



## 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<br>( <i>Valid date</i> ) |
|-------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|---|
|                                     |                                      |                                       |   |
| <b>Nurvia Nathasya, SE.,M.M.Par</b> | <b>Dr. Sholahuddin Arsyad. M.Si</b>  | <b>Dr. A. Yani Ranius, M.M</b>        |   |

### 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> )                     | : Pratikum Kantor Depan        | SKS ( <i>Credit</i> ) : 3 SKS                | Semester ( <i>Semester</i> ) : 3 ( <i>Tiga</i> )   |
| 4. Kode Mata Kuliah ( <i>Code</i> )                  | : 1261306                      | 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)<br>( <i>Programme Learning Outcomes</i> ) | CPL01<br>CPL03<br>CPL10 | <ol style="list-style-type: none"> <li>Bertaqwa kepada Tuhan YME, menjunjung tinggi etika dan moral, memiliki sikap jujur dan bertanggungjawab, memiliki sikap kemandirian dan kewirausahaan.</li> <li>Menyiapkan insan pengabdian pariwisata yang memiliki kemampuan profesional di bidang Pengelolaan Perhotelan dengan berpedoman pada tujuan pendidikan nasional, kaidah, moral dan etika ilmu pengetahuan.</li> <li>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 .</li> </ol> |
| Capaian Pembelajaran Mata  | CPMK-1                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Menguasai pengetahuan prinsip-prinsip dan pengetahuan prosedural pengelolaan kantor depan (pemesanan kamar, penerimaan dan keberangkatan tamu, penanganan logistik)</li> </ol>  |

|   |  |   |        |
|---|--|---|--------|
| Kuliah (CPMK)<br>(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<br>SUBCPMK2<br>SUBCPMK3<br>SUBCPMK4 | 1. Memahami Teknik Reservasi<br>2. Memahami Teknik check in dan check out<br>3. Memahami Teknik handling complain<br>4. Memahami Teknik 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 prosedur penyelenggaraan kantor depan hotel diantaranya mengenai menerima dan memproses reservasi, menyediakan layanan akomodasi reception, penanganan keluhan tamu serta pelaporan kegiatan kantor depan hotel. Selain itu, mata kuliah ini mengharuskan mahasiswa mempraktekan apa yang diperoleh selama penyampaian materi. Mulai dari kemampuan dasar yang harus dimiliki agar bisa menjadi seorang petugas operasional kantor depan. Serta tugas dan tanggung jawab dari masing-masing divisi yang ada di kantor depan

| 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   |
|   | <b>Total</b>        | 100 %      | 3                  | 35 jam  |
| *Tidak termasuk tugas terstruktur dan tugas mandiri<br>**[(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<br>(Week) | Sub CPMK<br>(Kemampuan akhir yang direncanakan)<br>(Lesson Learning Outcomes) | Bahan Kajian/Materi Pembelajaran<br>(Study Material)                                    | Bentuk dan Metode Pembelajaran<br>[Estimasi Waktu]<br>(Learning Method)                           | Sumber Belajar/<br>Referensi<br>(Learning Resource) | Penilaian<br>(Evaluation)  |                                 |                    |
|------------------|---|---|---|---|--|---------------------------------|--------------------|
|                  |   |   |   |   | Indikator<br>(Indicator)<br>( Hard Skill dan Soft skill)                             | Kriteria & bentuk<br>(Criteria) | Bobot nilai<br>(%) |
| 1                | Pratikum Reservation  | Reservation<br>a. Pengertian<br>b. Jenis reservation<br>c. Media dan sumber reservation | Ceramah<br>Pratikum reservation<br>-<br>Tatap Muka  | 1. Mendengarkan<br>2. Mempraktekan                  | Ketepatan menjelaskan definisi reservation, jenis dan media serta sumber reservation | Simulasi                        | 2                  |
| 2                | Pratikum Reservation  | Reservation chart<br>a. Conventional chart<br>b. Density chart                          | Ceramah<br>Praktek :<br>mempraktekkan pengisian chart secara manual dan sistem<br>-<br>Tatap Muka | 1. Mendengarkan<br>2. Mempraktekan                  | Ketepatan dalam menjelaskan kegunaan reservation chart                               | Simulasi                        | 2                  |

|     |                       |   |   |                                    |   |                                    |   |
|-----|-----------------------|---|---|------------------------------------|---|------------------------------------|---|
| 3,4 | Pratikum Reservation  | a. Pencatatan reservation<br>b. Tata cara menerima reservation<br>c. Tata cara melakukan pencatatan reservation | Ceramah<br>Praktek :<br>mempraktekkan prosedur penerimaan dan pencatatan reservasi tamu hotel secara manual dan sistem<br>-<br>Online | 1. Mendengarkan<br>2. Mempraktekan | . Ketepatan dalam menjelaskan tata cara menerima dan melakukan pencatatan reservasi tamu hotel                | Simulasi                           | 4 |
| 5   | Quiz                  | Reservation   | Tatap Muka  | 1. Mendengarkan<br>2. Mempraktekan | Ketepatan dalam menguasai metode reservasi.   | 1. Pertanyaan lisan<br>2. Simulasi | 4 |
| 6   | Pratikum Reservation  | a. Perubahan reservation<br>b. Macam-macam perubahan dalam reservation  | Ceramah<br>Praktek :<br>mempraktekkan prosedur perubahan reservasi<br>-<br>Tatap Muka   | 1. Mendengarkan<br>2. Mempraktekan | 1. Ketepatan dalam menjelaskan macam-macam perubahan reservasi tamu.<br>2. Ketepatan dalam menerima perubahan | Simulasi                           | 2 |
| 7   | Praktikum Reservation | Laporan Reservation   | Ceramah<br>Praktek :<br>mempraktekkan cara melakukan pelaporan reservasi dan pencatatan   | 1. Mendengarkan<br>2. Mempraktekan | 1. Ketepatan dalam menjelaskan macam-macam laporan reservasi.<br>2. Ketepatan dalam                           | Simulasi                           | 2 |

|              |                       |  |  |                                    |  |          |    |
|--------------|-----------------------|--|--|------------------------------------|--|----------|----|
|              |                       |  | dokumen reservasi hotel.<br>-<br>Tatap Muka  |                                    | pembuatan laporan reservasi  |          |    |
| 8            | Ujian Tengah Semester |  |  |                                    |  |          | 30 |
| 9            | Pratikum Receptionist | Reception<br>a. Pengertian<br>b. Syarat receptionis yang baik<br>c. Tugas receptionis  | Ceramah Pratikum reception<br>-<br>Tatap Muka  | 1. Mendengarkan<br>2. Mempraktekan | Ketepatan dalam menjelaskan definisi reception, tugas resepsionis, dan syarat serta atribut personil resepsionis yang baik   | Simulasi | 2  |
| 10,11,<br>12 | Pratikum Receptionist | a. Menerima tamu check in dan check out<br>b. Tamu walk in<br>c. Tamu dengan reservation<br>d. Tamu rombongan<br>e. Tamu check out | Ceramah Praktek : mempraktekkan prosedur penerimaan tamu check-in dan check-out baik untuk tamu individual, maupun tamu rombongan, dengan berbagai kategori kedatangan tamu<br>-<br>Online | 1. Mendengarkan<br>2. Mempraktekan | 1. Ketepatan dalam menjelaskan prosedur penerimaan tamu check-in dan check-out untuk berbagai kriteria kedatangan tamu.<br>2. Ketepatan dan kemahiran dalam melakukan penerimaan tamu check-in dan check-out dengan berbagai | Simulasi | 6  |

|    |                       |   |   |                                    | kriteria kedatangan tamu.  |          |   |
|----|-----------------------|---|---|------------------------------------|--|----------|---|
| 13 | Pratikum Receptionist | a. Penanganan Keluhan tamu<br>b. Pengertian<br>c. Penyebab keluhan<br>d. Cara mengatasi keluhan tamu    | Ceramah<br>Praktek : mempraktekkan prosedur dalam melakukan penanganan terhadap keluhan yang disampaikan tamu<br>- Tatap Muka | 1. Mendengarkan<br>2. Mempraktekan | 1. Ketepatan dalam menjelaskan penyebab keluhan tamu<br>2. Ketepatan dan kemahiran Dalam melakukan prosedur penanganan keluhan tamu. | Simulasi | 2 |
| 14 | Pratikum Receptionist | Penanganan Barang bawaan tamu<br><br>a. Jenis barang tamu<br>b. Tata cara penanganan barang bawaan tamu | Ceramah<br>Praktek : mempraktekkan prosedur dalam menangani barang bawaan tamu hotel.<br>- Tatap Muka                         | 1. Mendengarkan<br>2. Mempraktekan | 1. Ketetapan dalam menjelaskan jenis-jenis barang bawaan tamu dan cara penanganannya   | Simulasi | 2 |
| 15 | Pratikum Receptionist | Laporan Reception<br><br>a. Guest in the house<br>b. Room count sheet<br>c. Room sales recapitulation   | Ceramah<br>Praktek : mempraktekkan cara pengisian dan pembuatan laporan reception.<br>- Online                                | 1. Mendengarkan<br>2. Mempraktekan | 1. Ketepatan dalam menjelaskan kegunaan laporan resepsionis<br>2. Ketepatan dalam pengisian laporan                                  | Simulasi | 2 |

|    |                      |  |  |  |   |    |
|----|----------------------|--|--|--|---|----|
|    |                      |  |  |  | resepsionis sesuai dengan Keadaan hunian hotel. |    |
| 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   |                |  | 15%   |
| 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  |
| <b>Presentasi:</b>  |   |  |  |   |   |
| Gaya Presentasi   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Pembicara cemas dan tidak nyaman, dan membaca berbagai catatan daripada berbicara.</li> <li>➢ Pendengar sering diabaikan.</li> <li>➢ Tidak terjadi kontak mata karena pembicara lebih banyak melihat ke papan tulis atau layar.</li> </ul> | Berpatokan pada catatan, tidak ada ide yang dikembangkan di luar catatan, suara monoton. | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Secara umum pembicara tenang, tetapi dengan nada yang datar dan cukup sering bergantung pada catatan.</li> <li>➢ Kadang kala kontak mata dengan pendengar diabaikan.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Pembicara tenang dan menggunakan intonasi yang tepat, berbicara tanpa bergantung pada catatan, dan berinteraksi secara intensif dengan pendengar.</li> <li>➢ Pembicara selalu kontak mata dengan pendengar.</li> </ul> | 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. |
| <b>Laporan:</b>   |   |  |  |   |   |
| Komponen yang harus ada:<br>1. Latar Belakang<br>2. Perancangan<br>3. Hasil & Pembahasan<br>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.   |
|   |   |  |  |   | <b>Total</b>  |

### 14. Pembobotan Asesmen Terhadap CPL dan CPMK

| CPL                 | CPMK   | MBKM | Observasi (Praktek) | Unjuk Kerja (Presentasi) | Tugas | Tes Tertulis<br>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  |
| <b>Jumlah Total</b> |        |      |                     |                          |       |                                    |    |    |                     | 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 %  |  |
| <b>Total Bobot Tugas</b> |                | 11,5 %         | 18,5   | 30 %  |  |