

## BAB I

### PENDAHULUAN

---

#### 1.1 Latar Belakang

D3 Perhotelan Telkom University secara rutin melaksanakan kegiatan *General* Praktikum setiap semester, yang berlangsung selama 4-5 minggu. Kegiatan ini dirancang untuk menguji kompetensi mahasiswa/mahasiswi dalam menerapkan teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan. Selama periode praktikum, mahasiswa akan dibagi ke dalam lima departemen utama, yaitu *Front Office*, *Housekeeping*, *F&B Service*, *Pastry*, dan *Kitchen*. Melalui praktik langsung di masing-masing departemen ini, mahasiswa memiliki kesempatan untuk mengaplikasikan pengetahuan mereka dalam situasi nyata dan beragam aspek operasional hotel.

Praktikum ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana mahasiswa dapat mengintegrasikan pengetahuan dan keterampilan mereka, serta menilai kesiapan mereka untuk menghadapi tantangan yang ada di dunia industri perhotelan. Dengan demikian, *General* Praktikum berfungsi sebagai jembatan antara pembelajaran akademis dan pengalaman profesional yang sangat penting untuk mempersiapkan mahasiswa memasuki pasar kerja. Menurut Baum dan Hai (2018), "Pentingnya praktikum dalam perhotelan sebagai cara untuk memperkenalkan mahasiswa kepada berbagai aspek operasional hotel, dari *front office* hingga *housekeeping*. Praktikum ini mendukung pembelajaran aktif dan meningkatkan keterampilan praktis yang diperlukan untuk sukses dalam industri perhotelan."<sup>[2]</sup>

Setiap departemen dalam *General* Praktikum D3 Perhotelan Telkom University memiliki modul praktikum yang disesuaikan dengan mata kuliah yang relevan dengan bidang masing-masing, termasuk *Front Office*, *Housekeeping*, *F&B Service*, *Pastry*, dan *Kitchen*. Modul-modul ini dirancang untuk memberikan pengalaman praktis yang sesuai dengan standar industri perhotelan saat ini. Namun, khusus untuk departemen *Front Office*, modul praktikum registrasi tamu yang digunakan masih mengacu pada versi lama, yang berdampak pada penggunaan sistem, standar operasional prosedur (SOP), dan formulir yang sudah ketinggalan zaman. Misalnya, pada modul lama tidak dijelaskan fitur system Sihotel yang digunakan untuk membuat reservasi dan *check-in*, SOP yang ada tidak mencerminkan praktik terbaik yang terbaru, serta formulir yang digunakan mengandung kesalahan minor yang dapat membingungkan mahasiswa. Oleh karena itu, penting untuk memperbarui modul *Front Office* agar selaras dengan perkembangan teknologi dan praktik terbaru di industri, serta untuk memastikan bahwa mahasiswa

mendapatkan pelatihan yang akurat dan relevan. Menurut Kwortnik & Thompson (2018), “SOP berfungsi sebagai alat pengendalian kualitas yang membantu hotel dalam menjaga konsistensi layanan. Dengan adanya SOP, hotel dapat memastikan bahwa semua prosedur operasional diikuti secara konsisten, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan tamu dan efisiensi operasional.”<sup>[8]</sup>

Oleh karena itu, pembaruan modul praktikum registrasi tamu ini sangat diperlukan untuk memastikan bahwa materi yang diajarkan tetap relevan dan sesuai dengan perkembangan terkini di industri perhotelan. Modul yang ada saat ini masih mengacu pada standar lama, yang menyebabkan beberapa informasi, termasuk penggunaan sistem, SOP, dan formulir, menjadi kurang akurat dan tidak sesuai dengan praktik terbaru. Dengan memperbarui modul ini, diharapkan mahasiswa dapat memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan tantangan yang dihadapi di lapangan, serta meningkatkan kualitas pelatihan praktikum secara keseluruhan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang diangkat dari masalah ini adalah:

1. Bagaimana kondisi modul registrasi tamu yang digunakan saat ini?
2. Bagaimana modul registrasi tamu diperbaharui agar sesuai dengan kebutuhan operasional dan teknologi terkini dalam industri perhotelan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis mengangkat judul Modul Praktikum Registrasi Tamu D3 Perhotelan Telkom University adalah sebagai berikut:

1. Untuk memperbarui modul *guest registration* yang selaras dengan perkembangan terkini dalam industri perhotelan, sehingga modul yang disusun menjadi relevan dan aplikatif bagi mahasiswa.

2. Untuk memastikan bahwa mahasiswa memiliki pemahaman yang mendalam terhadap konsep dasar dan praktik manajemen pendaftaran tamu yang efektif, serta mampu menerapkannya secara profesional dalam situasi nyata di industri perhotelan.
3. Untuk mengadaptasi modul praktikum agar mencakup penggunaan teknologi dan sistem terkini yang berperan penting dalam operasi pendaftaran tamu, sehingga mahasiswa terbiasa dengan alat dan proses yang relevan di dunia kerja.
4. Untuk mengevaluasi efektivitas modul praktikum yang dirancang dalam meningkatkan kesiapan dan pemahaman mahasiswa terkait prosedur pendaftaran tamu, dengan tujuan memperbaiki dan menyempurnakan proses pembelajaran di masa mendatang.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Berikut adalah kegunaan penelitian Modul Praktikum Registrasi Tamu D3 Perhotelan Telkom University:

1. Menyediakan panduan praktis dan terstruktur untuk registrasi tamu sesuai standar industri perhotelan.
2. Meningkatkan keterampilan mahasiswa dalam mengelola registrasi tamu secara efektif.
3. Menyediakan formulir-formulir yang baru dan telah diperbaiki untuk mendukung proses registrasi tamu.
4. Memperbarui materi agar sesuai dengan perkembangan teknologi dan sistem terbaru dalam industri perhotelan.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Fokus utama yang akan dibahas dalam Modul Praktikum Registrasi Tamu D3 Perhotelan Telkom University ini akan dibatasi pada empat area spesifik, yaitu:

### 1. Praktikum

Penelitian ini terbatas pada pelaksanaan praktikum yang mencakup peraturan praktikum, jadwal kegiatan, ketentuan berseragam, dan tata cara perizinan bagi mahasiswa yang mengikuti praktikum. Aspek-aspek ini diatur secara rinci untuk memastikan kelancaran dan kedisiplinan selama praktikum berlangsung.

### 2. *Guest Service Officer*

Penelitian ini hanya menjelaskan secara dasar mengenai tugas dan tanggung jawab seorang *Guest Service Officer (GSO)* di hotel. Penelitian ini mencakup pengenalan peran GSO, termasuk layanan yang diberikan kepada tamu serta tanggung jawab dalam memastikan kenyamanan dan kepuasan tamu selama mereka menginap.

### 3. *SOP Guest Registration*

Fokus utama penelitian ini adalah pada prosedur operasional standar (SOP) untuk registrasi tamu, baik dengan reservasi maupun tanpa reservasi. Bagian ini juga akan secara mendetail membahas penggunaan sistem aplikasi Sihotel yang digunakan dalam proses registrasi tamu, serta menyajikan contoh percakapan yang relevan dengan situasi kedua jenis proses registrasi tersebut. Selain itu, formulir-formulir pendukung seperti *guest card*, *hotel receipt*, dan *coupons* juga dijelaskan dengan detail pada bagian ini.

### 4. Latihan Soal

Penelitian ini mencakup penyusunan latihan soal yang bertujuan untuk menguji sejauh mana pemahaman mahasiswa terhadap proses registrasi tamu. Latihan soal ini disusun berdasarkan situasi dan kasus nyata yang mungkin dihadapi oleh mahasiswa di lapangan, serta mencakup berbagai aspek yang telah dipelajari dalam modul.