

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya setiap pendidikan fakultas manapun akan ada yang namanya praktikum. Karena diadakannya praktikum ini maka diperlukanlah modul terbaru dan sesuai dengan praktikum kerja saat ini untuk menjadi arahan saat pembelajaran praktikum dilaksanakan.

Hotel yang utamanya menyediakan jasa akomodasi harus terus meningkatkan kualitas layanannya untuk menjamin kepuasan pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan ini harus dicapai oleh pihak hotel itu sendiri, karena hotel-hotel lain juga berupaya untuk meningkatkan pelayanan dan manfaat yang menjadikannya menarik. Untuk mewujudkan kepuasan bagi pelanggan, industri hotel terus mengalami perubahan serta inovasi guna mempermudah tamu dan juga pekerja yang bekerja. Dimulai dari reservasi, *Check-In*, *Check-Out*, serta *handling complaint*.

Dalam dunia perhotelan, seluruh departemen dalam sebuah hotel memegang peranan yang sangat penting dan harus bekerja sama untuk mencapai kepuasan pelanggan yang diinginkan. Namun, *front office department* merupakan departemen pertama yang akan bertemu dengan tamu, sehingga departemen *front office* mempunyai peranan penting dalam sebuah hotel.

Oleh karena itu, didalam modul ini akan dibahas lebih dalam tentang departemen *front office* khususnya pada saat *handling Check-Out* dan *handling complaint*. Selain itu terdapat pembaharuan yang dibawa dan disesuaikan didalam modul ini, yang diharapkan mahasiswa dan mahasiswi dapat memiliki persiapan yang matang untuk terjun kedalam dunia perhotelan khususnya pada departemen *front office*.

1.2 Rumusan Masalah

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

- 1) Bagaimana mahasiswa/i mengintegrasikan prosedur *front office* terkini yang relevan dengan perkembangan industri perhotelan ke dalam kurikulum praktikum?
- 2) Bagaimana memastikan bahwa mahasiswa/i memahami konsep dasar *Check-Out* dan *handling complaint*?
- 3) Bagaimana mengadaptasi modul praktikum agar mencakup pembaharuan yang digunakan dalam menangani *Check-Out* dan *handling complaint*?
- 4) Bagaimana menyusun metode pembelajaran yang interaktif dan efektif untuk memperkuat pemahaman dan keterampilan mahasiswa/i?
- 5) Bagaimana mengevaluasi efektivitas modul praktikum dalam meningkatkan kesiapan mahasiswa/i untuk berkarir di industri perhotelan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis mengangkat judul Modul Praktikum *Check-Out* dan *Handling Complaint* untuk *Front Office* D3 Perhotelan Telkom University sebagai proyek akhir adalah:

- 1) Mahasiswa/i dapat mengintegrasikan prosedur *front office* terkini yang relevan dengan perkembangan industri perhotelan ke dalam kurikulum praktikum.
- 2) Mahasiswa/i memahami konsep dasar *Check-Out* dan *handling complaint*.
- 3) Mengadaptasi modul praktikum agar mencakup pembaharuan yang digunakan dalam menangani *Check-Out* dan *handling complaint*.
- 4) Menyusun metode pembelajaran yang interaktif dan efektif untuk memperkuat pemahaman dan keterampilan mahasiswa/i.

- 5) Mengevaluasi efektivitas modul praktikum dalam meningkatkan kesiapan mahasiswa/i untuk berkarir di industri perhotelan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Apabila hasil penelitian ini diperoleh, maka hasil penelitian tersebut bersifat teoritis dan praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Menjadi sumber untuk pengembangan metode penelitian baru, khususnya dalam bidang perhotelan

1.4.2 Kegunaan Praktis

1) Bagi Jurusan Perhotelan

Bagi jurusan perhotelan dapat menjadi modul panduan saat pembelajaran praktikum berjalan dan mahasiswa/i pun mengetahui persiapan dasar saat terjun di dunia perhotelan khususnya departemen *front office*.

2) Bagi Penulis

Pembuatan modul ini merupakan salah satu syarat kelulusan untuk menyelesaikan program studi D3 Perhotelan Telkom University. Pembuatan modul ini juga menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis mengenai SOP departemen *front office* di dunia perhotelan.