

## PENDIDIKAN VOKASI :RELEVANSI CAPAIAN PEMBELAJARAN TERHADAP KEBUTUHAN DUNIA INDUSTRI 4.0

Nurul Shafika Putri<sup>1</sup>, Mashudi<sup>2</sup>, Dodi Setiawan<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Politeknik Bintan Cakrawala

Email : nurulshafika152@gmail.com, [mashudichef4@gmail.com](mailto:mashudichef4@gmail.com),  
[dodisetiawan07091992@gmail.com](mailto:dodisetiawan07091992@gmail.com),

### ABSTRACT

*Front office management is one of the important operational courses in hotel management. This is because individuals working in the front office department are the first point of contact between the hotel and visiting guests. Therefore, prospective front office employees need to possess the necessary skills required by the hotel where they work to provide the best possible service to guests. This research aims to analyze the skill requirements of the hotel industry and identify the areas of relevance and potential gaps between the learning outcomes of the front office course and the skill requirements of the hotel industry. The research uses a qualitative descriptive method by comparing learning outcomes with the job descriptions of front office staff using the content analysis method called Importance Performance Analysis (IPA). Data is obtained from curriculum documents such as the Semester Learning Plan and interviews with industry experts. The results of the analysis indicate that the front office management learning outcomes has a high level of alignment with the current industry requirements. The percentage score of alignment reaches 80%, demonstrating that the learning outcomes meet the industry's expectations. However, there is a 20% gap primarily attributed to the lack of learning outcomes related to the usage of Property Management System, as well as inventory management in the front office department.*

**Keywords :** Learning, Industrial World

### ABSTRAK

Mata kuliah manajemen front office merupakan salah satu mata kuliah operasional yang penting dalam pembelajaran pengelolaan perhotelan. Hal ini dikarenakan seseorang yang bekerja dalam departemen front office adalah kontak pertama antara hotel dengan tamu yang sedang berkunjung. Maka dari itu, penting bagi calon pekerja front office untuk dapat memiliki kemampuan yang dibutuhkan oleh hotel tempatnya bekerja untuk memberikan pelayanan terbaik yang dapat diberikan kepada tamu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kebutuhan keahlian industri hotel dan mengidentifikasi area relevansi dan potensi kesenjangan antara Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK) front office dengan kebutuhan keahlian industri hotel. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menganalisa

perbandingan antara CMPK dengan uraian tugas staf front office menggunakan metode analisis konten Importance Performance Analysis (IPA). Data diperoleh berdasarkan dokumen kurikulum berupa Rancangan Pembelajaran Semester (RPS) dan wawancara dengan ahli industri. Hasil dari analisis menunjukkan bahwa berdasarkan penelitian yang dilakukan, hasil analisis menunjukkan bahwa CPMK (Capaian Pembelajaran Mata Kuliah) manajemen front office memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi dengan kebutuhan industri saat ini. Skor persentase kesesuaian mencapai 80%, yang menunjukkan bahwa CPMK telah memenuhi ekspektasi kebutuhan industri. Namun, terdapat kesenjangan sebesar 20% yang sebagian besar disebabkan oleh kurangnya capaian pembelajaran terkait operasional sistem dan komputer, serta pengaturan inventori dalam departemen front office.

**Kata Kunci :** Pembelajaran, Dunia Industri

## PENDAHULUAN

Dalam perguruan tinggi, mahasiswa dapat meningkatkan pengetahuan dan kompetensinya didalam bidang yang diminatinya. Segala pengetahuan dan kompetensi yang akan dipelajari di jenjang ini akan dapat diterapkan di dunia kerja nantinya. Namun, tidak jarang bagi lulusan baru perguruan tinggi untuk menghadapi masalah dimana pengetahuan dan keterampilan yang telah dipelajari selama masa kuliahnya tidak cukup atau tidak memenuhi keperluan industri. Hal ini menimbulkan masalah lainnya dimana lulusan- lulusan baru tersebut diharuskan untuk memilih diantara menganggur sampai diterima, mengambil pelatihan tambahan atau memilih pekerjaan yang diluar dari bidang yang diminati. Hal ini diluar ekspektasi lulusan baru yang mengharapkan pekerja di bidang yang diminati segera setelah lulus dari perguruan tinggi. Hal ini dibuktikan oleh meningkatnya tingkat pengangguran bagi lulusan tingkat tinggi diploma ke atas yang mencapai angka 4,76% di tahun 2022 (Badan Pusat Statistik Indonesia, 2022), menjadi 5,10% di tahun 2023 (Badan Pusat Statistik Indonesia, 2023).

Satu alat yang digunakan oleh guru/dosen dalam proses pembelajaran adalah adanya kurikulum sebagai pedoman dan petunjuk dalam penyelenggaraan kegiatan pembelajaran, (Indonesia). Kurikulum merupakan “sebuah sistem yang mencakup, tujuan, isi, evaluasi dan sebagainya yang saling terkait yang diusahakan oleh sekolah untuk memperoleh hasil yang diharapkan dalam situasi di dalam maupun di luar sekolah.” Kurikulum akan menjadi sumber dan dasar penyusunan materi yang akan diajarkan dalam mata kuliah (Hamdi, 2020).

Dari kurikulum ini juga dibutuhkannya relevansi dan penyesuaian dengan kebutuhan industri yang akan terus berevolusi dan berubah sepanjang jalannya waktu. Perkembangan teknologi digital yang pesat, globalisasi, dan pertumbuhan ekonomi pengetahuan telah meningkatkan kebutuhan para pengusaha akan keterampilan baru dan investasi dalam sumber daya manusia. Permintaan akan keterampilan dan kompetensi baru mengubah pasar tenaga kerja dan persyaratan di tempat kerja. Perubahan-perubahan ini mempengaruhi juga berbagai bidang, tidak terkecuali dibidang pariwisata. Seiring kemajuan bidang, semakin banyak pula digitalisasi yang dilakukan dalam ranah bidang pariwisata. Dalam kurikulum, terdapat Rancangan Pembelajaran Semester (RPS) yang mencakup Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL), Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK) dan juga materi pembelajaran mahasiswa.

Dari ketiga elemen tersebut, Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK) penting untuk diselaraskan dengan kebutuhan keahlian industri yang berkembang ini sangat penting untuk mempersiapkan lulusan yang siap sukses dalam karir mereka. Relevansi CPMK dengan kebutuhan keahlian industri hotel memiliki arti penting baik bagi institusi maupun mahasiswa. Dengan tetap mengikuti perkembangan tren industri, Politeknik Bintang Cakrawala dapat meningkatkan daya saing lulusannya dan membangun kemitraan yang kuat dengan pemangku kepentingan industri. Relevansi ini juga memastikan bahwa mahasiswa menerima pendidikan yang relevan dan komprehensif yang mempersiapkan mereka untuk beradaptasi dengan tuntutan yang berubah di sektor perhotelan.

Menurut (Maulina, 2022), Menyediakan lulusan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja merupakan satu kegiatan penting dalam persamaan visi kerjasama. Hal ini bermaksud bahwa peningkatan yang berkualitas dan berkompetensi dengan kebutuhan industri hotel akan saling menguntungkan baik bagi industri tersebut, institusi pendidikan maupun lulusan itu sendiri.

Penelitian ini akan berfokus pada salah satu departemen yang terdapat dalam hotel yaitu front office dimana pekerja akan dituntut untuk berhadapan langsung dengan tamu. (Sulastiyono, 2016) menyatakan “Peranan dan fungsi dari bagian Kantor Depan Hotel adalah menjual kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak Kantor Depan Hotel seharusnya berada ditempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu.”

Menurut (Sulastiyono, 2016), Kantor Depan Hotel memiliki 5 sub-bagian yang memiliki fungsi yang berbeda, yaitu:

- a. Pelayanan pemesanan kamar
- b. Pelayanan penanganan barang-barang tamu
- c. Pelayanan informasi
- d. Pelayanan check-in dan check-out tamu
- e. Kasir

Dalam penelitian ini, kita akan mengeksplorasi relevansi Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK) pengelolaan perhotelan dalam di Politeknik Bintang Cakrawala dengan kebutuhan keahlian industri hotel. Dengan mengkaji konten CPMK, hasil pembelajaran, dan persyaratan industri, tujuan peneliti adalah mengidentifikasi area-area relevansi, kesenjangan potensial, dan peluang untuk penyempurnaan. Temuan dari penelitian ini akan memberikan wawasan berharga tentang efektivitas dan relevansi CPMK dalam memenuhi kebutuhan keahlian industri perhotelan.

Dengan mengatasi ketidakselarasan dan mengatasi kesenjangan potensial, Politeknik Bintang Cakrawala dapat memastikan bahwa lulusannya memiliki keterampilan dan kompetensi yang dibutuhkan oleh para pengusaha di industri hotel. Penelitian ini akan berkontribusi pada peningkatan berkelanjutan CPMK, memberikan manfaat bagi institusi dan mahasiswa dengan meningkatkan daya saing lulusan, relevansi industri, dan kualitas pendidikan secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, relevansi kurikulum manajemen perhotelan dengan kebutuhan keahlian industri hotel sangat penting untuk mempersiapkan lulusan yang dapat berhasil dalam area perhotelan yang dinamis di saat ini. Melalui penelitian ini, kami bertujuan untuk memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kurikulum di Politeknik Bintang Cakrawala dan

berkontribusi pada pengembangan para profesional manajemen perhotelan yang kompeten dan siap kerja di industri.

## METODE

Untuk menilai relevansi capaian pembelajaran dalam mata kuliah kompetensi Front Office di Program Studi Manajemen Perhotelan Politeknik Bintang Cakrawala terhadap kebutuhan dunia industri hotel, akan menggunakan pendekatan metode kualitatif deskriptif. Pendekatan ini kualitatif ini dipilih untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang topik tersebut.

Penelitian kualitatif sendiri merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami secara komprehensif fenomena seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan yang dialami subjek penelitian melalui kata-kata dan deskripsi verbal dalam konteks alam tertentu dengan menggunakan berbagai metode alam (Moleong, 2017). Penelitian kualitatif dalam penyajian datanya akan berbentuk deskriptif.

Dalam analisis data kualitatif, data yang disajikan berbentuk kata dan bukan berupa rangkaian angka. Meskipun data dikumpulkan dengan berbagai cara (observasi, wawancara, ringkasan dokumen, rekaman audio) dan biasanya diproses sebelum digunakan, analisis kualitatif masih menggunakan kata-kata yang biasanya ditempatkan dalam teks yang diperluas. Analisis dalam pandangan ini melibatkan tiga alur aktivitas: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & dkk, 2014). Model analisis data yang dikumpulkan menurut metode kualitatif dicetuskan oleh Miles, Huberman dan Saldana, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Wawancara dengan Dosen Pengampu

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Data yang diperoleh merupakan hasil wawancara tatap muka yang peneliti laksanakan pada tanggal 6 Juni 2024 di Politeknik Bintang Cakrawala, Kawasan Pariwisata Lagoi. Peneliti melakukan wawancara terhadap Dosen Pengampu sekaligus penyusun rancangan pembelajaran semester (RPS) mata kuliah manajemen kantor depan program studi D- IV Pengelolaan Perhotelan.

#### 1. Proses penyusunan Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Hetty Yulianti Sihite selaku dosen pengampu mata kuliah manajemen kantor depan, penyusunan CPMK untuk mata kuliah dimulai dari analisa kebutuhan mahasiswa dimana dosen pengampu akan menulis pencapaian dan output yang diharapkan akan diraih oleh mahasiswa di akhir pembelajaran.

Dari pencapaian tersebut lalu mulailah proses penyusunan CPMK yang merujuk dari pencapaian tersebut. CPMK yang disusun akan dimulai dari pengetahuan yang

paling dasar dimulai dari pengetahuan umum mengenai pariwisata. Lalu dilanjutkan oleh pengetahuan secara umum mengenai kantor depan atau front office.

Selanjutnya penyusunan CPMK akan dilanjutkan berdasarkan kategori seksi-seksi yang ada di dalam kantor depan. Dimulai dari bagian belakang kantor depan seperti telephone operator dan reservation. Hal ini dilakukan agar mahasiswa terlebih dulu terbiasa dengan suasana dan sistem kerja di kantor depan sebelum akhirnya berhadapan dengan tamu secara langsung. Walaupun telephone operator dan reservation masih akan berinteraksi dengan tamu namun penggunaan perantara akan membantu mahasiswa untuk memfamiliarikan diri dengan cara berinteraksi dengan tamu.

Penyusunan CPMK lalu dilanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi, secara berkala dari tingkat yang dasar lalu naik ke tingkat yang lebih kompleks atau spesifik. Contohnya dimana mahasiswa yang pada awalnya baru mengenal seksi-seksi umum di kantor depan seperti telephone operator dan/atau reception, sejalanannya proses pembelajaran mahasiswa akan diberikan pengetahuan mengenai seksi yang lebih kompleks seperti butler, dimana posisi tersebut akan menuntut mahasiswa untuk mampu menguasai berbagai macam uraian tugas yang bahkan di luar tanggung jawab departemen kantor depan.

2. Pertimbangan dalam Penyusunan CPMK Dalam penyusunan CPMK, terdapat beberapa hal yang menjadi pertimbangan. Diantaranya adalah kondisi industri yang terkini saat ini, namun karena dunia industri bersifat dinamis dan dapat berubah sewaktu-waktu.

Pihak akademisi harus berusaha mengejar ketinggalan agar capaian mata kuliah yang ditetapkan tetap menjadi informasi terkini untuk membekali mahasiswa sebelum akhirnya terjun ke dunia industri.

Selain itu kebanyakan mahasiswa yang memasuki jurusan pengelolaan perhotelan masih belum familiar dengan ruang lingkup pariwisata. Hal ini diakibatkan oleh kebanyakan mahasiswa yang datang dari latar belakang edukasi yang berbeda. Contohnya, banyak mahasiswa yang datang dari sekolah menengah atas yang lebih berfokus kepada teori ilmiah ataupun sekolah menengah kejuruan yang tidak linear dengan jurusan pariwisata seperti jurusan. Hal ini membutuhkan perhatian lebih dari akademisi untuk memfamiliarikan ruang lingkup pariwisata dan hotel kepada mahasiswa.

Hal lain yang menjadi pertimbangan dalam penyusunan CPMK adalah dosen pengampu sebagai pihak akademisi memiliki hambatan dalam menambah atau merubah capaian mata kuliah dengan hal baru yang terkini tanpa ada acuan dari industri tersebut dalam arti lain pihak akademisi tersebut harus terekspos atau memiliki pengalaman jika ada bagian dari CPMK yang perlu untuk direvisi.

3. Sumber Informasi Kebutuhan Industri dalam Penyusunan CPMK

Sumber terkini yang digunakan oleh ibu Hetty sebagai dosen pengampu mata kuliah manajemen kantor depan adalah informasi yang diperoleh dari mahasiswa yang

telah kembali ke kampus setelah menyelesaikan periode magang atau On the Job Training (OJT) di industri. Mahasiswa akan dengan terbuka menyampaikan pengalamannya selama berada di industri sebagai seorang trainee.

Pengalaman dari sejumlah mahasiswa tersebut kemudian akan memberikan wawasan tentang kondisi terkini industri sehingga dapat menjadi acuan jika ada perubahan atau revisi yang dibutuhkan untuk memastikan CPMK yang disusun oleh kampus akan selalu diperbarui mengikuti perubahan di dunia industri.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Hetty, pada penyusunan RPS terbaru untuk mahasiswa angkatan 4 dan seterusnya, bahkan telah ada penambahan CPMK baru yaitu penggunaan sistem manajemen properti. Hal ini dilakukan karena pentingnya bagi mahasiswa untuk setidaknya memiliki dasar dalam penggunaan sistem mengingat banyaknya hotel berbintang saat ini yang menggunakan sistem dalam aktivitasnya. Namun Ibu Hetty juga menyampaikan bahwa materi ini merupakan hal yang masih baru dan masih dalam masa percobaan, sehingga masih butuh waktu untuk tahu pasti bagaimana cara penyampaian yang efektif kepada mahasiswa.

#### 4. Sumber Eksternal Pembelajaran Mahasiswa di Luar CPMK

Selain dari pembelajaran dari mata kuliah yang akan di tetapkan oleh CPMK. Mahasiswa juga diharapkan untuk memperoleh informasi dan pengetahuan berhubungan dengan jurusannya secara mandiri. Demikian hal ini karena adanya kemungkinan perbedaan dalam budaya organisasi di setiap masing-masing hotel walaupun hotel yang di bawahi oleh manajemen yang sama dapat memiliki budaya bekerja yang berbeda. Dari hal itu, mahasiswa dituntut untuk mampu memperoleh dan beradaptasi untuk menyesuaikan dengan budaya lingkungan kerja dimana mahasiswa tersebut akan terjun.

Ibu Hetty selaku dosen pengampu juga mengungkapkan bahwa CPMK yang disusun tidak dapat mengikuti seluruh sistem kerja hotel yang ada di seluruh dunia. Hal ini diberlakukan agar yang pertama dan terpenting adalah untuk memperkuat dasar-dasar pariwisata dan kantor depan dalam diri mahasiswa.

## B. Hasil Wawancara dengan Ahli Industri

Data yang diperoleh merupakan hasil wawancara tatap muka yang peneliti laksanakan di bulan April sampai dengan bulan Juni di Kawasan Pariwisata Lagoi. Wawancara ini berfokus kepada hal-hal yang menjadi kebutuhan industri dalam departemen kantor depan.

Menurut Pak Anggi, manajer front office dari Grand Lagoi Hotel Bintan, karakteristik utama yang dicari dalam staf departemen kantor depan adalah attitude yang bagus. Pak Anggi memiliki pendapat bahwa hal utama yang harus dimiliki oleh seorang frontliner. Attitude akan menentukan kinerja dari seorang staf di kantor depan karena pada dasarnya sulit untuk mengubah kepribadian seseorang dibandingkan dengan mengembangkan skill dan knowledge staf yang ada.

Selain itu, Ibu Farida, mantan Front Office Supervisor di Nirwana Gardens Resort, menyatakan bahwa seorang staf kantor depan harus memiliki kemampuan berbahasa dan berkomunikasi yang baik. Kemampuan berbahasa yang diutamakan untuk seorang staf kantor

depan tentunya kemampuan dalam berbahasa Inggris. Namun, saat ini dengan meningkatnya jumlah tamu berbahasa Cina, turut meningkat juga kebutuhan hotel akan staf kantor depan dengan kemampuan dalam berbahasa Cina. Untuk mengatasi kebutuhan ini, bahkan hotel Nirwana Gardens Resort memiliki rencana untuk mengadakan program bahasa Cina, tidak hanya untuk mengembangkan staf tetapi juga untuk memastikan tamu mendapatkan pelayanan terbaik yang dapat diberikan hotel.

Kemampuan berkomunikasi seorang staf kantor depan juga meliputi kemampuan untuk memiliki body language yang baik dan juga kemampuan untuk membaca bahasa tubuh tamu. Hal ini dikarenakan seorang frontliner seperti namanya merupakan kontak pertama yang akan bertemu dengan tamu. Untuk memberikan impresi pertama yang baik bagi tamu dan memastikan telah mengatur suasana untuk seluruh interaksi yang akan ditemui oleh tamu di hotel tersebut. Tidak hanya kemampuan berkomunikasi dan berbahasa, menurut ibu Farida juga berpendapat bahwa pengetahuan hotel dan daerah penting untuk memberikan tamu arahan dan menimbulkan rasa yakin dan percaya terhadap kemampuan staf hotel.

### **C. Hasil Wawancara dengan Alumni Politeknik Bintan Cakrawala**

Data yang diperoleh merupakan hasil wawancara melalui panggilan telepon yang peneliti laksanakan di hari Senin, 25 Juni 2024 Wawancara ini berfokus kepada apakah pembelajaran yang telah didapatkan oleh alumni dalam mata kuliah front office telah cukup bagi mahasiswa yang akan terjun ke dalam industri.

Wawancara pertama dilakukan dengan Mila, salah satu alumni Politeknik Bintan Cakrawala D-IV Pengelolaan Perhotelan angkatan I yang saat ini bekerja sebagai Sales Executive di Natra Bintan, a Tribute Portfolio Resort. Sebelum lulus sebagai alumni, saudari Mila memiliki pengalaman dalam bidang front office sebagai trainee di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam dan sebagai daily worker di Natra Bintan, a Tribute Portfolio Resort.

Saat diberi pertanyaan mengenai kecukupan pembelajaran mata kuliah dipelajari sebelumnya, saudari mila mengatakan, "Pas jamanku belum, karena belum ada sistem yang bisa kami coba, fasilitas di kampus masih belum memadai." Sewaktu saudari Mila magang, beliau mengungkapkan bahwa dia pernah menggunakan sistem manajemen hotel Powerpro dan OPERA. Selain itu, beliau juga memberikan saran untuk mata kuliah front office di Politeknik Bintan Cakrawala kedepannya, "Sarannya sih, yang diajarkan kalau bisa lebih mengikuti perkembangan hotel saat ini, mungkin diperbanyak mempelajari ke bagian reservasi."

Wawancara kedua dilakukan dengan Andik Rivai, salah satu alumni Politeknik Bintan Cakrawala D-IV Pengelolaan Perhotelan angkatan I yang saat ini bekerja sebagai Guest Service Agent di Fourpoints by Sheraton Bintan. Sebelum lulus dari Politeknik Bintan Cakrawala, saudara Andik Rivai memiliki pengalaman dalam bidang front office sebagai trainee di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam dan sebagai daily worker di Natra Bintan, a Tribute Portfolio Resort.

Saat diberi pertanyaan mengenai kecukupan pembelajaran mata kuliah dipelajari sebelumnya, saudara Andik Rivai mengatakan, "Waktu saat saya masih berkuliah, menurut saya belum cukup, karena apa yang diterapkan dan diajarkan oleh dosen itu menurut saya prosedur atau standar operasional dari hotel mereka bekerja sebelumnya. Bukan berarti itu salah, namun apa yang kita dapatkan itu kebanyakan tidak sesuai dengan apa yang kita rasakan

di dunia industri perhotelan. Faktor utama penyebab tidak sesuainya mata kuliah yang kami terima mungkin dari kurangnya fasilitas yang ada sehingga banyak praktek yang tidak sesuai standar hotel-hotel jaman sekarang.”

Menurut saudara Andik Rivai, “untuk front office, yang harus dibenahi, ya mungkin teori dan praktek yang diberikan harus sesuai industri perhotelan saat ini atau mengikuti perkembangan zaman, dan untuk fasilitas nya mungkin harus ditambah komputer, printer dan mungkin format-format registration card dan bill yang diperlukan saat tamu bertransaksi di hotel.”

#### D. Kesesuaian CPMK Manajemen Kantor Depan dengan Kebutuhan Industri

Dalam penelitian ini isi analisisnya adalah CPMK (mata kuliah) yang diperoleh dari dokumen RPS (Rencana Pembelajaran Semester). Relevansi antara CPMK dengan kebutuhan industri dapat ditentukan dengan persentase yang dihitung dengan membagi jumlah nilai CPMK pada mata kuliah yang sesuai dengan uraian tugas dan tanggungjawab (job description) dengan jumlah seluruh CPMK Praktek Industri lalu kemudian dikalikan 100. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) yang pertama kali dipublikasikan oleh Martila and James (1997) dalam (Tjiptono & dkk, 2019) Berikut rumus menghitung persentase kesesuaian yaitu:

$$TKi = \frac{X}{Y} \times 100\%$$

Keterangan:

- TKi = Tingkat kesesuaian responden/  
konsumen
- X = CPMK Mata Kuliah Manajemen  
Kantor Depan
- Y = Uraian Tugas Karyawan

Dalam tabel berikut kesesuaian Capaian Pembelajaran Mata Kuliah akan dinyatakan dengan angka satu (1) untuk setiap fokus kinerja yang ada, sedangkan jika terdapat ketidaksesuaian maka akan dinyatakan dengan angka nol (0). Berikut merupakan tabel perhitungan kesesuaian CPMK front office dan kebutuhan industri:

Minggu Ke-	Capaian Pembelajaran Mata Kuliah	Kebutuhan Industri (Uraian Tugas)	Kesesuaian Kinerja	Skor
M-1	Pengertian dari manajemen kantor depan ( <i>front office management</i> )	<i>Follow-up</i> pesan di <i>Log Book</i>	Sesuai	1
		<i>Hand Over to Afternoon Shift</i>		
	Ruang lingkup, peran,	Mengikuti <i>Briefing</i>		

	fungsi, tanggung jawab dan uraian tugas dari <i>front office</i> (FO) dalam manajemen kantor depan.	Hand Over to Night Shift		
M9	Dasar-dasar akunting, <i>tracking</i> transaksi	Hitung <i>House Bank</i>	Sesuai	1
	Penyelesaian masalah <i>check out</i>	Posting Breakfast		
	Metode pembayaran tamu	Hitung Uang Minyak <i>Concierge</i> dan Cek Notanya		
	Kecurangan petugas kantor depan.	<i>Sale Manual from Online Travel Agent</i>		
-	-	Update Harga <i>Walk in</i> dari <i>website</i> <i>runow up Agoda Check Out from Reservation and do city Ledger to Agoda</i> Baca <i>Email</i> dan <i>Reply if Important</i>  <i>Charge HT</i>  <i>Charge all EDC Machine</i>  <i>Assign rooms For Arrival</i> <i>Update RC, Cek harga. Daily Charging breakfast</i> <i>Check Type of Rooms , Check Harga, Check di Comment ada (Room Decor/Extra Bed/Set Dinner/Cake/ Fruit Basket, Print WIFI Group )</i> <i>Export Guest foreigner &amp; Edit &amp; Send APOA</i>	Tidak Sesuai	0
M10 & M12	Aturan komunikasi dari kantor depan dengan department lainnya (profit and non-profit department)	Ambil <i>Correspondence</i> dari Reservasi	Sesuai	1
	Proses <i>recruiting</i>			
	<i>Pre-training program</i>			
	Program pelatihan			
	Program pelatihan			

Sesuai dari tabel diatas, maka dapat dihitung perbandingan kesesuaian CPMK manajemen kantor depan terhadap kebutuhan industri adalah sebagai berikut:

$$TKi = \frac{X}{Y} \times 100\%$$
$$TKi = \frac{8}{10} \times 100\%$$
$$TKi = 0,80 \times 100$$

Keterangan:

- TKi = Tingkat kesesuaian responden/konsumen
- X = CPMK Mata Kuliah Manajemen Kantor Depan
- Y = Uraian Tugas Karyawan

Interval Presetase Kesesuaian	Kriteria
81% - 100%	Sangat Tinggi
61% - 80%	Tinggi
41% - 60%	Sedang
21% - 40%	Rendah
0% - 20%	Sangat Rendah

Tabel 2 Tabel Kriteria Persentase Kesesuaian  
Sumber: (Arikunto & Jabar, 2018)

Berdasarkan perhitungan di atas, analisis kesesuaian mata kuliah dengan kebutuhan industri (CPMK) menyajikan analisis kesesuaian berdasarkan fokus kinerja yang sama. Adapun hasil dari keseluruhan persentase kesesuaian sebesar 80%. Hasil tersebut jika dibandingkan dengan kriteria persentase kesesuaian memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi.

Terlihat dengan jelas kesesuaian antara CPMK Manajemen Kantor Depan terhadap kebutuhan industri. Dari perhitungan kesesuaian di angka sebesar 80% dan 20% dari CPMK yang ada masih belum dalam memenuhi kebutuhan Industri. Namun kekurangan tersebut, pada umumnya tertutupi oleh keberadaan mata kuliah selain dari manajemen kantor depan. Dapat dilihat dari tabel bahwa pencapaian pembelajaran dari pertemuan setiap minggunya mencakup setidaknya kebutuhan dasar yang dibutuhkan oleh dunia industri.

Ketidaksesuaian yang ada dalam perbandingan ini sebagian besar terletak dalam penggunaan Property Management System (PMS) dalam kantor depan. Hal ini merupakan ketidaksesuaian yang seharusnya tertutupi, apalagi saat ini, dimana sebagian hotel berbintang menggunakan Property Management System (PMS) untuk menjalankan aktivitasnya.

Tetapi berdasarkan, wawancara yang dilakukan dengan Ibu Hetty selaku dosen pengampu dan penyusun RPS Manajemen Kantor Depan yang menyadari bagaimana

pentingnya kemampuan mengoperasionalkan Property Management System (PMS) untuk dipelajari oleh mahasiswa.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil yang telah didapatkan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, hasil analisis CPMK manajemen kantor depan jika dibandingkan kebutuhan industri saat ini memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi dan telah sesuai dengan ekspektasi kebutuhan industri dengan skor persentase sebesar 80%
2. Kesenjangan yang ada sebesar 20% sebagian besar karena belum adanya capaian pembelajaran yang disusun untuk mempelajari operasional sistem dan juga pengaturan inventori dalam departemen kantor depan.
3. Hasil dari wawancara dengan dosen pengampu dan alumni mengungkapkan bahwa pembelajaran menggunakan sistem manajemen properti penting untuk mulai dimasukkan dalam Capaian Pembelajaran Mata Kuliah front office.
4. CPMK yang telah disusun untuk mahasiswa Politeknik Bintang Cakarawala sesuai dengan kebutuhan kompetensi, namun selain masih ada ruang untuk menyempurnakan kompetensi sesuai kebutuhan industri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., & Jabar, C. (2018). Evaluasi Program Pendidikan : Pedoman Teoritis Praktis bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Badan Pusat Statistik Indonesia. (2022).  
Booklet Survei Angkatan Kerja Nasional Agustus 2022. Jakarta: BPS RI.
- Badan Pusat Statistik Indonesia. (2023).  
Booklet Survei Angkatan Kerja Nasional Agustus 2023. Jakarta: BPS RI.
- Hamdi, M. M. (2020). EVALUASI KURIKULUM PENDIDIKAN. INTIZAM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam; Volume 4; Nomor 1, 68.
- Indonesia. (t.thn.). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 20 TAHUN 2003 TENTANG SISTEM PENDIDIKAN NASIONAL. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Miles, M. B., & dkk. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. California: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja.
- Tjiptono, F., & dkk. (2019). Service, quality dan satisfaction. Edisi 4. Yogyakarta: ANDI.
- Setiawan D \_2022, Analisis Potensi Metaverse pada Dunia Pendidikan di Indonesia, volume5,  
<https://www.jiip.stkipyapisdompu.ac.id/jiip/index.php/JIIP/article/view/1101>, DOI 10.54371/jiip.v5i11.1101