

**PENGEMBANGAN *JOB SHEET RECEPTION CHECK-IN* SEBAGAI  
*RECEPTIONIST* DI *FRONT OFFICE DEPARTMENT***

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memperoleh gelar sarjana  
Departemen Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Program Studi Pendidikan  
Kesejahteraan Keluarga Konsentrasi Tata Graha



**Oleh:**

**Puspa Sari Kusumawati  
1606645**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA  
DEPARTEMEN PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA  
FAKULTAS PENDIDIKAN TEKNOLOGI DAN KEJURUAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
BANDUNG**

2020

**LEMBAR HAK CIPTA**

**PENGEMBANGAN *JOB SHEET RECEPTION CHECK-IN* SEBAGAI  
*RECEPTIONIST* DI *FRONT OFFICE DEPARTEMENT***

**Oleh:  
Puspa Sari Kusumawati**

Sebuah Skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan

©Puspa Sari Kusumawati  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Juni 2020

Hak Cipta dilindungi oleh Undang-undang  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,  
dengan cara dicetak ulang, di *fotocopy* atau cara lainnya tanpa seijin penulis.



**PENGEMBANGAN *JOBSHEET RECEPTION CHECK-IN* SEBAGAI  
*RECEPTIONIST DI FRONT OFFICE DEPARTEMENT***

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing :

Pembimbing I

Dra. Hj. Neni Rohaeni, M. Pd  
NIP. 19610115 198603 2 002

Pembimbing II

Dr. Yoyoh Jubaedah M. Pd  
NIP. 19650708 199103 2 001

Mengetahui,  
Ketua Departemen PKK FPTK UPI

Dr. Hj. Sri Subekti, M. Pd  
NIP. 19590928 198503 2 001

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa draft skripsi yang berjudul “**PENGEMBANGAN JOB SHEET RECEPTION CHECK-IN SEBAGAI RECEPTIONIST DI FRONT OFFICE DEPARTEMENT**” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan tersebut, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap karya saya ini.

Bandung, Juni 2020

Yang membuat pernyataan,



Puspa Sari Kusumawati  
1606645

## ***Abstract***

*This study aimed to produce a reception check-in job sheet that has been developing as a guide for students to practice. The method used in this research was Research and Development (R&D) using the PPE model. PPE model consists of three stages, Planning, Production, and Evaluation. The results showed that the job sheet development planning was carried out with a needs analysis. Needs analysis has been done when researchers conduct PPL at SMK Negeri 9 Bandung through online interviews.*

*The results showed that the reception check-in job sheet was available but not under the job sheet structure and components, therefore the job sheet needs to be developed and validated till the developed reception check-in job sheet is proper to use. Expert Judgment (feasibility test) in the development of reception check-in job sheets conducted by curriculum experts and front office material experts.*

*Based on the results from curriculum experts included the category of "very feasible" with a total average score of all aspects from two experts at 88.5%. The results from material experts in the "very feasible" category with a total average score of all aspects from two experts at 94.77%. The results showed that the development of reception check-in job sheets "very feasible" used as a guide for students when conducting reception practices on front office subjects that are following the SOPs of the front office department.*

***Keywords: Development, Job sheet, Reception check-in***

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan produk berupa *job sheet reception check-in* yang telah dikembangkan sebagai panduan untuk peserta didik melakukan praktik. Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu *Research and Development (R&D)* dengan menggunakan model PPE. Model PPE terdiri dari tiga tahap yaitu *Planning* (Perancangan), *Production* (Produksi), dan *evaluation* (evaluasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan pengembangan *job sheet* dilakukan dengan analisis kebutuhan. Analisis kebutuhan dilakukan ketika peneliti melakukan PPL di SMK Negeri 9 Bandung melalui wawancara *online*.

Hasil yang di dapat menyatakan bahwa *job sheet reception check-in* tersedia namun belum sesuai dengan struktur dan komponen *job sheet*, sehingga *job sheet* perlu dikembangkan dan dilakukan uji validasi agar *job sheet reception check-in* yang dikembangkan layak digunakan. *Expert Judgment* (uji kelayakan) dalam pengembangan *job sheet reception check-in* yang dilakukan oleh ahli kurikulum dan ahli materi *front office*.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari ahli kurikulum termasuk dalam kategori “sangat layak” dengan total rata-rata skor seluruh aspek dari kedua ahli sebesar 88,5%. Hasil yang diperoleh dari ahli materi termasuk dalam kategori “sangat layak” dengan total rata-rata skor seluruh aspek dari kedua ahli sebesar 94,77%. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan *job sheet reception check-in* “sangat layak” digunakan sebagai panduan peserta didik ketika melakukan praktik resepsionis pada mata pelajaran *front office* yang sesuai dengan SOP *front office department*.

**Kata kunci : Pengembangan, Job sheet, Reception check-in**

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>LEMBAR HAK CIPTA.....</b>   | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>   | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>   | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>   | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>  | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>  | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>   | <b>vi</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>  | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Penelitian .....   | 1           |
| B. Rumusan Masalah Penelitian .....  | 3           |
| C. Tujuan Penelitian .....   | 3           |
| D. Manfaat Penelitian .....  | 4           |
| E. Struktur Organisasi Skripsi .....   | 5           |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>   | <b>6</b>    |
| A. <i>Job Sheet</i> .....  | 6           |
| B. Penerimaan Tamu ( <i>Reception</i> ).....   | 8           |
| C. Jenis Kamar.....  | 9           |
| D. Jenis Harga Kamar .....   | 11          |
| E. Status Kamar Hotel .....  | 13          |
| F. Metode Pembayaran ( <i>Method Of Payment</i> ) .....                                | 13          |
| G. Kunci Kamar .....   | 14          |
| H. Prosedur Penerimaan Tamu ( <i>Reception</i> ) Individu <i>Check-In</i> Manual ..... | 15          |
| I. Skema Prosedur Penerimaan Tamu ( <i>Reception</i> ) <i>Check-In</i> Manual .....    | 23          |
| J. Kerangka Pemikiran <i>Job Sheet Reception Check-in</i> .....                        | 24          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>26</b>   |
| A. Desain Penelitian.....  | 26          |
| B. Partisipan.....   | 27          |
| C. Instrumen Penelitian.....   | 27          |
| D. Prosedur Penelitian.....  | 28          |

|   |           |
|---|-----------|
| E. Analisis Data .....                  | 29        |
| F. Pengolahan Data.....                 | 30        |
| <b>BAB IV TEMUAN DAN BAHASAN .....</b>  | <b>32</b> |
| A. Temuan Penelitian.....               | 32        |
| B. Pembahasan Penelitian.....           | 44        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> | <b>48</b> |
| A. Kesimpulan .....                     | 48        |
| B. Saran.....                           | 48        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>             | <b>50</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                    | <b>53</b> |



## DAFTAR PUSTAKA

- Adil Siswanto, M. P. (2013). *Prosedur penerimaan tamu walk in guest* (PT.Perca (ed.)). Smkn2bondowoso.
- Agusnawar. (2002). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. PT.Perca.
- Agustin, M. D., Mustiningsih, & Maisyaroh. (2018). Manajemen Pembelajaran Di Education Hotel (Edotel) Sebagai Sumber Belajar. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 1(4), 426–432.
- Anggarta, Y. R. (2016). Pengembangan Jobsheet Sebagai Sumber Belajar Praktik Teknik Pengukuran Kelas X Teknik Permesinan Di SMK Muhammadiyah 1 Salam [Universitas Negeri Yogyakarta]. In *uny.ac.id* (Vol. 9, Issue 2).
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta.
- Bagyono. (2008). *Teori dan praktik hotel front office*. Alfabeta.
- Bambang sujatno. (2007). *Front office Operations*. Andi Yogyakarta.
- Cahyaka, H. W. (2017). Pengembangan Jobsheet Pada Kompetensi Dasar Membuat Bagian-Bagian Komponen Kusen, Daun Pintu Dan Jendela Kayu Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas Xi.1 Tkk Smk Negeri Kudu Jombang. *Jurnal Kajian Pendidikan Teknik Bangunan*, 2(2/JKPTB/17).
- Dadang Setyono, I. G. P. A. B. (2013). Pembuatan Trainer Dan Jobsheet Audio Amplifier Pada Standar Kompetensi Memaami Sifat Dasar Sinyal Audio Di Smk Negeri 3 Surabaya. *Jurnal Pendidikan Teknik Elektro*, 02(1), 617–622.
- Darsono, A. (2001). *Front office Hotel*. Gramedia.
- Devi, P. L. (2017). *Job Sheet Berbasis Performance Assessment Conventional Engine Tune Up*. universitas negeri semarang.
- Dr.Widarto, M. P. (2016). *Panduan Penyusunan Jobsheet Mapel Produktif Pada SMK*. staff.uny.ac.id.
- Fakultas Teknik, U. (2008). *Job Sheet Teknologi Pembentukan Dasar*.
- Fatmawati, A. (2016). Pengembangan Perangkat Pembelajaran Konsep Pencemaran Lingkungan Menggunakan Model Pembelajaran Berdasarkan Masalah Untuk SMA Kelas X. *EduSains*, 4(2), 96.
- Hafiz, M. (2020). Pengaruh Karakter Siswa Terhadap Prestasi Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran PPKN Kelas XI Di SMA Negeri 1 Muaro Jambi. In *Repository.unja.ac.id*. Universitas Jambi.
- Haryawati, I. L. A., Sudirtha, I. G., & Angendari, M. D. (2019). Pembuatan Busana Fantasi Dengan Sumber Ide Dramatari Calonarang. *Jurnal Bosaparis: Pendidikan*

*Kesejahteraan Keluarga*, 10(3).

- Islami, N. (2016). *Penanganan penerimaan tamu walk in guest di topas galeria hotel bandung*.
- Maharani, E. (2018). *Perancangan Jobsheet Mata Pelajaran Pengolahan Diversifikasi Hasil Perikanan untuk Meningkatkan Hard Skill Siswa Di Smkn 1 Mundu Cirebon*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Maiziya, D. R. (2017). Peranan Receptionist Pada Front Office Department Hotel Grand Zuri Pekanbaru. *FISIP*, 4(2), 4–6.
- Mardiyah, N. K., Rohaeni, N., & Rinekasari, N. R. (2016). Penguasaan Pengetahuan Laundry Pada Peserta Didik Akomodasi Perhotelan di SMKN 9 Bandung. *FamilyEdu: Jurnal Pendidikan Kesejahteraan Keluarga*, 2(1), 21–28.
- Megawati, D. A. (2018). Pengembangan E-Job Sheet Sebagai Sumber Belajar Praktik Animasi Dua Dimensi Kelas Xi Multimedia Di Smk Muhammadiyah 2 Klaten Utara. *Eprints.Uny.Ac.Id*, 53(9), 1–30.
- Munandar, N. (2013). Dasar penerimaan tamu di hotel. *Akomodasi-Perhotelan*, 14–21.
- Murni, S., Ruki, M., & Damayanti, W. (2017). Automated Hotel Check-in serta Dampaknya Pada Tenaga Kerja Lokal. *Sosial Dan Humaniora*, 8(1).
- Nurhasanah, A., Subekti, S., & Patriasih, R. (2017). Analisis Penggunaan Jobsheet Pada Praktikum Dasar Boga Di Smkn 9 Bandung. *Media Pendidikan, Gizi, Dan Kuliner*, 6(2), 3–4.
- Prastowo, A. (2015). *Panduan Kreatif Membuat Bahan Ajar Inovatif*. Diva Press.
- Putri, I. D. (2019). *Pembuatan E-Jobsheet Berbasis Desktop pada Praktik Menyablom di Sekolah Menengah Kejuruan*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Putri, Y. I. (2019). *Proses Penerimaan Tamu Grup Oleh Petugas Kantor Depan Di Hotel Santika Bandung*. Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Qomariyah, N., & Joko. (2016). Pengembangan Job Sheet Memperbaiki Motor Listrik Sebagai Media Pembelajaran Praktik Siswa Kelas XI TIPTL Di SMK PGRI 1 Lamongan. *Jurnal Pendidikan Teknik Elektro*, 5(3), 753–758.
- Richey, R. C., & Klein, J. (2007a). *Design and Development Research*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Richey, R. C., & Klein, J. (2007b). *Design and Development Research*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Riski, G. A. A. (2019). Analisa Peran Front Desk Agent Dalam Pembentukan Citra Positif Di Vila Bali Asri Seminyak- Bali. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 3(1), 36.

- Romana, R. A. (2020). Pengembangan Jobsheet Praktik Batu Beton Sesuai Standar Kerja Nasional Indonesia D Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta. *Jurnal Pendidikan Teknik Sipil*, 9(2), 92–93.
- Sambodo, A., & Bagyono. (2006). *Dasar-dasar kantor depan hotel*. Andi Yogyakarta.
- Saputro, F., & Putri, E. D. H. (2014). Aktivitas Receptionist Dalam Menangani Tamu Personal Di Ameera Boutique Hotel Yogyakarta. *Khasanah Ilmu*, V(2), 13–24.
- Sembiring, M. (2015). *Omset Berlipat dari Bisnis Hotel, Tur, dan Travel*. Penerbit Cermelang Publishing.
- Setywan, F., & Suprianto, B. (2014). Pengembangan Trainer Dan Job-Sheet Plc Sebagai Media Pembelajaran Pada Mata Diklat Plc Di Jurusan Elektronika Industri Smk Negeri 2 Lamongan. *Jurnal Pendidikan Teknik Elektro*, 03(03), 509–515.
- SMK Negeri 9 Bandung. (2020). *SMK Negeri 9 Kota Bandung*. <https://smkn9bandung.sch.id/>
- Soenarso, A. (2006). *Front Office Management*. Adi.
- Sugiarto, E. (1997). *Operasional kantor depan hotel*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Trianto. (2007). *Model Pembelajaran Terpadu dalam Teori dan Praktek*. Prestasi Pustaka.
- Widarto. (2014). Panduan Penyusunan Jobsheet Mapel Produktif pada SMK (online). *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Yahya, M. (2014). Efektivitas Penggunaan Job Sheet Pada Pembelajaran Praktik Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif Ft Unm. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 15(1), 30–37.
- Yuliana, & Hambali. (2020). Pengembangan Job Sheet Praktikum sebagai Media Pembelajaran pada Mata Pelajaran Instalasi Motor Listrik. *Jurnal Teknik Elektro Dan Vokasional*, 06(01), 120–126.
- Universitas Pendidikan Indonesia (2018). *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah UPI*. Bandung : UPI press