



**UNIVERSITAS NUSA MANDIRI**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PROGRAM STUDI PERHOTELAN**

**Kode Dokumen**  
**AK/MKP/RPS-**  
**698**

**RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER**

| MATA KULIAH (MK)                 | KODE  | Rumpun MK  | BOBOT (sks)   |     | SEMESTER  | Tgl Penyusunan |
|----------------------------------|---|--|---|-----|---|----------------|
| Hotel Courtesy                   | 698   | Mata Kuliah Prodi  | T=3   | P=0 | 1   | 11 Juni 2022   |
| <b>OTORISASI</b>                 | <b>Pengembang RPS</b>   |  | <b>Koordinator RMK</b>  |     | <b>Ketua PRODI</b>  |                |
|                                  | <br><b>Nova Yudha Andriansyah Putra, S.ST.Par, M.M</b> |  | <br><b>Nova Yudha Andriansyah Putra, S.ST.Par, M.M</b> |     | <br><b>Nova Yudha Andriansyah Putra, S.ST.Par, M.M</b> |                |
| <b>Capaian Pembelajaran (CP)</b> | <b>CPL-PRODI yang dibebankan pada MK</b>  |  |   |     |   |                |
|                                  | CPL1 (S8)   | Menginternalisasi nilai, norma, dan etika akademik   |   |     |   |                |
|                                  | CPL2 (S9)   | Menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri   |   |     |   |                |
|                                  | CPL3 (S11)  | Menerapkan kode etik dan perilaku kepariwisataan global  |   |     |   |                |
|                                  | CPL4 (P2)   | Menguasai konsep teoritis tentang fungsi dasar manajemen secara umum   |   |     |   |                |
|                                  | CPL5 (P9)   | Menguasai prinsip dan teknik komunikasi persuasif dalam pemasaran produk-produk hotel  |   |     |   |                |
|                                  | CPL6 (P10)  | Menguasai prinsip dan teknik komunikasi efektif untuk bekerja dalam tim  |   |     |   |                |
|                                  | CPL7 (P11)  | Menguasai minimal salah satu bahasa internasional  |   |     |   |                |
|                                  | CPL8 (KK2)  | Mampu Merencanakan, menyusun, dan memantau pelaksanaan kebijakan dalam pengembangan bisnis perhotelan  |   |     |   |                |
|                                  | CPL9 (KK7)  | Mampu berperan serta dalam pengembangan bisnis perhotelan yang berbasis masyarakat   |   |     |   |                |
|                                  | CPL10 (KK8)   | Mengaplikasikan konsep manajemen strategis dan perangkat pengembangan bisnis perhotelan yang berkelanjutan melalui rencana dan alat-alat perencanaan |   |     |   |                |
|                                  | CPL11 (KU5)   | mampu mengambil keputusan secara tepat dalam konteks penyelesaian masalah di bidang keahliannya, berdasarkan hasil analisis informasi dan data       |   |     |   |                |

| <b>Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)</b>         |   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |             |   |  |  |  |  |  |  |  |             |  |   |   |   |   |  |  |  |
|--|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|---|--|--|--|--|--|--|--|-------------|--|---|---|---|---|--|--|--|
| CPMK1  | Mahasiswa mampu mengaplikasikan courtesy yang baik dalam berinteraksi dengan tamu, rekan, masyarakat dan lingkungan lainnya (S8,P2)   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |             |   |  |  |  |  |  |  |  |             |  |   |   |   |   |  |  |  |
| CPMK2  | Mahasiswa mampu menerapkan courtesy pada industri perhotelan & miliki keterampilan dalam courtesy dengan orang lain (S11,KK7)   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |             |   |  |  |  |  |  |  |  |             |  |   |   |   |   |  |  |  |
| CPMK3  | Mahasiswa mampu menerapkan courtesy pada industri perhotelan (S8,P2,P10,KK2,KK7,KK8)  |           |           |           |           |           |           |           |           |           |             |   |  |  |  |  |  |  |  |             |  |   |   |   |   |  |  |  |
| CPMK4  | Mahasiswa dapat memberi kesan yang baik sehingga citra diri courtesy dapat dilakukan (S8,S9,P2,P9,P10,P11,KK8,KU5)  |           |           |           |           |           |           |           |           |           |             |   |  |  |  |  |  |  |  |             |  |   |   |   |   |  |  |  |
| <b>Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)</b> |   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |             |   |  |  |  |  |  |  |  |             |  |   |   |   |   |  |  |  |
| Sub-CPMK1  | Mahasiswa dapat menjabarkan pengertian Hotel Courtesy   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |             |   |  |  |  |  |  |  |  |             |  |   |   |   |   |  |  |  |
| Sub-CPMK2  | Mahasiswa dapat memahami pengertian perilaku dan mengklasifikasikan bentuk bentuk perilaku manusia dan menerapkan perilaku tersebut di hotel  |           |           |           |           |           |           |           |           |           |             |   |  |  |  |  |  |  |  |             |  |   |   |   |   |  |  |  |
| Sub-CPMK3  | Mahasiswa dapat menguraikan tentang Etiket dan personal hygiene bagi karyawan hotel serta dapat menerapkan standard kebersihan badan dan pakaian  |           |           |           |           |           |           |           |           |           |             |   |  |  |  |  |  |  |  |             |  |   |   |   |   |  |  |  |
| Sub-CPMK4  | Mahasiswa dapat menerapkan Personal Grooming, dan mendemonstrasikan standard grooming   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |             |   |  |  |  |  |  |  |  |             |  |   |   |   |   |  |  |  |
| Sub-CPMK5  | Mahasiswa dapat menerapkan dan mendemonstrasikan Etiket dalam percakapan  |           |           |           |           |           |           |           |           |           |             |   |  |  |  |  |  |  |  |             |  |   |   |   |   |  |  |  |
| Sub-CPMK6  | Mahasiswa dapat Menerapkan Pelayanan Mutu   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |             |   |  |  |  |  |  |  |  |             |  |   |   |   |   |  |  |  |
| Sub-CPMK7  | Mahasiswa dapat menerapkan Courtesy   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |             |   |  |  |  |  |  |  |  |             |  |   |   |   |   |  |  |  |
| Sub-CPMK8  | Mahasiswa dapat menerapkan prosedur penyelesaian keluhan Tamu   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |             |   |  |  |  |  |  |  |  |             |  |   |   |   |   |  |  |  |
| <b>Korelasi CPL terhadap Sub-CPMK</b>                  |   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |             |   |  |  |  |  |  |  |  |             |  |   |   |   |   |  |  |  |
|  | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Sub-CPMK1</th> <th>Sub-CPMK2</th> <th>Sub-CPMK3</th> <th>Sub-CPMK4</th> <th>Sub-CPMK5</th> <th>Sub-CPMK6</th> <th>Sub-CPMK7</th> <th>Sub-CPMK8</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>CPL1</b></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>CPL2</b></td> <td></td> <td>√</td> <td>√</td> <td>√</td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> |           | Sub-CPMK1 | Sub-CPMK2 | Sub-CPMK3 | Sub-CPMK4 | Sub-CPMK5 | Sub-CPMK6 | Sub-CPMK7 | Sub-CPMK8 | <b>CPL1</b> | √ |  |  |  |  |  |  |  | <b>CPL2</b> |  | √ | √ | √ | √ |  |  |  |
|  | Sub-CPMK1   | Sub-CPMK2 | Sub-CPMK3 | Sub-CPMK4 | Sub-CPMK5 | Sub-CPMK6 | Sub-CPMK7 | Sub-CPMK8 |           |           |             |   |  |  |  |  |  |  |  |             |  |   |   |   |   |  |  |  |
| <b>CPL1</b>  | √   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |             |   |  |  |  |  |  |  |  |             |  |   |   |   |   |  |  |  |
| <b>CPL2</b>  |   | √         | √         | √         | √         |           |           |           |           |           |             |   |  |  |  |  |  |  |  |             |  |   |   |   |   |  |  |  |

|  |  |   |  |   |   |   |   |   |   |  |
|--|--|---|--|---|---|---|---|---|---|--|
|  | <b>CPL3</b>  |   |  |   | √ |   |   |   |   |  |
|  | <b>CPL4</b>  |   |  | √ |   |   |   |   |   |  |
|  | <b>CPL5</b>  |   |  |   | √ |   |   | √ | √ |  |
|  | <b>CPL6</b>  |   |  |   |   | √ |   |   |   |  |
|  | <b>CPL7</b>  |   |  |   | √ |   |   |   |   |  |
|  | <b>CPL8</b>  |   |  |   |   |   | √ |   |   |  |
|  | <b>CPL9</b>  | √ |  |   |   | √ |   |   |   |  |
|  | <b>CPL10</b>   |   |  |   |   |   | √ |   |   |  |
|  | <b>1CPL10</b>  |   |  |   |   |   |   |   | √ |  |
| <b>Deskripsi Singkat MK</b>              | Mata Kuliah memberi pemahaman mahasiswa tentang mengenai hakekat psikologi dan hakekat pelayanan. Para mahasiswa diharapkan dapat memahami faktor-faktor yang berperan dalam social interaction dan social attitude serta memiliki motivasi dalam pelayanan. Mahasiswa diarahkan untuk meningkatkan arti penting memahami bahasa tubuh dari tamu hotel, prinsip-prinsip dasar dari pelayanan terhadap tamu hotel, serta mengelola situasi yang kondusif untuk meningkatkan kepuasan tamu hotel   |   |  |   |   |   |   |   |   |  |
| <b>Bahan Kajian: Materi Pembelajaran</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengertian hotel Courtesy</li> <li>2. pengertian perilaku dan mengklasifikasikan bentuk bentuk perilaku manusia dan menerapkan perilaku tersebut di hotel</li> <li>3. pengertian tamu dan mengklasifikasikan berbagai macam jenis dan tipe tamu</li> <li>4. keinginan tamu dan mengklasifikasikan karakteristik tamu</li> <li>5. Etiket dan personal hygiene bagi karyawan hotel serta dapat menerapkan standard kebersihan badan dan pakaian</li> <li>6. Personal Grooming, dan mendemonstrasikan standard grooming</li> <li>7. Review Materi</li> <li>8. UTS</li> <li>9. menerapkan dan mendemonstrasikan Etiket dalam percakapan</li> <li>10. Menerapkan Pelayanan Mutu</li> <li>11. menerapkan Courtesy I</li> <li>12. menerapkan Courtesy II</li> <li>13. menerapkan Courtesy III</li> <li>14. menerapkan prosedur penyelesaian keluhan Tamu</li> <li>15. Review/Quis</li> <li>16. UAS</li> </ol> |   |  |   |   |   |   |   |   |  |
| <b>Pustaka</b>                           | <b>Utama :</b>   |   |  |   |   |   |   |   |   |  |

|                          |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bambang Sujatno.2006. Hotel Courtesy. Andi Offset. Yogyakarta</li> <li>2. Marsum WA. 2006. Etiket dan Courtesy. Andi Offset. Yogyakarta</li> <li>3. Marsum WA. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Andi Offset. Yogyakarta</li> </ol>   |  |   |                 |  |                     |
|--------------------------|--|--|--|---|-----------------|--|---------------------|
|                          |  | <b>Pendukung :</b>   |  |   |                 |  |                     |
|                          |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Puspita, Ratna. 2022. Strategi dan Peranan Kitchen Untuk Meningkatkan Operasional di Hotel Best Western Premier The Hive Cawang, Jakarta Timur. <i>Jurnal Jasdin</i> 1 (1). Hal 36-42. Jakarta</li> <li>5. Soekresno dan Pendit. I.N.R, 1996. Petunjuk Praktek Pramusaji Food &amp; Beverage Service. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta</li> </ol> |  |   |                 |  |                     |
| <b>Dosen Pengampu</b>    |  |  |  |   |                 |  |                     |
| <b>Matakuliah syarat</b> |  |  |  |   |                 |  |                     |
| 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 (offline)  | Daring (online) |  |                     |
| (1)                      | (2)  | (3)  | (4)  | (5)   | (6)             | (7)  | (8)                 |
| 1                        | Mahasiswa dapat menjabarkan pengertian Hotel Courtesy  | Mahasiswa mendapatkan pengetahuan baru   | Kriteria:<br>Diskusi Kelompok, Simulasi & pembelajaran<br>Bentuk:<br>-Kuliah dan Diskusi | TM: 3x50<br>Menit TT: 3x60<br>Menit BM: 3x60<br>Menit                           |                 | Pengertian hotel<br><i>Courtesy</i><br>Ruang Lingkup   | 10%                 |
| 2                        | Mahasiswa dapat memahami pengertian perilaku dan mengklasifikasikan bentuk bentuk perilaku manusia dan menerapkan perilaku | Kelengkapan materi dan kebenaran penjelasan. Kebenaran analitis. Penyelesaian  | Kriteria:<br>Diskusi Kelompok, Simulasi & pembelajaran<br>Bentuk:<br>-Kuliah dan Diskusi | TM: 3x50<br>Menit TT: 3x60<br>Menit BM: 3x60<br>Menit                           |                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengertian perilaku manusia</li> <li>2. Bentuk – bentuk perilaku manusia</li> <li>3. Faktor penentu</li> </ol> | 10%                 |

|          |  |   |  |   |  |  |           |
|----------|--|---|--|---|--|--|-----------|
|          | tersebut di hotel  | tugas.<br>Tingkat keaktifan mahasiswa.<br>Perilaku yang sesuai dengan etika berdiskusi.   |  |   |  | perilaku manusia<br>Perilaku dasar pegawai hotel           |           |
| <b>3</b> | Mahasiswa dapat memahami pengertian tamu dan mengklasifikasikan berbagai macam jenis dan tipe tamu | Kelengkapan materi dan kebenaran penjelasan.<br>Kebenaran analitis.<br>Penyelesaian tugas.<br>Tingkat keaktifan mahasiswa.<br>Perilaku yang sesuai dengan etika berdiskusi. | Kriteria:<br>Diskusi Kelompok, Simulasi & pembelajaran<br>Bentuk:<br>-Kuliah dan Diskusi | TM: 3x50<br>Menit TT: 3x60<br>Menit BM: 3x60<br>Menit |  | 1. Pengertian Tamu<br>2. Jenis jenis tamu Tipe – Tipe Tamu | <b>5%</b> |
| <b>4</b> | Mahasiswa mampu memahami keinginan tamu dan mengklasifikasikan karakteristik tamu                  | Kelengkapan materi dan kebenaran penjelasan.<br>Kebenaran analitis.<br>Penyelesaian tugas.  | Kriteria:<br>Diskusi Kelompok, Simulasi & pembelajaran<br>Bentuk:<br>-Kuliah dan Diskusi | TM: 3x50<br>Menit TT: 3x60<br>Menit BM: 3x60<br>Menit |  | 1. Keinginan tamu<br>2. Karakteristik tamu                 | <b>5%</b> |

|   |  |  |  |   |  |   |     |
|---|--|--|--|---|--|---|-----|
|   |  | Tingkat keaktifan mahasiswa. Perilaku yang sesuai dengan etika berdiskusi. |  |   |  |   |     |
| 5 | Mahasiswa dapat menguraikan tentang Etiket dan personal hygiene bagi karyawan hotel serta dapat menerapkan standard kebersihan badan dan pakaian | Mahasiswa mendapatkan pengetahuan baru                                     | Kriteria:<br>Diskusi Kelompok, Simulasi & pembelajaran<br>Bentuk:<br>-Kuliah dan Diskusi | TM: 3x50<br>Menit TT: 3x60<br>Menit BM: 3x60<br>Menit |  | 1) Etika Pelayanan<br>2) Personal hygiene<br>3) Standard kebersihan badan<br>4) Standard kebersihan pakaian | 5%  |
| 6 | Mahasiswa dapat menerapkan Personal Grooming, dan mendemonstrasikan standard grooming  | Mahasiswa mendapatkan pengetahuan baru                                     | Kriteria:<br>Diskusi Kelompok, Simulasi & pembelajaran<br>Bentuk:<br>-Kuliah dan Diskusi | TM: 3x50<br>Menit TT: 3x60<br>Menit BM: 3x60<br>Menit |  | 1. <i>Pengertian Personal grooming</i><br>2. <i>Standard Grooming</i>                                       | 5%  |
| 7 | Mahasiswa mampu menjawab dan mengevaluasi kembali bahan kajian atau materi yang diberikan sebelumnya   | Review Materi  | Kriteria:<br>Diskusi Kelompok, Simulasi & pembelajaran<br>Bentuk:<br>-Kuliah dan Diskusi | TM: 3x50<br>Menit TT: 3x60<br>Menit BM: 3x60<br>Menit |  | <i>Review Materi dan Melakukan penilaian sendiri</i>  | 10% |
| 8 |  |  |  |   |  |   |     |
| 9 | Mahasiswa dapat  | menerapkan   | Kriteria:  | TM: 3x50  |  | 1. <i>Body Position</i>   | 10% |

|           |  |   |  |   |  |   |            |
|-----------|--|---|--|---|--|---|------------|
|           | menerapkan dan mendemonstrasikan Etiket dalam percakapan | dan mendemonstrasikan Etiket dalam percakapan | Diskusi Kelompok, Simulasi & pembelajaran<br>Bentuk:<br>-Kuliah dan Diskusi              | Menit TT: 3x60<br>Menit BM: 3x60<br>Menit             |  | 2. <i>Choise of words and good clear voice</i><br>3. <i>Facial Expression</i><br>4. <i>Ways of using the eyes</i><br>5. <i>Table manner</i>         |            |
| <b>10</b> | Mahasiswa dapat Menerapkan Pelayanan Mutu                | Menerapkan Pelayanan Mutu                     | Kriteria:<br>Diskusi Kelompok, Simulasi & pembelajaran<br>Bentuk:<br>-Kuliah dan Diskusi | TM: 3x50<br>Menit TT: 3x60<br>Menit BM: 3x60<br>Menit |  | 1. Pengertian Pelayanan Mutu<br>2. Faktor penentu pelayanan   | <b>10%</b> |
| <b>11</b> | Mahasiswa dapat menerapkan Courtesy I                    | menerapkan Courtesy I                         | Kriteria:<br>Diskusi Kelompok, Simulasi & pembelajaran<br>Bentuk:<br>-Kuliah dan Diskusi | TM: 3x50<br>Menit TT: 3x60<br>Menit BM: 3x60<br>Menit |  | 1. <i>Courtesy</i> dengan atasan<br>2. <i>Courtesy</i> dengan rekan sekerja<br>3. <i>Courtesy</i> untuk Driver<br>4. <i>Courtesy</i> untuk Security | <b>5%</b>  |
| <b>12</b> | Mahasiswa dapat menerapkan Courtesy II                   | menerapkan Courtesy II                        | Kriteria:<br>Diskusi Kelompok, Simulasi & pembelajaran<br>Bentuk:<br>-Kuliah dan Diskusi | TM: 3x50<br>Menit TT: 3x60<br>Menit BM: 3x60<br>Menit |  | 1. <i>Courtesy</i> untuk front office department<br>2. <i>Courtesy</i> untuk marketing  | <b>5%</b>  |
| <b>13</b> | Mahasiswa dapat menerapkan Courtesy                      | menerapkan Courtesy III                       | Kriteria:<br>Diskusi Kelompok,   | TM: 3x50<br>Menit TT: 3x60                            |  | 1. <i>Courtesy</i> untuk food and   | <b>5%</b>  |

|    |   |   |  |   |  |  |     |
|----|---|---|--|---|--|--|-----|
|    | III   |   | <p>Simulasi &amp; pembelajaran<br/>Bentuk:<br/>-Kuliah dan Diskusi</p> <p>Mahasiswa memberikan analisis dengan menggunakan data penelitian :<br/>Strategi dan Peranan Kitchen Untuk Meningkatkan Operasional di Hotel Best Western Premier The Hive Cawang</p> | Menit BM: 3x60<br>Menit                               |  | <p><i>beverage service</i></p> <p>2. <i>Courtesy</i> dalam <i>Employee Dinning Arrangement</i></p> <p>3. <i>Courtesy</i> untuk Petugas Engineering</p> |     |
| 14 | Mahasiswa dapat menerapkan prosedur penyelesaian keluhan Tamu                     | menerapkan prosedur penyelesaian keluhan Tamu | <p>Kriteria:<br/>Diskusi Kelompok, Simulasi &amp; pembelajaran<br/>Bentuk:<br/>-Kuliah dan Diskusi</p>   | TM: 3x50<br>Menit TT: 3x60<br>Menit BM: 3x60<br>Menit |  | <p>1. Macam macam keluhan</p> <p>2. Jenis keluhan</p> <p>3. Penyebab keluhan</p> <p>4. Prosedur penyelesaian keluhan</p>                               | 5%  |
| 15 | Mahasiswa dapat mengevaluasi materi yang sudah dipelajari dari pertemuan 9 s/d 14 | Review/Quis                                   | <p>Kriteria:<br/>Diskusi Kelompok, Simulasi &amp; pembelajaran</p>   | TM: 3x50<br>Menit TT: 3x60<br>Menit BM: 3x60<br>Menit |  | <p><i>Review/Quis</i><br/>Materi-materi yang sudah dipelajari</p>  | 10% |

|           |   |  |                                   |  |  |  |  |
|-----------|---|--|-----------------------------------|--|--|--|--|
|           |   |  | Bentuk:<br>-Kuliah dan<br>Diskusi |  |  |  |  |
| <b>16</b> | <b>Evaluasi Akhir Semester / Ujian Akhir Semester</b> |  |                                   |  |  |  |  |