



**INSTITUT INFORMATIKA & BISNIS DARMAJAYA
FAKULTAS DESAIN HUKUM DAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI PARIWISATA**




No. Dokumen
4FM-DP40103

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)

No. Revisi : 01

Hal : Page 1 of 8

Tanggal Terbit
02 September 2024

MATAKULIAH	KODE MK	SEMESTER	BOBOT SKS
Manajemen Kantor Depan Hotel	PAR23419	Ganjil/Genap	4 SKS
Otorisasi/Pengesahaan	Dosen Pengembang RPS  (Nia Lefiani, SE., MM) NIDN.0208019501	Koordinator Bidang Ilmu (KBK)  (Nia Lefiani, SE., MM) NIDN. 0208019501	Ketua Program Studi  (Dr. Anggalia Wibasuri) NIDN.0214028501
Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL)	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa mampu memahami konsep dasar manajemen kantor depan hotel.2. Mahasiswa mampu mengelola sistem reservasi dan administrasi kantor depan.3. Mahasiswa mampu memberikan pelayanan pelanggan yang profesional di kantor depan.4. Mahasiswa mampu menangani keluhan tamu dengan baik.		
Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa mampu menjelaskan peran dan fungsi kantor depan dalam industri perhotelan.2. Mahasiswa mampu mengoperasikan sistem reservasi dan check-in/check-out.3. Mahasiswa mampu menerapkan keterampilan komunikasi dalam menangani tamu.4. Mahasiswa mampu menyelesaikan permasalahan yang terjadi di kantor depan.		

Korelasi CMPK Terhadap Sub-CPMK

Sub CPMK	CPMK			
	1	2	3	4
Sub-CPMK1	√			
Sub-CPMK2	√			
Sub-CPMK3		√		
Sub-CPMK4		√	√	
Sub-CPMK5		√	√	
Sub-CPMK6			√	
Sub-CPMK7			√	√
Sub-CPMK9		√		
Sub-CPMK10		√		
Sub-CPMK11	√		√	
Sub-CPMK12	√			
Sub-CPMK13				√
Sub-CPMK14	√			
Sub-CPMK15			√	

Deskripsi Singkat Matakuliah

Mata kuliah ini membahas tentang konsep, fungsi, dan peran kantor depan (front office) dalam operasional hotel. Mahasiswa akan mempelajari berbagai aspek manajemen kantor depan, termasuk sistem reservasi, check-in dan check-out tamu, pelayanan pelanggan, serta penanganan keluhan. Mata kuliah ini juga menekankan pentingnya komunikasi efektif dan teknologi dalam meningkatkan efisiensi kantor depan.

Bahan Kajian / Materi Pembelajaran		<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsep dasar manajemen kantor depan hotel. 2. Struktur organisasi dan tugas staf kantor depan. 3. Prosedur reservasi dan check-in/check-out. 4. Teknik pelayanan pelanggan yang efektif. 5. Manajemen keluhan tamu. 6. Sistem pembayaran dan teknologi front office. 7. Etika dan profesionalisme dalam layanan kantor depan. 8. Studi kasus dan simulasi pelayanan kantor depan. 					
Pustaka		<ol style="list-style-type: none"> 1. Baker, S., Huyton, J., & Bradley, P. (2000). <i>Principles of Front Office Operations</i>. Cengage Learning. 2. Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2013). <i>Managing Front Office Operations</i>. American Hotel & Lodging Educational Institute. 3. Walker, J. R. (2019). <i>Introduction to Hospitality Management</i>. Pearson. 4. Sumber tambahan: Artikel jurnal, berita industri perhotelan, dan laporan tren teknologi hotel. 					
Mata Kuliah Syarat							
Minggu ke -	Sub-CPMK (Kemampuan akhir tiap tahapan belajar)	Bahan Kajian (Materi Pembelajaran)	Bentuk dan Metode Pembelajaran (Media dan Sumber Belajar)	Waktu (menit)	Penilaian		
					Kriteria dan Bentuk	Indikator	Bobot (%)
1	Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan pengertian dari manajemen kantor depan. Meliputi fungsi, peran dan tanggung jawab kantor depan	Pengantar Manajemen Kantor Depan : Fungsi, peran, dan tanggung jawab kantor depan	1.Kuliah Tatap Muka atau Ceramah dan Tanya jawab. 2.Diskusi	4 x 50 menit	1.Ujian Tengah semester 2.Tugas Struktur	1. ketepatan dalam menjelaskan pengertian kantor depan 2. ketepatan dalam menjelaskan fungsi, peran dan tanggung jawab dari kantor depan	7%

2	Mahasiswa mampu memahami dan menganalisis studi kasus mengenai tugas dan tanggung jawab setiap staff front office	Struktur Organisasi Front Office : Tugas dan tanggung jawab setiap staf	1. Kuliah Tatap Muka 2. Studi Kasus 3. Diskusi	4 x 50 menit	1. Ujian Tengah semester 2. Tugas Struktur	1. ketepatan dalam memahami dan menjelaskan struktur organisasi lengkap dengan tugas dan tanggung jawab staff front office	6%
3	Mahasiswa mampu menjelaskan dan memahami prosedur Reservasi tamu mulai dari jenis dan teknologi dari sistem reservasi	Prosedur Reservasi : Jenis reservasi dan teknologi sistem reservasi	1. Kuliah Tatap Muka 2. Simulasi dan Praktik 3. Membuat Rencana proyek	4 x 50 menit	1. Ujian Tengah semester 2. Tugas Struktur	1. ketepatan dalam menjelaskan prosedur reservasi 2. ketepatan dalam menjelaskan jenis-jenis reservasi 3. ketepatan dalam menjelaskan teknologi system yang di gunakan saat reservasi	7%

4	Mahasiswa mampu menjelaskan prosedur Check-in, serta tahapan check-in dan dokumen yang di perlukan	Prosedur Check-in: Tahapan check-in dan dokumen yang diperlukan	1.Kuliah Tatap Muka 2.Praktik check-in Tamu	4 x 50 menit	1.Ujian Tengah semester 2.Tugas Struktur	1. ketepatan dalam menjelaskan prosedur check-in 2. ketepatan dalam memahami tahapan check-in 3. ketepatan dalam memahami dokumen yang di perlukan pada saat tamu melakukan check-in	7%
5	Mahasiswa mampu menjelaskan prosedur Check-out, serta jenis pembayaran dan penyelesaian transaksi pada saat tamu melakukan proses check-out	Prosedur Check-out: Jenis pembayaran dan penyelesaian transaksi	1.Kuliah Tatap Muka atau Ceramah 2. praktik check-out tamu	4 x 50 menit	1.Ujian Tengah semester 2.Tugas Struktur	1. ketepatan dalam menjelaskan prosedur check-out 2. ketepatan dalam mejelaskan jenis pembayaran 3. ketepatan dalam memahami tahap penyelesaian transaksi pada saat check-out	7%

6	Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan Teknik komunikasi dan hospitality	Pelayanan Pelanggan: Teknik komunikasi dan hospitality	1.Kuliah Tatap Muka 2. studi kasus pelayanan pelanggan 3.Diskusi	4 x 50 menit	1.Ujian Tengah semester 2.Tugas Struktur	1. ketepatan dalam memberikan Teknik komunikasi dan hospitality yang baik 2. ketepatan dalam menganalisa pelayanan pelanggan	8%
7	Mahasiswa mampu memanejmen keluhan tamu dengan baik termasuk Teknik dalam menangani keluhan tamu	Manajemen Keluhan Tamu: Teknik menangani keluhan dengan baik	1.Kuliah Tatap Muka 2.Laporan Studi Kasus 3.Diskusi dan simulasi	4 x 50 menit	1.Ujian Tengah semester 2.Tugas Struktur	1. ketepatan dalam memanejmen keluhan tamu. 2.ketepatan dalam memahami Teknik menagani keluhan dengan baik.	8%
8	Ujian Tengah Semester						
9	Mahasiswa mampu menjelaskan dan memahami system pembayaran dalam bentuk jenis dan metode pembayaran di hotel	Sistem Pembayaran : Jenis metode pembayaran di hotel	1.Kuliah Tatap Muka atau Ceramah dan Tanya jawab. 2.Diskusi	4 x 50 menit	1.Ujian Akhir semester 2.Tugas Struktur	1.ketepatan dalam menjelaskan system pembayaran di hotel meliputi jenis dan metode pembayaran pada hotel	7%

10	Mahasiswa mampu menjelaskan dan memahami teknologi dalam front office, mulai dari penggunaan software dalam reservasi sampai layanan pada tamu	Teknologi dalam Front Office : Penggunaan software dalam reservasi dan layanan tamu	1.Kuliah Tatap Muka atau Ceramah dan Tanya jawab. 2.Diskusi kelompok	4 x 50 menit	1.Ujian Akhir semester 2.Tugas Struktur	1. ketepatan dalam menjelaskan teknologi dalam front office 2. ketepatan dalam menjelaskan penggunaan software dalam layanan tamu	6%
11	Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan etika dan profesionalisme. Meliputi standar etika dan grooming staff front office	Etika dan Profesionalisme : Standar etika dan grooming staff kantor depan	1.Kuliah Tatap Muka atau Ceramah 2.Diskusi 3. Role-play	4 x 50 menit	1.Ujian Akhir semester 2.Tugas Struktur	Ketepatan dalam memahami standar etika dan grooming staff kantor depan	7%
12	Mahasiswa mampu menjelaskan manajemen shift dan laporan harian dalam pengelolaan kantor depan	Manajemen Shift dan Laporan Harian : Pengelolaan shift kerja dan laporan operasional	1.Kuliah Tatap Muka atau Ceramah 2.Diskusi 3. studi kasus 4. laporan shift kerja	4 x 50 menit	1.Ujian Akhir semester 2.Tugas Struktur	1. ketepatan dalam menjelaskan manajemen shift 2.Ketepatan dalam pembuatan laporan shift kerja harian	7%

13	Mahasiswa mampu menganalisis permasalahan nyata yang ada pada kantor depan	Studi Kasus Front Office : Analisis permasalahan nyata di kantor depan	1.Kuliah Tatap Muka atau Ceramah 2.Diskusi dan presentasi 3.laporan studi kasus	4 x 50 menit	1.Ujian Akhir semester 2.Tugas Struktur	1. ketepatan dalam menganalisis permasalahan front office	7%
14	Mahasiswa mampu mengevaluasi perbaikan layanan. Mulai dari strategi peningkatan layanan kantor depan	Evaluasi dan Perbaikan Layanan : Strategi peningkatan layanan kantor depan	1.Kuliah Tatap Muka atau Ceramah 2.Diskusi dan presentasi 3. laporan studi kasus	4 x 50 menit	1.Ujian Akhir semester 2.Tugas Struktur	1. ketepatan dalam mengevaluasi dan perbaikan layanan. 2.ketepatan dalam membuat strategi peningkatan layanan kantor depan	8%
15	Mahasiswa mampu menjelaskan dan mempresentasikan hasil analisis manajemen kantor depan	Presentasi Akhir : Presentasi hasil analisis manajemen kantor depan	1.Kuliah Tatap Muka 2.Diskusi 3.presentasi kelompok	4 x 50 menit	1.Ujian Akhir semester 2.Tugas Struktur	1. ketepatan dalam menjelaskan hasil analisis manajemen kantor depan.	8%
16	Ujian Akhir Semester						