

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Pentingnya Pelatihan di industri Perhotelan

(Harris & West, 2013) Menunjukkan bahwa kemajuan teknologi yang mengubah cara industri melakukan bisnis. Banyak organisasi publik dan swasta telah mengurangi biaya dan meningkatkan kualitas pelatihan dengan menggunakan teknologi untuk menyelesaikan tugas-tugas secara tradisional yang dilakukan oleh karyawan. Manajer dalam industri mencoba untuk menemukan lebih efisien tapi murah cara untuk melacak pelanggan, meningkatkan kualitas, dan meningkatkan pelatihan (Harris & West, 2013). Tanpa diragukan lagi penggunaan komputer telah berkembang dengan pesat dalam pendidikan serta dalam bisnis. “Komputer dengan penerapan program perangkat lunak, telah menjadi alat pembicaraan populer untuk membantu pendidik tetap mengikuti dengan cepat dan terus berubah informasi, serta sebagai harapan siswa tumbuh (Kupsh & Rhodes, 2011)

Menggunakan Training Multimedia di industri Perhotelan

Bidang pelatihan perhotelan, (Lambert & Lambert, 2011) meneliti penggunaan simulasi berbasis komputer untuk membantu siswa dalam meningkatkan keterampilan pengambilan keputusan dalam proses reservasi hotel untuk memaksimalkan keuntungan. Menggunakan simulasi berbasis komputer, siswa diminta untuk mengidentifikasi masalah, mengumpulkan data yang relevan, mencari

solusi, dan menguji solusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan simulasi, siswa bisa melihat dampak dari setiap solusi pada total sistem (Lambert & Lambert, 2011).

Jeffe (2012) melakukan penelitian untuk menentukan efektivitas menggunakan instruksi dengan bantuan komputer (CAI) dengan instruksi dicetak tradisional (PI) dalam pembelian makanan mengajar. Sebuah sampel dari lima puluh tujuh mahasiswa manajemen perhotelan junior dan senior di bagi menjadi 2 kelompok. Kelompok pertama memiliki akses instruksi berbasis komputer, sedangkan kelompok kedua hanya menerima informasi tercetak. Hasil penelitian menunjukkan menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan didalam laboratorium dan bahan nilai tes antara dua kelompok. Temuan dari studi ini menunjukkan menggunakan CIA untuk memperkenalkan dan pembarui belajar sendiri mondar mandir. Dengan demikian, instruktur akan punya waktu lebih banyak kelas untuk mengabadikan untuk pengenalan dan diskusi tentang materi yang sulit diajarkan melalui metode CAI (Jaffe, 2012).

Man (2010) membahas masa depan kelas perhotelan pada tahun 2005 mengusulkan bahwa di kelas standar, semua siswa akan memiliki akses ke monitor komputer. Para siswa akan belajar melalui komputer dan memiliki akses ke informasi yang berhubungan dengan materi pelajaran, sedangkan instruktur akan berfungsi sebagai fasilitator untuk memandu penafsiran tambahan materi dan membantu siswa dalam proses pembelajaran (Mann, 2010). Dalam rangka untuk memberikan layanan yang berkualitas dan mematuhi kebutuhan pelanggan, *manager* dalam industri menemukan bahwa mereka harus mendidik karyawan

mereka dan masyarakat tentang organisasi mereka dengan cara menghibur. Cara tradisional untuk melatih karyawan adalah mentor.

Wallace (1993) juga melihat “bisnis hotel memiliki masalah tertentu dan aneh’ omset tinggi, upah rendah, dan persyaratan kemampuan menuntut (Wallece, 2011). Untuk mengatasi beberapa masalah ini beberapa oraganisasi perhotelan telah berpaling ke memediasi pelatihan, yang menggunakan teknologi untuk membantu atau menambah bentuk lain dari pelatihan. Sistem multimedia interaktif menggabungkan kekuatan komunikasi dikenal *televise*, dengan fleksibilitas dan kemampuan kontrol komputer. Dengan sistem sistem pelatihan multimedia interaktif, peserta pelatihan secara aktif terlibat dalam proses pembelajaran, seperti melihat, mendengar dan melakukan lingkungan.

Pengembangan program multimedia telah membantu menager mencapai tujuan. Harris & west (2013) memberikan contoh penggunaan pelatihan multimedia di perhotelan, Beberapa perusahaan diindustri perhotelan menggunakan program interkatif (*videodisk* dan *compact disc*) baik sendiri atau dalam alpikasi jaringan. ARASERVE, Marriott, Sheraton, dan pengguna program interaktif Domino dalam pelatihan, merekut, dan operasi. Institup pendidikan *american hotel dan motel association* telah merintis program pelatihan berbasis komputer interktif untuk model hotel dan motel.

Cheryl C(2009) juga menunjukan, “ berusaha untuk meningkatkan layanan pelanggan dan mengurangi biaya”, berbasis di Atlanta holiday inn diseluruh dunia adalah membuang *workbook* pelatihan dan mengantinya dengan multimedia, *training online* dan sistem komunikasi (Cheryl, 2009).

Keuntungan Multimedia Interaktif dalam Training

Sherwood Roberts (2009) menyatakan, pelatihan berbasis komputer memungkinkan peserta untuk berinteraksi dengan materi. Hal ini memungkinkan “percakapan” yang akan didirikan antara *trainee* dan sistem. Banyak evaluasi efektivitas pelatihan multimedia interaktif telah dilakukan (Sherwood, 2010).

Sebuah studi oleh (Kinzie & Sullivan, 2009) menemukan bahwa siswa lebih termotivasi untuk berinteraksi dengan intruksi multimedia dibandingkan dengan bahan yang sama disajikan dalam format kuliah-murid, yang mengakibatkan tingkat retensi yang lebih tinggi dan mengurangi waktu mengajar. Penelitian lain oleh Cole (2011) menunjukkan bahwa peserta disukai pelatih menggunakan program interaktif, yang menunjukkan bahwa efektivitas pelatihan motivasi *trainee* mungkin tergantung pada kehadiran pengawas di beberapa titik selama instruksi.

(Collins, 2009) & (Foley, 2009) menegaskan bahwa multimedia interaktif membuat peserta didik merasa bahwa mereka dapat mengontrol kecepatan belajar mereka dan membuat belajar lebih menyenangkan. Beberapa penelitian melaporkan bahwa semakin tinggi interaktivitas, semakin banyak peserta termotivasi untuk mencari pelatihan tambahan (Friend & Cole, 1990; Harris & West, 1993; Kinzie & Sullivan, 1989). Namun, ada faktor-faktor pembatas dalam pertumbuhan pelatihan multimedia. (Durocher, 2011) Menetapkan bahwa biaya adalah masalah pertama dalam mengembangkan atau membeli sistem multimedia dan program. Masalahnya adalah apakah untuk mengembangkan program pelatihan *in-house* atau untuk membeli *off-the - shelf* program dari pemasok pihak ketiga. Holiday Inn di seluruh dunia, misalnya, menghabiskan \$ 66.000.000 pada

perangkat keras dan perangkat lunak khusus. Rencana adalah untuk mengembangkan 9-24 disesuaikan modul perangkat lunak pelatihan dalam dua tahun ke depan (Romei, 2009).

Kelemahan kedua menggunakan pelatihan multimedia adalah beberapa pelatih tidak mau menggunakan teknologi baru (Harris & West, 2013) Faktor pembatas ketiga adalah bagaimana mengembangkan program kesesuaian pelatihan bagi berbagai topik. Menjual produk ditelepon, menangani keluhan pelanggan atau persyaratan, mengembangkan keterampilan pengambilan keputusan dalam situasi tertentu, prosedur darurat standar, dan keterampilan wawancara adalah contoh representatif (Durocher, 2011). Isu terakhir adalah mendapatkan persetujuan hak cipta untuk materi pelatihan, seperti grafis publik domain, *audio*, dan *video* yang dapat dibeli untuk tujuan tunggal yang direproduksi (Harris & West, 2013) .

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Definisi Hotel

Definisi Hotel berasal dari kata *hostel*. Konon *hostel* diambil dari bahasa Prancis yang diambil dari bahasa Latin, yaitu *hostes*. Definisi Industri hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lain bagi umum yang dikelola secara komersial (GRASINDO, 2011). Hotel yang merupakan jasa penginapan membutuhkan tenaga kerja yang handal dalam berkeja sesuai

bidangnya masing-masing seperti *housekeeping, receptionist, bellboy* dan lain-lain.

Menurut (Yayuk, 2012) Didalam suatu hotel ada bermacam – macam *department*, dan bisa dibedakan bedasarkan segi yaitu

1. Dari Segi keuangan

Didalam suatu hotel ada bermacam – macam *department*, dan bisa dibedakan menjadi dua *department*, ditinjau dari segi yang menghasilkan uang dan yang membutuhkan uang:

- a. *Revenue Department: Department* yang bisa menghasilkan uang dalam pengoperasiannya. Misalnya: *Front Office department. Food & Beverage department*
- b. *Non Revenue Department: Department* yang membutuhkan biaya dalam pengoperasiannya, Misalnya: *Housekeeping Department, engineering department, personnel Department*

2. Dari Segi Istilah

- a. *Major Department : Department* utama (*Housekeeping, Personel Department*)
- b. *Minor Department : Department* Pendukung /Penunjang (*Telephone, Cigar & News, Guest Laundry, Barbershop*)

Ada juga istilah *Room Devision*, Yang terdiri dari *Housekeeping & Front office department*.

Jenis – jenis Department utama didalam hotel dan tugasnya

1. *Marketing Department (Department Pemasaran)*

Tugasnya: memasarkan hotel ke pasaran luas sesuai kebutuhan

2. *Front Office Department (Department kantor depan)*

Tugasnya: Menjual kamar yang memenuhi syarat dan siap dihuni untuk tamu hotel

3. *Houskeeping Department (Department tata graha)*

Tugasnya: meyediakan kamar yang bersih dan siap dihuni oleh tamu

4. *Laundry Department (Departement Binatu)*

Tugasnya: membantu department housekeeping dalam menyediakan kebutuhan linen (handuk, spray, selimut) untuk kamar hotel dan seragam karyawan

5. *Engineering & Maintenance Department (Department pengoprasian & perbaikan)*

Tugasnya: mengoperasi, memperbaiki dan merawat semua peralatan hotel

6. *Food & Beverage Department*

Tugasnya: Menyediakan makanan dan minuman didalam hotel

7. *Finance Department (Department keuangan)*

Tugasnya: Mengolah keuangan, baik pemasukan maupun pengeluaran

8. *Personel Department (Department Personalia)*

Tugasnya: mengurus seluruh adminitrasi karyawan hotel

Untuk melatih tenaga kerja yang handal maka kita memerlukan pelatihan atau yang disebut juga dengan *training*. *Training* didefinisikan sebagai pelaksana

kegiatan pengembangan SDM yang senantiasa merujuk pada kepentingan pencapaian hasil yang direncanakan oleh organisasi untuk memfasilitasi proses pembelajaran karyawan yang berbasis pada kompetensi pekerjaan. Tujuan bagi karyawan adalah meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang dapat mendukung pelaksanaan tugas mereka sehari-hari. (Noe, 2012)

2.2.2 *Housekeeping*

Kata *Housekeeping* berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara. Jadi *housekeeping* adalah bagian atau *department* yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, dan menarik menyenangkan penghuninya. *Housekeeping Department* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar (*Guest room*), ruangan umum, *restaurant*, *bar* dan outlet lain. *Housekeeping department*, bagi sebagian besar hotel, merupakan sumber pendapatan yang paling besar, karena tamu yang menginap tentu mengeluarkan uang yang banyak untuk sewa bila dibandingkan dengan uang yang harus dibayarkannya untuk makan dan minum serta pengeluaran yang lain. Sebagai sumber pendapatan, *housekeeping department* harus ditangani oleh tenaga-tenaga trampil dan profesional. Fungsi *housekeeping* dalam hotel sangat penting. Kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh *housekeeping* oleh karena itu maka *housekeeping* harus di perhatikan dengan baik agar para tamu betah tinggal di hotel.

Tanggung Jawab bagian housekeeping meliputi area:

1. Ruang tamu (*Guest room*)
2. Gang (*corridor*)
3. Restoran dan *banquet* (*restaurant and banquet hall*)
4. Ruang kantor (*office*)
5. Locker karyawan (*employee Locker*)
6. Toilet karyawan (*Toilet locker*)
7. Toilet tamu (*Guest toilet*)
8. Taman di dalam dan di luar ruangan (*in and out door garden*)
9. Kolam renang (*swimmingpool*), dan
10. Halaman parkir (*parking area*)

Tugas bagian *Housekeeping* adalah sebagai berikut:

1. Menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman, dan aman.
2. Memberikan pelayanan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu, supaya tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap di hotel.
3. Penyiapan, penataan, dan pemeliharaan kamar-kamar.
4. Bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan seluruh outlet dan ruangan umum di hotel.

Beberapa sasaran housekeeping adalah:

1. Bersih

Kebersihan di suatu ruangan dan kamar tamu di hotel sangat menentukan.

Bila kebersihan terjaga maka tamu menjadi tenang karena sanitasi dan hygiene terjamin. Inilah langkah pertama tamu dalam menilai suatu hotel.

2. Menarik

Dengan dasar kebersihan pada suatu ruangan dan ditunjang dengan perlengkapan serta dekorasi yang serasi maka ruangan akan menjadi menarik.

3. Nyaman

Lingkungan dan ruangan suatu hotel yang bersih, menarik, dan tenang dengan pelayanan yang memuaskan akan membuat tamu dan pengunjung merasa nyaman dan betah tinggal atau berkunjung kembali ke hotel.

4. Aman

Faktor penting yang selalu didambakan pengunjung atau tamu yaitu keamanan. Keamanan tamu selama berkunjung atau menginap di hotel meliputi keamanan pribadi dari kecurian, kebakaran, dan bahaya dari peralatan hotel.

Untuk menjangkau seluruh area tersebut, *housekeeping department* dibagi menjadi beberapa seksi:

1. Seksi kamar (*Room section / Floor section*)

Seksi ini bertanggung jawab terhadap kebersihan, perawatan dan pemeliharaan kamar tamu. Dalam beberapa hotel, penganturan tanggung jawab *floor* ini termasuk kepada area koridor setiap lantai.

Petugas yang berada didalam seksi ini adalah:

- a. *Floor housekeeper* atau *floor section manager*
- b. *Floor supervisor*
- c. *Room attendant*

2. Seksi area umum (*Public area section / Houseman section*)

Seksi ini bertanggungjawab terhadap kebersihan, perawatan dan pemeliharaan area-area dan fasilitas umum yang ada di hotel. Fasilitas itu

antara lain:

- a. *Lobby area*
- b. *Public toilet*
- c. *Restaurant*
- d. *Bar*
- e. *F&B outlet*
- f. *Meeting / conference room*
- g. *Ballroom*
- h. *Bussiness center*
- i. *Fitness & Health center*
- j. *Swimming pool*
- k. *Parking area*

l. *Outdoor and in door garden*

m. *Guest lift*

n. *Back office*

o. *Locker room*

p. *Employee corridor*

q. *Canteen*

Petugas yang berada didalam seksi ini adalah:

a. *Public area housekeeper atau public area manager*

b. *Public area supervisor atau houseman supervisor*

c. *Public area attendant atau houseman*

d. *Toilet anttendat*

e. *Night cleaner*

f. *Gardener*

g. *Florist*

3. Seksi binatu (*Laundry section*)

Seksi ini bertanggungjawab dalam hal penanganan dan penyediaan jasa

pencucian dan pemeliharaan baik untuk guest laundry, maupun *house*

laundry dan *uniform*. *Guest laundry* adalah pakaian tamu, sedangkan *house*

laundry adalah *linen* yang digunakan oleh *housekeeping* maupun *department*

lain seperti *banquet service*, fb

Job Description Housekeeper:

1. ***Main Scope and General Purpose of Job:*** Memelihara dan melakukan perawatan disemua daerah, menjaga kualitas kerja untuk memenuhi standar hotel
2. ***Direct Responsibilities:*** menjaga seluruh peralatan yang akan digunakan kapanpun, menjaga kebersihan seluruh wilayah *housekeeping*,
3. ***Human responsibilities:*** memelihara hubungan kerja yang baik dan efektif dengan bagian yang lain.
4. ***Relation:*** bertanggung jawab langsung kepada *housekeeping leader*
5. ***Replancement and temporary mission:*** lakukan setiap tugas yang diutuskan oleh housekeeping leader

Job Spesifikasi Housekeeper:

1. ***Literacy:*** Harus mampu membaca dan menulis untuk membaca Daftar TAMU *Rooming*, prosedur standar dan instruksi dan laporan *Housekeeping* dasar lengkap, lembar saham, bentuk permintaan, dll
2. ***Numeracy:*** Harus mampu melakukan hitungan dasar persediaan item, item linen, melakukan dasar penambahan, pengurangan, perkalian dan pembagian.
3. ***Language:*** Harus mampu berkomunikasi secara verbal dalam bahasa Inggris untuk tujuan berkomunikasi dengan TAMU dan manajemen.

4. **Physical:** Harus mampu melakukan tugas terampil fisik seperti membuat tempat tidur, membersihkan kamar mandi, yang beroperasi membersihkan peralatan, dll

5. **Education:** Tidak Diperlukan

6. **Competency:** Karyawan dapat secara konsisten menerapkan keterampilan dan persyaratan pengetahuan tentang posisi pekerjaan dalam rangka untuk memenuhi dan melampaui Standar minimum TAMU Layanan ditetapkan.

Tugas, Tangung jawab dan standar kinerja *housekeeping*

1. **Room Cleaning**

- a. Persediaan, kain bersih dan bahan pembersih, cukup untuk jadwal hari itu, adalah dikumpulkan dan disimpan pada troli *housekeeping*
- b. Tempat tidur dibuat rapi dengan linen segar, keranjang sampah dikosongkan, ceret dan nampan teh/kopi dibersihkan dan diisi ulang, cermin dan rak lemari dibersihkan, kusen pintu dan mabel dilap dengan kain basah, kusen jendela dibersihkan, karpet disedot dan *furniture* diatur dengan benar.
- c. Seluruh daerah kamar dibersihkan, di *vacuum*, dan dilap sesuai dengan dengan prosedur yang ada
- d. Daerah *bathroom* dibersihkan dan disikat bersih, dan dikeringkan.

2. **Room Standarisasi**

- a. Seluruh kamar memiliki standarisasi barang yang sesuai seperti *note pad*, *pen*, dan *guest comment* diletakan dekat pada *bed*

- b. Setiap kamar harus memiliki *room dictionary* dan beberapa *brochure promotion* dari hotel
- c. Peletakan furniture harus sesuai dengan ruang kamar yang berlaku
- d. Setiap kamar dilengkapi oleh *linen* seperti, *bath towel, hand towel, bath mat* serta *pillow* dan *extra pillow*.
- e. Pastikan semua *furniture* dan electric serta *telephone* di kamar berfungsi dengan baik.

Dalam hal ini peneliti mencoba memperdalam beberapa prosedur dalam membersihkan kamar dari tahap awal hingga akhir, berikut ini ada beberapa *step-step* dalam membersihkan kamar tamu:

a) Pedoman membersihkan kamar tamu(*General Cleaning*)

- i. *The Room Attendant* harus mengetuk pintu 3 (tiga) kali mengumumkan dirinya / dirinya sesuai prosedur, yaitu, "*Housekeeping. Good Morning*".
- ii. *The Room Attendant* harus menunggu jawaban atau pra-didirikan waktu 30 detik, sebelum memasuki ruang tamu.
- iii. *The Room Attendant* akan memasuki ruang tamu mengatakan: "Selamat pagi Madam / Sir, *Housekeeping*".
- iv. *The Room Attendant* harus menjaga pintu terbuka lebar dengan menempatkan *stopper* pintu di bawah pintu.
- v. *The Room Attendant* harus memarkir troli di depan pintu masuk sedemikian rupa bahwa tidak ada mungkin dapat memasuki ruangan tanpa dia / dia menyadarinya.

- vi. *The Room Attendant* harus membawa peralatan pembersih dan bahan kimia dan menempatkan mereka di kamar mandi.
- vii. *The Room Attendant* akan membuka tirai dan jendela setelah menghentikan sistem pendingin udara.
- viii. Seputar item Layanan Kamar, Penolong kamar harus menerapkan kebijakan yang ditetapkan oleh hotel Tim Manajemen yang dapat berupa:
 - a) Lepaskan item Layanan Kamar, yaitu, piring, nampan, troli, dll, dan membawanya ke dapur masing-masing atau
 - b) Dial ekstensi Layanan Kamar agar salah satu Petugas untuk datang dan menghapusnya
- ix. *The Attendant Room* harus mengumpulkan item berikut:
 - a) Botol kosong
 - b) Sampah
- x. *The Attendant Room* harus mengumpulkan item berikut dan membawa mereka ke kamar mandi, di mana dia / dia harus mencuci dan mengeringkannya dan mengembalikan mereka ke tempat masing-masing:
 - a) Asbak (s)
 - b) Kaca (es)
 - c) keranjang sampah Kosong

- xi. *The Room Attendant* harus merendam mangkuk toilet dengan bahan kimia yang tepat sebagai terlatih dan fokus perhatian khusus pada tepi mangkuk toilet.
- xii. *The Room Attendant* harus strip tempat tidur.
- xiii. *The Room Attendant* harus mengumpulkan pakaian kotor atau kotor dari kamar mandi, misalnya, keset kamar mandi, tangan, wajah dan handuk mandi.
- xiv. *The Room Attendant* harus menghitung linen dan menyelesaikan lembar kerja.
- xv. *The Room Attendant* harus membuat tempat tidur.
- xvi. *The Room Attendant* harus debu ruang mulai dari pintu menuju lemari dan segala sesuatu di sekitar ruangan.
- xvii. *The Room Attendant* harus mulai membersihkan kamar mandi dengan menggosok dinding di atas bak mandi ke bak mandi dan bilas dengan baik.
- xviii. *The Attendant Room* akan memeriksa dan membersihkan kamar mandi, periksa langit-langit untuk setiap jaring laba-laba, membersihkan cermin dan kesombongan, bilas dengan baik, kering dan periksa semua item berikut:
 - a) baskom tangan, terutama di sekitar *drainase*
 - b) Granit / Marmer kontra
 - c) *Shower curtain*
 - d) Dinding

- e) *Bathtub*
 - f) Toilet
 - g) Kembali dari pintu kamar mandi
 - h) Pasokan pengisian secara satu-untuk-satu
 - i) display linen Bersih
- xix. *The Room Attendant* harus membersihkan tirai mandi / pintu kaca dan menyesuaikan sebagai terlatih.
- xx. *The Room Attendant* akan menghapus pintu kamar mandi dan biarkan terbuka agar ventilasi yang akan efektif.
- xxi. *The Room Attendant* harus vakum bersih semua bidang karpet / lantai, termasuk di bawah tempat tidur, meja (s) dan kursi (s) / sofa.
- xxii. *The Room Attendant* harus menyesuaikan tirai setelah menutup jendela dan beralih sistem pendingin udara lagi.
- xxiii. *The Attendant Room* akan memeriksa keseluruhan tampilan ruangan dan pastikan bahwa perabotan diatur dalam cara yang benar seperti yang ditampilkan pada rencana kamar tertentu:
- a) *Lampshades* lurus dengan jahitan tersembunyi
 - b) Gambar bingkai, tirai, gordena lurus
- xxiv. Sebelum meninggalkan ruangan, petugas kamar harus:
- a) Pastikan bahwa tidak ada yang dilupakan
 - b) Pastikan bahwa semua nya / peralatan kerja dan produk telah dihapus dan diganti di tempat-tempat masing-masing di troli

c) Matikan semua lampu

d) Tutup pintu dan pastikan terkunci

xxv. Jika fitur apapun tersedia melalui saluran televisi di rumah, mengubah status ruang untuk menginformasikan penerimaan dan *Housekeeping Departmen* secara *real time*.

b) *Guest Bedroom Cleaning*

I. Mulailah dengan lemari di pintu masuk dan debu obyek di sekitar ruangan atau searah jarum jam berlawanan arah jarum jam, setelah siklus logis, dari atas ke bawah dan berakhir di pintu masuk.

II. Ini akan mencakup bidang-bidang berikut

1. pintu masuk, AC panggangan di atas pintu, *down light*, langit-langit dan dinding
2. papan Penyisipan
3. Kabinet pintu dan gantungan, kereta api, rak dan dinding
4. Cermin cahaya, rak kaca, pintu lemari
5. rak bagasi dan lemari
6. *Dressing* cermin (dengan menggosok kaca dengan kain lembab, *polishing* dan mengeringkannya)
7. *Dressing*, lampu, termasuk lampu, *folder* alat tulis dan televisi
8. Meja kopi, kursi
9. *frame* Jendela
10. Sofa, termasuk di bawah bantal longgar
11. *Headboards* (dengan menggunakan kain basah)
12. Lampu *Bedside* Meja dan kontrol

13. *Bedside panel*

14. Telepon (jika perlu, gunakan kain wangi disterilkan ketika menyeka mendengarkan / telinga dan berbicara / zona mulut)

15. Mengenai setiap ruangan *check-out*, debu interior semua laci dengan kain basah yang bersih.

Keranjang Sampah

- a. Cari menyeluruh dan jika Anda melihat sesuatu yang berharga jelas, keluarkan dan letakkan di lemari di ruang yang diduduki, atau menyebarkannya ke lantai pengawas yang bersangkutan dalam kasus ruang kosong
- b. Jangan pernah menaruh tangan Anda (s) di tempat sampah karena akan mengandung beberapa pecahan kaca dan / atau pisau cukur yang digunakan.
- c. Bersihkan bagian dalam dan bagian luar keranjang dengan kain basah dan kering.

Jendela & cermin pembersihan

- a. Bersihkan cermin dengan kain katun dan pembersih jendela.
- b. Jika cermin sangat kotor, gunakan kain basah untuk menghilangkan noda.
- c. Semprot dengan pembersih jendela.
- d. Polandia dengan kain bersih kering yang memadai.

Vacuum pembersihan

- a. Keluarkan semua sampah sebelum memulai pembersihan vakum.
- b. Mulailah di sudut terjauh dari pintu.

- c. Sementara mengoperasikan mesin, tetap kabel di belakang punggung Anda untuk mencegah kabel dari pergi di bawah perangkat dan menghalangi fluks

c) *Bathroom Cleaning*

- a. Bersihkan bagian atas tembok di sekitar kamar mandi, perlengkapan lampu, tirai mandi dan rel atau pintu kaca mandi kabin dan memeriksa setiap kait hilang.
- b. Cuci dan cat dinding ubin.
- c. Keringkan kaca pintu kabin mandi tirai / mandi.
- d. Polandia cermin (s) dengan kain katun.
- e. Bersihkan bak mandi dalam dan di luar dan memoles perlengkapan logam.
- f. Bersihkan mangkuk toilet di dalam dan di luar dan memoles perlengkapan logam dan pipa.
- g. Bersihkan wastafel di dalam dan di sekitar lembah dan memoles perlengkapan logam dan pipa.
- h. Hati-hati dengan setiap artikel yang ditinggalkan oleh tamu dan memindahkannya selama sesi pembersihan.
- i. Bersihkan dan keringkan lantai, mulai dari dalam dan berakhir di pintu.
- j. Menampilkan jumlah handuk yang tepat dan mengisi persediaan dan fasilitas.
- k. Matikan lampu.
- l. Selalu meninggalkan terbuka pintu untuk ventilasi yang efektif.

Membersihkan toilet

- a. Siram toilet dan menambahkan pembersih ke dalam mangkuk, dan biarkan rendam selama jumlah menit yang ditampilkan pada botol produk.
- b. Bersihkan bagian atas tutupnya.
- c. Cuci tutup dalam dan di luar, dan di bawah dan atas kursi.

- d. Cuci sekitar dan di bawah mangkuk dengan sikat toilet atau dengan tangan, menggunakan sarung tangan karet yang tepat.
- e. Letakkan sikat ke dalam mangkuk dan menggosok setiap bagian dari mangkuk.
- f. Siram toilet dan bilas toilet menghapus semua busa.
- g. Keringkan kedua sisi tutup dan kursi.
- h. Keringkan sekitar dan di bawah mangkuk dan pastikan tidak ada tanda bergaris-garis.
- i. Siram mangkuk lagi, dan pastikan itu bersih, tidak berbau dan diisi dengan air bersih.

Tangan membersihkan cekungan

- a. Hapus semua artikel milik tamu dari rak saat membersihkan.
- b. Bersihkan keran, tiriskan dan stopper, dan menggosok mangkuk cekungan secara menyeluruh.
- c. Polandia dengan kain kering yang bersih.
- d. Bersihkan pipa bawah mangkuk.
- e. Jika stopper wastafel rusak atau hilang, atau pipa membutuhkan perhatian, melaporkan masalah sekaligus ke rantai Pengawas yang bersangkutan agar bentuk *job order* yang akan dikeluarkan segera dan masalah yang harus diperbaiki secepat mungkin.
- f. Keringkan baskom tangan dan alat kelengkapannya.

Shower head cleaning

- a. Keluarkan kepala pancuran dan, dengan menggunakan sikat gigi, *scrub* sekitar kepala pancuran.
- b. Cuci, kering dan cat perlengkapan logam.

Membersihkan lantai kamar mandi

- a. Sapu lantai dengan sapu sebelum membersihkan.
- b. Lantai keramik harus digosok dengan air sabun hangat atau dengan pembersih yang sesuai.
- c. Mulailah di sudut terjauh dari pintu.
- d. Pergi ke setiap sudut untuk menghilangkan kotoran.
- e. Bilas dan keringkan dengan hati-hati

d) *Make up Bed*

Seprai

- a. Lipat seprai rapi dan meletakkannya di kursi
- b. untucked semua seprai dan selimut dan menghapus mereka secara terpisah
- c. Lepaskan lembaran dan menempatkannya dengan *linen* kotor

Blanket

- a. Lepaskan selimut dan meletakkannya di kursi; mengubahnya hanya jika diperlukan
- b. Jika kotor atau rusak, menghapus dan menempatkannya dengan *linen* kotor
- c. Kembalikan selimut kotor dan / atau robek ke *Departmen Housekeeping*

Sheet

- a. Lepaskan tidur kedua lembar terpisah dan menempatkannya dengan *linen* kotor
- b. Lepaskan lembar ketiga dan menempatkannya dengan *linen* kotor

Bed-pad

- a. Untuk diubah hanya jika diperlukan
- b. Jika kotor, keluarkan dan menempatkannya dengan *linen* kotord

e) *Linen Control*

Prosedur penanganan linen

- a. Semua *linen Housekeeping* bersih yang akan ditampilkan di dalam ruangan harus ditempatkan pada rak bagasi, meja, dan / atau kursi yang tersedia (s).
Linen bersih tidak boleh ditempatkan di lantai.
- b. Penggunaan hanya bersih dan tidak rusak linen setiap saat adalah wajib. Setiap linen yang rusak atau kotor harus dikesampingkan dan kembali dengan pemberitahuan terkait dengan rumah tangga / *Departmen Laundry*.
- c. Setiap item linen memiliki tujuan tertentu dan akibatnya tidak boleh digunakan untuk membersihkan debu atau *polishing*. Ini akan memperpanjang umur linen. Kain dan handuk teh disediakan untuk membersihkan.
- d. Kantong *linen trolley* tidak akan pernah terlalu penuh agar tidak merusak baik tas dan *linen*. Ketika berhadapan dengan bersih atau kotor *linen*, penanganan kantong terlalu berat dapat membahayakan baik pawang dan tas.
- e. Bila penuh, tas harus dikosongkan di lantai ruang *pantry* menunggu penggunaan saluran *laundry*. Harus diingat bahwa kantong kain / sampah *overfilled* sulit kosong.
- f. Pakaian kotor tidak akan pernah ditempatkan di mana hal itu mungkin menjadi lebih kotor agar tidak meningkatkan kesulitan tugas *Departmen Laundry*, dan akibatnya tidak meningkatkan biaya operasional.

- g. Di ruang *linen*, hati-hati harus diambil untuk memastikan bahwa peluncuran bebas dari semua jenis obstruksi. Jika penyumbatan apapun yang terjadi, *Supervisor* Lantai harus disarankan segera.

Linen kamar saham

- a. Semua kamar linen harus diisi hanya dengan kain bersih dari *Departmen Laundry* untuk mempertahankan tingkat nominal yang ditetapkan sebelumnya per item linen dan untuk memastikan bahwa dukun kamar tidak menemui kekurangan yang menghambat produktivitas mereka.
- b. Kain bersih dipungut dari *Departmen Laundry* menggunakan sampah laundry mobile dan segera ditumpuk ke rak-rak kamar dapur rapi dengan ketat menghormati tingkat stok nominal yang ditampilkan.
- c. Pastikan bahwa tingkat pasokan yang cukup dari bermacam-macam barang, yaitu, sabun, tisu, kertas toilet, dll, dikelola dengan masing-masing pengiriman kain bersih, sesuai permintaan *Supervisor* Lantai itu.
- d. Tingkat saham nominal dapat ditentukan oleh kapasitas rak *linen* tetapi, apapun tingkat saham saat ini, itu adalah wajib untuk menjaga ruang linen dalam kondisi rapi, bersih dan rapi setiap saat.

linen bawah standar

- a. Semua linen yang diidentifikasi sebagai kurang lancar akan diterbitkan kepada pengurus rumah tangga Eksekutif atau Asisten keputusan tentang penggunaan lebih lanjut akhirnya.
- b. Semua *linen* / handuk datang kembali dari *Departmen Laundry* harus diperiksa secara menyeluruh untuk kerusakan.

- c. Setiap *linen* / handuk yang dapat diperbaiki adalah untuk diteruskan ke *Departmen Laundry* untuk restorasi yang diperlukan.
- d. Dibuang *linen* harus sistematis dibawa ke perhatian dari pengurus rumah tangga Eksekutif atau Asisten keputusan tentang penggunaan lebih lanjut.
- e. Rekam dalam buku log yang sesuai semua item *linen* dibuang
- f) *Trolley Set-up*

Hal ini penting bagi setiap petugas untuk belajar baik nama dan spesifikasi masing-masing item berikut:

a. *Linen*

I. *Bed sheet*

II. *Bed pad*

III. *Blanket*

IV. *Bed spread / Bed cover*

V. *Pillowcase*

VI. *Hand towel*

VII. *Face towel*

VIII. *Bath towel*

IX. *Bathmat*

b. *Amenities*

I. *Soap large*

II. *Soap small*

III. *Shampoo*

IV. *Bath foam*

V. *Body lotion*

VI. *Shower cap*

VII. *Detergent*

VIII. *Sanitary bag*

IX. *Sewing kit*

2.2.3 Pengertian dan fungsi Pelatihan / *Training*

Latihan dan Pengembangan dapat didefinisikan sebagai usaha yang terencana dari organisasi untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan pegawai / tenaga kerja. Tetapi Pelatihan dan Pengembangan secara konseptual dapat juga mengubah sikap pegawai terhadap pekerjaan (Marihot & Yovita , 2012). Hal ini disebabkan pemahaman pegawai terhadap pekerjaannya juga berubah, karena sikap seseorang memiliki elemen- elemen kognitif yaitu keyakinan dan pengetahuan dan keyakinannya , dan kecenderungan tindakan terhadap obyek tersebut, sehingga pengetahuan yang diperoleh akan dapat dilakukan secara khusus untuk mengubah sikap pegawai dalam upaya meningkatkan kepuasan dan motivasi kerja bilamana dibutuhkan.

Pelatihan dan Pengembangan merupakan dua konsep yang sama, yaitu untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan. Tetapi, dilihat dari tujuannya, umumnya kedua konsep tersebut dapat dibedakan. Pelatihan lebih ditekankan pada kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang spesifik pada saat ini, dan pengembangan lebih ditekankan pada peningkatan pengetahuan untuk melakukan pekerjaan pada masa yang akan datang, yang dilakukan melalui pendekatan yang terintegrasi dengan kegiatan lain untuk mengubah perilaku kerja. Terdapat beberapa alasan mengapa pelatihan harus dilakukan atau menjadi bagian

yang sangat penting dari kegiatan manajemen sumber daya manusia, diantaranya dan mungkin terpenting adalah:

1. Pegawai yang baru yang direkut sering kali belum memahami secara benar bagaimana melakukan pekerjaan.

2. Perubahan- perubahan dalam lingkungan kerja dan tenaga kerja. Perubahan – perubahan disini meliputi dalam perubahan teknologi proses seperti munculnya teknologi baru dan munculnya metode kerja baru, dimana perusahaan secara proaktif harus menyesuaikan keterampilan pegawai untuk dapat menggunakan teknologi tersebut untuk menghindari keusangan pegawai (*employee obsolescence*). Perubahan tenaga kerja semakin beragamnya tenaga kerja yang memiliki latar belakang keahlian, nilai, dan sikap berbeda yang memerlukan pelatihan untuk meyamakan sikap dan perilaku mereka terhadap pekerjaan.

3. Meningkatkan daya saing perusahaan dan memperbaiki produktivitas. Sebagaimana dipahami pada saat ini, daya saing perusahaan tidak bisa lagi hanya mengandalkan aset berupa modal yang dimiliki sebab modal bukan lagi kekuatan daya saing yang langgeng dan sumber daya manusia merupakan elemen yang paling penting untuk meningkatkan daya saing, sebab sumber daya manusia merupakan aspek penentu utama daya saing yang langgeng. Selanjutnya, dengan meningkatnya kemampuan seseorang, dengan asumsi faktor lain seperti gaji dan

lingkungan kerja pada kondisi baik. Kemampuan akan dapat meningkatkan produktivitas pegawai.

4. Menyesuai dengan peraturan – peraturan yang ada, misalnya standar pelaksanaan pekerjaan yang dikeluarkan oleh asosiasi industry dan pemerintah, untuk menjamin kualitas produksi atau keselamatan dan kesehatan kerja.

Secara lebih rinci, William B. Werther, Jr dan Keith Davis mengemukakan manfaat pelatihan dan pengembangan , baik untuk organisasi maupun untuk pegawai itu sendiri.

1. Keuntungan untuk Organisasi

Meningkatkan kemampuan organisasi untuk memperoleh keuntungan dan atau sikap positif terhadap orientasi keuntungan.

- a. Memperbaiki pengetahuan dan keterampilan di semua level organisasi
- b. Memperbaiki moral tenaga kerja
- c. Membantu pegawai mengidentifikasi tujuan oraganisasi
- d. Membantu menciptakan citra perusahaan yang lebih baik
- e. Meningkatkan keotentikan, keterbukaan, dan kejujuran
- f. Memperbaiki hubungan antara atasan dan bawahan
- g. Memberi bantuan dalam pengembangan organisasi
- h. Membantu meyiapkan pedoman kerja
- i. Membantu pemahaman dan pelaksanaan kebijakan (*policy*)
- j. Memberikan informasi untuk kebutuhan masa depan disemua bidang organisasi

- k. Meningkatkan efektivitas proses pengembalik keputusan dan pemecahan masalah
- l. Membantu pengembangan promosi dari dalam
- m. Membantu pengembangan ketrampilan kepemimpinan, motivasi, loyalitas, sikap yang lebih baik, dan aspek lain yang biasanya ditampilkan oleh pegawai dan menejer yang berhasil
- n. Meningkatkan produktivitas dan atau kualitas kerja
- o. Membantu menurunkan biaya dibebberapa bidang seperti, produksi, kepegawaiaan, adminitrasi, dan lain-lain
- p. Mengembangkan rasa tanggung jawab pada oraganisasi dan menjadi lebih kompeten serta memiliki kemampuan.

Lebih dari manfaat peran pelatihan, ditambah dengan situasi saat ini, kemukakan oleh para eksekutif dan para konsultan dalam sebuah konferensi international yang dilakukan oleh *American Society for Training and Development (ASTD)* sebgai berikut

1. Manfaat berkaitan dengan produktivitas kerja adalah nyata, tetapi berpengaruh terhadap produktivitas kerja bergantung pada kompleks kerja. Untuk pekerjaan yang di kompleksitasnya rendah, pelatihan dapat meningkatkan produktivitas kerja hingga 3 kali lipat. Untuk pekerjaan komplektivitasnya menengah, pelatihan dapat meningkatkan produktivitas kerja hingga 12 kali lipat, dan untuk tingkat kompletivitasnya yang tinggi, peningkatan produktivitas kerjanya sangat tinggi hingga tidak dapat diukur. Pelatihan juga membawah konsukuensi biaya. Perusahaan seperti

IBM, XEROX, dan Motorola mengalokasikan sekitar tiga hingga empat persen dari biaya pegawai keseluruhan untuk biaya pelatihan

2. Pandangan para eksekutif puncak di Amerika Serikat, berdasarkan jajak pendapat yang dilakukan oleh DYD, Inc. pada bulan April 1994, 66 persen dari eksekutif puncak mengatakan bahwa pelatihan merupakan fungsi yang sangat penting dan kurang dari 5 persen mengatakan tidak penting.

Kemudian dari 80 persen eksekutif puncak beranggapan bahwa pelatihan merupakan penentu keberhasilan dalam menggaet pelanggan, daya saing, efektivitas kelompok kerja/ gugus tugas, dan pengembangan keahlian sumber daya manusia.

3. Hal lain yang cukup menarik adalah pegawai yang terlibat dalam pelaksanaan pelatihan menurun. Ada 3 sebab yang mengakibatkan penurunan keterlibatan pegawai dalam pelatihan, yaitu adanya restrukturisasi, outsourcing pelaksanaan pelatihan, dan yang terakhir adalah adanya merger dan akuisisi yang melanda Amerika Serikat.

Semua yang dijelaskan di atas menyatakan bahwa pelatihan merupakan suatu kegiatan yang sangat penting dalam upaya meningkatkan efektivitas organisasi, yang harus mendapat perhatian besar dari organisasi dan dilakukan melalui suatu langkah yang sistematis untuk mendapatkan manfaatnya.

2.2.4 Media Pembelajaran

Definisi Media Pembelajaran memegang peranan penting dalam proses pembelajaran. Menurut Letuheru (2011), bahwa media adalah semua bentuk perantara yang digunakan oleh manusia untuk menyampaikan atau

menyebarkan ide, sehingga hal yang dikemukakan itu bisa sampai pada penerima. Apabila media itu membawa pesan-pesan atau informasi yang bertujuan instruksional atau mengandung maksud-maksud pengajaran, maka media itu disebut media pembelajaran. Manfaat media pembelajaran secara umum adalah untuk membantu siswa belajar secara optimal dan mempermudah interaksi pendidikan dengan siswa itu sendiri sehingga tujuan belajar tercapai. Menurut harjanto (2009) seperti yang dikutip oleh kusumah (2009), manfaat media pembelajaran antara lain memperjelas penyajian pesan agar tidak terlalu verbalistik, mengatasi keterbatasan ruang, waktu dan daya indera, serta dapat menimbulkan persepsi yang sama terhadap suatu masalah.

2.2.5 Aplikasi pembelajaran Interaktif

Menurut Suprianto (2011) Aplikasi adalah program yang memiliki aktifitas pemrosesan perintah yang diperlukan untuk melaksanakan permintaan pengguna dengan tujuan tertentu. Sedangkan menurut Janner (2011) Aplikasi adalah program atau sekelompok program yang dirancang untuk digunakan oleh pengguna akhir (*end user*). Aplikasi dapat dimanfaatkan untuk keperluan pembelajaran kepada siswa mengingat dalam suatu proses pembelajaran yang seharusnya terdapat interaksi antar komponen-komponen pembelajaran. Salah satu pendekatan pembelajaran yang memungkinkan antara komponen-komponen pembelajaran tersebut adalah pembelajaran interaktif.

Menurut Hake (veronica Chayadi, 2010), pembelajaran interaktif adalah lawan dari pembelajaran tradisional yaitu elemen yang disusun untuk meningkatkan pemahaman konsep secara interaktif dari siswa melalui kegiatan berpikir dan berkerja yang menghasilkan umpan balik melalui diskusi dengan petunjuk atau tanpa petunjuk dari pendidik (guru). Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa alpikasi pembelajaran interaktif adalah suatu program yang mengemas sebuah metode pembelajaran berbantuan komputer yang dapat memberikan respon balik terhadap pengguna akhir (*end user*) dari apa yang telah diinputkan kepada alpikasi tersebut.

2.2.6 Multimedia

Defenisi Multimedia

Multimedia adalah suatu kombinasi dari teks, seni grafis, suara, animasi dan elemen-elemen video. (Vaughan, Multimedia Making it work sixt edition, 2010). Dimana multimedia itu disampaikan ke kita melalui komputer dan media elektronik lainnya. Vaughan mentasirkan beberapa elemen – elemen yang tercantum didalam multimedia yaitu:

1. Teks

Teks merupakan kumpulan simbol yang dipergunakan dalam media komunikasi. Dalam komputer teks adalah data yang paling sederhana dan membutuhkan tempat penyimpanan yang paling kecil (Vau94). Biasanya dihasilkan oleh program pengelola kata dan merupakan informasi yang utama pada sebagian besar program multimedia. Dengan menggunakan teks

penyampaian informasi akan lebih mudah dimengerti oleh masyarakat.

Mereka akan segera mendapatkan informasi yang mereka inginkan hanya dengan membaca teks tersebut tanpa harus memikirkan lagi maksud dari suatu gambar karena sudah ada keterangannya.

2. Suara

Suara adalah suatu elemen yang sangat mempengaruhi perasaan dalam multimedia. (Vau941). Dimana suara berasal dari sebuah percakapan atau *speech* baik dari bisikan sampai teriakan. Suara juga bisa memberikan suatu kepuasan dalam mendengarkan suatu *music*, menambahkan *special* efek dari suatu kejadian dan juga dapat mempengaruhi perasaan seseorang.

3. Gambar

Salah satu elemen multimedia adalah gambar, dimana gambar membuat suatu kegiatan seolah-olah tetap dan juga menarik dilihat. Gambar membantu layar komputer, dimana banyak informasi yang dapat disampaikan melalui suatu gambar. (Vaughan, 2010).

Gambar terdiri dari beberapa jenis yaitu:

- a. *Bitmap* Adalah matriks informasi simple yang menggambarkan titik individu terkecil dari resolusi layar komputer. Contoh dari gambar *Bitmap* yaitu: foto
- b. Penggambaran dengan *vector* Adalah suatu system penggambaran yang menyediakan kegunaan penggambaran obyek *vector* seperti garis, persegi empat, oval, and *polygon* dan teks.

4. Animasi

Animasi disebabkan karena fenomena biologis yang disebut dengan *persistence of vision*. Dimana suatu obyek yang dilihat oleh mata manusia selalu dipetakan dalam retina mata selama beberapa waktu setelah melihat obyek tersebut. (Vau94). Proses kerja animasi biasanya ditandai dengan *keyframe* (*frame* pertama dan *frame* terakhir dari sebuah kegiatan). Setiap gerakan dalam *frame* yang berbeda diantara *keyframe* digambarkan dalam proses yang disebut dengan *tweening*. *Tweening* membutuhkan perhitungan angka dari *frame-frame* diantara *keyframe* dan jarak dari kegiatan yang terjadi, kemudian digambarkan dengan outline yang berbeda dalam setiap *frame*. Perhitungan yang terjadi bisa bermacam serperi perhitungan intensitas warna atau letak objek awal dan letak objek akhir.

5. Video

Video adalah teknologi pengiriman sinyal elektronik dari suatu gambar bergerak. Aplikasi umum dari sinyal video adalah televisi, tetapi dia dapat juga digunakan dalam aplikasi lain dalam bidang teknik, saintifik, produksi dan keamanan. Kata video berasal dari kata latin “saya lihat”.

Beberapa contoh standar video yang ada yaitu:

1. NTSC (*National Tekevision standart comitee*)

Standar ini mendefinisikan metode untuk *encode* informasi menjadi sinyal elektronik yang kemudian membuat gambar pada televisi. NTSC banyak diterapkan di jepang dan amerika serikat.

2. PAL (Phase Alternate Line)

PAL adalah metode terintegrasi dengan menambahkan warna sinyal televisi hitam dan putih. Banyak dipakai di Inggris.

3. SECAM (Sequential Color and memory)

Sistem ini kebanyakan dipakai di Prancis dan Rusia, mempunyai 50 Hz frekuensi yang ada dan juga 625 garis dalam penggambaran dalam setiap *frame* resolusi yang ada di video.

4. HDTV (*High Definition television*)

HDTV direncanakan menjadi langkah selanjutnya dalam teknologi televisi. Dimana sistem ini memakai 1200 garis resolusi.

Kebutuhan Sumber Daya Manusia dalam video

Video telah menjadi salah satu alat komunikasi yang ampuh. Video merupakan salah satu dari jenis video yang dibuat oleh rumah produksi maupun kalangan komunitas untuk kepentingan seluruh khalayak sebagai, alat bantu pendidikan, alat berbagai pengetahuan, serta alat penyebar informasi, serta alat pengungkapan segala persoalan dan permasalahan yang ada di masyarakat. Namun ada hal – hal yang harus diperhatikan dalam pemangasaan sumber daya manusia, gunanya untuk menghindari kesalahan dan kecerobahan dalam proses produksi video.

Berikut ini adalah beberapa komponen sumber daya manusia yang ada dalam sebuah pembuatan video maupun film. Eksekutif *producer* dan *producer*, sutradara, unit manager, manager lokasi, pencatatan adegan, *talent coordinator*,

storyboard artist, DOP (director of photography), clapper loader, panata artistic, penata busana, penata rias, editor.

Sistem Informasi Multimedia

Sistem Informasi multimedia mempunyai pengertian yaitu sebuah sistem yang berkomunikasi dengan user melalui dua atau lebih aspek media.

(http)Berbagai multimedia dapat digabungkan dan dimanfaatkan untuk kepentingan sistem informasi. Contohnya: *touch-screen, compact disk (CD), video.*

Penyampaian informasi yang memanfaatkan sistem informasi multimedia antara lain informasi promosi suatu produk, informasi potensi suatu wilayah atau daerah untuk informasi pariwisata. Sistem informasi multimedia ini dapat dirancang atau dibuat secara interaktif, dengan animasi, tata warna yang menarik, sehingga sistem informasi multimedia ini akan sangat *informative* dan sangat membantu.

Langkah- langkah dalam mengembangkan sistem Multimedia

Teknologi multimedia merupakan calon yang baik untuk *prototyping*. Namun, definisi masalah yang nyata merupakan suatu keharusan dan rancangannya meliputi berbagai kegiatan yang tidak berhubungan dengan sistem konvensional.

Pakar multimedia telah menyadari tantangan dari pengembangan sistem multimedia dan untuk mengembangkan sistem tersebut mereka melakukan langkah-langkah sebagai berikut (mcleod, 2012)

1. Mendefinisikan masalah.

Analisis sistem mendefinisikan masalah kebutuhan pemakai dan menentukan bahwa pemecahannya memerlukan multimedia.

2. Merancang konsep.

Analisis sistem dan pemakai mungkin berkerja sama secara professional di bidang multimedia dalam merancang konsep yang menentukan keseluruhan pesan dan memelihara semua urutan.

3. Merancang Isi.

Pengembangan terlibat dalam merancang isi dengan menetapkan spesifikasi yang rinci, disinilah media dipilih untuk menulis naskah.

4. Menulis Naskah.

Dialog dari semua elemen dari urutan tertentu

5. Merancang Grafik

Grafik dipilih untuk mendukung dialog, latar belakang atau perlengkapannya yang perluh digunakan dalam merancang video.

6. Memproduksi sistem

Pengembangan sistem memproduksi berbagai bagian dan menyatukan dengan sistem, selain mengembangkan perangkat lunak aplikasi tugasnya mencangkup kegiatan khusus sperti menyuting video.

7. Melakukan Tes Pemakai

Analisis sistem melakukan pengetesan langsung terhadap sistem kepada calon pemakai dan jika belum memuaskan maka dilakukan *prototyping* ulang.

8. Menggunakan sistem

Setelah pemakai setujuh dan puas dengan sistem yang dibuat maka sistem tersebut segera diimplementasikan.

9. Memelihara system

Seperti sistem berbasis lainnya, sistem multimedia juga harus dipelihara, namun pemakainya tidak dapat diterapkan dalam melakukan pemeliharaan. Inilah tugas spesialis dan professional multimedia, bukanlah aplikasi *end user company*.

Pengembangan Multimedia pembelajaran

Dalam mengembangkan media pembelajaran berbasis multimedia interaktif diperlukan berbagai cara untuk menghasilkan media yang baik.

Salah satunya adalah dengan menerapkan prosedur pengembangan media pembelajaran. Menurut Arief S. Sadiman (2006), pengembangan media pembelajaran terbagi dalam 6 langkah, yaitu:

- a. Menganalisa kebutuhan dan karakteristik siswa,
- b. Perumusan tujuan instruksional,
- c. Perumusan butir-butir materi,
- d. Mengembangkan alat pengukur keberhasilan,
- e. Penulisan naskah media, dan
- f. Mengadakan tes dan revisi.
- g. Menurut Criswell (1989) terdapat sepuluh tahap pengembangan multimedia pembelajaran, yaitu: (1) *Conduct environmental analysis*, (2) *Conduct knowledge engineering*, (3) *Establish goals and instructional objectives*, (4) *Sequence topics and task*, (5) *Write courseware*, (6) *Design each frame*, (7) *Program the computer*, (8) *Produce accompanying documents*, (9) *Evaluate and revise*, (10)

Implement and follow up. Sedangkan menurut Luther (Ariesto Hadi Sutopo, 2003) terdapat enam tahap sebagai langkah pengembangan multimedia pembelajaran, yaitu *concept, design, material collecting, assembly, testing, dan distribution*.

2.2.7 Aplikasi/ software

1. Adobe flash CS6

Adobe flash CS6 merupakan *software* yang memiliki kemampuan menggambar sekaligus menanimasikannya, serta mudah dipelajari (M. Amarullah Akbar ET, 008). *Adobe flash* tidak hanya digunakan dalam pembuatan animasi, tetapi pada zaman sekarang ini *adobe flash* juga sering digunakan untuk keperluan lainnya seperti dalam pembuatan Game, presentasi, membangun web, animasi pembelajaran, bahkan juga pembuatan film. Berbagai fitur dan kemudahan yang dimiliki menyebabkan *adobe flash CS6* menjadi program *animasi favorite* dan cukup populer. Tampilan, fungsi dan pilihan pallet yang beragam, serta kumpulan *tool* yang sangat lengkap sangat membantu dalam pembuatan karya animasi yang menarik. Salah satu kelebihan *Adobe Flash CS6* dibanding perangkat lunak animasi yang lain yaitu adanya *Action Script*. *ActionScript* adalah bahasa pemrograman *Adobe Flash CS6* yang digunakan untuk membuat animasi atau interaksi (Ferry Herlambang, 2007).

Action Script dibutuhkan untuk memberi efek gerak dalam animasi. *Action Script* di *flash* pada awalnya memang sulit dimengerti

jika seseorang tidak mempunyai dasar atau mengenal *flash*. Tetapi jika sudah mengenalnya, kita tidak bias lepas dari *Action Script* karena sangat menyenangkan dan dapat membuat pekerjaan jauh lebih cepat dan mudah.

Selain itu, *Action Script* mengizinkan untuk membuat intruksi berorientasi action (lakukan perintah) dan instruksi berorientasi logik (analisis masalah sebelum melakukan perintah). Sama dengan bahasa pemrograman yang lain, *Action Script* berisi banyak elemen yang berbeda serta strukturnya sendiri. Kita harus merangkainya dengan benar agar *Action Script* dapat menjalankan dokumen sesuai dengan keinginan. Jika tidak merangkai semuanya dengan benar, maka hasil yang didapat kan akan berbeda atau *file flash* tidak akan bekerja sama sekali. *Action Script* juga dapat diterapkan untuk *action* pada *frame*, tombol, *movie clip*, dan lain-lain. *Action frame* adalah *action* yang diterapkan pada *frame* untuk mengontrol navigasi movie, *frame*, atau objek lain-lain (Arry Maulana Syarif, Diginovac, 2008).

2. *Ulead Visual Studio 11*

Dewasa ini telah banyak *software* ataupun *hardware* yang mempermudah orang awam untuk mengedit video sendiri. Salah satu *software video editing* untuk semi-profesional yang cukup banyak diminati adalah *Ulead Video Studio*. *Ulead Video Studio* sekarang sudah memiliki banyak versi dari versi terjadulnya sampai sekarang sudah sampai versi 11. .Alasan mengapa memilih program ini di

karenakan selain program ini cukup populer juga program ini kecil, sederhana, ringan, dan amat sangat mudah dipergunakan dan dipelajari. Bagaimana mengolah *file-file* gambar dan potongan video menjadi sebuah video yang menarik sesuai dengan keinginan. Nanti akan coba diuraikan. bisa menambahkan *Effect, Title, Overlay* dan *Sound* dalam video. Cara memotong video, Setelah selesai bisa dilanjutkan menjadikan kedalam banyak format seperti dalam bentuk mpg video dengan mengklik “*Share*” kemudian *Create Video File* - Pilih VCD PAL Masukkan nama *file - Save*. Setelah selesai Anda bisa memburning file mpg tadi mejadi VCD. Dengan menggunakan program *Ulead VideoStudio*. Diharapkan bisa menjadi seorang video editor yang cukup handal. Namun, Sebelum jauh belajar tentang bagaimana cara mengedit film, diharapkan pengguna *software* mengenal dan mampu memahami artikulasi juga fungsi element-element yang terdapat pada *display software ulead video studio*, berikut adalah beberapa element tersebut:

1. Jendela *preview* Adalah tempat menampilkan *clip view, filter, efek, title*. Selain itu jendela *preview* bertugas menampilkan hasil sementara pengeditan video yang tengah anda lakukan.
2. Panel opsi Adalah panel yang bertugas menampilkan *setting* dari sebuah fungsi yang tengah anda jalankan saat ini. Kegunaan dari panel ini adalah sebagai tempat mengatur *setting*

3. *Library* Adalah tempat menyimpan *clip-clip*, *efek*, *file* suara yang sering digunakan dalam video, clip awal sebagai contoh telah disertakan dalam *program*, namun pengguna *software* juga dapat melakukan penambahan jika diperlukan.

4. *Timeline* Adalah tempat melakukan penyusunan dan pengeditan video. Pengguna *program ulead* akan bekerja didalam *timeline* untuk menghasilkan sebuah video yang diinginkan

5. Panel navigasi Adalah panel yang berisikan tombol-tombol untuk memainkan sebuah clip atau memotongnya. Disamping *element display* diatas, *ulead* juga mempunyai *element editing*. Berikut beberapa *element editing* yang utama terdapat dalam *software ulead* dan fungsinya:

- a. Video adalah Untuk mengambil dan menempatkan clip
- b. Image adalah Untuk mengambil dan menempatkan gambar
- c. Audio adalah Suara diperlukan sebagai ukuran penentu tingkat kesuksesan komposisi video yang dibuat. Suara adalah *element* penting yang membuat dramatisme video. Dalam *ulead* mengenal dua jenis audio yaitu audio suara dan audio musik

6. *Transision* *Transision* adalah vasilitas dalam *ulead* yang menawarkan cara yang lebih kreatif dan lebih menarik untuk membuat efek perpindahan antara satu klip ke klip lain

7. *Video filter* *Video filter* adalah efek yang dapat diaplikasikan pada klip sehingga penampilan dari clip tersebut berubah. Tersedia banyak efek video clip siap pakai dalam fideo filter, seperti *bluer*, *mazaik*, *old film*, dan lain-lain

8. *Title* Adalah tulisan dalam video sebagai keterangan tambahan dari komposisi video yang dibuat

3. *Windows Movie Maker*

Windows Movie Maker atau disingkat WMM adalah sebuah *program editing* video yang sederhana, didesain untuk pemilik PC dengan sedikit pengalaman untuk membuat video rumahan. Sebenarnya *Microsoft* sudah memperkenalkan fasilitas WMM ini di *Windows Millennium Edition* (Me) beberapa waktu lalu. Namun waktu itu masih sebagai tambahan atau *Accessories*. Dengan WMM ini Anda bisa melakukan pengeditan video sederhana dan memainkannya melalui *Windows Media Player*. Kemudian Anda juga bisa mengkopinya ke CD dan dijadikan koleksi video Anda. Keistimewaan *Windows Movie Maker* ini mampu bekerja dengan baik pada video kamera digital maupun analog. Meskipun WMM ditujukan untuk bekerja langsung pada *camcorder DV*. Namun WMM ini pun sudah mendukung *capture card analog PCI* dan web kamera berbasis USB. Hal ini dapat Anda buktikan ketika memasang DV Camcorder maka pada saat Anda menjalankan *Microsoft Windows XP* maka secara otomatis akan dikenali dan membuka *Windows Movie Maker*. Jadi, *windows movie*

maker adalah program atau *software* pengolah video yang bawaan dari *windows XP*. *Movie Maker* terinstall sewaktu Anda menginstall *windows xp* secara otomatis. Meskipun program bawaan dan bukannya program yang berdiri sendiri, *Movie Maker* mampu menjadi *program video editing* yang handal. Hal ini tidak terlepas dari kemudahan dalam penggunaannya, baik itu yang pemula dan menengah, dikarenakan dukungan dari *Microsoft* yang menyediakan update dan fitur tambahan di website mereka.

a. Kebutuhan Sistem

Movie Maker membutuhkan kondisi tertentu untuk dapat berjalan dengan baik dan optimal. Agar *windows Movie Maker* ini berjalan dengan baik agar bisa memenuhi beberapa persyaratan yang standart yaitu:

1. Minimal Menggunakan *Windows XP Home Edition* atau *Windows XP Profesional*.
2. Kapasitas komputer minimal *Processor Intel Pentium III 600 Mhz* atau *Processor AMD Athlon*, *RAM 128 Mb*, *Harddisk 10 Ghz*.
3. Memiliki peralatan untuk meng-capture Audio (untuk meng-capture audio dari sumber external), dan memiliki DV atau peralatan untuk meng-capture video analog.