamar satu-lima-nol-delapan" (Inggris: "room one five zero eight")

Gambar 3.9 Alfabet ejaan telepon dan contoh membaca nama serta nomor. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Kebiasaan yang baik: **membaca nomor per kelompok** (bukan satu angka demi satu angka tanpa jeda), **mengulang nama dengan ejaan**, dan **meminta penelepon membenarkan**.

8. Telepon internal dan permintaan ke kamar

Tamu juga menelepon dari kamar ke resepsi atau ke bagian lain (layanan kamar, laundry, engineering). Pada panggilan seperti itu:

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Nomor kamar** penelepon biasanya tampil di layar. Bila layar bermasalah, **tanyakan nomor kamar** secara sopan, karena nomor itu diperlukan untuk mencatat permintaan (misalnya *wake-up call*).
- **Ulangi permintaan** (jam bangun, jumlah handuk) dan sebutkan kapan akan dipenuhi.
- **Teruskan** ke bagian yang tepat dan pastikan permintaan terlaksana.

9. Melakukan panggilan keluar

Kisi-kisi juga menyebut **melakukan** panggilan, bukan hanya menerima. Petugas hotel menelepon untuk mengonfirmasi reservasi, menghubungi tamu yang meninggalkan pesan, memberi tahu bahwa kamar sudah siap, atau menghubungi pemasok. Urutan yang baik:

1. **Siapkan dulu keperluan:** apa yang akan disampaikan, nomor yang benar, dan data yang diperlukan (nama tamu, tanggal, kamar).
2. **Sebut identitas:** salam, nama hotel, nama sendiri. Contoh: "Selamat siang, Bapak Arif? Saya Dewi dari Hotel Pelangi Bahari."
3. **Pastikan berbicara dengan orang yang tepat** dan tanyakan apakah waktunya sesuai: "Apakah Bapak sedang bisa berbicara sebentar?"
4. **Sampaikan tujuan secara singkat dan jelas**, satu hal pada satu waktu.
5. **Konfirmasi:** minta penerima mengulang hal penting (tanggal, jam, jumlah) atau ulangi sendiri.
6. **Tutup dengan sopan:** terima kasih dan salam penutup.

Menelepon kamar tamu perlu pertimbangan tambahan. Jangan menelepon terlalu larut atau terlalu pagi kecuali ada keperluan penting atau tamu memintanya (misalnya *wake-up call*). Bila tamu tidak menjawab, jangan terus menelepon berulang kali; catat dan sampaikan lewat cara lain yang disetujui prosedur. Tidak menjawab bukan berarti tamu tidak ada atau terjadi sesuatu, tetapi bila ada alasan keselamatan, ikuti prosedur hotel untuk memeriksa kamar.

Dalam panggilan keluar, **jangan menyebut informasi pribadi tamu kepada orang yang menjawab** selain tamunya (misalnya anggota keluarga atau rekan sekamar) kecuali tamu mengizinkan.

10. Kesalahan umum

- Mengangkat telepon terlambat atau langsung bertanya "dengan siapa?".
- Ucapan pembuka yang kehilangan satu unsur, atau salam yang salah waktu.
- Menahan penelepon tanpa izin atau terlalu lama.
- Meringkas pesan terlalu samar.
- **Menyebut nomor atau lantai kamar tamu** karena penelepon "tampak meyakinkan".
- Menyambungkan penelepon ke orang yang salah tanpa memberi tahu.
- Tidak membacakan ulang nomor dan angka.

11. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- Ucapan pembuka: **salam sesuai waktu + nama hotel + nama sendiri + tawaran**

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

bantuan; angkat sebelum dering ketiga.

- Minta izin sebelum menahan; jangan menahan terlalu lama.
- Pesan: **untuk, dari, jam, nomor, isi, tindakan, penerima**; **bacakan ulang**; jangan meringkas samar.
- **Jangan menyebut nomor kamar atau lantai tamu**; sambungkan tanpa menyebut nomor atau catat pesan.
- Penelepon marah: dengar, empati, tindakan nyata.
- Eja nama dan baca nomor per kelompok.
- Panggilan keluar: siapkan keperluan, sebut identitas, pastikan orang yang tepat, sampaikan singkat, konfirmasi, tutup sopan.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Memilih ucapan pembuka

Pukul 09.15, telepon di Hotel Pelangi Bahari (rekaan; fiktif) berdering. Dina, operator, mengangkat pada dering kedua. SOP: angkat sebelum dering ketiga; salam sesuai waktu; sebut nama hotel dan nama sendiri; tawarkan bantuan. Pilih ucapan yang sesuai: (a) "Selamat pagi, Hotel Pelangi Bahari dengan Dina, ada yang dapat saya bantu?" (b) "Hotel Pelangi Bahari, ada apa?" (c) "Selamat siang, Hotel Pelangi Bahari, ada yang bisa dibantu?" (d) "Halo, siapa ini?"

Langkah.

1. Waktu 09.15 → **pagi**. (c) memakai "siang" → salah.
2. Unsur wajib: salam + nama hotel + nama sendiri + tawaran bantuan. (b) dan (d) tidak lengkap; (c) tanpa nama sendiri dan salah waktu.
3. (a) memenuhi keempat unsur.

Jawaban: (a). Mengangkat pada dering kedua sudah sesuai SOP.

Contoh 2: Penelepon mengaku keluarga tamu

Pukul 21.00, seorang pria menelepon Hotel Pelangi Bahari: "Saya kakaknya Ibu Lestari. Saya sudah di lobi, tolong sebutkan nomor kamarnya, mau kasih kejutan." Ibu Lestari tercatat menginap sendirian dan tidak meminta perlakuan khusus. SOP: staf tidak memberitahukan nomor kamar kepada siapa pun. Apa jawaban operator?

Langkah.

1. Aturan: jangan menyebut nomor kamar atau lantai.
2. Operator tidak dapat memastikan bahwa penelepon benar kakak tamu.
3. Jalan aman: menyambungkan ke kamar tanpa menyebut nomornya, agar **tamu sendiri** yang menjawab dan memutuskan.
4. Bila tamu tidak menjawab: mencatat nama penelepon dan pesan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Jawaban: "Mohon maaf, Pak, kami tidak dapat menyebutkan nomor kamar tamu. Saya sambungkan ke kamar Ibu Lestari ya." Bila tidak diangkat, operator mencatat pesan dan menyampaikannya kepada tamu.

Contoh 3: Mengisi pesan telepon

Pukul 10.35 pada 12 Agustus 2027, Dewi (operator) menerima telepon dari Ibu Maya Sari dari CV Prima Jaya untuk Bapak Rudi Hartono (kamar 1204), yang tidak menjawab teleponnya. Ibu Maya berkata: "Pertemuan siang ini dimajukan ke pukul 12.00 di restoran hotel. Mohon Bapak menelepon saya di 0812-3456-7890." Dewi membacakan ulang pesan dan menyalakan lampu pesan. Isi formulir.

Langkah. Isi tujuh unsur.

1. Untuk: Bapak Rudi Hartono, kamar 1204.
2. Dari: Ibu Maya Sari, CV Prima Jaya.
3. Tanggal dan jam: 12 Agustus 2027, 10.35.
4. Nomor: 0812-3456-7890.
5. Isi pesan: pertemuan siang ini dimajukan ke pukul 12.00 di restoran hotel; mohon menelepon balik.
6. Tindakan: pesan dibacakan ulang kepada penelepon; lampu pesan dinyalakan.
7. Penerima pesan: Dewi (operator).

Jawaban: formulir pada Gambar 3.8.

❖ PETA KONSEP

Gambar 3.10 merangkum seluruh isi sub bab ini. Baca dari tengah ke cabang, lalu ceritakan ulang tiap cabang dengan kata-katamu sendiri.



Gambar 3.10 Peta konsep percakapan singkat di telepon. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal telepon:

1. **Baca SOP yang ada di soal** dan jadikan acuan (dering, unsur salam, larangan).
2. **Untuk ucapan pembuka,** cocokkan empat unsur dan jam di soal. Salam harus sesuai waktu.
3. **Untuk pesan,** periksa tujuh unsur; pilih yang mencatat nama, perusahaan, isi, dan nomor, serta dibacakan ulang.
4. **Untuk permintaan informasi tamu,** pilih jawaban yang menjaga kerahasiaan namun tetap membantu (menyambungkan tanpa menyebut nomor, atau mencatat pesan).
5. **Pada soal pilih lebih dari satu,** nilai tiap tindakan satu per satu.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Salam yang salah waktu** padahal soal menyebut jam.
- **Ucapan lengkap tetapi tidak sopan,** atau sopan tetapi tidak lengkap.
- **Penelepon yang tampak meyakinkan** (membawa obat, mengaku istri, mendesak darurat).
- **"Menyebut lantai saja"**, yang tetap membuka lokasi tamu.
- **Meringkas pesan** dengan kata sendiri sehingga kehilangan isi.
- **Menyebut nomor kamar kepada penelepon** agar "dapat menghubungi sendiri".

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menjawab bahwa operator boleh menyebut nomor kamar bila penelepon bersedia menunjukkan KTP di resepsionis. Padahal KTP penelepon hanya membuktikan siapa penelepon itu, bukan bahwa tamu mengizinkannya mengetahui nomor kamar. Yang berhak memutuskan adalah tamu.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menggambarkan penelepon yang mengaku istri tamu dan mendesak karena membawa obat. Perhatikan SOP di soal, lalu cari jawaban yang membantu tanpa membuka nomor atau lokasi kamar.

►. Pukul 20.00 pada Mei 2027, operator telepon Hotel Samudra Ambon menerima panggilan dari luar: "Saya istri Pak Hendra. Ponselnya mati, dan saya sudah di parkiran hotel membawa obatnya. Tolong sebutkan nomor kamarnya." Pak Hendra memang tercatat menginap sendirian dan tidak meminta perlakuan khusus apa pun. SOP hotel melarang staf memberitahukan nomor kamar tamu kepada siapa pun.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jawaban operator yang paling tepat adalah ....

A. Menyebutkan nomor kamar karena penelepon mengaku istri dan membawa obat
B. Meminta penelepon menunjukkan KTP di resepsionis, lalu menyebut nomor kamar
C. Menyambungkan telepon ke kamar Pak Hendra tanpa menyebut nomornya
D. Mengantar penelepon langsung ke kamar Pak Hendra agar obat cepat sampai
E. Menyebutkan lantai kamarnya saja agar penelepon mudah mencari sendiri

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pembahasan **Kunci: C**

Konsep: Etika menerima telepon di hotel: menjaga kerahasiaan dan keamanan tamu dengan tidak menyebut nomor kamar, tetapi tetap membantu penelepon, misalnya menyambungkan telepon ke kamar atau menerima pesan.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: alasannya menyentuh, tetapi pengakuan lewat telepon tidak dapat diperiksa; SOP melarang menyebut nomor kamar.

• **B.** ✗ Jebakan: tampak memeriksa, tetapi KTP dengan nama keluarga yang sama belum berarti Pak Hendra setuju; nomor kamar tetap tidak boleh disebut tanpa persetujuan tamu.

• **C.** ✓ Penelepon terbantu dengan cepat, dan Pak Hendra sendiri yang memutuskan menemui atau memberi tahu nomor kamarnya.

• **D.** ✗ Mengantar orang yang belum dipastikan ke kamar tamu tanpa persetujuan tamu membahayakan keamanan.

• **E.** ✗ Informasi lantai tetap membuka data tamu dan memudahkan orang yang belum dipastikan mendatangi kamarnya.

Jawaban: C.

✎ LATIHAN

Baca SOP di soal, cocokkan unsurnya, dan nilai tiap pilihan.

1. Pukul 14.20 pada 9 Juni 2027, operator Hotel Ratu Bengkulu menerima telepon untuk Ibu Dewi, tamu yang menginap, tetapi telepon kamarnya tidak dijawab. Penelepon berkata, "Saya Arif dari PT Medika Jaya. Tolong sampaikan, rapat besok diundur ke pukul 10.00. Mohon Ibu Dewi menelepon saya di nomor 0811-2233-4455."
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan operator yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mencatat nama penelepon, perusahaannya, isi pesan, dan nomor yang dapat dihubungi.

☐ B. Membacakan ulang isi pesan dan nomor telepon kepada penelepon untuk memastikannya.

☐ C. Menyebutkan nomor kamar Ibu Dewi agar penelepon dapat menghubunginya sendiri.

☐ D. Meringkas pesan dengan kata-kata sendiri, misalnya "Pak Arif menelepon soal rapat besok".

☐ E. Menyalakan lampu pesan di telepon kamar agar Ibu Dewi tahu ada pesan untuknya.

2. SOP menerima telepon dari luar di Hotel Bunga Bangsa Malang (2027): angkat sebelum dering ketiga, ucapkan salam sesuai waktu, sebutkan nama hotel dan nama sendiri, lalu tawarkan bantuan. Pukul 16.10, telepon berdering dan Rina, operator yang baru bekerja

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

seminggu, mengangkatnya pada dering kedua.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Ucapan pembuka Rina yang sesuai SOP adalah ....

A. "Halo, dengan siapa ini? Ada keperluan apa, ya?"
B. "Selamat sore, ada yang dapat saya bantu untuk Bapak atau Ibu?"
C. "Hotel Bunga Bangsa, ini Rina, mau bicara dengan siapa?"
D. "Selamat pagi, Hotel Bunga Bangsa dengan Rina, ada yang dapat saya bantu?"
E. "Selamat sore, Hotel Bunga Bangsa dengan Rina, ada yang bisa dibantu?"

Kunci singkat: 1. A, B, E 2. E

✔ PERIKSA DIRI

- Sebutkan empat unsur ucapan pembuka telepon dan satu contoh ucapan yang lengkap.
- Mengapa nomor kamar tamu tidak boleh disebut, bahkan kepada penelepon yang mengaku keluarga?
- **Yang harus kuingat:** salam sesuai waktu + nama hotel + nama sendiri + tawaran bantuan; catat pesan lengkap dan bacakan ulang; sambungkan tanpa menyebut nomor atau catat pesan.



Latihan interaktif di LMS

Sub bab 3.2: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.
next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-3.2

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 3.3 · Komunikasi lisan bahasa Inggris dasar

SMKHTL-3.3

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi meminta kamu **menerapkan percakapan sederhana dan merespons sesuai topik** dalam bahasa Inggris. Maksudnya bukan fasih berpidato, melainkan **memahami inti ucapan tamu asing dan menjawabnya dengan kalimat sederhana yang sopan dan tepat**. Pada soal latihan, kamu diberi ucapan atau dialog pendek dalam bahasa Inggris (tamu bertanya soal sarapan, meminta *wake-up call*, memesan kamar lewat telepon, meminta *late check-out*, mengeluh air panas mati, atau mengirim surel) lalu diminta **memilih tanggapan yang tepat** atau **menilai pernyataan benar atau salah** tentang isi percakapan itu.

Sub bab ini punya bobot besar (dua soal pada setiap paket latihan). Soalnya bervariasi dari mudah sampai sulit. Soal sulit biasanya memuat **angka, tanggal, atau kebijakan** yang harus dibaca teliti. Persentase benar nasional belum tersedia. Pilihan jawaban memakai bahasa Inggris sederhana, dan karena itu buku ini selalu memberi **terjemahan Indonesia** di samping contoh.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menyapa dan menawarkan bantuan kepada tamu dengan kalimat sopan;
- merespons permintaan dan keluhan tamu dengan jawaban yang tepat topik;
- memahami angka, tanggal, jam, dan harga yang disebut dalam bahasa Inggris, lalu menghitung dari informasi itu;
- membaca papan informasi hotel dan surel sederhana;
- memakai sekitar 25 kosakata tematik perhotelan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Apa yang perlu kamu kuasai

Kamu tidak perlu menguasai tata bahasa Inggris yang rumit. Yang diperlukan adalah **tiga kemampuan**.

1. **Memahami inti ucapan tamu:** siapa, mau apa, kapan, berapa. Tangkap kata kunci walaupun tidak mengerti setiap kata.
2. **Menjawab sesuai topik:** jawab pertanyaan yang **ditanyakan**, bukan hal lain.
3. **Bersikap sopan:** memakai bentuk sopan dan nada ramah.

Soal-soal TKA pada bagian ini hampir selalu menguji ketiganya. Bila kamu membaca dialog dengan tenang dan mencari kata kunci, soal ini dapat dikerjakan walaupun kosakatamu terbatas.

2. Kesopanan dalam bahasa Inggris

Bahasa Inggris pelayanan memakai bentuk sopan yang berbeda dari percakapan akrab.

- Gunakan **"Could I...?", "May I...?", "Would you like...?", "Would you mind...?"** untuk meminta atau menawarkan. Hindari perintah langsung seperti "Give me your name."
- Sapa dengan **Sir / Madam** atau **Mr. / Ms. + nama**.
- Gunakan **"Certainly", "Of course", "With pleasure"** untuk menyatakan bersedia membantu, bukan hanya "Yes" atau "OK".
- Gunakan **"I'm sorry..."** atau **"I apologize for..."** untuk meminta maaf.
- Bila tidak dapat memenuhi permintaan, **jangan hanya berkata "No"**. Beri alternatif: *"I'm sorry, we are fully booked tonight, but I can check another hotel for you."*
- Gunakan **"Please"** dan **"Thank you"** dengan wajar.

3. Frasa kunci di meja resepsi

Gambar 3.11 memuat frasa yang paling sering dipakai beserta artinya.

Frasa kunci di meja resepsi

Gunakan kalimat sopan: "Could I...?", "May I...?", "Would you like...?"

Situasi	English	Artinya
Menyapa	Good morning / afternoon / evening. Welcome to Hotel Samudra.	Selamat pagi / siang / sore. Selamat datang di Hotel Samudra.
Menawarkan bantuan	How may I help you?	Apa yang dapat saya bantu?
Menanyakan nama	May I have your name, please?	Boleh saya tahu nama Anda?
Menanyakan kamar	May I have your room number, please?	Boleh saya minta nomor kamar Anda?
Check-in	Do you have a reservation? May I see your ID, please?	Apakah Anda punya reservasi? Boleh saya lihat identitas Anda?
Meminta menunggu	One moment, please. I will check for you.	Mohon tunggu sebentar. Saya periksa dulu.
Meminta maaf	I'm so sorry for the inconvenience.	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya.
Memberi arah	The restaurant is on the second floor, to the right of the lift.	Restoran ada di lantai dua, di sebelah kanan lift.
Menutup	Thank you. Have a pleasant stay.	Terima kasih. Selamat menikmati masa inap Anda.

Gambar 3.11 Sembilan situasi dan frasa bahasa Inggris beserta artinya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pelajari polanya, bukan hanya kalimatnya:

- **Menyapa:** *Good morning / afternoon / evening + Welcome to Hotel ...*
- **Menawarkan bantuan:** *How may I help you?*
- **Meminta informasi:** *May I have your name / room number, please?*
- **Meminta menunggu:** *One moment, please. I will check for you.*
- **Meminta maaf:** *I'm so sorry for the inconvenience.*
- **Memberi arah:** *The restaurant is on the second floor, to the right of the lift.*
- **Menutup:** *Thank you. Have a pleasant stay.*

4. Membaca papan informasi

Hotel berbahasa Inggris penuh papan petunjuk. Gambar 3.12 menunjukkan contoh dan artinya.

Papan informasi hotel dan artinya

Realia: tulisan yang akan kamu temui di hotel berbahasa Inggris.



Artinya

- Resepsi · lantai lobi (ke kanan)
- Restoran · lantai 2 (ke kiri)
- Kolam renang · pukul 06.00–21.00 (lurus ke atas atau ke depan)
- Sarapan · pukul 06.30–10.30 pagi
- Pusat kebugaran · lantai 3 (ke kanan)
- Batas waktu check-out · pukul 12 siang

Kosakata	Arti	Kosakata	Arti
lift / elevator	lift	floor	lantai
noon	pukul 12 siang	a.m. / p.m.	pagi / sore-malam
stairs	tangga	emergency exit	pintu darurat
luggage	bagasi	facilities	fasilitas

Gambar 3.12 Contoh papan informasi hotel dan kosakata penting. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Perhatikan **a.m.** (pagi, dari tengah malam sampai sebelum pukul 12 siang) dan **p.m.** (siang sampai malam). **Noon** berarti pukul 12 siang. **Floor** berarti lantai, dan **lift** atau **elevator** berarti lift. Tanda panah menunjukkan arah.

5. Angka, tanggal, jam, dan harga

Kesalahan paling mahal di meja resepsi adalah salah mendengar angka. Gambar 3.13 meringkas cara mengucapkan dan membacanya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Angka, tanggal, jam, dan harga dalam bahasa Inggris

Salah menangkap satu angka bisa mengubah seluruh pesanan, maka ulangi untuk memastikan.

Hal	Contoh ucapan	Catatan
Jam	2.30 → "half past two" / "two thirty"; 8 p.m. → pukul 20.00	a.m. = pagi (00.00–11.59); p.m. = siang–malam
Tanggal	"from the 14th to the 16th of May" → 14 sampai 16 Mei	14–16 Mei = 2 malam (14 dan 15), pulang pada 16
Harga	"150,000 rupiah" → "one hundred fifty thousand rupiah"	"per person" = per orang; "per room" = per kamar; "per night" = per malam
Jumlah malam	"two nights" → 2 malam	total = tarif × malam (× kamar)
Tempat tidur	"a double room" / "a twin room"	double = satu tempat tidur besar; twin = dua tempat tidur
Ejaan	"S-A-T-O" / "S as in Sierra"	ulangi nama untuk memastikan



Gambar 3.13 Cara mengucapkan dan menghitung angka, tanggal, jam, dan harga. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Jam:** *2.30* dibaca *half past two* atau *two thirty*. *8 p.m.* berarti pukul 20.00.
- **Tanggal:** *from the 14th to the 16th of May* berarti dari 14 sampai 16 Mei. Menginap dari tanggal 14 sampai tanggal 16 berarti **dua malam** (malam 14 dan malam 15), dan tamu *check-out* pada **tanggal 16**, bukan tanggal 15.
- **Harga:** *150,000 rupiah* dibaca *one hundred fifty thousand rupiah*. Perhatikan satuannya: ***per person*** (per orang), ***per room*** (per kamar), ***per night*** (per malam).
- **Total biaya** = tarif × jumlah malam (× jumlah kamar atau orang bila satuannya demikian).
- **Tempat tidur:** *a double room* (satu tempat tidur besar) dan *a twin room* (dua tempat tidur terpisah).

Teknik menangkap angka: dengarkan, **tulis**, **ulangi dengan suara**, dan minta tamu membenarkan.

6. Dialog 1: *check-in* (beranotasi)

Gambar 3.14 adalah dialog utuh antara petugas dan tamu, lengkap dengan terjemahan dan catatan.

Dialog 1: check-in di resepsi (beranotasi)

Perhatikan tiga hal: salam, memeriksa reservasi dan identitas, menutup dengan ramah.

Penutur	English	Artinya	Catatan
Staff	Good afternoon, welcome to Hotel Samudra. How may I help you?	Selamat siang, selamat datang di Hotel Samudra. Apa yang dapat saya bantu?	salam + tawaran bantuan
Guest	Hello. I have a reservation under the name Brown.	Halo. Saya punya reservasi atas nama Brown.	tamu menyebut nama
Staff	May I see your passport, please? … Thank you, Mr. Brown. A twin room for three nights, correct?	Boleh saya lihat paspor Anda? … Terima kasih, Tuan Brown. Kamar twin untuk tiga malam, benar?	verifikasi identitas; konfirmasi pesanan
Guest	Yes, that is right.	Ya, benar.	tamu membenarkan
Staff	Your room is 512 on the fifth floor. Breakfast is served from 6.30 to 10.30 in the restaurant.	Kamar Anda 512 di lantai lima. Sarapan disajikan pukul 06.30–10.30 di restoran.	nomor kamar + informasi fasilitas
Guest	Thank you. Where is the lift?	Terima kasih. Di mana liftnya?	tamu bertanya arah
Staff	It is on your left. Enjoy your stay, Mr. Brown.	Di sebelah kiri Anda. Selamat menikmati masa inap Anda, Tuan Brown.	arah + penutup ramah

Gambar 3.14 Dialog check-in di resepsi beserta terjemahan dan catatan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

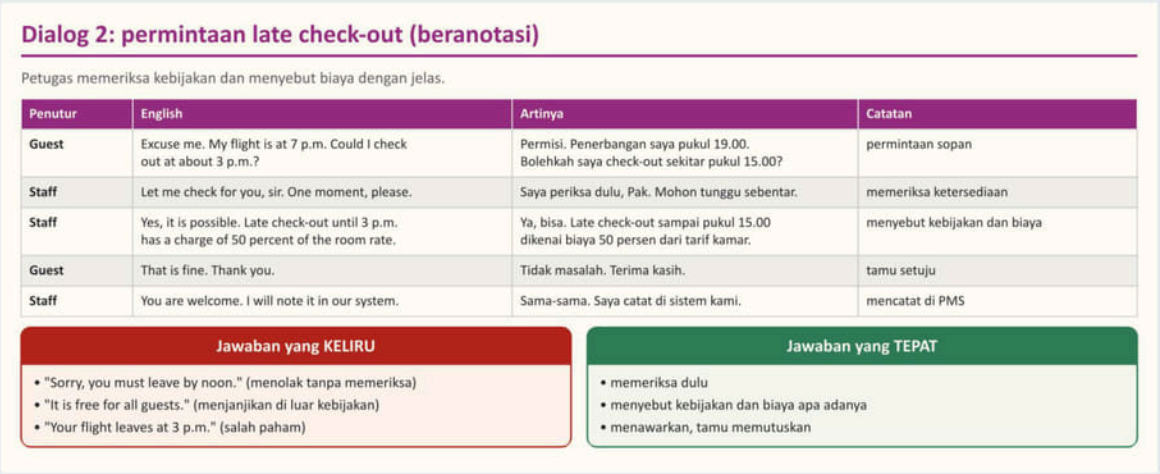
Perhatikan polanya: petugas **menyapa dan menawarkan bantuan**, **memeriksa identitas dan pesanan**, **mengonfirmasi** ("correct?"), **memberi informasi** (nomor kamar, jam sarapan), dan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

menutup ramah. Tamu hanya perlu dibantu satu hal dalam satu giliran bicara; petugas tidak menumpuk informasi.

7. Dialog 2: permintaan *late check-out* (beranotasi)

Gambar 3.15 menunjukkan permintaan yang sangat sering diajukan tamu.



Gambar 3.15 Dialog late check-out beserta jawaban yang tepat dan yang keliru. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Jawaban yang tepat: **memeriksa dulu**, lalu **menyebut kebijakan dan biayanya apa adanya**. Jawaban yang keliru biasanya salah satu dari tiga: **menolak tanpa memeriksa** ("you must leave by noon"), **menjanjikan di luar kebijakan** ("it is free for all guests"), atau **salah menangkap pertanyaan** (menyebut jam penerbangan padahal ditanya jam *check-out*).

8. Dialog 3: memesan kamar lewat telepon

Dialog berikut memuat tanggal, harga, dan nama yang dieja. Baca sambil menulis.

Penutur	English	Artinya
Tamu	I'd like to book a double room for two nights, from the 21st to the 23rd of June, please.	Saya ingin memesan kamar *double* untuk dua malam, dari tanggal 21 sampai 23 Juni.
Staf	Certainly. May I have your name, please?	Tentu. Boleh saya tahu nama Anda?
Tamu	Anna Berg. B-E-R-G.	Anna Berg. B-E-R-G.
Staf	Thank you, Ms. Berg. The rate is 700,000 rupiah per night, including breakfast for two.	Terima kasih, Ibu Berg. Tarifnya 700.000 rupiah per malam, termasuk sarapan untuk dua orang.

Analisis: **(1)** *check-out* pada **tanggal 23 Juni**; **(2)** malam: 2; **(3)** total = 700.000 × 2 = **1.400.000 rupiah**; **(4)** sarapan **termasuk** ("including breakfast for two"). Kata ***including*** berarti sudah termasuk, sedangkan ***excluding*** atau ***not including*** berarti belum termasuk.

9. Menanggapi keluhan dalam bahasa Inggris

Pola tanggapan keluhan sama seperti dalam bahasa Indonesia (sub bab 3.1): **empati + permintaan maaf + tindakan nyata**. Contoh:

Penutur	English	Artinya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tamu	Hi, this is room 1508. There's no hot water in my shower, and I have a meeting in thirty minutes.	Halo, ini kamar 1508. Tidak ada air panas di shower saya, dan saya ada rapat tiga puluh menit lagi.
Staf	I'm so sorry. A technician will come to your room right away.	Mohon maaf sekali. Teknisi akan segera datang ke kamar Anda.

Tanggapan yang tepat **meminta maaf** dan **menjelaskan tindakan nyata dengan segera** (karena tamu terburu-buru). Tanggapan yang keliru: **mengabaikan keluhan** ("Thank you for calling. Please enjoy your stay"), **menyebut jam ketersediaan air panas** tanpa membantu, **menyuruh tamu memeriksa sendiri** pemanas air, atau **menyarankan mandi di tempat lain** padahal teknisi sedang berada di lantai itu.

10. Merespons sesuai topik: contoh *wake-up call*

Tamu menelepon: *"Hello, this is Mr. Clark. Could I have a wake-up call at six tomorrow morning? I have an early tour."* Layar telepon tidak menampilkan nomor kamar. Apa tanggapan yang tepat? Karena nomor kamar diperlukan untuk mencatat permintaan, jawabannya meminta nomor kamar: *"Certainly, Mr. Clark. May I have your room number, please?"*

Yang keliru adalah tanggapan yang **tidak menjawab topiknya**: menyebut jam tur ("Your tour will start at six"), menawarkan sarapan di kamar, menyebut meja tur buka pukul enam, atau menanyakan jam *check-out*. Semua kalimat itu sopan, tetapi **tidak berhubungan dengan permintaan yang diajukan**.

11. Membaca surel sederhana

Surel dari tamu biasanya pendek dan berisi permintaan. Contoh:

> Dear Reservations, I will arrive at the airport on 7 June 2027 at 14.30. Please arrange an airport pick-up for two adults with three large suitcases. I would also like a non-smoking room on a high floor. Best regards, Emma Wilson.

Cara membaca: **(1)** tamu tiba di bandara 7 Juni 2027 pukul 14.30; **(2)** minta dijemput, dua orang dewasa, **tiga koper besar**; **(3)** minta kamar **bebas asap rokok** (*non-smoking*) di **lantai tinggi**. Kata kunci: *non-smoking* berarti **bukan** kamar merokok; *three large suitcases* berarti kendaraan jemputan harus cukup besar untuk dua orang dan tiga koper besar, sehingga sedan kecil belum tentu cukup. Pernyataan seperti "tamu meminta kamar merokok di lantai atas" **salah** karena kamarnya non-smoking.

12. Kosakata tematik (25 kata)

English	Artinya	English	Artinya
reservation / booking	pemesanan	luggage / suitcase	bagasi / koper
guest	tamu	lift / elevator	lift
receptionist	resepsionis	floor	lantai

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

single / double / twin room	kamar single / double / twin	breakfast	sarapan
per night / per person	per malam / per orang	including / excluding	termasuk / tidak termasuk
check-in / check-out	masuk / keluar hotel	rate	tarif
late check-out	keluar lebih lambat	extra bed	tempat tidur tambahan
wake-up call	panggilan bangun	non-smoking room	kamar bebas rokok
complaint	keluhan	technician	teknisi
apologize / sorry	meminta maaf / maaf	pick-up	penjemputan
key card	kartu kunci		

13. Berbicara jelas dan meminta tamu mengulang

Tamu asing sering berbicara cepat atau dengan logat yang tidak kamu kenal. Jangan berpura-pura mengerti. Beberapa cara aman: minta mengulang dengan sopan (*Could you repeat that, please?*), minta berbicara lebih pelan (*Could you speak a little slower, please?*), dan pastikan pemahamanmu (*Do you mean the airport pick-up at two o'clock?*). Ketika kamu yang berbicara, gunakan **kalimat pendek**, ucapkan **angka dengan jelas**, hindari singkatan dan istilah teknis, dan boleh menunjuk atau menuliskan angka di kertas. Menulis angka dan jam di kertas lalu memperlihatkannya kepada tamu adalah cara paling aman mencegah salah dengar.

14. Ketika kamu belum bisa menjawab

Tidak mengetahui jawaban bukan aib. Ucapkan *I'm sorry, I'm not sure. Let me ask my supervisor.* (Maaf, saya kurang yakin. Saya tanyakan dulu kepada atasan saya.) lalu benar-benar tanyakan dan kembali kepada tamu. Hindari menebak, karena jawaban yang salah merugikan tamu. Bila tamu meminta sesuatu yang tidak dapat dipenuhi, gunakan pola *I'm sorry, we cannot ..., but we can ...* (Maaf, kami tidak dapat ..., tetapi kami dapat ...). Pola ini sopan dan tetap memberi solusi.

15. Strategi menghadapi dialog dan tanggapan bahasa Inggris

1. **Baca ucapan tamu dua kali:** pertama untuk gambaran umum, kedua untuk kata kunci (angka, tanggal, permintaan).
2. **Tentukan topiknya:** tamu bertanya soal apa? Jawaban harus menjawab topik itu.
3. **Cari kebijakan di soal:** harga, jam, syarat. Tanggapan yang tepat tidak bertentangan dengan kebijakan itu.
4. **Pilih tanggapan yang sopan dan memberi solusi.**
5. **Untuk soal benar atau salah,** periksa tiap pernyataan terhadap dialog: tanggal, jumlah malam, satuan harga, termasuk atau tidak.

16. Kesalahan umum

- **Salah menghitung malam:** menyangka 14–16 Mei berarti *check-out* tanggal 15.
- **Mengabaikan satuan harga:** *per person* dibaca *per room*.
- **Menjawab di luar topik** walaupun kalimatnya sopan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Menolak tanpa memeriksa dan tanpa alternatif.**
- **Menjanjikan hal di luar kebijakan** (gratis, tanpa biaya).
- **Menerjemahkan kata per kata** sehingga arti berubah.
- **Menjawab "Yes" atau "No" saja** tanpa sopan santun dan informasi.

17. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- Tiga kemampuan: **menangkap inti**, **menjawab sesuai topik**, **bersikap sopan**.
- Bentuk sopan: **Could I / May I / Would you like**; sapaan **Sir / Madam / Mr. / Ms.**
- **Tanggal dan malam:** 14 sampai 16 = 2 malam, *check-out* tanggal 16. **Total = tarif × malam.**
- **Satuan harga:** *per person*, *per room*, *per night*; **including** = sudah termasuk.
- **Keluhan:** maaf + tindakan nyata segera. **Late check-out:** periksa dulu, sebut biaya.
- Tanggapan keliru: di luar topik, menolak tanpa alternatif, menjanjikan di luar kebijakan.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Menanggapi permintaan sarapan

Tamu bertanya kepada *hostess* restoran Hotel Cakrawala (rekaan; fiktif): *"Good morning. I booked a room-only rate. Can I still have breakfast here?"* Kebijakan: tamu tanpa paket sarapan dapat menikmati sarapan prasmanan seharga Rp150.000 per orang; tagihan boleh dibayar langsung atau dimasukkan ke rekening kamar. Pilih semua tanggapan yang tepat: (a) *"I'm sorry, breakfast is only for guests with a breakfast package."* (b) *"Yes, you can. The breakfast buffet is 150,000 rupiah per person."* (c) *"Yes, you can. It is 150,000 rupiah for each room."* (d) *"Of course. You can pay now, or we can charge it to your room."*

Langkah.

1. Topik: boleh sarapan atau tidak (padahal tarif kamar tanpa sarapan).
2. Kebijakan: boleh, Rp150.000 **per orang**, bayar langsung atau ke rekening kamar.
3. (a) menolak → bertentangan dengan kebijakan.
4. (b) sesuai: boleh, harga per orang.
5. (c) "for each room" → satuan keliru (per kamar).
6. (d) sesuai: cara pembayaran sesuai kebijakan.

Jawaban: (b) dan (d).

Contoh 2: Menghitung dari percakapan pemesanan

Tamu menelepon: *"I'd like a twin room for three nights, from the 5th to the 8th of August."* Staf menjawab: *"The rate is 800,000 rupiah per night, excluding breakfast. Breakfast is 100,000 rupiah per person."* Tamu menginap berdua dan ingin sarapan setiap hari. Berapa total, dan kapan *check-out*?

Langkah.

1. **Check-out:** tanggal **8 Agustus** (3 malam: 5, 6, 7).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Biaya kamar = 800.000 × 3 = **2.400.000**.
3. *Excluding breakfast* → sarapan dibayar terpisah.
4. Sarapan = 100.000 × 2 orang × 3 hari = **600.000**.
5. Total = 2.400.000 + 600.000 = **3.000.000 rupiah**.

Jawaban: *check-out* 8 Agustus; total Rp3.000.000.

Contoh 3: Membaca surel dan memeriksa pernyataan

Surel: *"Dear Reservations, we will arrive on 12 July 2027 at 09.40. We are four adults with two small bags. Please prepare a family room with two beds on the ground floor because my mother uses a wheelchair. Kind regards, David Lee."* Nilai pernyataan: (a) tamu akan tiba pukul 09.40; (b) jumlah tamu empat orang dewasa; (c) kamar harus berada di lantai atas; (d) salah satu tamu memakai kursi roda.

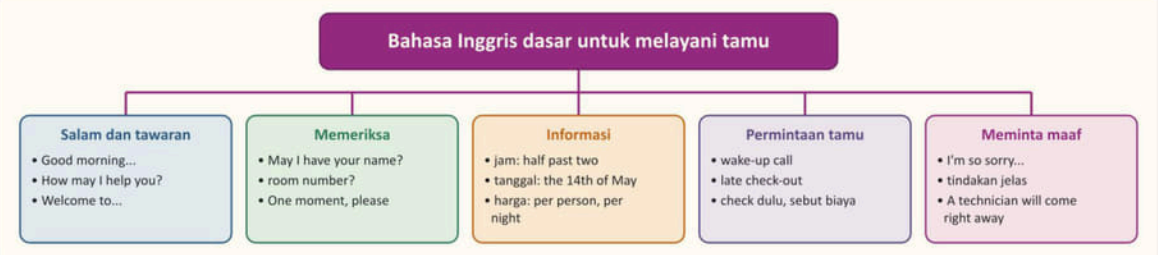
Langkah.

- (a) 09.40 → **benar**.
- (b) *four adults* → **benar**.
- (c) *ground floor* = lantai dasar → **salah**.
- (d) *uses a wheelchair* → **benar**.

Jawaban: (a) benar; (b) benar; (c) salah; (d) benar.

❖ PETA KONSEP

Gambar 3.16 merangkum seluruh isi sub bab ini. Baca dari tengah ke cabang, lalu ceritakan ulang tiap cabang dengan kata-katamu sendiri.



Gambar 3.16 Peta konsep bahasa Inggris dasar untuk melayani tamu. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal bahasa Inggris dasar:

1. **Tandai kata kunci** pada ucapan tamu (angka, tanggal, permintaan, kebijakan).
2. **Tentukan topiknya** dan pilih tanggapan yang menjawab topik itu.
3. **Periksa kebijakan di soal:** tanggapan tidak boleh menjanjikan lebih atau kurang dari kebijakan.
4. **Hitung** bila ada angka: malam = selisih tanggal; total = tarif × malam; satuan harga.
5. **Pilih tanggapan yang sopan, memberi solusi,** dan jelas.
6. **Untuk benar atau salah,** periksa tiap pernyataan terhadap dialog.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Tanggapan sopan tetapi di luar topik** (menawarkan sarapan ketika diminta *wake-up call*).
- **Angka yang tampak mirip:** tanggal 14–16 dibaca 2 malam tetapi *check-out* dibaca tanggal 15.
- **Satuan harga yang diganti** (*per person* menjadi *per room*).
- **Janji di luar kebijakan** ("free for all guests").
- **Penolakan tanpa alternatif.**
- **"Termasuk sarapan" dibaca "tidak termasuk"** atau sebaliknya.
- **Pernyataan yang membalik kata** (*non-smoking* menjadi kamar merokok, *ground floor* menjadi lantai atas).

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menyatakan bahwa tarif yang disebut petugas pada dialog pemesanan "belum termasuk sarapan untuk dua orang". Padahal petugas berkata *including breakfast for two*, yang berarti sudah termasuk. Kata *including* dan *excluding* menentukan benar atau salahnya pernyataan.

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memuat dialog pemesanan telepon dengan tanggal, harga per malam, dan sarapan. Hitung dulu jumlah malam dan total, lalu periksa tiap pernyataan benar atau salah terhadap dialog.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Percakapan telepon di Hotel Kawi Indah Malang pada April 2027:
Guest: "I'd like to book a double room for two nights, from the 14th to the 16th of May, please."
Staff: "Certainly. A double room for two nights. May I have your name, please?"
Guest: "Kenji Sato. S-A-T-O."
Staff: "Thank you, Mr. Sato. The rate is 900,000 rupiah per night, including breakfast for two."
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Mr. Sato akan check-out pada tanggal 15 Mei.	○	○
Total tarif kamar untuk seluruh masa inap Mr. Sato adalah 1.800.000 rupiah.	○	○
Tarif yang disebut petugas belum termasuk sarapan untuk dua orang.	○	○

Pembahasan **Kunci: 1S 2B 3S**

Konsep: Percakapan reservasi telepon dalam bahasa Inggris memuat jenis kamar, tanggal (from ... to ...), lama menginap, nama (dieja), dan tarif (including/excluding).

Langkah:
1. Tanggal: 14 → 16 Mei = 2 malam; check-out 16 Mei.
2. Total: 900.000 × 2 = 1.800.000.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: "from the 14th to the 16th" berarti tiba 14 Mei dan check-out 16 Mei (dua malam).
• **Pernyataan 2 → Benar.** 900.000 × 2 malam = 1.800.000 rupiah.
• **Pernyataan 3 → Salah.** "Including breakfast for two" berarti tarif sudah termasuk sarapan untuk dua orang.

Jawaban: Salah, Benar, Salah.

✎ LATIHAN

Tandai kata kunci, tentukan topik, dan periksa kebijakan serta angka di soal.

1. Pada Juli 2027, Ms. Laura, tamu Hotel Cakrawala Jakarta, masuk ke restoran pukul 07.30 dan bertanya kepada hostess, "Good morning. I booked a room-only rate. Can I still have breakfast here?" Kebijakan hotel: tamu tanpa paket sarapan dapat menikmati sarapan prasmanan seharga Rp150.000 per orang, dan tagihannya boleh dibayar langsung atau dimasukkan ke rekening kamar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tanggapan hostess yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. "I'm sorry, breakfast is only for guests with a breakfast package."
☐ B. "Yes, you can. The breakfast buffet is 150,000 rupiah per person."
☐ C. "Yes, you can. It is 150,000 rupiah for each room, not per person."
☐ D. "Of course. You can pay now, or we can charge it to your room."
☐ E. "Certainly. It is 150,000 rupiah, and you must pay in cash."

2. Pada Maret 2027, seorang tamu asing menelepon resepsionis Hotel Puri Asri Ubud dan berkata, "Hello, this is Mr. Clark. Could I have a wake-up call at six tomorrow morning? I have an early tour." Layar telepon resepsionis sedang bermasalah sehingga nomor kamar penelepon tidak tampil, padahal nomor kamar dibutuhkan untuk mencatat permintaan tersebut.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tanggapan resepsionis yang paling tepat adalah ....

A. "Certainly, Mr. Clark. May I have your room number, please?"
B. "Sure, Mr. Clark. Your tour will start at six tomorrow morning."
C. "Certainly, Mr. Clark. Would you like breakfast in your room?"
D. "I'm sorry, Mr. Clark. The tour desk opens at six tomorrow."
E. "Of course, Mr. Clark. What time would you like to check out?"

3. Pada Oktober 2027, seorang tamu asing di Hotel Sanur Asri bertanya kepada resepsionis, "My flight is at 8 p.m. Could I check out later, at about 3 p.m.?" Kebijakan hotel: late check-out sampai pukul 15.00 dikenai biaya 50% dari tarif kamar. Hari itu kamar tamu tersebut tidak dipesan tamu lain sehingga permintaannya dapat dipenuhi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jawaban resepsionis yang paling tepat adalah ....

A. "Sorry, sir. Check-out time is at 12 noon, so you must leave by then."
B. "Certainly, sir. It is possible, with a charge of 50% of the rate."
C. "Of course, sir. You can stay until 8 p.m. at no extra charge."
D. "Yes, sir. Your flight will leave from the airport at 3 p.m."
E. "Certainly, sir. Late check-out until 3 p.m. is free for all guests."

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Pada Juni 2027, tamu kamar 1508 Hotel Panorama Batam menelepon resepsionis: "Hi, this is room 1508. There's no hot water in my shower, and I have a meeting in thirty minutes." Teknisi engineering sedang bertugas di lantai yang sama. Resepsionis ingin menanggapi dengan sopan, menunjukkan empati, dan menjelaskan tindakan yang akan diambil.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tanggapan resepsionis yang paling tepat adalah ....

A. "Thank you for calling. Please enjoy your stay with us."
B. "I see. Hot water is available from 6 a.m. to 10 p.m."
C. "Sorry for that. You may use the shower in the fitness center."
D. "I'm so sorry. A technician will come to your room right away."
E. "Please check the water heater yourself before calling us again."

5. Surel yang diterima bagian reservasi Hotel Nyiur Manado pada Mei 2027:
"Dear Reservations, I will arrive at the airport on 7 June 2027 at 14.30. Please arrange an airport pick-up for two adults with three large suitcases. I would also like a non-smoking room on a high floor. Best regards, Emma Wilson."
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Tamu meminta dijemput di bandara untuk dua orang dewasa.	○	○
Kendaraan jemputan berupa sedan kecil sudah sesuai karena tamunya dua orang.	○	○
Tamu meminta kamar merokok di lantai atas.	○	○

Kunci singkat: 1. B, D 2. A 3. B 4. D 5. 1B 2S 3S

✔ PERIKSA DIRI

- Menginap dari tanggal 14 sampai 16 Mei: berapa malam, dan kapan *check-out*?
- Apa beda *including breakfast* dan *excluding breakfast*?
- **Yang harus kuingat:** tangkap inti, jawab sesuai topik, bersikap sopan; hitung malam dari selisih tanggal; periksa satuan harga; periksa kebijakan sebelum menjawab.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 3.3: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-3.3

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kuis Akhir Bab 3

SMKHTL-KB3

Jumlah soal: 25 **Waktu anjuran:** 60 menit

Kerjakan sendiri dan berwaktu. Setelah selesai, cocokkan dengan kunci di Bagian D, isi tabel skor, lalu lihat anjuran di bawahnya.

Kerjakan Kuis Bab 3 di LMS

Skor dan progresmu tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-KB3

1. Seorang tamu asing lansia berbicara cepat dengan logat yang tidak dikenal di meja resepsi Hotel Laut Indah pada Agustus 2027. Ia tampak bingung tentang biaya parkir dan terus mengulang kalimatnya. Resepsionis Dina ingin memastikan tamu itu benar-benar memahami penjelasannya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan komunikasi yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

- ☐ A. Mengangguk dan berkata "ya" agar tamu tidak merasa dipersulit.
- ☐ B. Meminta tamu mengulang dengan lebih pelan dan mengulang inti kalimatnya untuk memastikan.
- ☐ C. Menuliskan angka biaya parkir di kertas dan memperlihatkannya kepada tamu.
- ☐ D. Berbicara lebih cepat dan lebih keras agar tamu segera paham.
- ☐ E. Memakai kalimat pendek dan kata sederhana tanpa singkatan.

2. Pada hari yang sibuk di Hotel Lintas Raya pada Oktober 2027, Front Office menerima tiga permintaan tamu dan harus berkoordinasi dengan bagian lain.

Kamar	Permintaan tamu	Keadaan
701	masuk lebih awal pukul 10.00	kamar berstatus VD (kosong kotor)
905	tempat tidur tambahan sebelum pukul 20.00	extra bed ada di gudang Housekeeping
1203	AC kurang dingin	teknisi Engineering sedang bertugas di lantai 9

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Bentuk kerja sama yang tepat adalah ....

(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

- ☐ A. Front Office meminta Housekeeping membersihkan kamar 701 lebih dulu dan memberi tahu tamu perkiraan waktunya.
- ☐ B. Housekeeping memasang extra bed di kamar 905 sebelum pukul 20.00 dan memberi tahu Front Office.
- ☐ C. Front Office memperbaiki sendiri AC kamar 1203 agar masalah cepat selesai.
- ☐ D. Housekeeping memberikan kamar 701 yang belum dibersihkan agar tamu tidak menunggu.
- ☐ E. Front Office meneruskan keluhan AC kamar 1203 ke Engineering dan mencatatnya.

3. Hotel Taman Raya menerima seminar 120 orang pada 20 Agustus 2027. Lembar perintah acara (BEO) yang dibagikan ke semua bagian memuat:

Waktu	Kegiatan	Penanggung jawab
06.30–08.00	Penataan ruang model teater dan uji sound system	Banquet dan Engineering
08.00–08.30	Registrasi peserta di foyer	Panitia dan Banquet
10.15–10.30	Rehat kopi di foyer	Banquet dan Pastry
12.00–13.00	Makan siang prasmanan di restoran	F&B Service dan Kitchen

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Pastry cukup menyiapkan kue rehat kopi di restoran pukul 10.15 karena makan siang juga di restoran.	○	○
Engineering menguji sound system setelah registrasi dimulai agar tidak mengganggu penataan ruang.	○	○
Kitchen dan F&B Service bekerja sama menyiapkan prasmanan di restoran sebelum pukul 12.00.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Pukul 22.00 pada Desember 2027, Hotel Bintang Pantai penuh karena overbooking. Keluarga Ibu Laras (4 orang) memiliki reservasi terjamin (sudah dibayar) untuk 3 malam dan baru tiba setelah perjalanan jauh. Semua kamar terisi tamu terjamin lain. Satu-satunya kamar kosong adalah suite berharga dua kali tarif pesanan. Hotel berbintang setara berjarak 1 km masih memiliki dua kamar family. Hotel tidak mengalami no-show malam itu.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tindakan duty manager yang paling tepat adalah ....

A. memberikan suite kepada keluarga dan menagihkan selisih tarifnya kepada mereka
B. memesankan kamar family di hotel setara atas biaya hotel, lalu menawarkan kembali besok
C. meminta keluarga menunggu di lounge hotel sampai ada kamar kosong dari tamu no-show
D. meminta tamu terjamin lain yang tiba paling akhir pindah ke hotel setara tanpa biaya
E. memesankan kamar di hotel setara dan meminta keluarga membayarnya lebih dulu sebagai jaminan

5. Pada Mei 2027, Rita dan Mega, dua pramusaji Hotel Bukit Mutiara, berselisih tentang pembagian meja dan saling menyalahkan di depan tamu restoran. Supervisor melihat kejadian itu dan ingin menyelesaikannya.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tindakan supervisor yang paling tepat adalah ....

A. memanggil keduanya secara pribadi, mendengar masing-masing, lalu menyepakati pembagian meja
B. memindahkan Mega ke restoran lain di hotel tanpa membahas penyebab perselisihan mereka berdua
C. meminta keduanya saling meminta maaf di depan tamu restoran agar masalah segera dianggap selesai
D. meminta Rita mengalah karena ia lebih senior dan dianggap lebih berpengalaman dalam melayani tamu
E. menunda pembahasan sampai evaluasi bulanan agar layanan restoran tidak terganggu hari ini

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

6. Pukul 11.50 pada Maret 2027, antrean check-out di Hotel Karya Indah panjang. Pak Surya keberatan atas tagihan restoran Rp180.000 dan berkata ia tidak makan malam di restoran. Kebijakan: resepsionis boleh membatalkan tagihan restoran sampai Rp150.000 bila tamu menyangkal; jumlah di atas itu harus disetujui supervisor F&B, yang sedang berada di restoran, sekitar 5 menit dari resepsi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan resepsionis yang paling tepat adalah ....

A. membatalkan seluruh tagihan restoran karena tamu menyangkal dan antrean sedang sangat panjang
B. menjelaskan bahwa catatan restoran sudah benar dan meminta tamu segera membayar tagihannya
C. meminta tamu membayar lebih dulu lalu mengajukan keberatan melalui surel sesudah pulang
D. meminta maaf, menjelaskan prosesnya, dan menghubungi supervisor sambil melayani antrean
E. membatalkan Rp150.000 sesuai wewenang lalu menagih sisanya Rp30.000 tanpa penjelasan tambahan

7. Pada akhir sif malam di Hotel Cahaya Timur pada Juni 2027, resepsionis menulis beberapa catatan di buku serah terima untuk petugas sif pagi. Buku itu harus berisi fakta dan tindak lanjut yang jelas.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Catatan yang sesuai dengan prinsip serah terima adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Pukul 22.10, kamar 612 melaporkan AC menetes; Engineering sudah datang dan memperbaiki sementara.
☐ B. Tamu kamar 305 orangnya cerewet dan pasti akan mengeluh lagi besok pagi kepada petugas sif pagi.
☐ C. Kamar 815 meminta dibangunkan pukul 04.30; permintaan sudah dicatat di sistem.
☐ D. Keluhan suara dari kamar 310 pukul 00.30; Security menegur; perlu dicek lagi pukul 01.00.
☐ E. Malam ini semua aman, tidak ada kejadian yang perlu diketahui atau ditindaklanjuti sif pagi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

8. Pukul 23.20 pada Juli 2027, tamu kamar 905 Hotel Surya Laut menelepon resepsionis dan mengeluh kamar 907 sangat berisik. Ia meminta agar namanya tidak disebut karena takut terjadi pertengkaran dengan tamu kamar 907.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan resepsionis yang paling tepat adalah ....

A. menelepon kamar 907 dan menyebut bahwa tamu 905 yang mengeluh agar mereka tahu
B. meminta tamu 905 menegur sendiri kamar 907 karena paling dekat dan paling terganggu
C. mencatat keluhan lalu menunggu sampai pagi agar tidak mengganggu tamu kamar lainnya
D. memberi tamu 905 voucher sarapan gratis sebagai ganti kenyamanan yang hilang malam ini
E. meminta maaf lalu mengirim petugas keamanan menegur kamar 907 tanpa menyebut pelapor

9. Pada Juli 2027, seorang tamu menulis kepada Hotel Bukit Indah: "We are two adults and a child. We would like one room for three nights. The child needs his own bed. Our budget is 3,600,000 rupiah for the whole stay, including breakfast for all three of us."

Room type	Beds	Rate per night	Breakfast
Standard Twin	2 single	650,000	for 2 persons included; 100,000 per extra person
Deluxe Double	1 double	800,000	for 2 persons included; 100,000 per extra person
Family Room	1 double + 1 single	1,100,000	for 3 persons included

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pilihan yang memenuhi semua syarat tamu adalah ....

A. Standard Twin, total 2,250,000 rupiah
B. Deluxe Double, total 2,700,000 rupiah
C. Family Room, total 3,300,000 rupiah
D. Family Room, total 3,600,000 rupiah
E. Standard Twin dua kamar, total 3,900,000 rupiah

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

10. Pukul 21.15 pada Agustus 2027, operator Hotel Samudra Laut menerima telepon dari seseorang yang mengaku petugas kepolisian dan meminta daftar tamu yang menginap malam ini beserta nomor kamarnya "untuk keperluan penyelidikan mendesak". SOP: hotel tidak memberikan data tamu lewat telepon.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jawaban operator yang paling tepat adalah ....

A. meminta maaf, menjelaskan data tamu tidak diberi lewat telepon, lalu meneruskan ke manajer jaga
B. memberikan daftar tamu malam ini karena penelepon mengaku petugas dan keperluannya sangat mendesak
C. memberikan nomor kamar saja kepada penelepon dan tidak menyebut nama tamu yang menginap
D. meminta penelepon datang ke resepsi tanpa memeriksa identitas atau surat tugasnya
E. menutup telepon langsung tanpa penjelasan sopan agar tidak ada data apa pun yang bocor

11. Kebijakan Hotel Mutiara Barat (2027): late check-out sampai pukul 14.00 dikenai 30% tarif kamar, lewat pukul 14.00 dikenai 50%, bila kamar tidak dibutuhkan tamu lain. Tamu kamar 1205 meminta late check-out sampai pukul 15.30, padahal kamar itu dijadwalkan untuk tamu yang tiba pukul 16.00. Ada satu kamar setipe yang kosong tetapi berstatus VD.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menolak permintaan tamu saat itu juga karena kamar 1205 sudah dijadwalkan untuk tamu berikutnya.
☐ B. Memeriksa apakah kamar setipe berstatus VD dapat dibersihkan dan dipakai untuk tamu yang tiba pukul 16.00.
☐ C. Menjanjikan late check-out sampai 15.30 tanpa biaya agar tamu merasa dihargai dan tidak kecewa.
☐ D. Memberi tahu tamu bahwa late check-out sampai 15.30 dikenai 50% tarif kamar sesuai kebijakan.
☐ E. Memperbarui catatan kamar 1205 dan kamar pengganti di PMS serta memberi tahu Housekeeping.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

12. Operator Hotel Cahaya Pantai menerima beberapa panggilan sibuk pada Oktober 2027. Pelatihan operator membahas cara menahan dan menyambungkan panggilan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Operator meminta izin sebelum menahan panggilan dan kembali kepada penelepon bila memerlukan waktu lebih lama.	○	○
Operator menahan panggilan tanpa memberi tahu sampai lima menit karena penelepon pasti sabar.	○	○
Bila kamar tamu tidak menjawab, operator memutus panggilan tanpa menawarkan mencatat pesan.	○	○

13. Pada Mei 2027, seorang tamu menelepon resepsionis Hotel Pelita Laut: "Good evening. Could you wake me up at five thirty tomorrow, please? I'm in room 1207." Resepsionis ingin memastikan permintaan tercatat dengan benar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tanggapan resepsionis yang paling tepat adalah ....

A. "Of course, sir. Breakfast is served from 6.30 to 10.30 in the restaurant."
B. "Certainly, sir. May I know what time you would like to check out?"
C. "Sure, sir. The fitness centre opens at five thirty every morning."
D. "Of course, sir. Your room is on the twelfth floor, near the lift."
E. "Certainly, sir. A wake-up call at 5.30 tomorrow morning for room 1207."

14. Percakapan telepon di Hotel Kawi Mulia pada Juni 2027:
Guest: "I'd like to book a twin room from the 8th to the 11th of July, please."
Staff: "Certainly. A twin room for three nights. May I have your name, please?"
Guest: "Anna Berg. B-E-R-G."
Staff: "Thank you, Ms. Berg. The rate is 750,000 rupiah per night, not including breakfast. Breakfast is 90,000 rupiah per person."
Guest: "We are two adults, and we would like breakfast every day."
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Ms. Berg akan check-out pada tanggal 10 Juli.	○	○
Biaya kamar untuk seluruh masa inap (tanpa sarapan) adalah 2.250.000 rupiah.	○	○
Biaya sarapan untuk dua orang selama seluruh masa inap adalah 540.000 rupiah.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

15. Pada November 2027, Dewi, staf reservasi Hotel Pelangi Bahari, menelepon Pak Aji untuk mengonfirmasi jemputan bandara besok. Yang menjawab adalah seorang perempuan yang mengaku istri Pak Aji dan berkata Pak Aji sedang keluar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Dewi yang paling tepat adalah ....

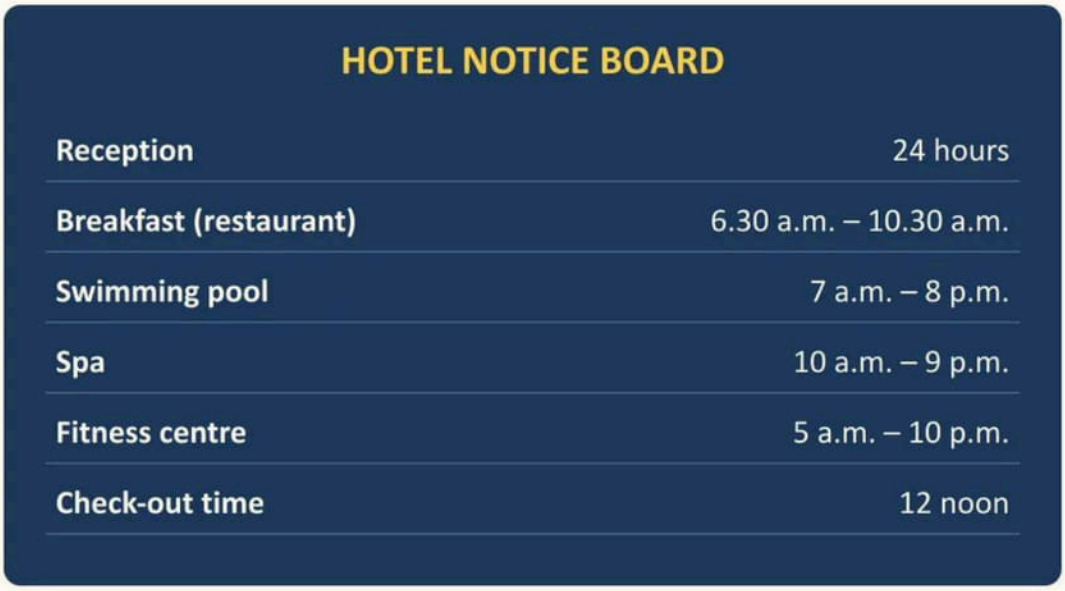
A. merinci jam jemputan, nomor penerbangan, dan alamat hotel kepada perempuan itu
B. memutus telepon lalu menelepon lagi setiap lima menit sampai Pak Aji sendiri yang menjawab telepon
C. meminta perempuan itu menyebutkan nomor penerbangan dan alamat Pak Aji kepada Dewi
D. menyebut identitas, menawarkan menyampaikan pesan, dan meminta Pak Aji menelepon kembali
E. mengatakan jemputan dibatalkan karena Pak Aji tidak dapat dihubungi langsung

16. SOP Hotel Pesona Bumi (2027): telepon diangkat sebelum dering ketiga; ucapan pembuka memuat salam sesuai waktu, nama hotel, nama sendiri, dan tawaran bantuan. Pukul 19.40, telepon berdering dan Anita, operator, mengangkatnya pada dering kedua.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Ucapan pembuka Anita yang sesuai SOP adalah ....

A. "Halo, ada apa? Silakan sebut keperluan Anda dengan jelas."
B. "Selamat siang, Hotel Pesona Bumi dengan Anita, ada yang dapat saya bantu hari ini?"
C. "Selamat malam, Hotel Pesona Bumi dengan Anita, ada yang dapat saya bantu?"
D. "Selamat malam, Anita di sini, mau bicara dengan siapa?"
E. "Hotel Pesona Bumi, Anita, silakan sebut keperluan Anda."

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

17. Seorang tamu bertanya kepada resepsionis Hotel Sinar Laut pada Agustus 2027: "Excuse me, until what time can I swim in the pool?" Papan informasi di meja resepsi terlihat pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jawaban resepsionis yang paling tepat adalah ....



A. "You can swim until 8 a.m."
B. "You can swim until 8 p.m."
C. "You can swim until 9 p.m."
D. "You can swim until 10 a.m."
E. "You can swim until midnight."

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

18. Pukul 06.00 pada Agustus 2027, Gita, resepsionis sif pagi Hotel Cendana Raya, menerima buku serah terima sif malam (lihat gambar).
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Gita yang paling tepat adalah ....

Buku serah terima sif malam

Hotel Cendana Raya (rekaan), 14 Agustus 2027 → 15 Agustus 2027.

Jam	Kamar / tamu	Kejadian	Tindakan	Status
22.10	612 / Ibu Wulan	AC menetes	perbaikan sementara oleh Engineering; teknisi kembali pukul 08.00	menunggu 08.00
23.40	815 / Pak Hari	minta bangun 04.30	dicatat; sudah dibangunkan pukul 04.30	selesai
00.30	308 / Ibu Tia	suara dari kamar 310	Security menegur; pengecekan ulang pukul 01.00 (hasil belum ditulis)	tindak lanjut
03.10	1010 / Pak Dedi	demam ringan	dikompres; tamu menolak ke klinik; minta ditelepon pukul 06.30	telepon 06.30

A. menelepon kamar 1010 pukul 06.30 saja karena baris yang lain tampak sudah selesai ditangani
B. menelepon 1010 pukul 06.30 dan memastikan teknisi ke 612 pukul 08.00, tanpa menanyakan hasil kamar 308
C. menelepon 1010 pukul 06.30, memastikan teknisi ke 612 pukul 08.00, dan menanyakan hasil cek kamar 308
D. menelepon kamar 815 untuk membangunkannya sesuai catatan, lalu menunggu tamu lain mengeluh kepada resepsi
E. menunggu sampai tamu kamar 612, 308, dan 1010 datang ke resepsi dan melapor sendiri kepada petugas

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

19. Pukul 14.20 pada Juni 2027, operator Hotel Ratu Biru menerima telepon untuk Ibu Dewi, tamu yang menginap, tetapi telepon kamarnya tidak dijawab. Penelepon berkata, "Saya Arif dari PT Medika Jaya. Tolong sampaikan, rapat besok diundur ke pukul 10.00. Mohon Ibu Dewi menelepon saya di nomor 0811-2233-4455."
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan operator yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mencatat nama penelepon, perusahaannya, isi pesan, dan nomor yang dapat dihubungi.
☐ B. Membacakan ulang isi pesan dan nomor telepon kepada penelepon untuk memastikannya.
☐ C. Menyebutkan nomor kamar Ibu Dewi agar penelepon dapat menghubunginya sendiri.
☐ D. Menyalakan lampu pesan pada telepon kamar dan menaruh pesan tertulis untuk Ibu Dewi.
☐ E. Meringkas pesan menjadi "Pak Arif menelepon soal rapat" agar pesan singkat.

20. Bagian reservasi Hotel Karya Laut menerima surel pada 10 Agustus 2027: "Dear Reservations, I would like to cancel my booking for 14–16 August (confirmation number KJ-4471) because my flight has been cancelled. Could you please let me know whether I will get a refund? Thank you. Maria Gomez." Kebijakan: pembatalan gratis sampai 48 jam sebelum kedatangan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang sesuai dengan isi surel adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Tamu ingin memperpanjang masa menginap setelah 16 Agustus.
☐ B. Tamu meminta kamar di lantai yang lebih tinggi untuk tanggal 14–16 Agustus.
☐ C. Tamu ingin membatalkan pesanan untuk tanggal 14–16 Agustus.
☐ D. Alasan pembatalan adalah penerbangan tamu dibatalkan.
☐ E. Tamu menanyakan apakah uang pemesanannya akan dikembalikan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

21. Seorang tamu bertanya kepada resepsionis Hotel Pantai Biru pada Desember 2027: "My flight is at 10.30. I need to be at the airport two hours before departure. Which is the latest shuttle I can take?" Waktu tempuh hotel ke bandara 45 menit.

Airport shuttle departure time
05.00
06.30
08.00
10.00
12.30

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jawaban resepsionis yang paling tepat adalah ....

A. "You should take the 10.00 shuttle."
B. "You should take the 8.00 shuttle."
C. "You should take the 12.30 shuttle."
D. "You should take the 5.00 shuttle."
E. "You should take the 6.30 shuttle."

22. Seorang tamu bertanya kepada resepsionis Hotel Taman Mutiara pada Oktober 2027: "Excuse me, where is the fitness centre?" Informasi hotel: pusat kebugaran berada di lantai 3, di sebelah kiri lift.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jawaban resepsionis yang paling tepat adalah ....

A. "It's open from six in the morning until nine at night."
B. "It's on the second floor, to the right of the lift."
C. "You can use the fitness centre after check-in only."
D. "It's on the third floor, to the left of the lift."
E. "It costs one hundred thousand rupiah per person."

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

23. Dialog di meja resepsi Hotel Laguna pada November 2027:
Staff: "Good afternoon. Welcome to Hotel Laguna. How may I help you?"
Guest: "Hi. I have a reservation under the name Taylor, for two nights."
Staff: "May I see your passport, please? ... Thank you, Mr. Taylor. That's a deluxe room with breakfast. Your room is 1105."
Guest: "Could I have a room on a lower floor? I don't like heights."
Staff: "Let me check. I'm sorry, the lower floors are fully booked tonight. I can move you tomorrow if a room becomes available."
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang sesuai dengan dialog tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mr. Taylor memesan kamar untuk dua malam.
☐ B. Staf menyebut kamar Mr. Taylor berada di lantai 5.
☐ C. Staf meminta paspor untuk memeriksa identitas tamu.
☐ D. Staf langsung memindahkan Mr. Taylor ke kamar di lantai bawah.
☐ E. Kamar di lantai bawah belum tersedia malam ini, tetapi mungkin tersedia besok.

24. Pukul 22.30 pada September 2027, tamu kamar 604 Hotel Mutiara Timur menelepon resepsionis: "Excuse me. There is a loud party in the room next to mine and I can't sleep. I have an early flight tomorrow." Hotel memiliki satu kamar kosong yang tenang di lantai lain.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tanggapan resepsionis yang paling tepat adalah ....

A. "I'm very sorry, madam. I'll ask security to talk to them right away."
B. "Thank you for calling, madam. Please enjoy the rest of your stay."
C. "Parties are normal here, madam. You may sleep with the windows closed."
D. "I'm sorry, madam. The fitness centre is open all night if you want."
E. "Please call the neighbors yourself, madam, and ask them to be quiet."

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

25. Pada Agustus 2027, seorang tamu berkata kepada resepsionis Hotel Sanur Mulia: "My flight is at nine tonight. Could I check out at four this afternoon? And how much will it be?" Kebijakan: late check-out sampai pukul 14.00 dikenai 30% tarif; pukul 14.01–18.00 dikenai 50%; setelah pukul 18.00 dikenai 100%. Tarif kamar 800.000 rupiah per malam. Kamar tidak dipesan tamu lain.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jawaban resepsionis yang paling tepat adalah ....

A. "Yes, sir. It's possible, with a charge of 30 percent, which is 240,000 rupiah."
B. "Yes, sir. It's possible, with a charge of 50 percent, which is 400,000 rupiah."
C. "Yes, sir. It's possible, with a charge of 100 percent, which is 800,000 rupiah."
D. "Of course, sir. Late check-out until four is free for all guests."
E. "I'm sorry, sir. Check-out is at noon and there are no exceptions."

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 3.1 · Kerja sama dengan kolega dan tamu	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 18	___ / 10	Ulangi hlm. 185
Sub bab 3.2 · Percakapan singkat di telepon	10, 12, 15, 16, 19	___ / 5	Ulangi hlm. 199
Sub bab 3.3 · Komunikasi lisan bahasa Inggris dasar	9, 13, 14, 17, 20, 21, 22, 23, 24, 25	___ / 10	Ulangi hlm. 211

Skor 70 % atau lebih: lanjut ke bab berikutnya. Skor 50–69 %: ulangi sub bab pada tabel yang kurang dari separuh benar. Skor di bawah 50 %: baca ulang bab ini dari awal. (Angka ini anjuran belajar, bukan prediksi nilai TKA.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bab 4 · Komputer dan Administrasi di Hotel

SMKHTL-B4

Setelah mempelajari bab ini, kamu dapat:

- membaca instruksi, diagram alir, dan layar sistem hotel serta mencari data dengan tepat
- memilih fitur aplikasi perkantoran yang sesuai dengan tugas
- memeriksa dan menyusun korespondensi hotel yang akurat dan sopan

Peta bab

Sub bab	Judul
4.1	Instruksi, diagram, dan pencarian data di komputer
4.2	Mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran
4.3	Prosedur administrasi dan korespondensi

Bab 4 di LMS

Buka seluruh latihan bab ini di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-B4

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 4.1 · Instruksi, diagram, dan pencarian data di komputer

SMKHTL-4.1

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi meminta kamu **mengoperasikan komputer untuk mengikuti instruksi, menafsirkan diagram, dan mencari data**. Di kantor depan hotel, itu berarti membaca instruksi kerja dengan teliti, mengikuti **diagram alir** prosedur, membaca **layar sistem manajemen properti (PMS)** untuk menemukan kamar yang sesuai, dan menelusuri data seperti **folio** tamu. Pada soal latihan, hampir setiap soal memuat **gambar**: layar status kamar, diagram alir barang temuan, atau rincian tagihan. Kamu diminta **menerapkan** isi gambar itu pada kasus tamu.

Ini adalah soal yang paling mengandalkan **ketelitian membaca**, bukan hafalan. Hampir semua informasi untuk menjawab ada di gambar dan di kalimat soal. Soal berkategori sedang dan sulit karena syaratnya banyak dan satu syarat yang terlewat membuat jawabanmu salah. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- mengikuti instruksi kerja bernomor dan memperhatikan syarat dalam kalimatnya;
- membaca diagram alir, mengenali simbolnya, dan menelusuri jalurnya;
- membaca layar status kamar dan memilih kamar yang memenuhi semua syarat tamu;
- membaca folio tamu, menemukan kesalahan pencatatan, dan menghitung total setelah koreksi;
- mencari dan menyaring data dengan benar, dan mengelola nama berkas serta akun.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Mengapa ketelitian membaca begitu penting

Di tempat kerja, kesalahan kecil dalam membaca instruksi atau layar punya akibat besar: tamu diberi kamar yang salah, barang temuan hilang, tagihan keliru. Karena itu petugas hotel dilatih **membaca seluruh informasi sebelum bertindak**: instruksi sampai habis, diagram dari awal sampai akhir, layar kolom demi kolom. Pada TKA, kemampuan inilah yang diuji: bukan seberapa banyak kamu tahu, melainkan seberapa teliti kamu **mengikuti informasi yang diberikan**.

2. Membaca instruksi kerja

Hotel menuliskan prosedur sebagai **instruksi kerja** atau SOP: langkah bernomor yang harus diikuti berurutan. Cara membacanya:

1. **Baca seluruhnya dulu** sebelum melakukan langkah pertama.
2. **Ikuti urutan.** Langkah 3 tidak boleh dilakukan sebelum langkah 2 selesai.
3. **Perhatikan kata syarat:** *hanya bila*, *sebelum*, *setelah*, *paling lambat*, *kecuali*, *wajib*. Kata-kata ini menentukan kapan sebuah langkah boleh atau tidak boleh dilakukan. Contoh: "Kamar hanya boleh diberikan kepada tamu bila statusnya VR" berarti kamar berstatus VD, VC, OC, atau OOO tidak boleh diberikan, apa pun alasannya.
4. **Perhatikan angka dan satuan:** batas waktu, jumlah hari, jumlah uang.
5. **Bila instruksi tidak jelas,** tanyakan kepada atasan, bukan menebak.

3. Diagram alir: simbol dan cara membacanya

Diagram alir (*flowchart*) menggambarkan prosedur sebagai bentuk-bentuk yang dihubungkan panah. Karena berupa gambar, jalurnya mudah diikuti bila kamu mengenali simbolnya. Gambar 4.1 menunjukkan simbol yang paling sering dipakai.



Gambar 4.1 Lima simbol diagram alir beserta artinya dan contoh isinya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Oval:** awal atau akhir alur ("Mulai", "Selesai").
- **Persegi panjang:** satu langkah tindakan (proses): "Catat di formulir".

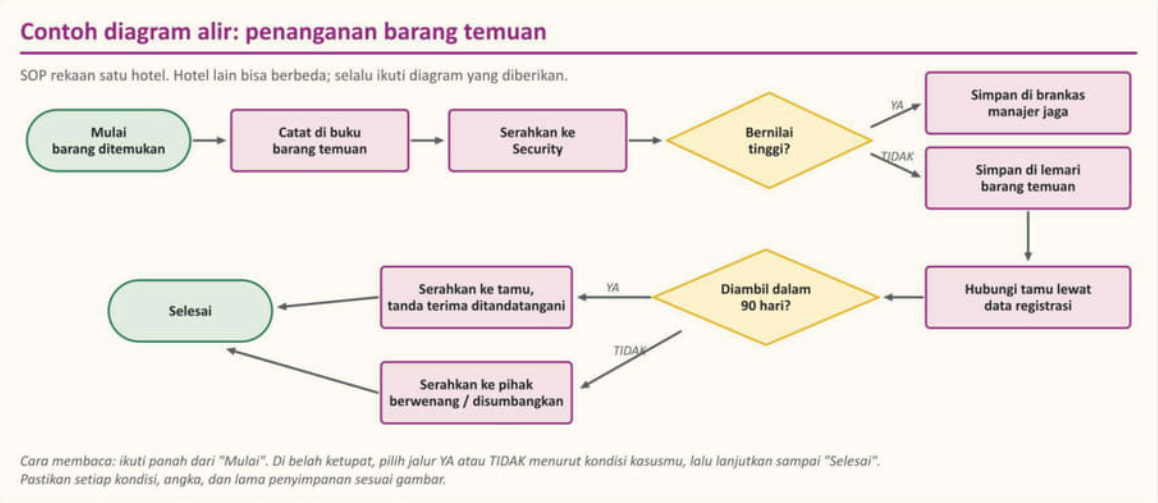
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Belah ketupat: keputusan**, berupa pertanyaan yang jawabannya YA atau TIDAK. Dari belah ketupat selalu keluar **dua jalur**, masing-masing berlabel.
- **Jajar genjang:** data masuk atau keluar (misalnya "Isi data tamu").
- **Bentuk dokumen** (dasar bergelombang): berkas atau laporan.
- **Panah:** arah alur.

Cara menelusuri diagram:

1. Mulai dari **oval "Mulai"**.
2. Ikuti panah dari satu simbol ke simbol berikutnya.
3. Di **belah ketupat**, jawab pertanyaannya **berdasarkan kasus yang diberikan**, lalu pilih jalur YA atau TIDAK yang sesuai.
4. Lanjutkan sampai **oval "Selesai"**.
5. Catat setiap langkah, angka (misalnya lama penyimpanan), dan tempat (misalnya Security atau brankas) yang dilalui.

Gambar 4.2 adalah contoh diagram alir penanganan barang temuan.



Gambar 4.2 Contoh diagram alir penanganan barang temuan (SOP rekaan satu hotel). Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Perhatikan bahwa diagram ini adalah **SOP rekaan satu hotel**. Hotel lain memiliki urutan, tempat penyimpanan, dan lama penyimpanan yang berbeda. Karena itu pada soal, **ikuti diagram yang diberikan, bukan ingatanmu tentang hotel lain.** Pertanyaan soal biasanya menanyakan **rangkaian lengkap** (apa yang dicatat, ke mana diserahkan, bagaimana tamu dihubungi, berapa lama disimpan), sehingga semua unsur dalam rangkaian harus cocok dengan diagram. Pilihan yang benar di tiga unsur tetapi salah di satu unsur (misalnya lama penyimpanan) tetap salah.

4. Membaca layar PMS: status kamar

Resepsionis memakai **layar status kamar** pada PMS untuk memilih kamar bagi tamu. Gambar 4.3 menunjukkan tampilan tiruan tanpa merek.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Membaca layar status kamar (tiruan PMS)

Contoh rekaan tanpa merek. Kolom dan warna mewakili tampilan umum sistem hotel.

Filter: Status = VR · Lantai ≥ 5 · Merokok = Tidak · Tampilkan 5 baris

Kamar	Tipe	Tempat tidur	Lantai	Merokok	Status
501	Superior	Twin	5	Tidak	**OC**
507	Deluxe	King	5	Tidak	**VR**
512	Deluxe	Twin	5	Ya	**VR**
603	Deluxe	Twin	6	Tidak	**VD**
608	Deluxe	Twin	6	Tidak	**VR**
615	Suite	King	6	Tidak	**OOO**

Kode status

- VR kosong, bersih, siap jual
- VC kosong bersih, belum diperiksa
- VD kosong kotor
- OC / OD terisi bersih / kotor
- OOO rusak, tidak dijual

Contoh tugas

- Tamu minta: Deluxe twin, bebas rokok, lantai 5 atau lebih
- SOP: hanya kamar VR yang boleh diberikan
- Cocokkan SEMUA syarat, baris demi baris
- Jawaban pada contoh: kamar 608

Gambar 4.3 Tampilan tiruan layar status kamar, kode status, dan contoh tugas. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Layar memuat kolom seperti nomor kamar, tipe, tempat tidur, lantai, kebijakan merokok, dan **status**. Status kamar (dibahas pada sub bab 2.5):

- **VR** (*Vacant Ready*): kosong, bersih, sudah diperiksa, **siap dijual**.
- **VC** (*Vacant Clean*): kosong, bersih, belum diperiksa supervisor.
- **VD** (*Vacant Dirty*): kosong, kotor.
- **OC / OD** (*Occupied Clean / Dirty*): terisi, bersih / kotor.
- **OOO** (*Out of Order*): rusak, tidak dijual.

Langkah memilih kamar untuk tamu:

1. **Tulis semua syarat tamu**, misalnya: tipe Deluxe, tempat tidur twin, bebas asap rokok, lantai 5 atau lebih.
2. **Tulis syarat dari SOP**, misalnya "hanya kamar berstatus VR yang boleh diberikan".
3. **Periksa baris demi baris.** Sebuah kamar dipilih hanya bila **semua** syarat terpenuhi: tipe, tempat tidur, kebijakan merokok, lantai, dan status.
4. **Coret** kamar yang gagal pada satu syarat saja, dan tulis alasannya.
5. Bila tidak ada kamar yang memenuhi semua syarat, jelaskan terus terang kepada tamu dan tawarkan alternatif yang paling dekat.

Pada contoh Gambar 4.3, tamu meminta Deluxe twin, bebas asap rokok, lantai 5 atau lebih, dan kamar harus berstatus VR. Baris 507 (Deluxe, tetapi tempat tidur king) gugur; 512 (Deluxe twin, tetapi kamar merokok) gugur; 603 (statusnya VD) gugur; 608 memenuhi semua. Jawabannya **608**. Perhatikan bahwa kamar 507 berstatus VR dan bebas rokok, tetapi tempat tidurnya bukan twin, sehingga tidak boleh dipilih.

Filter pada layar. Banyak layar punya fitur **filter** untuk menampilkan hanya baris yang memenuhi kriteria (misalnya status = VR dan lantai ≥ 5). Ingat bahwa **hasil filter hanya sebagian data**, bukan seluruh data. Kamar yang tidak tampil bukan berarti tidak ada; ia hanya tidak memenuhi filter.

5. Membaca folio tamu

Folio adalah rincian tagihan tamu di sistem. Gambar 4.4 menunjukkan contohnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Membaca folio tamu (tagihan di sistem)

Contoh rekaan. Harga sudah termasuk pajak dan layanan.

Tanggal	Keterangan	Debit (tagihan)	Kredit (pembayaran/koreksi)
12 Mei	Kamar Deluxe, malam pertama	Rp900.000	
12 Mei	Restoran (makan malam)	Rp350.000	
12 Mei	Laundry	Rp120.000	
13 Mei	Kamar Deluxe, malam kedua	Rp900.000	
13 Mei	Laundry	Rp120.000	
13 Mei	Minibar	Rp85.000	
12 Mei	Uang muka (deposit)		Rp500.000
JUMLAH		**Rp2.475.000**	**Rp500.000**



Setelah menghapus satu laundry Rp120.000: tagihan Rp2.355.000, dikurangi deposit Rp500.000, sisa yang dibayar Rp1.855.000.

Gambar 4.4 Folio rekaan beserta alur koreksi tagihan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Isi folio terdiri atas dua jenis baris:

- **Debit** adalah **tagihan**, yaitu biaya yang harus dibayar tamu (kamar, makan, laundry, minibar).
- **Kredit** adalah **pembayaran atau koreksi**, yang mengurangi jumlah yang harus dibayar (uang muka, pembayaran sebagian, potongan).

Sisa yang harus dibayar = jumlah debit − jumlah kredit.

Cara memeriksa folio ketika tamu keberatan:

1. **Dengarkan keberatan dengan tenang.** Misalnya tamu berkata laundry hanya dipakai sekali, dan semua tagihan lain sesuai.
2. **Periksa baris demi baris di folio**: cari tagihan ganda, tanggal yang janggal, atau biaya yang tidak sesuai. Pada contoh, laundry tercatat dua kali (12 Mei dan 13 Mei) padahal tamu mengaku sekali.
3. **Koreksi dilakukan di sistem, bukan dicoret di kertas, dan harus disetujui supervisor** sesuai wewenang. Koreksi dicatat, bukan dihilangkan tanpa jejak.
4. **Hitung ulang total** setelah koreksi, dan tunjukkan kepada tamu.
5. **Periksa pula tagihan lain yang diakui tamu sudah sesuai**, dan jangan menghapus apa pun selain yang dikoreksi.

Pada contoh: total debit Rp2.475.000; setelah satu laundry Rp120.000 dihapus menjadi Rp2.355.000; deposit Rp500.000 dikurangkan; sisa yang dibayar **Rp1.855.000**. Perhatikan jebakan yang umum: lupa mengurangi deposit, menghapus kedua baris laundry, atau menghapus baris yang salah.

6. Mencari data di komputer

Petugas hotel sering mencari informasi: reservasi seorang tamu, surel lama, berkas kebijakan, atau data pelanggan di antara ribuan baris. Beberapa cara yang perlu dipahami.

- **Kata kunci.** Gunakan kata yang spesifik (nama lengkap, nomor reservasi, tanggal), bukan kata umum. Bila terlalu banyak hasil, tambah kata kunci; bila tidak ada hasil, kurangi atau periksa ejaan.
- **Mencari dalam dokumen** (pintasan *Ctrl + F*) membantu menemukan kata tertentu pada halaman atau berkas panjang.
- **Filter** menampilkan hanya baris yang memenuhi kriteria **tanpa menghapus** baris lain; baris lain hanya disembunyikan dan kembali tampil bila filter dimatikan.
- **Sort (urutkan)** hanya **menyusun ulang** baris menurut satu kolom (misalnya nomor kamar dari kecil ke besar); semua baris tetap tampil. Sort tidak menyaring.
- **Periksa tanggal dan versi** berkas. Bila ada beberapa berkas dengan nama mirip, gunakan yang terbaru dan resmi.
- **Verifikasi hasil.** Sebelum memakai data, pastikan baris itu sungguh milik tamu atau tanggal yang dimaksud.

7. Nama berkas, folder, dan keamanan akun

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Penamaan berkas yang baik membuat pencarian mudah: gunakan **nama yang jelas dan konsisten**, misalnya "2027-05-20_Konfirmasi_PT-ArtaNiaga.pdf" (tanggal, jenis dokumen, nama). Hindari nama seperti "baru1" atau "final-final2". Simpan berkas dalam **folder** yang teratur menurut jenis atau tahun, dan simpan **cadangan** (salinan) di tempat lain.

Keamanan akun (dibahas juga pada sub bab 1.5): setiap petugas memakai akun sendiri dengan kata sandi yang kuat dan tidak dibagikan, keluar dari sistem ketika meninggalkan meja, dan tidak meninggalkan berkas berisi data tamu di komputer bersama. Data tamu adalah rahasia.

8. Bila dua sumber instruksi berbeda

Kadang petugas menemukan dua instruksi yang tampak bertentangan, misalnya aturan lama di dinding dan aturan baru di surel. Jangan memilih sendiri. Gunakan **dokumen yang paling baru dan resmi** (bertanggal dan disetujui atasan), dan tanyakan kepada supervisor bila ragu. Pada soal, kata "SOP hotel" di dalam kasus adalah acuan tertinggi: jawaban harus mengikutinya, walaupun cara lain terdengar lebih praktis atau lebih ramah.

9. Kesalahan umum

- **Tidak membaca instruksi sampai habis** dan melewatkan kata syarat.
- **Mengabaikan satu syarat** saat memilih kamar (merokok atau bukan, tempat tidur, lantai, status).
- **Memilih kamar yang bukan VR** walaupun SOP menyebut hanya VR.
- **Menelusuri diagram dari ingatan**, bukan dari gambar yang diberikan.
- **Menyamakan filter dengan seluruh data**, atau menyamakan sort dengan filter.
- **Salah menghitung folio:** lupa mengurangi kredit, menghapus baris yang salah, atau menghitung tagihan ganda dua kali.
- **Mengoreksi tagihan sendiri tanpa persetujuan supervisor.**

10. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- **Baca seluruh instruksi** dan perhatikan kata syarat (*hanya bila*, *sebelum*, *paling lambat*).
- **Diagram alir:** oval = mulai/selesai; persegi = proses; belah ketupat = keputusan YA/TIDAK; ikuti panah; cocokkan **semua** unsur rangkaian.
- **Layar PMS:** tulis semua syarat tamu + SOP; periksa baris demi baris; gugurkan yang gagal satu syarat.
- **Folio:** sisa = debit − kredit; koreksi lewat sistem dengan persetujuan supervisor.
- **Filter** menyaring tanpa menghapus; **sort** menyusun tanpa menyaring.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Menelusuri diagram alir

Gunakan Gambar 4.2. Dua kasus rekaan di Hotel Kenanga Baru:

- Kasus A: room attendant menemukan ponsel di laci kamar. Tamu sudah *check-out*. Ponsel bernilai tinggi dan tidak diambil dalam 90 hari.
- Kasus B: room attendant menemukan payung biasa di bawah tempat tidur. Tamu menjawab telepon dan mengambilnya pada hari ke-20.

Tentukan rangkaian penanganan masing-masing.

Langkah.

Kasus A:

1. Mulai → Catat di buku barang temuan → Serahkan ke Security.
2. Keputusan "Bernilai tinggi?" → **YA** → Simpan di brankas manajer jaga.
3. Hubungi tamu lewat data registrasi.
4. Keputusan "Diambil dalam 90 hari?" → **TIDAK** → Serahkan ke pihak berwenang atau disumbangkan → Selesai.

Kasus B:

1. Mulai → Catat → Serahkan ke Security.
2. "Bernilai tinggi?" → **TIDAK** → Simpan di lemari barang temuan.
3. Hubungi tamu lewat data registrasi.
4. "Diambil dalam 90 hari?" → hari ke-20, **YA** → Serahkan ke tamu dengan tanda terima ditandatangani → Selesai.

Jawaban: A: catat, Security, brankas manajer jaga, hubungi lewat data registrasi, serahkan ke pihak berwenang atau sumbangkan setelah 90 hari. B: catat, Security, lemari barang temuan, hubungi lewat data registrasi, serahkan ke tamu dengan tanda terima.

Contoh 2: Memilih kamar dari layar

Seorang tamu korporat tiba pukul 10.00 untuk *early check-in*. Ia meminta Superior twin, bebas asap rokok, di lantai 3 atau lebih rendah. SOP: hanya kamar berstatus VR yang boleh diberikan. Layar menampilkan:

Kamar	Tipe	Tempat tidur	Lantai	Merokok	Status
301	Superior	Twin	3	Tidak	VD
305	Superior	King	3	Tidak	VR
208	Superior	Twin	2	Ya	VR
212	Superior	Twin	2	Tidak	VR
410	Superior	Twin	4	Tidak	VR

Langkah. Syarat: Superior, twin, tidak merokok, lantai ≤ 3, VR.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. 301: semua cocok kecuali status VD → gugur.
2. 305: tempat tidur king → gugur.
3. 208: kamar merokok → gugur.
4. 212: Superior, twin, tidak merokok, lantai 2, VR → **cocok**.
5. 410: lantai 4 → gugur.

Jawaban: kamar **212**.

Contoh 3: Menghitung folio setelah koreksi

Folio Bu Ani (rekaan; fiktif), harga sudah termasuk pajak dan layanan: kamar Rp750.000 × 3 malam; restoran Rp420.000; minibar Rp65.000; laundry Rp90.000 tercatat dua kali (Rp90.000 dan Rp90.000); deposit Rp600.000. Bu Ani menyatakan laundry hanya sekali. Supervisor menyetujui koreksi. Berapa yang dibayar Bu Ani?

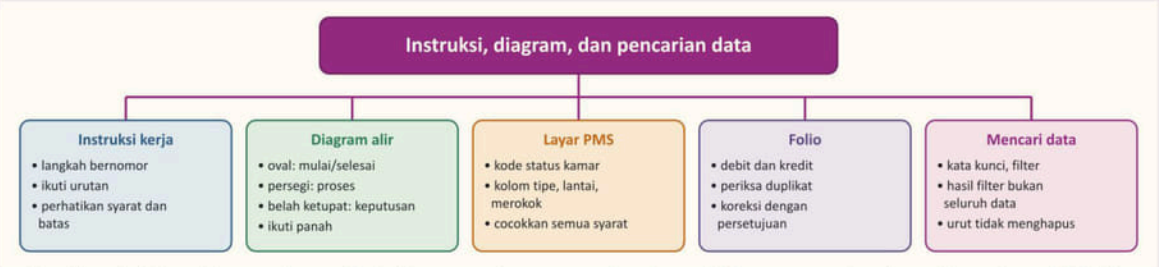
Langkah.

1. Kamar: 750.000 × 3 = **2.250.000**.
2. Setelah koreksi, laundry hanya **satu kali = 90.000**.
3. Total debit = 2.250.000 + 420.000 + 65.000 + 90.000 = **2.825.000**.
4. Kurangi deposit: 2.825.000 − 600.000 = **2.225.000**.
5. Periksa: sebelum koreksi total debit 2.915.000; setelah menghapus 90.000 menjadi 2.825.000 ✓.

Jawaban: Bu Ani membayar **Rp2.225.000**.

❖ PETA KONSEP

Gambar 4.5 merangkum seluruh isi sub bab ini. Baca dari tengah ke cabang, lalu ceritakan ulang tiap cabang dengan kata-katamu sendiri.



Gambar 4.5 Peta konsep instruksi, diagram, dan pencarian data di komputer. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal yang berisi gambar layar, diagram, atau tagihan:

1. **Baca soal dan gambar sampai habis**, termasuk keterangan kecil dan satuan.
2. **Tulis syarat** (dari tamu dan dari SOP) di pinggir soal.
3. **Telusuri atau periksa satu per satu:** baris layar, simpul diagram, baris folio.
4. **Gugurkan** pilihan yang gagal pada satu syarat; jangan memilih "yang paling mendekati" bila ada yang memenuhi semua.
5. **Hitung** bila perlu dengan menulis tiap langkah, lalu periksa dengan cara kebalikan.
6. **Cocokkan** semua unsur rangkaian pada pilihan dengan gambar.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Pilihan yang hampir benar:** benar pada tiga syarat tetapi salah pada satu.
- **Status yang tidak sesuai SOP:** kamar kosong tetapi VD atau VC, padahal SOP menyebut VR.
- **Angka yang diubah sedikit:** 3 bulan sebagai pengganti 6 bulan.
- **Tempat yang tertukar:** gudang housekeeping sebagai pengganti Security.
- **Cara menghubungi yang berbeda:** lewat telepon kamar sebagai pengganti data registrasi (tamu sudah *check-out*).
- **Folio:** lupa deposit, menghapus semua laundry, atau menghitung dua kali.

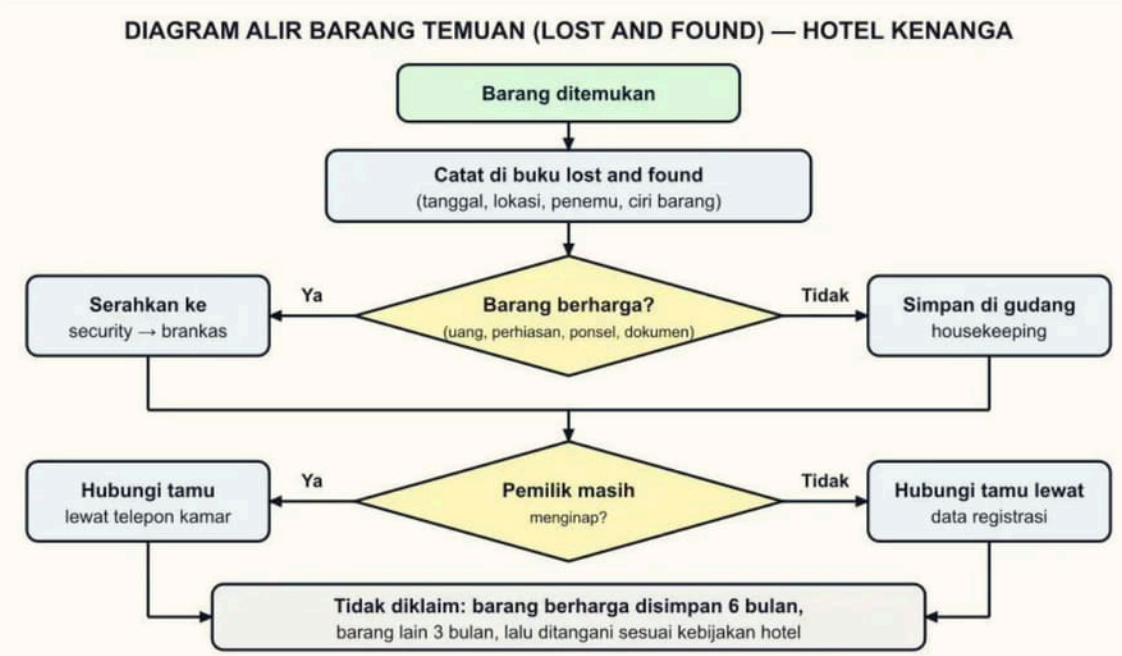
> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih kamar 507 untuk tamu yang meminta Deluxe twin karena kamar itu berstatus VR dan bebas asap rokok. Kamar 507 bertempat tidur king, sehingga tidak memenuhi syarat twin. Semua syarat harus terpenuhi, bukan hanya sebagian.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memberi diagram alir penanganan barang temuan dan menanyakan rangkaian lengkap termasuk lama penyimpanan. Telusuri diagram dari "Mulai" menurut kasus, catat tiap unsur, lalu cocokkan dengan pilihan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Pada 2 Februari 2027 pukul 13.00, Yuni, room attendant Hotel Kenanga Probolinggo, menemukan sebuah ponsel di laci kamar 707. Menurut catatan front office, tamu kamar itu sudah check-out pukul 10.00 dan tidak meninggalkan pesan apa pun. Yuni mengikuti prosedur barang temuan hotel yang digambarkan dalam diagram alir pada gambar. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Rangkaian penanganan ponsel itu yang sesuai dengan diagram alir, termasuk lama penyimpanan bila tidak diklaim, adalah ....



A. Dicatat, ke security, dihubungi lewat data registrasi, disimpan 6 bulan
B. Dicatat, ke gudang housekeeping, lewat data registrasi, disimpan 3 bulan
C. Dicatat, ke security, dihubungi lewat telepon kamar, disimpan 6 bulan
D. Dicatat, ke security, dihubungi lewat data registrasi, disimpan 3 bulan
E. Dicatat, ke gudang housekeeping, lewat data registrasi, disimpan 6 bulan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pembahasan **Kunci: A**

Konsep: Diagram alir menggambarkan urutan langkah prosedur dengan titik keputusan (belah ketupat). Mengikuti diagram berarti menjawab setiap keputusan sesuai keadaan nyata.

Langkah:

1. Barang ditemukan → dicatat.
2. Ponsel termasuk barang berharga → diserahkan ke security (brankas).
3. Tamu sudah check-out (tidak menginap) → dihubungi lewat data registrasi.
4. Bila tidak diklaim: barang berharga disimpan 6 bulan.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Sesuai semua cabang diagram: catat, barang berharga ke security, tamu sudah pergi → data registrasi, disimpan 6 bulan.
- **B.** ✗ Ponsel barang berharga (bukan gudang housekeeping), sehingga masa simpannya 6 bulan.
- **C.** ✗ Jebakan: tamu sudah check-out sehingga telepon kamar tidak tepat.
- **D.** ✗ Jebakan: tiga langkah awal benar, tetapi 3 bulan adalah masa simpan barang biasa, bukan barang berharga.
- **E.** ✗ Jebakan: cara menghubungi dan masa simpan benar, tetapi ponsel harus diserahkan ke security, bukan gudang housekeeping.

Jawaban: A.

✎ LATIHAN

Tulis syarat tamu dan SOP, lalu periksa baris demi baris. Untuk folio, tulis setiap langkah hitungan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Pukul 10.05 pada Maret 2027, seorang tamu korporat tiba di Hotel Lembayung Jember untuk early check-in. Ia meminta kamar Deluxe dengan dua tempat tidur terpisah (twin), bebas asap rokok, dan berada di lantai 5 atau lebih tinggi. SOP hotel: kamar hanya boleh diberikan kepada tamu bila statusnya VR. Layar status kamar pada PMS terlihat pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kamar yang dapat langsung diberikan kepada tamu tersebut adalah ....

PMS Hotel Lembayung — Room Status | 15/03/2027 10:05

Kamar	Tipe	Tempat tidur	Rokok	Status	Catatan
412	Deluxe	Twin	NS	**VR**	
508	Deluxe	Double	NS	**VR**	
512	Deluxe	Twin	S	**VR**	
603	Deluxe	Twin	NS	**VC**	menunggu inspeksi
608	Superior	Twin	NS	**VR**	
611	Deluxe	Twin	NS	**OD**	ED 12.00
615	Deluxe	Twin	NS	**VR**	
701	Deluxe	Twin	NS	**OOO**	AC diperbaiki
704	Junior Suite	King	NS	**VR**	

VR = Vacant Ready (bersih, sudah diperiksa); VC = Vacant Clean (bersih, belum diperiksa)
OD = Occupied Dirty; OOO = Out of Order; ED = Expected Departure; NS = Non-smoking; S = Smoking
Lantai kamar = digit pertama nomor kamar (mis. 412 = lantai 4).

A. Kamar 512
B. Kamar 603
C. Kamar 608
D. Kamar 615
E. Kamar 701

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Pada 13 Mei 2027, Mr. Daniel Tan check-out dari Hotel Sriwijaya Palembang. Saat melihat rincian tagihan, ia berkata, "Saya hanya sekali memakai layanan laundry, dan semua tagihan lain sudah sesuai." Resepsionis memeriksa folio tamu di PMS yang terlihat pada gambar sebelum membuat koreksi dengan persetujuan supervisor.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jumlah yang harus dibayar Mr. Tan setelah koreksi adalah ....

PMS Hotel Sriwijaya — Guest Folio

Tamu: Mr. Daniel Tan · Kamar: 803 · Tiba: 10/05/2027 · Berangkat: 13/05/2027

Tanggal	Uraian	No. bukti	Jumlah (Rp)
10/05	Room charge — Deluxe	—	1.000.000
10/05	Restaurant	R-1021	245.000
11/05	Room charge — Deluxe	—	1.000.000
11/05	Laundry	L-556	120.000
11/05	Laundry	L-556	120.000
12/05	Room charge — Deluxe	—	1.000.000
12/05	Minibar	M-318	85.000
		Total tagihan	**3.570.000**
		Deposit	−1.000.000
		Sisa dibayar	**2.570.000**

A. Rp2.570.000
B. Rp2.450.000
C. Rp3.450.000
D. Rp2.330.000
E. Rp2.485.000

Kunci singkat: 1. D 2. B

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa kamar kosong yang bersih tetapi belum diperiksa (VC) tidak boleh diberikan bila SOP menyebut hanya VR?
- Apa beda filter dan sort pada data yang panjang?
- **Yang harus kuingat:** baca sampai habis; tulis semua syarat; periksa satu per satu; koreksi folio lewat persetujuan supervisor; sisa = debit − kredit.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 4.1: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-4.1

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 4.2 · Mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran

SMKHTL-4.2

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi meminta kamu **mengoperasikan komputer** untuk mengerjakan tugas kantor. Di hotel, hampir setiap bagian memakai aplikasi perkantoran: sales menyusun surat dan paparan, housekeeping mencatat status kamar di lembar kerja, resepsionis menyalin data ke laporan, dan manajer membaca ringkasan angka. Pada soal latihan, kamu diberi **tugas kantor** (mengirim surat berisi nama berbeda, menjumlahkan pendapatan, menyaring data, mewarnai sel otomatis) lalu diminta **memilih fitur atau rumus yang tepat**.

Soal sub bab ini tidak meminta kamu menghafal letak tombol di program tertentu. Yang diuji adalah **mengetahui fitur apa yang cocok untuk tugas apa**, dan membaca rumus sederhana. Soal berkategori sedang sampai sulit karena beberapa fitur terdengar mirip (*filter* dan *sort*, *conditional formatting* dan *find and replace*). Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- memilih pengolah kata, lembar kerja, atau presentasi sesuai tugas;
- menulis dan membaca rumus dasar: SUM, AVERAGE, MAX, COUNTIF, SUMIF;
- membedakan *filter*, *sort*, *conditional formatting*, *data validation*, dan *find and replace*;
- menjelaskan cara kerja gabung surat (*mail merge*);
- menyusun paparan yang jelas dan mengelola berkas dengan baik.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Tiga jenis aplikasi perkantoran

Aplikasi perkantoran umumnya terdiri atas tiga kelompok.

- **Pengolah kata** (*word processor*): untuk menulis dokumen berbasis teks, seperti surat, memo, laporan, dan menu. Fiturnya: format huruf dan paragraf, tabel, kepala dan kaki halaman, *find and replace*, dan **gabung surat** (*mail merge*).
- **Lembar kerja** atau pengolah angka (*spreadsheet*): untuk data berupa baris dan kolom dan untuk menghitung. Fiturnya: rumus dan fungsi, *sort*, *filter*, grafik, **pemformatan bersyarat**, dan **validasi data**.
- **Perangkat lunak presentasi:** untuk paparan di depan orang banyak berupa slide yang memuat poin, gambar, dan grafik.

Memilih aplikasi yang tepat adalah langkah pertama. Menyusun surat bukan tugas lembar kerja; menghitung pendapatan bulanan bukan tugas pengolah kata; memaparkan paket pernikahan kepada calon klien paling cocok memakai presentasi.

2. Lembar kerja: sel, rentang, dan rumus

Lembar kerja tersusun atas **kolom** (A, B, C, ...) dan **baris** (1, 2, 3, ...). Perpotongan keduanya disebut **sel**, dengan alamat seperti **C5** (kolom C, baris 5). Kumpulan sel yang berurutan disebut **rentang**, ditulis dengan titik dua: **C2:C9** berarti dari sel C2 sampai C9.

Sebuah rumus selalu diawali tanda **sama dengan (=)**. Gambar 4.6 menunjukkan contoh data dan rumus.

Lembar kerja (spreadsheet) beranotasi

Contoh rekaan: data pembersihan 8 kamar lantai 2. Kolom A nomor kamar, B status, C menit pembersihan.

	A: Kamar	B: Status	C: Menit
2	201	VD	25
3	202	OC	30
4	203	VD	28
5	204	OD	32
6	205	VC	27
7	206	VD	35
8	207	OD	26
9	208	OC	29

Rumus	Fungsinya	Hasil pada data di atas
=SUM(C2:C9)	menjumlahkan semua angka di C2 sampai C9	232
=AVERAGE(C2:C9)	rata-rata (jumlah ÷ banyak data)	29
=MAX(C2:C9)	nilai terbesar	35
=COUNTIF(B2:B9;"VD")	menghitung sel berisi tepat "VD"	3
=SUMIF(B2:B9;"VD";C2:C9)	menjumlah C hanya untuk baris berstatus VD	88

Tanda sama dengan (=) di awal berarti rumus. Rentang C2:C9 berarti dari sel C2 sampai C9. Pemisah argumen dapat ; atau , menurut pengaturan komputer. Periksa selalu rentang yang dipakai.

Gambar 4.6 Data pembersihan kamar rekaan dan lima rumus beserta hasilnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Fungsi dasar yang harus kamu kenal:

- **=SUM(C2:C9)** menjumlahkan semua **angka** pada rentang itu.
- **=AVERAGE(C2:C9)** menghitung **rata-rata**, yaitu jumlah dibagi banyak data. Pada data contoh, 232 ÷ 8 = 29.
- **=MAX(C2:C9)** mencari **nilai terbesar**; **=MIN(...)** mencari nilai terkecil. Bukan untuk menjumlahkan.
- **=COUNT(B2:B9)** menghitung **berapa sel berisi angka**. Pada rentang berisi **teks** seperti VD, OC, hasilnya 0. Fungsi ini **tidak** menghitung kamar berstatus tertentu.
- **=COUNTIF(B2:B9;"VD")** menghitung **berapa sel yang berisi tepat teks "VD"**. Inilah fungsi yang dipakai untuk menghitung jumlah kamar berstatus VD. Pada data contoh, hasilnya 3.
- **=SUMIF(B2:B9;"VD";C2:C9)** menjumlahkan sel di C **hanya untuk baris yang kolom B-nya "VD"**. Pada data contoh, 25 + 28 + 35 = 88.
- **=IF(C2>30;"lama";"normal")** menampilkan teks tergantung syarat.

Hal-hal yang perlu diwaspadai:

- **Pasangan fungsi dan kegunaannya** harus cocok. Menjumlahkan sel yang berisi teks (misalnya SUM pada kolom status) tidak bermakna. MAX bukan untuk total.
- **Rentang harus tepat.** Rentang yang kurang satu baris menghasilkan angka yang salah.
- **Pemisah argumen** dapat berupa titik koma (;) atau koma (,) tergantung pengaturan komputer. Soal biasanya menuliskan satu bentuk; fokuslah pada arti fungsi.
- **Teks dalam rumus ditulis dalam tanda kutip,** misalnya "VD".

3. Memilih fitur yang tepat

Gambar 4.7 meringkas tugas umum beserta fitur yang cocok dan yang sering salah dipilih.

Memilih fitur yang tepat untuk tugas

Tanyakan: apa hasil yang diinginkan, dan apakah data aslinya boleh berubah?

Tugas	Fitur yang tepat	Yang sering keliru
Mengirim surat berisi nama berbeda kepada 60 perusahaan	Mail merge (gabung surat) di pengolah kata	menyalin dan menyunting satu per satu
Menjumlahkan pendapatan kamar tiap bulan dari data harian	SUM atau SUMIF di lembar kerja	menjumlahkan dengan kalkulator, Sort
Menampilkan hanya data satu perusahaan tanpa menghapus baris lain	Filter	Sort (hanya menyusun ulang), Delete
Menyusun nomor kamar dari kecil ke besar	Sort (urutkan)	Filter (hanya menyaring)
Mewarnai otomatis sel yang berisi "OOO" setiap kali diubah	Conditional formatting	mewarnai manual, Find and Replace
Mencegah kolom status diisi kode yang salah	Data validation	Conditional formatting
Mengganti satu istilah di seluruh dokumen	Find and Replace	mengganti satu per satu
Memaparkan paket pernikahan di depan calon klien	Perangkat lunak presentasi	lembar kerja atau pengolah kata

Gambar 4.7 Delapan tugas kantor, fitur yang tepat, dan pilihan yang sering keliru. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Dua pertanyaan membantu memilih: **(1) hasil apa yang diinginkan? (2) bolehkah data asli berubah?**

- **Filter** menampilkan **hanya baris yang memenuhi kriteria**, misalnya hanya data satu perusahaan di antara ribuan baris. **Baris lain tidak dihapus**, hanya disembunyikan; bila

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

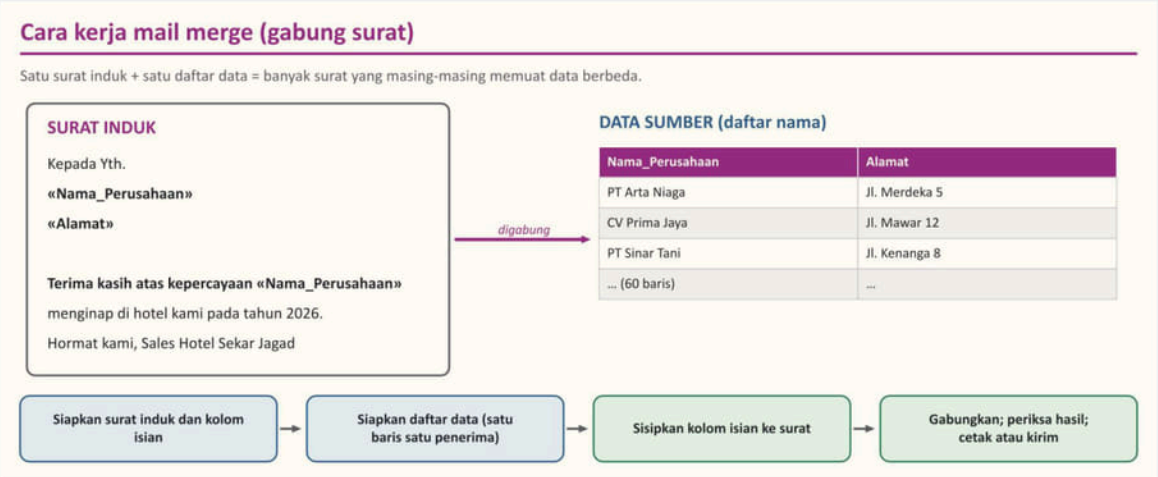
filter dimatikan, semuanya kembali tampil.

- **Sort (urutkan)** hanya **menyusun ulang** baris menurut satu kolom, misalnya dari nomor kamar terkecil. **Semua baris tetap tampil.** Sort tidak menyaring.
- **Pemformatan bersyarat (*conditional formatting*)** mengubah tampilan sel (warna, huruf) **secara otomatis menurut isinya**. Misalnya sel berisi "OOO" otomatis berwarna merah setiap kali diketik atau diubah. Seluruh baris tetap tampil dan urutannya tidak berubah.
- **Validasi data (*data validation*)** membatasi apa yang boleh diisikan pada sel, misalnya kolom status hanya boleh berisi VC, VD, OC, OD, OOO, sehingga kode yang salah ditolak. Ini mencegah kesalahan input, bukan mewarnai sel.
- **Cari dan ganti (*find and replace*)** mencari teks lalu menggantinya di seluruh dokumen. Fitur ini dikerjakan sekali oleh pengguna, bukan otomatis setiap kali data berubah.
- **Gabung surat (*mail merge*)** menggabungkan satu surat induk dengan daftar data untuk menghasilkan banyak surat dengan isian berbeda.

Contoh penerapan syarat: supervisor ingin sel "OOO" berwarna merah otomatis, **seluruh baris tetap tampil, urutan nomor kamar tidak berubah** karena lembar dicetak untuk rapat pagi. Filter melanggar syarat "seluruh baris tampil". Sort melanggar syarat "urutan tidak berubah". Find and replace harus diulang setiap pagi dan tidak otomatis. Validasi data tidak mewarnai. **Pemformatan bersyarat** memenuhi semua syarat.

4. Gabung surat (*mail merge*)

Bayangkan bagian sales harus mengirim surat ucapan terima kasih kepada 60 perusahaan langganan, masing-masing dengan nama perusahaan dan alamat sendiri. Menyunting 60 surat satu per satu memakan waktu dan rawan salah ketik. Fitur gabung surat menyelesaikannya (Gambar 4.8).



Gambar 4.8 Surat induk, daftar data sumber, dan empat langkah menggabungkannya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Siapkan surat induk** dengan isi tetap dan **kolom isian** (misalnya «Nama_Perusahaan», «Alamat») di tempat yang akan berubah.
2. **Siapkan daftar data** (biasanya di lembar kerja): **satu baris untuk satu penerima**, satu

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

kolom untuk tiap isian.

3. **Sisipkan kolom isian** ke surat induk.
4. **Gabungkan, periksa hasilnya,** lalu cetak atau kirim.

Keuntungan: isi seragam, nama dan alamat otomatis benar, dan menghemat waktu. Periksa selalu beberapa hasil sebelum mencetak semuanya.

5. Perangkat lunak presentasi

Presentasi efektif bukan berarti slide penuh tulisan. Prinsip yang baik:

- **Satu slide satu pesan** dengan judul yang jelas.
- **Poin singkat** (3–5 baris), bukan paragraf panjang.
- **Huruf cukup besar dan kontras** agar terbaca dari belakang ruangan.
- **Gambar, bagan, atau foto** yang mendukung, bukan sekadar hiasan.
- **Konsisten** pada warna dan huruf.
- **Penyaji berbicara kepada hadirin,** bukan membaca slide.

Untuk menyiapkan paparan paket pernikahan bagi calon klien, bagian sales memakai presentasi: foto ballroom, daftar isi paket, harga, dan bukti pelayanan.

6. Surel, lampiran, dan pencetakan

- **Lampiran surel:** sebut dan lampirkan berkas yang benar; perhatikan ukuran berkas dan gunakan format yang umum (PDF untuk dokumen yang tidak diubah).
- **Pratinjau cetak** (*print preview*) dipakai sebelum mencetak untuk memeriksa tata letak dan jumlah halaman. Atur **area cetak** dan **orientasi** (potret atau lanskap) agar tabel tidak terpotong.
- **Simpan secara berkala** dan **buat cadangan** di tempat lain. Kehilangan data harian hotel merugikan banyak bagian.
- **Pintasan papan ketik** yang berguna: salin (Ctrl+C), tempel (Ctrl+V), batalkan (Ctrl+Z), simpan (Ctrl+S), cari (Ctrl+F).

7. Menulis dokumen resmi di pengolah kata

Beberapa kebiasaan yang membuat dokumen terlihat rapi dan mudah diperbarui: pakai **gaya judul** (heading) untuk judul dan subjudul, bukan sekadar membesarkan huruf; pakai **penomoran dan butir otomatis**; pakai **tabel** untuk data berkolom, bukan spasi berulang; atur **margin, jenis huruf, dan spasi** yang seragam; pasang **nomor halaman** pada dokumen panjang; periksa ejaan dengan **pemeriksa ejaan** (pilih bahasa Indonesia), lalu baca ulang karena pemeriksa ejaan tidak menangkap semua kesalahan; dan simpan dokumen yang akan dikirim sebagai **PDF** agar tata letaknya tidak berubah di komputer penerima. Membuka dua berkas dengan nama mirip lalu menyunting yang salah adalah kesalahan yang sering terjadi; perhatikan nama dan tanggal berkas sebelum menyunting.

8. Format sel, fungsi IF, dan grafik

Format sel mengubah cara tampilan tanpa mengubah nilai: format angka (ribuan dan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

desimal), mata uang (Rp), persen, dan tanggal. Angka yang diketik sebagai teks tidak dapat dijumlahkan, jadi periksa bahwa kolom angka benar-benar berformat angka. Fungsi **IF** menampilkan hasil berbeda menurut syarat, misalnya =IF(C2>30;"lama";"normal"): bila isi C2 lebih dari 30 tampil "lama", selain itu "normal". Untuk menyajikan data, pilih **grafik** yang sesuai: **batang** untuk membandingkan jumlah antar-kategori (pendapatan tiap bagian), **garis** untuk perubahan dari waktu ke waktu (hunian tiap bulan), dan **lingkaran** untuk bagian dari keseluruhan (porsi sumber pemesanan). Grafik harus berjudul, bersatuan, dan berlabel jelas.

9. Kesalahan umum

- **Memilih sort ketika ingin menyaring**, atau filter ketika ingin menyusun ulang.
- **Menyamakan filter dengan menghapus data.**
- **Memakai COUNT untuk menghitung teks tertentu** (seharusnya COUNTIF).
- **Memakai SUM atau MAX untuk tugas yang bukan menjumlahkan.**
- **Rentang salah** pada rumus.
- **Memakai find and replace** untuk tugas yang harus otomatis.
- **Mengerjakan 60 surat satu per satu** padahal ada gabung surat.
- **Menaruh paragraf panjang di slide.**

10. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- Tiga aplikasi: **pengolah kata** (teks), **lembar kerja** (angka dan data), **presentasi** (paparan).
- Rumus: **SUM** jumlah; **AVERAGE** rata-rata; **MAX** terbesar; **COUNTIF** menghitung teks tertentu; **SUMIF** menjumlah bersyarat; COUNT hanya menghitung angka.
- **Filter** menyaring tanpa menghapus; **Sort** menyusun tanpa menyaring; **Pemformatan bersyarat** mewarnai otomatis; **Validasi data** membatasi isian; **Find and Replace** mengganti sekali.
- **Gabung surat:** surat induk + daftar data, satu baris satu penerima.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Rumus pendapatan dari data harian

Lembar kerja Hotel Mutiara Selatan (rekaan; fiktif) mencatat pendapatan kamar satu minggu. Kolom A: hari, B: pendapatan (Rp), C: jenis hari.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

	A	B	C
2	Senin	4.200.000	Hari kerja
3	Selasa	3.900.000	Hari kerja
4	Rabu	4.500.000	Hari kerja
5	Kamis	5.100.000	Hari kerja
6	Jumat	4.800.000	Hari kerja
7	Sabtu	5.400.000	Akhir pekan
8	Minggu	6.000.000	Akhir pekan

Tuliskan rumus untuk: (a) total pendapatan seminggu; (b) rata-rata pendapatan harian; (c) total pendapatan akhir pekan. Berapa hasilnya?

Langkah.

1. (a) =SUM(B2:B8). Jumlah: 4.200.000 + 3.900.000 + 4.500.000 + 5.100.000 + 4.800.000 + 5.400.000 + 6.000.000 = **33.900.000**.
2. (b) =AVERAGE(B2:B8) = 33.900.000 ÷ 7 ≈ **4.842.857**.
3. (c) =SUMIF(C2:C8;"Akhir pekan";B2:B8) = 5.400.000 + 6.000.000 = **11.400.000**.

Jawaban: (a) Rp33.900.000; (b) sekitar Rp4.842.857; (c) Rp11.400.000.

Contoh 2: Menampilkan data satu perusahaan

Bagian sales memiliki lembar kerja berisi 5.000 baris data tamu dari banyak perusahaan. Mereka ingin melihat hanya tamu dari PT Sinar Tani **tanpa menghapus** baris lain, lalu kembali melihat semuanya. Fitur apa yang dipakai, dan apa yang salah dari "Sort"?

Langkah.

1. Kebutuhan: menampilkan sebagian baris, baris lain tidak hilang.
2. **Filter** pada kolom "Perusahaan" dengan pilihan "PT Sinar Tani" memenuhi: baris lain tersembunyi, kembali tampil bila filter dimatikan.
3. **Sort** hanya menyusun ulang urutan; semua 5.000 baris tetap tampil, sehingga data PT Sinar Tani hanya berkumpul, tidak tersaring.

Jawaban: Filter. Sort hanya menyusun ulang, tidak menyaring.

Contoh 3: Memilih fitur untuk tiga tugas

Tentukan fitur yang tepat: (a) sel status yang berisi "VD" otomatis berwarna kuning setiap kali status diubah; (b) kolom status hanya dapat diisi VC, VD, OC, OD, atau OOO; (c) mengganti singkatan "Hk." menjadi "Housekeeping" di seluruh laporan 40 halaman.

Langkah.

1. (a) tampilan otomatis menurut isi → **pemformatan bersyarat**.
2. (b) membatasi isian yang boleh → **validasi data**.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. (c) mengganti teks di seluruh dokumen → **cari dan ganti**.

Jawaban: (a) pemformatan bersyarat; (b) validasi data; (c) cari dan ganti.

Contoh 4: Membaca rumus pada data Gambar 4.6

Dari data Gambar 4.6, supervisor menulis empat rumus di sel yang berbeda. Tuliskan arti dan hasil masing-masing: (a) =COUNTIF(B2:B9;"OC"); (b) =AVERAGE(C2:C9); (c) =MAX(C2:C9)-MIN(C2:C9); (d) =COUNT(B2:B9).

Langkah.

1. (a) menghitung sel di kolom B yang berisi tepat "OC". Dari B2:B9 ada dua: kamar 202 dan 208. Hasil **2**.
2. (b) rata-rata menit pembersihan: (25 + 30 + 28 + 32 + 27 + 35 + 26 + 29) ÷ 8 = 232 ÷ 8 = **29**.
3. (c) selisih nilai terbesar dan terkecil: nilai terbesar 35, terkecil 25, selisih **10** menit. Rumus ini memberi tahu rentang waktu kerja tercepat dan terlama.
4. (d) =COUNT menghitung sel yang berisi **angka**. Kolom B berisi teks (VD, OC, ...), sehingga hasilnya **0**. Rumus yang dimaksud untuk menghitung status tertentu adalah COUNTIF, bukan COUNT.

Jawaban: (a) 2; (b) 29; (c) 10; (d) 0, sehingga COUNT tidak cocok untuk menghitung status tertentu.

❖ PETA KONSEP

Gambar 4.9 merangkum seluruh isi sub bab ini. Baca dari tengah ke cabang, lalu ceritakan ulang tiap cabang dengan kata-katamu sendiri.



Gambar 4.9 Peta konsep mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal aplikasi perkantoran:

1. **Tentukan hasil yang diinginkan** (menjumlah, menyaring, mewarnai, mengirim banyak surat, memaparkan).
2. **Tulis syarat tambahan** (baris tetap tampil, urutan tidak berubah, otomatis, tanpa menghapus).
3. **Cocokkan dengan fitur** dan gugurkan fitur yang melanggar syarat.
4. **Untuk rumus,** tentukan apa yang dihitung (angka atau teks tertentu) dan rentang yang dipakai.
5. **Pada soal pilih lebih dari satu,** nilai tiap pasangan tugas dan fitur satu per satu.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Fitur yang terdengar mirip:** filter dan sort; conditional formatting dan find and replace.
- **Syarat tersembunyi:** "tanpa menghapus", "urutan tidak berubah", "otomatis setiap kali diubah".
- **Fungsi yang salah untuk teks:** SUM atau COUNT pada kolom berisi teks; MAX untuk total.
- **Pasangan yang tertukar:** validasi data dipasangkan dengan tugas mewarnai.
- **Cara lambat yang disebut "tepat":** mengerjakan manual padahal ada fitur otomatis.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih "Sort kolom status lalu mewarnai kelompok OOO" untuk tugas mewarnai sel OOO otomatis dengan urutan nomor kamar yang tidak boleh berubah. Sort mengubah urutan baris, sehingga melanggar syarat. Pemformatan bersyarat mewarnai sel menurut isinya tanpa mengubah urutan.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menuntut sel berisi "OOO" otomatis berwarna merah dengan syarat seluruh baris tampil dan urutan tidak berubah. Gugurkan fitur yang melanggar syarat satu per satu.

►. Supervisor housekeeping Hotel Melati Tegal mencatat status 120 kamar setiap hari dalam lembar kerja pengolah angka (2027). Ia ingin sel berisi tulisan "OOO" otomatis berwarna merah setiap kali status diketik atau diubah. Syaratnya, seluruh baris kamar tetap tampil dan urutan nomor kamar tidak berubah, karena lembar itu dicetak untuk rapat pagi. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Fitur yang paling tepat dipakai adalah ....

A. Filter status OOO, lalu memberi warna merah pada sel yang tampil
B. Sort kolom status, lalu mewarnai merah kelompok kamar OOO
C. Conditional formatting: sel berisi teks "OOO" berwarna merah
D. Find and replace "OOO" dengan format merah setiap pagi
E. Data validation agar kolom status tidak dapat diisi kode yang salah

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pembahasan **Kunci: C**

Konsep: Conditional formatting mengubah tampilan sel (warna, huruf) secara otomatis bila isinya memenuhi syarat, tanpa mengubah urutan atau menyembunyikan data.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: warna diberi manual; bila status berubah siang hari, warnanya tidak ikut berubah.
- **B.** ✗ Jebakan: urutan nomor kamar berubah, dan warnanya diberi manual.
- **C.** ✓ Sel "OOO" otomatis merah setiap kali diketik atau diubah, semua baris tetap tampil, urutan tidak berubah.
- **D.** ✗ Jebakan: hasilnya tampak sama, tetapi harus diulang setiap pagi dan tidak otomatis saat status diubah.
- **E.** ✗ Jebakan: data validation mencegah salah ketik, tetapi tidak mewarnai sel.

Jawaban: C.

✎ LATIHAN

Tentukan hasil yang diinginkan, tulis syarat tambahan, lalu cocokkan fitur atau rumus satu per satu.

1. Pada Januari 2027, staf sales Hotel Sekar Jagad Surabaya mendapat empat tugas: (a) mengirim surat ucapan terima kasih yang memuat nama masing-masing dari 60 perusahaan langganan; (b) menjumlahkan pendapatan kamar setiap bulan dari data harian; (c) menampilkan hanya data tamu dari satu perusahaan di antara ribuan baris data tanpa menghapus baris lainnya; dan (d) menyiapkan bahan paparan paket pernikahan di depan calon klien.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Pasangan tugas dan fitur perangkat lunak yang tepat adalah ....

(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Tugas (a) dikerjakan dengan fitur mail merge pada pengolah kata.

☐ B. Tugas (c) dikerjakan dengan fitur Sort pada pengolah angka.

☐ C. Tugas (b) dikerjakan dengan fungsi SUM atau SUMIF pada pengolah angka.

☐ D. Tugas (d) dikerjakan dengan perangkat lunak presentasi.

☐ E. Tugas (c) dikerjakan dengan fitur Filter pada pengolah angka.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Pada Juni 2027, staf housekeeping Hotel Larasati Kediri mencatat data 20 kamar lantai 2 di lembar kerja pengolah angka: kolom A berisi nomor kamar (A2:A21), kolom B berisi status kamar seperti VC, VD, OC, atau OD (B2:B21), dan kolom C berisi waktu pembersihan setiap kamar dalam menit (C2:C21). Supervisor meminta beberapa angka ringkasan untuk rapat pagi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pasangan rumus dan kegunaan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. =COUNTIF(B2:B21;"VD") menghitung jumlah kamar berstatus VD.
☐ B. =SUM(B2:B21) menghitung jumlah kamar yang statusnya terisi.
☐ C. =AVERAGE(C2:C21) menghitung rata-rata waktu pembersihan kamar.
☐ D. =MAX(C2:C21) menghitung total menit pembersihan seluruh kamar.
☐ E. =COUNT(B2:B21) menghitung banyaknya kamar berstatus VD.

Kunci singkat: 1. A, C, D, E 2. A, C

✔ PERIKSA DIRI

- Apa beda filter dan sort, dan apa akibatnya bagi baris yang tidak memenuhi kriteria?
- Fungsi mana yang menghitung jumlah sel berisi teks tertentu, dan mengapa COUNT tidak cocok?
- **Yang harus kuingat:** pilih aplikasi menurut jenis tugas; baca syarat tersembunyi; COUNTIF untuk teks, SUMIF untuk jumlah bersyarat; pemformatan bersyarat mewarnai otomatis; mail merge untuk surat massal.

Latihan interaktif di LMS
Sub bab 4.2: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.
next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-4.2

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 4.3 · Prosedur administrasi dan korespondensi

SMKHTL-4.3

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi meminta kamu **menganalisis dokumen korespondensi sederhana**. Kata "menganalisis" penting: kamu tidak hanya menulis surat, tetapi **memeriksa sebuah draf** (surel konfirmasi reservasi, balasan penawaran, memo internal) lalu menentukan **bagian mana yang keliru, kurang, atau tidak dapat dipakai**. Ini adalah pekerjaan nyata staf reservasi, sales, dan housekeeping: sebelum mengirim, draf diperiksa dulu.

Soal sub bab ini berkategori sulit pada hampir semua kasus. Sulitnya bukan pada tata bahasa yang rumit, melainkan pada **ketelitian**: angka, tanggal, masa berlaku, kesesuaian dengan permintaan, dan informasi yang membuat dokumen **dapat dilaksanakan**. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menyebutkan dokumen penting di hotel dan fungsinya;
- menjelaskan bagian surat resmi, surel bisnis, dan memo;
- memeriksa draf konfirmasi reservasi: data, hitungan, dan syaratnya;
- memeriksa draf balasan penawaran: masa berlaku, rincian harga, tindak lanjut;
- memperbaiki memo agar dapat dilaksanakan;
- menjaga kerahasiaan dokumen.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Mengapa administrasi penting

Setiap kegiatan hotel meninggalkan **jejak tertulis**: pesanan, pembayaran, kejadian, keputusan. Jejak itu berfungsi sebagai:

- **bukti** bila ada perselisihan (tamu berkata satu hal, hotel mencatat hal lain);
- **pegangan kerja** bagi bagian lain (BEO, memo, serah terima);
- **dasar keputusan** manajer (laporan hunian, pendapatan);
- **tanggung jawab hukum dan pajak.**

Administrasi yang rapi bukan sekadar mengisi formulir. Administrasi adalah cara hotel menjaga agar apa yang dijanjikan kepada tamu **sama dengan** apa yang dikerjakan.

2. Dokumen yang sering dipakai

Gambar 4.10 merangkum dokumen penting dan fungsinya.

Dokumen yang sering dipakai di hotel

Tiap dokumen punya fungsi; memilih dokumen yang tepat adalah bagian dari prosedur administrasi.

Dokumen	Fungsi	Isi pokok	Dibuat oleh
Kartu registrasi	bukti tamu menginap	nama, identitas, alamat, tanggal tiba dan pulang, tanda tangan	Front Office dan tamu
Konfirmasi reservasi	bukti pesanan	nama tamu, tipe kamar, tanggal, malam, tarif, nomor konfirmasi	Reservasi
Folio	rincian tagihan tamu	biaya, pembayaran, saldo	Front Office (sistem)
BEO (lembar acara)	pegangan semua bagian untuk satu acara	jadwal, tata ruang, makanan, penanggung jawab	Sales / Banquet
Laporan insiden	catatan kejadian	waktu, tempat, kronologi, tindakan	petugas yang mengetahui
Buku serah terima	catatan antar-shift	kejadian, tindakan, status	petugas shift
Memo	pemberitahuan internal	kepada, dari, tanggal, perihal, isi	atasan
Surat dan surel resmi	komunikasi dengan pihak luar	tujuan, isi, lampiran, tanda tangan	staf yang ditugaskan

Gambar 4.10 Delapan dokumen hotel, fungsi, isi pokok, dan pembuatnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Memilih dokumen yang tepat adalah bagian dari prosedur: konfirmasi reservasi untuk bukti pesanan, folio untuk tagihan, BEO untuk acara, laporan insiden untuk kejadian, memo untuk pemberitahuan internal, surat atau surel untuk pihak luar.

3. Surat resmi, surel bisnis, dan memo

Gambar 4.11 menunjukkan bagian surat resmi dan surel bisnis.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 4.11 Bagian-bagian surat resmi dan surel bisnis. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Surat resmi dipakai untuk pihak luar dan keperluan penting. Bagian pokoknya: kop (nama dan alamat hotel), nomor surat, tanggal, lampiran, perihal, tujuan (*Yth.*), salam pembuka, isi, penutup, dan tanda tangan beserta nama dan jabatan.

Surel (*email*) bisnis lebih ringkas tetapi tetap sopan dan teratur: **subjek yang jelas** (misalnya "Konfirmasi Reservasi 20–22 Mei 2027"), salam, isi yang singkat dan runtut, **rincian** (tanggal, jumlah, tarif, total), **tindak lanjut** yang diharapkan dari penerima, penutup, tanda tangan dengan kontak, dan **lampiran** yang disebut dalam isi.

Memo dipakai di **dalam** hotel untuk pemberitahuan atau perintah singkat. Bagian pokoknya: **kepada, dari, tanggal, perihal, dan isi**. Memo tidak memerlukan kop surat atau nomor surat resmi, dan tidak harus bersalam pembuka panjang. Yang terpenting, isinya **dapat langsung dilaksanakan**.

Bahasa korespondensi: baku, sopan, singkat, dan tidak berbelit. Hindari singkatan yang tidak umum dan kalimat yang bisa dimaknai ganda. Gunakan sapaan "Yth. Bapak/Ibu ..." dan penutup seperti "Hormat kami". Nada ramah tetapi profesional.

4. Konfirmasi reservasi: unsur dan hitungan

Konfirmasi reservasi adalah bukti pesanan. Isinya memuat:

1. **Nama tamu** (dan perusahaan bila ada).
2. **Tipe dan jumlah kamar** (misalnya 3 Deluxe twin).
3. **Tanggal tiba dan pulang**, serta **jumlah malam**.
4. **Tarif** dan **apa yang termasuk** (sarapan, *extra bed*, pajak dan layanan).
5. **Total biaya.**
6. **Nomor konfirmasi**, kode unik untuk melacak pesanan.
7. **Kebijakan penting:** jam *check-in* dan *check-out*, pembatalan, jaminan.
8. **Kontak hotel.**

Jumlah malam dihitung dari selisih tanggal: tiba 20 Mei, pulang 22 Mei berarti **2 malam**. **Total**

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

= jumlah kamar × jumlah malam × tarif. Untuk 3 kamar, 2 malam, Rp850.000 per kamar per malam: 3 × 2 × 850.000 = **Rp5.100.000**.

Saat memeriksa draf konfirmasi, cocokkan **setiap butir** dengan permintaan pemesan:

- Nama, kamar, dan tanggal sesuai?
- Jumlah malam benar?
- **Hitungan total benar?**
- **Inklusi sesuai?** Bila permintaan menyebut "termasuk sarapan" tetapi draf menulis "tanpa sarapan", draf harus diperbaiki.
- **Nomor konfirmasi ada?** Nomor itu **wajib dicantumkan**. Bahwa tamu korporat dikenali dari nama perusahaan bukan alasan menghilangkannya: nomor konfirmasi dipakai untuk melacak, mengubah, atau membatalkan pesanan, dan mencegah kekeliruan antarpesanan.

5. Membalas pertanyaan atau penawaran

Ketika calon tamu menanyakan paket (misalnya pernikahan, rapat), balasan harus membuat penawaran **dapat dipakai**. Syarat balasan yang baik:

1. **Menjawab semua pertanyaan** yang diajukan.
2. **Rincian harga jelas:** apa yang termasuk, jumlah, harga paket (per orang atau total, sebutkan satuannya).
3. **Masa berlaku harga masih berlaku saat dikirim.** Penawaran yang masa berlakunya **sudah lewat** tidak dapat dipakai tamu, karena harganya tidak lagi dijamin. Contoh: harga berlaku sampai 31 Mei 2027, sedangkan balasan bertanggal 3 Juni 2027. Bagian ini harus diperbaiki (misalnya memperbarui masa berlaku atau menyebut harga terbaru).
4. **Tindak lanjut yang jelas:** apa yang harus dilakukan tamu, siapa yang dihubungi, bagaimana (nomor telepon atau surel), dan bila memungkinkan kapan.
5. **Lampiran disebut dan benar-benar terlampir.**
6. **Nada ramah** dan ucapan terima kasih.

Perhatikan perbedaan antara **kekurangan yang mengurangi kesopanan** dan **kekurangan yang membuat dokumen tidak dapat dipakai**. Soal biasanya menanyakan yang kedua. Contohnya: permintaan maaf atas keterlambatan membalas menambah kesopanan tetapi tidak wajib; harga yang ditulis total bukan per orang bukan kesalahan selama jelas satuannya; tetapi **masa berlaku yang sudah lewat** membuat seluruh penawaran tidak dapat dipakai.

6. Memo yang dapat dilaksanakan

Sebuah memo baik bila penerimanya **tahu persis apa yang harus dilakukan, kapan, dan di mana**. Contoh draf kurang baik:

> MEMO. Kepada: Seluruh room attendant. Dari: Executive Housekeeper. Tanggal: 4 Januari 2027. Perihal: Perubahan jam pengambilan linen kotor. Isi: "Mulai minggu depan, linen kotor diambil dua kali sehari. Troli linen kotor harap diletakkan di depan pantry lantai masing-masing sebelum jam pengambilan."

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Apa yang kurang? "Minggu depan" tidak menyebut **tanggal mulai** yang pasti. "Dua kali sehari" tidak menyebut **jam pengambilan**. Penerima tidak dapat melaksanakannya dengan tepat. **Perbaikan yang paling penting adalah menulis tanggal mulai dan jam pengambilan yang tepat.** Perbaikan lain yang tampak baik, seperti menambah salam pembuka, mengganti penerima dengan nama setiap petugas, melampirkan daftar kamar, atau menjadikannya surat resmi berkop, **tidak menyelesaikan** kekurangan itu dan tidak diperlukan untuk memo internal.

Rumus sederhana memeriksa memo: **siapa** melakukan **apa**, **kapan** (tanggal dan jam pasti), **di mana**, dan **bagaimana** bila perlu.

7. Memeriksa draf: daftar periksa

Gambar 4.12 merangkum daftar periksa yang dapat kamu pakai pada soal maupun pekerjaan.

Daftar periksa sebelum mengirim draf

Periksa berurutan. Satu kesalahan data bisa membuat seluruh surat tidak dapat dipakai.

Yang diperiksa	Pertanyaan	Contoh kesalahan
Data pokok	nama, tanggal, jumlah kamar, jumlah malam, tarif sesuai permintaan?	tanggal tiba salah; 2 malam tertulis 3
Hitungan	total = kamar × malam × tarif (+ tambahan)?	3 × 2 × 850.000 ditulis 4.250.000
Syarat dan inklusi	sarapan, extra bed, pajak sesuai kesepakatan?	permintaan "termasuk sarapan" ditulis "tanpa sarapan"
Masa berlaku	penawaran masih berlaku saat dikirim?	harga berlaku sampai 31 Mei, surat bertanggal 3 Juni
Tindak lanjut	tamu tahu apa yang harus dilakukan, ke siapa, kapan?	tidak ada tanggal dan jam pada undangan, tidak ada kontak
Identitas dokumen	nomor konfirmasi, tanggal, perihal, penerima benar?	nomor konfirmasi dihilangkan
Bahasa	baku, sopan, tidak ambigu?	singkatan tidak dikenal, nada kasar
Lampiran	berkas dilampirkan dan disebut?	"terlampir" tetapi berkas tertinggal

Gambar 4.12 Delapan hal yang diperiksa sebelum draf dikirim beserta contoh kesalahan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Pada soal, gunakan urutan ini: **(1) bandingkan draf dengan permintaan asli** (data pokok, inklusi); **(2) hitung ulang** angka; **(3) periksa tanggal dan masa berlaku** terhadap tanggal surat; **(4) periksa apakah penerima tahu apa yang harus dilakukan**; **(5) periksa identitas dokumen** (nomor, perihal, penerima); **(6) periksa bahasa dan lampiran.** Kesalahan yang paling menentukan biasanya ada di (1) sampai (4).

8. Alur menangani korespondensi dan kerahasiaan

Gambar 4.13 menunjukkan alur dari surel masuk sampai tersimpan.

Alur menangani korespondensi masuk

Dari surel yang diterima sampai tersimpan rapi.



Dokumen berisi data pribadi dan harga korporat bersifat rahasia: kirim hanya kepada penerima yang berhak, dan simpan di tempat yang aman.

Gambar 4.13 Enam langkah menangani korespondensi masuk. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Setelah mengirim, **arsipkan** salinan (di folder yang teratur dan dengan nama berkas yang jelas, sub bab 4.1) dan **tindak lanjuti** (apakah tamu sudah menjawab?). Dokumen hotel sering memuat **data pribadi tamu** dan **harga korporat** yang bersifat rahasia. Kirim hanya kepada penerima yang berhak, periksa alamat surel sebelum mengirim, gunakan *bcc* bila mengirim ke banyak penerima agar alamat tidak saling terlihat, dan jangan menyimpan dokumen di komputer yang dipakai bersama tanpa pengamanan.

9. Laporan insiden dan notulen rapat

Dua dokumen internal lain yang perlu kamu kenal. **Laporan insiden** ditulis segera setelah kejadian dan berisi fakta: waktu, tempat, orang yang terlibat, kronologi singkat, tindakan yang dilakukan, akibat, dan dugaan penyebab. Bahasanya netral, tanpa menyalahkan dan tanpa opini ("tamu *tampak* gelisah", bukan "tamu pasti penjahat"). **Notulen rapat** mencatat apa yang diputuskan: tanggal dan waktu, peserta, pokok bahasan, keputusan, penanggung jawab, dan batas waktu. Notulen yang baik memuat **siapa melakukan apa dan kapan**, sehingga rapat berikutnya dapat memeriksa tindak lanjutnya.

10. Menjawab keluhan tertulis dan ulasan daring

Keluhan juga datang lewat surel atau ulasan di internet. Balasan yang baik memuat: **ucapan terima kasih** atas masukan, **permintaan maaf** yang tulus, **pengakuan atas hal yang terjadi** tanpa membela diri, **tindakan perbaikan** yang konkret, dan **ajakan** untuk dihubungi. Contoh: "Terima kasih atas masukan Bapak. Mohon maaf atas ketidaknyamanan di kamar 305. Kami telah memperbaiki pendingin udara dan memeriksa kamar-kamar lain. Kami mengundang Bapak menghubungi kami di ..." Hindari membalas dengan menyerang tamu, membuka data pribadi tamu di ulasan publik, atau menyalin jawaban yang sama untuk semua keluhan.

11. Penomoran, penanggalan, dan pengarsipan

Dokumen resmi memerlukan **nomor surat** yang berurutan dan **tanggal** yang jelas agar dapat dilacak. Hotel biasanya memiliki **kode berkas** menurut jenis dan tahun, misalnya "KONF/2027/0518" untuk konfirmasi ke-518 tahun 2027. **Pengarsipan** menyimpan dokumen di tempat yang teratur dan aman, baik dalam bentuk kertas (map berlabel, lemari terkunci) maupun digital (folder dengan nama yang konsisten, cadangan). Dokumen tidak dibuang sembarangan: ada **masa simpan** menurut jenisnya (dokumen keuangan lebih lama daripada memo biasa), dan dokumen yang sudah lewat masa simpan dimusnahkan dengan aman, misalnya dicacah, karena memuat data pribadi. Tanggal pada dokumen juga penting untuk memeriksa **masa berlaku**: penawaran bertanggal 5 Juli dengan harga berlaku sampai 30 Juni sudah tidak berlaku.

12. Kesalahan umum

- **Tidak mencocokkan draf dengan permintaan asli** (sarapan, jumlah kamar, tanggal).
- **Salah menghitung malam atau total.**
- **Membiarkan masa berlaku harga yang sudah lewat.**
- **Membuang nomor konfirmasi.**

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Memo tanpa tanggal dan jam pasti.**
- **Menganggap perbaikan kesopanan** (salam, permintaan maaf, kop) lebih penting daripada kejelasan isi.
- **Lampiran tertinggal** atau tidak disebut.
- **Mengirim data pribadi** kepada penerima yang salah.

13. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- **Dokumen:** konfirmasi (bukti pesanan), folio (tagihan), BEO (acara), laporan insiden, memo (internal), surat/surel (pihak luar).
- **Konfirmasi:** nama, kamar, tanggal, malam, tarif dan inklusi, total, **nomor konfirmasi**.
- **Total = kamar × malam × tarif.**
- **Balasan penawaran:** jawab semua, rincian harga, **masa berlaku masih berlaku**, tindak lanjut, lampiran.
- **Memo:** siapa, apa, **kapan (tanggal dan jam pasti)**, di mana.
- Periksa: **data, hitungan, inklusi, masa berlaku, tindak lanjut**, lalu bahasa.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Memeriksa draf konfirmasi

PT Cakra Mulia (rekaan; fiktif) memesan 2 kamar Superior twin atas nama Ibu Retno, tiba 15 Juli 2027 dan pulang 18 Juli 2027, tarif korporat Rp700.000 per kamar per malam **termasuk sarapan**. Draf konfirmasi:

Rincian	Isi draf
Nama tamu	Ibu Retno
Kamar	2 Superior twin
Tanggal	15–18 Juli 2027 (3 malam)
Tarif	Rp700.000/kamar/malam, tanpa sarapan
Total	Rp3.600.000
Nomor konfirmasi	(kosong)

Nilai: (a) total sesuai; (b) sarapan sesuai permintaan; (c) nomor konfirmasi boleh dikosongkan.

Langkah.

1. Malam: 15 → 18 Juli = **3 malam ✓**.
2. Total benar = 2 kamar × 3 malam × 700.000 = **Rp4.200.000**. Draf menulis Rp3.600.000 → **salah**.
3. Permintaan menyebut "termasuk sarapan"; draf menulis "tanpa sarapan" → **tidak sesuai**.
4. Nomor konfirmasi wajib ada → **tidak boleh dikosongkan**.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Jawaban: (a) salah; (b) salah; (c) salah. Draf harus diperbaiki pada total, keterangan sarapan, dan nomor konfirmasi.

Contoh 2: Memperbaiki memo

Draf memo rekaan dari Kepala Engineering Hotel Cakra Biru: "Kepada: Seluruh teknisi. Dari: Kepala Engineering. Tanggal: 2 Maret 2027. Perihal: Pemeriksaan APAR. Isi: Pemeriksaan APAR akan dilakukan secara berkala. Teknisi harap bersiap." Apa perbaikan yang paling penting?

Langkah.

1. Periksa: siapa (teknisi), apa (pemeriksaan APAR), **kapan** ("berkala" tidak jelas), **di mana** (tidak disebut), **bagaimana** (apa yang harus disiapkan tidak jelas).
2. Kekurangan terbesar: tidak ada jadwal dan tempat yang pasti.
3. Perbaikan: "Pemeriksaan APAR dilakukan setiap tanggal 5 pukul 09.00, dimulai 5 April 2027, berurutan dari lantai 1. Teknisi membawa lembar pemeriksaan dan berkumpul di ruang Engineering pukul 08.45."

Jawaban: menulis jadwal pasti (tanggal mulai, jam), tempat berkumpul, dan hal yang disiapkan.

Contoh 3: Memeriksa balasan penawaran

Surel balasan bertanggal 5 Juli 2027 untuk Bapak Dani tentang paket rapat 200 orang: (1) Terima kasih atas pertanyaan Bapak tanggal 3 Juli 2027. (2) Paket Full Day untuk 200 orang seharga Rp60.000.000, sudah termasuk ruang, makan siang, dan dua kali rehat kopi. (3) Harga tersebut berlaku untuk pemesanan sampai 30 Juni 2027. (4) Silakan menghubungi Ibu Lia di nomor 0812-1111-2222 untuk meninjau ruang. Bagian mana yang paling perlu diperbaiki?

Langkah.

1. (1) sopan dan sesuai.
2. (2) rincian jelas, ada jumlah, harga, dan inklusi.
3. (3) masa berlaku sampai **30 Juni 2027**, tetapi surel bertanggal **5 Juli 2027** → harga sudah **tidak berlaku** saat dikirim.
4. (4) tindak lanjut jelas dengan kontak.

Jawaban: bagian **(3)**. Masa berlaku sudah lewat sehingga penawaran tidak dapat dipakai tamu.

Contoh 4: Menyusun surel konfirmasi yang lengkap

Bagian reservasi Hotel Cakra Biru (rekaan; fiktif) menerima permintaan CV Lintang Timur pada 6 Agustus 2027: 4 kamar Superior twin atas nama Bapak Yoga, tiba 24 Agustus 2027, pulang 26 Agustus 2027, tarif korporat Rp650.000 per kamar per malam **termasuk sarapan**. Susun surel konfirmasi yang benar.

Langkah.

1. **Hitung:** malam 24 → 26 Agustus = 2 malam; total = 4 × 2 × 650.000 = **Rp5.200.000**.
2. **Cocokkan inklusi:** permintaan menyebut termasuk sarapan, maka ditulis "termasuk sarapan".

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. **Tentukan nomor konfirmasi** (misalnya CBR-2408-072) dan kebijakan penting (jam *check-in* dan *check-out*, pembatalan).
4. **Tulis surel** dengan subjek, salam, rincian, tindak lanjut, dan penutup.

Jawaban (contoh):

> Subjek: Konfirmasi Reservasi 24–26 Agustus 2027 (CBR-2408-072) Yth. Bapak Yoga, terima kasih atas pemesanan CV Lintang Timur. Berikut konfirmasi kami: 4 kamar Superior twin atas nama Bapak Yoga, tiba 24 Agustus 2027 dan pulang 26 Agustus 2027 (2 malam). Tarif Rp650.000 per kamar per malam, termasuk sarapan. Total Rp5.200.000. Nomor konfirmasi: CBR-2408-072. *Check-in* mulai pukul 14.00 dan *check-out* paling lambat pukul 12.00. Pembatalan gratis sampai 48 jam sebelum kedatangan. Bila ada perubahan, mohon hubungi kami di 0812-0000-1111 dengan menyebut nomor konfirmasi. Hormat kami, Dewi, Reservasi Hotel Cakra Biru.

Perhatikan bahwa surel memuat semua unsur yang diperiksa: nama, kamar, tanggal, malam, tarif dan inklusi, total, nomor konfirmasi, kebijakan, dan kontak.

❖ PETA KONSEP

Gambar 4.14 merangkum seluruh isi sub bab ini. Baca dari tengah ke cabang, lalu ceritakan ulang tiap cabang dengan kata-katamu sendiri.



Gambar 4.14 Peta konsep prosedur administrasi dan korespondensi. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal memeriksa draf:

1. **Tentukan jenis dokumen** (konfirmasi, balasan penawaran, memo) dan **tujuannya**.
2. **Bandingkan draf dengan permintaan atau fakta di soal,** butir demi butir.
3. **Hitung ulang** angka dan periksa tanggal terhadap tanggal dokumen.
4. **Tanyakan: dapatkah penerima melaksanakan ini tanpa bertanya lagi?** Bila tidak, di situlah kekurangannya.
5. **Pilih perbaikan yang menyelesaikan kekurangan itu,** bukan perbaikan kosmetik (salam, kop, permintaan maaf).
6. **Pada soal benar atau salah,** nilai tiap pernyataan satu per satu.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Perbaikan kosmetik** (salam, surat berkop, nama setiap petugas, lampiran tambahan) sebagai jawaban.
- **Total yang tampak benar** padahal jumlah malam atau satuan keliru.
- **Inklusi yang tertukar** (termasuk atau tanpa sarapan).
- **Masa berlaku** yang dilewatkan karena terlalu fokus pada harga.
- **Nomor konfirmasi** dianggap tidak penting.
- **"Terlalu pendek"** dianggap kekurangan padahal yang kurang adalah tanggal dan jam pasti.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menilai bahwa nomor konfirmasi tidak perlu dicantumkan pada surel konfirmasi untuk perusahaan karena "perusahaan sudah dikenali dari namanya". Nomor konfirmasi bukan untuk mengenali perusahaan, tetapi untuk melacak, mengubah, atau membatalkan pesanan tertentu. Tanpa nomor itu, konfirmasi mudah tertukar dengan pesanan lain.

NEXT LEVEL STUDY

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menyajikan draf balasan penawaran empat bagian dan meminta bagian yang membuat penawaran tidak dapat dipakai tamu. Bandingkan tanggal surat dengan masa berlaku harga, dan bedakan kekurangan kosmetik dari kekurangan yang fatal.

►. Pada 3 Juni 2027, staf sales Hotel Wisma Indah Madiun menyusun draf balasan surel untuk Ibu Nadia yang menanyakan paket pernikahan.
(1) Terima kasih atas surel Ibu tanggal 2 Juni 2027 mengenai paket pernikahan untuk 300 tamu pada 18 September 2027.
(2) Terlampir rincian Paket Melati untuk 300 tamu seharga Rp95.000.000, termasuk dekorasi dan prasmanan.
(3) Harga tersebut berlaku untuk pemesanan sampai 31 Mei 2027.
(4) Kami mengundang Ibu meninjau ballroom; silakan menghubungi Sdri. Ayu untuk membuat janji.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bagian draf yang paling perlu diperbaiki karena membuat penawaran tidak dapat dipakai tamu adalah ....

A. Bagian (1), karena perlu permintaan maaf atas balasan yang tertunda
B. Bagian (2), karena harga perlu ditulis per orang, bukan harga total
C. Bagian (4), karena undangan meninjau perlu tanggal dan jam yang tetap
D. Bagian (3), karena masa berlaku harganya sudah lewat saat dikirim
E. Bagian (2), karena jumlah dan nama berkas lampiran belum disebutkan

Pembahasan **Kunci: D**

Konsep: Surat/surel penawaran memuat ucapan terima kasih dan rujukan permintaan, rincian produk dan harga, masa berlaku penawaran, serta ajakan tindak lanjut dan kontak. Semua isinya harus masuk akal dan dapat dipakai penerima.

Langkah:
1. Draf dikirim 3 Juni 2027.
2. Bagian (3): harga berlaku sampai 31 Mei 2027 → sudah lewat sebelum surel dikirim.
3. Penawaran tidak dapat dipakai Ibu Nadia → bagian (3) harus diperbaiki.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: balasan dikirim sehari setelah surel tamu (2 → 3 Juni), jadi tidak tertunda dan tidak perlu permintaan maaf.
• **B.** ✗ Jebakan: harga per orang memudahkan tamu, tetapi harga total paket untuk 300 tamu sudah jelas dan tidak membuat penawaran keliru.
• **C.** ✗ Jebakan: tanggal dan jam pasti lebih baik disepakati bersama tamu; mengajak tamu menghubungi staf untuk membuat janji sudah wajar.
• **D.** ✓ Harga hanya berlaku sampai 31 Mei 2027, padahal surel dikirim 3 Juni 2027; penawaran tidak dapat dipakai tamu.
• **E.** ✗ Jebakan: rincian lampiran memang membantu, tetapi tidak membuat penawaran salah atau tidak dapat dipakai.

Jawaban: D.

✎ LATIHAN

Bandingkan draf dengan permintaan asli, hitung ulang angka, dan tanyakan apakah penerima dapat melaksanakannya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Pada 3 Mei 2027, PT Arta Niaga mengirim surel pemesanan ke Hotel Laguna Manado: 3 kamar Deluxe twin atas nama Bapak Yosef, kedatangan 20 Mei 2027, keberangkatan 22 Mei 2027, tarif korporat Rp850.000 per kamar per malam termasuk sarapan. Staf reservasi menyusun draf surel konfirmasi berikut.

Rincian	Isi draf
Nama tamu	Bapak Yosef
Kamar	3 Deluxe twin
Tanggal	20–22 Mei 2027 (2 malam)
Tarif	Rp850.000/kamar/malam, tanpa sarapan
Total	Rp5.100.000
Nomor konfirmasi	LGN-2705-118

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Total pada draf sudah sesuai dengan jumlah kamar, jumlah malam, dan tarif yang disepakati.	○	○
Draf perlu diperbaiki karena keterangan sarapan tidak sesuai dengan permintaan pemesan.	○	○
Nomor konfirmasi tidak perlu dicantumkan karena tamu korporat dikenali dari nama perusahaannya.	○	○

2. Executive housekeeper Hotel Seruni Indah Palembang menyusun draf memo berikut.

MEMO — Kepada: Seluruh room attendant. Dari: Executive Housekeeper (paraf). Tanggal: 4 Januari 2027. Perihal: Perubahan jam pengambilan linen kotor.

Isi: "Mulai minggu depan, linen kotor diambil dua kali sehari. Troli linen kotor harap diletakkan di depan pantry lantai masing-masing sebelum jam pengambilan."

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Perbaikan yang paling penting agar memo tersebut dapat dilaksanakan dengan tepat adalah ....

A. Menambahkan salam pembuka "Dengan hormat" sebelum isi memo
B. Mengganti "Seluruh room attendant" dengan nama setiap petugas
C. Menulis tanggal mulai dan jam pengambilan linen yang tepat
D. Menambahkan lampiran daftar nomor kamar di setiap lantai hotel
E. Mengganti memo dengan surat resmi berkop dan bernomor surat

Kunci singkat: 1. 1B 2B 3S 2. C

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa penawaran yang masa berlakunya sudah lewat tidak dapat dipakai tamu?
- Apa dua hal yang membuat sebuah memo dapat langsung dilaksanakan?
- **Yang harus kuingat:** cocokkan draf dengan permintaan; total = kamar × malam × tarif; nomor konfirmasi wajib; periksa masa berlaku; memo harus memuat tanggal dan jam pasti.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 4.3: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-4.3

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kuis Akhir Bab 4

SMKHTL-KB4

Jumlah soal: 25 **Waktu anjuran:** 60 menit

Kerjakan sendiri dan berwaktu. Setelah selesai, cocokkan dengan kunci di Bagian D, isi tabel skor, lalu lihat anjuran di bawahnya.

Kerjakan Kuis Bab 4 di LMS

Skor dan progresmu tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-KB4

1. Pukul 10.15 pada Maret 2027, seorang tamu tiba di Hotel Lembayung Biru untuk early check-in. Ia meminta kamar Deluxe dengan tempat tidur king, bebas asap rokok, di lantai 4 atau lebih rendah karena dekat lift. SOP hotel: kamar hanya boleh diberikan kepada tamu bila berstatus VR. Layar status kamar pada PMS terlihat pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kamar yang dapat langsung diberikan kepada tamu tersebut adalah ....

Layar status kamar (PMS)

Hotel Lembayung Biru (rekaan), Maret 2027, pukul 10.15. VR = kosong bersih; VD = kosong kotor; OD = terisi kotor.

Kamar	Tipe	Tempat tidur	Lantai	Merokok	Status
205	Deluxe	king	2	tidak	VD
208	Deluxe	twin	2	tidak	VR
304	Deluxe	king	3	ya	VR
309	Deluxe	king	3	tidak	VR
410	Deluxe	king	4	tidak	OD
512	Deluxe	king	5	tidak	VR

A. Kamar 205
B. Kamar 208
C. Kamar 309
D. Kamar 410
E. Kamar 512

2. Pada 13 Juni 2027, Pak Rendra check-out dari Hotel Sriwijaya Indah. Saat melihat folio, ia berkata, "Saya hanya sekali makan di restoran, yaitu makan malam tanggal 11 Juni, dan hanya sekali memakai laundry; tagihan lain sudah sesuai." Resepsionis memeriksa folio pada gambar sebelum membuat koreksi dengan persetujuan supervisor.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jumlah yang harus dibayar Pak Rendra setelah koreksi adalah ....

Folio tamu: Pak Rendra

Hotel Sriwijaya Indah (rekaan), kamar 712, check-out 13 Juni 2027. Debit = tagihan; kredit = pembayaran atau koreksi.

Tanggal	Keterangan	Debit (Rp)	Kredit (Rp)
10 Juni	Kamar Deluxe, malam 1	850.000	
11 Juni	Kamar Deluxe, malam 2	850.000	
11 Juni	Restoran: makan malam	420.000	
12 Juni	Restoran: makan malam	385.000	
11 Juni	Laundry	135.000	
12 Juni	Laundry	135.000	
10 Juni	Uang muka (deposit)		1.000.000

A. Rp1.775.000
B. Rp1.640.000
C. Rp1.390.000
D. Rp2.255.000
E. Rp1.255.000

3. SOP Hotel Karang Biru (2027) untuk kartu kunci pengganti: (1) cocokkan identitas tamu dengan data registrasi di PMS; (2) nonaktifkan kartu yang lama; (3) terbitkan kartu baru; (4) tulis nomor kamar pada sampul kartu, jangan menyebutnya keras di lobi yang ramai. Pukul 15.00 pada Mei 2027, seorang tamu mengaku kehilangan kartu dan menyebut nomor kamarnya dengan benar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan resepsionis yang sesuai SOP adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mencocokkan identitas tamu dengan data registrasi sebelum menerbitkan kartu baru.
☐ B. Menonaktifkan kartu yang lama agar tidak dapat dipakai oleh orang yang menemukannya.
☐ C. Menerbitkan kartu baru karena tamu sudah menyebut nomor kamar dengan benar.
☐ D. Menulis nomor kamar pada sampul kartu, bukan menyebutkannya keras di lobi yang ramai.
☐ E. Membiarkan kartu lama tetap aktif sampai tamu check-out agar tidak merepotkan.

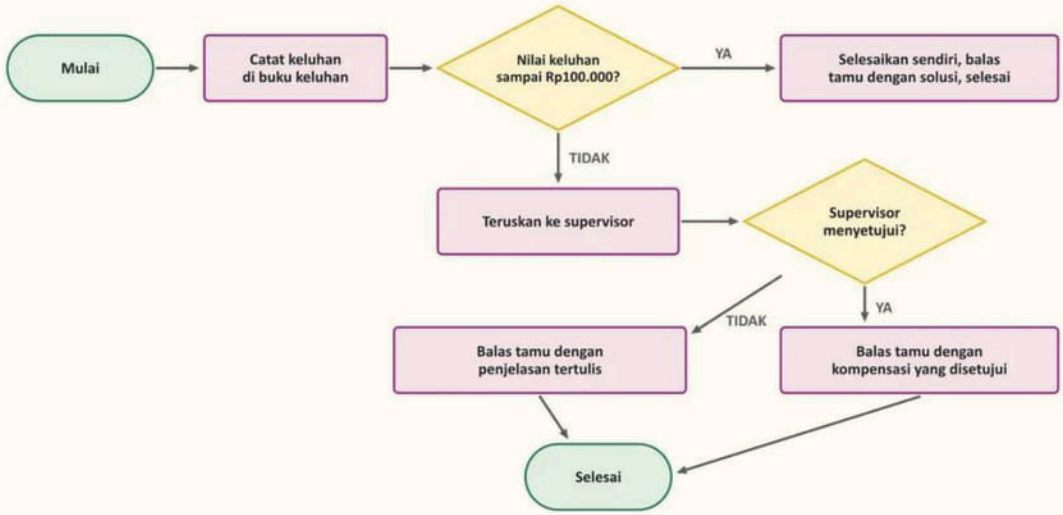
4. Pada Agustus 2027, Hotel Cakra Mulia menerima surel keluhan dari tamu yang keberatan dengan tagihan minibar Rp250.000. Resepsionis Andi mengikuti prosedur keluhan tertulis

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

yang digambarkan pada diagram alir. Setelah diteruskan, supervisor memeriksa catatan housekeeping dan tidak menyetujui pembatalan karena minibar memang terpakai.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rangkaian penanganan yang sesuai dengan diagram alir adalah ....

Diagram alir: keluhan tamu tertulis

SOP rekaan Hotel Cakra Mulia, 2027. Wewenang resepsionis: nilai sampai Rp100.000.



Cara membaca: ikuti panah dari "Mulai"; di belah ketupat pilih jalur YA atau TIDAK menurut kasus. Semua jalur berakhir pada "Selesai".

A. dicatat, diteruskan ke supervisor, tidak disetujui, tamu dibalas dengan penjelasan
B. dicatat, diselesaikan sendiri oleh resepsionis, tamu dibalas dengan solusi
C. dicatat, diteruskan ke supervisor, disetujui, tamu dibalas dengan kompensasi
D. diteruskan ke supervisor tanpa dicatat, tidak disetujui, tamu dibalas dengan penjelasan
E. dicatat, diteruskan ke supervisor, tidak disetujui, keluhan ditutup tanpa membalas tamu

5. Pada Mei 2027, staf sales Hotel Pesona Bumi menyiapkan presentasi paket pernikahan untuk calon klien. Supervisor memeriksa rancangan slide dan cara penyajiannya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Penerapan yang sesuai dengan prinsip presentasi yang baik adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Setiap slide diisi paragraf lengkap supaya penyaji tidak lupa isinya.
☐ B. Satu slide memuat satu pesan dengan poin yang singkat.
☐ C. Ukuran huruf dikecilkan agar seluruh teks dapat dimuat dalam satu slide.
☐ D. Foto ballroom dan hidangan dipakai untuk mendukung isi, bukan sekadar hiasan.
☐ E. Penyaji berbicara kepada hadirin dan tidak hanya membaca tulisan pada slide.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

6. Supervisor Hotel Cendana Raya menulis rumus =IF(C2>30;"lama";"normal") di kolom D lembar kerja lalu menyalinnya ke semua baris pada Desember 2027. Kolom C berisi waktu pembersihan (menit) enam kamar:

Baris	Kamar	Menit (C)
2	401	28
3	402	31
4	403	32
5	404	35
6	405	30
7	406	33

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jumlah kamar yang akan menampilkan kata "lama" adalah ....

A. 1 kamar
B. 2 kamar
C. 3 kamar
D. 4 kamar
E. 5 kamar

7. Pada Oktober 2027, bagian pemasaran Hotel Mutiara Barat akan mengirim surel pengumuman paket liburan kepada 60 tamu langganan. Alamat surel masing-masing tamu tersimpan di daftar pelanggan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara pengiriman yang paling tepat adalah ....

A. menaruh semua alamat pada kolom cc agar tamu tahu siapa penerima lainnya
B. menaruh semua alamat pada kolom kepada agar surel cepat terkirim
C. mengirim satu per satu secara manual tanpa pernah memakai bcc
D. menaruh semua alamat pada kolom bcc agar tidak saling terlihat
E. melampirkan daftar lengkap alamat tamu agar semua penerima dapat saling menghubungi

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

8. Keluarga Pak Dimas (5 orang) tiba di Hotel Taman Mutiara pada Agustus 2027 dan meminta dua kamar Superior twin yang saling terhubung (connecting), bebas asap rokok, dan langsung siap pakai. SOP: hanya kamar VR yang boleh diberikan.

Kamar	Tipe	Lantai	Merokok	Status	Terhubung dengan
501	Superior twin	5	Tidak	VR	503
503	Superior twin	5	Tidak	VD	501
507	Superior twin	5	Tidak	VR	509
509	Superior twin	5	Ya	VR	507
611	Superior twin	6	Tidak	VR	613
613	Superior twin	6	Tidak	VR	611

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pasangan kamar yang dapat langsung diberikan adalah ....

A. kamar 501 dan 503
B. kamar 507 dan 509
C. kamar 501 dan 507
D. kamar 611 dan 613
E. kamar 503 dan 509

9. Pada 14 Agustus 2027, Ibu Susi memesan 1 kamar Deluxe selama 4 malam di Hotel Sekar Jagad dengan tarif Rp850.000 per malam dan satu extra bed seharga Rp150.000 per malam. Draf konfirmasi menulis total Rp3.400.000 dan mencantumkan nomor konfirmasi SJ-0814-066.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Bagian draf yang perlu diperbaiki adalah ....

A. nomor konfirmasi, karena tamu perorangan tidak memerlukannya
B. total, yang seharusnya Rp4.000.000 dengan extra bed
C. jumlah malam, karena seharusnya mengikuti jumlah orang
D. tarif, karena tarif kamar harus ditulis per orang
E. tanggal pemesanan, karena harus ditulis setelah check-in

10. Pada 3 Juni 2027, Ibu Nadia menanyakan kepada Hotel Wisma Indah paket pernikahan untuk 300 tamu pada 18 September 2027. Staf sales menyusun draf balasan:
(1) Terima kasih atas surel Ibu tanggal 2 Juni 2027 mengenai paket pernikahan.
(2) Terlampir rincian Paket Melati untuk 250 tamu seharga Rp95.000.000, termasuk dekorasi dan prasmanan.
(3) Harga tersebut berlaku untuk pemesanan sampai 30 Juni 2027.
(4) Kami mengundang Ibu meninjau ballroom; silakan menghubungi Sdri. Ayu di nomor 0812-3000-4000.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Bagian draf yang paling perlu diperbaiki karena membuat penawaran tidak menjawab permintaan tamu adalah ....

A. Bagian (1), karena perlu permintaan maaf atas balasan yang tertunda
B. Bagian (3), karena masa berlaku harga terlalu pendek bagi calon pemesan
C. Bagian (2), karena jumlah tamu 250 tidak sesuai dengan permintaan 300
D. Bagian (4), karena undangan meninjau ballroom harus disertai tanggal dan jam
E. Bagian (2), karena harga paket perlu ditulis per orang, bukan harga total

11. Seorang tamu menulis keluhan di surel kepada Hotel Karang Indah pada Agustus 2027 bahwa AC kamar 305 tidak dingin dan teknisi datang terlambat. Staf guest relations menyusun balasan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Unsur balasan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Ucapan terima kasih atas masukan dan permintaan maaf yang tulus.
☐ B. Penjelasan bahwa tamu kurang sabar karena teknisi sebenarnya hanya terlambat sebentar.
☐ C. Tindakan perbaikan yang konkret, misalnya AC sudah diperbaiki dan kamar lain diperiksa.
☐ D. Ajakan agar tamu menghubungi hotel bila masih ada hal yang perlu dibantu.
☐ E. Perbandingan dengan keluhan tamu lain beserta nama kamarnya agar tamu paham masalah serupa.

12. Kepala Engineering Hotel Cakra Biru menyusun memo pada 2 Maret 2027. Kepada: Seluruh teknisi. Dari: Kepala Engineering. Perihal: Pemeriksaan APAR. Isi: "Pemeriksaan APAR akan dilakukan secara berkala. Teknisi harap bersiap."
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan yang paling penting agar memo dapat dilaksanakan adalah ....

A. menulis tanggal, jam, dan tempat pemeriksaan
B. menambahkan salam pembuka "Dengan hormat" sebelum isi memo
C. mengganti "Seluruh teknisi" dengan nama setiap teknisi
D. melampirkan daftar nomor semua APAR di hotel
E. menjadikan memo itu surat resmi berkop dan bernomor surat

13. Pada Oktober 2027, staf reservasi Hotel Lintas Raya menyimpan dokumen konfirmasi di komputer kantor yang dipakai bersama dua rekan sif. Supervisor menilai kebiasaan kerja mereka.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kebiasaan kerja yang sesuai prosedur adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menamai berkas dengan pola jelas, misalnya "2027-10-20_Konfirmasi_PT-Sinar.pdf".
☐ B. Menamai berkas "baru1" dan "final-final2" agar cepat mengingatnya.
☐ C. Meninggalkan komputer dalam keadaan masuk akun karena rekan sif berikutnya yang memakainya.
☐ D. Keluar dari akun setiap kali meninggalkan meja walaupun sebentar.
☐ E. Menyimpan salinan cadangan berkas penting di tempat penyimpanan terpisah yang aman.

14. Bagian sales Hotel Mutiara Selatan menyimpan 3.000 baris data tamu di lembar kerja. Pada Juni 2027, staf menerapkan filter Perusahaan = "PT Arta Niaga" lalu mengurutkan data menurut tanggal tiba.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang filter dan sort pada kasus ini adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Baris milik perusahaan lain terhapus permanen setelah filter diterapkan.
☐ B. Baris milik perusahaan lain hanya disembunyikan dan tampil kembali saat filter dimatikan.
☐ C. Mengurutkan menurut tanggal tiba menyusun ulang baris tanpa menyembunyikan satu pun.
☐ D. Sort dapat dipakai untuk menampilkan hanya data satu perusahaan tanpa filter.
☐ E. Jumlah baris yang tampil setelah filter dapat lebih sedikit daripada seluruh data.

15. Pada November 2027, bagian sales Hotel Taman Raya harus mengirim 80 surat undangan peluncuran paket baru. Setiap surat memuat nama dan alamat penerima yang berbeda. Data penerima sudah ada di lembar kerja.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara yang paling efisien dan tepat adalah ....

A. menyalin satu surat 80 kali lalu mengetik nama dan alamat satu per satu
B. memakai fitur cari dan ganti untuk mengganti nama pada 80 surat
C. mengurutkan daftar penerima lalu mencetak satu surat untuk semua orang
D. membuat presentasi berisi nama dan alamat lalu mencetak tiap slide
E. memakai gabung surat (mail merge) dari surat induk dan daftar penerima

16. Supervisor Hotel Cahaya Pantai mencatat pembersihan 8 kamar di lembar kerja pada Juli 2027. Kolom B berisi status kamar dan kolom C berisi waktu pembersihan dalam menit.

Baris	Kamar	Status (B)	Menit (C)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2	301	VD	30
3	302	OD	28
4	303	OC	25
5	304	OD	35
6	305	VD	32
7	306	OD	27
8	307	OC	26
9	308	VC	29

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pasangan rumus dan hasil yang benar adalah ....

A. =COUNTIF(B2:B9;"OD") menghasilkan 3
B. =SUM(C2:C9) menghasilkan 220 menit
C. =MAX(C2:C9) menghasilkan 32 menit
D. =AVERAGE(C2:C9) menghasilkan 30 menit
E. =COUNT(B2:B9) menghasilkan 3 kamar

17. Pada Agustus 2027, staf sales Hotel Mutiara Selatan mendapat empat tugas: (a) mencetak 80 surat undangan yang masing-masing memuat nama berbeda; (b) menjumlahkan pendapatan kamar tiap bulan dari data harian; (c) memberi warna merah otomatis pada sel hunian yang di bawah 60%; (d) memaparkan paket pernikahan di depan calon klien. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Pasangan tugas dan fitur yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Tugas (a) dikerjakan dengan fitur gabung surat (mail merge) di pengolah kata.
☐ B. Tugas (c) dikerjakan dengan fitur Sort pada lembar kerja.
☐ C. Tugas (b) dikerjakan dengan fungsi SUM atau SUMIF pada lembar kerja.
☐ D. Tugas (d) dikerjakan dengan lembar kerja karena datanya berupa angka.
☐ E. Tugas (c) dikerjakan dengan pemformatan bersyarat (conditional formatting).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

18. Manajer Hotel Bukit Indah meminta staf menyajikan tingkat hunian kamar selama 12 bulan pada tahun 2027 agar rapat dapat melihat bagaimana hunian naik dan turun dari bulan ke bulan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jenis grafik yang paling tepat adalah ....

A. grafik batang tunggal, karena hanya menampilkan satu angka
B. grafik garis, karena menunjukkan perubahan dari bulan ke bulan
C. grafik lingkaran, karena menunjukkan bagian dari satu keseluruhan
D. diagram alir, karena menggambarkan urutan prosedur kerja
E. tabel tanpa grafik, karena angka tidak dapat digambarkan

19. Supervisor housekeeping Hotel Pelita Laut ingin sel waktu pembersihan yang lebih dari 35 menit otomatis berwarna oranye setiap kali angka diketik atau diubah. Syaratnya, seluruh baris kamar tetap tampil dan urutan nomor kamar tidak berubah karena lembar itu dicetak untuk rapat pagi (Oktober 2027).
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Fitur yang paling tepat dipakai adalah ....

A. filter nilai lebih dari 35, lalu mewarnai sel yang tampil
B. sort waktu dari terbesar, lalu mewarnai sepuluh sel teratas
C. pemformatan bersyarat: sel lebih dari 35 diwarnai oranye
D. cari dan ganti angka 36 sampai 60 dengan format oranye
E. validasi data agar kolom waktu tidak dapat diisi lebih dari 35

20. Pada Juli 2027, seorang tamu Hotel Cahaya Alam terpeleset di lobi yang baru dipel dan lututnya terluka. Petugas P3K sudah menolongnya. Manajer jaga meminta kejadian itu dicatat secara resmi agar dapat ditindaklanjuti.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Dokumen yang paling tepat dipakai adalah ....

A. folio tamu, yang memuat rincian tagihan selama menginap
B. BEO, yang memuat jadwal dan tugas bagian untuk satu acara
C. memo, yang memuat pemberitahuan internal kepada karyawan
D. konfirmasi reservasi, yang memuat pesanan kamar dan tarifnya
E. laporan insiden, yang memuat kronologi dan tindakan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

21. Pada 24 September 2027, PT Cakra Utama memesan 2 kamar Deluxe twin atas nama Ibu Dina, tiba 3 Oktober 2027 dan pulang 6 Oktober 2027, tarif korporat Rp900.000 per kamar per malam termasuk sarapan. Staf reservasi Hotel Taman Laut menyusun draf konfirmasi:

Rincian	Isi draf
Nama tamu	Ibu Dina
Kamar	2 Deluxe twin
Tanggal	3–6 Oktober 2027 (3 malam)
Tarif	Rp900.000/kamar/malam, termasuk sarapan
Total	Rp4.500.000
Nomor konfirmasi	CKU-1003-221

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Total pada draf sudah sesuai dengan jumlah kamar, jumlah malam, dan tarif yang disepakati.	○	○
Draf perlu diperbaiki pada bagian total menjadi Rp5.400.000.	○	○
Keterangan sarapan pada draf tidak sesuai dengan permintaan pemesan.	○	○

22. Pada Juli 2027, Ibu Wulandari menelepon Hotel Cahaya Timur untuk mengubah reservasinya. Di PMS ada sekitar 800 reservasi dan 12 di antaranya atas nama "Wulandari". Ibu Wulandari menyebutkan nomor konfirmasinya, KJ-4471.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Cara mencari yang paling cepat dan tepat adalah ....

A. mencari nama depan "Wulan" saja, lalu memeriksa semua hasilnya satu per satu
B. mencari nomor konfirmasi KJ-4471, karena nomor itu unik untuk satu pesanan
C. mengurutkan semua reservasi menurut nama, lalu menggulir sampai menemukannya
D. menyaring reservasi menurut lantai kamar, lalu mencari satu per satu
E. menanyakan tanggal lahir tamu, lalu memeriksa tiap reservasi bernama Wulandari

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

23. Seorang petugas baru di Hotel Pelita Hati mempelajari folio tamu pada September 2027. Folio berisi baris biaya kamar, makanan, laundry, uang muka, dan koreksi yang disetujui supervisor.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Sisa yang harus dibayar tamu diperoleh dengan mengurangkan jumlah kredit dari jumlah debit.	○	○
Uang muka (deposit) dicatat pada kolom debit karena uangnya masuk ke hotel.	○	○
Tagihan yang dicoret tangan pada kertas cetak sudah sah menggantikan koreksi di sistem.	○	○

24. Pada 6 Oktober 2027, PT Surya Mukti memesan 3 kamar Superior atas nama Pak Hendra, tiba 10 Oktober 2027 dan pulang 13 Oktober 2027, tarif Rp700.000 per kamar per malam termasuk sarapan. Draf konfirmasi Hotel Laut Mutiara menulis: "Tiba 10 Oktober, pulang 13 Oktober 2027 (2 malam). Tarif Rp700.000 per kamar per malam termasuk sarapan. Total Rp4.200.000. Kebijakan pembatalan terlampir." Draf tidak memuat nomor konfirmasi dan tidak menyebut nama berkas lampiran.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan yang diperlukan adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mengganti salam menjadi "Dengan hormat" karena surel belum cukup resmi.
☐ B. Memperbaiki jumlah malam dari 2 menjadi 3 sesuai tanggal tiba dan pulang.
☐ C. Menghitung ulang total menjadi 3 kamar × 3 malam × Rp700.000 = Rp6.300.000.
☐ D. Mencantumkan nomor konfirmasi dan menyebut nama berkas lampiran kebijakan pembatalan.
☐ E. Menghapus kebijakan pembatalan agar surel lebih singkat.

25. Lembar kerja Hotel Karya Laut pada September 2027 mencatat kamar, status, dan menit pembersihan:

Baris	Kamar	Status (B)	Menit (C)
2	301	VD	30
3	302	OD	26
4	303	VD	34
5	304	OC	28
6	305	OD	24
7	306	VD	38

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
=AVERAGE(C2:C7) menghasilkan 28.	○	○
=COUNTIF(B2:B7;"VD") menghasilkan 4.	○	○
=SUMIF(B2:B7;"VD";C2:C7) menghasilkan 102.	○	○

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 4.1 · Instruksi, diagram, dan pencarian data di komputer	1, 2, 3, 4, 8, 13, 14, 22, 23	___ / 9	Ulangi hlm. 239
Sub bab 4.2 · Mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran	5, 6, 15, 16, 17, 18, 19, 25	___ / 8	Ulangi hlm. 254
Sub bab 4.3 · Prosedur administrasi dan korespondensi	7, 9, 10, 11, 12, 20, 21, 24	___ / 8	Ulangi hlm. 265

Skor 70 % atau lebih: lanjut ke bab berikutnya. Skor 50–69 %: ulangi sub bab pada tabel yang kurang dari separuh benar. Skor di bawah 50 %: baca ulang bab ini dari awal. (Angka ini anjuran belajar, bukan prediksi nilai TKA.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bagian C · Simulasi TKA

Kerjakan setelah semua bab selesai. Kerjakan tiap simulasi dalam sekali duduk sesuai waktunya, tanpa membuka materi.

Daftar simulasi

Simulasi	Jumlah soal	Waktu	Kode LMS
Simulasi 1 — Prediksi TKA 2026	25 soal	60 menit	SMKHTL-FIN1
Simulasi 2 — Prediksi TKA 2026	25 soal	60 menit	SMKHTL-FIN2
Simulasi 3 — Prediksi TKA 2026	25 soal	60 menit	SMKHTL-FIN3

Saran: beri jeda beberapa hari antarsimulasi. Setelah tiap simulasi, cocokkan jawaban di Bagian D lalu ulangi sub bab yang ditunjuk tabel anjuran sebelum mengerjakan simulasi berikutnya.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Simulasi 1 — Prediksi TKA 2026

SMKHTL-FIN1

Petunjuk

Jumlah soal: 25. Waktu: 60 menit.

Kerjakan sekaligus tanpa membuka materi. Tandai jawaban pada lembar jawaban. Kunci dan pembahasan ada di Bagian D; hitung skor dan lihat tabel anjuran di akhir paket.

Kerjakan Simulasi 1 di LMS

Hasil dan analisis per sub bab tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-FIN1

1. Pada Senin, 8 Maret 2027, tamu Hotel Candi Asri Semarang hanya punya waktu luang pukul 13.00–17.00. Ia ingin mengunjungi satu tempat wisata budaya selama sekitar 2 jam dan memakai kursi roda. Concierge memeriksa daftar berikut.

Tempat	Jam buka	Tutup	Akses kursi roda	Waktu tempuh
Museum Batik Kota	09.00–16.00	Senin	ada ramp	15 menit
Taman Budaya	08.00–14.00	Minggu	ada ramp	10 menit
Galeri Wayang	10.00–17.00	Selasa	ada ramp dan lift	25 menit
Benteng Tua	08.00–17.00	–	banyak tangga, tanpa ramp	20 menit
Kampung Kuliner Lama	16.00–23.00	–	jalan berbatu	10 menit

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tempat yang paling tepat disarankan concierge adalah ....

A. Museum Batik Kota
B. Taman Budaya
C. Galeri Wayang
D. Benteng Tua
E. Kampung Kuliner Lama

2. Manajemen Hotel Taman Laut Labuan Bajo menyusun kebijakan perlindungan anak dari eksploitasi seksual di lingkungan pariwisata pada 2027. Hotel itu banyak menerima keluarga dan rombongan sekolah, serta bekerja sama dengan sopir dan pemandu wisata lepas. Setiap kepala departemen mengajukan usulan, lalu manajer umum memilih usulan yang benar-benar melindungi anak tanpa merugikan tamu keluarga yang wajar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Usulan yang tepat dimasukkan ke dalam kebijakan adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mendata identitas setiap tamu, termasuk anak, dan hubungan anak dengan orang dewasa pendampingnya.
☐ B. Menolak keluarga yang membawa anak remaja agar hotel terhindar dari risiko.
☐ C. Melatih staf mengenali tanda risiko dan menyediakan jalur pelaporan yang jelas.
☐ D. Mengizinkan anak tanpa pendamping masuk ke kamar tamu asalkan menitipkan kartu pelajar.
☐ E. Mewajibkan sopir dan pemandu mitra hotel menaati kode etik perlindungan anak.

3. Keluarga Pak Ramli (suami-istri dan dua anak) pindah tugas sementara ke Balikpapan selama 3 bulan mulai Januari 2027. Mereka ingin memasak dan mencuci pakaian sendiri serta memiliki ruang tamu terpisah, tetapi tetap mendapat layanan kebersihan berkala dan keamanan 24 jam. Bagian sales sebuah grup perhotelan menawarkan beberapa jenis akomodasi yang dikelolanya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jenis akomodasi yang paling sesuai untuk keluarga tersebut adalah ....

A. Resort di tepi pantai dengan fasilitas rekreasi lengkap
B. Hotel bisnis dengan kamar standar dan pusat bisnis
C. Hostel dengan kamar asrama dan dapur bersama
D. Hotel kapsul dengan kamar kecil berbiaya rendah
E. Serviced apartment dengan dapur dan mesin cuci sendiri

4. Pada September 2027, petugas engineering Hotel Puncak Sari Bogor memeriksa ruang kebugaran sebelum dibuka untuk tamu dan mencatat temuan berikut.

Alat/area	Temuan
Treadmill 1	sabuk berjalan aus dan terkelupas di tepi
Rak dumbel	baut penyangga longgar
Lantai area beban	matras karet utuh dan rata
Sepeda statis 2	kabel daya melintang di jalur jalan
Papan aturan	memuat jam buka dan larangan anak di bawah 16 tahun tanpa pendamping

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindak lanjut yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Matras karet di lantai area beban diganti karena berbahaya bagi tamu.
☐ B. Treadmill 1 diberi tanda "Rusak – Jangan Dipakai" sampai sabuknya diganti.
☐ C. Kabel sepeda statis ditutup karpet tipis agar tidak terlihat oleh tamu.
☐ D. Baut rak dumbel dikencangkan sebelum ruang kebugaran dibuka.
☐ E. Papan aturan dilepas karena larangan anak dianggap membatasi tamu keluarga.

5. Pada Mei 2027, tamu kamar 905 Hotel Sindoro Wonosobo menelepon housekeeping: "Hello, could you bring me two more towels, please?" Room attendant sedang bertugas di lantai yang sama dan dapat mengantar handuk ke kamar itu dalam waktu sekitar 10 menit.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tanggapan petugas housekeeping yang paling tepat adalah ....

A. "Sorry, sir. We change the towels once a day, in the morning."
B. "Certainly, sir. I'll bring them to your room in 10 minutes."
C. "Yes, sir. Please come to the laundry to take the towels."
D. "Of course, sir. Two more pillows will arrive in ten minutes."
E. "Certainly, sir. The pool towels are available near the pool."

6. Pada Maret 2027, Bagas, bellboy Hotel Graha Pena Kediri, hampir terjatuh di tangga servis saat membawa dua koper tamu. Catatan supervisor: Bagas membawa kedua koper sekaligus sambil satu tangan memegang ponsel, anak tangga ketiga dari atas sudah retak dan goyah sejak sepekan, ia berjalan cepat karena tamu sudah menunggu, dan ia tidak memakai sepatu kerja.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Penyebab yang termasuk unsafe condition adalah ....

A. Membawa dua koper sekaligus sambil memegang ponsel
B. Anak tangga ketiga yang retak dan goyah sepekan
C. Berjalan cepat di tangga karena tamu sudah menunggu
D. Tidak memakai sepatu kerja saat bertugas di tangga
E. Tidak berpegangan pada pegangan tangga yang tersedia

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

7. Pada Juni 2027, larutan pembersih kaca memercik ke mata kanan Dewi, petugas public area Hotel Maharani Cirebon, saat ia menyemprot jendela di atas kepalanya. Matanya terasa perih dan merah. Dewi memakai lensa kontak. Di dekatnya ada wastafel dengan keran air bersih dan kotak P3K berisi obat tetes mata.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pertolongan pertama yang paling tepat adalah ....

A. Membilas mata dengan air mengalir ±15 menit; lensa dilepas bila mudah
B. Meneteskan obat tetes mata dari kotak P3K, lalu memejamkan matanya rapat
C. Mengucek mata perlahan dengan tisu bersih sampai cairan terangkat
D. Membilas mata dengan susu agar sifat kimia larutan menjadi netral
E. Membilas mata sebentar, lalu menutupnya dengan kasa sampai klinik

8. Pada Juni 2027, seorang tamu menulis ulasan bintang 2 untuk Hotel Arunika Batu di sebuah situs ulasan: "Kamar mandi berjamur dan wastafel mampet. Sudah lapor ke resepsionis, tapi tidak ada yang datang sampai saya check-out." Pemeriksaan internal membenarkan laporan tamu tidak diteruskan ke engineering, dan kamar itu kini sudah diperbaiki.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Balasan manajer di situs ulasan yang paling tepat adalah ....

A. Berterima kasih, lalu menjelaskan bahwa kamar mandi baru diperiksa minggu lalu
B. Meminta maaf, lalu menawarkan voucher menginap gratis di kolom balasan
C. Meminta maaf, mengakui kelalaian, dan menjelaskan perbaikan yang dilakukan
D. Meminta maaf singkat tanpa menyebut perbaikan, lalu mengajak bicara via pesan
E. Meminta maaf, lalu menyebut nama resepsionis yang lalai beserta sanksinya

9. Surel yang diterima front office Hotel Bukit Indah Ambarawa pada Oktober 2027:
"Dear Front Office, our group of 12 teachers will arrive on Friday, 15 October 2027, at around 9 p.m., later than the usual check-in time. Please keep all six twin rooms for us; we have paid the deposit. We also need a meeting room on Saturday morning for three hours. Regards, Mr. Tanaka."
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Ringkasan permintaan yang paling tepat untuk diteruskan ke bagian terkait adalah ....

A. 6 kamar twin dijaga, tiba Jumat ±21.00; ruang rapat Sabtu pagi 3 jam
B. 12 kamar twin dijaga, tiba Jumat ±21.00; ruang rapat Sabtu pagi 3 jam
C. 6 kamar twin dijaga, tiba Jumat ±09.00; ruang rapat Sabtu pagi 3 jam
D. 6 kamar twin dijaga, tiba Jumat ±21.00; ruang rapat Jumat malam 3 jam
E. 6 kamar twin dibatalkan bila tiba lewat 21.00; ruang rapat Sabtu 3 jam

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

10. Pada 2 Januari 2027, petugas K3 Hotel Asri Bumiayu memeriksa kotak P3K di dapur sebelum mengisi daftar periksa bulanan. Hasilnya:

Barang	Jumlah	Keterangan
Kasa steril	2 bungkus	kemasan robek
Plester	10 lembar	baik
Kain segitiga (mitela)	1	baik
Cairan antiseptik	1 botol	kedaluwarsa Oktober 2026
Sarung tangan sekali pakai	0 pasang	habis

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Kasa steril yang kemasannya robek perlu diganti karena tidak lagi terjamin steril.	○	○
Cairan antiseptik masih layak dipakai karena botolnya belum dibuka.	○	○
Sarung tangan sekali pakai perlu segera diisi agar penolong terlindung dari darah korban.	○	○

11. Pukul 22.00 pada April 2027, resepsionis malam Hotel Pelita Banjarmasin menerima telepon dari seseorang yang mengaku staf agen perjalanan daring (OTA) mitra hotel. Ia meminta daftar nama tamu malam itu beserta nomor ponsel mereka dikirim ke nomor WhatsApp pribadinya "untuk verifikasi data darurat", dan mendesak agar dikirim dalam 10 menit.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tindakan resepsionis yang paling tepat adalah ....

A. Menolak, lalu memeriksa ke kontak resmi OTA dan lapor ke atasan
B. Mengirim nama tamu saja tanpa nomor ponsel agar data lebih aman
C. Mengirim data setelah penelepon menyebut kode reservasi seorang tamu
D. Mengirim data lewat surel resmi hotel, bukan lewat WhatsApp pribadi
E. Meminta surat tugas penelepon lewat WhatsApp, lalu mengirim datanya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

12. Pada Mei 2027, tangan Joko, steward Hotel Ratu Kendari, tersayat saat merogoh bak cuci berisi air sabun keruh. Ternyata seorang pramusaji memasukkan gelas pecah ke bak itu tanpa memberi tahu siapa pun, padahal SOP mewajibkan pecahan kaca dibuang ke wadah khusus. Joko juga tidak memakai sarung tangan karet tebal yang tersedia di rak.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Karena Joko tidak memakai sarung tangan, pembinaan diberikan kepada Joko seorang.	○	○
Pecahan gelas yang tersembunyi di air keruh adalah unsafe condition yang timbul dari unsafe act pramusaji.	○	○
Bila steward memakai sarung tangan karet tebal, pecahan gelas tidak lagi perlu dibuang ke wadah khusus.	○	○

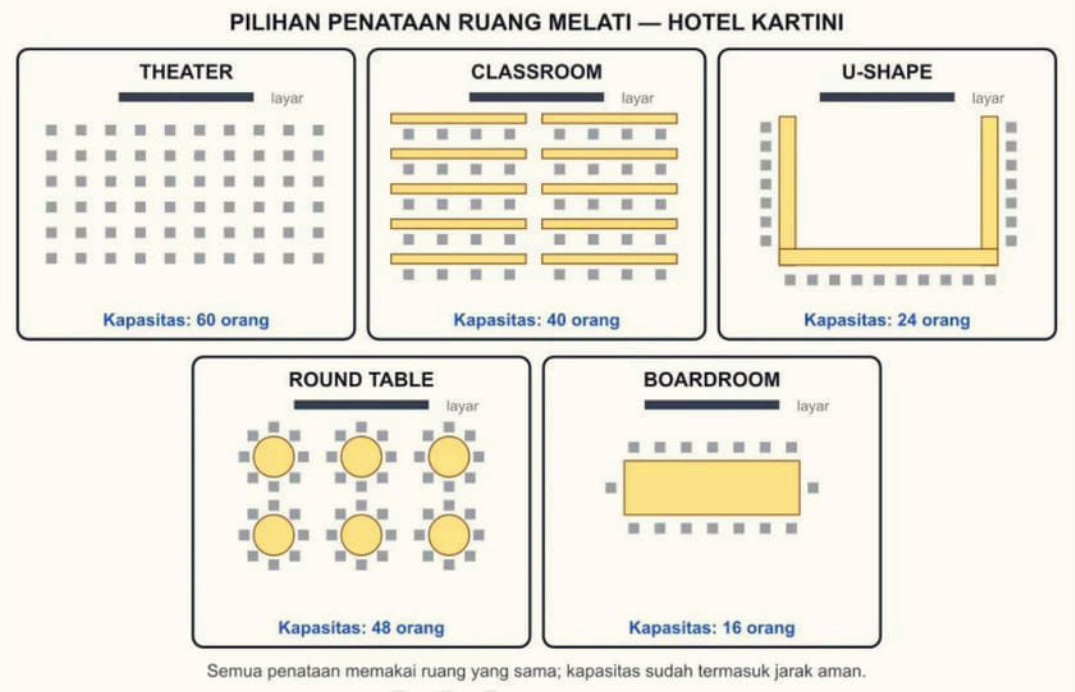
13. Pukul 09.00 pada Januari 2027, operator Hotel Tirta Kencana Cilacap menerima telepon dari Bu Lina yang ingin berbicara dengan manajer sales tentang rencana acara pernikahan. Saat itu manajer sales sedang menerima telepon lain yang biasanya berlangsung lama, dan dua staf sales lain sedang rapat. SOP hotel: penelepon tidak boleh dibiarkan menunggu tanpa kabar lebih dari satu menit.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan operator yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Langsung menahan telepon tanpa memberi tahu agar Bu Lina tidak perlu menunggu jawaban.
☐ B. Meminta izin sebelum menahan telepon dan memberi tahu perkiraan lama menunggu.
☐ C. Bila menunggu lama, menawarkan mencatat pesan atau meminta manajer sales menelepon balik.
☐ D. Menyambungkan telepon ke staf sales lain tanpa memberi tahu Bu Lina lebih dulu.
☐ E. Kembali ke penelepon secara berkala selama ia menunggu agar ia tidak merasa diabaikan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

14. PT Maju Tekno memesan Ruang Melati di Hotel Kartini Jepara untuk pelatihan 36 peserta pada Juni 2027. Peserta menulis dan memakai laptop sepanjang pelatihan, dan semuanya harus menghadap ke layar presentasi di depan ruangan. Pilihan penataan ruang beserta kapasitasnya terlihat pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Penataan ruang yang paling tepat ditawarkan adalah ....



A. Theater, karena kapasitasnya yang paling besar
B. Classroom, karena ada meja menghadap layar
C. U-shape, karena peserta mudah berdiskusi
D. Round table, karena muat 48 orang bermeja
E. Boardroom, karena peserta duduk satu meja

15. Pada Februari 2027, tamu kamar 1210 Hotel Bumi Asih Bandung check-out lebih awal karena sakit flu berat dan batuk-batuk selama menginap. Supervisor housekeeping meminta room attendant membersihkan kamar itu dengan prosedur kamar tamu sakit sebelum kamar dijual kembali kepada tamu lain.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah kerja yang sesuai prosedur adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memakai masker dan sarung tangan sekali pakai selama membersihkan kamar.
☐ B. Membuka jendela atau menyalakan ventilasi sebelum mulai membersihkan.
☐ C. Menyemprotkan pewangi ruangan agar kuman di udara hilang.
☐ D. Mendisinfeksi gagang pintu, remote, sakelar, dan telepon yang sering disentuh.
☐ E. Mengganti seprai, tetapi selimut tebal dirapikan saja karena jarang menyentuh wajah.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

16. Hotel Sekar Arum Magelang ingin mengurangi sampah botol plastik kecil sampo dan sabun di kamar pada 2027. Dari survei, banyak tamu setuju dengan program ramah lingkungan, tetapi sebagian mengeluh dispenser isi ulang di hotel lain tampak kotor dan mereka khawatir isinya dicampur atau diganti. Manajer housekeeping menimbang beberapa pilihan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pilihan yang paling tepat adalah ....

A. Tetap memakai botol kecil, lalu botol bekasnya dikumpulkan untuk didaur ulang
B. Memasang dispenser terbuka yang diisi ulang dari jeriken oleh room attendant
C. Mengganti botol plastik kecil dengan botol kaca kecil sekali pakai di kamar
D. Memasang dispenser besar di lobi agar tamu mengisi botolnya sendiri
E. Memasang dispenser bersegel berkartrid tertutup, lalu menjelaskannya ke tamu

17. Pasangan suami-istri akan menginap 2 malam di Hotel Kencana Bukittinggi pada Juli 2027. Mereka ingin sarapan di hotel setiap pagi, tetapi akan makan malam di luar hotel. Mereka meminta resepsionis menyarankan pilihan termurah yang memenuhi kebutuhan itu. Semua harga sudah termasuk pajak.

Produk	Harga
Kamar Deluxe tanpa sarapan	Rp900.000 per malam
Kamar Deluxe dengan sarapan 2 orang	Rp1.100.000 per malam
Sarapan prasmanan (beli terpisah)	Rp125.000 per orang
Paket Akhir Pekan: Deluxe 2 malam + sarapan 2 orang + 1 kali makan malam 2 orang	Rp2.300.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Saran resepsionis yang paling tepat adalah ....

A. Paket Akhir Pekan, karena ada makan malam, total Rp2.300.000
B. Kamar tanpa sarapan + sarapan terpisah, total Rp2.300.000
C. Kamar tanpa sarapan + sarapan terpisah, total Rp2.050.000
D. Kamar dengan sarapan 2 orang, total Rp2.200.000
E. Kamar dengan sarapan 2 orang, total Rp1.100.000

18. Pada April 2027, Pak Arif, tamu tunanetra yang menginap sendiri dengan tongkatnya, check-in di Hotel Sapta Pesona Malang. Bellboy Andi ditugasi mengantar Pak Arif ke kamar 307 dan memperkenalkan isi kamar, karena Pak Arif baru pertama kali menginap di hotel itu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Cara Andi yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

- ☐ A. Menawarkan bantuan lebih dulu, lalu membiarkan Pak Arif memegang lengan Andi saat berjalan.
- ☐ B. Memperkenalkan diri dan berbicara langsung kepada Pak Arif, bukan kepada orang di sekitarnya.
- ☐ C. Langsung menggandeng dan menarik tangan Pak Arif agar ia cepat sampai ke lift tanpa tersandung.
- ☐ D. Menjelaskan letak barang dengan arah yang jelas, misalnya "telepon di sebelah kanan tempat tidur".
- ☐ E. Memberi tahu letak tombol telepon untuk menghubungi resepsionis beserta nomornya.

19. Pukul 10.00 pada Juli 2027, seorang tamu menjatuhkan gelas jus jeruk di lantai marmer lobi Hotel Sanggar Agung Surabaya. Lantai menjadi basah dan lengket, dan ada pecahan kaca di sekitarnya. Banyak tamu lalu-lalang menuju lift. Petugas public area segera datang membawa troli kebersihan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Urutan kerja petugas yang paling tepat adalah ....

A. Mengepel cairan, memungut pecahan kaca, lalu memasang tanda lantai basah
B. Memungut pecahan dengan tangan, mengepel, lalu mengeringkan lantai
C. Menutup tumpahan dengan koran, lalu membersihkannya setelah lobi sepi
D. Memasang tanda lantai basah, mengepel cairan, lalu menyapu pecahan kaca
E. Memasang tanda, menyapu pecahan kaca, lalu mengepel sampai kering

20. Pukul 14.00 pada Agustus 2027, terjadi gempa kuat saat Sinta, pramusaji, melayani tamu di restoran lantai 2 Hotel Cakra Padang. Lampu gantung bergoyang dan gelas berjatuhan dari rak. Hotel sudah melatih prosedur gempa: berlindung selama guncangan, lalu mengungsi lewat tangga darurat ke titik kumpul setelah guncangan berhenti.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Sinta saat guncangan masih terjadi adalah ....

A. Berlari menuju lift agar cepat sampai di lantai dasar
B. Berdiri di dekat jendela kaca agar dapat melihat keadaan
C. Berlindung di bawah meja kokoh dan melindungi kepala
D. Berlari ke tangga darurat sambil menuntun para tamu
E. Merapikan gelas yang jatuh agar tamu tidak terluka

21. Hotel Melati Indah Bekasi hanya memiliki satu chiller tiga rak di dapur kecilnya (2027). Juru masak harus menyimpan kue sus siap saji, sayuran yang sudah dicuci untuk salad, ikan mentah dalam wadah tertutup, dan daging ayam mentah dalam wadah tertutup. SOP

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

penyimpanan dari rak atas ke bawah: makanan siap santap, lalu ikan mentah, lalu unggas mentah, agar tetesan bahan mentah tidak mengenai makanan di bawahnya yang lebih berisiko.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Penataan rak yang paling tepat adalah ....

A. Atas: ayam; tengah: ikan; bawah: kue sus dan sayuran salad
B. Atas: kue sus; tengah: sayuran salad dan ayam; bawah: ikan
C. Atas: kue sus dan sayuran salad; tengah: ayam; bawah: ikan
D. Atas: kue sus dan sayuran salad; tengah: ikan; bawah: ayam
E. Atas: sayuran salad; tengah: kue sus dan ikan; bawah: ayam

22. Di dapur room service Hotel Wijaya Surabaya (2027), talenan yang baru dipakai memotong ayam mentah akan dipakai lagi oleh juru masak lain untuk memotong buah pesanan tamu. SOP kebersihan peralatan: dicuci dengan deterjen, dibilas, disanitasi, lalu dikeringkan di udara. Dapur juga menyediakan talenan berkode warna: merah untuk daging mentah, hijau untuk buah dan sayur.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang sesuai prosedur kebersihan adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Membilas talenan bekas ayam dengan air panas, lalu langsung memakainya untuk buah.
☐ B. Memakai talenan hijau yang bersih untuk buah, bukan talenan bekas ayam.
☐ C. Mengeringkan talenan yang sudah disanitasi dengan lap kain yang dipakai seharian.
☐ D. Mencuci talenan bekas ayam dengan deterjen, membilas, menyanitasi, lalu mengeringkannya di udara.
☐ E. Mengelap talenan bekas ayam dengan lap basah agar cepat dipakai lagi untuk buah.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

23. Pada Maret 2027, staf F&B Hotel Grand Mulia Tegal mendapat tiga tugas: (a) mengirim menu baru ke 50 perusahaan lewat surel dalam bentuk yang tampilannya sama di semua perangkat dan tidak mudah diubah; (b) membagikan berkas daftar harga kepada tim sales agar dapat dibaca tetapi tidak diubah; dan (c) menyimpan berkas data pribadi tamu di laptop yang dipakai bersama.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Penggunaan fitur perangkat lunak yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Tugas (b): berkas dibagikan dengan izin "dapat mengedit" agar tim sales mudah memperbarui harga.

☐ B. Tugas (a): menu diekspor ke format PDF sebelum dilampirkan pada surel.

☐ C. Tugas (b): berkas dibagikan lewat penyimpanan awan dengan izin "view only" (melihat saja).

☐ D. Tugas (a): menu dikirim dalam berkas pengolah kata agar tampilannya mudah disesuaikan.

☐ E. Tugas (c): berkas disimpan di desktop tanpa kata sandi agar mudah dibuka rekan kerja.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

24. Pada 5 Juli 2027, Pak Kenji Sato menelepon Hotel Merapi Asri Yogyakarta untuk menambah satu malam pada reservasinya. Ia menyebut tiba 20 Juli 2027, kamar Deluxe Twin, dan sudah membayar deposit (status terjamin), tetapi lupa nomor konfirmasinya. Resepsionis mencari dengan kata kunci "Sato" di PMS; hasilnya terlihat pada gambar. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Reservasi yang harus diubah resepsionis adalah ....

PMS Hotel Merapi Asri — Cari Reservasi

Kata kunci nama: Sato [Cari] Hasil: 6 reservasi

No. konfirmasi	Nama tamu	Tiba	Berangkat	Tipe kamar	Status
R-2101	Sato, Kenji	12/07/2027	14/07/2027	Deluxe Twin	Guaranteed
R-2144	Sato, Kenji	20/07/2027	22/07/2027	Deluxe Double	Guaranteed
R-2187	Sato, Yuki	20/07/2027	23/07/2027	Deluxe Twin	Guaranteed
R-2203	Sato, Kenji	20/07/2027	22/07/2027	Deluxe Twin	Cancelled
R-2210	Satori, Ken	20/07/2027	22/07/2027	Deluxe Twin	Guaranteed
R-2215	Sato, Kenji	20/07/2027	22/07/2027	Deluxe Twin	Guaranteed

Reservasi berstatus Cancelled tidak dapat diubah; buat reservasi baru bila diperlukan.

A. R-2101
B. R-2144
C. R-2187
D. R-2215
E. R-2203

25. Bagian HRD Hotel Kusuma Sari Surakarta mengirim surat bernomor 045/HRD/HKS/V/2027 tanggal 3 Mei 2027 kepada Kepala SMK Pariwisata Nusantara (nama fiktif). Isinya: "Menindaklanjuti surat Bapak nomor 112/SMKPN/IV/2027 tanggal 20 April 2027, kami menerima 6 siswa untuk praktik kerja lapangan di bagian front office dan housekeeping mulai 1 Juli sampai 30 September 2027. Siswa diminta hadir untuk orientasi pada 28 Juni 2027 pukul 08.00."
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Bagi hotel, surat ini termasuk surat masuk karena berisi tanggapan atas permohonan sekolah.	○	○
Rujukan nomor dan tanggal surat sekolah memudahkan sekolah mengenali surat yang dibalas.	○	○
Siswa mengikuti orientasi tiga hari sebelum hari pertama PKL.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Lembar jawaban

No	A	B	C	D	E
1	○	○	○	○	○
2					
3	○	○	○	○	○
4					
5	○	○	○	○	○
6	○	○	○	○	○
7	○	○	○	○	○
8	○	○	○	○	○
9	○	○	○	○	○

No	A	B	C	D	E
10					
11	○	○	○	○	○
12					
13					
14	○	○	○	○	○
15					
16	○	○	○	○	○
17	○	○	○	○	○
18					

No	A	B	C	D	E
19	○	○	○	○	○
20	○	○	○	○	○
21	○	○	○	○	○
22					
23					
24	○	○	○	○	○
25					

Soal PG kompleks / Benar–Salah (nomor 2, 4, 10, 12, 13, 15, 18, 22, 23, 25): jawab langsung pada soalnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 1.1 · Ruang lingkup industri perhotelan	3	___ / 1	Ulangi hlm. 8
Sub bab 1.2 · Pengetahuan lokal: destinasi wisata dan aksesibilitas	1	___ / 1	Ulangi hlm. 21
Sub bab 1.3 · Perlindungan anak di industri pariwisata	2	___ / 1	Ulangi hlm. 34
Sub bab 1.4 · Menyampaikan informasi produk, layanan, dan fasilitas hotel	14, 17	___ / 2	Ulangi hlm. 46
Sub bab 1.5 · Digitalisasi layanan hotel	11	___ / 1	Ulangi hlm. 63
Sub bab 1.6 · Sustainable hospitality: limbah dan energi	16	___ / 1	Ulangi hlm. 75
Sub bab 2.1 · Prosedur K3 dan penyebab kecelakaan kerja	6, 12	___ / 2	Ulangi hlm. 102
Sub bab 2.2 · Menerapkan keselamatan: APD, bahan kimia, dan kebakaran	15, 20	___ / 2	Ulangi hlm. 116
Sub bab 2.3 · Pertolongan pertama di hotel	7, 10	___ / 2	Ulangi hlm. 131
Sub bab 2.4 · Tempat kerja aman dan HACCP	4, 21	___ / 2	Ulangi hlm. 143
Sub bab 2.5 · Kebersihan tempat kerja	19, 22	___ / 2	Ulangi hlm. 158
Sub bab 3.1 · Kerja sama dengan kolega dan tamu	8, 18	___ / 2	Ulangi hlm. 185
Sub bab 3.2 · Percakapan singkat di telepon	13	___ / 1	Ulangi hlm. 199
Sub bab 3.3 · Komunikasi lisan bahasa Inggris dasar	5, 9	___ / 2	Ulangi hlm. 211
Sub bab 4.1 · Instruksi, diagram, dan pencarian data di komputer	24	___ / 1	Ulangi hlm. 239
Sub bab 4.2 · Mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran	23	___ / 1	Ulangi hlm. 254
Sub bab 4.3 · Prosedur administrasi dan korespondensi	25	___ / 1	Ulangi hlm. 265

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Simulasi 2 — Prediksi TKA 2026

SMKHTL-FIN2

Petunjuk

Jumlah soal: 25. Waktu: 60 menit.

Kerjakan sekaligus tanpa membuka materi. Tandai jawaban pada lembar jawaban. Kunci dan pembahasan ada di Bagian D; hitung skor dan lihat tabel anjuran di akhir paket.

Kerjakan Simulasi 2 di LMS

Hasil dan analisis per sub bab tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-FIN2

1. Pada Januari 2027, seorang tamu di lobi Hotel Menara Bukit Kendari tiba-tiba jatuh dan kejang: tubuhnya menyentak-nyentak dan matanya mendelik. Di dekatnya ada meja kaca dan pot tanaman. Beberapa tamu lain berkerumun, dan seseorang menyarankan memasukkan sendok ke mulut tamu itu agar lidahnya tidak tergigit.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan petugas yang paling tepat selama kejang berlangsung adalah ....

A. Memasukkan sendok berbalut kain ke mulut tamu agar lidahnya tidak tergigit
B. Memegangi lengan dan kaki tamu dengan kuat agar sentakannya segera berhenti
C. Menjauhkan benda keras, mengganjal kepala, dan mencatat lama kejangnya
D. Memberi tamu minum air hangat sedikit demi sedikit agar tubuhnya tenang
E. Mengangkat dan memindahkan tamu ke sofa agar ia berbaring lebih nyaman

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Pukul 15.30 pada Maret 2027, alarm kebakaran berbunyi karena asap tebal keluar dari cerobong dapur utama Hotel Wisma Indah Malang dan mulai menyebar ke ruang dapur. Petugas dapur sudah dilatih prosedur darurat kebakaran, termasuk jalur evakuasi menuju titik kumpul di parkiran belakang. Materi pelatihan: saat alarm berbunyi segera mengungsi; bila aman, matikan sumber gas dan tutup pintu saat keluar; APAR hanya untuk api kecil. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Tindakan petugas dapur yang sesuai prosedur adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memadamkan api di cerobong sendiri dengan APAR walaupun asap sudah tebal dan menyebar.
☐ B. Mematikan kompor dan katup gas bila dapat dilakukan dengan aman sebelum keluar.
☐ C. Menutup pintu dapur saat keluar untuk memperlambat penyebaran asap.
☐ D. Menunggu perintah chef sebelum meninggalkan dapur agar evakuasi tertib.
☐ E. Melapor ke titik kumpul dan ikut penghitungan staf.

3. Pada Mei 2027, seorang anak tamu (10 tahun) tersengat lebah di taman Hotel Kebun Raya Asri Bogor. Sengat lebah masih tertancap di lengannya. Anak itu menangis kesakitan, tetapi bernapas normal, wajahnya tidak bengkak, dan tidak sesak. Petugas taman yang terlatih P3K segera datang membawa kotak P3K dan kompres dingin.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan petugas yang paling tepat adalah ....

A. Mengeluarkan sengat dengan mengerik kulit, lalu mengompres dingin
B. Mencabut sengat dengan menjepit kantung racunnya memakai jari
C. Menggosok bekas sengatan dengan minyak angin sampai terasa panas
D. Membalut lengan dengan kencang di atas sengatan agar racun tak menyebar
E. Mengoleskan pasta gigi dan membiarkan sengatnya tetap tertancap

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Tamu kamar 615 Hotel Bayu Segara Anyer menyerahkan formulir laundry seperti pada gambar kepada room attendant pada 12 September 2027 pukul 11.00, karena ia akan menghadiri acara pukul 17.00. Petugas laundry harus memasukkan biaya layanan tersebut ke rekening kamar tamu sesuai formulir.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Biaya laundry yang ditagihkan ke rekening kamar adalah ....

HOTEL BAYU SEGARA — LAUNDRY LIST

Kamar: 615 Tanggal: 12/09/2027 Diserahkan pukul: 11.00

☐ Regular — masuk sebelum 09.00, selesai 18.00
☒ Express — selesai 4 jam; tambahan 50% dari jumlah biaya

Jenis pakaian	Harga satuan	Jumlah (diisi tamu)
Kemeja	Rp30.000	3
Celana panjang	Rp35.000	2
Kaus	Rp20.000	2
Pakaian dalam	Rp10.000	4
Gaun	Rp50.000	–

Biaya laundry ditagihkan ke rekening kamar. Harga sudah termasuk pajak.
Tanda tangan tamu: .....

A. Rp360.000
B. Rp240.000
C. Rp300.000
D. Rp315.000
E. Rp480.000

5. Tim K3 Hotel Bumi Tarakan menilai potensi bahaya pada Februari 2027 dengan rumus nilai risiko = kemungkinan × keparahan (masing-masing skala 1–5). Bahaya dengan nilai risiko tertinggi ditangani lebih dulu karena anggaran perbaikan bulan itu terbatas.

Bahaya	Kemungkinan	Keparahan
Lantai dapur licin	4	3
Kabel terkelupas di laundry	2	5
Tumpukan kardus di gudang	3	2
Pegangan tangga servis longgar	3	5
Lampu parkir padam	4	2

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Urutan penanganan tiga bahaya pertama adalah ....

A. Kabel – pegangan tangga – lantai dapur
B. Lantai dapur – lampu parkir – pegangan tangga
C. Lantai dapur – pegangan tangga – kabel
D. Pegangan tangga – lantai dapur – kabel
E. Pegangan tangga – kabel – lantai dapur

6. Calon pengantin meminta penawaran resepsi di Hotel Taman Sari Cirebon untuk Maret 2027: 450 tamu, 4 gubukan (stan makanan), dan resepsi 5 jam. Paket Cempaka (Rp120.000.000) berisi: ballroom 4 jam, prasmanan 400 porsi dan 2 gubukan, dekorasi pelaminan standar, 1 kamar pengantin 1 malam, dan tata suara standar. Tambahan berbayar: porsi Rp250.000/orang, gubukan Rp3.000.000/stan, perpanjangan ballroom Rp5.000.000/jam.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Informasi yang tepat disampaikan staf sales adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Tambahan 50 porsi prasmanan menambah biaya Rp12.500.000.
☐ B. Dua gubukan tambahan menambah biaya Rp6.000.000.
☐ C. Perpanjangan ballroom 1 jam sudah termasuk dalam harga paket.
☐ D. Dekorasi pelaminan standar sudah termasuk dalam harga paket.
☐ E. Kamar pengantin untuk 2 malam sudah termasuk dalam harga paket.

7. Pada Agustus 2027, petugas kolam renang Hotel Tirta Sari Lombok akan melarutkan kaporit butiran dalam ember berisi air sebelum dituangkan ke kolam. Label kaporit bertuliskan: "Iritasi kuat pada mata, kulit, dan saluran napas. Debunya mudah beterbangan. Tambahkan kaporit ke dalam air, jangan menuang air ke kaporit." Kolam sedang sepi karena belum jam buka.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Persiapan yang paling tepat adalah ....

A. Memakai sarung tangan dan masker, lalu menabur kaporit ke air di tepi kolam
B. Memakai masker dan kacamata, lalu menuang air ke ember berisi kaporit
C. Memakai sarung tangan, masker, dan kacamata, lalu menuang air ke kaporit
D. Memakai sarung tangan dan kacamata, lalu menabur kaporit ke ember air
E. Memakai sarung tangan, masker, dan kacamata, lalu menabur kaporit ke air

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

8. Hotel Pesona Lombok memiliki 100 kamar. Manajer front office membandingkan kinerja dua hari pada Juli 2027 memakai ukuran rata-rata harga kamar terjual (average room rate/ARR) = pendapatan kamar ÷ jumlah kamar terjual.

Hari	Kamar terjual	Pendapatan kamar
Jumat	60	Rp48.000.000
Sabtu	80	Rp60.000.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang ARR kedua hari itu adalah ....

A. ARR Sabtu lebih tinggi karena pendapatan kamarnya lebih besar
B. ARR kedua hari sama karena tarif kamar hotel tidak berubah
C. ARR Jumat Rp800.000, lebih tinggi daripada Sabtu Rp750.000
D. ARR Jumat Rp750.000, lebih rendah daripada Sabtu Rp800.000
E. ARR Sabtu Rp600.000 karena pendapatan dibagi 100 kamar

9. Pada Juni 2027, Rina, room attendant Hotel Seruni Kudus, cedera punggung saat membalik kasur king size sendirian. SOP mewajibkan pembalikan kasur dilakukan dua orang. Hari itu dua rekannya cuti, sehingga supervisor meminta setiap petugas membersihkan 18 kamar, lebih banyak daripada biasanya (14 kamar). Rina mengaku terburu-buru agar semua kamar selesai tepat waktu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	**Benar**	**Salah**
Membalik kasur sendirian padahal SOP mewajibkan dua orang termasuk unsafe act.	○	○
Memberi Rina sabuk penyangga punggung sudah mencegah kejadian serupa terulang.	○	○
Beban kerja yang naik karena kekurangan petugas ikut mendorong Rina mengambil jalan pintas.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

10. Supervisor engineering Hotel Gading Mas Surabaya mencatat lima temuan saat inspeksi bengkel pada Mei 2027. Dalam rapat pagi, ia ingin membahas temuan yang berupa tindakan tidak aman (unsafe act) para teknisi, sedangkan temuan berupa kondisi alat dan ruangan akan langsung dimasukkan ke jadwal perbaikan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Temuan yang termasuk unsafe act adalah ....

A. Pelindung mata gerinda duduk sudah retak dan belum diganti
B. Teknisi memakai gerinda tanpa memakai kacamata pelindung
C. Lampu bengkel di atas meja kerja berkedip sejak dua hari lalu
D. Kabel bor listrik terkelupas di bagian dekat pegangannya
E. Lantai bengkel berminyak karena bocoran dari mesin pompa

11. Keluarga Pak Yudi (dua orang dewasa, anak 2 tahun, dan nenek 70 tahun yang mudah lelah berjalan jauh) menginap di Hotel Sungai Kecil Banjarmasin dan ingin berwisata pada Sabtu, 10 Juli 2027, berangkat pukul 09.00. Catatan concierge:

Tempat (fiktif)	Jam buka	Waktu tempuh	Keterangan
Pasar Apung Kuin Kecil	06.00–09.30	45 menit	naik perahu; pelampung anak tersedia
Taman Anggrek Banua	08.00–16.00	20 menit	jalur paving datar; kursi roda pinjaman
Air Terjun Lembah Hijau	08.00–15.00	60 menit	400 anak tangga curam dari parkiran
Rumah Kriya Tenun	09.00–15.00	15 menit	workshop wajib reservasi H-1; peserta minimal 7 tahun

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Saran concierge yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)
Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Taman Anggrek Banua cocok karena jalurnya datar dan nenek dapat meminjam kursi roda.
☐ B. Pasar apung tepat dikunjungi pertama karena paling pagi tutupnya.
☐ C. Air terjun kurang sesuai karena 400 anak tangga curam berat bagi nenek dan berisiko bagi balita.
☐ D. Workshop tenun dapat diikuti keluarga bila didaftarkan saat tiba di lokasi.
☐ E. Anak 2 tahun belum dapat ikut workshop tenun walaupun keluarga sudah reservasi.

12. Sejak 2027, Hotel Bukit Asri Sentul memilah sampah menjadi tiga: organik (dikomposkan), anorganik (didaur ulang), dan B3 atau bahan berbahaya dan beracun (diserahkan ke pengelola berizin). Saat pelatihan, staf dari berbagai departemen diminta menilai contoh pemilahan yang dilakukan rekan-rekan mereka.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh pemilahan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Lampu TL bekas dari kamar tamu dimasukkan ke wadah B3.
☐ B. Sisa makanan dari piring tamu dimasukkan ke wadah anorganik bersama bungkus plastiknya.
☐ C. Baterai bekas remote TV dimasukkan ke wadah anorganik bersama botol plastik.
☐ D. Sisa potongan sayur dari dapur dimasukkan ke wadah organik untuk kompos.
☐ E. Botol plastik air mineral bekas tamu dikosongkan, lalu dimasukkan ke wadah anorganik.

13. Pada Juli 2027, seorang laki-laki dewasa yang menginap tanpa anak mendatangi kids club Hotel Sanur Indah. Ia mengaku fotografer lepas untuk promosi pariwisata dan meminta staf mengirimkan foto anak-anak yang sedang bermain beserta nomor kamar orang tua mereka "agar dapat meminta izin langsung". Kebijakan hotel melarang staf membagikan foto dan data anak tanpa izin tertulis orang tua dan persetujuan manajemen.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan staf kids club yang paling tepat adalah ....

A. Mengirim foto anak tanpa nomor kamar agar data orang tua tetap aman
B. Mengirim foto kelompok saja karena wajah anak tidak terlalu jelas
C. Memeriksa kartu pers tamu itu, lalu mengirim foto bila kartunya asli
D. Memberi nomor kamar orang tua agar ia dapat meminta izin sendiri
E. Menolak dengan sopan dan melaporkan permintaan itu ke supervisor

14. Hotel Lembah Hijau Batu memasang smart TV yang memungkinkan tamu masuk ke akun layanan film dan media sosialnya sendiri (2027). Saat membersihkan kamar 1009 yang tamunya sudah check-out, room attendant melihat akun streaming dan media sosial tamu masih masuk (log in) di TV. SOP perangkat digital di kamar dibuat untuk melindungi data pribadi tamu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan room attendant yang paling tepat adalah ....

A. Mematikan TV dengan remote agar akun tamu tidak terlihat tamu berikutnya
B. Mencabut steker TV agar akun tamu tidak dapat dipakai tamu berikutnya
C. Mencatatnya di buku lost and found sambil membiarkan akun tetap masuk
D. Mengeluarkan (log out) akun tamu memakai menu reset sesuai SOP
E. Melapor ke front office, lalu menunggu tamu menghubungi hotel

15. Pada November 2027, Ibu Fatimah, tamu asal Timur Tengah yang menginap 5 malam di Hotel Kartika Chandra Bandung, meminta agar kamarnya hanya dibersihkan oleh petugas perempuan karena alasan keyakinan. Lantai tempat kamarnya berada dilayani dua room attendant: satu laki-laki dan satu perempuan. Resepsionis menerima permintaan itu dan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

harus berkoordinasi dengan housekeeping.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang paling tepat adalah ....

A. Mengatur room attendant perempuan untuk kamarnya dan mencatatnya di profil tamu
B. Menjelaskan bahwa setiap petugas profesional sehingga permintaan tak perlu dipenuhi
C. Menawarkan agar tamu membersihkan kamar sendiri supaya privasinya terjaga
D. Mengirim room attendant laki-laki yang ditemani supervisor perempuan
E. Memenuhi permintaan hari ini saja tanpa mencatat agar tidak merepotkan

16. Resepsionis Hotel Nusa Dua Asri melayani tamu asing yang check-in pada Februari 2027. SOP check-in: meminta paspor saat itu juga, meminta tamu mengisi dan menandatangani kartu registrasi, serta meminta deposit Rp500.000 per malam yang dikembalikan saat check-out bila tidak ada tagihan tambahan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kalimat resepsionis yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. "May I see your passport, please?"
☐ B. "Could you show me your passport later, after you go to your room?"
☐ C. "Could you please fill in and sign this registration card?"
☐ D. "We need a deposit of 500,000 rupiah per night, refundable at check-out."
☐ E. "The deposit is 500,000 rupiah per night, and it is not refundable."

17. Bagian sales Hotel Kaliandra Asri Pasuruan akan mengirim surel promosi paket akhir tahun kepada 200 tamu langganan sekaligus pada November 2027. Kebijakan hotel: alamat surel tamu adalah data pribadi yang tidak boleh terlihat oleh tamu lain, dan promosi dikirim lewat akun surel resmi hotel.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara pengiriman yang paling tepat adalah ....

A. Menulis 200 alamat tamu di kolom "Kepada" (To) agar cepat terkirim
B. Menulis 200 alamat tamu di kolom CC agar tamu tahu ada penerima lain
C. Mengirim ke satu tamu, lalu meminta tamu itu meneruskannya ke tamu lain
D. Menulis alamat hotel di "Kepada" dan alamat tamu di kolom BCC
E. Membuat grup obrolan berisi 200 tamu dan membagikan promosinya di sana

18. Hotel Sriwedari Solo akan menyelipkan surat pemberitahuan di bawah pintu setiap kamar tentang perbaikan pipa pada 3 Agustus 2027. Drafnya: "Yth. Bapak/Ibu Tamu, kami mohon maaf atas ketidaknyamanan. Dalam rangka perbaikan pipa, aliran air panas di kamar akan dihentikan sementara. Selama perbaikan, Bapak/Ibu dapat memakai kamar mandi di area

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

kebugaran lantai 2. Terima kasih atas pengertiannya. Hormat kami, Manajemen."
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Draf perlu ditambah tanggal dan jam penghentian air panas agar tamu dapat menyesuaikan diri.	○	○
Draf sebaiknya mencantumkan nama dan nomor ponsel teknisi agar tamu dapat langsung menanyakan perbaikan.	○	○
Permintaan maaf sebaiknya dihapus karena perbaikan pipa bukan kesalahan hotel.	○	○

19. Petugas public area Hotel Grand Kalimas Surabaya akan membersihkan noda kopi dan bekas sepatu di lantai marmer lobi pada April 2027. Bahan kimia yang tersedia di gudang:

Kode	Jenis	Kegunaan pada label	Peringatan pada label
C1	pembersih asam kuat	kerak kloset dan urinoir	merusak marmer dan batu alam
C2	pembersih netral (pH 7)	lantai marmer, granit, vinil	–
C3	penghilang lemak basa kuat	cerobong dan lantai dapur	dapat mengusamkan marmer
C4	pembersih kaca	kaca dan cermin	membuat lantai licin
C5	pemoles kayu	perabot kayu	–

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Bahan yang paling tepat dipakai adalah ....

A. C1, karena paling kuat mengangkat noda
B. C2, karena sesuai untuk lantai marmer
C. C3, karena noda sepatu bercampur lemak
D. C4, karena membuat lantai tampak mengilap
E. C5, karena aman untuk permukaan halus

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

20. Saat check-in pada Mei 2027, Pak Haris, tamu kamar 707 Hotel Graha Cendana Palu, meminta privasi penuh: tidak menerima telepon dan keberadaannya tidak dikonfirmasi kepada siapa pun. Pukul 21.00, seorang perempuan menelepon operator: "Saya kakaknya. Ada urusan keluarga yang sangat penting. Tolong sambungkan ke kamarnya."
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jawaban operator yang paling tepat adalah ....

A. Menyambungkan telepon karena penelepon keluarga dan urusannya penting
B. Menyebut bahwa Pak Haris menginap, tetapi tidak mau menerima telepon
C. Menyambungkan ke kotak pesan suara kamar Pak Haris agar pesan terekam
D. Menjawab bahwa tidak ada tamu bernama Pak Haris di hotel ini
E. Tidak dapat memberi informasi tamu, lalu menawarkan menerima pesan

21. Setiap siang, front office Hotel Puncak Mas Manado mencocokkan status kamar di PMS dengan laporan housekeeping (2027). Istilah yang dipakai: sleeper = di PMS kosong, tetapi kamar ternyata terisi; skipper = di PMS terisi, tetapi tamu sudah pergi tanpa melunasi tagihan. Laporan selisih pada 14 Juni 2027 terlihat pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kamar yang perlu segera dilaporkan kepada manajer sebagai kemungkinan skipper adalah ....

LAPORAN SELISIH STATUS KAMAR — 14/06/2027 pukul 14.00

Kamar	Status PMS	Laporan HK	Saldo tagihan	Catatan housekeeping
401	Occupied	Occupied	Rp1.200.000	koper dan barang tamu ada
402	Vacant	Occupied	–	ada barang tamu; tempat tidur dipakai
403	Occupied	Vacant	Rp2.350.000	tidak ada barang; tempat tidur rapi
404	Occupied	Occupied	Rp900.000	lampu DND menyala
405	Vacant	Vacant	–	–
406	Occupied	Vacant	Rp0 (lunas)	tidak ada barang; tempat tidur dipakai

Saldo tagihan = jumlah yang belum dibayar tamu menurut PMS.

A. Kamar 402
B. Kamar 403
C. Kamar 404
D. Kamar 406
E. Kamar 401

22. Pukul 15.00 pada Juni 2027, Dian (resepsionis sif pagi) akan menyerahkan tugas kepada Eko (sif siang) di Hotel Mega Kencana Pati. Ada beberapa tugas yang belum selesai: tamu kamar 304 menunggu taksi bandara pukul 16.00, tamu VIP kamar 1201 tiba pukul 18.00 dan meminta buah selamat datang, dan uang deposit tamu kamar 210 belum dikembalikan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

karena tamu masih di luar hotel.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara serah terima yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Dian menyampaikan tugas-tugas itu secara lisan saja agar serah terima lebih cepat.
☐ B. Dian menulis tugas yang belum selesai di buku serah terima dan menjelaskannya kepada Eko.
☐ C. Eko menunggu tamu kamar 304 datang ke meja depan untuk menanyakan taksinya.
☐ D. Eko menunggu Dian menelepon besok pagi untuk menanyakan deposit kamar 210.
☐ E. Eko berkoordinasi agar buah selamat datang kamar 1201 siap sebelum pukul 18.00.

23. Informasi restoran Hotel Teluk Indah Kupang (2027): sarapan Senin–Jumat pukul 06.00–10.00 dan Sabtu–Minggu pukul 06.00–10.30, di Restoran Samudra lantai 1. Pada Sabtu malam, seorang tamu asing yang baru check-in dan akan berangkat tur pukul 11.00 bertanya kepada resepsionis, "What time is breakfast tomorrow?" Resepsionis ingin menjawab dengan lengkap: jam dan tempat.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jawaban resepsionis yang paling tepat adalah ....

A. "Breakfast is served from 6 to 10 a.m. on the second floor."
B. "Breakfast is from 6 to 10 p.m. at Samudra Restaurant."
C. "It's from 6 to 10.30 a.m. at Samudra Restaurant, 1st floor."
D. "Breakfast starts at 10.30 a.m. at Samudra Restaurant."
E. "It's from 6 to 10 a.m. at Samudra Restaurant, the 1st floor."

24. Room attendant Hotel Sakinah Banda Aceh membersihkan kamar check-out pada April 2027. SOP urutan kerja: buka ventilasi dan buang sampah lebih dulu, angkat linen kotor sebelum membersihkan debu, bersihkan debu dari bagian atas ke bawah, dan sedot debu lantai paling akhir. Supervisor menilai cara kerja beberapa petugas baru.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara kerja yang sesuai SOP adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Membuka tirai dan jendela, lalu mengangkat sampah sebelum pekerjaan lain.
☐ B. Menyedot debu karpet lebih dulu, baru mengelap meja dan lemari.
☐ C. Mengangkat seprai kotor sebelum mengelap debu perabot.
☐ D. Mengelap bagian atas lemari sebelum mengelap kaki meja.
☐ E. Menyedot debu di bawah tempat tidur sebelum seprai kotor diangkat.

25. Dapur banquet Hotel Puri Kartika Klaten menerima pesanan 200 porsi ayam bakar untuk acara tiga hari lagi pada Oktober 2027. Daging ayam beku 20 kg masih berada di freezer,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

dan chiller besar dapur masih memiliki cukup ruang kosong. Juru masak menyusun beberapa rencana pencairan dan meminta kepala dapur memeriksanya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Ayam dicairkan di meja dapur bersuhu ruang pada malam sebelum acara agar pagi harinya siap diolah.	○	○
Ayam yang dicairkan di meja bersuhu ruang, tetapi batal dipakai, aman dibekukan lagi untuk minggu depan.	○	○
Ayam dipindahkan ke chiller hari ini agar mencair perlahan pada suhu dingin sampai hari acara.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Lembar jawaban

No	A	B	C	D	E
1	○	○	○	○	○
2					
3	○	○	○	○	○
4	○	○	○	○	○
5	○	○	○	○	○
6					
7	○	○	○	○	○
8	○	○	○	○	○
9					

No	A	B	C	D	E
10	○	○	○	○	○
11					
12					
13	○	○	○	○	○
14	○	○	○	○	○
15	○	○	○	○	○
16					
17	○	○	○	○	○
18					

No	A	B	C	D	E
19	○	○	○	○	○
20	○	○	○	○	○
21	○	○	○	○	○
22					
23	○	○	○	○	○
24					
25					

Soal PG kompleks / Benar–Salah (nomor 2, 6, 9, 11, 12, 16, 18, 22, 24, 25): jawab langsung pada soalnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 1.1 · Ruang lingkup industri perhotelan	8	___ / 1	Ulangi hlm. 8
Sub bab 1.2 · Pengetahuan lokal: destinasi wisata dan aksesibilitas	11	___ / 1	Ulangi hlm. 21
Sub bab 1.3 · Perlindungan anak di industri pariwisata	13	___ / 1	Ulangi hlm. 34
Sub bab 1.4 · Menyampaikan informasi produk, layanan, dan fasilitas hotel	4, 6	___ / 2	Ulangi hlm. 46
Sub bab 1.5 · Digitalisasi layanan hotel	14	___ / 1	Ulangi hlm. 63
Sub bab 1.6 · Sustainable hospitality: limbah dan energi	12	___ / 1	Ulangi hlm. 75
Sub bab 2.1 · Prosedur K3 dan penyebab kecelakaan kerja	9, 10	___ / 2	Ulangi hlm. 102
Sub bab 2.2 · Menerapkan keselamatan: APD, bahan kimia, dan kebakaran	2, 7	___ / 2	Ulangi hlm. 116
Sub bab 2.3 · Pertolongan pertama di hotel	1, 3	___ / 2	Ulangi hlm. 131
Sub bab 2.4 · Tempat kerja aman dan HACCP	5, 25	___ / 2	Ulangi hlm. 143
Sub bab 2.5 · Kebersihan tempat kerja	19, 24	___ / 2	Ulangi hlm. 158
Sub bab 3.1 · Kerja sama dengan kolega dan tamu	15, 22	___ / 2	Ulangi hlm. 185
Sub bab 3.2 · Percakapan singkat di telepon	20	___ / 1	Ulangi hlm. 199
Sub bab 3.3 · Komunikasi lisan bahasa Inggris dasar	16, 23	___ / 2	Ulangi hlm. 211
Sub bab 4.1 · Instruksi, diagram, dan pencarian data di komputer	21	___ / 1	Ulangi hlm. 239
Sub bab 4.2 · Mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran	17	___ / 1	Ulangi hlm. 254
Sub bab 4.3 · Prosedur administrasi dan korespondensi	18	___ / 1	Ulangi hlm. 265

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Simulasi 3 — Prediksi TKA 2026

SMKHTL-FIN3

Petunjuk

Jumlah soal: 25. Waktu: 60 menit.

Kerjakan sekaligus tanpa membuka materi. Tandai jawaban pada lembar jawaban. Kunci dan pembahasan ada di Bagian D; hitung skor dan lihat tabel anjuran di akhir paket.

Kerjakan Simulasi 3 di LMS

Hasil dan analisis per sub bab tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl&node=SMKHTL-FIN3

1. Pukul 16.00 pada Desember 2027, tamu Hotel Kirana Lembang bertanya apakah anaknya (2 tahun) dapat dititipkan pukul 19.00–22.00 karena ia dan suaminya akan menghadiri jamuan makan malam di ballroom hotel. Informasi fasilitas: kids club untuk anak 4–12 tahun, buka 09.00–21.00; layanan pengasuh anak (babysitter) bersertifikat dipesan paling lambat 24 jam sebelumnya; ballroom menyediakan kursi bayi atas permintaan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jawaban resepsionis yang paling tepat adalah ....

A. Menitipkan anak di kids club karena masih buka sampai pukul 21.00
B. Mengatur babysitter pukul 19.00 karena tamu sedang menginap di hotel
C. Menjelaskan aturan, menawarkan kursi bayi agar anak ikut jamuan
D. Meminta room attendant yang bertugas malam menjaga anak itu di kamar
E. Mencarikan pengasuh dari luar hotel lewat kenalan staf malam itu juga

2. Hotel Kenari Asri Garut memiliki 50 kamar. Manajer menilai program diskon akhir pekan dengan membandingkan rata-rata pendapatan kamar per malam pada Agustus 2027 (tanpa diskon) dan September 2027 (dengan diskon).

Uraian	Tanpa diskon	Program diskon
Tarif kamar per malam	Rp600.000	Rp450.000
Tingkat hunian kamar	70%	90%

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kesimpulan yang tepat berdasarkan data tersebut adalah ....

A. Diskon lebih menguntungkan karena kamar terisi naik 10 kamar
B. Diskon menaikkan pendapatan kamar Rp750.000 per malam
C. Kedua keadaan menghasilkan pendapatan kamar yang sama
D. Tanpa diskon, pendapatan kamar lebih besar Rp750.000 per malam
E. Tanpa diskon, pendapatan kamar lebih besar Rp7.500.000 per malam

3. Hotel Lagoon Bintan menyusun kode etik staf terhadap tamu anak pada 2027 sebagai bagian dari upaya perlindungan anak dari eksploitasi seksual di lingkungan pariwisata. Dalam pelatihan, beberapa kebiasaan staf dibahas untuk ditentukan apakah sesuai atau tidak sesuai dengan kode etik tersebut, termasuk kebiasaan yang selama ini dianggap ramah kepada tamu. Prinsip kode etik: staf tidak berdua saja dengan anak, tidak menjalin kontak pribadi dengan anak, tidak menyimpan foto anak di perangkat pribadi, dan melaporkan pelanggaran.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kebiasaan staf yang sesuai dengan kode etik adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Staf kids club tidak berada berdua saja dengan seorang anak di ruangan tertutup.
☐ B. Staf boleh memberi nomor WhatsApp pribadi kepada tamu remaja yang meminta, asalkan untuk urusan hotel.
☐ C. Staf tidak memotret tamu anak dengan ponsel pribadi, termasuk untuk kenang-kenangan.
☐ D. Staf boleh mengantar tamu anak ke kamarnya sendirian bila orang tuanya sedang di restoran.
☐ E. Staf melaporkan kepada supervisor bila rekan kerja melanggar kode etik ini.

4. Dalam sebulan pada 2027, tiga steward Hotel Mutiara Selatan Cilacap tersayat pisau saat mencuci peralatan. Hasil penyelidikan: juru masak sering meletakkan pisau kotor ke dalam bak cuci berisi air sabun keruh bersama piring dan panci, dan steward merogoh bak itu tanpa dapat melihat isinya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan pencegahan yang paling tepat adalah ....

A. Memberi sarung tangan karet tebal kepada setiap steward
B. Mengganti air sabun lebih sering agar isi bak tampak jernih
C. Mewajibkan pisau kotor ditaruh di wadah di samping bak
D. Memberi teguran tertulis kepada steward yang tersayat pisau
E. Memasang tanda peringatan "Awas pisau" di dinding atas bak

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. Pada September 2027, tukang kebun Hotel Bukit Asri Bedugul akan menyemprotkan pestisida cair ke tanaman hias di taman belakang. Label pestisida bertuliskan: "Beracun bila terhirup atau terkena kulit. Dapat mengiritasi mata. Pakai APD lengkap saat menyemprot." Penyemprotan dilakukan pagi hari sebelum tamu beraktivitas di taman.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rangkaian APD yang paling tepat adalah ....

A. Masker, kacamata, sarung tangan karet, sepatu bot, baju lengan panjang
B. Topi lebar, kacamata hitam, sarung tangan kain, sandal, kaus lengan pendek
C. Masker kain, sarung tangan kain, sepatu kets, celana pendek, topi
D. Masker, kacamata, sarung tangan karet, sepatu bot, kaus lengan pendek
E. Kacamata, sarung tangan karet, sepatu bot, kaus tanpa lengan, topi

6. Keluarga Pak Hendra (pasangan dan anak 15 tahun) memesan kamar Club di Hotel Royal Kencana Medan pada Mei 2027. Ketentuan kamar Club: akses lounge pukul 06.00–22.00 untuk semua tamu yang terdaftar di kamar Club; happy hour pukul 17.00–19.00 untuk tamu berusia 18 tahun ke atas; setrika gratis 2 potong pakaian per kamar per hari; late check-out sampai pukul 14.00 bila kamar tersedia.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Informasi yang tepat disampaikan resepsionis adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Tamu dijamin dapat check-out pukul 14.00 karena memesan kamar Club.
☐ B. Anak tamu yang berusia 15 tahun boleh masuk lounge, tetapi tidak ikut happy hour.
☐ C. Lounge dapat dipakai untuk sarapan pukul 05.30 sebelum tamu berangkat ke bandara.
☐ D. Tamu dapat menyerahkan 2 potong pakaian setiap hari untuk disetrika tanpa biaya.
☐ E. Happy hour dapat dinikmati tamu dewasa pukul 17.00–19.00 di lounge.

7. Pantai di depan Hotel Ombak Biru Pangandaran memakai bendera dari petugas penyelamat (2027): hijau = aman berenang di area bertanda; kuning = arus sedang, berenang hanya di area dangkal dekat petugas; merah = dilarang berenang, aktivitas di pasir saja. Pukul 08.00 hari itu bendera merah berkibar karena gelombang tinggi; papan informasi menyebut bendera dinilai ulang pukul 13.00. Hotel memiliki kolam renang yang buka pukul 07.00–19.00. Sebuah keluarga tamu ingin berenang pagi itu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Saran concierge yang paling tepat adalah ....

A. Menyarankan kolam renang hotel, lalu cek bendera lagi setelah 13.00
B. Mempersilakan berenang di tepi pantai yang dangkal di dekat petugas
C. Menyarankan bermain papan selancar karena ombaknya sedang tinggi
D. Mempersilakan berenang di pantai asalkan memakai pelampung hotel
E. Menyarankan menunggu sampai pukul 10.00, lalu berenang di area bertanda

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

8. Supervisor taman Hotel Lereng Hijau Tawangmangu mencatat temuan selama sepekan pada Juli 2027. Ia memisahkan tindakan tidak aman (unsafe act) para tukang kebun untuk dibahas dalam pembinaan, sedangkan kondisi tidak aman dilaporkan ke bagian engineering untuk diperbaiki. Lima catatan berikut berasal dari area taman depan, kebun belakang, dan gudang alat.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Catatan yang termasuk unsafe act adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Pelindung pisau mesin pemotong rumput lepas sejak minggu lalu.
☐ B. Tukang kebun memotong rumput dengan mesin tanpa pelindung telinga yang tersedia.
☐ C. Selang air taman bocor sehingga jalan setapak menjadi becek.
☐ D. Tukang kebun menyemprot pestisida sambil merokok.
☐ E. Batu pijakan di kebun goyah dan berlumut.

9. Pada Maret 2027, resepsionis Hotel Adhi Karya Jambi mengirim tagihan elektronik (e-invoice) berisi nama, nomor kamar, rincian belanja, dan empat digit terakhir kartu kredit tamu ke alamat surel yang salah ketik satu huruf. Tamu menelepon karena belum menerima tagihannya. SOP hotel mewajibkan setiap kebocoran data tamu dilaporkan kepada atasan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan resepsionis yang paling tepat adalah ....

A. Mengirim ulang ke alamat yang benar tanpa memberi tahu siapa pun
B. Meminta tamu memeriksa folder spam, lalu menunggu kabar darinya
C. Mengirim ulang ke alamat benar, lalu menghapus surel di folder terkirim
D. Menyurati penerima yang salah agar membalas dengan identitas lengkapnya
E. Meminta maaf, mengirim ulang ke alamat benar, lalu melapor ke atasan

10. Data pemakaian listrik Hotel Taman Kencana Purwokerto pada Mei 2027:

Area	Pemakaian per bulan	Catatan engineering
AC kamar tamu	42.000 kWh	AC kamar kosong sering tetap menyala
Dapur	15.000 kWh	–
Laundry	12.000 kWh	mesin sering dijalankan setengah muatan
Lampu lorong	6.000 kWh	menyala 24 jam
Lobi	5.000 kWh	–

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Manajer hanya dapat membiayai satu proyek penghematan bulan ini.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah penghematan yang paling besar dampaknya adalah ....

A. Memasang sensor gerak untuk lampu lorong di setiap lantai
B. Memasang sistem pemati AC otomatis di kamar yang kosong
C. Menjalankan mesin laundry dengan muatan yang penuh
D. Memadamkan sebagian lampu lobi pada malam hari
E. Mengganti kompor dapur dengan kompor induksi baru

11. Pada Juli 2027, staf reservasi Hotel Sanggar Indah Sumenep menelepon tamu untuk mengonfirmasi reservasi yang belum dijamin (tentative). Pembukaannya: "Selamat siang, saya Nia dari bagian reservasi Hotel Sanggar Indah. Apakah saya berbicara dengan Bapak Rahmat? Saya menelepon untuk mengonfirmasi reservasi Bapak tanggal 20 Juli."
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Nia menyebut nama, bagian, dan nama hotel di awal percakapan sesuai etika menelepon.	○	○
Nia sebaiknya langsung menyebut rincian reservasi dan nomor kartu kredit tamu sebelum memastikan lawan bicaranya.	○	○
Setelah tamu mengonfirmasi, Nia dapat menutup telepon tanpa mengulang rincian reservasi agar singkat.	○	○

12. Toilet umum di lobi Hotel Cempaka Putih Cirebon ramai dipakai pengunjung acara pada Mei 2027. SOP: toilet diperiksa setiap 1 jam dan lembar ceklis diisi setiap selesai pemeriksaan; alat kebersihan berkode warna (merah untuk kloset dan urinoir, biru untuk wastafel dan cermin); saat acara, toilet tidak boleh ditutup lebih dari 15 menit.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara kerja yang sesuai SOP adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memakai lap biru untuk wastafel dan cermin, lalu lap merah untuk kloset dan urinoir.
☐ B. Memakai lap biru untuk kloset saat lap merah sedang dicuci, asalkan dibilas dulu.
☐ C. Membersihkan bilik secara bergantian sehingga sebagian bilik tetap dapat dipakai.
☐ D. Menutup toilet selama 45 menit agar pembersihan tuntas sekaligus.
☐ E. Mengisi lembar ceklis sekaligus di akhir sif agar tidak mengganggu pekerjaan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

13. Instruksi supervisor kepada staf front office Hotel Sinar Kencana pada Juni 2027: "Cari di daftar kedatangan besok tamu yang (1) berstatus VIP, (2) tiba sebelum pukul 14.00, dan (3) belum mendapat nomor kamar. Kirim nama mereka ke housekeeping."

Tamu	VIP	Perkiraan tiba	Nomor kamar
Ny. Laras	Ya	10.00	1201
Tn. Bram	Ya	11.30	–
Tn. Chandra	Tidak	09.00	–
Ny. Dewi	Ya	13.30	–
Tn. Erik	Ya	15.00	–
Ny. Fitri	Ya	14.00	–

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Nama yang dikirim ke housekeeping adalah ....

A. Tn. Bram dan Ny. Fitri
B. Ny. Laras, Tn. Bram, dan Ny. Dewi
C. Tn. Bram, Tn. Chandra, dan Ny. Dewi
D. Tn. Bram dan Ny. Dewi
E. Ny. Dewi dan Tn. Erik

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

14. Supervisor housekeeping Hotel Pelangi Batu harus mencari pengganti Budi yang sakit pada sif sore Rabu, 14 Juli 2027. Aturan hotel: (1) tidak boleh bekerja dua sif dalam satu hari, (2) jeda istirahat antara dua sif minimal 10 jam, dan (3) karyawan yang sedang cuti tahunan tidak dipanggil. Jadwal sif terlihat pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Karyawan yang dapat menggantikan Budi adalah ....

JADWAL SIF ROOM ATTENDANT LANTAI 3–5 — 12–15 JULI 2027

Nama	Senin 12	Selasa 13	Rabu 14	Kamis 15
Ani	P	P	P	P
Budi	S	S	S*	S
Citra	L	L	L	P
Dedi	P	P	P	L
Eka	C	C	C	C
Fani	S	L	L	S

P = sif pagi 07.00–15.00 · S = sif sore 15.00–23.00 · L = libur · C = cuti tahunan

* Budi sakit pada Rabu 14 Juli; sif sorenya perlu digantikan.

A. Ani
B. Citra
C. Fani
D. Dedi
E. Eka

15. Pada April 2027, seorang tamu menghampiri resepsionis Hotel Graha Santika Pekalongan dengan kesal: "Pramusaji di restoran tadi membentak anak saya karena menumpahkan jus!" Beberapa tamu lain yang sedang antre check-out ikut mendengar. Resepsionis tidak melihat kejadian itu. Manajer restoran sedang bertugas dan dapat dihubungi lewat telepon internal.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tanggapan resepsionis yang paling tepat adalah ....

A. Membela pramusaji karena restoran sedang sangat ramai pagi itu
B. Menjelaskan bahwa keluhan restoran harus disampaikan di restoran
C. Berjanji pramusaji itu akan langsung dipecat agar tamu tenang
D. Meminta maaf, lalu memanggil pramusaji itu agar minta maaf di lobi
E. Mendengarkan, meminta maaf, dan menghubungi manajer restoran

16. Pada Februari 2027, tamu asing kamar 207 Hotel Bukit Indah Ubud bertanya kepada room attendant, "Is it okay if I smoke on the balcony?" Kebijakan hotel: seluruh kamar dan balkon bebas rokok; tamu yang ingin merokok dapat memakai area merokok di taman

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

samping lobi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jawaban room attendant yang paling tepat adalah ....

A. "Sorry, sir. You may smoke in the garden next to the lobby."
B. "Yes, sir. You may smoke on the balcony with the door closed."
C. "Sorry, sir. You can smoke in the lobby near the reception."
D. "Sorry, sir. Please smoke outside, by the hotel main entrance."
E. "I'm sorry, sir. Smoking is not allowed anywhere in the hotel."

17. Pukul 19.00 pada Agustus 2027, tamu memesan mi goreng lewat room service Hotel Seruni Asri Malang dan menulis catatan "alergi kacang tanah berat". Di dapur, wajan dan spatula baru saja dipakai membuat sate dengan bumbu kacang, dan resep mi goreng hotel biasanya ditaburi kacang goreng sebelum disajikan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan dapur yang paling tepat adalah ....

A. Membuat mi goreng tanpa taburan kacang memakai wajan yang sama
B. Mengambil kembali kacang yang terlanjur ditabur sebelum mi dikirim
C. Membuat mi seperti biasa dan memberi catatan "mengandung kacang"
D. Membilas wajan dengan air, lalu memasak mi tanpa taburan kacang
E. Memasak dengan wajan dan alat bersih terpisah, tanpa kacang

18. Pada Maret 2027, supervisor Hotel Sahid Asri Kudus memeriksa lorong lantai 6 dan mencatat temuan berikut.

Temuan	Lokasi
Troli room attendant menutupi separuh lebar lorong	depan kamar 605
Karpet lorong terlipat dan terangkat	dekat lift
Botol pembersih tanpa tutup di rak atas troli	troli kamar 612
Lampu tanda EXIT menyala normal	ujung lorong
Kantong linen kotor ditumpuk di depan pintu tangga darurat	tangga barat

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindak lanjut yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Troli diparkir merapat ke dinding di dekat pintu kamar yang sedang dibersihkan.
☐ B. Karpet yang terlipat dirapikan dan dilaporkan bila tidak dapat dipasang rata.
☐ C. Lampu tanda EXIT dilepas untuk dibersihkan karena terus menyala sepanjang hari.
☐ D. Kantong linen kotor dipindahkan ke depan tangga darurat timur agar tidak menumpuk.
☐ E. Botol pembersih ditutup rapat sebelum troli ditinggal di lorong.

19. Pada Juli 2027, seorang remaja tamu jatuh dari ujung perosotan kolam ke lantai tepi kolam di Hotel Tirta Asri Subang. Ia sadar, bernapas normal, mengeluh nyeri leher, dan merasa kesemutan di kedua tangan. Teman-temannya ingin segera mengangkatnya ke kursi santai di bawah payung karena siang itu sangat terik.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan petugas kolam yang paling tepat adalah ....

A. Mendudukkan remaja itu perlahan agar ia dapat bernapas lega
B. Mengangkatnya bersama-sama ke kursi santai yang teduh
C. Memijat lehernya perlahan agar nyeri dan kesemutan berkurang
D. Menjaga kepala tetap lurus, melarang bergerak, memanggil medis
E. Meminta remaja itu menggerakkan lehernya untuk memeriksa cedera

20. Pada Januari 2027, teknisi Hotel Kalimantan Raya Pontianak akan memperbaiki unit AC di kamar 912 yang kosong. SOP perbaikan peralatan listrik: aliran listrik unit diputus di panel, panel diberi gembok dan label "Sedang diperbaiki – jangan dinyalakan", tegangan diperiksa dengan alat uji sebelum kabel disentuh, dan teknisi memakai APD sesuai pekerjaan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Mematikan AC dengan remote sudah memutus aliran listrik ke unit sehingga aman disentuh.	○	○
Gembok dan label di panel mencegah orang lain menyalakan listrik saat perbaikan berlangsung.	○	○
Teknisi memastikan tidak ada tegangan dengan alat uji sebelum menyentuh kabel.	○	○

21. Pada Juni 2027, pramusaji Hotel Bina Rasa Tasikmalaya sedang melayani sarapan prasmanan dan bertugas menata roti di meja saji. SOP restoran: cuci tangan dengan sabun

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

dan air mengalir minimal 20 detik setiap kali tangan tercemar, sebelum menyentuh peralatan bersih atau makanan siap santap.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pramusaji wajib mencuci tangan sebelum kembali menata roti bila ia baru saja ....

A. menuang kopi ke cangkir tamu dari teko yang bersih
B. mengangkat piring kotor berisi sisa makanan tamu
C. menyapa tamu yang baru datang di pintu restoran
D. mengambil serbet bersih dari lemari linen
E. membaca daftar nomor kamar tamu sarapan

22. Staf F&B Hotel Grand Pariaman membuat kartu menu restoran dengan pengolah kata pada April 2027. Kebutuhannya: kertas mendatar, daftar menu dibagi dua kolom, nama hotel muncul di bagian atas setiap halaman, dan harga tersusun sejajar rapi di sisi kanan setiap baris menu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara kerja yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mengatur orientasi halaman menjadi landscape untuk kertas mendatar.
☐ B. Memakai fitur columns (kolom) untuk membagi daftar menu menjadi dua.
☐ C. Memakai footer agar nama hotel muncul otomatis di bagian atas setiap halaman.
☐ D. Memakai header agar nama hotel muncul otomatis di setiap halaman.
☐ E. Menyejajarkan harga dengan menekan spasi berkali-kali sampai tampak lurus.

23. Pada Juni 2027, seorang tamu Hotel Kartika Asri Tegal yang memiliki diabetes merasa gemetar, berkeringat dingin, dan pusing di lobi karena belum makan setelah menyuntikkan insulin; ia mengatakan gejala gula darah rendah seperti ini pernah dialaminya. Ia sadar, dapat berbicara dan menelan, lalu meminta sesuatu yang manis kepada petugas yang terlatih P3K.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan pertolongan pertama yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memberi segelas teh manis atau jus buah untuk segera diminum.
☐ B. Memberi segelas air putih saja agar gula darahnya tidak naik terlalu tinggi.
☐ C. Mendudukkan tamu di tempat aman dan menemaninya sampai merasa lebih baik.
☐ D. Membantu tamu menyuntikkan insulin tambahan dari tasnya agar gula darahnya stabil.
☐ E. Menghubungi bantuan medis bila keadaan tidak membaik setelah minum.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

24. Papan aturan di kolam renang Hotel Laguna Asri Belitung (2027):
"POOL RULES — Open 07.00–19.00. Children under 12 must be accompanied by an adult. No glass bottles in the pool area. Lifeguard on duty 08.00–17.00. Swim at your own risk outside lifeguard hours."
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Anak berusia 10 tahun boleh berenang pukul 18.00 bila ditemani orang dewasa.	○	○
Tamu yang berenang pukul 07.30 berenang tanpa penjagaan petugas penyelamat.	○	○
Tamu boleh membawa minuman dalam botol kaca ke tepi kolam asalkan tidak dibawa masuk ke air.	○	○

25. Pada 3 Juli 2027, Wulan, resepsionis Hotel Purnama Batu, menerima kembali kartu registrasi yang diisi tamu seperti pada gambar. SOP check-in: sebelum kartu kunci diberikan, empat isian wajib harus lengkap, yaitu nomor identitas, tanggal berangkat, cara pembayaran, dan tanda tangan tamu. Isian lain boleh dilengkapi kemudian.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Isian yang harus dilengkapi tamu sebelum Wulan memberikan kartu kunci adalah ....


KARTU REGISTRASI TAMU — HOTEL PURNAMA BATU

Nama tamu : Andreas Wijaya
No. KTP/paspor : 1234 5678 9012 3456
Alamat : Jl. Melati No. 5, Surabaya
No. telepon :
Alamat surel :
Tanggal tiba : 03/07/2027
Tanggal berangkat :
Tipe kamar / jumlah tamu : Deluxe / 2 dewasa
Cara pembayaran : Kartu kredit

Tanda tangan tamu :

Petugas: Wulan

A. Tanggal berangkat dan alamat surel
B. Tanggal berangkat dan tanda tangan
C. Tanda tangan tamu dan nomor telepon
D. Nomor identitas dan tanda tangan tamu
E. Alamat surel dan nomor telepon tamu

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Lembar jawaban

No	A	B	C	D	E
1	○	○	○	○	○
2	○	○	○	○	○
3					
4	○	○	○	○	○
5	○	○	○	○	○
6					
7	○	○	○	○	○
8					
9	○	○	○	○	○

No	A	B	C	D	E
10	○	○	○	○	○
11					
12					
13	○	○	○	○	○
14	○	○	○	○	○
15	○	○	○	○	○
16	○	○	○	○	○
17	○	○	○	○	○
18					

No	A	B	C	D	E
19	○	○	○	○	○
20					
21	○	○	○	○	○
22					
23					
24					
25	○	○	○	○	○

Soal PG kompleks / Benar–Salah (nomor 3, 6, 8, 11, 12, 18, 20, 22, 23, 24): jawab langsung pada soalnya.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 1.1 · Ruang lingkup industri perhotelan	2	___ / 1	Ulangi hlm. 8
Sub bab 1.2 · Pengetahuan lokal: destinasi wisata dan aksesibilitas	7	___ / 1	Ulangi hlm. 21
Sub bab 1.3 · Perlindungan anak di industri pariwisata	3	___ / 1	Ulangi hlm. 34
Sub bab 1.4 · Menyampaikan informasi produk, layanan, dan fasilitas hotel	1, 6	___ / 2	Ulangi hlm. 46
Sub bab 1.5 · Digitalisasi layanan hotel	9	___ / 1	Ulangi hlm. 63
Sub bab 1.6 · Sustainable hospitality: limbah dan energi	10	___ / 1	Ulangi hlm. 75
Sub bab 2.1 · Prosedur K3 dan penyebab kecelakaan kerja	4, 8	___ / 2	Ulangi hlm. 102
Sub bab 2.2 · Menerapkan keselamatan: APD, bahan kimia, dan kebakaran	5, 20	___ / 2	Ulangi hlm. 116
Sub bab 2.3 · Pertolongan pertama di hotel	19, 23	___ / 2	Ulangi hlm. 131
Sub bab 2.4 · Tempat kerja aman dan HACCP	17, 18	___ / 2	Ulangi hlm. 143
Sub bab 2.5 · Kebersihan tempat kerja	12, 21	___ / 2	Ulangi hlm. 158
Sub bab 3.1 · Kerja sama dengan kolega dan tamu	14, 15	___ / 2	Ulangi hlm. 185
Sub bab 3.2 · Percakapan singkat di telepon	11	___ / 1	Ulangi hlm. 199
Sub bab 3.3 · Komunikasi lisan bahasa Inggris dasar	16, 24	___ / 2	Ulangi hlm. 211
Sub bab 4.1 · Instruksi, diagram, dan pencarian data di komputer	13	___ / 1	Ulangi hlm. 239
Sub bab 4.2 · Mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran	22	___ / 1	Ulangi hlm. 254
Sub bab 4.3 · Prosedur administrasi dan korespondensi	25	___ / 1	Ulangi hlm. 265

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bagian D · Kunci dan Pembahasan

Urutan sama dengan buku. Setiap pembahasan memuat konsep, langkah, dan alasan tiap pilihan. Baca pembahasan soal yang kamu jawab salah — dan juga yang kamu jawab benar tetapi menebak.

Latihan sub bab 1.1

No. 1 Kunci: C

Konsep: Hotel dibagi menjadi beberapa departemen dengan ruang lingkup berbeda: front office (penerimaan tamu), housekeeping (kebersihan kamar dan area umum), food and beverage (makanan dan minuman), engineering (perawatan dan perbaikan peralatan serta bangunan), dan security (keamanan).

Langkah:

1. Sumber masalah: unit AC yang meneteskan air (peralatan rusak).
2. Perbaikan peralatan adalah ruang lingkup engineering.
3. Housekeeping dapat menyusul untuk mengeringkan karpet, tetapi bukan untuk memperbaiki AC.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: housekeeping memang dibutuhkan untuk mengeringkan karpet, tetapi tidak memperbaiki AC sebagai sumber masalah.
- **B.** ✗ Security menjaga keamanan, bukan memperbaiki peralatan.
- **C.** ✓ Engineering bertugas merawat dan memperbaiki peralatan seperti AC.
- **D.** ✗ Food and beverage melayani makanan dan minuman, tidak berkaitan dengan AC.
- **E.** ✗ Jebakan: front office menerima keluhan dan meneruskannya, tetapi tidak memperbaiki peralatan.

Jawaban: C.

No. 2 Kunci: B

Konsep: Tingkat hunian kamar (occupancy) adalah ukuran kinerja utama industri perhotelan: perbandingan kamar terisi dengan kamar yang dapat dijual.

Langkah:

1. Kamar siap jual = 120 − 8 = 112.
2. Kamar terisi = 80 + 4 = 84.
3. Occupancy = 84 ÷ 112 × 100% = 75,0%.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: 84 ÷ 120 — lupa mengurangi kamar OOO dari kamar siap jual.
- **B.** ✓ Kamar terisi 84 dibagi kamar siap jual 112.
- **C.** ✗ Jebakan: 80 ÷ 112 — kamar complimentary tidak dihitung sebagai kamar terisi.
- **D.** ✗ Jebakan: 80 ÷ 120 — dua kesalahan sekaligus.
- **E.** ✗ Jebakan: (80 + 4 + 8) ÷ 120 — kamar OOO dianggap kamar terisi.

Jawaban: B.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Latihan sub bab 1.2

No. 1 Kunci: E

Konsep: Aksesibilitas destinasi mencakup kemudahan tamu, termasuk tamu difabel, mencapai tempat wisata. Rekomendasi transportasi harus memenuhi semua kebutuhan tamu sekaligus: kondisi fisik, waktu, dan anggaran.

Langkah:

1. Taksi sedan dan minibus: ayah harus pindah ke jok ✗.
2. Shuttle: berangkat dari taman 14.00 + 1 jam 20 menit = tiba 15.20, terlambat dari batas 15.00 ✗.
3. Paket tur: Rp1.450.000 > Rp1.200.000 ✗.
4. Van aksesibel: ada ramp, jadwal bebas (dapat pulang lebih awal), Rp1.150.000 ≤ Rp1.200.000 ✓.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: murah dan ada ramp, tetapi jadwal pulangnya tetap pukul 14.00 dari taman sehingga tiba di hotel 15.20, terlambat.
- **B.** ✗ Jebakan: murah, tetapi ayah harus berpindah ke jok sedan, padahal ia tidak dapat melakukannya.
- **C.** ✗ Jebakan: kursinya banyak, tetapi pijakan tinggi mengharuskan ayah turun dari kursi roda.
- **D.** ✗ Jebakan: kendaraan dan jadwalnya sesuai, tetapi Rp1.450.000 melebihi anggaran Rp1.200.000.
- **E.** ✓ Satu-satunya pilihan yang memenuhi kebutuhan kursi roda, waktu kembali, dan anggaran.

Jawaban: E.

No. 2 Kunci: A, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pengetahuan lokal tentang destinasi meliputi akses (jalan, kendaraan), waktu kunjungan, dan adat setempat. Informasi yang disampaikan kepada tamu harus akurat agar tamu nyaman dan menghormati warga.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Sesuai catatan: bus besar berhenti 1 km sebelum desa, lalu pengunjung naik mobil desa.
- **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: warga memang berkumpul, tetapi untuk beribadah, dan desa tertutup bagi wisatawan saat itu.
- **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: aturan selendang justru berlaku bagi penonton upacara, termasuk wisatawan.
- **Pernyataan 4** ✓ Sesuai catatan dan menghormati warga.
- **Pernyataan 5** ✓ Sesuai catatan pengelola desa.

Jawaban: pernyataan 1, 4, 5.

Latihan sub bab 1.3

No. 1 Kunci: B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Staf hotel ikut mencegah eksploitasi seksual anak dengan mengenali tanda risiko (orang dewasa mencari atau membawa anak/remaja yang bukan keluarganya ke kamar, permintaan "teman muda") dan melaporkannya kepada atasan tanpa menuduh. Anak dengan pendamping sah tidak perlu dicurigai.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: laki-laki dewasa bersama remaja perempuan, tetapi hubungan keluarganya terbukti dengan dokumen.
- **Pernyataan 2** ✓ Permintaan mencari "gadis muda" adalah tanda risiko eksploitasi yang perlu

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

dilaporkan.
• **Pernyataan 3** ✗ Anak didampingi guru dengan surat tugas resmi; tidak ada tanda risiko.
• **Pernyataan 4** ✓ Pola membawa remaja berbeda ke kamar adalah tanda risiko kuat.
• **Pernyataan 5** ✓ Remaja tanpa pendamping ke kamar orang dewasa bukan keluarga pada tengah malam adalah tanda risiko.

Jawaban: pernyataan 2, 4, 5.

No. 2 Kunci: A

Konsep: Staf hotel ikut melindungi anak: menolak menyajikan alkohol kepada anak dan melaporkan tanda risiko eksploitasi seksual (orang dewasa mengajak anak yang bukan keluarganya ke kamar) kepada atasan, tanpa konfrontasi terbuka.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Menjalankan kedua kebijakan hotel: alkohol tidak disajikan untuk anak, dan tanda risiko eksploitasi dilaporkan kepada atasan.
• **B.** ✗ Jebakan: masalah alkohol teratasi dengan halus, tetapi ajakan ke kamar sebagai tanda risiko tidak dilaporkan.
• **C.** ✗ Jebakan: alkohol ditolak, tetapi teguran terbuka dapat memancing keributan dan membuat tamu membawa remaja itu pergi; tanda risiko juga tidak dilaporkan.
• **D.** ✗ Jebakan: kebijakan alkohol dijalankan, tetapi ajakan ke kamar tidak dilaporkan.
• **E.** ✗ Jebakan: tanda risiko dilaporkan, tetapi bir tetap disajikan kepada anak, melanggar kebijakan alkohol.

Jawaban: A.

Latihan sub bab 1.4

No. 1 Kunci: A, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Produk hotel terdiri atas bagian berwujud (tangible: kamar, kasur, makanan, kolam renang) dan tidak berwujud (intangible: keramahan, kesigapan, perhatian staf, rasa aman).

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ Kamar dan kasur adalah fasilitas fisik yang dapat dilihat dan dipakai.
• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: keluhan tidak mengubah kelompok produk; kopi adalah makanan/minuman yang berwujud.
• **Pernyataan 3** ✓ Keramahan dan perhatian staf adalah layanan yang dirasakan, bukan benda.
• **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: kolam renang adalah fasilitas fisik (berwujud); yang tidak berwujud adalah pertolongan petugasnya.
• **Pernyataan 5** ✓ Sikap sigap menolong adalah layanan yang dirasakan tamu.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 5.

No. 2 Kunci: A

Konsep: Informasi paket (meeting package) dipakai untuk memilih produk yang sesuai kebutuhan tamu: durasi, makanan, dan anggaran.

Langkah:
1. Kebutuhan: 8 jam, makan siang, 2 rehat kopi → Full day.
2. Total = 30 × Rp295.000 = Rp8.850.000 ≤ Rp9.000.000.
3. Harga sudah termasuk pajak → tidak ditambah 10%.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Durasi, makanan, dan anggaran terpenuhi: 30 × Rp295.000 = Rp8.850.000.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **B.** ✗ Jebakan: lebih murah dan ada makan siang, tetapi durasinya hanya 4 jam dan rehat kopinya hanya satu.
• **C.** ✗ Jebakan: lengkap, tetapi makan malam tidak dibutuhkan dan Rp10.800.000 melebihi anggaran.
• **D.** ✗ Durasi 4 jam dan tanpa makan siang.
• **E.** ✗ Jebakan: harga paket sudah termasuk pajak, sehingga tidak perlu ditambah 10%.

Jawaban: A.

No. 3 Kunci: C

Konsep: Upselling adalah menawarkan produk yang lebih tinggi nilainya sesuai keinginan tamu, disertai informasi yang jujur (manfaat dan selisih harga), dan tamu yang memutuskan.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: kamar yang diinginkan tamu, tetapi dipindahkan dan ditagih tanpa persetujuan tamu.
• **B.** ✗ Menawarkan produk termahal tanpa melihat keinginan dan anggaran tamu membuat tamu tertekan.
• **C.** ✓ Sesuai keinginan tamu (pemandangan laut), harganya jelas, dan tamu bebas memutuskan.
• **D.** ✗ Jebakan: menghormati anggaran, tetapi tamu kehilangan informasi tentang pilihan yang sebenarnya diinginkannya.
• **E.** ✗ Jebakan: tamu senang, tetapi resepsionis memberi potongan tanpa wewenang dan merugikan pendapatan.

Jawaban: C.

No. 4 Kunci: A, B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Layanan hotel yang baik memperhatikan permintaan khusus tamu (bayi, alergi, perayaan, pola makan) dan menyiapkan produk/fasilitas yang sesuai sebelum tamu tiba.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ Sesuai kebutuhan keluarga dengan bayi.
• **Pernyataan 2** ✓ Mencegah reaksi alergi tamu terhadap bulu unggas.
• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: tampak menambah kenyamanan, tetapi tidak menjawab alergi bulu unggas dan aroma kuat dapat memicu keluhan pernapasan; yang perlu diganti adalah bantal dan selimut berbahan bulu.
• **Pernyataan 4** ✓ Sesuai perayaan yang sudah disetujui tamu.
• **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: tanpa daging sapi atau ayam, tetapi vegetarian juga tidak makan ikan dan hewan laut.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4.

No. 5 Kunci: E

Konsep: Layanan restoran hotel mencakup penempatan tamu (seating) sesuai jumlah orang, permintaan tamu, aksesibilitas, dan status reservasi meja.

Langkah:
1. Meja 6 kursi atau lebih yang kosong: T3, T4, T9 (T2 dipesan 19.30, T6 terisi).
2. Tepi jendela: T3 dan T4.
3. T4 berada di teras yang harus dinaiki 2 anak tangga → tidak sesuai kursi roda.
4. Jadi T3.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: 6 kursi dan tepi jendela, tetapi sudah dipesan pukul 19.30, sedangkan keluarga makan sekitar 1,5 jam.
• **B.** ✗ Jebakan: 6 kursi, kosong, tepi jendela, tetapi berada di teras yang harus dinaiki 2 anak tangga.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **C.** ✗ Jebakan: kosong dan di tepi jendela, tetapi hanya 4 kursi.
- **D.** ✗ Jebakan: 6 kursi dan kosong, tetapi letaknya jauh dari jendela.
- **E.** ✓ Satu-satunya meja 6 kursi yang kosong, di tepi jendela, dan tanpa anak tangga.

Jawaban: E.

Latihan sub bab 1.5

No. 1 Kunci: A

Konsep: Digitalisasi (check-in daring, kunci digital) mempercepat layanan, tetapi bila sistem gagal, staf beralih ke prosedur manual tanpa melonggarkan keamanan: identitas tamu dicocokkan sebelum akses kamar diberikan.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Tamu cepat masuk kamar dan SOP keamanan (identitas dicocokkan) tetap dijalankan.
- **B.** ✗ Jebakan: tampak memeriksa, tetapi layar aplikasi bukan kartu identitas; ponsel dapat dipegang orang lain.
- **C.** ✗ Jebakan: tampak memeriksa, tetapi nomor kamar dan tanggal lahir dapat diketahui orang lain; SOP meminta identitas dicocokkan.
- **D.** ✗ Master key untuk keadaan khusus; membuka pintu tanpa mencocokkan identitas melanggar SOP.
- **E.** ✗ Jebakan: mungkin berhasil, tetapi tamu dibuat menunggu tengah malam tanpa kepastian, padahal ada prosedur manual.

Jawaban: A.

No. 2 Kunci: C

Konsep: Pembayaran digital (QRIS) mempercepat layanan, tetapi bukti lunas adalah catatan di sistem penerima (dasbor merchant). Staf memeriksa sistem itu agar tamu tidak dirugikan dan hotel tidak kehilangan pendapatan.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: transaksi pertama mungkin sudah masuk; memindai ulang berisiko menagih tamu dua kali.
- **B.** ✗ Jebakan: tampak ramah, tetapi melanggar SOP; layar ponsel tamu bukan bukti di sistem hotel.
- **C.** ✓ Sesuai SOP: dasbor merchant memastikan apakah dana sudah diterima hotel, dengan cepat dan tanpa menagih ulang.
- **D.** ✗ Tamu dibebani membayar dua kali dan menunggu pengembalian dana.
- **E.** ✗ Menagih ulang tanpa memeriksa dapat membuat tamu membayar dua kali bila dana sebenarnya sudah masuk.

Jawaban: C.

Latihan sub bab 1.6

No. 1 Kunci: A, C

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Program penggunaan ulang linen (linen reuse) mengurangi pemakaian air, energi, dan deterjen. Petugas menghormati tanda yang dipilih tamu.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Kartu hijau berarti tamu tidak meminta seprai diganti; seprai hanya dirapikan.
- **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: tampak rapi, tetapi melanggar pilihan tamu dan membuang air serta deterjen.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **Pernyataan 3** ✓ Handuk di lantai adalah tanda tamu meminta handuk itu diganti.
• **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: kebiasaan mengganti harian dikesampingkan oleh pilihan tamu (kartu hijau).
• **Pernyataan 5** ✗ Handuk yang digantung berarti tamu akan memakainya lagi.

Jawaban: pernyataan 1, 3.

No. 2 Kunci: A, B, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Sustainable hospitality mengurangi sampah makanan dari sumbernya: produksi sesuai kebutuhan, porsi yang wajar, dan pemanfaatan bahan yang masih layak secara aman.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ Mengatasi wadah yang diisi penuh sejak awal.
• **Pernyataan 2** ✓ Tamu cenderung mengambil porsi lebih sedikit.
• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: tampak peduli, tetapi sisa dari piring tamu tidak aman dikonsumsi orang lain.
• **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: tampak menghemat, tetapi makanan yang sudah berjam-jam di wadah prasmanan tidak aman disajikan ulang.
• **Pernyataan 5** ✓ Mengatasi bahan layak yang langsung dibuang.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 5.

Kuis Akhir Bab 1

No. 1 Kunci: E

Konsep: Tarif rata-rata kamar (ADR) = pendapatan kamar ÷ kamar terjual yang dibayar. Tingkat hunian memakai pembagi lain: kamar siap jual.

Langkah:
1. Pembagi ADR = kamar terjual yang dibayar = 63.
2. Hitung: 44.100.000 ÷ 63 = 700.000.
3. Periksa: 63 × 700.000 = 44.100.000.

Analisis setiap opsi:
• A. ✗ Jebakan: pembaginya 66, yaitu 63 kamar berbayar ditambah 3 kamar gratis, padahal kamar gratis tidak menghasilkan pendapatan.
• B. ✗ Jebakan: pembaginya 72, mencampur kamar berbayar, kamar gratis, dan kamar rusak.
• C. ✗ Jebakan: pembaginya 84, yaitu kamar siap jual (90 − 6). Itu pembagi tingkat hunian, bukan tarif rata-rata.
• D. ✗ Jebakan: pembaginya 90, seluruh kamar hotel, termasuk yang rusak dan yang tidak terjual.
• E. ✓ 44.100.000 ÷ 63 = 700.000. Pembaginya hanya kamar yang dibayar tamu.

Jawaban: E.

No. 2 Kunci: B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Permintaan khusus dicatat di daftar kedatangan dan diteruskan ke bagian yang menyiapkan. Persiapan harus sesuai kebutuhan dan tidak menimbulkan bahaya baru.

Langkah:
1. Pasangkan tiap tamu dengan kebutuhannya: alergi kacang, ibadah, akses.
2. Pilih persiapan yang memenuhi kebutuhan itu.
3. Coret persiapan yang membawa kacang kepada tamu alergi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✗ Berbahaya: tamu 305 alergi kacang. Kue kacang dapat memicu reaksi alergi.
• Pernyataan 2 ✓ Sesuai permintaan khusus tamu 411.
• Pernyataan 3 ✗ Berbahaya: camilan kacang di minibar dapat termakan atau tersentuh tanpa peringatan.
• Pernyataan 4 ✓ Kamar dekat lift mengurangi jarak yang harus ditempuh tamu yang sulit berjalan.
• Pernyataan 5 ✓ Informasi alergi harus sampai ke dapur agar tamu aman saat makan.

Jawaban: pernyataan 2, 4, 5.

No. 3 Kunci: C

Konsep: Setiap masalah atau permintaan tamu memiliki bagian yang bertanggung jawab. Housekeeping mengurus kebersihan dan perlengkapan kamar, Engineering merawat peralatan, Security menjaga keamanan, F&B melayani makanan dan minuman, Sales menjual kamar dan ruang acara.

Langkah:

1. Tentukan jenis permintaan: perlengkapan kamar (bantal dan handuk).
2. Cocokkan dengan tugas pokok tiap bagian.
3. Perlengkapan dan kebersihan kamar adalah tugas Housekeeping.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Engineering memperbaiki alat dan bangunan (AC, listrik, pipa). Bantal dan handuk bukan peralatan teknis.
• B. ✗ Security menangani keamanan dan kehilangan, tidak menyiapkan perlengkapan kamar.
• C. ✓ Bantal dan handuk adalah perlengkapan kamar. Menyiapkan dan mengantarnya termasuk tugas Housekeeping.
• D. ✗ Food and beverage mengurus makanan dan minuman, bukan perlengkapan tidur dan mandi.
• E. ✗ Sales and marketing menjual dan mempromosikan hotel, tidak melayani permintaan di kamar.

Jawaban: C.

No. 4 Kunci: A, B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Tanda risiko: anak tanpa pendamping resmi, identitas disembunyikan, permintaan menjauhkan anak dari pengawasan, dan pola berulang. Satu tanda belum bukti, tetapi tanda yang berkumpul atau berulang dilaporkan.

Langkah:

1. Periksa tiap situasi: ada pendamping resmi dan bukti?
2. Situasi dengan pendamping dan bukti jelas wajar.
3. Situasi dengan identitas disembunyikan, jauh dari pengawasan, atau berulang dilaporkan.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✓ Pertanyaan ini menunjukkan niat menyembunyikan kehadiran remaja, tanda risiko yang harus dilaporkan.
• Pernyataan 2 ✓ Pola berulang remaja yang bukan tamu menemui tamu dewasa tertentu adalah tanda risiko.
• Pernyataan 3 ✗ Wajar: ada pendamping resmi dan surat tugas.
• Pernyataan 4 ✓ Menolak menunjukkan identitas anak dan memisahkan lantai menjauhkan anak dari pengawasan.
• Pernyataan 5 ✗ Wajar: pendamping orang tua jelas dan tidak ada tanda risiko.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 5 Kunci: D

Konsep: Penawaran etis: tanya kebutuhan, sebut manfaat dan biaya dengan jujur, tawarkan sekali, biarkan tamu memutuskan, patuhi wewenang. Target penjualan tidak boleh mengalahkan kejujuran.

Langkah:

1. Tamu menanyakan balkon: ada kamar yang cocok dengan selisih tarif.
2. Tindakan etis: informasi manfaat dan harga lengkap lalu tamu memilih.
3. Coret yang memaksa, berbohong, atau melampaui wewenang.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Memindahkan dan menagih tanpa persetujuan melanggar hak tamu atas informasi dan pilihan.
- B. ✗ Upgrade gratis di luar wewenang dan bertujuan memengaruhi ulasan, bukan melayani tamu.
- C. ✗ Menawarkan yang termahal karena momen perayaan mengabaikan anggaran tamu dan permintaan balkon.
- D. ✓ Tamu bertanya soal balkon, sehingga informasi manfaat dan selisih tarif jujur diberikan dan keputusan tetap di tangan tamu.
- E. ✗ Berbohong tentang ketersediaan kamar tidak jujur dan merugikan tamu yang sebenarnya menginginkan balkon.

Jawaban: D.

No. 6 Kunci: C

Konsep: Rekomendasi terbaik memenuhi profil tamu (usia, kondisi) dan keadaan hari itu (cuaca, jarak, waktu), bukan sekadar tempat yang populer.

Langkah:

1. Profil: anak 4 dan 7 tahun; keadaan: hujan.
2. Gugurkan tempat terbuka, jauh, dan melelahkan.
3. Pilih tempat tertutup, dekat, dan ramah anak.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Pendakian jauh, melelahkan untuk anak kecil, dan berbahaya saat hujan.
- B. ✗ Perahu terbuka membuat anak kehujanan dan berisiko saat laut berombak.
- C. ✓ Museum anak berada di dalam gedung (aman dari hujan), dekat, dan cocok untuk anak usia 4 dan 7 tahun.
- D. ✗ Berjalan kaki 3 jam di luar ruangan saat hujan tidak cocok untuk anak balita.
- E. ✗ Area terbuka di bawah hujan, dan suasana malam kurang cocok untuk anak kecil.

Jawaban: C.

No. 7 Kunci: A

Konsep: Twin = dua tempat tidur single terpisah; double, queen, dan king = satu tempat tidur besar. Tipe kamar dipilih menurut kebutuhan tidur tamu, bukan hanya harga atau ukuran.

Langkah:

1. Kebutuhan: dua orang, tidur di tempat tidur masing-masing.
2. Cari tipe dengan dua tempat tidur terpisah.
3. Itu kamar twin.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

• A. ✓ Twin berarti dua tempat tidur single yang terpisah, sesuai keinginan keduanya tidur masing-masing.
• B. ✗ Double adalah satu tempat tidur besar yang dipakai bersama, tidak sesuai.
• C. ✗ Kamar single hanya untuk satu tamu dan satu tempat tidur.
• D. ✗ King adalah satu tempat tidur terbesar, tetap dipakai bersama.
• E. ✗ Suite menambah ruang duduk, bukan tempat tidur terpisah, dan lebih mahal.

Jawaban: A.

No. 8 Kunci: B

Konsep: Rekomendasi concierge harus memenuhi semua syarat sekaligus: waktu, anggaran, jumlah orang, dan kondisi tamu. Satuan biaya (per orang, per kendaraan) menentukan total.

Langkah:

1. Syarat: 5 orang, 3 jam di kebun, kembali ≤ 15.00, anggaran ≤ Rp600.000, nenek tidak naik motor dan tidak jalan jauh.
2. Hitung tiap pilihan: angkutan umum gagal waktu; minibus gagal jam kembali; mobil sewa melebihi anggaran; ojek gagal syarat nenek.
3. Taksi daring: 2 mobil, Rp520.000, waktu cukup.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: harga tampak murah, tetapi sekali jalan 2 jam sehingga pulang-pergi 4 jam dan waktu di kebun hanya 2,5 jam (kurang dari 3 jam); nenek juga harus berjalan 1,5 km.
• B. ✓ Lima orang butuh dua mobil taksi: 2 × Rp260.000 = Rp520.000 (≤ Rp600.000). Berangkat 08.30, tiba 09.30, di kebun 3 jam, kembali ke hotel sekitar 13.30 (≤ 15.00). Nenek tidak perlu berjalan jauh dan tidak naik motor.
• C. ✗ Jebakan: biaya masuk anggaran, tetapi jadwal tetap mengharuskan berangkat 09.30 dan pulang 14.00 dari kebun. Tiba kembali di hotel pukul 15.15, melewati batas 15.00.
• D. ✗ Biaya Rp680.000 melebihi anggaran Rp600.000, walaupun jadwalnya bebas.
• E. ✗ Jebakan: biaya masuk anggaran dan cepat, tetapi nenek tidak dianjurkan naik sepeda motor, sehingga syarat kondisi anggota keluarga tidak terpenuhi.

Jawaban: B.

No. 9 Kunci: B

Konsep: Paket rapat dipilih menurut isi yang diperlukan, lalu total dihitung: peserta × harga per orang, ditambah biaya tambahan di luar paket.

Langkah:

1. Kebutuhan: 8 jam, dua rehat kopi, makan siang. Hanya C dan D yang memuatnya.
2. D melebihi anggaran: 45 × 300.000 + 500.000 = 14.000.000.
3. C: 45 × 235.000 = 10.575.000; + 500.000 = 11.075.000 ≤ 11.500.000.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: paketnya benar, tetapi lupa biaya penataan susunan kelas Rp500.000, sehingga totalnya terlalu kecil.
• B. ✓ Hanya Meeting C yang memuat dua rehat kopi dan makan siang. Total: 45 × 235.000 = 10.575.000, ditambah 500.000 = 11.075.000 (≤ 11.500.000).
• C. ✗ Jebakan: total terhitung benar (45 × 210.000 + 500.000), tetapi isinya hanya satu rehat kopi padahal panitia butuh dua.
• D. ✗ Isi lengkap, tetapi total 45 × 300.000 + 500.000 = 14.000.000 melebihi anggaran, dan makan malam tidak dibutuhkan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• E. ✗ Total murah, tetapi ruang 4 jam dan satu rehat kopi tanpa makan siang, tidak memenuhi kebutuhan acara pukul 08.00–15.00.

Jawaban: B.

No. 10 Kunci: B, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Ciri industri perhotelan: padat karya, melayani tamu langsung (high touch), produk berwujud dan tak berwujud sekaligus, dan beroperasi 24 jam sehari.

Langkah:

1. Tiga pengamatan manajer: tiga giliran kerja, banyak orang melayani satu tamu, penilaian dari sikap dan kamar.
2. Cocokkan dengan ciri: layanan 24 jam, padat karya, produk tak berwujud.
3. Nilai tiap pernyataan: yang mengingkari ciri itu salah.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✗ Jebakan: kebersihan kamar adalah produk berwujud, tetapi tamu juga menilai sikap staf yang tak berwujud. Keduanya membentuk penilaian.
• Pernyataan 2 ✓ Ini ciri padat karya (labor intensive): mutu layanan sangat bergantung pada jumlah dan mutu petugas.
• Pernyataan 3 ✓ Tamu tiba, mengeluh, dan pulang pada jam berapa saja, maka layanan 24 jam dijalankan dengan giliran kerja (shift).
• Pernyataan 4 ✓ Keramahan adalah produk tak berwujud. Tamu membeli pengalaman, bukan hanya benda.
• Pernyataan 5 ✗ Jebakan: pernyataan ini mengabaikan tamu yang tiba dini hari, memerlukan bantuan malam hari, atau berangkat sangat pagi.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 4.

No. 11 Kunci: E

Konsep: Total menginap = (tarif + extra bed) × malam × kamar, lalu ditambah pajak dan layanan bila bertanda ++. Pilihan harus memenuhi semua syarat: jumlah tempat tidur, batas extra bed, dan anggaran.

Langkah:

1. Kebutuhan: 4 tempat tidur terpisah; anggaran ≤ Rp4.500.000.
2. Hitung tempat tidur tiap pilihan: Family 3, Deluxe+eb 2, Superior+eb 3, Suite 2 (sofa bed), dua Superior 4.
3. Hitung biaya dua Superior: 2 × 600.000 × 3 = 3.600.000; × 1,21 = 4.356.000 ≤ 4.500.000.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: Family hanya 3 tempat tidur (1 king + 2 single), sedangkan keempat orang ingin tidur masing-masing; extra bed tidak tersedia.
• B. ✗ Jebakan: Deluxe + 1 extra bed hanya 2 tempat tidur (1 king + 1 extra), kurang dari 4.
• C. ✗ Suite: (1.400.000 × 3) × 1,21 = 5.082.000, melebihi anggaran Rp4.500.000.
• D. ✗ Superior + 1 extra bed = 3 tempat tidur (2 single + 1 extra), kurang satu untuk 4 orang.
• E. ✓ Dua Superior memberi 4 tempat tidur single. Biaya: 2 × 600.000 × 3 = 3.600.000, × 1,21 = 4.356.000 (≤ 4.500.000).

Jawaban: E.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 12 Kunci: B, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Produk berwujud dapat dilihat dan disentuh (kamar, handuk, kolam, AC). Produk tak berwujud adalah layanan, sikap, kecepatan, dan rasa aman. Keluhan tentang benda tetap menyangkut produk berwujud.

Langkah:

1. Pecah ulasan menjadi lima hal yang dinilai.
2. Untuk tiap hal tanyakan: benda atau sikap/layanan?
3. Handuk, kolam, AC = benda; kecepatan resepsionis dan kesopanan teknisi = layanan.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✗ Jebakan: kesan tamu memang abstrak, tetapi yang dinilai adalah handuk, yaitu benda sehingga berwujud.
• Pernyataan 2 ✓ Kolam dan kejernihan airnya dapat dilihat dan diukur, sehingga berwujud.
• Pernyataan 3 ✓ Kecepatan dan kesigapan tidak dapat disentuh. Adaptor hanya alat; yang dinilai tamu adalah layanannya.
• Pernyataan 4 ✗ Jebakan: isi kalimat berupa keluhan, tetapi yang dikeluhkan adalah alat (AC), yaitu benda sehingga berwujud.
• Pernyataan 5 ✓ Sikap sopan adalah bagian pengalaman yang tidak dapat disentuh.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

No. 13 Kunci: A

Konsep: Staf hotel adalah garda terdepan perlindungan anak: menolak imbalan, melapor segera kepada atasan, tidak menuduh, tidak bertindak sendiri.

Langkah:

1. Tanda risiko: remaja bukan tamu dibawa naik lewat jalur tersembunyi, disertai tawaran uang agar diam.
2. Wewenang staf: menolak imbalan dan melapor, bukan menegur atau menyelidiki.
3. Laporan harus segera, bukan menunggu pagi.

Analisis setiap opsi:

• A. ✓ Menolak imbalan menjaga integritas, dan melapor segera kepada manajer jaga sesuai SOP, tanpa menuduh dan tanpa bertindak sendiri.
• B. ✗ Menerima imbalan agar diam melanggar kewajiban melapor dan membuat staf ikut menutupi.
• C. ✗ Menolak sudah benar, tetapi menegur keras di depan umum mempermalukan tamu dan melampaui wewenang; SOP meminta melapor tanpa menuduh.
• D. ✗ Menerima uang tidak patut, dan menunda lapor sampai pagi membiarkan remaja berisiko sepanjang malam.
• E. ✗ Mengikuti tamu ke kamar melampaui wewenang dan dapat membahayakan staf maupun remaja.

Jawaban: A.

No. 14 Kunci: A

Konsep: Hospitality mindset adalah semangat melayani: memperhatikan tamu, mengantisipasi kebutuhan, dan mencari bantuan nyata dalam batas aturan dan dengan kerja sama tim.

Langkah:

1. Kebutuhan Bu Wiwik: pendampingan sampai tujuan.
2. Kendala Dani: dua antrean yang harus tetap dilayani.
3. Solusi yang memenuhi keduanya: meminta rekan yang sedang bebas mengantar.

Analisis setiap opsi:

• A. ✓ Dani menyapa dan memperhatikan kebutuhan Bu Wiwik, memakai sumber daya tim (Tika)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

untuk mengantar, dan tetap menyelesaikan tugasnya kepada tamu yang antre.
• B. ✗ Jebakan: informasi arah benar, tetapi tamu lansia yang kebingungan membutuhkan pendampingan, bukan sekadar petunjuk.
• C. ✗ Menelantarkan dua tamu yang sedang antre. Hospitality mindset tidak berarti membantu satu tamu dengan mengorbankan yang lain.
• D. ✗ Membiarkan tamu lansia kebingungan dan menunggu lama tidak mencerminkan sikap melayani.
• E. ✗ Meneruskan tamu kepada pihak lain tanpa ikut memastikan ia sampai tidak menunjukkan perhatian.

Jawaban: A.

No. 15 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Anak = di bawah 18 tahun. Persetujuan anak tidak membenarkan eksploitasi. Staf mengamati, mencatat, dan melapor; tidak menuduh dan tidak menginterogasi anak sendirian. Prosedur diterapkan merata.

Langkah:
1. Pernyataan 1: bandingkan dengan definisi anak dan persetujuan.
2. Pernyataan 2: bandingkan dengan wewenang staf.
3. Pernyataan 3: bandingkan dengan prinsip prosedur yang merata.

Analisis setiap pernyataan:
• Pernyataan 1 → Benar. Anak adalah orang di bawah 18 tahun, dan persetujuan anak tidak membenarkan eksploitasi.
• Pernyataan 2 → Salah. Menginterogasi anak sendirian bukan wewenang staf dan dapat membuat anak takut. Staf mencatat fakta dan melapor.
• Pernyataan 3 → Benar. Verifikasi merata melindungi anak sekaligus menjaga martabat tamu yang tidak bersalah.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

No. 16 Kunci: A, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pengetahuan lokal mencakup jam buka, tiket, aturan adat, dan fasilitas. Concierge hanya menyampaikan yang sesuai catatan pengelola, termasuk aturan yang berlaku untuk tamu.

Langkah:
1. Ambil fakta dari catatan: jam, tiket terakhir, hari upacara, kain, drone.
2. Cocokkan tiap pernyataan dengan fakta itu.
3. Yang bertentangan dengan catatan (puncak terbuka, kain hanya untuk pemandu) dibuang.

Analisis setiap pernyataan:
• Pernyataan 1 ✓ Candi buka sampai 16.30, tetapi tiket terakhir 16.00, maka tamu harus tiba sebelum itu.
• Pernyataan 2 ✗ Jebakan: pada hari itu bagian puncak ditutup bagi wisatawan.
• Pernyataan 3 ✓ Sesuai catatan: pemotretan dengan drone harus berizin pengelola.
• Pernyataan 4 ✗ Jebakan: aturan kain berlaku untuk semua pengunjung, bukan hanya pemandu.
• Pernyataan 5 ✓ Kain dapat dipinjam gratis di pintu masuk sehingga tamu tidak perlu membeli.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 5.

No. 17 Kunci: D

Konsep: Jam paling lambat dihitung dengan menghitung mundur dari batas waktu: jam berangkat kapal − waktu lapor − waktu tempuh lewat jalur yang boleh dilalui − waktu tunggu kendaraan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Lapor di loket: 10.20 − 0.40 = 09.40.
2. Berangkat dari hotel lewat Jalan Tengah: 09.40 − 0.35 = 09.05.
3. Taksi tiba 10 menit setelah dipesan: memesan paling lambat 09.05 − 0.10 = 08.55.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: lupa waktu lapor 40 menit (10.20 − 35 − 10 = 09.35).
• B. ✗ Jebakan: memakai Jalan Pesisir 20 menit padahal ditutup (09.40 − 20 − 10 = 09.10).
• C. ✗ Jebakan: lupa waktu tunggu taksi 10 menit. 09.05 adalah jam berangkat dari hotel, bukan jam memesan.
• D. ✓ Lapor 09.40 (10.20 − 40 menit). Lewat Jalan Tengah 35 menit, berangkat dari hotel 09.05. Taksi tiba 10 menit setelah dipesan, jadi dipesan 08.55.
• E. ✗ Menambahkan cadangan waktu 10 menit yang tidak diminta soal. Soal menanyakan "paling lambat".

Jawaban: D.

No. 18 Kunci: 1S 2B 3S

Konsep: Limbah dapur: jelantah dikumpulkan dan diserahkan ke pengumpul resmi, organik dikomposkan, anorganik dipilah untuk daur ulang. Pemilahan di sumber memudahkan pengolahan.

Langkah:

1. Pernyataan 1: apakah jelantah boleh ke saluran? Tidak.
2. Pernyataan 2: kompos mengolah organik, benar.
3. Pernyataan 3: mencampur organik dan plastik menyalahi pemilahan.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 → Salah. Minyak mengeras dan menyumbat saluran serta mencemari air. Jelantah dikumpulkan dan diserahkan ke pengumpul.
• Pernyataan 2 → Benar. Pengomposan mengolah limbah organik di tempat dan mengurangi sampah yang harus dibuang.
• Pernyataan 3 → Salah. Mencampur organik dengan plastik mempersulit pengomposan dan daur ulang. Sampah dipilah di sumber.

Jawaban: Salah, Benar, Salah.

No. 19 Kunci: C

Konsep: Biaya early check-in dan late check-out mengikuti persentase tarif kamar menurut rentang jam yang tertulis pada kebijakan hotel. Setiap permintaan dihitung terpisah, lalu dijumlahkan.

Langkah:

1. Early check-in 10.20: rentang sebelum 11.00 = 50%.
2. Late check-out 16.00: rentang 14.00–18.00 = 50%.
3. 50% × 700.000 = 350.000 untuk masing-masing; jumlah 700.000.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: 30% + 30% = 60% × 700.000 = 420.000. Pukul 10.20 sebelum 11.00 sehingga persentasenya 50%, bukan 30%; pukul 16.00 masuk 50%.

• B. ✗ Jebakan: 30% + 50% = 80% × 700.000 = 560.000. Persentase early check-in keliru (seharusnya 50%).

• C. ✓ Pukul 10.20 ada pada rentang "sebelum 11.00" = 50% × 700.000 = 350.000. Pukul 16.00 pada rentang 14.00–18.00 = 50% × 700.000 = 350.000. Total 700.000.

• D. ✗ Hanya salah satu biaya (50% × 700.000 = 350.000) yang dihitung, padahal ada dua permintaan.

• E. ✗ Jebakan: 50% + 100% = 150% × 700.000 = 1.050.000. Tarif 100% hanya berlaku bila keluar setelah pukul 18.00.

Jawaban: C.

No. 20 Kunci: E

Konsep: Prosedur manual: beri tahu atasan dan Engineering, pakai formulir manual, verifikasi identitas, kunci cadangan sesuai SOP, lalu input ulang ke PMS setelah pulih.

Langkah:

1. Masalah: PMS mati, tamu antre.
2. Prosedur: laporkan, pakai formulir manual, tetap verifikasi.
3. Catatan manual dimasukkan ke PMS setelah pulih.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Membuat tamu menunggu tanpa kepastian padahal prosedur manual tersedia.

• B. ✗ Memberi kunci tanpa mencatat melanggar keamanan dan membuat data tamu hilang.

• C. ✗ Kertas pribadi bukan formulir resmi dan membuangnya menghilangkan catatan yang harus dimasukkan ke PMS.

• D. ✗ Menolak semua tamu merugikan tamu dan hotel; kondisi ini masih dapat ditangani manual.

• E. ✓ Layanan tetap berjalan dengan formulir manual. Atasan dan Engineering diberi tahu, identitas tetap diperiksa, dan data dimasukkan ke PMS setelah pulih.

Jawaban: E.

No. 21 Kunci: C, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Hemat energi dan air: kurangi pemakaian yang sia-sia (lampu siang, kebocoran, AC kosong), dan jangan korbankan keselamatan (lampu evakuasi) atau keamanan pangan (pendingin).

Langkah:

1. Tandai pemborosan: lampu siang, keran bocor, AC terlalu dini.
2. Pilih langkah yang menghentikan pemborosan itu.
3. Coret langkah yang mengorbankan keselamatan atau keamanan pangan.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✗ Berbahaya: lampu jalur evakuasi dan tanda keluar harus selalu menyala, bahkan pada siang hari.

• Pernyataan 2 ✗ Mematikan pendingin pangan mengorbankan keamanan pangan; suhu penyimpanan harus tetap terjaga.

• Pernyataan 3 ✓ Tetesan terus-menerus membuang air; memperbaiki sumber kebocoran menghemat air tanpa mengurangi layanan.

• Pernyataan 4 ✓ Cahaya siang sudah cukup, sehingga lampu penuh tidak diperlukan.

• Pernyataan 5 ✓ AC cukup dinyalakan menjelang acara agar ruang sejuk tanpa membuang listrik berjam-jam.

Jawaban: pernyataan 3, 4, 5.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 22 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Data pribadi tamu dilindungi: akun pribadi, perangkat resmi, akses terbatas, tidak dipajang, dan komputer dikunci saat ditinggal.

Langkah:

1. Pernyataan 1: apakah akun boleh dipinjamkan? Tidak.
2. Pernyataan 2: daftar tamu yang terlihat umum = data bocor.
3. Pernyataan 3: komputer terbuka = risiko; dikunci.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 → Salah. Akun bersifat pribadi. Tindakan yang dilakukan lewat akun pinjaman tidak dapat dilacak kepada pelakunya.
• Pernyataan 2 → Benar. Data tamu hanya boleh diketahui petugas yang berkepentingan.
• Pernyataan 3 → Benar. Komputer terbuka memungkinkan orang lain melihat atau mengubah data tamu.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

No. 23 Kunci: A, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Energi (kWh) = daya (kW) × waktu (jam). Penghematan = pemakaian sebelum − sesudah. Biaya hemat = kWh hemat × tarif.

Langkah:

1. Sebelum: 100 × 40 W × 10 jam = 40.000 Wh = 40 kWh.
2. Sesudah: 100 × 12 W × 10 jam = 12.000 Wh = 12 kWh. Hemat 28 kWh per hari (70%).
3. Sebulan: 28 × 30 = 840 kWh; × 1.500 = Rp1.260.000.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✓ 100 × 40 W = 4.000 W = 4 kWh per jam; × 10 jam = 40 kWh per hari.
• Pernyataan 2 ✗ Jebakan: hematnya 28 kWh dari 40 kWh = 70%, bukan 30%.
• Pernyataan 3 ✗ Jebakan: 100 × 12 W = 1.200 W = 1,2 kWh per jam; × 10 jam = 12 kWh. Angka 120 terjadi bila lupa membagi 1.000 dengan benar.
• Pernyataan 4 ✓ 40 kWh − 12 kWh = 28 kWh per hari.
• Pernyataan 5 ✓ 28 kWh × 30 hari = 840 kWh; × Rp1.500 = Rp1.260.000.

Jawaban: pernyataan 1, 4, 5.

No. 24 Kunci: B

Konsep: Check-in daring tetap memerlukan verifikasi identitas oleh petugas. Perubahan tamu mengikuti SOP: surat penugasan, pencocokan identitas, pembaruan registrasi, baru kartu diterbitkan.

Langkah:

1. SOP: kartu hanya untuk tamu yang tercatat; pengganti boleh dengan surat penugasan.
2. Periksa dokumen Pak Joko: ada KTP dan surat penugasan.
3. Cocokkan, ubah registrasi, baru terbitkan kartu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Kartu atas nama orang yang tidak hadir menyalahi SOP: identitas pemegang kartu harus tercatat.
• B. ✓ SOP mengizinkan tamu pengganti dengan surat penugasan. Identitasnya dicocokkan dan registrasi diperbarui sebelum kartu diterbitkan.
• C. ✗ Menolak padahal SOP mengizinkan tamu pengganti berpenugasan merugikan tamu dan hotel.
• D. ✗ Telepon dari Pak Joko bukan pengganti pemeriksaan identitas; kartu tidak boleh terbit tanpa verifikasi.
• E. ✗ Memesan ulang tidak perlu dan menyulitkan tamu; SOP sudah menyediakan prosedur penggantian.

Jawaban: B.

No. 25 Kunci: D

Konsep: Channel manager menyamakan stok semua kanal dengan PMS. Penjualan yang tidak lewat sistem (telepon, walk-in) harus diketik ke PMS; bila terlupa, stok tampil lebih besar daripada kenyataan dan terjadi overbooking.

Langkah:

1. Baca gambar: kamar dapat dijual 12; kanal 9; walk-in 1 (sudah diketik); telepon 2 (belum diketik).
2. Stok benar = 12 − 9 − 1 − 2 = 0; yang tampil 2.
3. Perbaiki sumber: ketik dua reservasi telepon ke PMS.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: menutup satu kanal tidak menyelesaikan penyebab; dua agen daring masih menampilkan 2 kamar dan overbooking tetap mungkin.
• B. ✗ Menurunkan tarif justru menarik pemesan baru untuk kamar yang sebenarnya sudah habis.
• C. ✗ Memindahkan tamu tanpa memberi tahu merugikan tamu yang sudah dijanjikan Deluxe.
• D. ✓ Stok benar = 12 − 9 − 1 − 2 = 0, sedangkan kanal menampilkan 2. Dua reservasi telepon belum diketik ke PMS. Memasukkannya membuat channel manager mengirim stok 0 ke semua kanal.
• E. ✗ Menunggu pembatalan berjudi dengan tamu; selama menunggu, kanal bisa menjual kamar yang sudah habis.

Jawaban: D.

Latihan sub bab 2.1

No. 1 Kunci: B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Kecelakaan kerja disebabkan tindakan tidak aman (unsafe act: perbuatan pekerja seperti melanggar SOP, menonaktifkan pengaman, menaruh barang sembarangan) dan kondisi tidak aman (unsafe condition: alat rusak, lantai licin karena kebocoran, ventilasi buruk).

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✗ Keadaan alat yang rusak → unsafe condition.
• **Pernyataan 2** ✓ Perbuatan pekerja yang menyimpang dari cara kerja aman → unsafe act.
• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: lantai basah berbahaya, tetapi penyebabnya alat bocor (keadaan) → unsafe condition.
• **Pernyataan 4** ✓ Perbuatan pekerja yang menyimpang dari cara kerja aman dengan alat listrik → unsafe act.
• **Pernyataan 5** ✓ Sengaja menonaktifkan alat pengaman adalah perbuatan tidak aman → unsafe act.

Jawaban: pernyataan 2, 4, 5.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 2 Kunci: A

Konsep: Pencegahan kecelakaan yang efektif mengendalikan semua penyebab: kondisi tidak aman (lantai tanpa alas antislip, ember yang tumpah) dan tindakan tidak aman (memakai alas kaki yang tidak sesuai).

Langkah:

1. Unsafe condition: alas antislip tidak dipasang, ember es di lantai.
2. Unsafe act: memakai sandal jepit, menyimpan alas antislip.
3. Pencegahan lengkap: pasang lagi alas antislip, wajib sepatu antislip, ember di rak.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Menyasar ketiga penyebab: alas antislip yang disimpan, alas kaki yang tidak sesuai, dan ember es yang airnya tumpah.
• **B.** ✗ Jebakan: dua penyebab tertangani, tetapi ember es tetap di lantai sehingga air terus tumpah; mengepel hanya mengatasi akibatnya.
• **C.** ✗ Jebakan: dua penyebab tertangani, tetapi alas antislip tetap tidak dipasang; tanda hanya memperingatkan.
• **D.** ✗ Jebakan: dua penyebab tertangani, tetapi bartender tetap boleh memakai sandal jepit.
• **E.** ✗ Jebakan: dua penyebab tertangani, tetapi ember es tetap di lantai sehingga air terus tumpah.

Jawaban: A.

No. 3 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Analisis kecelakaan memisahkan unsafe condition (alat/lingkungan) dan unsafe act (perbuatan pekerja). Keduanya sering terjadi bersamaan dan masing-masing perlu tindakan perbaikan.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: kondisi alat memang ikut menyebabkan, tetapi Sari juga melanggar SOP (tidak mematikan listrik, tanpa sarung tangan) sehingga perlu dibina.
• **Pernyataan 2 → Benar.** Keadaan alat yang rusak adalah kondisi tidak aman.
• **Pernyataan 3 → Benar.** Perbuatan petugas yang melanggar cara kerja aman adalah tindakan tidak aman.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

No. 4 Kunci: D

Konsep: Unsafe condition adalah keadaan alat atau lingkungan kerja yang berbahaya (lampu padam, lantai licin, kabel rusak). Unsafe act adalah perbuatan pekerja yang berbahaya.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Perbuatan pekerja (bercanda saat memakai pisau) → unsafe act.
• **B.** ✗ Perbuatan pekerja (berlari) → unsafe act.
• **C.** ✗ Jebakan: bak cuci berisi pisau tampak seperti kondisi, tetapi yang dicatat adalah perbuatan steward menaruh pisau → unsafe act.
• **D.** ✓ Keadaan lingkungan kerja (pencahayaan tangga) → unsafe condition yang dilaporkan ke engineering.
• **E.** ✗ Perbuatan pekerja (memanjat rak) → unsafe act.

Jawaban: D.

No. 5 Kunci: B, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Kecelakaan biasanya disebabkan beberapa faktor sekaligus: unsafe act (muatan berlebih, berlari) dan unsafe condition (rem rusak, ramp basah). Pencegahan harus menyasar semua faktor.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: ramp basah adalah keadaan lingkungan → unsafe condition, walaupun dapat dicegah dengan tindakan.
- **Pernyataan 2** ✓ Keadaan alat yang rusak.
- **Pernyataan 3** ✓ Perbuatan bellboy yang menyimpang dari cara kerja aman.
- **Pernyataan 4** ✗ Masih ada penyebab lain: muatan berlebih, ramp licin, dan berlari.
- **Pernyataan 5** ✓ Perbuatan pekerja yang berbahaya walaupun niatnya melayani tamu.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

Latihan sub bab 2.2

No. 1 Kunci: E

Konsep: Saat kebakaran, evakuasi lewat tangga darurat terdekat yang aman (tidak melewati api/asap), tidak memakai lift, lalu menuju titik kumpul.

Langkah:

1. Pada denah, kamar 408 berada di sisi barat linen room (sumber asap).
2. Tangga C (lobi lift) berada tepat di seberang linen room → melewati asap.
3. Tangga B di ujung timur → harus melewati depan linen room.
4. Tangga A di ujung barat → tidak melewati linen room ✓.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: Tangga C memang paling dekat, tetapi letaknya tepat di seberang linen room yang berasap.
- **B.** ✗ Lift dilarang dipakai saat kebakaran karena dapat mati atau berhenti di lantai berasap.
- **C.** ✗ Jebakan: tangga darurat memang tahan api, tetapi menuju Tangga B Rina harus melewati linen room.
- **D.** ✗ Jebakan: berlindung di kamar dilakukan bila semua jalur tertutup; di sini Tangga A masih aman.
- **E.** ✓ Dari kamar 408, jalur ke barat menuju Tangga A menjauhi linen room sehingga tidak melewati asap.

Jawaban: E.

No. 2 Kunci: B

Konsep: APD dipilih sesuai bahaya: bahan korosif yang dapat memercik membutuhkan pelindung tangan yang kedap bahan kimia (sarung tangan karet) dan pelindung mata (kacamata pelindung).

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Kain menyerap cairan korosif sehingga kulit tetap terkena; mata tidak terlindungi.
- **B.** ✓ Sarung tangan karet kedap cairan dan kacamata melindungi mata dari percikan, sesuai peringatan label.
- **C.** ✗ Jebakan: celemek dan sepatu karet berguna, tetapi tidak melindungi mata dan tangan yang disebut dalam label.
- **D.** ✗ Topi dan masker kain tidak melindungi kulit maupun mata.
- **E.** ✗ Jebakan: sarung tangan plastik tipis mudah sobek, dan mata tetap tidak terlindungi.

Jawaban: B.

No. 3 Kunci: D

Konsep: Label bahan kimia memuat petunjuk keselamatan yang wajib diikuti: takaran pengenceran, cara mencampur yang aman, APD, larangan pencampuran, dan pertolongan pertama.

Langkah:

1. 1 : 20 → 50 mL konsentrat untuk 1.000 mL air.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Konsentrat dituang ke dalam air (bukan sebaliknya) agar tidak memercik.
3. APD: sarung tangan karet dan kacamata pelindung.
4. Pemutih tidak boleh dicampur.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Perbandingannya terbalik (hampir murni konsentrat) dan urutan menuangnya salah.
- **B.** ✗ Label melarang pencampuran dengan pemutih/klorin karena menimbulkan gas beracun.
- **C.** ✗ Jebakan: takarannya benar, tetapi air dituang ke konsentrat (dilarang label) dan kacamata tidak dipakai.
- **D.** ✓ Takaran 1 : 20, urutan menuang, dan APD sesuai label.
- **E.** ✗ Jebakan: lebih pekat tidak lebih aman; 100 mL : 1 liter adalah 1 : 10, tidak sesuai label.

Jawaban: D.

No. 4 Kunci: B, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Prosedur kerja di ketinggian: memakai tangga yang sesuai dan stabil, tidak berdiri di anak tangga teratas, ada rekan yang memegangi tangga, area bawah diberi pembatas, dan listrik dimatikan saat bekerja dengan instalasi listrik.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: hemat waktu, tetapi kedua tangan tidak dapat berpegangan saat naik; alat dibawa dalam tas pinggang atau diberikan rekan.
- **Pernyataan 2** ✓ Mencegah sengatan listrik saat bekerja.
- **Pernyataan 3** ✓ Tangga yang stabil mencegah jatuh.
- **Pernyataan 4** ✗ Anak tangga teratas tidak memberi pegangan dan keseimbangan; risiko jatuh tinggi.
- **Pernyataan 5** ✓ Menjaga tangga stabil dan melindungi petugas banquet dari benda jatuh.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

No. 5 Kunci: A, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Api pada minyak goreng dipadamkan dengan mematikan sumber panas dan memutus oksigen (tutup wajan, selimut api, atau APAR yang sesuai). Air dan memindahkan wajan dilarang.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Menghentikan sumber panas.
- **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: air pada minyak panas berubah menjadi uap seketika dan memercikkan minyak terbakar ke sekitar.
- **Pernyataan 3** ✓ Memutus oksigen sehingga api padam.
- **Pernyataan 4** ✓ Mencegah api menyala kembali karena minyak masih panas.
- **Pernyataan 5** ✗ Minyak terbakar dapat tumpah dan melukai orang atau menyebarkan api.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

Latihan sub bab 2.3

No. 1 Kunci: B, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pertolongan pertama luka bakar ringan: dinginkan dengan air mengalir bersuhu biasa ±20 menit, lepas perhiasan sebelum bengkak, tutup longgar dengan kasa steril; jangan memakai es, pasta gigi, mentega, atau memecahkan lepuh.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: kebiasaan di masyarakat; pasta gigi menahan panas dan dapat

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

menyebabkan iritasi atau infeksi.
• **Pernyataan 2** ✓ Air mengalir mendinginkan jaringan dan mengurangi kerusakan kulit.
• **Pernyataan 3** ✓ Luka bakar dapat membuat tangan bengkak sehingga cincin menjepit dan sulit dilepas.
• **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: es batu langsung dapat merusak jaringan kulit; yang dianjurkan air mengalir bersuhu biasa.
• **Pernyataan 5** ✓ Melindungi luka dari kotoran tanpa menempel pada kulit.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

No. 2 Kunci: D

Konsep: Tersedak ringan (masih dapat batuk keras, bernapas, dan berbicara): dorong korban terus batuk dan awasi. Tepukan punggung dan hentakan perut dilakukan bila batuk tidak efektif atau korban tidak dapat bernapas/berbicara.

Langkah:
1. Tanda: batuk keras, masih dapat berbicara → sumbatan ringan.
2. Batuk adalah cara paling efektif mengeluarkan benda asing pada keadaan ini.
3. Pramusaji mendampingi dan siap bertindak bila batuk melemah atau tamu tidak dapat bernapas.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: hentakan perut untuk sumbatan berat (tidak dapat batuk/berbicara), bukan untuk tamu yang masih batuk keras.
• **B.** ✗ Jebakan: tepukan punggung dilakukan bila batuk tidak efektif; saat batuk masih kuat, tamu dibiarkan batuk.
• **C.** ✗ Minum saat tersedak dapat memperparah sumbatan atau membuat tersedak air.
• **D.** ✓ Sesuai sumbatan ringan: batuk dipertahankan dan tamu diawasi.
• **E.** ✗ Berbaring telentang justru menyulitkan batuk dan mengeluarkan benda asing.

Jawaban: D.

No. 3 Kunci: E

Konsep: Luka gores kecil ditangani dengan membersihkan luka (air bersih), menghentikan perdarahan dengan menekan memakai kasa steril, lalu menutup luka (plester) agar tidak terkontaminasi, apalagi bagi pramusaji yang menangani makanan.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Luka yang ditutup sebelum dibersihkan dapat terinfeksi.
• **B.** ✗ Jebakan: antiseptik baik, tetapi luka pramusaji yang terbuka mudah kotor dan mencemari makanan.
• **C.** ✗ Jebakan: luka sudah dibilas, tetapi serat kapas menempel pada luka; penutup luka memakai kasa steril dan plester.
• **D.** ✗ Jebakan: perdarahan ditekan, tetapi serbet tidak steril dan luka pramusaji dibiarkan terbuka saat menangani makanan.
• **E.** ✓ Urutan bersihkan, hentikan perdarahan, dan tutup luka.

Jawaban: E.

No. 4 Kunci: E

Konsep: Pertolongan pertama mimisan: duduk dan condongkan badan ke depan, tekan bagian lunak hidung (cuping) sekitar 10 menit sambil bernapas lewat mulut. Menengadah atau berbaring membuat darah mengalir ke tenggorokan.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: kebiasaan umum, tetapi darah mengalir ke tenggorokan dan dapat tertelan atau tersedak.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **B.** ✗ Jebakan: menyumbat hidung tampak menghentikan darah, tetapi posisi menengadah tetap membuat darah tertelan.
• **C.** ✗ Menghembuskan napas kuat dapat memperparah perdarahan.
• **D.** ✗ Air hangat dan posisi berbaring tidak menghentikan perdarahan.
• **E.** ✓ Posisi condong ke depan mencegah darah tertelan, dan tekanan pada cuping menghentikan perdarahan.

Jawaban: E.

No. 5 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Kelelahan akibat panas (heat exhaustion) ditolong dengan memindahkan korban ke tempat sejuk, melonggarkan pakaian, mendinginkan tubuh (kompres, kipas), dan memberi minum bila korban sadar. Bila keadaan memburuk, segera cari bantuan medis.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1 → Benar.** Mengganti cairan tubuh yang hilang lewat keringat; aman karena ia sadar.
• **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: keringat memang banyak, tetapi selimut menahan panas sehingga suhu tubuh makin tinggi.
• **Pernyataan 3 → Benar.** Membantu tubuh melepaskan panas.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

Latihan sub bab 2.4

No. 1 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Potensi bahaya adalah sesuatu yang dapat menimbulkan cedera; risiko adalah kemungkinan dan besarnya akibat. Pengendalian yang baik menghilangkan atau mengurangi bahaya (memisahkan bahan kimia, membersihkan lumut, menyediakan penjaga), bukan hanya memberi pemberitahuan.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: papan hanya pemberitahuan dan tidak mengurangi kemungkinan anak tenggelam; diperlukan penjaga, jam buka, atau pengawasan orang tua yang diwajibkan.
• **Pernyataan 2 → Benar.** Kaporit (klorin) yang bercampur asam dapat melepaskan gas klorin yang beracun, sehingga keduanya harus disimpan terpisah.
• **Pernyataan 3 → Benar.** Menghilangkan sumber licin dan memberi peringatan mengurangi kemungkinan tamu terpeleset.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

No. 2 Kunci: A, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pemeliharaan tempat kerja yang aman: mengenali potensi bahaya (tertimpa, kebakaran, bahan kimia tanpa identitas, jalur evakuasi terhalang, pencahayaan kurang) lalu mengendalikannya pada sumbernya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Menghilangkan bahaya tertimpa dan memastikan sprinkler berfungsi saat kebakaran.

• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: tujuan memberi label benar, tetapi mencium bahan kimia yang tidak dikenal dapat menyebabkan keracunan.

• **Pernyataan 3** ✓ Jalur keluar harus bebas agar evakuasi lancar.

• **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: membantu sementara, tetapi sumber bahayanya (pencahayaan kurang) dibiarkan.

• **Pernyataan 5** ✓ Mencegah salah pakai bahan kimia yang tidak dikenal.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 5.

No. 3 Kunci: 1B 2S 3S

Konsep: Pemeriksaan APAR berkala bagian dari pemeliharaan tempat kerja yang aman. APAR siap pakai hanya bila semua syarat terpenuhi: tekanan, pin dan segel, masa isi ulang, dan mudah dijangkau.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Benar.** Jarum hijau, pin dan segel utuh, jadwal isi ulang Desember 2027 belum terlewati, tidak terhalang.

• **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: tekanannya baik, tetapi jadwal isi ulang April 2027 sudah terlewati pada 5 Juni 2027.

• **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: A4 (lewat jadwal isi ulang) dan A5 (terhalang troli) juga perlu ditindaklanjuti.

Jawaban: Benar, Salah, Salah.

No. 4 Kunci: B

Konsep: Dalam HACCP, penerimaan bahan adalah titik kendali: suhu dan kondisi kemasan diperiksa agar bahan yang sudah berisiko tidak masuk ke dapur.

Langkah:

1. Ayam −20 °C ≤ −18 °C ✓.
2. Udang −12 °C > −18 °C (lebih hangat) ✗.
3. Ikan 3 °C ≤ 5 °C ✓.
4. Susu 4 °C ✓, tetapi kemasan bocor ✗.
5. Daging giling 8 °C > 5 °C ✗.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: suhu sudah diperiksa, tetapi kemasan susu yang bocor terlewat.

• **B.** ✓ Udang terlalu hangat, susu kemasannya bocor, daging giling terlalu hangat.

• **C.** ✗ Jebakan: udang −12 °C dianggap lebih dingin daripada −18 °C.

• **D.** ✗ Ayam −20 °C justru memenuhi syarat (lebih dingin dari −18 °C).

• **E.** ✗ Ikan kakap 3 °C memenuhi syarat bahan dingin, dan susu yang bocor terlewat.

Jawaban: B.

No. 5 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Pemeliharaan tempat kerja yang aman di laundry: membersihkan saringan serat mesin pengering, menjauhkan bahan mudah terbakar dari panel listrik, dan menjaga jalur evakuasi tetap bebas.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: panel tertutup tidak mencegah panas atau percikan listrik menyulut kain; panel juga harus mudah dijangkau saat darurat.
• **Pernyataan 2 → Benar.** Debu kain mudah terbakar dan menghambat aliran udara panas.
• **Pernyataan 3 → Benar.** Jalur evakuasi harus selalu bebas.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

Latihan sub bab 2.5

No. 1 Kunci: A, B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Linen terkontaminasi ditangani dengan APD, tidak dikibaskan, dimasukkan ke kantong khusus berlabel, dicuci terpisah dengan suhu tinggi, dan diakhiri dengan cuci tangan.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Melindungi petugas dari kontak langsung dengan darah dan muntahan.
• **Pernyataan 2** ✓ Mencegah kuman menyebar ke linen lain dan memberi tahu petugas laundry.
• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: tampak mempermudah pencucian, tetapi kuman menyebar ke bak mandi kamar dan linen basah lebih sulit ditangani dengan aman; linen dimasukkan ke kantong khusus dan dicuci di laundry.
• **Pernyataan 4** ✓ Pencucian terpisah bersuhu tinggi membunuh kuman tanpa mencemari linen lain.
• **Pernyataan 5** ✓ Sarung tangan dapat bocor atau tercemar saat dilepas; cuci tangan menutup rantai penularan.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4, 5.

No. 2 Kunci: E

Konsep: Membersihkan dari area bersih ke area kotor mencegah kotoran dan kuman dari area kotor (kloset) berpindah ke area yang lebih bersih (wastafel, cermin). Lantai dikerjakan terakhir karena kotoran dari bagian atas jatuh ke lantai.

Langkah:

1. Paling bersih dan paling atas: cermin dan wastafel (2).
2. Berikutnya dinding dan area shower (4).
3. Paling kotor: kloset (1).
4. Terakhir: lantai sambil mundur ke pintu (3).

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: kloset dikerjakan lebih dulu sehingga kuman dari kloset dapat terbawa ke wastafel.
• **B.** ✗ Lantai dikerjakan pertama sehingga kotor lagi oleh pekerjaan berikutnya.
• **C.** ✗ Kloset dikerjakan sebelum wastafel, berlawanan dengan prinsip bersih ke kotor.
• **D.** ✗ Jebakan: lantai sudah terakhir, tetapi kloset (paling kotor) dikerjakan pertama.
• **E.** ✓ Urutan bersih ke kotor dan lantai terakhir: cermin/wastafel, shower, kloset, lantai.

Jawaban: E.

No. 3 Kunci: C

Konsep: Housekeeping menyusun urutan pembersihan kamar berdasarkan prioritas agar kamar untuk tamu yang akan tiba siap tepat waktu dan permintaan tamu dipenuhi, sambil menghormati privasi tamu (DND).

Langkah:

1. Prioritas 1: 302 (tamu VIP tiba 11.00).
2. Prioritas 2: 301 (tamu meminta segera).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Prioritas 3: 304 (kosong kotor).
4. Prioritas 4: 305 (terisi). 303 DND tidak dimasuki.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: permintaan tamu 301 penting, tetapi kamar untuk tamu yang segera tiba didahulukan menurut SOP.
• **B.** ✗ Jebakan: kamar kosong 304 didahulukan dari kamar yang diminta tamu, berlawanan dengan SOP.
• **C.** ✓ Sesuai keempat tingkat prioritas SOP, dan kamar DND dilewati.
• **D.** ✗ Kamar 303 berstatus DND sehingga tidak boleh dimasuki.
• **E.** ✗ Kamar 304 tidak punya kebutuhan mendesak sehingga bukan yang pertama.

Jawaban: C.

No. 4 Kunci: C

Konsep: Gelas tamu dicuci dan disanitasi di pantry dengan peralatan khusus, lalu ditukar dengan gelas bersih. Mencuci gelas di kamar mandi berisiko mencemarinya dengan kuman dari area toilet.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Wastafel kamar mandi dekat kloset; gelas berisiko tercemar.
• **B.** ✗ Handuk bekas tamu tidak bersih dan mencemari gelas.
• **C.** ✓ Gelas bekas dicuci di pantry, dan tamu mendapat gelas yang benar-benar bersih.
• **D.** ✗ Jebakan: air panas tampak membersihkan, tetapi area shower tetap berisiko dan gelas tidak disanitasi.
• **E.** ✗ Jebakan: cairan pembersih kamar mandi bukan untuk peralatan minum dan dapat meninggalkan residu kimia.

Jawaban: C.

No. 5 Kunci: A, B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Prosedur laundry tamu: cocokkan dengan formulir, periksa saku, catat kondisi awal, pisahkan menurut warna dan bahan, dan ikuti label perawatan; bila pilihan tamu bertentangan dengan label, tamu dihubungi lebih dulu.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Mencegah selisih jumlah dan keluhan tamu.
• **Pernyataan 2** ✓ Barang tamu tidak rusak dan tidak merusak mesin.
• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: tujuannya baik, tetapi pemutih klorin dapat merusak serat atau sablon bila label melarangnya; label perawatan diperiksa lebih dulu.
• **Pernyataan 4** ✓ Pilihan tamu bertentangan dengan label; tamu perlu mengonfirmasi sebelum diproses.
• **Pernyataan 5** ✓ Melindungi hotel dan tamu bila ada pertanyaan tentang kerusakan.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4, 5.

Kuis Akhir Bab 2

No. 1 Kunci: A, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Unsafe act ditangani dengan pembinaan dan pengawasan pekerja; unsafe condition ditangani dengan perbaikan alat atau lingkungan.

Langkah:

1. Beri label tiap temuan: perbuatan orang atau keadaan alat/tempat?

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Perbuatan: menumpuk gelas, sandal jepit, melepas pelindung.
3. Keadaan: lampu padam dan kabel terkelupas.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✓ Perbuatan pekerja yang membuat pandangan terhalang dan mudah menabrak.
• Pernyataan 2 ✗ Keadaan tempat (lampu padam), ditangani Engineering.
• Pernyataan 3 ✓ Perbuatan memakai alas kaki yang tidak sesuai SOP pada lantai licin.
• Pernyataan 4 ✗ Keadaan alat (kabel rusak), bukan perbuatan pekerja.
• Pernyataan 5 ✓ Perbuatan melepas pengaman mesin demi kecepatan, termasuk unsafe act.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 5.

No. 2 Kunci: A

Konsep: Pengendalian paling efektif mengubah tempat dan alat (rekayasa), lalu aturan dan pembinaan, dan APD sebagai pelengkap. Rencana yang baik menyasar semua penyebab dalam kasus.

Langkah:

1. Daftar penyebab: alas tidak ada; percikan dibiarkan; sepatu licin; penggorengan dekat jalur.
2. Cari pilihan yang menyentuh keempatnya.
3. Pilihan lain melewatkan setidaknya satu penyebab penting.

Analisis setiap opsi:

• A. ✓ Rencana ini menyentuh semua penyebab: rekayasa (alas dan jarak penggorengan), APD (sepatu), dan kebiasaan (dilap segera).
• B. ✗ Jebakan: tidak memperbaiki tempat (alas dan letak penggorengan), dan percikan baru dilap saat sif berakhir sehingga lantai tetap licin berjam-jam.
• C. ✗ Rambu dan imbauan hati-hati tergolong pengendalian lemah. Penggorengan yang terlalu dekat jalur dan sepatu yang licin tidak ditangani.
• D. ✗ Tidak ada alas antislip dan percikan tetap tidak dilap; mengurangi pesanan tidak menyasar penyebab.
• E. ✗ Celemek tebal tidak mencegah terpeleset; mengepel dua kali sehari tidak cukup bila percikan terus terjadi.

Jawaban: A.

No. 3 Kunci: C

Konsep: Unsafe act adalah perbuatan orang yang menyimpang dari cara kerja aman. Unsafe condition adalah keadaan alat atau tempat yang berbahaya. Satu kasus biasanya memuat keduanya.

Langkah:

1. Tandai tiap fakta: berlari, pandangan terhalang (perbuatan); tangga basah, tanpa tanda, lampu redup (keadaan).
2. Pasangkan perbuatan ke kolom unsafe act dan keadaan ke kolom unsafe condition.
3. Periksa bahwa tidak ada faktor yang tidak disebut dalam cerita.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: dua kolom tertukar. Tangga basah adalah keadaan tempat, bukan perbuatan; berlari adalah perbuatan.

• B. ✗ Lampu redup adalah keadaan tempat (unsafe condition), bukan perbuatan. Membawa dua kantong tidak dinyatakan berbahaya; yang berbahaya adalah pandangan yang terhalang.

• C. ✓ Setengah berlari dan pandangan terhalang adalah perbuatan Nia (unsafe act). Tangga basah tanpa tanda dan lampu redup adalah keadaan tempat (unsafe condition).

• D. ✗ Cerita tidak menyebut APD khusus atau tangga yang sempit; faktor itu tidak ada dalam kasus.

• E. ✗ Permintaan rekan hanya latar belakang, bukan perbuatan tidak aman Nia; berat linen tidak disebut sebagai penyebab.

Jawaban: C.

No. 4 Kunci: E

Konsep: Hierarki pengendalian: eliminasi, substitusi, rekayasa teknik, administratif, APD. Rekayasa teknik mengubah alat atau tempat.

Langkah:

1. Tanyakan: apakah usulan mengubah tempat atau alat itu sendiri?
2. Hanya penggantian keramik yang mengubah tempat.
3. Rambu, pelatihan, jadwal = administratif; sandal = APD.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Rambu hanya memperingatkan; lantai tetap licin.

• B. ✗ Pelatihan mengubah perilaku, bukan tempat.

• C. ✗ Sandal antislip adalah APD, pertahanan terakhir dan hanya melindungi pemakainya.

• D. ✗ Jadwal mengepel adalah pengaturan kerja (administratif); lantai tetap licin di antara waktu mengepel.

• E. ✓ Mengganti keramik mengubah tempat itu sendiri sehingga tepi kolam tidak lagi licin bagi siapa pun.

Jawaban: E.

No. 5 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Analisis kecelakaan mencakup unsafe act, unsafe condition, dan faktor sistem (inspeksi, pengawasan, pelaporan). Pencegahan harus menyentuh semuanya.

Langkah:

1. Pernyataan 1: apakah hanya satu penyebab? Tidak, ada engsel patah.
2. Pernyataan 2: tidak mematikan listrik = perbuatan.
3. Pernyataan 3: tidak ada inspeksi = kelemahan sistem.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 → Salah. Engsel patah adalah unsafe condition yang ikut menyebabkan. Tangga harus ditandai dan diperbaiki.

• Pernyataan 2 → Benar. Itu perbuatan teknisi yang menyimpang dari prosedur.

• Pernyataan 3 → Benar. Faktor sistem (inspeksi) ikut berperan, sehingga pencegahan tidak cukup dengan menegur teknisi.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

No. 6 Kunci: B

Konsep: Evakuasi: hentikan pekerjaan, pakai tangga darurat (bukan lift), hindari jalur yang melewati asap, jangan kembali ke kamar. Dari jalur yang aman, pilih yang terdekat.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Baca denah: asap di ruang panel dekat Tangga B.
2. Coret lift, Tangga B (dekat asap), dan tinggal di kamar.
3. Bandingkan Tangga A (60 m) dan Tangga C (25 m): pilih C.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: Tangga B paling dekat, tetapi pintunya bersebelahan dengan ruang panel yang mengeluarkan asap.
• B. ✓ Tangga B dekat ruang panel yang berasap, sehingga dihindari. Dari tangga yang aman (A dan C), Tangga C lebih dekat (25 m) daripada Tangga A (60 m).
• C. ✗ Lift tidak boleh dipakai saat kebakaran karena dapat berhenti dan terjebak asap.
• D. ✗ Tangga A juga aman, tetapi 60 m; Tangga C lebih dekat dan sama-sama aman. Ikut keramaian bukan alasan.
• E. ✗ Berdiam di kamar tidak aman: asap dapat masuk dan petugas belum tentu cepat datang; pengumuman meminta mengungsi.

Jawaban: B.

No. 7 Kunci: B, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Api listrik dipadamkan dengan memutus listrik dan memakai CO_2 atau serbuk. Air dilarang. Alarm dibunyikan, dan api kecil boleh dipadamkan bila jalan keluar aman.

Langkah:

1. Jenis api: listrik.
2. Pilih tindakan yang memutus energi dan memakai pemadam yang cocok, serta meminta bantuan.
3. Coret air dan memindahkan mesin.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✗ Berbahaya: air menghantarkan listrik dan dapat menyebabkan sengatan.
• Pernyataan 2 ✓ Menghilangkan sumber energi api listrik.
• Pernyataan 3 ✓ CO_2 cocok untuk api listrik dan tidak menghantarkan listrik.
• Pernyataan 4 ✗ Mesin berat dan terhubung listrik; memindahkannya membahayakan dan dapat menyebarkan api.
• Pernyataan 5 ✓ Bantuan dan evakuasi disiapkan bila api membesar.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

No. 8 Kunci: D

Konsep: Pilih APD sesuai bahaya: benda tajam memerlukan sarung tangan tahan potong dan sepatu tertutup, ditambah alat penyapu agar tangan tidak menyentuh pecahan.

Langkah:

1. Bahaya: pecahan kaca tajam di lantai.
2. Bagian terancam: tangan dan kaki.
3. Pilih sarung tangan tahan potong, sepatu tertutup, dan alat penyapu.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Tangan telanjang mudah teriris pecahan.
• B. ✗ Sarung tangan plastik tipis mudah sobek dan sandal tidak melindungi kaki.
• C. ✗ Vakum rumah tangga dapat rusak dan menyebarkan serpihan; pecahan kaca disapu, bukan disedot.
• D. ✓ Sarung tangan tahan potong dan sepatu tertutup melindungi dari sayatan; sapu dan pengki mengumpulkan pecahan tanpa menyentuhnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• E. ✗ Sarung tangan kain tipis tidak menahan sayatan dan lap basah tidak mengumpulkan pecahan tajam.

Jawaban: D.

No. 9 Kunci: B, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Prosedur laundry: cocokkan jumlah dan jenis, periksa saku, catat noda atau kerusakan, baca label perawatan, hubungi tamu bila tidak sesuai, dan pisahkan putih dari berwarna.

Langkah:

1. Periksa tiap langkah dengan prosedur laundry.
2. Menghubungi tamu, mengamankan kunci, dan mencatat noda sesuai prosedur.
3. Mencuci biasa gaun dry clean dan mencampur putih salah.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✗ Label perawatan tidak sesuai pilihan formulir; tamu harus dihubungi, bukan diputuskan sepihak.
• Pernyataan 2 ✓ Hanya tamu yang dapat memutuskan; gaun dapat rusak bila dicuci biasa.
• Pernyataan 3 ✓ Barang tertinggal dilindungi dan dicatat supaya tidak hilang.
• Pernyataan 4 ✓ Melindungi tamu dan hotel dari sengketa setelah pencucian.
• Pernyataan 5 ✗ Pakaian putih dipisahkan dari yang berwarna agar tidak luntur.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 4.

No. 10 Kunci: B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Luka bakar ringan: air mengalir sekitar 20 menit, lepas perhiasan, tutup longgar dengan kasa non-lengket. Dilarang mentega, es, pasta gigi, atau memecah lepuh.

Langkah:

1. Pasangkan tiap langkah dengan urutan luka bakar ringan.
2. Air mengalir, melepas perhiasan, dan menutup longgar benar.
3. Mentega dan es salah.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✗ Mentega menahan panas dan menambah risiko infeksi.
• Pernyataan 2 ✓ Air mengalir mendinginkan kulit dan mengurangi kerusakan jaringan.
• Pernyataan 3 ✗ Es dapat merusak jaringan lebih lanjut; gunakan air biasa.
• Pernyataan 4 ✓ Kulit yang bengkak membuat benda sulit dilepas dan dapat menjepit.
• Pernyataan 5 ✓ Melindungi dari kuman tanpa menempel pada kulit yang terbakar.

Jawaban: pernyataan 2, 4, 5.

No. 11 Kunci: E

Konsep: Prinsip urutan kerja: atas ke bawah dan lantai paling akhir, supaya kotoran tidak jatuh ke tempat yang sudah bersih. Perlengkapan ditata kembali setelah permukaan bersih dan kering.

Langkah:

1. Urutkan dari tinggi ke rendah: ventilasi, meja, penataan di atas meja.
2. Lantai paling akhir.
3. Susunan: (2), (3), (4), (1).

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: lantai dikerjakan pertama, padahal SOP meminta lantai paling akhir; debu dari atas akan mengotorinya lagi.
• B. ✗ Meja dikerjakan sebelum ventilasi, dan lantai sebelum penataan; urutan tidak sesuai tinggi

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

tempat.

• C. ✗ Penataan botol dilakukan sebelum meja dibersihkan dan lantai pertama; keduanya bertentangan dengan SOP.

• D. ✗ Lantai dikerjakan kedua, sebelum meja dan penataan; lantai harus paling akhir.

• E. ✓ Ventilasi paling tinggi dikerjakan dulu, lalu meja, lalu penataan perlengkapan setelah meja kering, dan lantai paling akhir.

Jawaban: E.

No. 12 Kunci: 1B 2B 3S

Konsep: Korban tenggelam yang tidak bernapas memerlukan bantuan hidup dasar segera dan ambulans. Setelah pulih pun korban diperiksa tenaga medis.

Langkah:

1. Pernyataan 1: memanggil bantuan segera = benar.
2. Pernyataan 2: kompresi tanpa menunda = benar.
3. Pernyataan 3: tidak perlu diperiksa = salah.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 → Benar. Bantuan dan ambulans dipanggil sedini mungkin pada keadaan gawat.

• Pernyataan 2 → Benar. Bantuan hidup dasar tidak boleh ditunda; menunggu mengurangi peluang selamat.

• Pernyataan 3 → Salah. Korban tenggelam tetap harus diperiksa karena gangguan napas dapat muncul kemudian.

Jawaban: Benar, Benar, Salah.

No. 13 Kunci: B

Konsep: Prioritas pertolongan menurut ancaman nyawa: tidak sadar dan tidak bernapas lebih dahulu. Minta bantuan segera, mulai bantuan hidup dasar, dan bagi tugas dengan rekan.

Langkah:

1. Nilai ancaman: pria tidak bernapas = mengancam nyawa; anak lecet = ringan.
2. Prioritas: pria; panggil ambulans lalu kompresi dada.
3. Rekan menenangkan dan merawat anak.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: tangis anak mengalihkan perhatian, tetapi lecet kecil tidak mengancam nyawa dan dapat ditangani rekan.

• B. ✓ Pria itu tidak sadar dan tidak bernapas normal sehingga mengancam nyawa. Ia ditolong lebih dulu sambil bantuan dipanggil; petugas lain menenangkan anak.

• C. ✗ Menyiram wajah tidak memulihkan napas; waktu berharga terbuang.

• D. ✗ Memindahkan korban sendirian menunda pertolongan dan dapat memperburuk keadaan.

• E. ✗ Mengawasi tanpa tindakan membiarkan henti napas; setiap menit memperkecil peluang selamat.

Jawaban: B.

No. 14 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Kolam renang aman: akses terkendali (pagar), alat penyelamat di tepi kolam, kedalaman bertanda, tepi tidak licin, dan ada pengawasan.

Langkah:

1. Pernyataan 1: pagar rusak harus diperbaiki.
2. Pernyataan 2: alat di gudang tidak membantu saat darurat.
3. Pernyataan 3: tanda kedalaman diperlukan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 → Benar. Pagar mencegah anak masuk ke kolam tanpa pengawasan.

• Pernyataan 2 → Salah. Alat penyelamat harus berada di tepi kolam agar dapat diambil seketika.

• Pernyataan 3 → Benar. Tanda kedalaman membantu tamu, terutama anak dan orang tuanya, menilai risiko.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

No. 15 Kunci: C

Konsep: Zona bahaya pangan di atas 5 °C pada penyimpanan dingin. Waktu dihitung dari catatan pertama di atas batas. Kurang dari batas waktu: dipindahkan dan dipakai; lebih dari batas: dibuang.

Langkah:

1. Susu: selalu ≤ 5 °C → tetap.
2. Salad: pertama > 5 °C pada 08.00, kini 2 jam → buang. Yoghurt: 5 °C belum "di atas 5"; pertama > 5 pada 10.00 → pindah. Daging: 6 °C sejak 06.00 → 4 jam → buang.
3. Cocokkan dengan pilihan.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: salad sudah tepat 2 jam di atas 5 °C (08.00 sampai 10.00), batas pembuangan; tidak boleh dipindahkan.

• B. ✗ Yoghurt baru melewati 5 °C pada pukul 10.00 (belum 2 jam), sehingga dipindahkan, bukan dibuang. Daging sudah 4 jam di atas 5 °C, sehingga dibuang, bukan dipindahkan.

• C. ✓ Susu selalu ≤ 5 °C. Salad pertama di atas 5 °C pada 08.00, kini 2 jam: dibuang. Yoghurt 5 °C pada 08.00 belum di atas 5; pertama di atas 5 pada 10.00 (0 jam): dipindahkan. Daging 6 °C sejak 06.00 (4 jam): dibuang.

• D. ✗ Salad sudah 2 jam (dibuang). Yoghurt yang kini 7 °C tidak boleh dibiarkan tetap, dan daging sudah 4 jam di atas batas sehingga dibuang.

• E. ✗ Susu selalu ≤ 5 °C sehingga tetap; tidak perlu dipindahkan. Yoghurt kini 7 °C dan harus dipindahkan, tidak dibiarkan tetap.

Jawaban: C.

No. 16 Kunci: C

Konsep: Pengenceran mengikuti label: takaran per volume air dikalikan volume yang dipakai. Konsentrat dituang ke dalam air, APD dipakai, dan bahan tidak dicampur dengan pembersih lain.

Langkah:

1. Label: 40 mL konsentrat untuk tiap 2 liter air.
2. 5 liter = 2,5 × 2 liter, sehingga 40 × 2,5 = 100 mL.
3. Urutan: konsentrat ke dalam air; APD: sarung tangan karet dan kacamata.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: takarannya benar (100 mL), tetapi urutannya terbalik. Konsentrat dituang ke dalam air, bukan sebaliknya.

• B. ✗ Jebakan: lupa mengalikan takaran dengan volume ember. 40 mL hanya cukup untuk 2 liter air.

• C. ✓ Label: 40 mL per 2 liter air. Untuk 5 liter: 40 × 2,5 = 100 mL. Konsentrat dituang ke dalam air, dengan sarung tangan karet dan kacamata sesuai label.

• D. ✗ Jebakan: salah membaca takaran sebagai per liter (40 × 5 = 200 mL), sehingga larutan terlalu pekat dan berbahaya bagi kulit dan mata.

• E. ✗ Pemutih tidak boleh dicampur dengan pembersih lain (label melarang), dan APD diwajibkan oleh label.

Jawaban: C.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 17 Kunci: A

Konsep: Kontaminasi silang adalah perpindahan kuman dari bahan mentah ke makanan siap makan. Pencegahan: alat terpisah, mencuci dan menyanitasi, mencuci tangan.

Langkah:

1. Masalah: alat yang sama untuk mentah dan siap makan.
2. Solusi: alat terpisah.
3. Cara lain tidak menghilangkan risiko perpindahan kuman.

Analisis setiap opsi:

• A. ✓ Talenan dan pisau terpisah mencegah kuman dari ayam mentah berpindah ke makanan yang tidak dimasak lagi.
• B. ✗ Mengubah urutan masih memakai talenan yang sama dan tidak menyentuh akar masalah bila dipakai bergantian.
• C. ✗ Membilas dengan air dingin tidak membunuh kuman; diperlukan pencucian dengan sabun dan sanitasi.
• D. ✗ Garam tidak mematikan kuman penyebab keracunan makanan.
• E. ✗ Salad tidak dimasak; memasaknya mengubah menu dan tidak menyelesaikan pemisahan alat.

Jawaban: A.

No. 18 Kunci: D

Konsep: APAR siap pakai hanya bila empat syarat terpenuhi sekaligus: jarum hijau, pin dan segel utuh, belum lewat jadwal isi ulang, tidak terhalang.

Langkah:

1. Periksa tiap APAR terhadap keempat syarat.
2. C1 gagal jadwal; C2 gagal terhalang; C4 gagal jarum; C5 gagal segel.
3. Hanya C3 lolos semuanya.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: jarum C1 hijau, tetapi jadwal isi ulangnya sudah lewat sehingga isinya tidak lagi dijamin.
• B. ✗ Pin C5 terpasang, tetapi segelnya putus, sehingga mungkin sudah dipakai atau dibuka.
• C. ✗ Jadwal C2 masih lama, tetapi APAR itu terhalang drum oli sehingga tidak dapat diambil saat darurat.
• D. ✓ C3 memenuhi keempat syarat. C1 jadwalnya Juni 2027 sudah lewat pada 12 Juli 2027; C2 terhalang; C4 jarum merah; C5 segel putus.
• E. ✗ Jebakan: jarum hijau hanya satu dari empat syarat. C1, C2, dan C5 hijau tetapi gagal pada syarat lain.

Jawaban: D.

No. 19 Kunci: D

Konsep: Cuci tangan dengan sabun dan air mengalir dilakukan setelah melepas sarung tangan dan sebelum pekerjaan bersih berikutnya.

Langkah:

1. Kondisi: baru melepas sarung tangan setelah membersihkan kloset.
2. Pekerjaan berikutnya bersih (tempat tidur).
3. Cuci tangan dulu.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: sarung tangan mencegah kontak, tetapi tangan dapat tercemar saat melepasnya.
• B. ✗ Pewangi menutupi bau, tidak membunuh kuman.
• C. ✗ Handuk tamu bukan alat kebersihan dan dapat menyebarkan kuman.
• D. ✓ Tangan dapat tercemar saat melepas sarung tangan. Cuci tangan dengan sabun dan air mengalir

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

mencegah kuman berpindah ke tempat tidur.

• E. ✗ Menunda membuat kuman berpindah ke tempat tidur dan kamar berikutnya.

Jawaban: D.

No. 20 Kunci: E

Konsep: Mata terkena bahan kimia: segera bilas dengan air bersih mengalir sesuai petunjuk label, lalu hubungi tenaga medis. Jangan menggosok dan jangan memakai obat sembarang.

Langkah:

1. Baca label: bilas air mengalir 15 menit dan hubungi dokter.
2. Lakukan segera, tanpa menunggu.
3. Coret kompres, obat orang lain, gosok, dan menunggu.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Kompres dingin tidak membuang bahan kimia dari mata.

• B. ✗ Obat tetes milik orang lain tidak steril dan tidak tentu cocok; tidak membuang bahan kimia.

• C. ✗ Menggosok mata dapat melukai kornea dan menyebarkan bahan kimia.

• D. ✗ Menunggu membiarkan bahan kimia terus merusak mata; bilas harus segera.

• E. ✓ Air mengalir mengencerkan dan membuang bahan kimia dari mata. Label menyebut 15 menit, dan dokter perlu menilai kerusakan.

Jawaban: E.

No. 21 Kunci: A

Konsep: Sumbatan napas ringan: korban masih dapat batuk dan berbicara, sehingga cukup didampingi. Sumbatan berat: tidak dapat berbicara atau batuk, sehingga ditolong dengan 5 tepukan punggung dan 5 hentakan perut bergantian.

Langkah:

1. Nilai keadaan: tidak dapat bicara dan batuk tidak bersuara = berat.
2. Tindakan berat: tepuk punggung 5 kali dan hentakan perut 5 kali, bergantian.
3. Ambulans sudah dipanggil; lanjutkan sampai benda keluar atau tamu tidak sadar.

Analisis setiap opsi:

• A. ✓ Tamu tidak dapat berbicara atau batuk bersuara, berarti sumbatan berat. Tepukan punggung dan hentakan perut bergantian dilakukan sampai benda keluar.

• B. ✗ Jebakan: minum tidak mendorong benda penyumbat dan dapat membuat tamu tersedak lebih parah.

• C. ✗ Jebakan: mendorong batuk benar untuk sumbatan ringan. Pada sumbatan berat tamu tidak dapat batuk efektif sehingga perlu tindakan aktif.

• D. ✗ Berbaring tidak memperbaiki jalan napas, dan menekan perut dengan telapak tangan pada tamu berbaring tidak sesuai teknik.

• E. ✗ Menengadah membuat benda dapat bergeser lebih dalam, dan satu tepukan keras tanpa hentakan perut tidak lengkap.

Jawaban: A.

No. 22 Kunci: B

Konsep: Urutan pembersihan mengikuti prioritas SOP. Kamar DND tidak dimasuki, dan kamar OOO tidak dibersihkan.

Langkah:

1. Coret 403 (DND) dan 404 (OOO).
2. Beri prioritas: 401 = 1, 402 = 2, 405 = 3, 406 = 4.
3. Urutkan: 401, 402, 405, 406.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: 402 dan 401 tertukar; kamar untuk tamu yang segera tiba berada di prioritas pertama.
• B. ✓ 401 (tamu segera tiba) → 402 (minta segera) → 405 (kosong kotor) → 406 (terisi lainnya). 403 (DND) dan 404 (OOO) tidak dikerjakan.
• C. ✗ Jebakan: 405 (kosong kotor) didahulukan daripada 402 yang tamunya meminta segera.
• D. ✗ Kamar 403 berstatus DND dan tidak boleh dimasuki.
• E. ✗ 405 didahulukan padahal belum ada tamu yang akan tiba; prioritas pertama adalah 401.

Jawaban: B.

No. 23 Kunci: A, B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Bekerja di ketinggian: tangga diperiksa, dipegangi rekan, area bawah diamankan, tiga titik kontak, beban dibawa sedikit-sedikit, dan tidak memakai rak sebagai tangga.

Langkah:

1. Cocokkan tiap langkah dengan aturan tangga.
2. Periksa tangga, bantuan rekan, dan satu kardus per kali sesuai aturan.
3. Memeluk dua kardus dan memanjat rak melanggar aturan.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✓ Tangga rusak atau tidak terkunci mudah roboh.
• Pernyataan 2 ✓ Pegangan rekan menstabilkan tangga dan pembatas mencegah orang lewat di bawah.
• Pernyataan 3 ✗ Tangan penuh dan pandangan terhalang; tiga titik kontak tidak dapat dijaga.
• Pernyataan 4 ✓ Beban dibawa sedikit demi sedikit dan tangan tetap bebas untuk berpegangan.
• Pernyataan 5 ✗ Rak bukan alat naik; dapat roboh bersama barang di atasnya.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4.

No. 24 Kunci: A, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pemeliharaan tempat kerja aman: bahaya dikendalikan pada sumbernya (ikat, bersihkan, perbaiki, buka jalur darurat), bukan hanya diberi tanda.

Langkah:

1. Cocokkan tiap bahaya dengan pengendalian yang menghilangkan penyebabnya.
2. Tabung diikat; pintu darurat dibuka dari dalam; kabel diganti dan dilindungi.
3. Tanda tanpa membersihkan oli dan memindah gas ke dekat panel salah.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✓ Tabung yang roboh dapat bocor atau meledak; pengikat menghilangkan penyebab roboh.
• Pernyataan 2 ✗ Tanda tidak menghilangkan licin; oli harus dibersihkan.
• Pernyataan 3 ✓ Pintu darurat harus selalu dapat dibuka saat keadaan darurat.
• Pernyataan 4 ✓ Mengganti kabel rusak dan melindungi jalurnya menghilangkan bahaya sengatan dan tersandung.
• Pernyataan 5 ✗ Gas dekat panel listrik menambah risiko ledakan bila ada percikan.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

No. 25 Kunci: A, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Kebersihan area makan: tangan dicuci, alat dipegang pada bagian aman, lap dibedakan, dan langkah kebersihan tidak dilewati walau ramai.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Nilai tiap cara kerja terhadap prinsip kontaminasi silang.
2. Memegang gagang, mencuci tangan, dan lap terpisah benar.
3. Mengelap gelas dengan kain meja dan menyemprot dekat tamu makan salah.

Analisis setiap pernyataan:

- Pernyataan 1 ✓ Bagian yang masuk mulut tidak boleh disentuh tangan.
- Pernyataan 2 ✗ Kain meja dapat membawa kuman; gelas tidak boleh dilap dengan kain meja.
- Pernyataan 3 ✗ Semprotan dapat mencemari makanan tamu lain.
- Pernyataan 4 ✓ Memutus perpindahan kuman dari meja kotor ke peralatan bersih.
- Pernyataan 5 ✓ Lap yang terpisah mencegah kontaminasi silang.

Jawaban: pernyataan 1, 4, 5.

Latihan sub bab 3.1

No. 1 Kunci: B

Konsep: Bila tamu dengan reservasi terjamin tidak dapat diberi kamar, hotel memindahkan tamu (walk the guest) ke hotel setara atas biaya hotel, biasanya dengan transportasi, lalu mengundangnya kembali bila kamar tersedia. Komunikasinya: meminta maaf, bertanggung jawab, dan segera memberi solusi.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: ada keramahan, tetapi no-show belum pasti terjadi dan tamu yang lelah menunggu sampai tengah malam tanpa kepastian.
- **B.** ✓ Tamu segera mendapat kamar setara tanpa biaya tambahan, dan hotel bertanggung jawab penuh atas kesalahannya.
- **C.** ✗ Jebakan: uang kembali dan kamar tersedia, tetapi tamu tetap dibebani membayar dan mengurus sendiri akibat kesalahan hotel.
- **D.** ✗ Jebakan: tamu tetap di hotel, tetapi kamar out of order tidak layak dijual; kipas tidak menggantikan AC yang rusak.
- **E.** ✗ Jebakan: tamu mendapat kamar, tetapi dibebani biaya akibat kesalahan hotel padahal reservasinya terjamin.

Jawaban: B.

No. 2 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Kerja sama dalam lingkungan yang beragam membutuhkan sikap saling menghargai, kesepakatan tugas yang jelas, konfirmasi pesan, dan penyelesaian konflik secara langsung dan tenang.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1 → Benar.** Pembagian tugas yang jelas dan konfirmasi pesan mengurangi salah paham akibat perbedaan logat dan istilah.
- **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: pertengkaran berkurang untuk sementara, tetapi sumber masalah (salah paham) tidak diselesaikan dan kerja sama tidak terbangun.
- **Pernyataan 3 → Benar.** Membicarakan masalah langsung dengan tenang menyelesaikan konflik dan menjaga hubungan kerja.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

No. 3 Kunci: A, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Kerja sama antarbagian (front office dan housekeeping) membutuhkan komunikasi yang jelas, pembaruan data di PMS, dan penyesuaian prioritas kerja agar semua tamu terlayani.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Kedua tamu terlayani, dan housekeeping tahu kamar mana yang harus disiapkan.
- **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: jadwal aman, tetapi permintaan tamu ditolak padahal ada kamar lain yang dapat dipakai.
- **Pernyataan 3** ✓ Kamar pengganti siap tepat waktu untuk tamu yang tiba.
- **Pernyataan 4** ✓ Semua bagian mengetahui perubahan sehingga tidak terjadi salah kamar.
- **Pernyataan 5** ✗ Mengganggu tamu yang sudah diizinkan late check-out.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

No. 4 Kunci: A, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Lembar perintah acara (banquet event order) adalah alat komunikasi antarbagian: siapa mengerjakan apa, kapan, dan di mana. Kerja sama berjalan baik bila setiap bagian mengikuti lembar itu.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Penataan ruang dan sound system selesai pukul 07.30.
- **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: rehat kopi tanggung jawab Banquet dan Pastry, dan tempatnya di foyer.
- **Pernyataan 3** ✗ Penataan ruang (06.00–07.30) dilakukan sebelum registrasi (07.30).
- **Pernyataan 4** ✓ Sesuai baris rehat kopi: Banquet dan Pastry, di foyer, pukul 10.00.
- **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: waktunya masuk akal, tetapi makan siang di restoran, bukan di foyer.

Jawaban: pernyataan 1, 4.

No. 5 Kunci: A

Konsep: Penanganan keluhan tamu: dengarkan, minta maaf, selesaikan secepatnya sesuai wewenang, dan tindak lanjuti di belakang layar. Tamu tidak dituduh walaupun ada catatan yang berbeda.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Cepat, sopan, sesuai wewenang, dan tetap ada catatan untuk pemeriksaan.
- **B.** ✗ Jebakan: tampak teliti, tetapi tamu yang kesal dibuat menunggu padahal resepsionis berwenang menyelesaikannya.
- **C.** ✗ Membantah tamu memperbesar konflik.
- **D.** ✗ Jebakan: tagihan dibatalkan, tetapi kalimatnya menuduh tamu tidak jujur.
- **E.** ✗ Membebani tamu, padahal masalah dapat diselesaikan saat itu juga.

Jawaban: A.

Latihan sub bab 3.2

No. 1 Kunci: A, B, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Menerima pesan telepon: catat lengkap (siapa, dari mana, isi pesan, nomor yang dapat dihubungi, tanggal/jam, nama penerima), baca ulang untuk memastikan, sampaikan kepada tamu, dan jaga kerahasiaan data tamu.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Isi pesan lengkap sehingga Ibu Dewi dapat menindaklanjutinya.
- **Pernyataan 2** ✓ Mencegah salah catat, terutama angka dan jam.
- **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: tampak membantu, tetapi nomor kamar tamu adalah data rahasia.
- **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: ringkas, tetapi informasi penting hilang (perusahaan, jam baru 10.00, nomor yang harus dihubungi).
- **Pernyataan 5** ✓ Memastikan pesan sampai kepada tamu.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 5.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 2 **Kunci: E**

Konsep: Etika menerima telepon di hotel: salam sesuai waktu, identitas (nama hotel dan nama petugas), dan tawaran bantuan, diucapkan dengan ramah dan jelas.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Tanpa salam resmi, tanpa nama hotel dan nama petugas.
- **B.** ✗ Jebakan: salam dan tawaran bantuan benar, tetapi nama hotel dan nama petugas tidak disebut.
- **C.** ✗ Jebakan: identitas lengkap, tetapi tanpa salam dan tanpa tawaran bantuan.
- **D.** ✗ Jebakan: unsurnya lengkap, tetapi pukul 16.10 bukan pagi.
- **E.** ✓ Salam sesuai waktu, nama hotel, nama petugas, dan tawaran bantuan.

Jawaban: E.

Latihan sub bab 3.3

No. 1 **Kunci: B, D**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Percakapan operasional dalam bahasa Inggris harus sopan dan memberi informasi yang akurat sesuai kebijakan hotel (harga, cara pembayaran).

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: terdengar sopan, tetapi salah karena kebijakan hotel membolehkan tamu tanpa paket sarapan dengan membayar.
- **Pernyataan 2** ✓ Sopan dan memberi informasi harga yang sesuai kebijakan.
- **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: harganya terdengar benar, tetapi kebijakan menetapkan Rp150.000 per orang, bukan per kamar.
- **Pernyataan 4** ✓ Menawarkan dua cara bayar sesuai kebijakan.
- **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: harganya benar, tetapi kebijakan membolehkan tagihan dimasukkan ke rekening kamar, tidak harus tunai.

Jawaban: pernyataan 2, 4.

No. 2 **Kunci: A**

Konsep: Dalam melayani permintaan tamu berbahasa Inggris, staf menyanggupi dengan sopan (Certainly/Of course) dan menanyakan data yang dibutuhkan untuk menjalankan permintaan itu.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Menyanggupi dengan sopan dan menanyakan nomor kamar yang dibutuhkan untuk wake-up call.
- **B.** ✗ Jebakan: menyebut "six tomorrow morning", tetapi salah memahami bahwa yang pukul enam adalah panggilan bangun, bukan tur.
- **C.** ✗ Sopan, tetapi menawarkan hal lain dan tidak menindaklanjuti permintaan tamu.
- **D.** ✗ Tidak menjawab permintaan wake-up call.
- **E.** ✗ Jebakan: sopan, tetapi menanyakan jam check-out yang tidak diminta tamu.

Jawaban: A.

No. 3 **Kunci: B**

Konsep: Dalam bahasa Inggris operasional, staf menjawab permintaan tamu dengan sopan (Certainly/Of course) dan memberi informasi kebijakan yang akurat, termasuk biaya.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: sopan, tetapi menolak padahal kebijakan membolehkan dan kamar tersedia.
- **B.** ✓ Sopan dan sesuai kebijakan: boleh, dengan biaya 50% dari tarif.
- **C.** ✗ Salah waktu dan salah biaya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **D.** ✗ Salah memahami: pukul 3 adalah jam check-out yang diminta, bukan jam penerbangan.
- **E.** ✗ Jebakan: jamnya benar, tetapi late check-out dikenai biaya 50%, bukan gratis.

Jawaban: B.

No. 4 Kunci: D

Konsep: Menanggapi keluhan dalam bahasa Inggris: ungkapkan empati ("I'm so sorry"), lalu jelaskan tindakan nyata ("A technician will come ... right away").

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Tidak menanggapi keluhan sama sekali.
- **B.** ✗ Informasi jam layanan tidak menyelesaikan masalah yang sedang terjadi.
- **C.** ✗ Jebakan: sopan dan memberi jalan keluar sementara, tetapi kerusakan di kamar tidak ditangani.
- **D.** ✓ Empati dan tindakan nyata yang cepat sebelum rapat tamu.
- **E.** ✗ Membebani tamu dan tidak sopan.

Jawaban: D.

No. 5 Kunci: 1B 2S 3S

Konsep: Membaca surel bahasa Inggris tingkat operasional: menemukan rincian permintaan (jumlah orang, bagasi, jenis kamar) agar layanan disiapkan dengan tepat.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1 → Benar.** "An airport pick-up for two adults".
- **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: orangnya dua, tetapi ada tiga koper besar ("three large suitcases") yang tidak muat di bagasi sedan kecil.
- **Pernyataan 3 → Salah.** "Non-smoking room" berarti kamar bebas rokok.

Jawaban: Benar, Salah, Salah.

Kuis Akhir Bab 3

No. 1 Kunci: B, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Hambatan komunikasi diatasi dengan meminta pengulangan, mengulang inti pesan, memakai kalimat sederhana, dan menuliskan hal penting seperti angka.

Langkah:

1. Tandai tindakan yang membantu pemahaman.
2. Pengulangan, tulisan, dan bahasa sederhana membantu.
3. Berpura-pura mengerti dan berbicara lebih keras tidak membantu.

Analisis setiap pernyataan:

- Pernyataan 1 ✗ Berpura-pura mengerti membuat kesalahpahaman berlanjut.
- Pernyataan 2 ✓ Meminta pengulangan dan konfirmasi inti pesan mencegah salah paham.
- Pernyataan 3 ✓ Angka lebih mudah dipahami bila ditulis, terutama bagi tamu yang bahasanya berbeda.
- Pernyataan 4 ✗ Berbicara cepat dan keras justru membuat pesan semakin sulit dipahami.
- Pernyataan 5 ✓ Bahasa sederhana mengurangi hambatan komunikasi.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

No. 2 Kunci: A, B, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Kerja sama lintas bagian: setiap permintaan diteruskan ke bagian yang tepat, kamar harus bersih sebelum diberikan, dan hasil diinformasikan kepada tamu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Cocokkan tiap permintaan dengan bagian yang berwenang.
2. 701 → Housekeeping membersihkan dulu; 905 → Housekeeping memasang extra bed; 1203 → Engineering.
3. Front Office tidak memperbaiki alat dan tidak memberikan kamar kotor.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✓ Kamar baru boleh diberikan setelah bersih; tamu diberi kepastian waktu.
• Pernyataan 2 ✓ Extra bed disiapkan oleh Housekeeping dan hasilnya dikabarkan agar tamu mendapat kepastian.
• Pernyataan 3 ✗ Memperbaiki peralatan adalah tugas Engineering, bukan Front Office.
• Pernyataan 4 ✗ Kamar VD belum layak dijual; standar tidak boleh dilanggar.
• Pernyataan 5 ✓ Keluhan alat diteruskan kepada bagian yang memperbaiki dan dicatat untuk tindak lanjut.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 5.

No. 3 Kunci: 1S 2S 3B

Konsep: BEO adalah pegangan semua bagian. Baca penanggung jawab, waktu, dan tempat tiap kegiatan; tugas dan tempat tidak boleh tertukar.

Langkah:

1. Pernyataan 1: tempat rehat kopi di BEO adalah foyer.
2. Pernyataan 2: uji sound system terjadwal sebelum 08.00.
3. Pernyataan 3: prasmanan di restoran oleh F&B Service dan Kitchen.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 → Salah. BEO menempatkan rehat kopi di foyer, bukan di restoran; kue dikirim ke foyer sebelum 10.15.
• Pernyataan 2 → Salah. Uji sound system dijadwalkan 06.30–08.00, sebelum registrasi dimulai pukul 08.00.
• Pernyataan 3 → Benar. Keduanya bertanggung jawab atas makan siang di restoran pukul 12.00.

Jawaban: Salah, Salah, Benar.

No. 4 Kunci: B

Konsep: Overbooking: tamu terjamin diprioritaskan. Hotel meminta maaf, mencarikan kamar di hotel setara, menanggung biaya dan transportasi, serta menawarkan kembali esok hari.

Langkah:

1. Kondisi: tamu terjamin, tidak ada kamar, tidak ada no-show.
2. Syarat: kesalahan hotel; tamu tidak membayar.
3. Pilih hotel setara dengan biaya dan transportasi ditanggung hotel.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: suite tampak jalan keluar, tetapi tamu tidak boleh dibebani selisih tarif karena kesalahan hotel.
• B. ✓ Hotel yang melakukan overbooking bertanggung jawab: mencarikan kamar setara, menanggung biaya dan transportasi, meminta maaf, dan menawarkan kembali esok hari.
• C. ✗ Tidak ada kamar kosong dan tidak ada no-show; menunggu tidak pasti dan merugikan tamu yang lelah.
• D. ✗ Tamu lain juga terjamin dan berhak atas kamar; memindahkan mereka memindahkan masalah.
• E. ✗ Meminta tamu membayar lebih dulu membebankan akibat kesalahan hotel kepada tamu.

Jawaban: B.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 5 Kunci: A

Konsep: Penyelesaian konflik: tenangkan, bicarakan secara pribadi, dengar kedua pihak, sepakati cara kerja ke depan, dan libatkan supervisor bila perlu.

Langkah:

1. Pisahkan pembahasan dari tamu.
2. Dengar kedua pihak dan sepakati aturan tertulis.
3. Hindari memindahkan, mempermalukan, atau menunda.

Analisis setiap opsi:

• A. ✓ Dibahas di tempat pribadi, kedua pihak didengar, dan pembagian meja disepakati tertulis sehingga akar masalah selesai.
• B. ✗ Memindahkan hanya memindahkan masalah; penyebab selisih tidak diselesaikan.
• C. ✗ Meminta maaf di depan tamu mempermalukan mereka dan menambah gangguan layanan.
• D. ✗ Meminta satu pihak mengalah tanpa mendengar keduanya tidak adil dan masalah dapat berulang.
• E. ✗ Menunda membiarkan perselisihan berlanjut di depan tamu.

Jawaban: A.

No. 6 Kunci: D

Konsep: Keputusan di dalam wewenang dilakukan sendiri dan dicatat. Di luar wewenang, petugas meminta maaf, menjelaskan prosesnya, dan meneruskan kepada atasan tanpa berjanji.

Langkah:

1. Bandingkan jumlah tagihan (180.000) dengan wewenang (150.000).
2. Di atas wewenang: butuh persetujuan supervisor.
3. Minta maaf, jelaskan, hubungi supervisor, layani antrean.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Membatalkan seluruhnya melampaui wewenang (batas Rp150.000).
• B. ✗ Membantah tamu dan menolak memeriksa tidak menyelesaikan keberatan.
• C. ✗ Meminta bayar dulu menunda penyelesaian dan membebani tamu; tamu bisa saja terburu-buru.
• D. ✓ Tagihan Rp180.000 melebihi wewenang Rp150.000. Resepsionis menjelaskan prosesnya dengan sopan dan menghubungi supervisor, sambil tetap melayani antrean.
• E. ✗ Memotong sebagian tanpa penjelasan dan tanpa persetujuan bukan prosedur; tamu tetap tidak jelas hasil keberatannya.

Jawaban: D.

No. 7 Kunci: A, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Serah terima yang baik memuat fakta (jam, kamar, kejadian), tindakan yang sudah dan belum dilakukan, dan status tindak lanjut.

Langkah:

1. Periksa tiap catatan: fakta atau opini?
2. Cari yang memuat jam, kamar, tindakan, dan tindak lanjut.
3. Opini dan catatan kosong tidak membantu sif berikutnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

- Pernyataan 1 ✓ Memuat jam, kamar, kejadian, dan tindakan.
- Pernyataan 2 ✗ Berisi opini dan dugaan, bukan fakta.
- Pernyataan 3 ✓ Fakta permintaan dan tindakan pencatatan yang jelas.
- Pernyataan 4 ✓ Memuat fakta, tindakan, dan tindak lanjut.
- Pernyataan 5 ✗ Tidak memuat informasi, padahal ada tindak lanjut yang perlu diteruskan.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

No. 8 Kunci: E

Konsep: Keluhan ditangani secepatnya dengan tindakan nyata dan identitas pelapor dirahasiakan. Petugas keamanan menegur secara netral.

Langkah:

1. Syarat tamu: nama tidak disebut.
2. Tindakan: kirim petugas keamanan saat itu juga.
3. Coret yang menyebut nama, menunda, atau hanya memberi kompensasi.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Menyebut nama pelapor membuka identitas dan dapat memicu pertengkaran.
- B. ✗ Meminta tamu menegur sendiri melempar tanggung jawab kepada tamu.
- C. ✗ Menunda sampai pagi membiarkan kebisingan terus mengganggu.
- D. ✗ Voucher tidak menghentikan kebisingan.
- E. ✓ Keluhan ditindaklanjuti saat itu juga oleh petugas keamanan, dan identitas pelapor dirahasiakan sesuai permintaannya.

Jawaban: E.

No. 9 Kunci: C

Konsep: Pilih tipe yang memenuhi syarat tempat tidur, lalu hitung total = tarif × malam + tambahan (bila ada). Perhatikan apa yang sudah termasuk dalam tarif.

Langkah:

1. Syarat: satu kamar, tempat tidur sendiri untuk anak, anggaran ≤ 3.600.000, sarapan 3 orang.
2. Hanya Family Room punya tempat tidur untuk anak.
3. Hitung: 1.100.000 × 3 = 3.300.000 (sarapan termasuk).

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Jebakan: murah dan total benar (650.000 × 3 + 100.000 × 3), tetapi hanya 2 tempat tidur single, sehingga anak tidak punya tempat tidur sendiri bila orang tua dua orang.
- B. ✗ Deluxe Double hanya 1 tempat tidur double; tidak ada tempat tidur untuk anak. Totalnya 800.000 × 3 + 100.000 × 3 = 2.700.000.
- C. ✓ Family Room punya 1 tempat tidur double (orang tua) dan 1 single (anak). 1.100.000 × 3 = 3.300.000, sarapan untuk 3 orang sudah termasuk, dan total ≤ 3.600.000.
- D. ✗ Jebakan: tipe benar, tetapi sarapan dihitung dua kali (3.300.000 + 300.000). Sarapan Family Room untuk 3 orang sudah termasuk.
- E. ✗ Dua kamar bertentangan dengan permintaan satu kamar, dan total 3.900.000 melebihi anggaran.

Jawaban: C.

No. 10 Kunci: A

Konsep: Informasi tamu bersifat rahasia. Permintaan data dari pihak yang mengaku berwenang dijawab dengan sopan, dijelaskan aturannya, dan diteruskan kepada atasan untuk verifikasi.

Langkah:

1. Aturan: tidak ada data tamu lewat telepon.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Pengakuan sebagai petugas belum diverifikasi.
3. Teruskan ke manajer jaga dengan sopan.

Analisis setiap opsi:

• A. ✓ Data tamu tidak diberikan lewat telepon. Operator tetap sopan, menjelaskan aturan, dan meneruskan kepada manajer jaga yang dapat memverifikasi permintaan resmi.
• B. ✗ Jebakan: pengakuan sebagai petugas tidak dapat diverifikasi lewat telepon; data tamu rahasia.
• C. ✗ Nomor kamar saja tetap membuka lokasi tamu dan melanggar aturan kerahasiaan.
• D. ✗ Datang ke resepsi tanpa verifikasi tidak menjamin siapa pun; verifikasi dilakukan manajer jaga dengan prosedur resmi.
• E. ✗ Menutup telepon tanpa penjelasan tidak sopan dan tidak meneruskan permintaan yang mungkin sah ke pihak berwenang hotel.

Jawaban: A.

No. 11 Kunci: B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Permintaan khusus dijawab dengan memeriksa kebijakan, ketersediaan, dan wewenang; lalu memberi tahu tamu biayanya dan berkoordinasi dengan bagian lain.

Langkah:

1. Kebijakan: sampai 14.00 = 30%; lewat 14.00 = 50%. Tamu meminta 15.30 = 50%.
2. Ketersediaan: ada kamar VD setipe sebagai pengganti.
3. Beri tahu biaya, koordinasi Housekeeping, perbarui PMS.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✗ Menolak tanpa memeriksa kamar pengganti tidak mencari solusi.
• Pernyataan 2 ✓ Kamar pengganti membuat kedua tamu dapat dilayani.
• Pernyataan 3 ✗ Menjanjikan di luar kebijakan dan wewenang.
• Pernyataan 4 ✓ Pukul 15.30 melewati 14.00, maka biayanya 50%.
• Pernyataan 5 ✓ Semua bagian perlu mengetahui perubahan agar kamar siap tepat waktu.

Jawaban: pernyataan 2, 4, 5.

No. 12 Kunci: 1B 2S 3S

Konsep: Menahan panggilan memerlukan izin dan kabar bila lama. Bila orang yang dicari tidak menjawab, operator menawarkan mencatat pesan.

Langkah:

1. Pernyataan 1: izin dan kabar = benar.
2. Pernyataan 2: menahan lama tanpa kabar = salah.
3. Pernyataan 3: tidak menawarkan pesan = salah.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 → Benar. Penelepon dihargai dengan izin dan kabar kemajuan.
• Pernyataan 2 → Salah. Menahan lama tanpa kabar membuat penelepon merasa diabaikan.
• Pernyataan 3 → Salah. Operator menawarkan mencatat pesan agar tamu tetap mendapat informasi.

Jawaban: Benar, Salah, Salah.

No. 13 Kunci: E

Konsep: Respons sesuai topik: ulangi dan konfirmasi inti permintaan (jam dan nomor kamar) dengan bentuk sopan.

Langkah:

1. Inti permintaan: wake-up call pukul 5.30 kamar 1207.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Cari jawaban yang mengonfirmasi inti itu.
3. Jawaban sopan lain tidak menjawab topik.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Sopan, tetapi menyebut jam sarapan, tidak mengonfirmasi permintaan bangun.
• B. ✗ Sopan, tetapi menanyakan jam check-out yang tidak berkaitan dengan permintaan.
• C. ✗ Menyebut jam buka pusat kebugaran, bukan mengonfirmasi permintaan bangun.
• D. ✗ Menyebut lantai kamar, bukan mengonfirmasi permintaan bangun.
• E. ✓ Resepsionis mengonfirmasi jam (5.30) dan nomor kamar (1207) sesuai permintaan, dengan bentuk sopan.

Jawaban: E.

No. 14 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Jumlah malam = selisih tanggal; check-out pada tanggal terakhir. Total kamar = tarif × malam. "Not including breakfast" berarti sarapan dibayar terpisah, per orang.

Langkah:

1. Tanggal 8 sampai 11 Juli = 3 malam; check-out 11 Juli.
2. Kamar: 750.000 × 3 = 2.250.000.
3. Sarapan: 90.000 × 2 × 3 = 540.000.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 → Salah. Menginap dari 8 sampai 11 Juli berarti 3 malam dan check-out pada tanggal 11.
• Pernyataan 2 → Benar. 750.000 × 3 malam = 2.250.000.
• Pernyataan 3 → Benar. 90.000 × 2 orang × 3 hari = 540.000.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

No. 15 Kunci: D

Konsep: Panggilan keluar: sebut identitas, pastikan lawan bicara, sampaikan tujuan singkat, jangan membocorkan data pribadi, dan tawarkan pesan atau telepon balik.

Langkah:

1. Orang yang menjawab bukan Pak Aji.
2. Jangan membuka data pribadi kepada orang lain.
3. Minta pesan atau telepon balik dengan sopan.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Rincian pesanan dan penerbangan adalah data pribadi yang tidak diberikan kepada orang yang tidak dapat diverifikasi.
• B. ✗ Menelepon berulang tiap lima menit mengganggu dan tidak sopan.
• C. ✗ Meminta data tambahan dari orang yang tidak dapat dipastikan hubungannya tidak perlu dan menyalahi kehati-hatian data.
• D. ✓ Dewi sopan, menyebut identitas, tidak membuka rincian pribadi tamu, dan menyampaikan permintaan agar Pak Aji menelepon kembali.
• E. ✗ Membatalkan sepihak tanpa konfirmasi merugikan tamu dan tidak sesuai prosedur.

Jawaban: D.

No. 16 Kunci: C

Konsep: Ucapan pembuka telepon: salam sesuai waktu + nama hotel + nama sendiri + tawaran bantuan.

Langkah:

1. Waktu 19.40 = malam.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Periksa keempat unsur pada tiap pilihan.
3. Hanya satu pilihan yang lengkap dan bersalam malam.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Tanpa salam, nama hotel, dan nama sendiri; nadanya juga kurang ramah.
• B. ✗ Jebakan: unsurnya lengkap, tetapi salam "siang" salah untuk pukul 19.40.
• C. ✓ Pukul 19.40 = malam. Ucapan ini memuat keempat unsur: salam malam, nama hotel, nama sendiri, dan tawaran bantuan.
• D. ✗ Tanpa nama hotel, sehingga unsur identitas hotel tidak lengkap.
• E. ✗ Tanpa salam dan tanpa tawaran bantuan yang sopan.

Jawaban: C.

No. 17 Kunci: B

Konsep: a.m. = pukul 00.00–11.59 (pagi); p.m. = pukul 12.00–23.59 (siang sampai malam). Papan hotel dibaca per baris: nama fasilitas dan jamnya.

Langkah:

1. Cari baris "Swimming pool" pada papan.
2. Jam: 7 a.m. – 8 p.m.
3. Tamu bertanya sampai jam berapa: 8 p.m.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ "a.m." berarti pagi; 8 a.m. bukan jam tutup kolam.
• B. ✓ Papan menyebut kolam renang buka pukul 7 a.m. – 8 p.m., sehingga tamu dapat berenang sampai pukul 8 malam.
• C. ✗ Pukul 9 p.m. adalah jam tutup spa, bukan kolam renang.
• D. ✗ 10 a.m. adalah jam buka spa, bukan jam tutup kolam.
• E. ✗ Papan tidak menyebut kolam buka sampai tengah malam.

Jawaban: B.

No. 18 Kunci: C

Konsep: Serah terima menugaskan tindak lanjut kepada sif berikutnya. Petugas membaca setiap baris, mengerjakan yang berstatus menunggu atau tindak lanjut, dan menanyakan catatan yang tidak lengkap.

Langkah:

1. Baca status tiap baris pada gambar.
2. Tindak lanjut: 1010 pukul 06.30; 612 teknisi 08.00; 308 hasil cek belum ada.
3. Baris 815 selesai; tidak perlu diulang.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: baris 612 masih menunggu teknisi 08.00 dan baris 308 belum ada hasil pengecekan; tidak bisa diabaikan.
• B. ✗ Jebakan: 1010 dan 612 benar, tetapi hasil pengecekan kamar 308 pukul 01.00 belum tercatat dan harus ditanyakan.
• C. ✓ Tiga baris masih memerlukan tindak lanjut: 1010 (telepon 06.30), 612 (teknisi kembali 08.00), dan 308 (pengecekan 01.00 belum tercatat hasilnya). Baris 815 sudah selesai.
• D. ✗ Kamar 815 sudah selesai (pukul 04.30 telah dilayani); menelepon kamar itu sekarang keliru dan menunggu keluhan tidak proaktif.
• E. ✗ Menunggu tamu melapor tidak proaktif; serah terima dibuat agar petugas yang menindaklanjuti.

Jawaban: C.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 19 Kunci: A, B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pesan telepon memuat untuk, dari, jam, nomor, isi, dan tindakan; dibacakan ulang; disampaikan dengan lampu pesan atau pesan tertulis. Nomor kamar tidak disebutkan.

Langkah:

1. Periksa tiap tindakan dengan tujuh unsur pesan dan aturan kerahasiaan.
2. Mencatat, membacakan ulang, dan menyampaikan benar.
3. Menyebut nomor kamar dan meringkas samar salah.

Analisis setiap pernyataan:

- Pernyataan 1 ✓ Unsur pesan lengkap agar penerima dapat menindaklanjuti.
- Pernyataan 2 ✓ Konfirmasi mencegah salah dengar pada angka.
- Pernyataan 3 ✗ Nomor kamar tamu tidak boleh disebutkan kepada siapa pun.
- Pernyataan 4 ✓ Tamu mengetahui ada pesan dan menerima isinya.
- Pernyataan 5 ✗ Ringkasan samar menghilangkan jam rapat dan nomor yang dapat dihubungi.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4.

No. 20 Kunci: C, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Membaca surel: tandai kata kunci (cancel, booking, refund, tanggal, alasan) lalu cocokkan dengan pernyataan satu per satu.

Langkah:

1. Kata kunci: cancel my booking, 14–16 August, flight cancelled, refund.
2. Cocokkan pernyataan dengan kata kunci.
3. Perpanjangan dan permintaan lantai tidak ada dalam surel.

Analisis setiap pernyataan:

- Pernyataan 1 ✗ Surel menyebut cancel (membatalkan), bukan memperpanjang.
- Pernyataan 2 ✗ Tidak ada permintaan lantai; isi surel tentang pembatalan.
- Pernyataan 3 ✓ "cancel my booking for 14–16 August".
- Pernyataan 4 ✓ "because my flight has been cancelled".
- Pernyataan 5 ✓ "whether I will get a refund".

Jawaban: pernyataan 3, 4, 5.

No. 21 Kunci: E

Konsep: Menghitung mundur dari batas waktu: batas tiba − waktu tempuh = berangkat paling lambat. Pilih jadwal terakhir yang tidak melewatinya.

Langkah:

1. Batas tiba: 10.30 − 2 jam = 08.30.
2. Berangkat paling lambat: 08.30 − 45 menit = 07.45.
3. Jadwal terakhir ≤ 07.45: 06.30.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Jebakan: 10.00 berangkat setelah penerbangan hampir berangkat; tiba 10.45, lewat jam penerbangan.
- B. ✗ Jebakan: 08.00 tiba 08.45, lebih lambat dari batas 08.30.
- C. ✗ 12.30 berangkat setelah penerbangan berangkat.
- D. ✗ Jebakan: 05.00 sebenarnya tidak terlambat, tetapi bukan yang paling akhir; soal menanyakan jadwal terakhir yang masih aman.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• E. ✓ Tiba di bandara paling lambat 08.30 (10.30 − 2 jam). Berangkat paling lambat 07.45 (08.30 − 45 menit). Jadwal terakhir yang tidak melewati 07.45 adalah 06.30.

Jawaban: E.

No. 22 Kunci: D

Konsep: Where = di mana. Jawab letak dengan lantai dan arah: "on the third floor, to the left of the lift".

Langkah:

1. Pertanyaan: where (letak).
2. Informasi: lantai 3, kiri lift.
3. Pilih jawaban yang menyebut letak itu.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Menjawab jam buka, bukan letak yang ditanyakan.
• B. ✗ Lantai dan arah keliru: lantai 2 dan kanan.
• C. ✗ Menjawab syarat pemakaian, bukan letak.
• D. ✓ Tamu bertanya letak (where). Jawaban menyebut lantai 3 dan sebelah kiri lift sesuai informasi hotel.
• E. ✗ Menyebut biaya yang tidak ada dalam informasi dan tidak menjawab letak.

Jawaban: D.

No. 23 Kunci: A, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Membaca dialog: tandai tiap informasi (malam, nomor kamar, permintaan, jawaban staf) lalu cocokkan dengan pernyataan.

Langkah:

1. Catat fakta: two nights, passport, room 1105, deluxe with breakfast, lower floor fully booked, move tomorrow if available.
2. Cocokkan pernyataan satu per satu.
3. Lantai 5 dan langsung dipindah tidak sesuai dialog.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✓ "for two nights".
• Pernyataan 2 ✗ Kamar 1105 berada di lantai 11, bukan lantai 5.
• Pernyataan 3 ✓ "May I see your passport, please?"
• Pernyataan 4 ✗ Staf menyatakan lantai bawah penuh malam ini.
• Pernyataan 5 ✓ "fully booked tonight ... move you tomorrow if a room becomes available".

Jawaban: pernyataan 1, 3, 5.

No. 24 Kunci: A

Konsep: Keluhan dalam bahasa Inggris dijawab dengan permintaan maaf, empati, dan tindakan nyata segera, tanpa menyalahkan tamu.

Langkah:

1. Inti keluhan: bising, tidak bisa tidur.
2. Jawaban benar: maaf + tindakan nyata.
3. Coret yang mengabaikan, menyalahkan, atau melempar tugas.

Analisis setiap opsi:

• A. ✓ Meminta maaf dan menjanjikan tindakan nyata segera (security menegur) menjawab keluhan tamu yang akan berangkat pagi.
• B. ✗ Mengabaikan keluhan, tidak ada tindakan.
• C. ✗ Menganggap wajar dan menyalahkan tamu, tidak membantu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- D. ✗ Menyarankan hal yang tidak menyelesaikan keluhan tidur.
- E. ✗ Melempar tugas kepada tamu; tindakan seharusnya oleh petugas.

Jawaban: A.

No. 25 Kunci: B

Konsep: Biaya late check-out mengikuti rentang jam pada kebijakan. Hitung: persentase × tarif kamar, dan sampaikan dengan sopan memakai bahasa Inggris sederhana.

Langkah:

1. Jam 16.00 → rentang 14.01–18.00 = 50%.
2. Hitung: 0,5 × 800.000 = 400.000.
3. Pilih jawaban yang menyebut 50% dan 400.000.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Jebakan: 30% hanya berlaku sampai pukul 14.00; pukul 16.00 melewatinya.
- B. ✓ Pukul 16.00 masuk rentang 14.01–18.00 = 50%. 50% × 800.000 = 400.000.
- C. ✗ Jebakan: 100% hanya berlaku setelah pukul 18.00.
- D. ✗ Menjanjikan gratis bertentangan dengan kebijakan.
- E. ✗ Menolak tanpa pengecualian padahal kamar tersedia dan kebijakan memungkinkan dengan biaya.

Jawaban: B.

Latihan sub bab 4.1

No. 1 Kunci: D

Konsep: Layar status kamar PMS menampilkan data kamar (tipe, tempat tidur, rokok) dan statusnya. Staf menyaring data sesuai permintaan tamu dan SOP status kamar sebelum memberikan kamar.

Langkah:

1. Syarat: Deluxe, Twin, NS, lantai ≥ 5, status VR.
2. 512: Smoking ✗. 603: VC (belum diperiksa) ✗. 608: Superior ✗. 701: OOO ✗.
3. 615: Deluxe, Twin, NS, lantai 6, VR ✓.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: Deluxe twin VR di lantai 5, tetapi kamar merokok (S).
- **B.** ✗ Jebakan: memenuhi semua permintaan tamu, tetapi berstatus VC (belum diperiksa supervisor), bukan VR.
- **C.** ✗ Jebakan: twin, NS, dan VR, tetapi tipenya Superior.
- **D.** ✓ Deluxe, twin, bebas rokok, lantai 6, dan berstatus VR.
- **E.** ✗ Jebakan: data kamarnya sesuai, tetapi berstatus OOO (sedang diperbaiki).

Jawaban: D.

No. 2 Kunci: B

Konsep: Folio tamu di PMS mencatat semua tagihan dengan nomor bukti. Tagihan yang tercatat dua kali (nomor bukti sama) dikoreksi sebelum tamu membayar.

Langkah:

1. Laundry L-556 tercatat dua kali (Rp120.000 × 2).
2. Koreksi: hapus satu baris laundry Rp120.000.
3. Sisa dibayar = 2.570.000 − 120.000 = Rp2.450.000.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: sisa dibayar sebelum koreksi.
- **B.** ✓ Satu tagihan laundry ganda dihapus: 2.570.000 − 120.000.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **C.** ✗ Jebakan: 3.570.000 − 120.000 — deposit lupa dikurangkan.
• **D.** ✗ Jebakan: kedua baris laundry dihapus, padahal tamu memakai laundry satu kali.
• **E.** ✗ Jebakan: yang dihapus tagihan minibar (85.000), padahal tamu menyatakan tagihan lain sudah sesuai.

Jawaban: B.

Latihan sub bab 4.2

No. 1 Kunci: A, C, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Setiap perangkat lunak perkantoran punya fungsi khusus: pengolah kata (mail merge untuk surat massal), pengolah angka (SUM/SUMIF untuk menjumlah, Filter untuk menyaring tampilan, Sort untuk mengurutkan), dan perangkat lunak presentasi.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ Mail merge menggabungkan satu surat dengan daftar nama sehingga 60 surat terbuat otomatis.
• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: Sort hanya mengurutkan; semua baris tetap tampil. Fitur yang menampilkan sebagian data adalah Filter.
• **Pernyataan 3** ✓ SUM/SUMIF menjumlahkan data harian menjadi total bulanan.
• **Pernyataan 4** ✓ Perangkat lunak presentasi menyusun slide untuk paparan di depan klien.
• **Pernyataan 5** ✓ Filter menampilkan baris yang memenuhi syarat dan menyembunyikan sisanya tanpa menghapusnya.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4, 5.

No. 2 Kunci: A, C

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Fungsi pengolah angka dipilih sesuai hasil yang dibutuhkan: COUNTIF (menghitung bersyarat), AVERAGE (rata-rata), SUM (jumlah), MAX (nilai terbesar), COUNT (banyaknya sel berisi angka).

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ COUNTIF menghitung sel yang memenuhi syarat "VD".
• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: SUM menjumlahkan angka, sedangkan kolom B berisi teks status sehingga hasilnya 0.
• **Pernyataan 3** ✓ AVERAGE menghitung rata-rata angka di kolom C.
• **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: MAX mencari nilai terbesar; total menit dihitung dengan SUM.
• **Pernyataan 5** ✗ COUNT menghitung sel berisi angka tanpa syarat, sehingga tidak dapat memilih status VD.

Jawaban: pernyataan 1, 3.

Latihan sub bab 4.3

No. 1 Kunci: 1B 2B 3S

Konsep: Surel konfirmasi reservasi adalah dokumen korespondensi yang harus sesuai permintaan tamu (nama, jenis dan jumlah kamar, tanggal, tarif dan fasilitas, total) dan memuat nomor konfirmasi sebagai rujukan.

Langkah:
1. Kamar × malam × tarif = 3 × 2 × 850.000 = Rp5.100.000 (sesuai).
2. Permintaan: termasuk sarapan; draf: tanpa sarapan (tidak sesuai).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Benar.** 3 kamar × 2 malam × Rp850.000 = Rp5.100.000.

• **Pernyataan 2 → Benar.** Pemesan meminta tarif termasuk sarapan, sedangkan draf menulis "tanpa sarapan".

• **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: nomor konfirmasi justru bukti dan rujukan resmi reservasi yang dipakai tamu dan hotel bila ada perubahan atau saat check-in.

Jawaban: Benar, Benar, Salah.

No. 2 Kunci: C

Konsep: Memo adalah dokumen korespondensi internal yang singkat dan jelas: kepada, dari, tanggal, perihal, dan isi yang dapat langsung dilaksanakan (apa, kapan, di mana).

Langkah:

1. "Mulai minggu depan" belum menyebut tanggal pasti.
2. "Sebelum jam pengambilan" tidak menyebut jamnya.
3. Tanpa dua informasi itu, room attendant tidak dapat melaksanakan memo.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: memo internal umumnya tidak memakai salam pembuka seperti surat resmi; salam tidak membuat isi dapat dilaksanakan.

• **B.** ✗ Penerima "seluruh room attendant" sudah jelas; menulis semua nama tidak perlu.

• **C.** ✓ Tanpa tanggal mulai dan jam pengambilan, petugas tidak tahu kapan troli harus diletakkan.

• **D.** ✗ Daftar nomor kamar tidak berkaitan dengan isi memo.

• **E.** ✗ Jebakan: surat resmi lebih formal, tetapi pemberitahuan internal cukup dengan memo, dan masalah isinya tetap ada.

Jawaban: C.

Kuis Akhir Bab 4

No. 1 Kunci: C

Konsep: Memilih kamar: tulis semua syarat tamu dan SOP, lalu periksa baris demi baris. Kamar dipilih hanya bila semua syarat terpenuhi; satu syarat gagal membuatnya gugur.

Langkah:

1. Syarat: Deluxe, king, bebas rokok, lantai ≤ 4, status VR.
2. Periksa tiap baris pada gambar dan coret yang gagal.
3. Hanya kamar 309 yang lolos semua syarat.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: Deluxe king dan bebas rokok di lantai 2, tetapi berstatus VD (belum bersih), sehingga SOP melarang memberikannya.

• B. ✗ Deluxe dan VR, tetapi tempat tidurnya twin, bukan king.

• C. ✓ Kamar 309: Deluxe, king, lantai 3, bebas rokok, berstatus VR. Semua syarat terpenuhi.

• D. ✗ Deluxe king bebas rokok di lantai 4, tetapi berstatus OD (terisi kotor), bukan VR.

• E. ✗ Deluxe king, bebas rokok, VR, tetapi berada di lantai 5, melebihi batas lantai 4.

Jawaban: C.

No. 2 Kunci: E

Konsep: Folio: debit adalah tagihan, kredit adalah pembayaran atau koreksi. Sisa yang dibayar = debit − kredit. Koreksi dilakukan di sistem dengan persetujuan supervisor.

Langkah:

1. Debit awal: 850.000 + 850.000 + 420.000 + 385.000 + 135.000 + 135.000 = 2.775.000.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Setelah koreksi (−385.000 dan −135.000): 2.255.000.
3. Kurangi uang muka 1.000.000: 1.255.000.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: Rp2.775.000 − Rp1.000.000. Koreksi belum diterapkan.
• B. ✗ Jebakan: hanya laundry yang dikoreksi (2.775.000 − 135.000 − 1.000.000); restoran juga harus dikoreksi.
• C. ✗ Jebakan: hanya restoran yang dikoreksi (2.775.000 − 385.000 − 1.000.000); laundry juga harus dikoreksi.
• D. ✗ Jebakan: koreksi benar (Rp2.255.000), tetapi uang muka Rp1.000.000 belum dikurangkan.
• E. ✓ Total debit sebelum koreksi Rp2.775.000. Dihapus makan malam 12 Juni (385.000) yang tidak dilakukan tamu dan satu laundry (135.000): Rp2.255.000. Dikurangi uang muka Rp1.000.000 = Rp1.255.000.

Jawaban: E.

No. 3 Kunci: A, B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: SOP kartu pengganti: verifikasi identitas, nonaktifkan kartu lama, terbitkan kartu baru, dan jaga kerahasiaan nomor kamar. Instruksi kerja diikuti berurutan.

Langkah:

1. Periksa tiap tindakan dengan empat langkah SOP.
2. Verifikasi identitas, menonaktifkan kartu lama, dan menuliskan nomor di sampul sesuai SOP.
3. Menerbitkan kartu hanya berdasarkan nomor kamar dan membiarkan kartu lama aktif melanggar SOP.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✓ Langkah pertama SOP; menyebut nomor kamar saja bukan bukti identitas.
• Pernyataan 2 ✓ Kartu hilang berbahaya bila masih aktif.
• Pernyataan 3 ✗ Nomor kamar dapat diketahui orang lain; SOP menuntut identitas dicocokkan.
• Pernyataan 4 ✓ Melindungi privasi dan keamanan tamu sesuai langkah 4.
• Pernyataan 5 ✗ Kartu lama yang aktif mengancam keamanan kamar.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4.

No. 4 Kunci: A

Konsep: Diagram alir ditelusuri dari "Mulai"; pada belah ketupat dipilih jalur YA atau TIDAK menurut fakta kasus; seluruh unsur rangkaian harus cocok dengan gambar.

Langkah:

1. Mulai → catat keluhan.
2. Keputusan "nilai ≤ Rp100.000?": Rp250.000 → TIDAK → teruskan ke supervisor.
3. Keputusan "supervisor menyetujui?": tidak → balas tamu dengan penjelasan → selesai.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

• A. ✓ Nilai Rp250.000 lebih dari Rp100.000 sehingga di luar wewenang resepsionis: dicatat, diteruskan ke supervisor. Supervisor tidak menyetujui, maka tamu dibalas dengan penjelasan (jalur TIDAK).
• B. ✗ Jebakan: jalur "dalam wewenang" hanya untuk nilai sampai Rp100.000; Rp250.000 melampauinya.
• C. ✗ Supervisor tidak menyetujui, sehingga jalur kompensasi (disetujui) tidak ditempuh.
• D. ✗ Diagram selalu mencatat keluhan lebih dulu sebelum menentukan wewenang.
• E. ✗ Pada kedua jalur akhir, tamu harus dibalas; diagram tidak membolehkan menutup tanpa membalas.

Jawaban: A.

No. 5 Kunci: B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Presentasi efektif: satu pesan per slide, poin singkat, huruf besar dan kontras, gambar yang mendukung, dan penyaji berbicara kepada hadirin.

Langkah:

1. Periksa tiap penerapan terhadap prinsip presentasi.
2. Satu pesan, gambar mendukung, dan berbicara kepada hadirin benar.
3. Paragraf panjang dan huruf kecil salah.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✗ Paragraf panjang membuat hadirin sibuk membaca dan penyaji hanya membaca slide.
• Pernyataan 2 ✓ Slide ringkas mudah dipahami dan diingat.
• Pernyataan 3 ✗ Huruf kecil tidak terbaca dari belakang ruangan.
• Pernyataan 4 ✓ Gambar yang relevan memperkuat pesan paket.
• Pernyataan 5 ✓ Slide pendukung; penyaji yang menjelaskan.

Jawaban: pernyataan 2, 4, 5.

No. 6 Kunci: D

Konsep: IF(syarat; hasil jika benar; hasil jika salah). Tanda ">" berarti lebih dari dan tidak termasuk nilai yang sama.

Langkah:

1. Syarat: menit > 30.
2. Periksa tiap baris: 28 normal; 31, 32, 35, 33 lama; 30 normal.
3. Jumlah "lama" = 4.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Hanya menghitung nilai terbesar (35); syarat "lebih dari 30" dipenuhi oleh lebih banyak kamar.
• B. ✗ Menghitung dua nilai saja; 31 dan 32 dan 33 juga lebih dari 30.
• C. ✗ Melewatkan salah satu dari empat nilai di atas 30 (31, 32, 33, 35).
• D. ✓ Syarat C > 30 terpenuhi oleh 31, 32, 35, dan 33. Nilai 30 tidak lebih dari 30, sehingga tampil "normal".
• E. ✗ Jebakan: menghitung nilai 30 sebagai "lama" (seolah syaratnya ≥ 30), padahal syaratnya hanya lebih dari 30.

Jawaban: D.

No. 7 Kunci: D

Konsep: Alamat surel adalah data pribadi. Pada pengiriman massal, gunakan bcc agar penerima tidak saling melihat alamat.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Masalah: 60 penerima dan data pribadi.
2. Solusi: bcc.
3. Cc, kepada, dan lampiran daftar membuka alamat.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Cc memperlihatkan semua alamat kepada semua penerima, membuka data pribadi.
- B. ✗ Kolom kepada juga memperlihatkan semua alamat penerima.
- C. ✗ Mengirim satu per satu tidak perlu dan lambat; bcc sudah menyelesaikannya dengan aman.
- D. ✓ Bcc menyembunyikan alamat penerima sehingga data pribadi tiap tamu tidak terlihat oleh tamu lain.
- E. ✗ Melampirkan daftar alamat membocorkan data pribadi tamu kepada semua penerima.

Jawaban: D.

No. 8 Kunci: D

Konsep: Pasangan kamar dipilih bila keduanya memenuhi semua syarat dan terhubung satu sama lain. Satu kamar gagal membuat pasangan gugur.

Langkah:

1. Syarat: Superior twin, terhubung, bebas rokok, VR.
2. Periksa tiap pasangan: 501–503 (503 VD), 507–509 (509 merokok), 611–613 (lolos).
3. Pasangan lain bukan pasangan terhubung.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Jebakan: 501 dan 503 terhubung, tetapi 503 berstatus VD (belum bersih).
- B. ✗ Jebakan: 507 dan 509 terhubung, tetapi 509 adalah kamar merokok.
- C. ✗ 501 dan 507 tidak saling terhubung (masing-masing terhubung dengan 503 dan 509).
- D. ✓ Kamar 611 dan 613 saling terhubung, keduanya Superior twin, bebas rokok, dan berstatus VR.
- E. ✗ 503 (VD) dan 509 (merokok) tidak terhubung satu sama lain dan gagal syarat.

Jawaban: D.

No. 9 Kunci: B

Konsep: Total menginap = (tarif + extra bed) × malam × kamar. Konfirmasi harus memuat semua komponen biaya yang disepakati.

Langkah:

1. Hitung benar: (850.000 + 150.000) × 4 = 4.000.000.
2. Draf: 850.000 × 4 = 3.400.000: extra bed belum dihitung.
3. Perbaiki total.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Nomor konfirmasi tetap diperlukan untuk melacak pesanan siapa pun.
- B. ✓ (850.000 + 150.000) × 4 malam = 4.000.000. Draf menulis 3.400.000 (850.000 × 4), sehingga extra bed belum dihitung.
- C. ✗ Jumlah malam ditentukan tanggal tiba dan pulang, bukan jumlah orang.
- D. ✗ Tarif kamar ditulis per kamar per malam, sesuai kesepakatan.
- E. ✗ Tanggal pemesanan menunjukkan kapan pesanan dibuat, tidak menunggu check-in.

Jawaban: B.

No. 10 Kunci: C

Konsep: Balasan penawaran harus menjawab permintaan: jumlah, tanggal, dan jenis paket sesuai. Kekurangan yang membuat penawaran tidak dapat dipakai lebih penting daripada perbaikan kosmetik.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Bandingkan permintaan (300 tamu, 18 September) dengan draf.
2. Bagian (2) menawarkan 250 tamu: tidak sesuai.
3. Bagian lain wajar atau hanya kosmetik.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Permintaan maaf menambah kesopanan, tetapi tidak wajib; balasan hanya sehari setelah surel.
• B. ✗ Jebakan: masa berlaku sampai 30 Juni masih berlaku pada surat bertanggal 3 Juni, sehingga bukan kekeliruan.
• C. ✓ Tamu meminta paket untuk 300 tamu, sedangkan rincian yang dilampirkan untuk 250 tamu. Penawaran tidak menjawab permintaan sehingga harga dan paket tidak dapat dipakai.
• D. ✗ Tanggal dan jam akan membantu, tetapi kontak untuk membuat janji sudah ada; bukan kekurangan fatal.
• E. ✗ Harga total boleh asalkan satuannya jelas; yang keliru adalah jumlah tamunya.

Jawaban: C.

No. 11 Kunci: A, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Balasan keluhan tertulis memuat terima kasih, permintaan maaf, tindakan perbaikan konkret, dan ajakan menghubungi; tidak membela diri dan tidak membuka data pribadi.

Langkah:

1. Periksa tiap unsur balasan.
2. Terima kasih dan maaf, tindakan konkret, dan ajakan menghubungi benar.
3. Membela diri dan membuka data tamu lain salah.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✓ Menunjukkan penghargaan dan empati.
• Pernyataan 2 ✗ Membela diri dan menyalahkan tamu tidak pantas.
• Pernyataan 3 ✓ Tamu ingin tahu apa yang sudah dilakukan.
• Pernyataan 4 ✓ Membuka jalur komunikasi lanjutan.
• Pernyataan 5 ✗ Membuka data pribadi tamu lain melanggar kerahasiaan.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

No. 12 Kunci: A

Konsep: Memo yang baik memuat kepada, dari, tanggal, perihal, dan isi yang dapat dilaksanakan: siapa, apa, kapan (tanggal dan jam pasti), dan di mana.

Langkah:

1. Cari kekurangan: kapan dan di mana tidak jelas.
2. Perbaikan: tanggal mulai, jam, tempat.
3. Salam, nama, lampiran, dan kop bersifat kosmetik.

Analisis setiap opsi:

• A. ✓ "Secara berkala" tidak menyebut kapan dan di mana. Teknisi tidak dapat bersiap tanpa tanggal, jam, dan tempat yang pasti.
• B. ✗ Salam pembuka tidak wajib pada memo internal dan tidak menutup kekurangan jadwal.
• C. ✗ Penerima "seluruh teknisi" sudah jelas; nama satu per satu tidak diperlukan.
• D. ✗ Daftar APAR tidak menjawab kapan dan di mana pemeriksaan dilakukan.
• E. ✗ Surat resmi berkop untuk pemberitahuan internal tidak diperlukan dan tidak menyelesaikan kekurangan isi.

Jawaban: A.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 13 Kunci: A, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pengelolaan berkas: nama jelas dan konsisten, keluar dari akun, kata sandi pribadi, dan cadangan di tempat terpisah.

Langkah:

1. Periksa tiap kebiasaan terhadap prinsip pengelolaan berkas dan keamanan.
2. Nama jelas, keluar akun, dan cadangan benar.
3. Nama tidak jelas dan membiarkan akun terbuka salah.

Analisis setiap pernyataan:

- Pernyataan 1 ✓ Tanggal, jenis dokumen, dan nama memudahkan pencarian.
- Pernyataan 2 ✗ Nama tidak jelas menyulitkan pencarian dan membuat versi tertukar.
- Pernyataan 3 ✗ Akun pribadi harus ditutup; data tamu dan tindakan atas nama petugas bisa disalahgunakan.
- Pernyataan 4 ✓ Mencegah orang lain membuka atau mengubah data tamu.
- Pernyataan 5 ✓ Cadangan melindungi dari kehilangan data.

Jawaban: pernyataan 1, 4, 5.

No. 14 Kunci: B, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Filter menyaring tampilan tanpa menghapus data; sort menyusun ulang urutan tanpa menyaring.

Langkah:

1. Tandai sifat filter: menyembunyikan tanpa menghapus.
2. Tandai sifat sort: menyusun ulang tanpa menyembunyikan.
3. Nilai tiap pernyataan.

Analisis setiap pernyataan:

- Pernyataan 1 ✗ Filter hanya menyembunyikan baris; data tidak terhapus.
- Pernyataan 2 ✓ Itulah sifat filter: menyaring tampilan.
- Pernyataan 3 ✓ Sort mengubah urutan, bukan menyaring.
- Pernyataan 4 ✗ Sort tidak menyaring; ia hanya menyusun ulang.
- Pernyataan 5 ✓ Hasil filter hanya baris yang memenuhi kriteria.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

No. 15 Kunci: E

Konsep: Gabung surat (mail merge) menggabungkan satu surat induk dengan daftar data untuk menghasilkan banyak surat dengan isian berbeda.

Langkah:

1. Kebutuhan: banyak surat dengan isian berbeda.
2. Alat: surat induk + daftar data.
3. Itu gabung surat.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Mengetik satu per satu lambat dan rawan salah ketik.
- B. ✗ Cari-ganti mengganti teks di satu dokumen, bukan membuat 80 surat dari daftar.
- C. ✗ Sort hanya menyusun ulang daftar; satu surat untuk semua orang tidak memuat nama berbeda.
- D. ✗ Presentasi bukan alat untuk surat, dan mencetak slide tidak menghasilkan surat.
- E. ✓ Gabung surat memasukkan nama dan alamat dari daftar ke surat induk sehingga menghasilkan 80 surat berbeda dengan cepat dan benar.

Jawaban: E.

No. 16 Kunci: A

Konsep: SUM menjumlah angka; AVERAGE = jumlah ÷ banyak data; MAX nilai terbesar; COUNTIF menghitung sel berisi teks tertentu; COUNT hanya menghitung sel berisi angka.

Langkah:

1. COUNTIF OD: baris 3, 5, 7 = 3.
2. SUM = 232; MAX = 35; AVERAGE = 29; COUNT kolom teks = 0.
3. Hanya pasangan COUNTIF dan 3 yang benar.

Analisis setiap opsi:

- A. ✓ Status OD ada di baris 3, 5, dan 7, sehingga COUNTIF menghasilkan 3.
- B. ✗ Jebakan: SUM sebenarnya 30 + 28 + 25 + 35 + 32 + 27 + 26 + 29 = 232, bukan 220.
- C. ✗ Jebakan: nilai terbesar adalah 35 (kamar 304), bukan 32.
- D. ✗ Jebakan: rata-ratanya 232 ÷ 8 = 29, bukan 30.
- E. ✗ Jebakan: COUNT hanya menghitung sel berisi angka; kolom B berisi teks sehingga hasilnya 0.

Jawaban: A.

No. 17 Kunci: A, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pilih fitur menurut hasil yang diinginkan: mail merge (surat massal), SUM/SUMIF (jumlah), pemformatan bersyarat (warna otomatis), presentasi (paparan).

Langkah:

1. Tentukan hasil tiap tugas.
2. Cocokkan: (a) mail merge; (b) SUM/SUMIF; (c) pemformatan bersyarat; (d) presentasi.
3. Sort dan lembar kerja untuk paparan tidak cocok.

Analisis setiap pernyataan:

- Pernyataan 1 ✓ Satu surat induk dan satu daftar nama menghasilkan 80 surat berbeda.
- Pernyataan 2 ✗ Sort hanya mengubah urutan, tidak mewarnai sel menurut isinya.
- Pernyataan 3 ✓ SUM menjumlah pendapatan; SUMIF menjumlah menurut syarat (misalnya per bulan).
- Pernyataan 4 ✗ Paparan di depan klien dibuat dengan perangkat lunak presentasi.
- Pernyataan 5 ✓ Sel diwarnai otomatis menurut isinya, misalnya bila nilainya di bawah 60.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 5.

No. 18 Kunci: B

Konsep: Grafik garis untuk perubahan dari waktu ke waktu; batang untuk membandingkan jumlah antarkategori; lingkaran untuk bagian dari keseluruhan.

Langkah:

1. Tujuan: melihat perubahan tiap bulan.
2. Grafik yang cocok: garis.
3. Batang dan lingkaran untuk tujuan lain.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Satu batang tidak menunjukkan perubahan; yang diminta 12 bulan.

• B. ✓ Garis menghubungkan titik-titik bulanan sehingga kenaikan dan penurunan dari waktu ke waktu mudah terlihat.

• C. ✗ Grafik lingkaran dipakai untuk membagi satu keseluruhan (misalnya sumber pemesanan), bukan tren waktu.

• D. ✗ Diagram alir menggambarkan prosedur, bukan data hunian.

• E. ✗ Angka dapat digambarkan dalam grafik; tabel saja menyulitkan melihat pola.

Jawaban: B.

No. 19 Kunci: C

Konsep: Pemformatan bersyarat mengubah tampilan sel (warna) secara otomatis menurut isinya. Filter menyembunyikan, sort mengubah urutan, cari-ganti dilakukan sekali, validasi data membatasi isian.

Langkah:

1. Syarat: otomatis, semua baris tampil, urutan tetap.
2. Filter dan sort melanggar syarat; cari-ganti tidak otomatis; validasi tidak mewarnai.
3. Pemformatan bersyarat memenuhi semuanya.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Filter menyembunyikan baris lain, melanggar syarat seluruh baris tetap tampil.

• B. ✗ Sort mengubah urutan nomor kamar, melanggar syarat urutan tetap.

• C. ✓ Pemformatan bersyarat mewarnai sel menurut isinya secara otomatis tanpa menyembunyikan baris atau mengubah urutan.

• D. ✗ Jebakan: cari dan ganti hanya mengubah sekali dan harus diulang; tidak otomatis saat angka diketik atau diubah.

• E. ✗ Validasi data membatasi isian, tidak mewarnai sel.

Jawaban: C.

No. 20 Kunci: E

Konsep: Dokumen hotel: konfirmasi (bukti pesanan), folio (tagihan), BEO (acara), laporan insiden (kejadian), memo (internal), surat atau surel (pihak luar).

Langkah:

1. Kebutuhan: mencatat kejadian cedera.
2. Dokumen untuk kejadian: laporan insiden.
3. Dokumen lain punya fungsi berbeda.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Folio mencatat tagihan, bukan kejadian cedera.

• B. ✗ BEO untuk mengoordinasikan acara.

• C. ✗ Memo untuk pemberitahuan atau perintah internal, bukan catatan kejadian.

• D. ✗ Konfirmasi reservasi adalah bukti pesanan, bukan catatan kejadian.

• E. ✓ Laporan insiden adalah dokumen untuk mencatat kejadian: siapa, kapan, di mana, apa yang terjadi, dan tindakan.

Jawaban: E.

No. 21 Kunci: 1S 2B 3S

Konsep: Konfirmasi reservasi diperiksa: data pokok, hitungan total (kamar × malam × tarif), inklusi sesuai permintaan, dan nomor konfirmasi tercantum.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Hitung ulang: 2 × 3 × 900.000 = 5.400.000.
2. Bandingkan dengan draf (4.500.000): salah.
3. Sarapan: sama dengan permintaan, jadi benar.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 → Salah. 2 kamar × 3 malam × 900.000 = 5.400.000, bukan 4.500.000.
• Pernyataan 2 → Benar. Total yang benar adalah 2 × 3 × 900.000 = 5.400.000.
• Pernyataan 3 → Salah. Permintaan menyebut termasuk sarapan, dan draf menulis termasuk sarapan, jadi sudah sesuai.

Jawaban: Salah, Benar, Salah.

No. 22 Kunci: B

Konsep: Pencarian data paling efektif memakai kata kunci unik (nomor konfirmasi, nomor kamar). Nama umum menghasilkan banyak hasil yang harus disaring lagi.

Langkah:

1. Kata kunci mana yang unik? Nomor konfirmasi.
2. Cari langsung nomor itu.
3. Nama dan lantai tidak unik.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Nama depan pendek menghasilkan banyak hasil, termasuk nama lain yang mirip.
• B. ✓ Nomor konfirmasi unik, sehingga pencarian langsung menemukan satu pesanan yang tepat.
• C. ✗ Sort tidak mencari; tamu harus menggulir 800 baris dan ada 12 nama yang sama.
• D. ✗ Lantai kamar tidak disebut tamu dan tidak membedakan pesanan.
• E. ✗ Tanggal lahir tidak dipakai sebagai kunci reservasi dan harus diperiksa satu per satu.

Jawaban: B.

No. 23 Kunci: 1B 2S 3S

Konsep: Folio: debit = tagihan, kredit = pembayaran atau koreksi, sisa = debit − kredit. Koreksi dilakukan di sistem dengan persetujuan supervisor.

Langkah:

1. Pernyataan 1: sesuai rumus sisa.
2. Pernyataan 2: deposit adalah kredit.
3. Pernyataan 3: koreksi di sistem, bukan dicoret.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 → Benar. Debit adalah tagihan, kredit pembayaran atau koreksi; sisa = debit − kredit.
• Pernyataan 2 → Salah. Uang muka mengurangi tagihan sehingga dicatat sebagai kredit.
• Pernyataan 3 → Salah. Koreksi harus dilakukan di sistem dengan persetujuan supervisor agar tercatat dan dapat dilacak.

Jawaban: Benar, Salah, Salah.

No. 24 Kunci: B, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Memeriksa draf konfirmasi: data pokok, jumlah malam, total (kamar × malam × tarif), inklusi, nomor konfirmasi, dan lampiran.

Langkah:

1. Hitung malam: 10–13 Oktober = 3 malam.
2. Total benar: 3 × 3 × 700.000 = 6.300.000.
3. Nomor konfirmasi dan lampiran harus ada.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✗ Salam bukan kekurangan fatal; yang menghambat penggunaan surel adalah data yang salah.
• Pernyataan 2 ✓ 10 sampai 13 Oktober adalah 3 malam.
• Pernyataan 3 ✓ Total pada draf (3 × 2 × 700.000) mengikuti jumlah malam yang salah.
• Pernyataan 4 ✓ Nomor konfirmasi diperlukan untuk melacak pesanan; lampiran harus disebut jelas.
• Pernyataan 5 ✗ Kebijakan pembatalan informasi penting bagi pemesan.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 4.

No. 25 Kunci: 1S 2S 3B

Konsep: AVERAGE = jumlah ÷ banyak data. COUNTIF menghitung sel berisi teks tertentu. SUMIF menjumlah kolom lain untuk baris yang memenuhi syarat.

Langkah:

1. AVERAGE: 180 ÷ 6 = 30.
2. COUNTIF VD: baris 2, 4, 7 = 3.
3. SUMIF VD: 30 + 34 + 38 = 102.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 → Salah. Jumlah menit 30 + 26 + 34 + 28 + 24 + 38 = 180; 180 ÷ 6 = 30, bukan 28.
• Pernyataan 2 → Salah. Status VD ada di baris 2, 4, dan 7, sehingga hasilnya 3.
• Pernyataan 3 → Benar. Menit untuk baris VD: 30 + 34 + 38 = 102.

Jawaban: Salah, Salah, Benar.

Simulasi 1 — Prediksi TKA 2026

No. 1 Kunci: C

Konsep: Pengetahuan lokal tentang destinasi (jam buka, hari tutup, aksesibilitas, waktu tempuh) dipakai untuk memberi saran yang sesuai dengan waktu dan kebutuhan tamu.

Langkah:

1. Museum Batik: tutup hari Senin ✗.
2. Taman Budaya: tutup pukul 14.00; tiba ±13.10 → kurang dari 1 jam ✗.
3. Benteng Tua: banyak tangga tanpa ramp ✗.
4. Kampung Kuliner: buka 16.00 dan bukan wisata budaya utama ✗.
5. Galeri Wayang: buka Senin sampai 17.00, tiba ±13.25 → lebih dari 2 jam, ada ramp dan lift ✓.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: aksesibel dan dekat, tetapi tutup setiap Senin.
• **B.** ✗ Jebakan: aksesibel dan buka hari Senin, tetapi tutup pukul 14.00 sehingga waktu kunjungan kurang dari satu jam.
• **C.** ✓ Buka hari Senin, waktu kunjungan lebih dari 2 jam, dan dapat diakses kursi roda.
• **D.** ✗ Jebakan: buka sampai sore, tetapi banyak tangga tanpa ramp.
• **E.** ✗ Baru buka pukul 16.00 dan jalannya berbatu.

Jawaban: C.

No. 2 Kunci: A, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Kebijakan perlindungan anak di industri pariwisata meliputi pendataan anak dan pendampingnya, pelatihan staf, jalur pelaporan, larangan anak tanpa pendamping masuk ke kamar tamu, dan kode etik bagi mitra usaha.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Hubungan anak dengan pendamping dapat diperiksa sejak check-in.

• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: tampak berhati-hati, tetapi menolak keluarga wajar bukan perlindungan anak dan merugikan tamu.

• **Pernyataan 3** ✓ Staf yang terlatih dan jalur laporan yang jelas membuat tanda risiko cepat ditindaklanjuti.

• **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: tampak ada pengawasan (kartu dititipkan), tetapi anak tetap dapat masuk ke kamar orang dewasa yang bukan keluarganya.

• **Pernyataan 5** ✓ Mitra yang berhubungan langsung dengan wisatawan ikut menutup peluang eksploitasi.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 5.

No. 3 Kunci: E

Konsep: Industri perhotelan mencakup berbagai jenis akomodasi dengan sasaran tamu berbeda: resort (rekreasi), hotel bisnis (perjalanan kerja singkat), hostel dan hotel kapsul (hemat), serviced apartment (tinggal lama dengan fasilitas seperti rumah dan layanan hotel).

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Resort untuk rekreasi singkat; umumnya tanpa dapur dan mesin cuci pribadi.

• **B.** ✗ Jebakan: cocok untuk perjalanan kerja, tetapi kamar standar tanpa dapur, mesin cuci, dan ruang tamu terpisah.

• **C.** ✗ Jebakan: ada dapur, tetapi kamar asrama tidak memberi privasi bagi keluarga untuk 3 bulan.

• **D.** ✗ Kamar kapsul sangat kecil dan tidak sesuai untuk keluarga tinggal lama.

• **E.** ✓ Dapur, mesin cuci, dan ruang tamu tersedia, ditambah layanan kebersihan dan keamanan seperti hotel.

Jawaban: E.

No. 4 Kunci: B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pemeliharaan tempat kerja yang aman: alat rusak ditandai dan tidak dipakai, sambungan longgar diperbaiki, bahaya tersandung dihilangkan, dan aturan keselamatan dipasang.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✗ Matras dicatat utuh dan rata; tidak ada bahaya yang perlu diatasi.

• **Pernyataan 2** ✓ Alat rusak diamankan agar tidak dipakai sampai diperbaiki.

• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: kabel tidak terlihat, tetapi tonjolan karpet tetap dapat membuat tersandung; kabel perlu dipindahkan atau diberi pelindung kabel.

• **Pernyataan 4** ✓ Rak yang kokoh mencegah dumbel jatuh menimpa tamu.

• **Pernyataan 5** ✗ Aturan itu justru melindungi anak dari cedera di ruang kebugaran.

Jawaban: pernyataan 2, 4.

No. 5 Kunci: B

Konsep: Menanggapi permintaan tamu dalam bahasa Inggris: menyanggupi dengan sopan (Certainly/Of course) dan menyebut tindakan serta waktunya dengan jelas.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Menolak permintaan yang sebenarnya dapat dipenuhi.
- **B.** ✓ Sopan, menyanggupi, dan menyebut waktu pengantaran.
- **C.** ✗ Membebani tamu mengambil sendiri.
- **D.** ✗ Jebakan: sopan dan waktunya tepat, tetapi salah barang (pillows = bantal).
- **E.** ✗ Jebakan: tentang handuk, tetapi handuk kolam bukan yang diminta untuk kamar.

Jawaban: B.

No. 6 Kunci: B

Konsep: Unsafe condition = keadaan alat/lingkungan yang berbahaya (anak tangga rusak). Unsafe act = perbuatan pekerja yang berbahaya (membawa beban berlebih, berjalan cepat, tidak memakai APD).

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Perbuatan Bagas → unsafe act.
- **B.** ✓ Keadaan tempat kerja yang rusak → unsafe condition.
- **C.** ✗ Perbuatan Bagas → unsafe act.
- **D.** ✗ Jebakan: terdengar seperti keadaan, tetapi tidak memakai sepatu kerja adalah perbuatan pekerja → unsafe act.
- **E.** ✗ Jebakan: berkaitan dengan tangga, tetapi yang dicatat adalah perbuatan Bagas → unsafe act.

Jawaban: B.

No. 7 Kunci: A

Konsep: Mata yang terkena bahan kimia dibilas segera dengan air bersih mengalir sekitar 15 menit (kelopak dibuka, aliran dari sudut dalam ke luar); lensa kontak dilepas bila mudah; jangan dikucek; lalu periksakan ke tenaga kesehatan.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Air mengalir dalam waktu cukup lama membuang bahan kimia; lensa yang tertinggal dapat menahan cairan.
- **B.** ✗ Jebakan: obat tetes tidak membuang bahan kimia dan sedikit volumenya; bilas dengan air dahulu.
- **C.** ✗ Mengucek dapat melukai kornea dan menyebarkan cairan.
- **D.** ✗ Jebakan: kebiasaan di masyarakat; susu tidak steril dan tidak dianjurkan.
- **E.** ✗ Jebakan: membilas sebentar belum membuang bahan kimia; bilas sekitar 15 menit sebelum ke klinik.

Jawaban: A.

No. 8 Kunci: C

Konsep: Membalas ulasan negatif di media daring: berterima kasih/meminta maaf, mengakui masalah dengan jujur, menjelaskan tindakan perbaikan, dan tidak menyalahkan tamu maupun staf secara terbuka.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: sopan, tetapi terkesan membela diri dan membantah pengalaman tamu yang terbukti benar.

• **B.** ✗ Jebakan: kompensasi boleh, tetapi diumumkan di kolom balasan dapat memancing ulasan buruk demi hadiah, dan tidak ada pengakuan atau perbaikan.

• **C.** ✓ Jujur, bertanggung jawab, dan menunjukkan kepada calon tamu bahwa masalah sudah diperbaiki.

• **D.** ✗ Jebakan: jalur pribadi berguna, tetapi calon tamu tidak melihat pengakuan dan perbaikan apa pun.

• **E.** ✗ Menyebut nama staf di depan umum tidak etis dan terkesan melempar tanggung jawab.

Jawaban: C.

No. 9 Kunci: A

Konsep: Membaca surel bahasa Inggris operasional: membedakan jumlah orang dan jumlah kamar, membaca jam (9 p.m. = 21.00), dan mencatat waktu layanan tambahan dengan tepat.

Langkah:

1. "12 teachers" = jumlah orang; "six twin rooms" = 6 kamar.
2. "9 p.m." = pukul 21.00, hari Jumat.
3. "Meeting room on Saturday morning for three hours" = Sabtu pagi, 3 jam.
4. "Please keep ... we have paid the deposit" = kamar dijaga, bukan dibatalkan.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Jumlah kamar, jam tiba, dan waktu ruang rapat sesuai surel.

• **B.** ✗ Jebakan: 12 adalah jumlah guru, bukan jumlah kamar.

• **C.** ✗ Jebakan: 9 p.m. adalah malam (21.00), bukan pagi.

• **D.** ✗ Jebakan: ruang rapat diminta Sabtu pagi, bukan Jumat malam.

• **E.** ✗ Jebakan: tamu meminta kamar dijaga karena sudah membayar deposit, bukan dibatalkan.

Jawaban: A.

No. 10 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Peralatan P3K diperiksa berkala: lengkap jumlahnya, kemasan steril utuh, belum kedaluwarsa, dan ada alat pelindung bagi penolong.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Benar.** Kemasan robek membuat kasa dapat tercemar.

• **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: segel utuh tidak berarti layak; tanggal kedaluwarsa Oktober 2026 sudah lewat pada Januari 2027.

• **Pernyataan 3 → Benar.** Sarung tangan melindungi penolong saat menangani luka.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

No. 11 Kunci: A

Konsep: Digitalisasi layanan membuat data tamu tersimpan dalam sistem dan rawan dicuri lewat penipuan (phishing). Data pribadi tamu tidak dikirim lewat saluran pribadi atas permintaan yang belum diverifikasi; permintaan diperiksa lewat kontak resmi dan dilaporkan ke atasan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Data tidak bocor, keaslian permintaan diperiksa lewat jalur resmi, dan atasan mengetahuinya.
- **B.** ✗ Jebakan: data yang dikirim lebih sedikit, tetapi nama tamu tetap data pribadi yang bocor kepada orang yang belum jelas.
- **C.** ✗ Jebakan: kode reservasi dapat diperoleh penipu; itu belum membuktikan penelepon staf OTA.
- **D.** ✗ Jebakan: salurannya lebih resmi, tetapi data tetap dikirim kepada orang yang belum diverifikasi.
- **E.** ✗ Jebakan: surat tugas lewat WhatsApp mudah dipalsukan, dan data tetap terkirim.

Jawaban: A.

No. 12 Kunci: 1S 2B 3S

Konsep: Unsafe act satu orang dapat menciptakan unsafe condition bagi orang lain. Pencegahan perlu menyasar semua pihak dan sumber bahayanya, bukan hanya korban.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: Joko memang lalai, tetapi pramusaji yang membuang gelas pecah ke bak juga melanggar SOP dan perlu dibina.
- **Pernyataan 2 → Benar.** Perbuatan pramusaji (melanggar SOP) menciptakan keadaan berbahaya di bak cuci.
- **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: sarung tangan melindungi tangan steward, tetapi pecahan kaca di bak tetap berbahaya bagi orang lain; SOP pembuangan ke wadah khusus tetap wajib.

Jawaban: Salah, Benar, Salah.

No. 13 Kunci: B, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Etika menahan dan menyambungkan telepon: minta izin sebelum menahan, beri tahu alasannya, kembali secara berkala, tawarkan pesan atau telepon balik bila lama, dan beri tahu penelepon sebelum menyambungkan ke orang lain.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Penelepon yang ditahan tanpa diberi tahu merasa diabaikan.
- **Pernyataan 2** ✓ Penelepon tahu apa yang terjadi dan dapat memutuskan.
- **Pernyataan 3** ✓ Penelepon tidak perlu menunggu lama tanpa kepastian.
- **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: niatnya agar cepat dilayani, tetapi Bu Lina meminta manajer sales dan perlu ditanya lebih dulu.
- **Pernyataan 5** ✓ Menjaga penelepon tetap merasa diperhatikan.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

No. 14 Kunci: B

Konsep: Informasi produk ruang pertemuan meliputi bentuk penataan (theater, classroom, U-shape, round table, boardroom) dan kapasitasnya. Penataan dipilih sesuai jumlah peserta dan kegiatan.

Langkah:

1. Kapasitas ≥ 36: theater (60), classroom (40), round table (48).
2. Ada meja: classroom dan round table (theater tanpa meja).
3. Semua menghadap layar: classroom (pada round table sebagian peserta membelakangi layar).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: kapasitas besar, tetapi tanpa meja untuk menulis dan laptop.
- **B.** ✓ Kapasitas 40 ≥ 36, ada meja, dan semua kursi menghadap layar.
- **C.** ✗ Kapasitas hanya 24 dan peserta saling berhadapan.
- **D.** ✗ Jebakan: kapasitas dan meja memenuhi, tetapi sebagian peserta duduk membelakangi layar.
- **E.** ✗ Kapasitas hanya 16.

Jawaban: B.

No. 15 Kunci: A, B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Kamar bekas tamu sakit dibersihkan dengan APD (masker, sarung tangan), ventilasi, disinfeksi permukaan yang sering disentuh, dan peralatan terpisah agar kuman tidak berpindah.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Melindungi petugas dari kuman lewat udara dan permukaan.
- **Pernyataan 2** ✓ Pertukaran udara mengurangi kuman di udara kamar.
- **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: kamar menjadi harum, tetapi pewangi bukan disinfektan dan tidak membunuh kuman.
- **Pernyataan 4** ✓ Permukaan yang sering disentuh menjadi tempat kuman berpindah.
- **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: selimut dipegang dan dekat dengan tamu yang batuk-batuk; semua linen kamar tamu sakit diganti.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4.

No. 16 Kunci: E

Konsep: Sustainable hospitality mengurangi sampah dari sumbernya (mengganti kemasan sekali pakai) sambil menjaga standar kebersihan dan kepercayaan tamu.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: daur ulang membantu, tetapi sampah botol sekali pakai tetap dihasilkan setiap hari.
- **B.** ✗ Jebakan: mengurangi botol, tetapi dispenser terbuka yang diisi dari jeriken justru memicu kekhawatiran isinya dicampur.
- **C.** ✗ Jebakan: tampak lebih ramah lingkungan, tetapi tetap kemasan sekali pakai yang menjadi sampah.
- **D.** ✗ Merepotkan tamu dan tidak praktis untuk mandi di kamar.
- **E.** ✓ Botol kecil tidak dipakai lagi, dan kartrid bersegel menjawab kekhawatiran kebersihan tamu.

Jawaban: E.

No. 17 Kunci: D

Konsep: Informasi produk dan harga hotel (kamar dengan/tanpa sarapan, paket) dibandingkan sesuai kebutuhan tamu agar tamu mendapat pilihan yang tepat dan jujur.

Langkah:

1. Kamar dengan sarapan: 2 × 1.100.000 = Rp2.200.000.
2. Tanpa sarapan + sarapan terpisah: 2 × 900.000 + 4 × 125.000 = 1.800.000 + 500.000 = Rp2.300.000.
3. Paket: Rp2.300.000, termasuk makan malam yang tidak dibutuhkan.
4. Termurah yang memenuhi kebutuhan: kamar dengan sarapan, Rp2.200.000.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: tampak lebih lengkap, tetapi makan malam tidak dibutuhkan dan totalnya lebih mahal Rp100.000.
- **B.** ✗ Jebakan: hitungannya benar (Rp2.300.000), tetapi lebih mahal daripada kamar dengan sarapan.
- **C.** ✗ Jebakan: sarapan hanya dihitung 2 porsi (2 × 125.000), padahal 2 orang × 2 pagi = 4 porsi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **D.** ✓ 2 × Rp1.100.000 = Rp2.200.000, termurah dan memenuhi kebutuhan.
- **E.** ✗ Jebakan: harga satu malam saja, padahal tamu menginap 2 malam.

Jawaban: D.

No. 18 Kunci: A, B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Komunikasi dengan tamu tunanetra: perkenalkan diri, tawarkan bantuan, biarkan tamu memegang lengan pemandu, jelaskan arah dan letak benda secara spesifik, dan jangan memindahkan barang tanpa memberi tahu.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Tamu memutuskan sendiri dan dapat mengikuti gerak pemandu dengan aman.
- **Pernyataan 2** ✓ Menghormati tamu sebagai lawan bicara utama.
- **Pernyataan 3** ✗ Menarik tanpa izin membuat tamu kaget dan kehilangan keseimbangan.
- **Pernyataan 4** ✓ Arah yang jelas membantu tamu mengenali kamar secara mandiri.
- **Pernyataan 5** ✓ Tamu dapat meminta bantuan kapan saja.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4, 5.

No. 19 Kunci: E

Konsep: Prosedur membersihkan tumpahan di area umum: amankan area (tanda lantai basah), singkirkan benda tajam dengan sapu dan pengki, bersihkan cairan, lalu keringkan lantai.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Tanda dipasang terakhir sehingga tamu dapat terpeleset selama pembersihan; kaca terseret alat pel.
- **B.** ✗ Memungut kaca dengan tangan dapat melukai petugas.
- **C.** ✗ Lantai licin dan kaca dibiarkan di area ramai.
- **D.** ✗ Jebakan: tanda sudah dipasang lebih dulu, tetapi mengepel sebelum kaca disapu membuat pecahan terseret dan tersebar.
- **E.** ✓ Area aman lebih dulu, kaca disingkirkan, lalu cairan dibersihkan sampai kering.

Jawaban: E.

No. 20 Kunci: C

Konsep: Saat gempa: berlindung (merunduk, berlindung di bawah meja kokoh, berpegangan, lindungi kepala) selama guncangan; setelah berhenti, mengungsi lewat tangga darurat, bukan lift.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Lift dapat macet atau rusak saat gempa.
- **B.** ✗ Kaca jendela dapat pecah dan melukai.
- **C.** ✓ Melindungi kepala dari benda jatuh selama guncangan.
- **D.** ✗ Jebakan: evakuasi lewat tangga memang prosedurnya, tetapi dilakukan setelah guncangan berhenti; berlari saat guncangan dapat membuat jatuh.
- **E.** ✗ Membersihkan saat guncangan masih terjadi membahayakan diri.

Jawaban: C.

No. 21 Kunci: D

Konsep: Dalam HACCP, penyimpanan dingin mencegah kontaminasi silang: makanan siap santap di rak teratas, bahan mentah di bawahnya, dan unggas mentah paling bawah.

Langkah:

1. Siap santap (kue sus, sayuran salad) → rak atas.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Ikan mentah → rak tengah.
3. Ayam (unggas) mentah → rak bawah.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Urutan terbalik: tetesan ayam dan ikan mentah dapat mengenai makanan siap santap.
- **B.** ✗ Jebakan: kue sus di atas sudah benar, tetapi sayuran salad (siap santap) sejajar dengan ayam mentah.
- **C.** ✗ Jebakan: siap santap sudah di atas, tetapi ayam dan ikan tertukar dari urutan SOP.
- **D.** ✓ Sesuai SOP: siap santap di atas, ikan di tengah, unggas di bawah.
- **E.** ✗ Jebakan: ayam sudah di bawah, tetapi kue sus (siap santap) sejajar dengan ikan mentah.

Jawaban: D.

No. 22 Kunci: B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Mencegah kontaminasi silang: pakai peralatan berkode warna sesuai bahan, dan peralatan bekas bahan mentah harus dicuci, dibilas, disanitasi, dan dikeringkan di udara sebelum dipakai untuk makanan siap santap.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: air panas tampak membersihkan, tetapi tanpa deterjen dan sanitasi kuman dari ayam mentah dapat tertinggal.
- **Pernyataan 2** ✓ Sesuai kode warna; tidak ada kontak dengan bekas ayam mentah.
- **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: tahap sanitasi sudah benar, tetapi lap kotor mencemari lagi talenan; SOP meminta dikeringkan di udara.
- **Pernyataan 4** ✓ Semua tahap SOP dijalankan sehingga talenan aman dipakai lagi.
- **Pernyataan 5** ✗ Mengelap tidak menghilangkan kuman dan dapat menyebarkannya.

Jawaban: pernyataan 2, 4.

No. 23 Kunci: B, C

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Fitur perangkat lunak dipakai sesuai tujuan: ekspor PDF untuk dokumen yang tampilannya tetap, izin berbagi "hanya melihat" untuk berkas yang tidak boleh diubah, dan kata sandi untuk berkas berisi data pribadi.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: memudahkan pembaruan, tetapi tugasnya meminta berkas tidak diubah oleh tim sales.
- **Pernyataan 2** ✓ PDF menjaga tampilan tetap sama dan tidak mudah diubah penerima.
- **Pernyataan 3** ✓ Tim sales dapat membaca tanpa dapat mengubah isinya.
- **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: berkas pengolah kata mudah diubah dan tampilannya dapat bergeser di perangkat lain.
- **Pernyataan 5** ✗ Data pribadi tamu harus dilindungi kata sandi dan tidak dibiarkan terbuka di laptop bersama.

Jawaban: pernyataan 2, 3.

No. 24 Kunci: D

Konsep: Pencarian data di PMS dapat menampilkan banyak hasil yang mirip. Data yang benar dipastikan dengan mencocokkan beberapa ciri sekaligus, bukan satu kata kunci saja.

Langkah:

1. Nama Sato, Kenji: R-2101, R-2144, R-2203, R-2215.
2. Tiba 20/07/2027: R-2144, R-2203, R-2215.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Deluxe Twin: R-2203, R-2215.
4. Guaranteed (tidak dibatalkan): R-2215.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: nama dan tipe kamar cocok, tetapi tiba 12 Juli.
- **B.** ✗ Jebakan: nama, tanggal, dan status cocok, tetapi tipe kamarnya Deluxe Double.
- **C.** ✗ Jebakan: tanggal dan tipe cocok, tetapi tamunya Yuki Sato.
- **D.** ✓ Nama, tanggal tiba, tipe kamar, dan status terjamin semuanya cocok.
- **E.** ✗ Jebakan: data cocok, tetapi reservasi ini sudah dibatalkan dan tidak dapat diubah.

Jawaban: D.

No. 25 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Surat dinas balasan memuat nomor, tanggal, rujukan surat yang dibalas, dan isi yang jelas (jumlah, waktu, tempat). Surat yang dibuat organisasi sendiri adalah surat keluar; yang diterima dari pihak lain adalah surat masuk.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: surat ini dibuat dan dikirim oleh hotel, sehingga bagi hotel termasuk surat keluar; surat permohonan sekolah-lah yang menjadi surat masuk.
- **Pernyataan 2 → Benar.** Rujukan surat yang dibalas adalah bagian penting surat balasan.
- **Pernyataan 3 → Benar.** 28 Juni → 1 Juli = tiga hari sebelum PKL dimulai.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

Simulasi 2 — Prediksi TKA 2026

No. 1 Kunci: C

Konsep: Pertolongan pertama kejang: lindungi korban dari benturan (jauhkan benda keras, ganjal kepala), jangan menahan gerakan, jangan memasukkan apa pun ke mulut, catat lamanya kejang, lalu miringkan setelah kejang berhenti dan cari bantuan medis.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: saran yang sering terdengar, tetapi benda di mulut dapat mematahkan gigi atau menyumbat jalan napas.
- **B.** ✗ Menahan gerakan dapat menyebabkan cedera otot atau tulang.
- **C.** ✓ Mencegah cedera, dan lama kejang penting bagi tenaga medis.
- **D.** ✗ Korban kejang tidak dapat menelan dengan aman; berisiko tersedak.
- **E.** ✗ Jebakan: tampak menolong, tetapi mengangkat korban yang sedang kejang dapat membuatnya jatuh dan cedera.

Jawaban: C.

No. 2 Kunci: B, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Prosedur darurat kebakaran: segera mengungsi saat alarm, matikan sumber bahan bakar bila aman, tutup pintu, jangan memakai lift atau kembali mengambil barang, dan melapor di titik kumpul. APAR hanya untuk api kecil yang masih aman dipadamkan.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: APAR memang untuk api kecil, tetapi asap tebal yang menyebar menandakan api tidak lagi kecil; petugas harus mengungsi.
- **Pernyataan 2** ✓ Menghentikan sumber bahan bakar tanpa membahayakan diri.
- **Pernyataan 3** ✓ Pintu tertutup menahan asap dan api.
- **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: tampak tertib, tetapi alarm sudah menjadi perintah evakuasi; menunda

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

membuang waktu berharga.

• **Pernyataan 5** ✓ Memastikan tidak ada orang yang tertinggal.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

No. 3 Kunci: A

Konsep: Sengatan lebah: keluarkan sengat dengan mengerik (misalnya dengan kartu), cuci, kompres dingin untuk mengurangi nyeri dan bengkak, dan awasi tanda alergi berat (sesak, bengkak wajah).

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Sengat keluar tanpa memeras racun, dan kompres dingin meredakan bengkak.
• **B.** ✗ Jebakan: sengat keluar, tetapi menjepit kantung racun menyuntikkan lebih banyak racun.
• **C.** ✗ Menggosok membuat kulit makin iritasi.
• **D.** ✗ Balutan kencang mengganggu aliran darah dan tidak diperlukan.
• **E.** ✗ Sengat yang tertinggal terus melepaskan racun.

Jawaban: A.

No. 4 Kunci: A

Konsep: Layanan laundry hotel memiliki daftar harga per jenis pakaian dan pilihan layanan (regular atau express dengan biaya tambahan). Biaya dihitung dari formulir yang diisi tamu.

Langkah:

1. Kemeja 3 × 30.000 = 90.000; celana 2 × 35.000 = 70.000; kaus 2 × 20.000 = 40.000; pakaian dalam 4 × 10.000 = 40.000.
2. Jumlah = 240.000.
3. Express +50%: 240.000 × 1,5 = Rp360.000.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Jumlah biaya Rp240.000 ditambah 50% untuk layanan express.
• **B.** ✗ Jebakan: lupa menambahkan biaya express 50%.
• **C.** ✗ Jebakan: pakaian dalam terlewat: 200.000 × 1,5.
• **D.** ✗ Jebakan: pakaian dalam dihitung 1 potong, bukan 4: 210.000 × 1,5.
• **E.** ✗ Jebakan: tambahan express dihitung 100%, bukan 50%.

Jawaban: A.

No. 5 Kunci: D

Konsep: Penilaian risiko menggabungkan kemungkinan terjadinya bahaya dan keparahan akibatnya. Bahaya dengan nilai risiko terbesar diprioritaskan.

Langkah:

1. Lantai dapur 4 × 3 = 12; kabel 2 × 5 = 10; kardus 3 × 2 = 6; pegangan tangga 3 × 5 = 15; lampu parkir 4 × 2 = 8.
2. Urutan: pegangan tangga (15) – lantai dapur (12) – kabel (10).

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: diurutkan menurut keparahan saja.
• **B.** ✗ Jebakan: diurutkan menurut kemungkinan saja.
• **C.** ✗ Jebakan: lantai dapur (12) lebih kecil daripada pegangan tangga (15).
• **D.** ✓ Sesuai nilai risiko 15, 12, 10.
• **E.** ✗ Jebakan: kabel (10) lebih kecil daripada lantai dapur (12).

Jawaban: D.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 6 Kunci: A, B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Informasi produk banquet (paket pernikahan) dijelaskan dengan tepat: apa yang termasuk dalam paket dan berapa biaya tambahan sesuai permintaan klien.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ 50 × Rp250.000 = Rp12.500.000.
- **Pernyataan 2** ✓ 2 × Rp3.000.000 = Rp6.000.000.
- **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: paket hanya mencakup ballroom 4 jam; jam kelima dikenai Rp5.000.000.
- **Pernyataan 4** ✓ Tercantum dalam isi paket.
- **Pernyataan 5** ✗ Paket hanya mencakup 1 malam.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4.

No. 7 Kunci: E

Konsep: APD dipilih sesuai bagian tubuh yang terancam pada label (mata → kacamata, kulit → sarung tangan, saluran napas → masker), dan cara mencampur mengikuti petunjuk label.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: urutan mencampur benar, tetapi mata tidak terlindungi dari debu dan percikan.
- **B.** ✗ Jebakan: kulit tidak terlindungi, dan urutan menuang terbalik.
- **C.** ✗ Jebakan: APD lengkap, tetapi air dituang ke kaporit, dilarang oleh label.
- **D.** ✗ Jebakan: urutan benar, tetapi tanpa masker padahal debunya mengiritasi saluran napas.
- **E.** ✓ APD melindungi mata, kulit, dan napas; kaporit ditambahkan ke air sesuai label.

Jawaban: E.

No. 8 Kunci: C

Konsep: ARR (average room rate) adalah ukuran kinerja industri perhotelan: rata-rata harga per kamar terjual. Pendapatan yang lebih besar belum tentu berarti harga rata-rata lebih tinggi.

Langkah:

1. Jumat: 48.000.000 ÷ 60 = Rp800.000.
2. Sabtu: 60.000.000 ÷ 80 = Rp750.000.
3. ARR Jumat lebih tinggi.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: pendapatan Sabtu memang lebih besar, tetapi karena kamar terjual lebih banyak; harga rata-ratanya justru lebih rendah.
- **B.** ✗ Hasil hitungan berbeda: Rp800.000 dan Rp750.000.
- **C.** ✓ 48.000.000 ÷ 60 = 800.000; 60.000.000 ÷ 80 = 750.000.
- **D.** ✗ Jebakan: angkanya benar tetapi tertukar antara Jumat dan Sabtu.
- **E.** ✗ Jebakan: dibagi jumlah kamar hotel (100), padahal ARR dibagi kamar terjual.

Jawaban: C.

No. 9 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Analisis kecelakaan mencari perbuatan tidak aman dan faktor yang mendorongnya (misalnya beban kerja). Pencegahan yang efektif menyentuh penyebab, bukan hanya menambah alat pelindung.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1 → Benar.** Perbuatan yang melanggar SOP kerja aman.
- **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: sabuk mengurangi beban, tetapi penyebabnya (bekerja sendirian dan beban kerja berlebih) tidak ditangani.
- **Pernyataan 3 → Benar.** Tekanan waktu menjadi faktor yang mendorong pelanggaran SOP.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 10 Kunci: B

Konsep: Unsafe act: perbuatan pekerja yang menyimpang dari cara kerja aman (tidak memakai APD yang tersedia). Unsafe condition: keadaan alat/lingkungan (pelindung retak, kabel terkelupas, lantai berminyak).

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: berkaitan dengan pelindung mata, tetapi yang dicatat keadaan alat → unsafe condition.
- **B.** ✓ Perbuatan teknisi yang tidak memakai APD → unsafe act.
- **C.** ✗ Keadaan lampu → unsafe condition.
- **D.** ✗ Keadaan kabel → unsafe condition.
- **E.** ✗ Keadaan lantai → unsafe condition.

Jawaban: B.

No. 11 Kunci: A, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pengetahuan lokal tentang destinasi (jam buka, waktu tempuh, aksesibilitas, aturan peserta) dipakai untuk memberi saran yang sesuai kondisi seluruh anggota rombongan tamu.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Sesuai kondisi nenek dan balita, serta buka saat keluarga datang.
- **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: tutupnya memang paling pagi, tetapi berangkat 09.00 + 45 menit = 09.45, pasar sudah tutup.
- **Pernyataan 3** ✓ Kondisi jalur tidak sesuai untuk nenek yang mudah lelah dan balita.
- **Pernyataan 4** ✗ Workshop wajib reservasi sehari sebelumnya.
- **Pernyataan 5** ✓ Peserta minimal 7 tahun.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 5.

No. 12 Kunci: A, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pengelolaan limbah hotel (sustainable hospitality) dimulai dari pemilahan: organik untuk kompos, anorganik untuk daur ulang, dan B3 (lampu, baterai, wadah bahan kimia) untuk pengelola berizin.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Lampu TL mengandung merkuri sehingga termasuk B3.
- **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: praktis karena tercampur di piring, tetapi sisa makanan termasuk organik dan harus dipisahkan dari plastik.
- **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: baterai memang bukan organik, tetapi mengandung logam berbahaya sehingga termasuk B3.
- **Pernyataan 4** ✓ Mudah membusuk dan dapat dikomposkan.
- **Pernyataan 5** ✓ Plastik dapat didaur ulang; dikosongkan agar tidak mencemari.

Jawaban: pernyataan 1, 4, 5.

No. 13 Kunci: E

Konsep: Perlindungan anak di industri pariwisata mencakup perlindungan data dan foto anak. Permintaan orang dewasa yang bukan keluarga untuk mendapatkan foto dan keberadaan anak adalah tanda risiko yang harus ditolak dan dilaporkan.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: nomor kamar tidak diberikan, tetapi foto anak tetap dibagikan tanpa izin tertulis orang tua.
- **B.** ✗ Jebakan: foto kelompok tetap foto anak yang dibagikan tanpa izin.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **C.** ✗ Jebakan: kartu pers asli tidak menggantikan izin tertulis orang tua dan persetujuan manajemen.
• **D.** ✗ Membuka keberadaan anak kepada orang asing; sangat berisiko.
• **E.** ✓ Kebijakan dijalankan, dan atasan dapat menindaklanjuti tanda risiko tersebut.

Jawaban: E.

No. 14 Kunci: D

Konsep: Digitalisasi layanan kamar (smart TV, tablet) menuntut hotel menghapus akun dan data tamu setelah check-out agar tidak dipakai tamu berikutnya.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: layar mati, tetapi saat TV dinyalakan lagi akun tamu masih masuk dan dapat dipakai tamu berikutnya.
• **B.** ✗ Jebakan: TV mati, tetapi saat dinyalakan lagi akun tamu masih masuk.
• **C.** ✗ Jebakan: tercatat, tetapi akun tetap terbuka bagi tamu berikutnya.
• **D.** ✓ Akses ke akun tamu tertutup dan data pribadinya terlindungi.
• **E.** ✗ Jebakan: melapor itu baik, tetapi selama menunggu akun tamu tetap terbuka di kamar yang akan dijual lagi.

Jawaban: D.

No. 15 Kunci: A

Konsep: Komunikasi dalam lingkungan sosial yang beragam: menghormati kebutuhan tamu yang berkaitan dengan budaya dan keyakinan selama wajar dan dapat dipenuhi, serta mencatatnya agar semua petugas melayani dengan konsisten.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Permintaan dipenuhi dengan sumber daya yang ada dan dicatat agar konsisten selama 5 malam.
• **B.** ✗ Jebakan: petugas memang profesional, tetapi menolak permintaan wajar yang dapat dipenuhi tidak menghormati tamu.
• **C.** ✗ Membebani tamu dan tidak menjawab permintaannya.
• **D.** ✗ Jebakan: tampak kompromi, tetapi yang membersihkan tetap petugas laki-laki, padahal petugas perempuan tersedia.
• **E.** ✗ Jebakan: hari ini terpenuhi, tetapi tanpa catatan petugas lain dapat salah melayani pada hari berikutnya.

Jawaban: A.

No. 16 Kunci: A, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Percakapan check-in dalam bahasa Inggris: meminta dokumen dengan sopan (May I.../Could you...), meminta tamu mengisi kartu registrasi, dan menjelaskan deposit dengan akurat.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ Sopan dan sesuai SOP.
• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: sopan, tetapi SOP meminta paspor saat check-in.
• **Pernyataan 3** ✓ Sopan dan sesuai SOP.
• **Pernyataan 4** ✓ Informasi deposit dan pengembaliannya tepat.
• **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: jumlahnya benar, tetapi deposit dikembalikan saat check-out.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

No. 17 Kunci: D

Konsep: Fitur BCC (blind carbon copy) pada perangkat lunak surel mengirim pesan ke banyak penerima tanpa memperlihatkan alamat penerima lain, sehingga data pribadi terlindungi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Semua penerima dapat melihat 199 alamat tamu lain.
- **B.** ✗ Jebakan: CC tetap memperlihatkan semua alamat kepada setiap penerima.
- **C.** ✗ Tidak resmi dan membebani tamu; promosi tidak sampai ke semua tamu.
- **D.** ✓ BCC menyembunyikan alamat penerima, dan surel tetap dikirim dari akun resmi hotel.
- **E.** ✗ Nomor telepon tamu terlihat oleh semua anggota grup.

Jawaban: D.

No. 18 Kunci: 1B 2S 3S

Konsep: Surat pemberitahuan kepada tamu harus memuat informasi yang membuat tamu dapat menyesuaikan diri (apa, kapan, berapa lama, pilihan lain) dengan bahasa yang sopan.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1 → Benar.** Tanpa tanggal dan jam, tamu tidak tahu kapan air panas berhenti.
- **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: tampak membantu, tetapi pertanyaan tamu disalurkan lewat front office; nomor pribadi teknisi tidak dicantumkan.
- **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: perbaikan memang perlu, tetapi tamu tetap terganggu; permintaan maaf menunjukkan kepedulian.

Jawaban: Benar, Salah, Salah.

No. 19 Kunci: B

Konsep: Prosedur kebersihan memilih bahan pembersih sesuai jenis permukaan dan label: marmer dibersihkan dengan pembersih netral karena asam dan basa kuat merusaknya.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: kuat, tetapi label menyebut merusak marmer.
- **B.** ✓ Labelnya untuk lantai marmer dan tidak ada peringatan untuk permukaan itu.
- **C.** ✗ Jebakan: noda memang bercampur lemak, tetapi basa kuat dapat mengusamkan marmer.
- **D.** ✗ Pembersih kaca membuat lantai licin.
- **E.** ✗ Pemoles kayu untuk perabot kayu, bukan lantai.

Jawaban: B.

No. 20 Kunci: E

Konsep: Etika menerima telepon menghormati permintaan privasi tamu: tidak menyambungkan dan tidak mengonfirmasi keberadaan tamu, tanpa berbohong, dan tetap menawarkan menerima pesan.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: alasannya menyentuh, tetapi tamu meminta tidak menerima telepon dari siapa pun.
- **B.** ✗ Jebakan: telepon tidak disambungkan, tetapi keberadaan tamu justru dikonfirmasi.
- **C.** ✗ Jebakan: telepon tidak berdering di kamar, tetapi menyambungkan ke pesan suara kamar sama saja mengonfirmasi bahwa Pak Haris menginap.
- **D.** ✗ Jebakan: keberadaan tamu tidak terbuka, tetapi operator berbohong.
- **E.** ✓ Privasi terjaga tanpa berbohong; pesan dapat diteruskan bila tamu memang menginap.

Jawaban: E.

No. 21 Kunci: B

Konsep: Laporan status kamar dari PMS dan housekeeping dicocokkan untuk menemukan selisih (sleeper, skipper, atau keterlambatan pembaruan data) sehingga pendapatan dan keamanan kamar terjaga.

Langkah:

1. Selisih: 402 (PMS kosong, kamar terisi) → sleeper.
2. 403 (PMS terisi, kamar kosong tanpa barang, saldo Rp2.350.000 belum dibayar) → kemungkinan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

skipper.
3. 406 (PMS terisi, kamar kosong, tetapi saldo Rp0/lunas) → hanya keterlambatan pembaruan PMS.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: ada selisih, tetapi ini sleeper (PMS kosong, kamar terisi).
• **B.** ✓ Memenuhi ketiga ciri skipper.
• **C.** ✗ Status PMS dan housekeeping sama; DND berarti tamu tidak ingin diganggu.
• **D.** ✗ Jebakan: PMS terisi dan kamar kosong, tetapi saldonya Rp0 (lunas); yang perlu dilakukan memperbarui status PMS.
• **E.** ✗ Status PMS dan housekeeping sama.

Jawaban: B.

No. 22 Kunci: B, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Serah terima sif adalah bentuk kerja sama dengan kolega: tugas tertunda dicatat di buku serah terima, dijelaskan langsung, dan ditindaklanjuti sif berikutnya dengan koordinasi antarbagian.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: cepat, tetapi tanpa catatan rincian mudah terlupa dan tidak dapat dilacak.
• **Pernyataan 2** ✓ Tertulis dan dijelaskan langsung.
• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: tampak menghormati tamu, tetapi taksi pukul 16.00 harus dipastikan sebelumnya agar tamu tidak terlambat ke bandara.
• **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: Dian masih ada saat serah terima; rincian deposit ditanyakan saat itu agar Eko dapat mengembalikannya hari ini.
• **Pernyataan 5** ✓ Kerja sama dengan bagian terkait agar permintaan VIP terpenuhi.

Jawaban: pernyataan 2, 5.

No. 23 Kunci: C

Konsep: Memberi informasi dalam bahasa Inggris: waktu (a.m. = pagi), tempat, dan hari harus tepat sesuai informasi hotel.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jam hari kerja dan lantainya salah.
• **B.** ✗ p.m. berarti malam.
• **C.** ✓ Besok hari Minggu: 06.00–10.30 di Restoran Samudra lantai 1.
• **D.** ✗ Pukul 10.30 adalah jam selesai, bukan jam mulai.
• **E.** ✗ Jebakan: tempatnya benar, tetapi itu jam sarapan hari kerja, bukan hari Minggu.

Jawaban: C.

No. 24 Kunci: A, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Urutan membersihkan kamar check-out mencegah pekerjaan diulang: ventilasi dan sampah, linen kotor, debu dari atas ke bawah, kamar mandi, lalu sedot debu lantai terakhir.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ Sesuai langkah awal SOP.
• **Pernyataan 2** ✗ Debu dari meja dan lemari akan jatuh ke karpet yang sudah dibersihkan.
• **Pernyataan 3** ✓ Debu dari linen kotor tidak mengotori perabot yang sudah dibersihkan.
• **Pernyataan 4** ✓ Debu dibersihkan dari atas ke bawah.
• **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: area bawah tempat tidur memang perlu disedot, tetapi linen kotor diangkat lebih dulu dan sedot debu dilakukan paling akhir.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 25 Kunci: 1S 2S 3B

Konsep: Pencairan aman dilakukan di chiller (suhu ≤ 5 °C), di bawah air dingin mengalir, atau langsung dimasak; tidak di suhu ruang. Bahan yang sudah dicairkan tidak dibekukan ulang.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: praktis, tetapi permukaan ayam berada lama di zona bahaya (5–60 °C) sehingga bakteri berkembang.

• **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: pembekuan ulang tidak membunuh bakteri yang sudah berkembang selama di suhu ruang, dan mutu daging turun.

• **Pernyataan 3 → Benar.** Pencairan di chiller menjaga ayam tetap di luar zona bahaya.

Jawaban: Salah, Salah, Benar.

Simulasi 3 — Prediksi TKA 2026

No. 1 Kunci: C

Konsep: Informasi layanan hotel disampaikan akurat sesuai ketentuan (usia, jam, waktu pemesanan), lalu staf menawarkan pilihan lain yang tersedia.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: masih buka, tetapi kids club untuk anak 4–12 tahun dan tutup pukul 21.00.

• **B.** ✗ Jebakan: babysitter tersedia, tetapi harus dipesan 24 jam sebelumnya.

• **C.** ✓ Jujur tentang ketentuan dan tetap memberi jalan keluar agar anak dapat ikut dengan nyaman.

• **D.** ✗ Room attendant bukan pengasuh terlatih, dan menitipkan anak tanpa prosedur berisiko.

• **E.** ✗ Pengasuh yang tidak jelas latar belakangnya membahayakan anak dan bukan layanan resmi hotel.

Jawaban: C.

No. 2 Kunci: D

Konsep: Industri perhotelan menilai kinerja dari tingkat hunian dan harga sekaligus. Tingkat hunian yang lebih tinggi belum tentu menghasilkan pendapatan kamar yang lebih besar bila harganya turun banyak.

Langkah:

1. Tanpa diskon: 50 × 70% = 35 kamar × Rp600.000 = Rp21.000.000.
2. Diskon: 50 × 90% = 45 kamar × Rp450.000 = Rp20.250.000.
3. Selisih = Rp750.000; tanpa diskon lebih besar.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: kamar terisi memang naik 10, tetapi tarifnya turun sehingga pendapatan justru berkurang.

• **B.** ✗ Jebakan: selisihnya benar, tetapi arahnya terbalik.

• **C.** ✗ Rp21.000.000 dan Rp20.250.000 tidak sama.

• **D.** ✓ 21.000.000 − 20.250.000 = Rp750.000 lebih besar tanpa diskon.

• **E.** ✗ Jebakan: salah menaruh angka nol; selisihnya Rp750.000.

Jawaban: D.

No. 3 Kunci: A, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Kode etik staf untuk perlindungan anak: tidak berdua saja dengan anak di ruang tertutup, tidak memberi kontak pribadi, tidak memotret anak dengan perangkat pribadi, dan melaporkan pelanggaran.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Mencegah situasi tanpa pengawasan.

• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: niatnya membantu, tetapi kontak pribadi dengan anak membuka peluang hubungan di luar pengawasan; urusan hotel lewat saluran resmi.

• **Pernyataan 3** ✓ Foto anak di ponsel pribadi dapat disalahgunakan.

• **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: tampak menolong, tetapi berdua saja dengan anak di kamar melanggar kode etik; anak diantar kepada orang tuanya.

• **Pernyataan 5** ✓ Pelanggaran ditindaklanjuti sebelum membahayakan anak.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 5.

No. 4 Kunci: C

Konsep: Pencegahan kecelakaan paling efektif menghilangkan sumber bahaya (pisau tidak lagi tersembunyi di bak). APD, tanda peringatan, dan teguran hanya mengurangi akibat atau bergantung pada kewaspadaan.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: mengurangi luka, tetapi pisau tetap tersembunyi di bak dan sarung tangan karet dapat tertembus.

• **B.** ✗ Jebakan: membantu sesaat, tetapi pisau tetap berada di dalam bak.

• **C.** ✓ Pisau tidak lagi masuk ke bak sehingga bahaya hilang dari sumbernya.

• **D.** ✗ Steward adalah korban; penyebabnya cara juru masak menaruh pisau.

• **E.** ✗ Jebakan: mengingatkan, tetapi pisau tetap tidak terlihat di air keruh.

Jawaban: C.

No. 5 Kunci: A

Konsep: APD dipilih sesuai jalur bahaya pada label: pernapasan (masker), mata (kacamata), dan kulit (sarung tangan kedap, sepatu bot, pakaian tertutup).

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Menutup jalur pernapasan, mata, dan kulit.

• **B.** ✗ Kain menyerap pestisida, kulit terbuka, dan pernapasan tidak terlindungi.

• **C.** ✗ Bahan kain dan pakaian terbuka membuat kulit terkena pestisida.

• **D.** ✗ Jebakan: hampir lengkap, tetapi lengan terbuka sehingga kulit dapat terkena semprotan pestisida.

• **E.** ✗ Jebakan: mata dan tangan terlindungi, tetapi tanpa masker dan lengan terbuka.

Jawaban: A.

No. 6 Kunci: B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Informasi produk dan layanan hotel (fasilitas kamar Club) harus disampaikan akurat, termasuk batasan seperti jam, usia, dan syarat ketersediaan.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: late check-out hanya bila kamar tersedia, tidak dijamin.

• **Pernyataan 2** ✓ Akses lounge untuk tamu Club; happy hour untuk usia 18 tahun ke atas.

• **Pernyataan 3** ✗ Lounge baru buka pukul 06.00.

• **Pernyataan 4** ✓ Sesuai ketentuan setrika gratis.

• **Pernyataan 5** ✓ Sesuai ketentuan.

Jawaban: pernyataan 2, 4, 5.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 7 Kunci: A

Konsep: Pengetahuan lokal mencakup kondisi dan aturan keselamatan destinasi (misalnya sistem bendera pantai). Staf memberi saran yang aman dan tetap memenuhi keinginan tamu.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Keinginan berenang terpenuhi dengan aman, dan informasi pantai diperiksa lagi saat penilaian ulang.
- **B.** ✗ Jebakan: itu aturan bendera kuning; saat bendera merah, berenang dilarang.
- **C.** ✗ Bendera merah berarti aktivitas hanya di pasir; ombak tinggi berbahaya.
- **D.** ✗ Jebakan: pelampung tidak membuat berenang diperbolehkan saat bendera merah.
- **E.** ✗ Jebakan: bendera baru dinilai ulang pukul 13.00, bukan 10.00.

Jawaban: A.

No. 8 Kunci: B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Unsafe act = perbuatan pekerja (tidak memakai APD, merokok saat memakai bahan kimia); unsafe condition = keadaan alat dan lingkungan (pelindung lepas, selang bocor, pijakan goyah).

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Keadaan alat → unsafe condition.
- **Pernyataan 2** ✓ Perbuatan tidak memakai APD yang tersedia → unsafe act.
- **Pernyataan 3** ✗ Keadaan alat dan lingkungan → unsafe condition.
- **Pernyataan 4** ✓ Perbuatan berbahaya (tangan ke mulut, bahan kimia) → unsafe act.
- **Pernyataan 5** ✗ Keadaan lingkungan → unsafe condition.

Jawaban: pernyataan 2, 4.

No. 9 Kunci: E

Konsep: Layanan digital menuntut ketelitian menjaga data tamu. Bila terjadi salah kirim, staf jujur kepada tamu, memperbaiki layanan, dan melaporkan kebocoran sesuai SOP agar dapat ditangani.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: tamu menerima tagihan, tetapi kebocoran data disembunyikan dan melanggar SOP.
- **B.** ✗ Masalahnya salah alamat, bukan spam; tamu dibebani.
- **C.** ✗ Jebakan: menghapus surel di folder terkirim tidak menarik kembali surel yang sudah diterima orang lain, dan kebocoran tidak dilaporkan.
- **D.** ✗ Meminta data orang lain tidak menyelesaikan masalah dan menambah persoalan.
- **E.** ✓ Tamu mendapat permintaan maaf dan tagihannya, dan kebocoran dilaporkan sesuai SOP.

Jawaban: E.

No. 10 Kunci: B

Konsep: Pengelolaan energi hotel memprioritaskan sumber pemakaian terbesar yang mengandung pemborosan, tanpa mengurangi kenyamanan tamu.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: pemborosan nyata, tetapi pemakaian lampu lorong jauh lebih kecil (6.000 kWh).
- **B.** ✓ AC kamar adalah pemakai terbesar (42.000 kWh) dan ada pemborosan di kamar kosong.
- **C.** ✗ Jebakan: pemborosan nyata, tetapi laundry hanya 12.000 kWh.
- **D.** ✗ Pemakaian lobi kecil dan tidak ada catatan pemborosan.
- **E.** ✗ Dapur tanpa catatan pemborosan, dan biayanya besar.

Jawaban: B.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 11 Kunci: 1B 2S 3S

Konsep: Etika melakukan panggilan telepon: salam, memperkenalkan diri dan hotel, memastikan lawan bicara, menyampaikan tujuan, mengulang rincian penting, dan menutup dengan sopan.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Benar.** Penerima telepon tahu siapa yang menelepon dan tujuannya.
• **Pernyataan 2 → Salah.** Data tamu hanya disampaikan setelah lawan bicara dipastikan.
• **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: singkat, tetapi rincian (tanggal, tipe kamar, jumlah malam) perlu diulang agar tidak terjadi salah paham.

Jawaban: Benar, Salah, Salah.

No. 12 Kunci: A, C

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Prosedur kebersihan toilet umum: alat berkode warna tidak dipertukarkan, pembersihan diatur agar layanan tetap berjalan, dan pemeriksaan dicatat tepat waktu pada lembar ceklis.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Sesuai kode warna, dan dikerjakan dari area bersih ke area kotor.
• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: dibilas tampak cukup bersih, tetapi kode warna dibuat agar alat kloset tidak pernah dipakai di area lain.
• **Pernyataan 3** ✓ Toilet tidak tertutup seluruhnya selama acara.
• **Pernyataan 4** ✗ Melanggar batas 15 menit saat acara.
• **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: ceklis tetap terisi, tetapi SOP mewajibkan diisi setiap selesai pemeriksaan agar jam dan kondisinya akurat.

Jawaban: pernyataan 1, 3.

No. 13 Kunci: D

Konsep: Mengikuti instruksi pencarian data berarti menerapkan semua syarat sekaligus (seperti filter bertingkat di komputer), termasuk batas yang tepat.

Langkah:

1. VIP: Laras, Bram, Dewi, Erik, Fitri.
2. Tiba sebelum 14.00: Laras, Bram, Dewi (Fitri tepat 14.00, bukan sebelum).
3. Belum ada nomor kamar: Bram, Dewi.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: Ny. Fitri tiba tepat 14.00, bukan sebelum 14.00, dan Ny. Dewi terlewat.
• **B.** ✗ Jebakan: Ny. Laras sudah mendapat nomor kamar.
• **C.** ✗ Tn. Chandra bukan VIP.
• **D.** ✓ Memenuhi ketiga syarat.
• **E.** ✗ Jebakan: Tn. Erik tiba pukul 15.00, dan Tn. Bram terlewat.

Jawaban: D.

No. 14 Kunci: C

Konsep: Kerja sama dengan kolega mencakup saling menggantikan tugas dengan tetap mematuhi aturan kerja (jam istirahat, cuti) yang dibaca dari jadwal sif.

Langkah:

1. Ani dan Dedi bekerja sif pagi Rabu → dua sif sehari ✗.
2. Eka cuti tahunan ✗.
3. Citra: sif sore berakhir 23.00, sif pagi Kamis 07.00 → jeda 8 jam < 10 jam ✗.
4. Fani: libur Rabu, sif sore Kamis 15.00 → jeda 16 jam ✓.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Sudah bekerja sif pagi pada Rabu.
- **B.** ✗ Jebakan: libur pada Rabu, tetapi harus masuk sif pagi Kamis pukul 07.00 sehingga jedanya hanya 8 jam.
- **C.** ✓ Libur pada Rabu dan sif berikutnya Kamis 15.00; jeda 16 jam.
- **D.** ✗ Jebakan: libur pada Kamis, tetapi sudah bekerja sif pagi Rabu.
- **E.** ✗ Sedang cuti tahunan.

Jawaban: C.

No. 15 Kunci: E

Konsep: Kerja sama antarbagian dalam menangani keluhan: setiap staf yang menerima keluhan mendengarkan dan meminta maaf atas nama hotel, lalu meneruskannya kepada atasan bagian terkait yang berwenang menindaklanjuti.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Membela staf tanpa mengetahui kejadian membuat tamu makin kesal.
- **B.** ✗ Jebakan: restoran memang bagian yang terkait, tetapi tamu dilempar ke bagian lain.
- **C.** ✗ Menjanjikan hal di luar wewenang dan menghakimi tanpa pemeriksaan.
- **D.** ✗ Jebakan: tampak cepat, tetapi mempertemukan langsung di lobi dapat memperpanas suasana dan melewati wewenang manajer restoran.
- **E.** ✓ Tamu didengar, dan masalah diteruskan kepada pihak yang berwenang.

Jawaban: E.

No. 16 Kunci: A

Konsep: Menjelaskan aturan dalam bahasa Inggris dengan sopan: menolak dengan "Sorry" dan memberi pilihan yang diperbolehkan.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Sopan dan menunjukkan area merokok yang diperbolehkan.
- **B.** ✗ Balkon termasuk area bebas rokok.
- **C.** ✗ Lobi bukan area merokok; area merokok di taman samping lobi.
- **D.** ✗ Jebakan: sopan dan di luar kamar, tetapi area merokok yang ditetapkan ada di taman samping lobi, bukan pintu masuk utama.
- **E.** ✗ Jebakan: sopan, tetapi salah; ada area merokok di taman.

Jawaban: A.

No. 17 Kunci: E

Konsep: Alergen adalah potensi bahaya pangan. Pengendaliannya mencegah kontak silang: bahan alergen dihilangkan dan peralatan yang dipakai bersih atau terpisah.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: kacang tidak ditabur, tetapi sisa bumbu kacang di wajan dapat memicu alergi.
- **B.** ✗ Jebakan: kacang yang diambil tetap meninggalkan serpihan dan minyaknya.
- **C.** ✗ Tamu tidak dapat memakan pesanannya; tidak menyelesaikan masalah.
- **D.** ✗ Jebakan: membilas dengan air saja belum tentu menghilangkan sisa bumbu kacang yang berminyak.
- **E.** ✓ Bahan dan alat bebas kacang sehingga kontak silang dicegah.

Jawaban: E.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 18 Kunci: A, B, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pemeliharaan tempat kerja yang aman: jalur lalu lintas dan jalur evakuasi bebas hambatan, permukaan lantai rata, bahan kimia tertutup dan aman, serta tanda keselamatan dipertahankan.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Lorong tetap dapat dilalui tamu dengan aman.
- **Pernyataan 2** ✓ Menghilangkan bahaya tersandung.
- **Pernyataan 3** ✗ Lampu EXIT memang harus menyala terus sebagai penunjuk jalur evakuasi.
- **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: tumpukan berpindah, tetapi jalur evakuasi lain menjadi terhalang.
- **Pernyataan 5** ✓ Mencegah tumpahan dan tamu terkena bahan kimia.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 5.

No. 19 Kunci: D

Konsep: Dugaan cedera leher/tulang belakang (nyeri leher, kesemutan atau lemah pada anggota gerak setelah jatuh): korban tidak digerakkan, kepala dan leher dijaga tetap lurus, lalu segera panggil bantuan medis. Bila panas, korban dapat dipayungi tanpa dipindahkan.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Mengubah posisi dapat memperparah cedera leher.
- **B.** ✗ Jebakan: niatnya melindungi dari terik, tetapi memindahkan korban berisiko memperparah cedera; cukup dipayungi di tempat.
- **C.** ✗ Memijat dapat memperparah cedera.
- **D.** ✓ Leher terlindungi dari gerakan, dan bantuan medis segera datang.
- **E.** ✗ Menggerakkan leher berbahaya pada dugaan cedera tulang belakang.

Jawaban: D.

No. 20 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Prosedur keselamatan listrik: putus aliran di panel, kunci dan beri label, periksa tegangan sebelum bekerja, dan pakai APD.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: remote hanya mematikan operasi AC; unit masih teraliri listrik.
- **Pernyataan 2 → Benar.** Orang lain tahu panel sedang dikunci untuk perbaikan.
- **Pernyataan 3 → Benar.** Memastikan pemutusan listrik benar-benar berhasil.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

No. 21 Kunci: B

Konsep: Cuci tangan wajib dilakukan setelah tangan tercemar (memegang peralatan kotor, sisa makanan, sampah, uang, toilet) dan sebelum menyentuh makanan siap santap.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Teko bersih tidak mencemari tangan.
- **B.** ✓ Piring kotor membawa sisa makanan dan air liur tamu.
- **C.** ✗ Menyapa tamu tanpa menyentuh benda kotor tidak mencemari tangan.
- **D.** ✗ Serbet bersih tidak mencemari tangan.
- **E.** ✗ Membaca daftar tanpa menyentuh benda kotor tidak mencemari tangan.

Jawaban: B.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 22 Kunci: A, B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Fungsi pengolah kata untuk dokumen hotel: orientasi halaman, kolom, header/footer, dan tab atau tabel untuk menyejajarkan teks.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Landscape = halaman mendatar.
- **Pernyataan 2** ✓ Fitur kolom membagi teks menjadi dua kolom.
- **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: footer memang muncul otomatis di setiap halaman, tetapi letaknya di bagian bawah; bagian atas memakai header.
- **Pernyataan 4** ✓ Header tampil di bagian atas setiap halaman.
- **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: tampak lurus di layar, tetapi mudah bergeser saat dicetak; gunakan tab atau tabel.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4.

No. 23 Kunci: A, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Gula darah rendah pada penderita diabetes yang sadar: beri gula yang cepat diserap (teh manis, jus), dudukkan dan temani, beri makanan setelah membaik, dan panggil bantuan medis bila tidak membaik atau korban menjadi tidak sadar.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Gula cepat diserap untuk menaikkan gula darah.
- **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: tampak berhati-hati dengan diabetes, tetapi saat ini gula darahnya rendah dan butuh gula.
- **Pernyataan 3** ✓ Mencegah jatuh dan memantau keadaannya.
- **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: insulin justru menurunkan gula darah yang sudah rendah; yang dibutuhkan gula.
- **Pernyataan 5** ✓ Tanda bahwa tamu membutuhkan penanganan lanjut.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 5.

No. 24 Kunci: 1B 2B 3S

Konsep: Memahami teks aturan berbahasa Inggris: open (jam buka), under 12 (di bawah 12 tahun), accompanied by (ditemani), pool area (area kolam), on duty (bertugas).

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1 → Benar.** Kolam buka sampai 19.00, dan anak di bawah 12 tahun wajib ditemani orang dewasa.
- **Pernyataan 2 → Benar.** Petugas penyelamat bertugas mulai 08.00.
- **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: "pool area" mencakup seluruh area kolam, termasuk tepinya, bukan hanya air.

Jawaban: Benar, Benar, Salah.

No. 25 Kunci: B

Konsep: Kartu registrasi adalah dokumen administrasi tamu. Isian wajib (identitas, tanggal berangkat, cara bayar, tanda tangan) diperiksa sebelum tamu menerima kunci agar data dan persetujuan tamu sah.

Langkah:

1. Isian wajib: nomor identitas (terisi), tanggal berangkat (kosong), cara pembayaran (terisi), tanda tangan (kosong).
2. Isian kosong lain (telepon, surel) tidak wajib saat itu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: tanggal berangkat benar, tetapi alamat surel tidak wajib; tanda tangan terlewat.
- **B.** ✓ Kedua isian wajib yang masih kosong.
- **C.** ✗ Jebakan: tanda tangan benar, tetapi nomor telepon tidak wajib; tanggal berangkat terlewat.
- **D.** ✗ Jebakan: nomor identitas sudah terisi.
- **E.** ✗ Keduanya kosong, tetapi bukan isian wajib.

Jawaban: B.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Penutup

Kamu sudah sampai di akhir buku ini. Itu sendiri adalah bukti bahwa kamu mampu menepati janji belajarmu.

Lima strategi yang paling penting untuk TKA SMK Perhotelan:

1. **Baca keadaan hotelnya dulu, baru pilihan jawabannya.** Soal Perhotelan adalah kasus layanan. Tandai siapa tamunya, apa permintaannya, aturan atau SOP apa yang tertulis, dan angka apa yang diberikan; pilihan yang benar menjawab keadaan itu.
2. **Patuhi aturan yang tertulis di soal, bukan kebiasaanmu.** Kebijakan pembatalan, wewenang resepsionis, urutan kerja housekeeping, dan batas suhu makanan selalu diberikan. Tindakan yang tampak ramah tetapi melanggar aturan atau wewenang adalah pengecoh paling umum.
3. **Keselamatan lebih dulu, lalu layanan.** Pada soal K3, kebakaran, P3K, bahan kimia, dan keamanan pangan, tindakan yang menjaga orang tetap aman menang atas tindakan yang tampak cepat atau hemat.
4. **Hitung ulang, jangan percaya angka yang tampak benar.** Hunian, tarif rata-rata, total tagihan, jumlah malam, pengenceran, dan hasil rumus lembar kerja sering disajikan dengan angka yang hampir benar. Tulis langkah hitungnya.
5. **Nilai setiap pernyataan sendiri-sendiri pada soal pilihan ganda kompleks dan benar/salah.** Pernyataan yang memakai kata "pasti", "selalu", atau "langsung" jarang benar; layanan yang baik meminta maaf, mencari penyebab, dan menindaklanjuti dalam wewenangnya.

Sepekan sebelum ujian:

- Kerjakan satu Simulasi TKA pada jam yang sama dengan jadwal ujianmu, lengkap dengan waktunya (25 soal dalam 60 menit).
- Ulangi soal yang pernah kamu jawab salah, lalu baca lagi "Strategi dan jebakan" di sub babnya.
- Tulis ulang tanpa melihat buku: rumus hunian dan tarif rata-rata, langkah PASS, suhu HACCP, urutan pembersihan kamar, serta langkah menangani keluhan.
- Jangan memaksakan materi baru pada malam terakhir. Siapkan perlengkapan ujian sehari sebelumnya, dan beristirahatlah dengan cukup.

Teruslah belajar lewat LMS Next Level Study; pindai kode QR di setiap bab.

Keramahan yang sejati tidak dinilai dari seberapa mewah hotelnya, melainkan dari ketulusan melayani orang yang datang, termasuk saat tidak ada yang melihat. Pegang janjimu untuk terus belajar, persembahkan kerja terbaikmu bagi tamu dan orang-orang yang kamu sayangi, dan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

suatu hari abdikan ilmu dan keterampilanmu untuk membangun negeri ini. Apa pun hasil ujianmu nanti, kesungguhan yang kamu bangun selama belajar akan tetap menjadi milikmu.

Selamat berjuang.

Handaka Lumu

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Lampiran

Lampiran 1 · Glosarium

Istilah	Arti singkat	Dibahas di
Hospitality mindset	sikap melayani: memperhatikan kebutuhan tamu, membantu dengan nyata, dan patuh pada aturan	1.1
Front Office, Housekeeping, F&B, Engineering	departemen hotel: layanan depan dan reservasi; kebersihan kamar; makanan dan minuman; perawatan bangunan dan peralatan	1.1
Tingkat hunian (occupancy)	kamar terisi dibagi kamar siap jual, dikali 100 %	1.1
Tarif rata-rata kamar (ADR)	pendapatan kamar dibagi jumlah kamar terjual	1.1
Kamar siap jual, kamar terisi	seluruh kamar dikurangi kamar yang tidak dapat dijual; kamar yang dipakai tamu, termasuk yang gratis	1.1
Complimentary	gratis bagi tamu tertentu, misalnya tamu undangan	1.1
Aksesibilitas	kemudahan menjangkau suatu tempat atau layanan, termasuk bagi tamu dengan kebutuhan khusus	1.2
Amenitas, atraksi	fasilitas pendukung di destinasi; daya tarik utama yang membuat orang datang	1.2
Concierge	petugas yang membantu tamu dengan rekomendasi, pemesanan, dan informasi sekitar hotel	1.2
Eksploitasi seksual anak	memanfaatkan anak untuk tujuan seksual dengan imbalan atau tanpa kekerasan; tidak pernah dapat dibenarkan	1.3
Tanda risiko	ciri keadaan yang patut dicurigai, misalnya orang dewasa dan anak yang tampak tidak wajar bersama	1.3
Lapor ke atasan, tidak bertindak sendiri	langkah staf: mencatat fakta dan melapor sesuai SOP, tanpa menuduh atau menginterogasi	1.3
Paket, inklusi	gabungan layanan dengan satu harga; hal yang termasuk dalam harga, misalnya sarapan	1.4
Extra bed	tempat tidur tambahan yang dikenai biaya per malam	1.4
Kebijakan pembatalan	aturan batas waktu dan biaya bila pesanan dibatalkan atau diubah	1.4
PMS (property management system)	sistem komputer pusat data hotel: reservasi, status kamar, dan tagihan	1.5
OTA, channel manager	agen perjalanan daring; alat yang menyelaraskan ketersediaan kamar di banyak saluran	1.5

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

CRM	pengelolaan data dan preferensi tamu untuk layanan yang lebih personal	1.5
Folio	rekening tamu yang mencatat tagihan dan pembayaran selama menginap	1.5, 4.1
Walk-in	tamu yang datang tanpa reservasi	1.5
Kunci cadangan, akses	kartu atau kunci duplikat; pengaturan siapa yang boleh membuka pintu mana	1.5
Sustainable hospitality	layanan hotel yang menjaga lingkungan, sosial, dan ekonomi dalam jangka panjang	1.6
3R (reduce, reuse, recycle)	mengurangi, memakai ulang, dan mendaur ulang sampah	1.6
B3	bahan berbahaya dan beracun yang harus dikelola khusus	1.6
K3	keselamatan dan kesehatan kerja	2.1
Bahaya, risiko	sumber potensi celaka; kemungkinan celaka beserta akibatnya	2.1
Tindakan tidak aman, kondisi tidak aman	perbuatan atau kelalaian orang; keadaan tempat atau alat yang berbahaya	2.1
Hierarki pengendalian	urutan pencegahan: eliminasi, rekayasa teknik, administratif, lalu APD	2.1
APD	alat pelindung diri, misalnya sarung tangan, kacamata, masker, sepatu antilicin	2.1, 2.2
Ergonomi	penataan kerja agar sesuai tubuh pekerja dan mencegah cedera	2.1
Label bahan kimia, pengenceran	informasi bahaya dan takaran pada kemasan; cara mencampur bahan pekat dengan air sesuai label	2.2
Segitiga api	tiga unsur api: panas, bahan bakar, dan oksigen	2.2
APAR, PASS	alat pemadam api ringan; langkah memakainya: pull, aim, squeeze, sweep	2.2
Titik kumpul, jalur evakuasi	tempat berkumpul yang aman setelah keluar gedung; rute keluar yang ditandai	2.2
Isolasi energi	mematikan dan mengunci sumber tenaga mesin sebelum dibersihkan atau diperbaiki	2.2
P3K	pertolongan pertama pada kecelakaan	2.3
Heimlich, AED	hentakan perut untuk sumbatan jalan napas; alat kejut jantung otomatis	2.3
Inspeksi, perawatan preventif	pemeriksaan berkala; perawatan sebelum rusak	2.4
HACCP	sistem keamanan pangan yang mengendalikan titik-titik rawan bahaya	2.4
Kontaminasi silang	perpindahan kuman atau zat berbahaya dari satu bahan atau alat ke yang lain	2.4
FIFO	barang yang masuk lebih dulu dipakai lebih dulu	2.4

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Status kamar (VR, VD, VC, OC, OD, OOO, DND)	kosong siap; kosong kotor; kosong bersih belum diperiksa; terisi bersih; terisi kotor; rusak tidak dapat dijual; tamu minta tidak diganggu	2.5, 4.1
Urutan membersihkan kamar	atas ke bawah, bersih ke kotor, dalam ke luar	2.5
Overbooking	kamar dipesan melebihi jumlah yang tersedia; hotel menanggung akibatnya bagi tamu	3.1
No-show	tamu yang sudah memesan tetapi tidak datang	3.1
BEO	lembar pesanan acara yang menjadi acuan semua departemen	3.1, 4.3
Serah terima sif	pencatatan tugas yang belum selesai agar petugas berikutnya melanjutkannya	3.1
Wewenang	batas keputusan yang boleh diambil staf tanpa persetujuan atasan	3.1
Keluhan (complaint)	pernyataan tamu bahwa layanan tidak sesuai harapan; ditangani dengan mendengar, meminta maaf, bertindak, dan menindaklanjuti	3.1, 3.3
Etika telepon	cara menjawab, menahan, mengalihkan, dan mencatat pesan telepon dengan sopan	3.2
Konfirmasi ulang	menyebutkan kembali isi pesan agar tidak keliru	3.2
Bahasa Inggris layanan	ungkapan sopan untuk menyapa, menawarkan bantuan, meminta maaf, dan memberi informasi	3.3
Instruksi kerja, diagram alir	langkah tertulis yang diikuti berurutan; gambar urutan langkah dengan simbol (mulai, proses, keputusan, selesai)	4.1
Debit, kredit	tagihan yang ditambahkan; pembayaran atau koreksi yang dikurangkan	4.1
Filter, sort	menyaring tampilan data; mengurutkan data	4.1, 4.2
Rumus dan fungsi lembar kerja	SUM, AVERAGE, MAX, MIN, COUNT, COUNTIF, SUMIF, dan IF untuk menghitung dan memeriksa data	4.2
Pemformatan bersyarat	warna atau gaya sel berubah otomatis menurut isinya	4.2
Gabung surat (mail merge)	menghasilkan banyak surat dari satu surat induk dan satu daftar data	4.2
Konfirmasi reservasi	dokumen yang menegaskan data pesanan, tarif, inklusi, dan nomor konfirmasi	4.3
Memo, surat resmi	pesan internal singkat; surat kepada pihak luar	4.3
Bcc	salinan tersembunyi: alamat penerima tidak terlihat oleh penerima lain	4.3
Laporan insiden	catatan resmi kejadian: waktu, tempat, orang, kronologi, dan tindakan	4.3

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Lampiran 2 · Daftar sumber

Contoh, nama hotel, tamu, dan angka pada materi serta soal latihan buku ini adalah **rekaan untuk latihan** dan diberi keterangan di tempatnya. Rujukan resmi yang dipakai:

Sumber	Dipakai untuk
Pusmendik Kemendikdasmen, kisi-kisi dan kerangka asesmen TKA SMK, mata pelajaran "Dasar-dasar Perhotelan" (di buku ini disebut Perhotelan)	elemen, sub-elemen, dan konteks soal
Soal asli TKA SMK 2025 mata pelajaran Produk atau Projek Kreatif dan Kewirausahaan (Pusat Asesmen Pendidikan, Kemendikdasmen)	bentuk, kedalaman, dan sebaran soal (belum ada soal asli TKA untuk mapel Perhotelan)
Pemberitaan jadwal TKA 2026 (Medcom.id, 28 Juli 2026)	jumlah soal dan waktu mata pelajaran pilihan
Piktogram GHS dan rambu keselamatan ISO 7010 (berkas domain publik di Wikimedia Commons)	gambar arti simbol bahaya dan rambu keselamatan
Praktik umum industri perhotelan, keselamatan kerja, dan keamanan pangan	uraian materi disusun tim penyusun dari praktik umum; angka dan SOP pada soal adalah rekaan latihan, bukan kutipan peraturan tertentu

Gambar pada materi digambar oleh tim penyusun atau diambil dari sumber berlisensi terbuka; daftar sumber gambar dan tabel silang sub bab dengan soal dibuat otomatis pada akhir lampiran.

Lampiran 3 · Lembar jawaban kosong

Lembar ini boleh difotokopi. Untuk soal pilihan ganda, lingkari satu huruf. Untuk pilihan ganda kompleks, lingkari semua huruf yang benar. Untuk benar/salah, tulis B atau S untuk setiap pernyataan.

No	Jawaban	No	Jawaban	No	Jawaban
1	A B C D E	11	A B C D E	21	A B C D E
2	A B C D E	12	A B C D E	22	A B C D E
3	A B C D E	13	A B C D E	23	A B C D E
4	A B C D E	14	A B C D E	24	A B C D E
5	A B C D E	15	A B C D E	25	A B C D E
6	A B C D E	16	A B C D E		
7	A B C D E	17	A B C D E		
8	A B C D E	18	A B C D E		
9	A B C D E	19	A B C D E		
10	A B C D E	20	A B C D E		

Skor: _____ / _____ · Waktu yang dipakai: _____ menit

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Lampiran 4 · Catatan edisi

Edisi 1 (2026/2027), dibagikan gratis untuk pelajar Indonesia sebagai dedikasi Next Level Study Indonesia untuk bangsa; boleh diperbanyak dan dibagikan untuk belajar, tetapi tidak untuk diperjualbelikan. Semua soal latihan, kuis, dan simulasi TKA diambil dari Bank Soal NLS dengan kode yang sama dengan LMS. Bila kamu menemukan kesalahan, sampaikan kepada pengajarmu agar dapat diperbaiki pada edisi berikutnya.

Daftar sumber gambar

Gambar materi yang diambil dari sumber berlisensi terbuka dipakai sesuai lisensinya dengan menyebut pembuatnya; gambar lain digambar oleh tim Next Level Study Indonesia.

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 1.1	1-1-usaha	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.2	Beston Hotel Palembang - Lobby (2).jpg	Firzafp	CC BY-SA 4.0	https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Beston_Hotel_Palembang_-_Lobby_(2).jpg
Gambar 1.3	1-1-organisasi	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.4	1-1-perjalanan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.5	1-1-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.6	1-2-unsur	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.7	1-2-rute	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.8	1-2-jadwal	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.9	1-2-waktu	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 1.10	1-2-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.11	1-3-indikator	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.12	1-3-lingkaran	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.13	1-3-alur	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.14	1-3-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.15	1-4-wujud	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.16	1-4-kamar	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.17	Conrad Indianapolis hotel, room.jpg	Deans Charbal	CC BY-SA 4.0	https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Conrad_Indianapolis_hotel,_room.jpg
Gambar 1.18	1-4-rapat	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.19	1-4-tarif	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.20	1-4-meja	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.21	1-4-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.22	1-5-arsitektur	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 1.23	1-5-checkin	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.24	1-5-stok	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.25	1-5-manual	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.26	1-5-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.27	1-6-pilar	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.28	1-6-limbah	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.29	1-6-energi	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.30	1-6-rencana	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.31	1-6-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.1	2-1-bahaya	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.2	2-1-sebab	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 2.3	Rambu peringatan ISO 7010 W011, W012, W001, W021, W023 (disusun dalam gambar buatan sendiri)	MaxxL, Maxxl2 (Wikimedia Commons); disusun oleh Tim Next Level Study Indonesia	Public domain; diubah: disusun ulang dan diberi keterangan bahasa Indonesia	https://commons.wikimedia.org/wiki/File:ISO_7010_W011.svg
Gambar 2.4	2-1-risiko	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.5	2-1-hierarki	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.6	2-1-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.7	Rambu wajib ISO 7010 M004, M008, M009, M010, M016 (disusun dalam gambar buatan sendiri)	ISO (Wikimedia Commons); disusun oleh Tim Next Level Study Indonesia	Public domain; diubah: disusun ulang dan diberi keterangan bahasa Indonesia	https://commons.wikimedia.org/wiki/File:ISO_7010_M004.svg
Gambar 2.8	Piktogram GHS (acid, flamme, skull, exclam, pollu) dalam label rekaan	Wikimedia Commons (penulis tidak diketahui); disusun oleh Tim Next Level Study Indonesia	Public domain; diubah: disusun ulang; label dan teks bahasa Indonesia dibuat sendiri	https://commons.wikimedia.org/wiki/File:GHS-pictogram-acid.svg
Gambar 2.9	2-2-api	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 2.10	Rambu ISO 7010 F001, E001, E007 (disusun dalam gambar buatan sendiri)	MaxxL (Wikimedia Commons); disusun oleh Tim Next Level Study Indonesia	Public domain; diubah: disusun ulang dan diberi keterangan bahasa Indonesia	https://commons.wikimedia.org/wiki/File:ISO_7010_F001.svg
Gambar 2.11	2-2-angkat	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.12	2-2-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.13	2-3-prinsip	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.14	AbdominalThrust HeimlichManoeuvre.svg (ilustrasi hentakan perut) dalam gambar buatan sendiri	Evolution and evolvability (Wikimedia Commons); disusun oleh Tim Next Level Study Indonesia	CC BY-SA 4.0; diubah: disusun bersama teks bahasa Indonesia	https://commons.wikimedia.org/wiki/File:AbdominalThrust_HeimlichManoeuvre.svg
Gambar 2.15	Rambu ISO 7010 E003 (P3K) dalam gambar buatan sendiri	MaxxL, AnonMoos (Wikimedia Commons); disusun oleh Tim Next Level Study Indonesia	Public domain; diubah: disusun ulang	https://commons.wikimedia.org/wiki/File:ISO_7010_E003.svg
Gambar 2.16	2-3-lukabakar	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 2.17	2-3-kasus	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.18	2-3-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.19	2-4-periksa	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.20	2-4-gudang	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.21	2-4-haccp	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.22	2-4-suhu	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.23	2-4-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.24	2-5-kamar	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.25	2-5-warna	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.26	2-5-status	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.27	2-5-linen	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.28	2-5-tangan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 2.29	2-5-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.1	3-1-model	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.2	3-1-keluhan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.3	3-1-khusus	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.4	3-1-beo	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.5	3-1-serah	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.6	3-1-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.7	3-2-alur	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.8	3-2-pesan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.9	3-2-ejaan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.10	3-2-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.11	3-3-frasa	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 3.12	3-3-papan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.13	3-3-waktu	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.14	3-3-dialog1	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.15	3-3-dialog2	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.16	3-3-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.1	4-1-simbol	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.2	4-1-alur	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.3	4-1-pms	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.4	4-1-folio	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.5	4-1-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.6	4-2-kerja	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.7	4-2-fitur	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 4.8	4-2-gabung	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.9	4-2-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.10	4-3-dokumen	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.11	4-3-surat	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.12	4-3-periksa	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.13	4-3-alur	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.14	4-3-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Tabel silang sub bab dan soal

Sub bab	Soal
1.1 · Ruang lingkup industri perhotelan	Bedah Prediksi 08 no. 10; Latihan 1.1 no. 1; Latihan 1.1 no. 2; Kuis Bab 1 no. 1; Kuis Bab 1 no. 3; Kuis Bab 1 no. 10; Kuis Bab 1 no. 14; Simulasi 1 no. 3; Simulasi 2 no. 8; Simulasi 3 no. 2
1.2 · Pengetahuan lokal: destinasi wisata dan aksesibilitas	Bedah Prediksi 09 no. 10; Latihan 1.2 no. 1; Latihan 1.2 no. 2; Kuis Bab 1 no. 6; Kuis Bab 1 no. 8; Kuis Bab 1 no. 16; Kuis Bab 1 no. 17; Simulasi 1 no. 1; Simulasi 2 no. 11; Simulasi 3 no. 7
1.3 · Perlindungan anak di industri pariwisata	Bedah Prediksi 07 no. 8; Latihan 1.3 no. 1; Latihan 1.3 no. 2; Kuis Bab 1 no. 4; Kuis Bab 1 no. 13; Kuis Bab 1 no. 15; Simulasi 1 no. 2; Simulasi 2 no. 13; Simulasi 3 no. 3
1.4 · Menyampaikan informasi produk, layanan, dan fasilitas hotel	Bedah Prediksi 07 no. 6; Latihan 1.4 no. 1; Latihan 1.4 no. 2; Latihan 1.4 no. 3; Latihan 1.4 no. 4; Latihan 1.4 no. 5; Kuis Bab 1 no. 2; Kuis Bab 1 no. 5; Kuis Bab 1 no. 7; Kuis Bab 1 no. 9; Kuis Bab 1 no. 11; Kuis Bab 1 no. 12; Kuis Bab 1 no. 19; Simulasi 1 no. 14; Simulasi 1 no. 17; Simulasi 2 no. 4; Simulasi 2 no. 6; Simulasi 3 no. 1; Simulasi 3 no. 6

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab	Soal
1.5 · Digitalisasi layanan hotel	Bedah Prediksi 08 no. 15; Latihan 1.5 no. 1; Latihan 1.5 no. 2; Kuis Bab 1 no. 20; Kuis Bab 1 no. 22; Kuis Bab 1 no. 24; Kuis Bab 1 no. 25; Simulasi 1 no. 11; Simulasi 2 no. 14; Simulasi 3 no. 9
1.6 · Sustainable hospitality: limbah dan energi	Bedah Prediksi 08 no. 5; Latihan 1.6 no. 1; Latihan 1.6 no. 2; Kuis Bab 1 no. 18; Kuis Bab 1 no. 21; Kuis Bab 1 no. 23; Simulasi 1 no. 16; Simulasi 2 no. 12; Simulasi 3 no. 10
2.1 · Prosedur K3 dan penyebab kecelakaan kerja	Bedah Prediksi 07 no. 2; Latihan 2.1 no. 1; Latihan 2.1 no. 2; Latihan 2.1 no. 3; Latihan 2.1 no. 4; Latihan 2.1 no. 5; Kuis Bab 2 no. 1; Kuis Bab 2 no. 2; Kuis Bab 2 no. 3; Kuis Bab 2 no. 4; Kuis Bab 2 no. 5; Simulasi 1 no. 6; Simulasi 1 no. 12; Simulasi 2 no. 9; Simulasi 2 no. 10; Simulasi 3 no. 4; Simulasi 3 no. 8
2.2 · Menerapkan keselamatan: APD, bahan kimia, dan kebakaran	Bedah Prediksi 09 no. 4; Latihan 2.2 no. 1; Latihan 2.2 no. 2; Latihan 2.2 no. 3; Latihan 2.2 no. 4; Latihan 2.2 no. 5; Kuis Bab 2 no. 6; Kuis Bab 2 no. 7; Kuis Bab 2 no. 8; Kuis Bab 2 no. 16; Kuis Bab 2 no. 23; Simulasi 1 no. 15; Simulasi 1 no. 20; Simulasi 2 no. 2; Simulasi 2 no. 7; Simulasi 3 no. 5; Simulasi 3 no. 20
2.3 · Pertolongan pertama di hotel	Bedah Prediksi 08 no. 4; Latihan 2.3 no. 1; Latihan 2.3 no. 2; Latihan 2.3 no. 3; Latihan 2.3 no. 4; Latihan 2.3 no. 5; Kuis Bab 2 no. 10; Kuis Bab 2 no. 12; Kuis Bab 2 no. 13; Kuis Bab 2 no. 20; Kuis Bab 2 no. 21; Simulasi 1 no. 7; Simulasi 1 no. 10; Simulasi 2 no. 1; Simulasi 2 no. 3; Simulasi 3 no. 19; Simulasi 3 no. 23
2.4 · Tempat kerja aman dan HACCP	Bedah Prediksi 07 no. 15; Latihan 2.4 no. 1; Latihan 2.4 no. 2; Latihan 2.4 no. 3; Latihan 2.4 no. 4; Latihan 2.4 no. 5; Kuis Bab 2 no. 14; Kuis Bab 2 no. 15; Kuis Bab 2 no. 17; Kuis Bab 2 no. 18; Kuis Bab 2 no. 24; Simulasi 1 no. 4; Simulasi 1 no. 21; Simulasi 2 no. 5; Simulasi 2 no. 25; Simulasi 3 no. 17; Simulasi 3 no. 18
2.5 · Kebersihan tempat kerja	Bedah Prediksi 08 no. 21; Latihan 2.5 no. 1; Latihan 2.5 no. 2; Latihan 2.5 no. 3; Latihan 2.5 no. 4; Latihan 2.5 no. 5; Kuis Bab 2 no. 9; Kuis Bab 2 no. 11; Kuis Bab 2 no. 19; Kuis Bab 2 no. 22; Kuis Bab 2 no. 25; Simulasi 1 no. 19; Simulasi 1 no. 22; Simulasi 2 no. 19; Simulasi 2 no. 24; Simulasi 3 no. 12; Simulasi 3 no. 21
3.1 · Kerja sama dengan kolega dan tamu	Bedah Prediksi 08 no. 22; Latihan 3.1 no. 1; Latihan 3.1 no. 2; Latihan 3.1 no. 3; Latihan 3.1 no. 4; Latihan 3.1 no. 5; Kuis Bab 3 no. 1; Kuis Bab 3 no. 2; Kuis Bab 3 no. 3; Kuis Bab 3 no. 4; Kuis Bab 3 no. 5; Kuis Bab 3 no. 6; Kuis Bab 3 no. 7; Kuis Bab 3 no. 8; Kuis Bab 3 no. 11; Kuis Bab 3 no. 18; Simulasi 1 no. 8; Simulasi 1 no. 18; Simulasi 2 no. 15; Simulasi 2 no. 22; Simulasi 3 no. 14; Simulasi 3 no. 15
3.2 · Percakapan singkat di telepon	Bedah Prediksi 07 no. 19; Latihan 3.2 no. 1; Latihan 3.2 no. 2; Kuis Bab 3 no. 10; Kuis Bab 3 no. 12; Kuis Bab 3 no. 15; Kuis Bab 3 no. 16; Kuis Bab 3 no. 19; Simulasi 1 no. 13; Simulasi 2 no. 20; Simulasi 3 no. 11

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab	Soal
3.3 · Komunikasi lisan bahasa Inggris dasar	Bedah Prediksi 08 no. 18; Latihan 3.3 no. 1; Latihan 3.3 no. 2; Latihan 3.3 no. 3; Latihan 3.3 no. 4; Latihan 3.3 no. 5; Kuis Bab 3 no. 9; Kuis Bab 3 no. 13; Kuis Bab 3 no. 14; Kuis Bab 3 no. 17; Kuis Bab 3 no. 20; Kuis Bab 3 no. 21; Kuis Bab 3 no. 22; Kuis Bab 3 no. 23; Kuis Bab 3 no. 24; Kuis Bab 3 no. 25; Simulasi 1 no. 5; Simulasi 1 no. 9; Simulasi 2 no. 16; Simulasi 2 no. 23; Simulasi 3 no. 16; Simulasi 3 no. 24
4.1 · Instruksi, diagram, dan pencarian data di komputer	Bedah Prediksi 08 no. 23; Latihan 4.1 no. 1; Latihan 4.1 no. 2; Kuis Bab 4 no. 1; Kuis Bab 4 no. 2; Kuis Bab 4 no. 3; Kuis Bab 4 no. 4; Kuis Bab 4 no. 8; Kuis Bab 4 no. 13; Kuis Bab 4 no. 14; Kuis Bab 4 no. 22; Kuis Bab 4 no. 23; Simulasi 1 no. 24; Simulasi 2 no. 21; Simulasi 3 no. 13
4.2 · Mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran	Bedah Prediksi 08 no. 24; Latihan 4.2 no. 1; Latihan 4.2 no. 2; Kuis Bab 4 no. 5; Kuis Bab 4 no. 6; Kuis Bab 4 no. 15; Kuis Bab 4 no. 16; Kuis Bab 4 no. 17; Kuis Bab 4 no. 18; Kuis Bab 4 no. 19; Kuis Bab 4 no. 25; Simulasi 1 no. 23; Simulasi 2 no. 17; Simulasi 3 no. 22
4.3 · Prosedur administrasi dan korespondensi	Bedah Prediksi 08 no. 25; Latihan 4.3 no. 1; Latihan 4.3 no. 2; Kuis Bab 4 no. 7; Kuis Bab 4 no. 9; Kuis Bab 4 no. 10; Kuis Bab 4 no. 11; Kuis Bab 4 no. 12; Kuis Bab 4 no. 20; Kuis Bab 4 no. 21; Kuis Bab 4 no. 24; Simulasi 1 no. 25; Simulasi 2 no. 18; Simulasi 3 no. 25

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

NEXT LEVEL STUDY INDONESIA

Era Baru Pendidikan

TKA SMK Perhotelan

Tetaplah menari, sekalipun lagu pengiringmu telah hilang. Sebab di luar sana, selalu ada seseorang yang menemukan bahagianya karena kamu tidak berhenti melangkah.

— HANDAKA LUMU

Buku ini menjelaskan secara rinci apa saja yang perlu kamu persiapkan untuk TKA Perhotelan: materi yang diuji, strategi menjawab, dan latihan yang terarah.

Belajar lebih jauh di LMS NLS

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkhtl

GRATIS · TIDAK UNTUK DIPERJUALBELIKAN

SMKHTL · Edisi 1 · Gratis untuk pelajar Indonesia · 2026/2027