



RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (SEMESTER LESSON PLAN)

Nomor Dok	FRM/KUL/01/02
Nomor Revisi	01
Tgl. Berlaku	2022
Klausa ISO	: 7.5.1 & 7.5.5

Disusun oleh (<i>Prepared by</i>)	Diperiksa oleh (<i>Checked by</i>)	Disetujui oleh (<i>Approved by</i>)	Tanggal Validasi (<i>Valid date</i>)
Nurvia Nathasya, SE.,M.M.Par	Dr. Sholahuddin Arsyad. M.Si	Dr. A. Yani Ranius, M.M	

I. PENJABARAN BAHAN KAJIAN

- | | | | |
|--|--------------------------------|--|--|
| 1. Fakultas (<i>Faculty</i>) | : Vokasi | | |
| 2. Program Studi (<i>Study Program</i>) | : Pengelola Perhotelan | Jenjang (<i>Grade</i>): D-4 | |
| 3. Mata Kuliah (<i>Course</i>) | : Dasar – dasar Kantor Depan | SKS (<i>Credit</i>) : 3 SKS | Semester (<i>Semester</i>) : 1 (<i>Satu</i>) |
| 4. Kode Mata Kuliah (<i>Code</i>) | : 1261102 | Sertifikasi (<i>Certification</i>) | : <input type="checkbox"/> Ya (<i>Yes</i>) <input checked="" type="checkbox"/> Tidak (<i>No</i>) |
| 5. Mata Kuliah Prasyarat (<i>Prerequisite</i>) | : | | |
| 6. Dosen Koordinator (<i>Coordinator</i>) | : Nurvia Nathasya, SE.,M.M.Par | <input type="checkbox"/> Tim (<i>Team</i>) | <input checked="" type="checkbox"/> Mandiri (<i>Personal</i>) |
| 7. Dosen Pengampuh (<i>Lecturer</i>) | : Nurvia Nathasya, SE.,M.M.Par | | |
| 8. Capaian Pembelajaran (<i>Learning Outcomes</i>) | : | | |

Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) (<i>Programme Learning Outcomes</i>)	CPL01	1. Bertaqwa kepada Tuhan YME, menjunjung tinggi etika dan moral, memiliki sikap jujur dan bertanggungjawab, memiliki sikap kemandirian dan kewirausahaan.
	CPL03	2. Menyiapkan insan pengabdian pariwisata yang memiliki kemampuan profesional di bidang Pengelolaan Perhotelan dengan berpedoman pada tujuan pendidikan nasional, kaidah, moral dan etika ilmu pengetahuan.
	CPL10	3. Menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan ilmu perhotelan dan pariwisata secara umum dan konsep teoritis bidang pengetahuan tersebut secara mendalam serta mampu memformulasikannya dalam menyelesaikan masalah .
Capaian Pembelajaran Mata	CPMK-1	1. Menguasai pengetahuan prinsip-prinsip dan pengetahuan prosedural pengelolaan kantor depan (pemesanan kamar, penerimaan dan keberangkatan tamu, penanganan logistik)

Kuliah (CPMK) (Course Learning Outcomes)	CPMK-2	2. Mampu mengimplementasikan operasional kantor depan sesuai dengan standar hotel dan memenuhi batas kepatutan survei kepuasan pelanggan	
SUB-CPMK	SUBCPMK1 SUBCPMK2 SUBCPMK3 SUBCPMK4	1. Memahami konsep Reservasi 2. Memahami proses check in dan check out 3. Memahami konsep handling complain 4. Memahami tugas reception	
Matriks Sub-CPMK terhadap CPL dan CPMK	SUBCPMK	CPL	
		CPMK-1	CPMK-2
	SUBCPMK1	✓	
	SUBCPMK2	✓	
	SUBCPMK3		✓
	SUBCPMK4		✓

9. Deskripsi Mata Kuliah (Course Description)

Mata kuliah ini mempelajari peran, fungsi dan struktur kantor depan hotel. Serta mempelajari prosedur penyelenggaraan kantor depan hotel diantaranya mengenai menerima dan memproses reservasi, menyediakan layanan akomodasi reception, penanganan keluhan tamu serta pelaporan kegiatan kantor depan hotel.

Bobot (SKS)	Komponen*	Persentase	Bobot Kredit (SKS)	Konversi Kredit ke Jam (dalam 14 pertemuan)**
	Kuliah	85 %	2,55	29,75 jam
	Presentasi Kelompok	15 %	0,45	5,25 jam
	Praktikum	-	-	0 jam
	Total	100 %	3	35 jam
*Tidak termasuk tugas terstruktur dan tugas mandiri				
**[(Bobot SKS x 50 menit) x 14 pertemuan]/60				

10. Bahan Kajian (Main Study Material)

1. Reservation
2. Reservation chart
3. Pencatatan reservation
4. Perubahan reservation

5. Reception
6. Menerima tamu check in dan check out
7. Penanganan Keluhan tamu
8. Penanganan Barang bawaan tamu
9. Laporan Reception

11. Implementasi Pembelajaran Mingguan (*Implementation Process of weekly learning time*)

Minggu (Week)	Sub CPMK (Kemampuan akhir yang direncanakan) (Lesson Learning Outcomes)	Bahan Kajian/Materi Pembelajaran (Study Material)	Bentuk dan Metode Pembelajaran [Estimasi Waktu] (Learning Method)	Sumber Belajar/ Referensi (Learning Resource)	Penilaian (Evaluation)		
					Indikator (Indicator) (Hard Skill dan Soft skill)	Kriteria & bentuk (Criteria)	Bobot nilai (%)
1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mampu Menjelaskan pengertian reservation 2. Mahasiswa mampu Menyebutkan jenis reservation 3. Mahasiswa mampu Menyebutkan media dan sumber reservation 	Reservation a. Pengertian b. Jenis reservation c. Media dan sumber reservation	Ceramah Diskusi : mendiskusikan pengetahuan mahasiswa tentang reservation - Tatap Muka	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendengarkan 2. Menyampaikan pendapat 3. Buku 4. Penelusuran internet 	Ketepatan menjelaskan definisi reservation, jenis dan media serta sumber reservation	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertanyaan lisan 2. Test tertulis 	2
2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mampu Menjelaskan tata cara pengelolaan conventional chart 2. Mahasiswa mampu Menjelaskan tata cara pengelolaan density chart 	Reservation chart a. Conventional chart b. Density chart	Ceramah Diskusi dan Praktek : Menjelaskan dan mempraktekkan secara umum pengisian chart secara manual - Tatap Muka	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendengarkan 2. Menyampaikan pendapat 	Ketepatan dalam menjelaskan kegunaan reservation chart	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertanyaan lisan 2. Test tertulis 3. Simulasi 	2
3,4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mampu Menyebutkan tata cara penerimaan reservation 	a. Pencatatan reservation b. Tata cara menerima	Ceramah Diskusi dan Praktek :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendengarkan 2. Menyampaikan pendapat 	. Ketepatan dalam menjelaskan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertanyaan lisan 	4

	2. Mahasiswa mampu Menjelaskan tata cara melakukan pencatatan reservation	reservation c. Tata cara melakukan pencatatan reservation	menjelaskan mengenai prosedur penerimaan dan pencatatan reservasi tamu hotel secara manual. - Online		tata cara menerima dan melakukan pencatatan reservasi tamu hotel	2. Test tertulis 3. Simulasi	
5	Quiz	Reservation	Tatap Muka	1. Mendengarkan 2. Menyampaikan pendapat 3. Buku 4. Penelusuran internet	Ketepatan dalam menguasai metode reservasi.	1. Pertanyaan lisan 2. Test tertulis	4
6	1. Mahasiswa mampu Menyebutkan macam - macam perubahan reservation. 2. Mahasiswa mampu Menjelaskan tata cara menangani perubahan reservation.	a. Perubahan reservation b. Macam-macam perubahan dalam reservation	Ceramah Diskusi : menjelaskan prosedur perubahan reservasi - Tatap Muka	1. Mendengarkan 2. Menyampaikan pendapat 3. Penelusuran internet	1. Ketepatan dalam menjelaskan macam-macam perubahan reservasi tamu. 2. Ketepatan dalam menerima perubahan	1. Pertanyaan lisan 2. Test tertulis	2
7	1. Mahasiswa mampu Menyebutkan macam-macam laporan reservation 2. Mahasiswa mampu Menjelaskan kegunaan laporan reservation	Laporan Reservation	Ceramah Diskusi : menjelaskan cara melakukan pelaporan reservasi dan pencatatan dokumen reservasi hotel. - Tatap Muka	1. Mendengarkan 2. Menyampaikan pendapat	1. Ketepatan dalam menjelaskan macam-macam laporan reservasi. 2. Ketepatan dalam pembuatan laporan reservasi	1. Pertanyaan lisan 2. Test tertulis	2

8	Ujian Tengah Semester						30
9	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mampu Menjelaskan pengertian reception 2. Mahasiswa mampu Menyebutkan syarat receptionist yang baik 3. Mahasiswa mampu Menyebutkan dan menjelaskan tugas receptionist 	<p>Reception</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengertian b. Syarat receptionis yang baik c. Tugas receptionis 	<p>Ceramah Diskusi :</p> <p>mendiskusikan pengetahuan mahasiswa tentang reception hotel</p> <p>- Tatap Muka</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendengarkan 2. Menyampaikan pendapat 3. Buku 4. Penelusuran internet 	<p>Ketepatan dalam menjelaskan definisi reception, tugas resepsionis, dan syarat serta atribut personil resepsionis yang baik</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertanyaan lisan 2. Test tertulis 	2
10,11, 12	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mampu Menjelaskan tata cara penerimaan tamu walk in 2. Mahasiswa mampu Menjelaskan tata cara penerimaan tamu reservation 3. Mahasiswa mampu menjelaskan tata cara penerimaan tamu rombongan 4. Mahasiswa mampu Menjelaskan tata cara menerima tamu check out 	<ol style="list-style-type: none"> a. Menerima tamu check in dan check out b. Tamu walk in c. Tamu dengan reservation d. Tamu rombongan e. Tamu check out 	<p>Ceramah Diskusi :</p> <p>menjelaskan prosedur penerimaan tamu check-in dan check-out baik untuk tamu individual, maupun tamu rombongan, dengan berbagai kategori kedatangan tamu</p> <p>- Online</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendengarkan 2. Menyampaikan pendapat 3. Buku 4. Penelusuran internet 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan dalam menjelaskan prosedur penerimaan tamu check-in dan check-out untuk berbagai kriteria kedatangan tamu. 2. Ketepatan dan kemahiran dalam melakukan penerimaan tamu check-in dan check-out dengan berbagai kriteria kedatangan tamu. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertanyaan lisan 2. Test tertulis 	6

13	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mampu Menjelaskan pengertian keluhan tamu 2. Mahasiswa mampu menjelaskan penyebab keluhan tamu 3. Mahasiswa mampu Menjelaskan cara menangani keluhan tamu 	<ol style="list-style-type: none"> a. Penanganan Keluhan tamu b. Pengertian c. Penyebab keluhan d. Cara mengatasi keluhan tamu 	<p>Ceramah Diskusi : menjelaskan prosedur dalam melakukan penanganan terhadap keluhan yang disampaikan tamu</p> <p>- Tatap Muka</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendengarkan 2. Menyampaikan pendapat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan dalam menjelaskan penyebab keluhan tamu 2. Ketepatan dan kemahiran Dalam melakukan prosedur penanganan keluhan tamu. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertanyaan lisan 2. Test tertulis 	2
14	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mampu Menyebutkan jenis barang bawaan tamu 2. Mahasiswa mampu Menjelaskan tata cara penanganan barang bawaan tamu 	<p>Penanganan Barang bawaan tamu</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Jenis barang tamu b. Tata cara penanganan barang bawaan tamu 	<p>Ceramah Diskusi : menjelaskan prosedur dalam menangani barang bawaan tamu hotel.</p> <p>- Tatap Muka</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendengarkan 2. Menyampaikan pendapat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketetapan dalam menjelaskan jenis-jenis barang bawaan tamu dan cara penanganannya 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertanyaan lisan 2. Test tertulis 	2
15	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mampu Menjelaskan tata cara pengelolaan guest in the house 2. Mahasiswa mampu Menjelaskan tata cara pengelolaan room count sheet 3. Mahasiswa mampu Menjelaskan tata cara pengelolaan room sales recapitulation 	<p>Laporan Reception</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Guest in the house b. Room count sheet c. Room sales recapitulation 	<p>Ceramah Diskusi : menjelaskan cara pengisian dan pembuatan laporan reception.</p> <p>- Online</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendengarkan 2. Menyampaikan pendapat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan dalam menjelaskan kegunaan laporan resepsionis 2. Ketepatan dalam pengisian laporan resepsionis sesuai dengan Keadaan hunian hotel. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertanyaan lisan 2. Test tertulis 	2
16	Ujian Akhir Semester						40

12. Pengalaman Belajar Mahasiswa (*Student Learning Experiences*)

Pembelajaran yang dilakukan secara *contextual* dan *discovery*, untuk menyelesaikannya dilakukan secara studi kasus (soal latihan) dalam bentuk *hardskill* dan *softskill*.

13. Kriteria dan Rubrik Penilaian (*Criteria and Evaluation*)

CPL	CPMK	MBKM	Observasi (Praktek)	Unjuk Kerja (Presentasi)	Tugas	Tes Tertulis			Tes Lisan (Tgs Kel)
						Kuis	UTS	UAS	
CPL-01	CPMK-1				√	√	√		
	CPMK-2				√			√	√
CPL-03	CPMK-1				√	√	√		
	CPMK-2				√			√	√
CPL-10	CPMK-1				√	√	√		
	CPMK-2				√			√	√

CPL	CPMK	Tahap Penilaian	Teknik Penilaian	Instrumen	Kriteria	Bobot
CPL-01,	CPMK-1	Perkuliahan Sebelum UTS	Tugas Tertulis	Rubrik	Kelengkapan Berkas dan Kelengkapan Jawaban	7,5%
CPL-03,		Quis UTS	Ujian Tertulis Ujian Tertulis			15% 25%
CPL-10	CPMK-2	Perkuliahan Setelah UTS	Tugas Tertulis	Rubrik	Kelengkapan Berkas dan Kelengkapan Jawaban	7,5%
		Tugas Kelompok UAS	Tes Lisan Ujian Tertulis			15% 30%

Rubrik Penilaian Tugas Kelompok

Aspek	Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
	< 20	20 – 40	41 – 60	61 – 80	> 80
Presentasi:					

Aspek	Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
	< 20	20 – 40	41 – 60	61 – 80	> 80
Gaya Presentasi	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Pembicara cemas dan tidak nyaman, dan membaca berbagai catatan daripada berbicara. ➢ Pendengar sering diabaikan. ➢ Tidak terjadi kontak mata karena pembicara lebih banyak melihat ke papan tulis atau layar. 	Berpatokan pada catatan, tidak ada ide yang dikembangkan di luar catatan, suara monoton.	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Secara umum pembicara tenang, tetapi dengan nada yang datar dan cukup sering bergantung pada catatan. ➢ Kadang kala kontak mata dengan pendengar diabaikan. 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Pembicara tenang dan menggunakan intonasi yang tepat, berbicara tanpa bergantung pada catatan, dan berinteraksi secara intensif dengan pendengar. ➢ Pembicara selalu kontak mata dengan pendengar. 	Berbicara dengan semangat, menularkan semangat dan antusiasme pada pendengar.
Isi Presentasi	Isi menyesatkan pendengar.	Isi yang disampaikan terlalu umum sehingga tidak menambah wawasan bagi pendengar.	Isi disampaikan dengan akurat tapi tidak lengkap.	Isi disampaikan dengan akurat dan lengkap, sehingga pendengar mendapat wawasan baru.	Isi disampaikan dengan sangat akurat dan lengkap, sehingga dapat menggugah pendengar untuk mengembangkan pikiran.
Laporan:					
Komponen yang harus ada: 1. Latar Belakang 2. Perancangan 3. Hasil & Pembahasan 4. Kesimpulan	Menuliskan sebagian komponen yang diminta dan banyak yang kurang tepat.	Menuliskan sebagian komponen yang diminta tapi sebagian kurang benar.	Menuliskan semua komponen yang diminta tapi banyak yang kurang tepat.	Menuliskan semua komponen yang diminta tapi sebagian kurang benar.	Menuliskan semua komponen yang diminta dengan baik dan benar.
					Total

14. Pembobotan Asesmen Terhadap CPL dan CPMK

CPL	CPMK	MBKM	Observasi (Praktek)	Unjuk Kerja (Presentasi)	Tugas	Tes Tertulis Kuis UTS UAS			Tes Lisan (Tgs Kel)	Total
CPL-01,03,10	CPMK-1				11,5	15	25			51,5
CPL-01,03,10	CPMK-2				3,5			30	15	48,5
Jumlah Total									100	

Distribusi Pembobotan Asesmen Tugas

No.	Bentuk Asesmen	CPL-01, 03, 10		Total	
		CPMK-1	CPMK-2		
1	Tugas 1	1,5 %		1,5 %	
2	Tugas 2	1,5 %		1,5 %	
3	Tugas 3	1,5 %		1,5 %	
4	Tugas 4	1,5 %		1,5 %	
5	Tugas 5	1,5 %		1,5 %	
6	Tugas 6	2 %		2 %	
7	Tugas 7	2 %		2 %	
8	Tugas 8		1,5 %	1,5 %	
9	Tugas 9		2 %	2 %	
10	Tugas Kelompok		15 %	15 %	
Total Bobot Tugas		11,5 %	18,5	30 %	