

## BAB I

### PENDAHULUAN

---

#### 1.1 Latar Belakang

Modul pembelajaran merupakan media yang dikemas secara sistematis dan khusus berdasarkan kurikulum tertentu, materi dalam modul didesain untuk membantu mahasiswa menguasai tujuan pembelajaran dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas pembelajaran yang dikemas menjadi unit pembelajaran terkecil yang dapat digunakan secara mandiri untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan (Jusuf dan Sobari, 2021). Maka dari itu modul pembelajaran ini sangat penting digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas suatu pembelajaran mengikuti kurikulum terkini sesuai dengan program studi, alasan utama dibalik pembuatan Modul Praktikum *Front Office* untuk program D3 Perhotelan di Universitas Telkom adalah perlunya pembaruan terhadap modul yang sudah ada. Beberapa aspek dari modul-modul sebelumnya menjadi tidak relevan seperti contohnya beberapa alat yang digunakan sudah mulai tidak dipakai pada saat ini, dan juga perlunya pengetahuan terkait sistem hotel dikarenakan hampir semua hotel saat ini sudah menggunakan teknologi terkini.

Pengembangan modul praktikum yang baru perlu disesuaikan untuk mengakomodasi perubahan ini, untuk memastikan bahwa mahasiswa memiliki persiapan yang memadai untuk memenuhi tuntutan sektor perhotelan yang dinamis dan unggul dalam karir masa depan mereka. Selain itu alasan penulis melakukan penelitian dalam pembuatan modul pembelajaran yang membahas terkait menangani reservasi ini dikarenakan pelayanan pemesanan kamar harus dilakukan secara teliti guna mencegah terjadinya kesalahan sebab hal ini sangat berpengaruh pada saat tamu mulai

datang ke hotel untuk melakukan *Check – in*, calon tamu berharap permintaan yang mereka inginkan oleh pelayanan pemesanan kamar dapat terpenuhi serta sesuai dengan keinginan, hal ini harus dilakukan dengan baik sebab berpengaruh pada tingkat huni kamar dan keuntungan suatu hotel (Ardiansyah Imam, n.d.).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

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

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Mengintegrasikan prosedur *Front Office* terkini yang relevan dengan perkembangan industri perhotelan ke dalam kurikulum praktikum.
- 2) Memastikan pemahaman mahasiswa terhadap konsep dasar dan praktik terkait menangani reservasi *Front Office* yang efektif.
- 3) Mengadaptasi modul praktikum agar mencakup teknologi terbaru yang digunakan dalam menangani reservasi.
- 4) Menyusun metode pembelajaran yang interaktif dan efektif untuk memperkuat pemahaman dan keterampilan mahasiswa dalam menangani reservasi.

## 1.4 Batasan Masalah

Terdapat batasan yang akan diterapkan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Fokus pada aspek menangani reservasi dalam industri perhotelan.
2. Penyesuaian modul dengan kebutuhan dan kurikulum program studi D3 Perhotelan di Telkom *University*.

3. Pembahasan sistem hotel yang digunakan dalam operasi *Front Office* hotel pada bagian menangani reservasi.
4. Penekanan pada pengembangan keterampilan praktis dan penerapan konsep teoritis dalam situasi praktikum yang realistis.