

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Modul sebagai salah satu bahan ajar mempunyai salah satu karakteristik adalah prinsip belajar mandiri. Dengan cara belajar aktif dan partisipasi untuk mengembangkan diri masing – masing individu yang tidak terikat dengan kehadiran guru, dosen, pertemuan tatap muka di kelas, kehadiran teman sekolah. (Lasmiyati & Harta, 2014). Buku modul dapat dijadikan alternatif yang dapat membantu mahasiswa - mahasiswi dengan belajar mandiri secara individual tanpa terikat dengan guru atau dosen.

Bahan ajar adalah isi atau materi pelajaran yang terorganisir yang digunakan oleh guru dan siswa selama proses pembelajaran. Untuk mencapai tujuan yang dimaksud yaitu memiliki kompetensi atau sub – kompetensi dengan segala kompleksitas nya. (Magdalena et al., 2020). Pembelajaran yang disusun sesuai dengan kurikulum yang telah dibuat untuk kebutuhan mahasiswa – mahasiswi sebagai tujuan pembelajaran.

Dalam pembuatan rancangan buku modul, pembelajaran materi *Front Office Counter* memiliki tujuan, untuk memudahkan mahasiswa - mahasiswi program studi Pengelolaan Perhotelan UPH Tangerang, dapat lebih mendalami materi pembelajaran *Front Office Counter*, hal ini dikarenakan menurut dosen koordinator mata kuliah *Front Office* (Yulius, 2022) “Mata kuliah *Front Office* merupakan salah satu mata kuliah utama atau inti di jurusan pengelolaan perhotelan program studi pariwisata di UPH untuk mahasiswa - mahasiswi semester kedua , dimana mata kuliah *front office* di bagi menjadi tiga bagian

yaitu *front office* teori, *front office VHP*, dan *front office counter*. Namun buku panduan untuk *Front Office Counter* belum ada yang membuatnya”.

Mata kuliah *Front Office*, adalah salah satu mata kuliah inti atau utama di program studi Pengelolaan Perhotelan di UPH Tangerang, yang dimana mata kuliah *Front Office* dibagi menjadi dua bagian, yaitu teori dan praktek. Praktek di mata kuliah *Front Office* dibagi, menjadi dua materi pembelajaran yaitu *Front Office Counter* dan *Front Office VHP (Visual Hotel Program)*, yang dimana materi pembelajaran tersebut akan dipelajari oleh mahasiswa - mahasiswi program studi Pengelolaan Perhotelan.

Hubungan yang paling dekat dengan departemen *front office* adalah Departemen *Housekeeping*, karena dalam operasional sehari-hari kedua departemen tersebut saling bahu-membahu untuk memenuhi harapan tamu serta untuk memenuhi tugas profesional di industri perhotelan (Rosyid et al. 2020). Kedua departemen disebut hubungan *Rooms Division* merupakan departemen yang paling dekat, dikarenakan kedua departemen tersebut membantu para tamu pada saat tamu menyewa kamar.

Menurut (Bhakta, 2012), *Front Office* merupakan bagian atau salah satu departemen paling depan yang bertanggung jawab atas semua proses pemesanan kamar dari *check - in* dan *check - out*. Tamu hotel yang menginap akan melakukan *check - in* pada pukul 14.00 siang dan *check - out* pada pukul 12.00 siang. *Front Office*, merupakan bagian yang harus dimiliki dalam manajemen hotel. Bagian *front office*, umumnya terletak di area depan hotel agar mudah untuk diakses oleh tamu, terutama untuk informasi dan reservasi.

Menurut (Andrews, 2013), *Front Office* memiliki fungsi yang bertanggung jawab atas melakukan penjualan kamar, menyampaikan informasi mengenai hotel, mengkoordinasi untuk melayani tamu, komplain tamu.

Melakukan prosedur atau proses melalui *check - in* hotel dengan cara berikut :

1. Melakukan ucapan salam kepada tamu dan memperkenalkan diri.
2. Konfirmasi nama tamu yang menginap di hotel.
3. Tamu mengisi *registrasi card*. Memberikan kartu akses kamar.
4. Menjelaskan pesanan kamar yang dipesan oleh tamu.

Target pembaca dari pembelajaran materi *Front Office Counter* ini, dibuat untuk mahasiswa - mahasiswi program studi Pengelolaan Perhotelan UPH Tangerang, disebabkan *Front Office Counter* merupakan bagian penting dalam mata kuliah *Front Office*.

B. Tujuan Pembuatan Rancangan Modul

Pembuatan rancangan buku modul ini, bertujuan untuk mahasiswa – mahasiswi, program studi Pengelolaan Perhotelan UPH Tangerang, untuk membantu mahasiswa – mahasiswi dalam melakukan praktek *front office* dalam buku modul *Front Office Counter*, sesuai dengan rencana materi pembelajaran mata kuliah *Front Office* yang sudah ditentukan oleh fakultas Pariwisata.