



**Standar Kompetensi Lulusan (SKL) dan  
Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL)  
Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan  
2022/2023**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan kasih-Nya, yang dengan izin-Nya jualah uraian SKL (Standar Kompetensi Lulusan) dan CPL (Capaian Pembelajaran Lulusan) Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan Politeknik BintangCakrawala ini dapat terselesaikan.

Dalam rangka mengembangkan bidang keilmuan sesuai kebutuhan sekaligus meningkatkan mutu kompetensi lulusan, maka Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan Politeknik Bintang Cakrawala berupaya menyatukan persepsi ruang lingkup SKL (Standar Kompetensi Lulusan) dan CPL (Capaian Pembelajaran Lulusan) Program Studi. Dokumen ini terproses melalui rangkaian tahapan kegiatan, berupa pengumpulan bahan, pembahasan bahan, evaluasi dan review bahan, finalisasi dan penyusunan bahan SKL dan CPL prodi jenjang sarjana dengan mengacu pada (KKNI) Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia dan Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN DIKTI).

Ucapan terima kasih dan penghargaan disampaikan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan buku Standar Kompetensi Lulusan dan Capaian Pembelajaran Lulusan ini. Buku ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga diharapkan saran, masukan dan koreksi dari berbagai pihak agar buku ini semakin disempurnakan. Besar harapan kami buku ini bermanfaat bagi semua pihak terutama dalam rangka mewujudkan pembelajaran yang bermutu serta memenuhi Standar Nasional Pendidikan Tinggi.

Bintan,  
8 September 2023



Hetty Yulianti Sihite, S.S., M.Par  
Kaprosdi D4 Pengelolaan Perhotelan

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
1. Profil Lulusan.....	1
2. Rumusan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI).....	2
3. Capaian Pembelajaran .....	2
a. Bidang Sikap .....	2
b. Bidang Pengetahuan .....	3
c. Bidang Keterampilan Umum .....	4
d. Bidang Keterampilan Khusus .....	6

# Standar Kompetensi Lulusan (SKL) dan Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL)

## Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan

### Politeknik Bintang Cakrawala

#### 1. Profil Lulusan

Berbekalkan pembelajaran yang didapatkan selama menempuh pendidikan di Perguruan Tinggi, diharapkan setiap lulusan memiliki kompetensi dengan berpengetahuan luas dan mutakhir di bidang perhotelan serta mampu melakukan tugas dengan penuh tanggung jawab berdasarkan nilai-nilai yang telah ditanamkan. Profil utama lulusan Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan, yakni sebagai Front Office Manager, Restaurant Manager, Housekeeping Manager, Barista & Bartender, Entrepreneur, Hotel Consultant.

Tabel -1. Profil Lulusan

No.	Profil Lulusan	Deskripsi Profil Lulusan
1.	Front Office Manager	Menjadi <i>Front Office Manager</i> yang profesional dalam bidangnya dengan memenuhi standar kualitas yang dibutuhkan dalam industri kerja melalui standar sertifikasi yang telah ditetapkan.
2.	Restaurant Manager	Menjadi <i>Restaurant Manager</i> yang profesional dalam bidangnya dengan memenuhi standar kualitas yang dibutuhkan dalam industri kerja melalui standar sertifikasi yang telah ditetapkan.
3.	Housekeeping Manager	Menjadi <i>Housekeeping Manager</i> yang profesional dalam bidangnya dengan memenuhi standar kualitas yang dibutuhkan dalam industri kerja melalui standar sertifikasi yang telah ditetapkan.
4.	Barista & Bartender	Menjadi <i>Barista &amp; Bartender</i> yang profesional dalam bidangnya dengan memenuhi standar kualitas yang dibutuhkan dalam industri kerja melalui standar sertifikasi yang telah ditetapkan.
5.	Entrepreneur	Menjadi <i>Entrepreneur</i> yakni wirausaha yang mengelola bisnis di bidang perhotelan.
6.	Hotel Consultant	Menjadi konsultan bidang hotel yang ahli dalam jasa pelayanan mengenai informasi dan konsultasi mengenai konsep, pendanaan, tim kerja, pembuatan menu, <i>lay out</i> hingga strategi pemasaran hotel

## **2. Rumusan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI)**

Berikut merupakan deskripsi kualifikasi level 6 untuk jenjang diploma 4 yang termuat dalam Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI):

- a. Mampu mengaplikasikan bidang keahliannya dan memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni pada bidangnya dalam penyelesaian masalah serta mampu beradaptasi terhadap situasi yang dihadapi.
- b. Menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan tertentu secara umum dan konsep teoritis bagian khusus dalam bidang pengetahuan tersebut secara mendalam, serta mampu memformulasikan penyelesaian masalah prosedural.
- c. Mampu mengambil keputusan yang tepat berdasarkan analisis informasi dan data, dan mampu memberikan petunjuk dalam memilih berbagai alternatif solusi secara mandiri dan kelompok.
- d. Bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri dan dapat diberi tanggung jawab atas pencapaian hasil kerja organisasi.

## **3. Capaian Pembelajaran Lulusan**

### **a. Bidang Sikap**

1. bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religius;
2. menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, moral, dan etika;
3. berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan kemajuan peradaban berdasarkan Pancasila;
4. berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air, memiliki nasionalisme
5. serta rasa tanggung jawab pada negara dan bangsa;
6. menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, agama, dan kepercayaan, serta pendapat atau temuan orisinal orang lain;
7. bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial serta kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan;
8. taat hukum dan disiplin dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara;

9. menginternalisasi nilai, norma, dan etika akademik;
10. menunjukkan sikap bertanggung jawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri;
11. menginternalisasi semangat kemandirian, kejuangan, dan kewirausahaan; dan
12. menginternalisasi nilai-nilai integritas, dan sikap responsif, terpercaya, profesional sesuai dengan *Global Code of Ethics of Tourism* yang berkepribadian Indonesia dalam menjalankan tugasnya

**b. Bidang Pengetahuan**

1. menguasai konsep teoretis pariwisata dan manajemen usaha perhotelan secara mendalam, khususnya manajemen perencanaan, pemasaran, pengendalian mutu, serta manajemen sumber daya manusia, aset dan keuangan;
2. menguasai konsep teoretis antropologi budaya wisatawan, kesehatan lingkungan dan kesehatan masyarakat secara umum.;
3. menguasai konsep, prinsip, dan metode perencanaan kapasitas dan tata letak fasilitas, sistem disain kerja (work system design) dan penjadwalan;
4. menguasai konsep teoritis bauran pemasaran, penjualan serta penentuan segmentasi, target dan penentuan posisi pasar untuk produk dan layanan hotel secara mendalam;
5. menguasai konsep, prinsip-prinsip, teknik, dan metode secara mendalam terkait penyusunan anggaran biaya operasional hotel di bidang divisi kamar, tata hidang dan pengolahan makanan dan pengolahan;
6. menguasai konsep, prinsip-prinsip, teknik, dan metode secara mendalam terkait perencanaan pengadaan, pencatatan, penyimpanan dan pendistribusian bahan dan supplies untuk kegiatan operasional pada bidang divisi kamar, tata hidang dan pengelolaan makanan;
7. menguasai konsep, prinsip-prinsip, teknik, dan metode secara mendalam terkait perencanaan pengadaan, pencatatan, pendistribusian, perkiraan perawatan dan penghapusan aset untuk kegiatan operasional hotel;
8. menguasai konsep Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Lingkungan (K3L) dalam operasional hotel dan kebersihan makanan (food hygiene) secara mendalam;
9. menguasai konsep teoretis kepemimpinan, teamwork dan perilaku organisasi secara umum;

10. menguasai konsep dan teknik komunikasi lisan dan tulisan dalam bahasa Indonesia, minimal satu bahasa internasional, atau minimal satu bahasa asing lainnya;
11. menguasai prinsip dan teknik komunikasi persuasif dan lintas budaya;
12. menguasai prinsip, konsep dan teknik dalam berwirausaha dibidang pengelolaan perhotelan;
13. menguasai konsep integritas akademik secara umum dan konsep plagiarisme secara khusus, dalam hal jenis plagiarisme, konsekuensi pelanggaran dan upaya pencegahannya.

**c. Bidang Keterampilan Umum**

1. mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, dan inovatif dalam melakukan jenis pekerjaan spesifik, di bidang keahliannya, dengan mutu dan kuantitas yang dapat diukur dengan standar kompetensi kerja bidang yang bersangkutan;
2. mampu menunjukkan kinerja bermutu dan terukur;
3. mampu mengkaji kasus penerapan ilmu pengetahuan, teknologi atau seni sesuai dengan bidang keahliannya untuk menghasilkan prototype, prosedur baku, desain atau karya seni;
4. mampu menyusun hasil kajiannya dalam bentuk kertas kerja, spesifikasi desain, atau esai seni dan mengunggahnya dalam laman perguruan tinggi;
5. mampu mengambil keputusan secara tepat berdasarkan prosedur baku, spesifikasi desain serta persyaratan keselamatan dan keamanan kerja dalam melakukan supervisi dan evaluasi terhadap pekerjaannya;
6. mampu memelihara dan mengembangkan jaringan kerja sama dan hasil kerja sama di dalam maupun di luar lembaganya;
7. mampu bertanggung jawab atas pencapaian hasil kerja kelompok dan melakukan supervisi dan evaluasi terhadap penyelesaian pekerjaan yang ditugaskan kepada pekerja yang berada di bawah tanggung jawabnya;
8. mampu melakukan proses evaluasi diri terhadap kelompok kerja yang berada di bawah tanggung jawabnya, dan mampu mengelola pembelajaran secara mandiri;
9. memiliki jiwa entrepreneurship dan mengaplikasikan kemampuan kewirausahaan tersebut;

10. mampu mendokumentasikan, menyimpan, mengamankan, dan menemukan kembali data untuk menjamin kesahihan dan mencegah plagiasi;
11. mampu beradaptasi, bekerja sama, berkreasi, berkontribusi, dan berinovasi dalam menerapkan ilmu pengetahuan pada kehidupan bermasyarakat serta mampu berperan sebagai warga dunia yang berwawasan global;
12. mampu menegakkan integritas akademik secara umum dan mencegah terjadinya praktik plagiarisme.
13. mampu menggunakan teknologi informasi dalam konteks pengembangan keilmuan dan implementasi bidang keahlian; dan
14. mampu menggunakan minimal satu bahasa internasional untuk komunikasi lisan dan tulis.

**d. Bidang Keterampilan Khusus**

1. mampu secara mandiri merancang sistem operasional hotel berskala kecil (hotel tidak berbintang) yang mencakup kebijakan, regulasi, dan diagram proses bisnis;
2. mampu secara mandiri mengelola kegiatan operasional hotel berskala kecil (meliputi kemampuan merencanakan, menjalankan, mengawasi, mengevaluasi dan menindaklanjuti hasil evaluasi kegiatan operasional hotel) yang dapat dibuktikan dengan bertambahnya tingkat kepuasan tamu hotel khususnya pada aspek jumlah tamu, reliabilitas dan responsibilitas layanan, kebersihan, dan efisiensi harga;
3. mampu menganalisis dengan menggunakan metode manajemen hasil (yield management), mengevaluasi, dan mengusulkan alternatif solusi permasalahan operasional hotel di bidang divisi kamar, tata hidang, pengolahan makanan dan pengolahan minuman
4. mampu merancang prosedur operasional baru pada bidang divisi kamar, tata hidang, pengolahan makanan dan pengolahan minuman yang efektif dan efisien.
5. mampu secara mandiri memperbaiki prosedur yang sudah ada pada bidang divisi kamar, tata hidang, pengolahan makanan dan pengolahan minuman yang dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi;
6. mampu merencanakan, menjalankan, mengawasi, mengevaluasi dan menindaklanjuti hasil evaluasi pelatihan sumber daya manusia hotel berskala kecil yang dibuktikan dengan peningkatan kompetensi karyawan di bidang divisi kamar, tata hidang, dan pengelolaan makanan;
7. mampu membuat produk dan layanan hotel berskala kecil dan dapat memodifikasi produk dan layanan di hotel berskala besar (hotel berbintang) yang berkualitas sesuai dengan kerangka acuan kerja yang ditetapkan dan diakui oleh pemberi kerja;

8. mampu merancang kegiatan promosi atas produk dan layanan hotel yang dapat menunjukkan potensi nyata dari produk dan layanan yang dipromosikan pada aspek penambahan jumlah tamu;
9. mampu membuat laporan keuangan yang sesuai dengan standar laporan keuangan hotel yang meliputi pendapatan divisi kamar dan divisi tata hidang di hotel berskala besar;
10. mampu menyusun perencanaan pengadaan, pencatatan, penyimpanan dan pendistribusian bahan dan supplies untuk kegiatan operasional pada bidang divisi kamar, tata hidang dan pengelolaan makanan yang memenuhi standar kualitas yang dapat dibuktikan dengan peningkatan efisiensi biaya operasional.;
11. mampu menyusun perencanaan pengadaan, pencatatan, pendistribusian, perkiraan perawatan dan penghapusan asset untuk kegiatan operasional hotel yang memenuhi standar kualitas di hotel berskala kecil maupun hotel berskala besar yang dapat dibuktikan dengan peningkatan efisiensi biaya operasional; dan
12. mampu mengaplikasikan kemampuan berwirausaha (entrepreneurship), seperti menyusun perencanaan konsep dan anggaran; analisa pasar; analisa proses; serta evaluasi terhadap studi kelayakan bisnis dibidang pengelolaan perhotelan.