

**KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT PARIWISATA TRISAKTI
No. 008-02/IPT/KK/STr/DHB/HTL/II/2024****TENTANG
PENUNJUKAN DOSEN TETAP
DALAM PENGAJARAN SEMESTER GENAP TA. 2023/2024****REKTOR INSTITUT PARIWISATA TRISAKTI**

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran proses belajar mengajar di Institut Pariwisata Trisakti pada TA. 2023/2024, perlu segera menunjuk Dosen Tetap yang namanya tercantum dalam DIKTUM Pertama Keputusan ini.
b. Bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas, perlu segera menerbitkan Surat Keputusan Rektor Institut Pariwisata Trisakti.
- Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
3. Permendikbud No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Statuta Institut Pariwisata Trisakti No. B/45/YTS/V/2023 tanggal 19 Mei 2023;
6. Peraturan Kepegawaian Yayasan Trisakti No. 0041/YT-III/SK/IX/2021.
- Memperhatikan : 1. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 272/E/0/2023 tanggal 15 Maret 2023 tentang izin Perubahan Bentuk Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti menjadi Institut Pariwisata Trisakti.
2. Surat dari Ketua Yayasan Trisakti No. B/30/YTS/IV/2023, tanggal 11 April 2023 tentang Penetapan Rektor Institut Pariwisata Trisakti.

M E M U T U S K A N

- Menetapkan : **KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT PARIWISATA TRISAKTI TENTANG PENUNJUKAN DOSEN TETAP DALAM PENGAJARAN SEMESTER GENAP TA. 2023/2024**
- Pertama : Menunjuk Saudara/i **BRAJA EKA SUKMA, M.Par.**
NIDN/NUPN : **0317087006**
Sebagai dosen tetap dalam mata kuliah :
 - **18D2A023T - Kualitas Pelayanan (T) 2 sks (T) 1 kelas**
 - **21D2A048P - Pengelolaan Room Division (P) 1 sks (P) 1 kelas**
 - **21D2A048T - Pengelolaan Room Division (T) 2 sks (T) 1 kelas**

Pada Institut Pariwisata Trisakti Departemen **STr PENGELOLAAN PERHOTELAN.**
- Kedua : Dalam melaksanakan tugas sehari-hari, yang bersangkutan bertanggung jawab kepada **Ka. Departemen Pengelolaan Perhotelan.**
- Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan akhir semester genap TA. 2023/2024.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 22 Februari 2024

**INSTITUT PARIWISATA TRISAKTI
REKTOR**


FETTY ASMANIATI, SE, MM
N I K : 010109890047



FORMULIR	
BERITA ACARA PERKULIAHAN	
No. Dokumen	
Edisi	01
Revisi	
Berlaku Efektif	
Halaman	1 dari 2















TAHUN AKADEMIK: 2023/2024 - GENAP
PROGRAM STUDI: D-4 / PENGELOLAAN PERHOTELAN (T)



Mata Kuliah : 21D2A048T - Pengelolaan Room Division
 SKS : 2
 Kelas : LJ/ DIV
 Dosen : - BRAJA EKA SUKMA

Hari : JUMAT/ SABTU
 Jam : 19:00 - 21:00
 Ruang : ZOOM
 NIDN : 0317087006

PERTEMUAN KE	S A P	MATERI YANG DIBERIKAN	KETERANGAN KHUSUS MAHASISWA	TANDA TANGAN / TANGGAL			CATATAN KA. PRODI
				DOSEN	KETUA KELAS	KA. PRODI	
1	ROOMS DIVISION – FRONT OFFICE OPERATION (9/3/2024)	Operasi Front Office di hotel adalah bagian penting dari kegiatan sehari-hari yang berkaitan dengan pelayanan tamu dan administrasi hotel. Front office adalah area di hotel yang berhubungan langsung dengan tamu saat mereka tiba di hotel atau saat mereka meninggalkannya. Berikut adalah beberapa aspek penting dari operasi Front Office di hotel: cek in, cek out, reservasi, concierge, bell attendant, telephone operator, administration, hubungan dengan bagian lain dan melihat Video program	JUMLAH MHS 8 / ___ HADIR: 8 SAKIT: ___ IJIN: ___ LAIN2: ___				
2	ROOMS DIVISION – HOUSEKEEPING OPERATION (16/3/2024)	Operasi Housekeeping di hotel merupakan bagian penting dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan lingkungan hotel. Tugas utama departemen housekeeping meliputi: kebersihan kamar, public area, amenities di kamar, lost and found dan hubungan dengan dept lain dan melihat video program	JUMLAH MHS 8 / ___ HADIR: 8 SAKIT: ___ IJIN: ___ LAIN2: ___				
3	ROOMS DIVISION – LAUNDRY OPERATION (23/3/2024)	Operasi Laundry di hotel merupakan bagian penting dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan tamu dengan menyediakan layanan pencucian pakaian. Berikut adalah beberapa aspek penting dari operasi Laundry di hotel: Pakaian tamu, Linen dan towel, uniform staff, inventaris hotel dan hubungan dengan dept lain dan melihat video program	JUMLAH MHS 8 / ___ HADIR: 8 SAKIT: ___ IJIN: ___ LAIN2: ___				
4	ROOMS DIVISION – UTS (30/3/2024)	ROOMS DIVISION – UTS	JUMLAH MHS 8 / ___ HADIR: 8 SAKIT: ___ IJIN: ___ LAIN2: ___				

5	ROOMS DIVISION – REVENUE MANAGEMENT 1 (27/4/24)	Revenue Management adalah proses strategis yang digunakan oleh hotel dan industri perhotelan lainnya untuk mengoptimalkan pendapatan dan keuntungan dengan mengelola harga, penjualan, dan kapasitas kamar secara efektif. Tujuan utama Revenue Management adalah untuk mencapai tingkat okupansi yang tinggi dengan harga yang optimal untuk meningkatkan pendapatan perhotelan. Berikut adalah beberapa prinsip dan aspek penting dalam Revenue Management; analisis permintaan, segmentasi pasar, penetapan harga, forecast, room capacity, kanal distribusi, analisis persaingan	JUMLAH MHS 8 / ___ HADIR: 8 SAKIT: ___ IJIN: ___ LAIN2: ___				
6	ROOMS DIVISION – REVENUE MANAGEMENT 2 (4/5/24)	Revenue Management adalah proses strategis yang digunakan oleh hotel dan industri perhotelan lainnya untuk mengoptimalkan pendapatan dan keuntungan dengan mengelola harga, penjualan, dan kapasitas kamar secara efektif. Tujuan utama Revenue Management adalah untuk mencapai tingkat okupansi yang tinggi dengan harga yang optimal untuk meningkatkan pendapatan perhotelan. Berikut adalah beberapa prinsip dan aspek penting dalam Revenue Management; analisis permintaan, segmentasi pasar, penetapan harga, forecast, room capacity, kanal distribusi, analisis persaingan	JUMLAH MHS 8 / ___ HADIR: 8 SAKIT: ___ IJIN: ___ LAIN2: ___				
7	ROOMS DIVISION – FEASIBILITY STUDY (11/4/24)	Studi kelayakan adalah proses evaluasi yang dilakukan sebelum memulai suatu proyek atau usaha baru untuk menilai potensi keberhasilan dan keuntungan dari proyek tersebut. Studi kelayakan bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis aspek-aspek kritis yang terkait dengan proyek, termasuk aspek finansial, teknis, operasional, pasar, dan hukum, serta risiko yang terkait dengan proyek tersebut. Berikut adalah beberapa aspek yang biasanya dievaluasi dalam studi kelayakan: studi pasar, analisis finansial, Analisa teknis, Analisa hukum, Analisa operasional dan Analisa resiko	JUMLAH MHS 8 / ___ HADIR: 8 SAKIT: ___ IJIN: ___ LAIN2: ___				
8	ROOMS DIVISION – UAS (18/5/2024)	ROOMS DIVISION – UAS	JUMLAH MHS 8 / ___ HADIR: 8 SAKIT: ___ IJIN: ___ LAIN2: ___				
9			JUMLAH MHS ___ / ___ HADIR: ___ SAKIT: ___ IJIN: ___ LAIN2: ___				
10			JUMLAH MHS ___ / ___ HADIR: ___ SAKIT: ___ IJIN: ___ LAIN2: ___				
11			JUMLAH MHS ___ / ___ HADIR: ___ SAKIT: ___ IJIN: ___ LAIN2: ___				













12			JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
13			JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
14			JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
15			JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
16			JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				













	FORMULIR		
	BERITA ACARA PERKULIAHAN		
	No. Dokumen		
	Edisi	01	
	Revisi		
	Berlaku Efektif		
Halaman	1 dari 2		

TAHUN AKADEMIK: 2023/2024 - GENAP
PROGRAM STUDI: D-4 / PENGELOLAAN PERHOTELAN (P)

Mata Kuliah : 21D2A048T - Pengelolaan Room Division
 SKS : 1
 Kelas : LJ/ DIV
 Dosen : - BRAJA EKA SUKMA

Hari : JUMAT/ SABTU
 Jam : 19:00 - 21:00
 Ruang : ZOOM
 NIDN : 0317087006

PERTEMUAN KE	S A P	MATERI YANG DIBERIKAN	KETERANGAN KHUSUS MAHASISWA	TANDA TANGAN / TANGGAL			CATATAN KA. PRODI
				DOSEN	KETUA KELAS	KA. PRODI	
1	ROOMS DIVISION – FRONT OFFICE OPERATION (9/3/2024)	Operasi Front Office di hotel adalah bagian penting dari kegiatan sehari-hari yang berkaitan dengan pelayanan tamu dan administrasi hotel. Front office adalah area di hotel yang berhubungan langsung dengan tamu saat mereka tiba di hotel atau saat mereka meninggalkannya. Berikut adalah beberapa aspek penting dari operasi Front Office di hotel: cek in, cek out, reservasi, concierge, bell attendant, telephone operator, administration, hubungan dengan bagian lain dan melihat Video program	JUMLAH MHS 8 / ___ HADIR: 8 SAKIT: ___ IJIN: ___ LAIN2: ___				
2	ROOMS DIVISION – HOUSEKEEPING OPERATION (16/3/2024)	Operasi Housekeeping di hotel merupakan bagian penting dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan lingkungan hotel. Tugas utama departemen housekeeping meliputi: kebersihan kamar, public area, amenities di kamar, lost and found dan hubungan dengan dept lain dan melihat video program	JUMLAH MHS 8 / ___ HADIR: 8 SAKIT: ___ IJIN: ___ LAIN2: ___				
3	ROOMS DIVISION – LAUNDRY OPERATION (23/3/2024)	Operasi Laundry di hotel merupakan bagian penting dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan tamu dengan menyediakan layanan pencucian pakaian. Berikut adalah beberapa aspek penting dari operasi Laundry di hotel: Pakaian tamu, Linen dan towel, uniform staff, inventaris hotel dan hubungan dengan dept lain dan melihat video program	JUMLAH MHS 8 / ___ HADIR: 8 SAKIT: ___ IJIN: ___ LAIN2: ___				
4	ROOMS DIVISION – UTS (30/3/2024)	ROOMS DIVISION – UTS	JUMLAH MHS 8 / ___ HADIR: 8 SAKIT: ___ IJIN: ___ LAIN2: ___				

5	ROOMS DIVISION – REVENUE MANAGEMENT 1 (27/4/5/24)	Revenue Management adalah proses strategis yang digunakan oleh hotel dan industri perhotelan lainnya untuk mengoptimalkan pendapatan dan keuntungan dengan mengelola harga, penjualan, dan kapasitas kamar secara efektif. Tujuan utama Revenue Management adalah untuk mencapai tingkat okupansi yang tinggi dengan harga yang optimal untuk meningkatkan pendapatan perhotelan. Berikut adalah beberapa prinsip dan aspek penting dalam Revenue Management; analisis permintaan, segmentasi pasar, penetapan harga, forecast, room capacity, kanal distribusi, analisis persaingan	JUMLAH MHS 8 / ____ HADIR: 8 SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
6	ROOMS DIVISION – REVENUE MANAGEMENT 2 (4/5/24)	Revenue Management adalah proses strategis yang digunakan oleh hotel dan industri perhotelan lainnya untuk mengoptimalkan pendapatan dan keuntungan dengan mengelola harga, penjualan, dan kapasitas kamar secara efektif. Tujuan utama Revenue Management adalah untuk mencapai tingkat okupansi yang tinggi dengan harga yang optimal untuk meningkatkan pendapatan perhotelan. Berikut adalah beberapa prinsip dan aspek penting dalam Revenue Management; analisis permintaan, segmentasi pasar, penetapan harga, forecast, room capacity, kanal distribusi, analisis persaingan	JUMLAH MHS 8 / ____ HADIR: 8 SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
7	ROOMS DIVISION – FEASIBILITY STUDY (11/5/24)	Studi kelayakan adalah proses evaluasi yang dilakukan sebelum memulai suatu proyek atau usaha baru untuk menilai potensi keberhasilan dan keuntungan dari proyek tersebut. Studi kelayakan bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis aspek-aspek kritis yang terkait dengan proyek, termasuk aspek finansial, teknis, operasional, pasar, dan hukum, serta risiko yang terkait dengan proyek tersebut. Berikut adalah beberapa aspek yang biasanya dievaluasi dalam studi kelayakan: studi pasar, analisis finansial, Analisa teknis, Analisa hukum, Analisa operasional dan Analisa resiko	JUMLAH MHS 8 / ____ HADIR: 8 SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
8	ROOMS DIVISION – UAS (18/5/2024)	ROOMS DIVISION – UAS	JUMLAH MHS 8 / ____ HADIR: 8 SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
9			JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
10			JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
11			JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				

12			JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
13			JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
14			JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
15			JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
16			JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				



Sekolah Tinggi
PARIWISATA
TRISAKTI

FORMULIR

BERITA ACARA PERKULIAHAN

No. Dokumen : S2.001.018.2011
Edisi : 01
Revisi :
Berlaku Efektif :
Halaman : 1 dari 1







































TAHUN AKADEMIK: 2023/2024 - GENAP
PROGRAM STUDI: D-4 / PENGELOLAAN PERHOTELAN

Mata Kuliah : QUALITY OF SERVICE
SKS : 2
Kelas : KAMPUS MERDEKA / 2023
Dosen : BRAJA EKA SUKMA, M.PAR

Hari :
Jam :
Ruang :
NIDN : 0317087006

PERTEMUAN KE	S A P	MATERI YANG DIBERIKAN	KETERANGAN KHUSUS MAHASISWA	TANDA TANGAN / TANGGAL			CATATAN KA. PRODI
				DOSEN	KETUA KELAS	KA. PRODI	
1	Provide the service quality and value that guests expect 7/3/2024	<ul style="list-style-type: none"> Important differences between making products and serving guests. The importance of meeting the hospitality guest's expectations. The importance of the guest experience. The components of the guest experience. The definition of service quality and service value in the hospitality field. The reasons why "it all starts with the guest." 	JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
2	Focus strategy on the key drivers of guest satisfaction 14/3/2024	<ul style="list-style-type: none"> The three generic strategies for positioning products and services. The organizational planning cycle and how its different elements result in the establishment of the hospitality organization's overall strategic plan and service strategy. The basics of how organizations plan and design the guest experience. The key external and internal factors that must be examined for successful planning. The quantitative and qualitative tools used for forecasting in the hospitality environment—external and internal. The process to determine core competencies. The importance of including the key drivers of guest satisfaction in the planning process. The importance and value of product and service branding. 	JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
3	Provide the service setting that guests expect 21/3/2024	<ul style="list-style-type: none"> Why the service setting or service environment is important. How the service environment affects guests and employees. Which elements of the service environment need to be managed. How service environment factors moderate or affect the responses of guests, according to the Bitner model. Why providing a service environment in which guests feel safe and secure is critical. How theming the service setting pays off. 	JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
4	Define and sustain a total service culture 28/3/2024	<ul style="list-style-type: none"> Why a hospitality organization's culture is so important to service success. Why the organization's leaders are so important to defining, developing, teaching, and maintaining its culture. What essential roles the organization's beliefs, values, and norms play. How the organization communicates its culture to its employees—through laws, language, stories, legends, heroes, symbols, and rituals. How the organization can accomplish the difficult task of changing its culture, if that becomes necessary. What research reveals about organizational cultures. 	JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				

5	Find and hire people who love to serve (Staffing for service Find and hire people who love to serve) 4/4/2024	<ul style="list-style-type: none"> The process of recruiting employees who will give excellent guest service. Internal and external recruitment strategies that organizations use. Standard approaches and techniques for screening and interviewing job candidates. Employee skills, traits, and general abilities that have been found to lead to guest service excellence. The importance of a strong service orientation for all organizational employees, not just those on the frontline serving guests. The importance of a diversified workforce to hospitality organizations. 	JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
6	Train your employees, then train them some more (Training and Developing Employees to Serve) 25/4/2024	<ul style="list-style-type: none"> The importance of training and development to hospitality organizations. The principles and methods used by hospitality organizations to train and develop their employees. Methods used by hospitality organizations to measure the effectiveness of training. 	JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
7	Motivate and empower your employees 16/5/2024	<ul style="list-style-type: none"> How hospitality organizations motivate their employees to provide outstanding guest service. How organizations reinforce and reward guest-centered employees. How outstanding hospitality organizations fulfill employee needs. How playing roles can improve guest service. How modern hospitality organizations enhance guest service by empowering employees. How leadership and authority work in organizations and why employees accept authority. 	JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
8	UTS 2/5/2024	UTS	JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
9	Involving the Guest: The Co-Creation of Value Empower guests to co-create their experiences 16/5/2024	<ul style="list-style-type: none"> How, when, and why hospitality organizations encourage or empower guests to help provide their own guest experiences. Which strategies most effectively involve the guest in co-creating the experience. What the advantages and disadvantages of guest involvement are for the organization and guest. Why hospitality organizations must sometimes "fire the guest" and how to do it. 	JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
10	Communicating for Service Glue the guest experience elements together with information 30/5/2024	<ul style="list-style-type: none"> The importance and uses of information to hospitality organizations. Ways in which information enhances the service product, setting, and delivery system. The sophisticated information systems that hospitality organizations are now using and their advantages and disadvantages. The impact of the Internet on communication with customers and employees. The hospitality organization itself as a large information-processing system. 	JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
11	Planning the Service Delivery System Provide seamless service delivery 30/5/2024	<ul style="list-style-type: none"> How to plan, design, analyze, and check the hospitality organization's service delivery system. How to design a delivery system using several methods, such as flow-charting, blueprinting, the universal service map, and PERT/CPM. How to use fishbone analysis, poka-yokes, and other methods to locate the source of problems and prevent their occurrence or reoccurrence. How to use a cross-functional organizational design to deliver a service product. 	JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				

12	<p>Manage the guest's (wait for Service) 6/6/2024</p>	<ul style="list-style-type: none"> • How to plan and manage the wait. • How to make any wait for service as short and pleasant as possible. • How to make any wait for service seem short and pleasant. • How to plan for capacity shortages. • How to manage the guest's perception of the wait. • How to offset the wait's negative effects by managing the value of the experience provided to the guest. • How to use queuing theory to plan the wait. • How to simulate a wait. 	<p>JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____</p>				
13	<p>Pursue perfection relentlessly (Measuring & Managing Service Delivery) 6/6/2024</p>	<ul style="list-style-type: none"> • How to measure the effectiveness of service delivery and of the overall guest experience. • How to use methods of measuring service effectiveness, including service standards, process strategies, managerial observation, and employee assessment. • How to acquire guest opinions of service effectiveness using comment cards, survey (mail, Web, and phone), focus groups, and mystery shoppers. • How to determine the costs and benefits of the different methods for acquiring guest opinions. • How to use service guarantees. • How to achieve continuous improvement in the experience provided to guests. 	<p>JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____</p>				
14	<p>Don't fail the guest twice (Fixing Service Failure) 13/6/2024</p>	<ul style="list-style-type: none"> • How guests respond when the guest experience fails to meet their expectations. • How organizations should respond when the experience fails to meet guest expectations. • Why fixing service failures quickly—on the spot, if possible—is so important. • Why positive word of mouth is so valuable and bad word of mouth so harmful. • Why the recovery method for handling a service failure is so important. • How to learn from service failures. • How guests evaluate the hospitality organization's recovery efforts. • How to match the recovery strategy to the failure. 	<p>JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____</p>				
15	<p>Lead others to excel (Service Excellence: Leading the Way to Wow!) 20/6/2024</p>	<ul style="list-style-type: none"> • The overarching framework of the three Ss—strategy, staffing, and systems. • The difference between competing on service and competing on price. • Why great future business leaders must also be guestologists. • The challenges leaders of service firms will face in the future. • The importance of innovation and managing change. • The key factors for service leadership. • The reasons why "it all ends with the guest." 	<p>JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____</p>				
16	<p>UAS 25/6/2024</p>	<p>UAS</p>	<p>JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____</p>				

KARTU HASIL STUDI SEMENTARA

PROGRAM STUDI:	STr / PENGELOLAAN PERHOTELAN / REGULER	TAHUN AKADEMIK:	2023/2024 - GENAP
MATA KULIAH:	18D2A023T - Kualitas Pelayanan (T)	SKS:	2
DOSEN:	BRAJA EKA SUKMA, M.Par.	KELAS:	B
		RUANG:	405B
		HARI / JAM:	KAMIS / 08:00 - 10:00

NO	NIM	NAMA LENGKAP	NILAI			NILAI TOTAL	NILAI AKHIR	BOBOT	CATATAN NILAI	KETERANGAN NILAI E
			TGS	UTS	UAS					
1	2241010044	DAVINE SUTHIONO	100.00	80.00	85.00	86.50	A	4.00		
2	2241010047	NIKITA ANGRANTO	100.00	80.00	95.00	91.50	A	4.00		
3	2241010048	DIVA RIZKY NUR KHOLIFAH	100.00	80.00	90.00	89.00	A	4.00		
4	2241010049	JOHANNA MARIA OLETHA WIDYANT	100.00	90.00	90.00	92.00	A	4.00		
5	2241010050	CYNTHIA NATHASYA FEBE	100.00	90.00	90.00	92.00	A	4.00		
6	2241010051	NICHOLAS	100.00	90.00	95.00	94.50	A	4.00		
7	2241010052	TRIXIE GERALDINE SISILIA RATAG	100.00	90.00	95.00	94.50	A	4.00		
8	2241010053	NAILA DHIANDRA KHAIRUNNISA	100.00	90.00	90.00	92.00	A	4.00		
9	2241010054	NI GALUH FRIANKA DEWI ARORA SE	100.00	100.00	80.00	90.00	A	4.00		
10	2241010055	RAINA PRITA ARDELIA	100.00	90.00	90.00	92.00	A	4.00		
11	2241010056	RAFIF AYDIN SETIADI	100.00	80.00	80.00	84.00	A	4.00		
12	2241010057	ADRA ANUGERAH TJAHYA	100.00	80.00	80.00	84.00	A	4.00		
13	2241010058	NICKLAUS GIRVIN	100.00	90.00	90.00	92.00	A	4.00		
14	2241010059	FERLIANA AUDREY MIRACLE	100.00	70.00	90.00	86.00	A	4.00		
15	2241010060	GREGORY ALEXANDER LIANG	100.00	90.00	90.00	92.00	A	4.00		
16	2241010061	JIHAAN SALSABILA HERIANTO	100.00	80.00	90.00	89.00	A	4.00		
17	2241010062	NORIANI	100.00	100.00	100.00	100.00	A	4.00		
18	2241010063	NICKY CARERA	100.00	90.00	95.00	94.50	A	4.00		
19	2241010067	BETARI ANJANI	100.00	90.00	95.00	94.50	A	4.00		
20	2241010068	RIA JULYARTY	100.00	100.00	95.00	97.50	A	4.00		
21	2241010069	FATCHURROHMAN WIBISONO ALHA	100.00	100.00	90.00	95.00	A	4.00		
22	2241010071	NANDA NUR FADILLAH	100.00	100.00	90.00	95.00	A	4.00		
23	2241010072	CLAUDIA PEBRIANTI	100.00	90.00	80.00	87.00	A	4.00		
24	2241010073	FAHMI ABDILLA	100.00	100.00	90.00	95.00	A	4.00		
25	2241010074	DHEA LUCYANA BALQISH	100.00	90.00	80.00	87.00	A	4.00		
26	2241010075	AULIA PUTRI ARDAVI	100.00	90.00	90.00	92.00	A	4.00		
27	2241010076	TERESA ANG ONGKOWIDJOYO	100.00	90.00	90.00	92.00	A	4.00		
28	2241010077	KYEREN OKTAVIANO RUMBAYAN	100.00	100.00	95.00	97.50	A	4.00		
29	2241010078	MUMTAHANAH	100.00	90.00	90.00	92.00	A	4.00		
30	2241010080	MARVIN CHRISTOPHER WIJAYA	100.00	90.00	100.00	97.00	A	4.00		
31	2241010081	ANDREA MIKHA NATHANIA YOCOM	100.00	90.00	80.00	87.00	A	4.00		
32	2241010082	ODRIJOHN BENAYA	100.00	90.00	95.00	94.50	A	4.00		
33	2241010083	Z Aidan Putra Nashif	100.00	90.00	95.00	94.50	A	4.00		
34	2241010084	AISYAH NURRAHMA AMELIA GINTIN	100.00	100.00	80.00	90.00	A	4.00		

JUMLAH NILAI: A = 34

JAKARTA, 08 JULI 2024
DOSEN

BRAJA EKA SUKMA, M.Par.

KARTU HASIL STUDI SEMENTARA

PROGRAM STUDI:	STr / PENGELOLAAN PERHOTELAN / REGULER	TAHUN AKADEMIK:	2023/2024 - GENAP		
MATA KULIAH:	21D2A048P - Pengelolaan Room Division (P)	SKS:	1	RUANG:	402A
DOSEN:	BRAJA EKA SUKMA, M.Par.	KELAS:	LJ	HARI / JAM:	KAMIS / 18:00 - 21:00

NO	NIM	NAMA LENGKAP	NILAI			NILAI TOTAL	NILAI AKHIR	BOBOT	CATATAN NILAI	KETERANGAN NILAI E
			TGS	UTS	UAS					
1	2341030001	BARTHOLOMEUS PRANANDARU WIN	100.00	100.00	95.00	97.50	A	4.00		TA
2	2341030004	CLARA GITA KINANTI	100.00	100.00	100.00	100.00	A	4.00		TA
3	2341030005	FARISA AULIA SAFIRA	100.00	100.00	100.00	100.00	A	4.00		TA
4	2341030006	EKO WIKI ARDI SAPUTRA	100.00	100.00	95.00	97.50	A	4.00		TA
5	2341030009	ANDI DACHRI	100.00	100.00	100.00	100.00	A	4.00		TA
6	2341030010	ERSI SEPTIANENGSIH	100.00	100.00	100.00	100.00	A	4.00		TA

JUMLAH NILAI: A = 6

JAKARTA, 08 JULI 2024
DOSEN

BRAJA EKA SUKMA, M.Par.

KARTU HASIL STUDI SEMENTARA

PROGRAM STUDI:	STr / PENGELOLAAN PERHOTELAN / REGULER	TAHUN AKADEMIK:	2023/2024 - GENAP		
MATA KULIAH:	21D2A048T - Pengelolaan Room Division (T)	SKS:	2	RUANG:	402A
DOSEN:	BRAJA EKA SUKMA, M.Par.	KELAS:	LJ	HARI / JAM:	KAMIS / 18:00 - 21:00

NO	NIM	NAMA LENGKAP	NILAI			NILAI TOTAL	NILAI AKHIR	BOBOT	CATATAN NILAI	KETERANGAN NILAI E
			TGS	UTS	UAS					
1	2341030001	BARTHOLOMEUS PRANANDARU WIN	100.00	100.00	95.00	97.50	A	4.00		TA
2	2341030004	CLARA GITA KINANTI	100.00	100.00	100.00	100.00	A	4.00		TA
3	2341030005	FARISA AULIA SAFIRA	100.00	100.00	100.00	100.00	A	4.00		TA
4	2341030006	EKO WIKI ARDI SAPUTRA	100.00	100.00	95.00	97.50	A	4.00		TA
5	2341030009	ANDI DACHRI	100.00	100.00	100.00	100.00	A	4.00		TA
6	2341030010	ERSI SEPTIANENGSIH	100.00	100.00	100.00	100.00	A	4.00		TA

JUMLAH NILAI: A = 6

JAKARTA, 08 JULI 2024
DOSEN

BRAJA EKA SUKMA, M.Par.

KEHADIRAN MAHASISWA

PROGRAM STUDI:	STr / HTL / REG	KEHADIRAN DOSEN:	14	TAHUN AKADEMIK:	2023/2024 - GENAP
MATA KULIAH:	18D2A023T - Kualitas Pelayanan (T)	SKS:	2	RUANG:	405B
DOSEN:	BRAJA EKA SUKMA, M.Par.	KELAS:	B	HARI / JAM:	KAMIS / 08:00 - 10:00

NO	NIM	NAMA LENGKA	PERTEMUAN KE																H	A	I	S	TTL	% HDR	BLH UAS
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16							
1	2241010044	DAVINE SUTHI		H	H		H	H	H	M	A	H	H	H	H	H	F	11	1			12	78.57	✓	
2	2241010047	NIKITA ANGRIL	H		H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	13				13	92.86	✓	
3	2241010048	DIVA RIZKY NL	H		H	H	H		H	M	H	H	H	A	A	H	S	F	9	2		1	12	64.29	✓
4	2241010049	JOHANNA MAF			H	H	H	H	H	M	H	H	H	A	A	H	H	F	10	2			12	71.43	✓
5	2241010050	CYNTHIA NATI			H	H	I	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	11		1		12	78.57	✓	
6	2241010051	NICHOLAS		H	H	H	H	H	H	M	I	H	H	H	H	A	F	11	1	1		13	78.57	✓	
7	2241010052	TRIXIE GERALI		H	H		I	H	H	M	H	H	H	H	H	A	F	10	1	1		12	71.43	✓	
8	2241010053	NAILA DHIAND			H	H	S	H	H	M	H	H	H	H	I	H	F	10		1	1	12	71.43	✓	
9	2241010054	NI GALUH FRI	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	✓	
10	2241010055	RAINA PRITA /			H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	12				12	85.71	✓	
11	2241010056	RAFIF AYDIN S		H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	I	S	F	11		1	1	13	78.57	✓	
12	2241010057	ADRA ANUGER		H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	13				13	92.86	✓	
13	2241010058	NICKLAUS GIR	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	✓	
14	2241010059	FERLIANA AUD	H		H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	13				13	92.86	✓	
15	2241010060	GREGORY ALE		H	H	H	H		H	M	I	H	H	A	A	S	H	F	8	2	1	1	12	57.14	✓
16	2241010061	JIHAAN SALSA	H		H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	I	F	12		1		13	85.71	✓	
17	2241010062	NORIANI		H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	13				13	92.86	✓	
18	2241010063	NICKY CARERA		H	H	H		H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	12				12	85.71	✓	
19	2241010067	BETARI ANJAN	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	✓	
20	2241010068	RIA JULYARTY	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	✓	
21	2241010069	FATCHURROHI	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	I	I	H	H	F	12		2		14	85.71	✓
22	2241010071	NANDA NUR F.	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	✓	
23	2241010072	CLAUDIA PEBR		H	A	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	12	1			13	85.71	✓	
24	2241010073	FAHMI ABDILL		H	H	H	I	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	12		1		13	85.71	✓	
25	2241010074	DHEA LUCYAN	H	H	S	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	13			1	14	92.86	✓	
26	2241010075	AULIA PUTRI /		H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	13				13	92.86	✓	
27	2241010076	TERESA ANG C		H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	13				13	92.86	✓	
28	2241010077	KYEREN OKTA	H	H	I	H		H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	12		1		13	85.71	✓	
29	2241010078	MUMTAHANAH	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	✓	
30	2241010080	MARVIN CHRIS		H	H	H		H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	12				12	85.71	✓	
31	2241010081	ANDREA MIKH		H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	I	F	12		1		13	85.71	✓	
32	2241010082	ODRIJOHN BEI	H	H	H	H	H		H	M	H	A	A	A	A	H	H	F	9	4			13	64.29	✓
33	2241010083	ZAIDAN PUTR		H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	A	A	H	H	F	11	2			13	78.57	✓
34	2241010084	AISYAH NURR		H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	I	H	F	12		1		13	85.71	✓	

KEHADIRAN MAHASISWA

PROGRAM STUDI: STr / HTL / REG	KEHADIRAN DOSEN: 14	TAHUN AKADEMIK: 2023/2024 - GENAP
MATA KULIAH: 21D2A048P - Pengelolaan Room Division (P)	SKS: 1	RUANG: 402A
DOSEN: BRAJA EKA SUKMA, M.Par.	KELAS: LJ	HARI / JAM: KAMIS / 18:00 - 21:00

NO	NIM	NAMA LENGKA	PERTEMUAN KE																H	A	I	S	TTL	% HDR	BLH UAS		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16									
1	2341030001	BARTHOLOMEI	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	X			
2	2341030004	CLARA GITA K	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	X			
3	2341030005	FARISA AULIA	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	X			
4	2341030006	EKO WIKI ARD	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	X			
5	2341030009	ANDI DACHRI	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	X			
6	2341030010	ERSI SEPTIANE	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	X			
TOTAL			H	6	6	6	6	6	6	6		6	6	6	6	6	6										
			A																								
			I																								
			S																								

KABAG. ADM. AKADEMIK



GATOT HARRY SUZANTO, S.Kom, MM. MBA

DOSEN PENGAMPU MATA KULIAH



BRAJA EKA SUKMA, M.Par.

JAKARTA, 25 JUNI 2024

KA. DEPARTEMEN PENGELOLAAN PERHOTELAN



ROBIATUL ADAWIYAH, SST. Par, M.Par

KEHADIRAN MAHASISWA

PROGRAM STUDI: STr / HTL / REG	KEHADIRAN DOSEN: 14	TAHUN AKADEMIK: 2023/2024 - GENAP
MATA KULIAH: 21D2A048T - Pengelolaan Room Division (T)	SKS: 2	RUANG: 402A
DOSEN: BRAJA EKA SUKMA, M.Par.	KELAS: LJ	HARI / JAM: KAMIS / 18:00 - 21:00

NO	NIM	NAMA LENGKA	PERTEMUAN KE																H	A	I	S	TTL	% HDR	BLH UAS		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16									
1	2341030001	BARTHOLOMEI	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	X			
2	2341030004	CLARA GITA K	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	X			
3	2341030005	FARISA AULIA	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	X			
4	2341030006	EKO WIKI ARD	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	X			
5	2341030009	ANDI DACHRI	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	X			
6	2341030010	ERSI SEPTIANE	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	X			
TOTAL			H	6	6	6	6	6	6	6		6	6	6	6	6	6										
			A																								
			I																								
			S																								

KABAG. ADM. AKADEMIK



GATOT HARRY SUZANTO, S.Kom, MM. MBA

DOSEN PENGAMPU MATA KULIAH



BRAJA EKA SUKMA, M.Par.

JAKARTA, 25 JUNI 2024

KA. DEPARTEMEN PENGELOLAAN PERHOTELAN



ROBIATUL ADAWIYAH, SST. Par, M.Par