



UNIVERSITAS NUSA MANDIRI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI PERHOTELAN

Kode Dokumen

AK/MKP/RPS-368

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

MATA KULIAH (MK)		KODE	Rumpun MK	BOBOT (sks)		SEMESTER	Tgl Penyusunan
OPRASIONAL KANTOR DEPAN		368	MKP	T=0	P=4	2	16 DEC 2022
OTORISASI		Pengembang RPS		Koordinator RMK		Ketua PRODI	
		 Nova Yudha Andriansyah Putra, S.ST.Par, M.M		 Nova Yudha Andriansyah Putra, S.ST.Par, M.M		 Nova Yudha Andriansyah Putra, S.ST.Par, M.M	
Capaian Pembelajaran (CP)	CPL-PRODI yang dibebankan pada MK						
	CPL1 (S3)	Berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan kemajuan peradaban berdasarkan Pancasila					
	CPL2 (S6)	Bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial serta kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan					
	CPL3 (P1)	Menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan Ilmu Perhotelan secara umum dan konsep teoritis bagian khusus dalam bidang pengetahuan tersebut secara mendalam, serta mampu memformulasikan penyelesaian masalah prosedural.					
	CPL4 (P5)	Menguasai prinsip-prinsip dan pengetahuan prosedural pengelolaan kantor depan (pemesanan kamar, penerimaan dan keberangkatan tamu, penanganan logistik).					
	CPL5 (KU5)	mampu mengambil keputusan secara tepat dalam konteks penyelesaian masalah di bidang keahliannya, berdasarkan hasil analisis informasi dan data					
	CPL6 (KU7)	mampu bertanggungjawab atas pencapaian hasil kerja kelompok dan melakukan supervisi dan evaluasi terhadap penyelesaian pekerjaan yang ditugaskan kepada pekerja yang berada di bawah tanggung jawabnya					
CPL7 (KK2)	Mampu Merencanakan, menyusun, dan memantau pelaksanaan kebijakan dalam pengembangan bisnis perhotelan						

	CPL8 (KK4)	Mampu melakukan evaluasi kinerja dan tata kelola bisnis perhotelan
	CPL9 (KK7)	Mampu berperan serta dalam pengembangan bisnis perhotelan yang berbasis masyarakat (KK7)
	CPL10 (KK11)	Mampu menerapkan pendekatan sistem dalam upaya melakukan perbaikan terus-menerus dan inovasi untuk meningkatkan performansi sistem terintegrasi dari sebuah bisnis perhotelan yang kompetitif
	Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)	
	CPMK1	Mahasiswa mampu memahami pengertian Front Office, peran dan fungsi front office, atribut yang dibutuhkan untuk menjadi seorang petugas front office.(CPL3, CPL7)
	CPMK2	Mahasiswa dapat berkomunikasi melalui telepon dengan standar etika dan etiket seorang petugas front office. (CPL 1, CPL9)
	CPMK3	Mahasiswa mampu melaksanakan tugas sebagai petugas reservasi (memproses reservasi, mencatat rincian reservasi, memperbarui reservasi) petugas resepsionis (proses registrasi check-in, check-out dan pembayarannya), bell boy (menangani barang bawaan tamu dan merespon permintaan atas layanan bell desk, memproses penerimaan surat/barang kiriman dan informasi bagi tamu) (CPL4, CPL6, CPL7)
	CPMK4	Mahasiswa mengetahui peralatan apa saja yang dibutuhkan di kantor depan. (CPL7)
	CPMK5	Mahasiswa mampu memahami dan memecahkan masalah berkaitan dengan seputar operasional kantor depan (CPL2, CPL5, CPL8, CPL9, CPL10)
	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	
	Sub-CPMK1	Mahasiswa mampu menjelaskan gambaran mengenai kantor depan hotel dan ruang lingkupnya (C1,A4) (CPMK1)
	Sub-CPMK2	Mahasiswa mampu menjelaskan ruang lingkup dan alur kerja reservasi (C2,A3) (CPMK3)
	Sub-CPMK3	Mahasiswa mampu menjelaskan ruang lingkup dan alur kerja <i>Receptionist</i> (C2,A3) (CPMK3)
	Sub-CPMK4	Mahasiswa mampu menjelaskan ruang lingkup dan alur kerja Operator (C2,A3) (CMPK2)
	Sub-CPMK5	Mahasiswa mampu mendemonstrasikan dalam menerima reservasi, mencatat rincian reservasi, memperbarui reservasi (C3,A3) (CPMK3)
	Sub-CPMK6	Mahasiswa dapat mendemonstrasikan dalam memproses penanganan tamu <i>check in</i> (C3,A3) (CPMK3)
	Sub-CPMK7	Mahasiswa mampu mendemontrasikan melaksanakan tugas Telephone Operator (C3,A2) (CPMK2)
	Sub-CPMK8	Mahasiswa memahami ruang lingkup dan alur kerja Concierge (C2,A2) (CPMK3)
	Sub-CPMK9	Mahasiswa memahami ruang lingkup dan alur kerja GRO (C2,A2) (CPMK5)
	Sub-CPMK10	Mahasiswa mampu mendemontrasikan penanganan barang bawaan tamu dan merespon permintaan atas layanan bell desk. (C3,A2) (CPMK4)
	Sub-CPMK11	Mahasiswa dapat mendemontrasikan tugas <i>Guest Relation officer</i> (C3,A2) (CPMK3)

		15. Review Materi 16. UAS					
Pustaka		Utama :					
		1. Pengantar Front Office 2. Reservasi 3. Receptionist 4. Operator 5. Concierge 6. GRO 7. Cashier					
		Pendukung :					
		8. Ir. Endar Sugiarto,MM. Hotel Front Office Administration. PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002 9. Bagyono. Teori dan Praktik Hotel Front Office. Penerbit ALFABETA, 2006 10. Agusnawar,Amd.Par. Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel, PT. Perca Jakarta, 2002. 11. Drs.Agus Sulastiyono, M,Si. Manajemen Penyelenggaraan Hotel, Penerbit ALFABETA Bandung, 2004. 12. Agustinus Darsono. Kantor Depan Hotel. Penerbit GRASINDO, Jakarta. 2001 13. Drs.Wursanto, Etika Komunikasi Kantor, Kanisius, Yogyakarta 2003 14. Agus Sambodo, M.Pd, Kantor Depan Hotel Operasional dan Keterampilan Sosial, CV. Nas Media Pustaka: Makassar. 2020 15. Emmita Devi Hari Putri, S.Par, MM, Pengantar Akomodasi dan Restoran, Deepublish: Yogyakarta. 2018					
Dosen Pengampu		Nova Yudha Andriansyah putra, M.M					
Matakuliah syarat							
Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bantuk Pembelajaran, Metode Pembelajaran, Penugasan Mahasiswa, [Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria & Teknik	Luring (<i>offline</i>)	Daring (<i>online</i>)		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Mahasiswa mampu menjelaskan gambaran mengenai kantor depan	Dapat menjelaskan gambaran	Kriteria: Struktural Prosedur	TM: 4x50 Menit TT: 4x60 Menit BM: 4x60 Menit	http://elearning.nusamandiri.ac.id/	Pengantar Front Office	10%

	hotel dan ruang lingkupnya (C1,A4)	mengenai kantor depan hotel dan ruang lingkupnya.	Teknik: Observasi	Bentuk Pembelajaran: Kuliah		1. Pengertian Front Office [14] hal.3 2. Struktur organisasi di front office [12] hal. 8-10 3. Fungsi dan peranan Front Office [12] hal.10-13 4. Ruang Lingkup Front Office [14] hal.3 5. Hubungan kerja dengan department lain [12]19-21	
2	Mahasiswa mampu menjelaskan ruang lingkup dan alur kerja reservasi (C2,A3)	Dapat menjelaskan ruang lingkup dan alur kerja reservasi	Kriteria: Struktural Prosedur Teknik: Observasi	TM: 4x50 Menit TT: 4x60 Menit BM: 4x60 Menit Bentuk Pembelajaran: Kuliah	http://elearning.nusamandiri.ac.id/	Ruang lingkup reservasi 1. Pengertian Reservasi 2. Job Description reservasi 3. Sumber pemesanan kamar [12] Hal.25 4. Metode pemesanan	10%

						kamar [14] hal.44 5. Pengenalan formulir dan peralatan reservasi[14] hal.49 6. Memproses reservasi [14] hal.48	
3	Mahasiswa mampu menjelaskan ruang lingkup dan alur kerja <i>Receptionist</i> (C2,A3)	Dapat menjelaskan ruang lingkup dan alur kerja <i>Receptionist</i>	Kriteria: Struktural Prosedur Teknik: Observasi	TM: 4x50 Menit TT: 4x60 Menit BM: 4x60 Menit Bentuk Pembelajaran: Kuliah	http://elearning.nu samandiri.ac.id/	Ruang Lingkup Receptionist : 1. Pengertian Receptionist 2. Job Description Receptionist 3. Pengenalan peralatan dan formulir di Receptionist 4. Pelayanan information [15] hal.31	5%
4	Mahasiswa mampu menjelaskan ruang lingkup dan alur kerja Operator (C2,A3)	Dapat menjelaskan ruang lingkup dan alur kerja Operator	Kriteria: Struktural Prosedur Teknik: Observasi	TM: 4x50 Menit TT: 4x60 Menit BM: 4x60 Menit Bentuk Pembelajaran:	http://elearning.nu samandiri.ac.id/	Ruang lingkup operator : 1. Pengertian Operator 2. Job Description Operator	5%

				Kuliah		3. Inside dan outside information 4. Jenis sambungan komunikasi	
5	Mahasiswa mampu mendemonstrasikan dalam menerima reservasi, mencatat rincian reservasi, memperbarui reservasi (C3,A3)	Dapat mendemonstrasikan dalam menerima reservasi, mencatat rincian reservasi, memperbarui reservasi	Kriteria: Struktural Prosedur Teknik: Observasi	TM: 4x50 Menit TT: 4x60 Menit BM: 4x60 Menit Bentuk Pembelajaran: Kuliah	http://elearning.nusamandiri.ac.id/	Menerima dan memproses reservasi 1. Penanganan tamu FIT 2. Penanganan tamu VIP 3. Penanganan tamu GIT 4. Daily Flight passanger guest	5%
6	Mahasiswa dapat mendemonstrasikan dalam memproses penanganan tamu <i>check in</i> (C3,A3)	Dapat mendemonstrasikan dalam memproses penanganan tamu <i>check in</i>	Kriteria: Struktural Prosedur Teknik: Observasi	TM: 4x50 Menit TT: 4x60 Menit BM: 4x60 Menit Bentuk Pembelajaran: Kuliah	http://elearning.nusamandiri.ac.id/	Alur kerja receptionist 1. Memproses Check in 2. Menghitung tingkat hunian kamar	5%
7	Mahasiswa mampu menjawab dan mengevaluasi kembali bahan kajian atau materi yang diberikan sebelumnya	Review pengetahuan yang diperoleh dari materi pertemuan 1 s.d 6	Kriteria: Struktural Prosedur Teknik: Observasi	TM: 4x50 Menit TT: 4x60 Menit BM: 4x60 Menit Bentuk Pembelajaran:	http://elearning.nusamandiri.ac.id/	Review Materi dan Melakukan penilaian sendiri	10%

				Kuliah			
8	Evaluasi Tengah Semester / Ujian Tengan Semester						
9	Mahasiswa mampu mendemonstrasikan melaksanakan tugas Telephone Operator (C3,A2)	Dapat mendemonstrasikan melaksanakan tugas Telephone Operator	Kriteria: Struktural Prosedur Teknik: Observasi	TM: 4x50 Menit TT: 4x60 Menit BM: 4x60 Menit Bentuk Pembelajaran: Kuliah	http://elearning.nusamandiri.ac.id/	Proses kerja Telephone Operator : 1. Telephone manner 2. Weak up call [14] hal.111	10%
10	Mahasiswa memahami ruang lingkup dan alur kerja <i>Concierge</i> (C2,A2)	Dapat memahami ruang lingkup dan alur kerja <i>Concierge</i>	Kriteria: Struktural Prosedur Teknik: Observasi	TM: 4x50 Menit TT: 4x60 Menit BM: 4x60 Menit Bentuk Pembelajaran: Kuliah	http://elearning.nusamandiri.ac.id/	Ruang lingkup Concierge section 1. Pengertian <i>Concierge</i> [14] hal.14 2. <i>Job Description Concierge</i> [14] hal.14 3. Pelayanan Door man , <i>Valley Service</i> , airport Representative, bellboy, 4. Hubungan kerja, tugas harian , incidental dan periodik	10%
11	Mahasiswa memahami ruang lingkup dan alur kerja GRO (C2,A2)	Dapat memahami ruang lingkup	Kriteria: Struktural Prosedur	TM: 4x50 Menit TT: 4x60 Menit BM: 4x60 Menit	http://elearning.nusamandiri.ac.id/	Ruang lingkup GRO section :	5%

		dan alur kerja GRO	Teknik: Observasi	Bentuk Pembelajaran: Kuliah		1. Pengertian Guest Relation Officer 2. Job description GRO [14] hal.15 3. Pengenalan peralatan dan formulir di GRO 4. Hubungan kerja, tugas harian, incidental dan periodik	
12	Mahasiswa mampu mendemonstrasikan penanganan barang bawaan tamu dan merespon permintaan atas layanan <i>bell desk</i> . (C3,A2)	Dapat mendemonstrasikan penanganan barang bawaan tamu dan merespon permintaan atas layanan <i>bell desk</i> .	Kriteria: Struktural Prosedur Teknik: Observasi	TM: 4x50 Menit TT: 4x60 Menit BM: 4x60 Menit Bentuk Pembelajaran: Kuliah	http://elearning.nusamandiri.ac.id/	Alur kerja Concierge: 1. Pelayanan Door man 2. Pelayanan barang bawaan tamu. - Pada saat kedatangan - Selama tinggal di hotel - Pada saat check out [14] hal.14	5%
13	Mahasiswa dapat mendemonstrasikan tugas <i>Guest Relation officer</i> (C3,A2)	Dapat mendemonstrasikan tugas <i>Guest Relation officer</i>	Kriteria: Struktural Prosedur Teknik:	TM: 4x50 Menit TT: 4x60 Menit BM: 4x60 Menit Bentuk	http://elearning.nusamandiri.ac.id/	Alur kerja GRO : 1. Penanganan Tamu VIP 2. Panganan tamu GIT	5%

			Observasi	Pembelajaran: Kuliah		3. <i>Daily Flight</i> Passanger guest [12]hal.114	
14	Mahasiswa memahami dan mampu mendemonstrasikan ruang lingkup dan alur kerja <i>Front Office Chasier</i> (C3,A2)	Dapat memahami dan mampu mendemontrasi kan ruang lingkup dan alur kerja <i>Front Office Chasier</i>	Kriteria: Struktural Prosedur Teknik: Observasi	TM: 4x50 Menit TT: 4x60 Menit BM: 4x60 Menit Bentuk Pembelajaran: Kuliah	http://elearning.nusamandiri.ac.id/	Alur kerja Chasier	5%
15	Mampu menjelaskan, menguraikan, dan menerapkan pengetahuan yang diperoleh dari materi pertemuan 9 s.d 14		Kriteria: Struktural Prosedur Teknik: Observasi	TM: 4x50 Menit TT: 4x60 Menit BM: 4x60 Menit Bentuk Pembelajaran: Kuliah	http://elearning.nusamandiri.ac.id/	review	10%
16	Evaluasi Akhir Semester / Ujian Akhir Semester						