

RESEARCH ARTICLE

Modul Praktikum Registrasi Tamu D3 Perhotelan Telkom University

Fauzan Alif Abdillah and Ersy Ervina*

Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom, Bandung, 40257, Jawa Barat, Indonesia

*Corresponding author: ersyervina@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penyusunan Modul Praktikum Registrasi Tamu D3 Perhotelan Telkom University ini adalah untuk menyediakan panduan yang komprehensif dan mendetail bagi mahasiswa agar mereka mampu menguasai berbagai prosedur registrasi tamu di bagian *front office* hotel dengan baik dan benar. Modul ini disusun dengan menggunakan metode pembaruan, yang mencakup penyesuaian tata cara *check-in*, pengelolaan data tamu, serta penanganan permintaan khusus dari tamu. Semua ini telah diselaraskan dengan perkembangan terbaru dalam teknologi serta operasional hotel. Dengan metode ini, mahasiswa diharapkan dapat menguasai keterampilan praktis yang sangat relevan dengan industri perhotelan modern dan memahami pentingnya memberikan pelayanan berkualitas tinggi dan profesional kepada tamu. Hasil dari penerapan modul ini menunjukkan bahwa mahasiswa akan lebih siap dan terampil dalam menghadapi tantangan di lapangan. Selain itu, modul ini juga membantu mereka dalam memahami situasi nyata yang mungkin terjadi di industri perhotelan melalui contoh-contoh kasus dan studi kasus. Hasil dari penulisan jurnal ini adalah untuk menekankan pentingnya memiliki modul praktikum yang selalu diperbarui dan relevan guna mendukung pembelajaran mahasiswa serta mempersiapkan mereka dengan baik untuk terjun ke dunia industri perhotelan.

Key words: Modul Praktikum, Registrasi Tamu, *Front Office*, Perhotelan, Profesional.

Pendahuluan

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 [1], "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." [1].

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 [2], "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 [2]."

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. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai 'Bagaimana penerapan pembaruan modul praktikum registrasi tamu yang relevan dengan perkembangan industri perhotelan?' Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menerapkan pembaruan pada modul praktikum registrasi tamu agar sesuai dengan perkembangan terkini dalam industri perhotelan.

Tinjauan Pustaka

Praktikum

Pengertian praktikum menurut Smith [3], "Praktikum merupakan metode pembelajaran yang memungkinkan mahasiswa untuk mengaplikasikan teori yang telah dipelajari di kelas ke dalam situasi nyata. Praktikum membantu mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan praktis dan meningkatkan pemahaman mereka tentang materi akademis melalui pengalaman langsung [4]. Menurut Brown [5], "Praktikum merupakan bagian integral dari kurikulum pendidikan, terutama di bidang yang memerlukan keterampilan teknis dan praktis. melalui praktikum, siswa dapat mengembangkan keterampilan kritis, analitis, dan *problem-solving* yang tidak dapat diajarkan sepenuhnya melalui teori saja. Praktikum juga memberikan kesempatan kepada siswa untuk mendapatkan umpan balik langsung dari instruktur dan mentor [5]. Menurut Arikunto [6], "Praktikum merupakan metode pendidikan yang melibatkan latihan langsung dalam aplikasi teori untuk memberikan pengalaman praktis dan keterampilan yang relevan dengan disiplin ilmu yang dipelajari. Praktikum membantu mahasiswa untuk menghubungkan teori dengan praktik nyata dan meningkatkan pemahaman mereka tentang materi." [6].

Modul Pembelajaran

Menurut Widyanto [7], "Modul pembelajaran adalah alat bantu yang dirancang untuk menyampaikan materi ajar secara terstruktur dan sistematis. Modul ini berfungsi sebagai panduan yang memudahkan siswa dalam memahami dan menguasai materi dengan cara yang terorganisir, serta memungkinkan pengajaran dilakukan secara mandiri atau dengan bimbingan minimal dari pengajar [7]. Menurut Mardiana [8], "Modul pembelajaran interaktif adalah modul yang dirancang untuk meningkatkan keterlibatan siswa melalui aktivitas dan media yang interaktif. Modul ini tidak hanya berisi materi pelajaran tetapi juga mencakup elemen-elemen interaktif yang mendorong siswa untuk aktif berpartisipasi dalam proses belajar [8].

Hotel

Pengertian hotel menurut Yoeti [9], "Hotel adalah suatu perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan, dan minuman serta jasa lainnya bagi para tamu yang menginap dengan pembayaran harian [9]. Menurut Butarbutar [10], "Hotel adalah sebuah institusi yang memberikan layanan akomodasi dan berbagai layanan pendukung lainnya seperti restoran, kolam renang, dan layanan kamar, yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu selama menginap [10].

Front Office

Menurut Walker [11], "Departemen *Front Office* adalah pusat pengendalian untuk semua operasi layanan tamu. Fungsi utamanya termasuk menerima tamu, memastikan kelancaran proses *check-in* dan *check-out*, dan menyediakan berbagai layanan tamu lainnya seperti layanan informasi dan penyimpanan bagasi [11]. Menurut Stipanuk

[12], "*Front Office* adalah departemen yang bertanggung jawab untuk interaksi langsung dengan tamu sejak kedatangan hingga keberangkatan mereka. Fungsi utama dari *Front Office* termasuk *check-in* dan *check-out*, penanganan permintaan dan keluhan tamu, serta koordinasi dengan departemen lain untuk memastikan pengalaman tamu yang memuaskan [3].

Resepsionis

Menurut Walker [11], "Resepsionis hotel adalah orang yang bertanggung jawab untuk menyambut tamu, menangani proses *check-in* dan *check-out*, serta memberikan informasi yang dibutuhkan tamu selama menginap di hotel [11]. Menurut Kasavana [13], "Resepsionis merupakan kunci utama dalam operasi hotel yang berfungsi sebagai pusat komunikasi antara tamu dan departemen lainnya di hotel. Mereka bertanggung jawab atas reservasi, registrasi, dan melayani tamu selama mereka menginap [13]. Menurut Kotler & Keller [14], "Kualitas layanan pelanggan yang diberikan oleh resepsionis sangat penting untuk membentuk kesan pertama tamu terhadap hotel. Resepsionis yang profesional dan ramah dapat meningkatkan kepuasan tamu dan mendorong loyalitas pelanggan [14].

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Sailendra [4] dapat diartikan sebagai "Panduan proses kerja yang harus dilaksanakan setiap elemen perusahaan maupun instansi. SOP juga berperan sebagai panduan hasil kerja yang ingin diraih oleh suatu perusahaan maupun instansi [4]. Menurut Demiroglu dan Hallin [15], "SOP adalah pedoman atau referensi untuk melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan fungsi dan kriteria penilaian kinerja lembaga pemerintahan, yang mencakup indikator teknis, administratif, dan prosedural yang sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja di unit kerja yang bersangkutan [15].

Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam jurnal ini adalah metode kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini, penulis juga memanfaatkan dua tipe sumber data: data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi dan wawancara dengan ke-5 Mahasiswa D3 Perhotelan angkatan 2023 di Laboratorium Hotel Lingian. Sementara itu, data sekunder diambil dari berbagai buku referensi, penelitian terdahulu, dan media elektronik yang relevan dengan topik yang diteliti. Penggunaan kedua jenis data ini memberikan pemahaman yang menyeluruh mengenai subjek penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode kualitatif yang berbentuk deskriptif. Metode tersebut melibatkan observasi lapangan selama dua bulan dan perbandingan dengan teori-teori yang telah dipelajari dari literatur akademis. Penulis menerapkan studi pustaka untuk mempelajari prosedur dan tugas di *Front Office Department*, metode observasi untuk mengamati langsung praktik di lapangan, dan dokumentasi untuk mendeskripsikan kegiatan-kegiatan di Hotel Lingian secara detail. Pendekatan ini dikombinasikan dengan penelitian lapangan dan kepustakaan untuk memastikan validitas dan objektivitas hasil penelitian, sehingga hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, penulis telah menyusun modul praktikum yang dirancang secara komprehensif untuk mengatasi isu-isu tersebut. Modul ini terdiri dari tiga bab utama dan mencakup total 69 halaman, yang disusun secara rinci untuk memberikan panduan yang jelas dan menyeluruh bagi mahasiswa. Setiap bab

Table 1. SOP *Check-in with Reservation*

Step(s)	Description
1.	<i>Greeting, welcoming, offering help</i>
2.	<i>Ask about the reservation</i>
3.	<i>Check the reservation</i>
4.	<i>Confirm the reservation</i> <i>Content that you must confirm with guest:</i> a. <i>Length of stay</i> b. <i>Type of room</i> c. <i>Quantity of room</i> d. <i>Type of bed</i> e. <i>Special request</i>
5.	<i>Ask the guest to fill the registration card/ form ask to borrow id/passport</i>
6.	<i>Confirm the room rate, ask about the payment or deposit, and handle the payment</i>
7.	<i>Preparing guest card, coupons, room key</i>
8.	<i>Ask guest if they need the bellboy's help with luggage</i>
9.	<i>Last offering help</i>
10.	<i>Last greeting</i>

dalam modul ini dirancang untuk mengatasi berbagai aspek dari permasalahan yang ada, sehingga diharapkan mampu memberikan solusi praktis dan efektif dalam pelaksanaan praktikum registrasi tamu di lingkungan perhotelan. Melalui modul ini, mahasiswa dapat memahami prosedur operasional dengan lebih baik dan menerapkan pengetahuan yang telah dipelajari dengan cara yang relevan dan sesuai dengan standar industri terkini. Berikut pembaruan yang terdapat dalam modul yang mencakup aspek-aspek penting serta telah disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan terkini di industri perhotelan.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Berikut tabel SOP untuk tamu yang *check-in* dengan reservasi terlebih dahulu (tabel 1) dan SOP untuk tamu tanpa reservasi terlebih dahulu (tabel 2). Pembaruan ini dilakukan berdasarkan penilaian yang ada, guna memastikan bahwa prosedur yang diterapkan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan tamu dengan lebih efektif dan efisien, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *front office*.

Penggunaan Sistem Sihotel

Selama ini, belum ada modul praktikum yang secara khusus menjelaskan tata cara penggunaan sistem Sihotel. Hal ini menyebabkan kesenjangan dalam pembelajaran mahasiswa, terutama dalam memahami dan mengoperasikan sistem yang menjadi bagian penting dari operasional hotel modern. Pembaruan modul ini mencakup panduan lengkap tentang penggunaan sistem Sihotel, sehingga mahasiswa dapat menguasai keterampilan teknis yang relevan dan siap untuk diterapkan dalam lingkungan kerja nyata. Contoh salah satu tata cara penggunaan system Sihotel dalam modul ini adalah sebagai berikut (tabel 3).

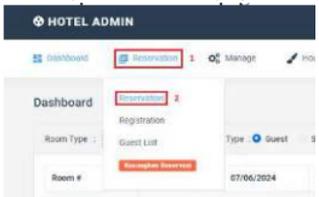
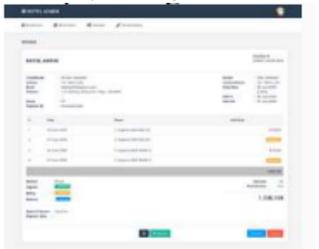
Formulir

Pembaruan formulir mencakup *registration card*, *hotel receipt*, *guest card*, *welcome drink coupon*, dan *meals coupon* dilakukan karena

Table 2. SOP *Check-in without Reservation*

Step(s)	Description
1.	<i>Greeting, welcoming, offering help</i>
2.	<i>Ask about the reservation</i>
3.	<i>Offering to help making the reservation</i>
4.	<i>Ask what guest need in their reservation</i> <i>Content that you must confirm with guest:</i> a. <i>Length of stay</i> b. <i>Type of room</i> c. <i>Type of bed</i> d. <i>Quantity of room</i> e. <i>Special request</i> f. <i>Confirm the availability</i> g. <i>Confirm the room rate</i> <i>*Don't forget to confirm the room availability</i>
5.	<i>Ask the guest to fill the registration card/ form ask to borrow id/passport</i>
6.	<i>Confirm the room rate, ask about the payment or deposit, and handle the payment</i>
7.	<i>Preparing guest card, coupons, room key</i>
8.	<i>Ask guest if they need the bellboy's help with luggage</i>
9.	<i>Last offering help</i>
10.	<i>Last greeting</i>

Table 3. *Confirm Reservation Through Sihotel*

Searching Reservation Through Sihotel	
Step(s)	Description
1.	<p><i>Open reservation page</i></p> 
2.	<p><i>Searching the reservation by typing on the search bar and click the guest name</i></p> 
3.	<p><i>You have opened a guest reservation</i></p> 

Gambar 1. Registration Card/Form

Gambar 2. Hotel Receipt

Gambar 3. Guest Card

adanya kesalahan minor pada modul sebelumnya. Kesalahan ini berpotensi menyebabkan ketidakakuratan data dan kesalahan dalam proses administrasi hotel. Dengan pembaruan ini, diharapkan formulir-formulir tersebut dapat lebih akurat dan efisien, serta meminimalisir kesalahan yang dapat terjadi dalam operasional *front office*. Pembaruan ini juga akan membantu mahasiswa memahami dan menggunakan formulir-formulir ini dengan lebih baik sesuai dengan standar industri perhotelan. Berikut formulir-formulir yang diperbarui.

1. Registration Card/Form

Registration card/form merupakan dokumen yang diisi tamu saat *check-in* di hotel. Fungsinya adalah untuk mengumpulkan data dasar yang diperlukan untuk keperluan administrasi dan keamanan hotel ditunjukkan pada gambar 1.

2. Hotel Receipt

Hotel Receipt berfungsi sebagai bukti pembayaran yang diberikan kepada tamu setelah menyelesaikan pembayaran untuk akomodasi dan layanan hotel (gambar 2).

3. Guest Card

Gambar 3 menunjukan *guest Card* yang berfungsi sebagai bukti bahwa tamu tersebut menginap di hotel dan juga untuk mencatat informasi dasar tamu.

4. Welcome Drink Coupon

Welcome Drink Coupon memberikan tamu hak untuk menerima minuman selamat datang secara gratis selama menginap di hotel dapat dilihat pada gambar 4 berikut.

Gambar 4. Welcome Drink Coupon

Gambar 5. Meals Coupon

5. Meals Coupon

Gambar 5 merupakan *meals coupon* yang berfungsi untuk memberikan tamu hak untuk mendapatkan makanan atau minuman gratis di hotel sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Latihan Soal

Penulis menyusun bagian ini dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap materi yang telah dipelajari melalui latihan soal yang bervariasi. Latihan soal terdiri dari pilihan ganda dan esai yang mencakup berbagai kasus praktis, dirancang untuk merangsang kepekaan mahasiswa terhadap situasi nyata dalam industri perhotelan [1]. Penyediaan jenis soal yang beragam ini bertujuan agar mahasiswa tidak hanya menghafal informasi, tetapi juga mampu menerapkannya secara efektif dalam praktik. Dengan demikian, diharapkan mahasiswa dapat memperdalam pemahaman, meningkatkan kemampuan analitis, serta mengasah keterampilan dalam menyelesaikan masalah secara tepat dan efisien. Secara garis besar, pembaruan yang dilakukan pada keempat aspek tersebut diperlukan karena modul-modul yang ada sebelumnya belum mencakup penjelasan mendetail mengenai penggunaan sistem Sihotel, serta belum mengatasi kesalahan minor pada formulir seperti *guest card*, *hotel receipt*, *welcome drink coupon*, dan *meals coupon*. Selain itu, belum adanya latihan soal yang dirancang untuk membantu mahasiswa dalam memahami dan mengaplikasikan materi secara efektif juga menjadi faktor utama. Pembaruan ini bertujuan untuk memastikan bahwa modul praktikum tidak hanya memperbaiki kekurangan yang ada, tetapi juga menyediakan alat dan latihan yang dapat meningkatkan pemahaman serta kesiapan mahasiswa dalam menghadapi situasi nyata di industri perhotelan.

Kesimpulan

Pembuatan modul ini berfokus pada kebutuhan untuk memperbarui dan menyempurnakan panduan praktikum registrasi tamu di bagian *front office* untuk mahasiswa D3 Perhotelan Telkom University. Modul ini disusun karena adanya kekurangan dalam modul sebelumnya, seperti tidak adanya penjelasan mengenai penggunaan sistem Sihotel, kesalahan minor pada formulir, dan kurangnya latihan soal. Pembaruan ini bertujuan untuk memastikan bahwa materi yang diberikan kepada mahasiswa selalu relevan dengan perkembangan terbaru dalam industri

perhotelan, serta dapat mempersiapkan mereka dengan keterampilan dan pengetahuan yang *up-to-date*. Sebagai saran, penting bagi pihak terkait untuk terus memperbarui modul praktikum sesuai dengan perkembangan teknologi dan standar industri terkini. Penambahan materi latihan soal yang variatif dan studi kasus juga sangat dianjurkan untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap situasi nyata yang akan mereka hadapi di lapangan. Dengan pendekatan yang adaptif dan responsif terhadap perubahan industri, diharapkan mahasiswa dapat lebih siap dan kompeten dalam menjalankan tugas mereka di dunia perhotelan.

Daftar Pustaka

1. Baum T, Hai N. Human Resource Management for the Hospitality Industry. Palgrave Macmillan; 2018.
2. Kwortnik K, Thompson G. Service Operations Management: Improving Service Delivery. Pearson Education; 2018.
3. Smith J. Experiential Learning in Education. Routledge; 2018.
4. Sailendra A. Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP. Trans Idea Publishing; 2015.
5. Brown M. The Role of Practical Work in Education. Routledge; 2019.
6. Arikunto S. Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan. Bumi Aksara; 2020.
7. Widyanto H. Desain Modul Pembelajaran: Konsep dan Aplikasi. Kencana; 2019.
8. Mardiana A. Modul Pembelajaran Interaktif: Konsep dan Implementasi. Deepublish; 2020.
9. Yoeti OA. Pengantar Ilmu Pariwisata. Penerbit Angkasa; 2019.
10. Butarbutar RR. Pengantar Pariwisata. Widina Bhakti Persada Bandung; 2021.
11. Walker JR. Introduction to Hospitality Management. Pearson Education; 2019.
12. Stipanuk DM. Hospitality Facilities Management and Design. Pearson Education; 2020.
13. Kasavana ML. Managing Front Office Operations. AHLEI; 2020.
14. Kotler P, Keller KL. Marketing Management. Pearson Education; 2021.
15. Demiroglu OC, Hallin CA. SOPs in the Hotel Industry: An Exploratory Study of Their Impact on Room Division Efficiency. Journal of Hospitality and Tourism Technology. 2020.