



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
INSTITUT INFORMATIKA & BISNIS DARMAJAYA  
Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 93 Labuhan Ratu - Bandar Lampung 35142

No. Dokumen  
4FM-DP40103

FORMULIR  
RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)

No. Revisi  
01

Hal  
1 dari 11

Tanggal Terbit  
05 Februari 2024

Matakuliah: Operasional Kantor  
Depan Hotel

Semester: **III**

sks: **2/0**

Kode MK:  
PAR23213

Program Studi: **Pariwisata**

Dosen Pengampu/Penanggungjawab:

Capaian Pembelajaran Lulusan  
(CPL)

**Sikap**

1. Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religious
2. Menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri.

**CP Pengetahuan**

Mampu menyebutkan dan menjelaskan section-section yang ada di Operasional Kantor depan

**Keterampilan Umum:**

Mampu melakukan pekerjaan sebagai Front Office staff dengan memanfaatkan keahlian dan teknologi informasi yang ada sesuai kaidah dan standar yang berlaku

**CP Keterampilan Khusus**

Mampu menerapkan ilmu pariwisata dalam kehidupan sehari-hari dan menumbuhkan kompetensi dan keterampilan dalam memajukan pariwisata

Capaian Pembelajaran Matakuliah (CPMK)		Mahasiswa mampu memahami dan menerapkan fungsi, peran dan tanggung jawab di Front Office Department dan dapat mengaplikasikannya di Industri Pariwisata khususnya di Perhotelan.					
Deskripsi Matakuliah :		Matakuliah Operasional Kantor depan adalah matakuliah yang mempelajari tentang Front Office Department, . Ruang lingkup dari Front Office department diantaranya mempelajari peran, fungsi, dan tanggung jawab, dan dapat mengelola dan mengoperasikan peralatan di Front Office. Memahami room division, dan beberapa sectionnya.					
Minggu ke -	Kemampuan yang diharapkan (Sub-CPMK)	Bahan Kajian/Materi Pembelajaran	Bentuk, Metode Pembelajaran dan Pengalaman Belajar	Waktu (menit)	Penilaian		
					Teknik	Indikator	Bobot (%)
1	Mahasiswa mampu memahami pengantar perhotelan tentang definisi dan sejarah hotel	<b>Pengantar Perhotelan</b> 1. Definisi Hotel 2. Sejarah Hotel	1. Kuliah Tatap Muka atau Ceramah dan Tanya jawab. 2. Diskusi	2 x 50 menit	1. Ujian Tengah Semester 2. Tugas Terstruktur	1. Ketepatan menjelaskan definisi hotel 2. Ketepatan menjelaskan Produk dan Fasilitas Hotel 3. Ketepatan membedakan jenis dan klasifikasi hotel	

2	Mampu mengetahui dan menyebutkan produk dan fasilitas hotel serta jenis dan klasifikasi hotel	<b>Pengantar Perhotelan</b> 1. Produk dan Fasilitas Hotel 2. Jenis dan klasifikasi hotel	1. Kuliah Tatap Muka atau Ceramah dan Tanya jawab. 2. Diskusi	2 x 50 menit	1. Ujian Tengah Semester 2. Tugas Terstruktur	1. Ketepatan menjelaskan produk dan fasilitas hotel 2. Ketepatan menjelaskan jenis dan klasifikasi hotel	
3	Mahasiswa mampu memahami organisasi hotel dan struktur organisasi kantor depan	<b>Organisasi Hotel dan Struktur Organisasi Kantor Depan</b> 1. Departemen dalam organisasi hotel 2. Bagian dalam organisasi kantor depan	1. Kuliah Tatap Muka atau Ceramah dan Tanya jawab. 2. Diskusi	2 x 50 menit	1. Ujian Tengah Semester 2. Tugas Terstruktur	1. Ketepatan menjelaskan departemen dalam organisasi hotel 2. Ketepatan menjelaskan bagian dalam organisasi kantor depan	

4	Mahasiswa mampu memahami peran dan fungsi kantor depan	<b>Peran dan Fungsi Kantor Depan</b> 1. Jenis-jenis peran departemen kantor depan hotel 2. Fungsi dan tanggung jawab bagian-bagian kantor depan 3. Hubungan dan kerjasama Kantor depan	1. Kuliah Tatap Muka atau online LMS. 2. Diskusi	2 x 50 menit	1. Ujian Tengah Semester 2. Tugas Terstruktur 3. Kuis	1. Ketepatan menjelaskan jenis-jenis peran departemen kantor depan hotel 2. Ketepatan menjelaskan fungsi dan tanggung jawab bagian-bagian kantor depan 3. Ketepatan hubungan dan kerjasama kantor depan	
5	Mahasiswa mampu memahami telephone operator tentang ruang lingkup kerja, etika dan tata cara berkomunikasi, syarat telephone operator	<b>Telephone Operator</b> 1. Ruang lingkup kerja telephone operator 2. Etika dan tata cara berkomunikasi melalui telepon 3. Syarat telephone operator	1. Kuliah Tatap Muka atau online LMS. 2. Diskusi	2 x 50 menit	1. Ujian Tengah Semester 2. Tugas Terstruktur	1. Ketepatan menjelaskan ruang lingkup kerja telephone operator 2. Ketepatan etika dan tata cara berkomunikasi 3. Ketepatan syarat telephone operator	
6	Mahasiswa memahami tentang telephone operator	<b>Telephone Operator</b>		2 x 50 menit	1. Ujian Tengah Semester	1. Ketepatan menjelaskan persiapan penerimaan telepon	

	Yaitu persiapan penerimaan telepon dan cara menangani telepon masuk serta mempraktekkannya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persiapan penerimaan telepon</li> <li>2. Cara menangani telepon masuk</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kuliah Tatap Muka atau online LMS.</li> <li>2. Diskusi</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Tugas Terstruktur</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Ketepatan cara menangani telepon masuk</li> </ol>	
7	Mahasiswa mampu memahami dan mempraktekkannya cara menangani telepon keluar dan menangani telepon bernada ancaman	<b>Telephone Operator</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cara menangani telepon keluar</li> <li>2. Cara menangani telepon bernada ancaman</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kuliah Tatap Muka atau online LMS.</li> <li>2. Diskusi</li> </ol>	2 x 50 menit	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ujian Tengah Semester</li> <li>2. Tugas Terstruktur</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan menjelaskancara menangani telepon keluar</li> <li>2. Ketepatan menjelaskan cara menangani telepon bernada ancaman</li> </ol>	

8	<b>UJIAN TENGAH SEMESTER</b>						
9	Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan klasifikasi reservasi, media dan sumber reservasi serta system penanganan reservasi	<b>Reservation</b> 1. Klafikasi Reservasi 2. Media dan sumber reservasi 3. Sistem penanganan reservasi	1. Kuliah Tatap Muka atau online LMS. 2. Diskusi	2 x 50 menit	1. Ujian Akhir Semester 2. Tugas Terstruktur	1. Ketepatan menjelaskan klasifikasi reservasi 2. Ketepatan menjelaskan media dan sumber reservasi 3. Ketepatan menguraikansystem penanganan reservasi	
10	Mahasiswa mampu memahami tentang reservation	<b>Reservation</b> 1. Menerima dan menolak reservasi 2. Pembayaran reservasi bergaransi 3. Menangani perubahan,pembatalan, dan no show	1. Kuliah Tatap Muka atau online LMS. 2. Diskusi	2 x 50 menit	1. Ujian Akhir Semester 2. Tugas Terstruktur	1. Ketepatan menjelaskan menerima dan menolak reservasi 2. Ketepatan menjelaskan pembayaran reservasi bergaransi 3. Ketepatan menguraikann menangani perubahan reservasi, pembatalan dan no show	

		4. Laporan reservasi				4. Ketepatan melakukan laporan reservasi	
11	Mahasiswa mampu menjelaskan dan menjabarkan tentang uninformed service	<b>Uninformed Service</b> 1. Mengidentifikasi Barang bawaan tamu 2. Administrasi layanan porter 3. Metode penanganan barang bawaan tamu	1. Kuliah Tatap Muka atau online LMS. 2. Diskusi	2 x 50 menit	1. Ujian Akhir Semester 2. Tugas Terstruktur	1. Ketepatan mengidentifikasi barang bawaan tamu 2. Ketepatan menjelaskan administrasi layanan 3. Ketepatan menjelaskan metode penanganan tamu	
12	Mahasiswa dapat menjelaskan prosedur penanganan barang tamu	<b>Uninformed Service</b> 1. Prosedur penanganan barang tamu yang pindah kamar 2. Penanganan tamu yang berangkat	1. Kuliah Tatap Muka atau online LMS. 2. Diskusi	2 x 50 menit	1. Ujian Akhir Semester 2. Tugas Terstruktur	1. Ketepatan menjelaskan prosedur penanganan barang tamu yang pindah kamar 2. Ketepatan penanganan tamu yang berangkat	

13	Mahasiswa dapat menjelaskan tentang reception diantaranya yaitu aktifitas dasar penerimaan, persiapan tamu, menghitung dan blok kamar dan laporan status kamar	<b>Reception</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aktifitas dasar penerimaan tamu</li> <li>2. Persiapan tamu</li> <li>3. Menghitung dan memblok kamar</li> <li>4. Membuat laporan status kamar</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kuliah Tatap Muka atau online LMS.</li> <li>2. Diskusi</li> </ol>	2 x 50 menit	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ujian Akhir Semester</li> <li>2. Tugas Terstruktur</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan menjelaskan aktifitas dasar penerimaan tamu</li> <li>2. Ketepatan persiapan tamu</li> <li>3. Ketepatan menghitung dan memblok kamar</li> <li>4. Ketepatan melakukan membuat laporan status kamar</li> </ol>	
14	Mahasiswa mampu menjelaskan bagaimana menetapkan kamar untuk tiba, menangani pendaftaran tamu dan membuat portofolio tamu tiba	<b>Reception</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menetapkan kamar untuk tamu tiba</li> <li>2. Menangani pendaftaran tamu</li> <li>3. Membuat portofolio tamu tiba</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kuliah Tatap Muka atau online LMS.</li> <li>2. Diskusi</li> </ol>	2 x 50 menit	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ujian Akhir Semester</li> <li>2. Tugas Terstruktur</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan menetapkan kamar untuk tamu tiba</li> <li>2. Ketepatan menangani pendaftaran tamu</li> <li>3. Ketepatan membuat portofolio tamu tiba</li> </ol>	

15	Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan tentang cara membangun hubungan dengan tamu, cara menangani keluhan tamu	<b>Guest Relation Officer</b> 1. Cara membangun hubungan dengan tamu 2. Cara menangani keluhan tamu	1. Kuliah Tatap Muka atau online LMS. 2. Diskusi	2 x 50 menit	1. Ujian Akhir Semester 2. Tugas Terstruktur	1. Ketepatan menjelaskan cara membangun hubungan dengan tamu 2. Ketepatan cara menangani keluhan tamu	
16	<b>UJIAN AKHIR SEMESTER</b>						

## 1. Penilaian

Aspek Penilaian

- 1) **Sikap:** Cara menyampaikan pendapat dalam diskusi, tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas, serta mematuhi tata tertib kelas
- 2) **Pengetahuan:** Penguasaan materi yang ditunjukkan dalam diskusi, presentasi, ujian tengah semester dan ujian akhir semester.
- 3) **Keterampilan:** Kreatifitas membuat ppt dan komunikasi.

### Bobot Penilaian

Bobot Nilai Harian (NH) nilai tugas terstruktur = 2

Bobot Nilai Ujian Tengah Semester (UTS) = 2

Bobot Nilai Ujian Akhir Semester (UAS) = 3

Nilai Akhir

$$\text{Nilai Akhir} = \frac{2 \text{ NH} + 2 \text{ UTS} + 3 \text{ UAS}}{7}$$

Bandar Lampung, – – 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Dosen Pengampu/  
Penanggung jawab MK

**Kurnia Fadila, S.E., M.Sc**  
NIK.15040919

\_\_\_\_\_  
NIK.

