

**LAPORAN TUGAS AKHIR
MERANCANG MEDIA UNTUK MEMBANGUN
KOMPETENSI MELALUI E-MODUL INTERAKTIF *FRONT
OFFICE* UNTUK PEMBELAJARAN PERHOTELAN**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata



Disusun Oleh:
RIFDAH MAULIDINA

NIM: 2293309045

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF
JAKARTA
2026**

**LAPORAN TUGAS AKHIR
MERANCANG MEDIA UNTUK MEMBANGUN
KOMPETENSI MELALUI E-MODUL INTERAKTIF *FRONT
OFFICE* UNTUK PEMBELAJARAN PERHOTELAN**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata



Disusun Oleh:
RIFDAH MAULIDINA

NIM: 2293309045

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF
JAKARTA
2026**

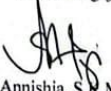
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG AKHIR

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

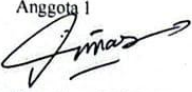
Judul Tugas Akhir : Merancang Media Membangun Kompetensi Melalui E-Modul
Interaktif Front Office Untuk Pembelajaran Perhotelan
Penulis : Rifah Maulidina
NIM : 2293309045
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus
Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Selasa, tanggal 7 Juli 2026

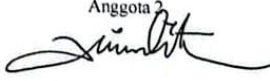
Disahkan oleh:
Ketua Penguji,


Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M
NIP.198809082022032008

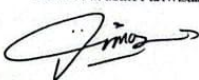
Anggota 1


Dimas Bayu Pinandoyo, S.Si., M.Se.
NIP. 198402032019031005

Anggota 2


Anindita Budi Astuti, S.E., M.M
NIP.198103052008121001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata


Dimas Bayu Pinandoyo, S.Si., M.Se.
NIP. 198402032019031005

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG AKHIR

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Merancang Media untuk Membangun Kompetensi Melalui E-Modul Front Office Untuk pembelajaran Masiswa Perhotelan

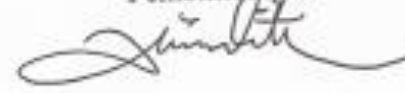
Penulis : Rifdah mauidina
NIM : 2293309045
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.
Ditandatangani di *Jakarta*, 11 Juni 2026

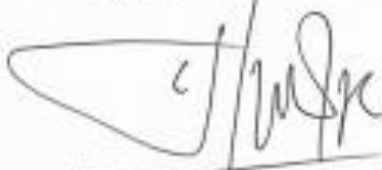
Pembimbing 1


Lu'Luwatin Rosdiana Aprilia,
S.Pd., M.M.Par
NIP. 199104252022032013

Pembimbing 2


Anindita Budi Astuti SE.,MM
NIP. 198103052008122001

Mengetahui, Koordinator Program Studi
Pengelolaan Perhotelan


Lu'Luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M.Par

NIP. 199104252022032013

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rifdah Maulidina
NIM : 2293309045
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2025/2026

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:
“Merancang Media untuk Membangun Kompetensi Melalui E-Modul Front
Office Untuk pembelajaran Masiswa Perhotelan”
**adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari
plagiarisme.**

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan
pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan
yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-
benarnya.

Jakarta, 22 Juni 2026

Yang menyatakan,



Rifdah Maulidina

NIM: 2293309045

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rifdah Maulidina
NIM : 2293309045
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2025/2026

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “Merancang Media untuk Membangun Kompetensi Melalui E-Modul Front Office Untuk pembelajaran Masiswa Perhotelan” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 11 Juni 2026

Yang menyatakan,



Rifdah Maulidina

NIM: 2293309045

ABSTRAK

The development of the hospitality industry requires vocational education graduates to possess competencies that meet industry demands, particularly in the Front Office department as the frontline of hotel services. However, the limited availability of learning media capable of bridging theoretical knowledge and operational practices remains a challenge in the learning process. This final project aimed to design an interactive Front Office e-module as a supporting learning medium for students of the Hospitality Management Study Program. The study employed a Research and Development (R&D) method using a Design Thinking approach focused on the prototype stage. The development process included storyboard preparation, prototype design, material development, and validation by subject matter experts, language experts, and design and media experts. The results showed that the interactive Front Office e-module was successfully developed in a digital flipbook format integrating learning materials, supporting visuals, enrichment videos, and Higher Order Thinking Skills (HOTS) quizzes. The content was systematically organized based on the Front Office workflow, including Front Office General, Communication Skills, Grooming and Front Office System, Guest Arrival, Departure and Reservation Management, and Guest Service Management and Service Excellence. Validation results indicated that the developed e-module was feasible for use as a supporting learning medium for students of the Hospitality Management Study Program. Therefore, the interactive Front Office e-module can serve as an alternative digital learning medium that supports independent learning and helps students develop Front Office competencies in accordance with hospitality industry needs.

Keywords: *interactive e-module, Front Office, digital learning media, hospitality, Design Thinking.*

Perkembangan industri perhotelan menuntut lulusan pendidikan vokasi memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja, khususnya pada departemen *Front Office* sebagai garda terdepan pelayanan hotel. Namun, keterbatasan media pembelajaran yang mampu menghubungkan teori dengan praktik operasional masih menjadi tantangan dalam proses pembelajaran. Tugas akhir ini bertujuan untuk merancang e-modul interaktif *Front Office* sebagai media pembelajaran pendukung bagi mahasiswa Program Studi Pengelolaan Perhotelan. Metode yang digunakan adalah *Research and Development* (R&D) dengan pendekatan *Design Thinking* yang difokuskan pada tahap *prototype*. Proses pengembangan meliputi penyusunan *storyboard*, perancangan *prototype*, penyusunan materi, serta validasi oleh ahli materi, ahli bahasa, dan ahli desain serta media. Hasil pengembangan menunjukkan bahwa e-modul interaktif *Front Office* berhasil dirancang dalam format *flipbook* digital yang mengintegrasikan materi pembelajaran, visual pendukung, video pengayaan, dan Quiz HOTS (*Higher Order Thinking Skills*). Materi disusun secara sistematis berdasarkan alur kerja *Front Office* yang meliputi *Front Office General*, *Communication Skills*, *Grooming* dan *Sistem Front Office*, *Guest Arrival*, *Departure and Reservation Management*, serta *Guest Service Management and Service Excellence*. Hasil validasi menunjukkan bahwa e-modul yang

dikembangkan dinyatakan layak digunakan sebagai media pembelajaran pendukung bagi mahasiswa Program Studi Pengelolaan Perhotelan. Dengan demikian, e-modul interaktif *Front Office* dapat menjadi alternatif media pembelajaran digital yang mendukung pembelajaran mandiri dan membantu mahasiswa memahami kompetensi *Front Office* sesuai kebutuhan industri perhotelan.

Kata Kunci: e-modul interaktif, *Front Office*, media pembelajaran digital, perhotelan, *Design Thinking*.

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Laporan Tugas Akhir ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bimbingan, bantuan, dan dukungan dari orang-orang yang berada di sekitar penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Dwi Riyono, S.T., M.Ak., Ph.D. Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Mawan Nugraha, S.Si., M.Ak., Ph.D. Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Dimas Bayu Pinandoyo, S.Si., M.Sc. Ketua Jurusan Pariwisata.
4. Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M., Sekretaris Jurusan Pariwisata.
5. Lu'luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M.Par., Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan Dan Selaku Pembimbing 1.
6. Imas Masriah, S.Tr.Par, M.Par. Sekretaris Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
7. Anindita Budi Astuti, Se.,Mm, Selaku Pembimbing 2.
8. Para dosen, tenaga kependidikan dan teman-teman penulis di Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah melayani serta menemani penulis selama menempuh Pendidikan di sini.
9. Penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri atas kerja keras, ketekunan, dan semangat yang terus dijaga selama penyusunan Tugas Akhir ini. Terima kasih karena telah percaya pada setiap proses, tetap bertahan dalam setiap tantangan, dan menyelesaikan perjalanan ini dengan penuh tanggung jawab. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik di masa mendatang.
10. Kedua orang tua tercinta, Ayah Azami dan Umi Nurhasanah yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, serta pengorbanan yang tiada henti kepada penulis. Terima kasih atas segala cinta,

kepercayaan, dan semangat yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

11. Adik tercinta, Firlana, yang senantiasa memberikan doa, semangat, serta dukungan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Terima kasih atas perhatian, keceriaan, dan motivasi yang selalu menjadi penyemangat bagi penulis untuk menyelesaikan setiap proses dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk laporan ini
12. Sahabat penulis, Ovid, Thika, dan Bunga, yang selalu hadir memberikan semangat, dukungan, dan motivasi dalam setiap proses penyusunan Tugas Akhir ini. Terima kasih atas kebersamaan, perhatian, bantuan, serta doa yang telah diberikan. Kehadiran kalian menjadi salah satu penyemangat bagi penulis untuk terus berproses hingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.
13. Teman-teman Mablong, yaitu Nova, Noni, Aisyah, Alfia, Rhezna, Adrian, Ivan, Riyan, dan Nabin, yang telah menjadi bagian dari perjalanan penulis selama masa perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, semangat, serta berbagai pengalaman yang telah dibagikan. Kehadiran kalian memberikan motivasi dan warna tersendiri sehingga penulis dapat melalui setiap proses penyusunan Tugas Akhir ini hingga selesai.
14. Seluruh teman-teman Program Studi Pengelolaan Perhotelan Angkatan 2022 yang telah menemani perjalanan penulis sejak menjadi mahasiswa baru hingga menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, canda tawa, serta berbagai pengalaman berharga yang telah dilalui bersama. Semoga silaturahmi dan kebersamaan yang telah terjalin tetap terjaga di masa yang akan datang.
15. Rekan satu tim Tugas Akhir, Thika dan Sesa, yang telah menjadi bagian penting dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini. Terima kasih atas kerja sama, komitmen, dukungan, serta kebersamaan selama menjalani setiap tahapan penelitian. Semoga pengalaman yang telah dilalui bersama menjadi

kenangan berharga dan membawa manfaat bagi perjalanan di masa yang akan datang.

16. Kina, yang telah menjadi salah satu support system terbaik bagi penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Terima kasih atas segala perhatian, kesabaran, dukungan, serta semangat yang diberikan dalam setiap proses. Kehadiran dan kepedulian yang diberikan menjadi salah satu alasan bagi penulis untuk tetap bertahan, bangkit, dan menyelesaikan Tugas Akhir ini hingga akhir.

Jakarta, 07 Februari 2026



Rifdah Maulidina
NIM 2293309045

DAFTAR ISI

LAPORAN TUGAS AKHIR.....	i
LAPORAN TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG AKHIR.....	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK.....	vi
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Pengembangan.....	9
F. Manfaat Pengembangan.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
A. Kajian Teori	12
1. Industri Perhotelan dan <i>Front Office</i>	12
2. Kompetensi dan Capaian Pembelajaran <i>Front Office</i>	14
3. Media Pembelajaran Digital dan E-Modul Kreatif.....	16
4. <i>Design Thinking</i> dalam Pengembangan E-Modul.....	17
B. Pertanyaan Kajian	19
BAB III METODE PENGEMBANGAN	20
A. Jenis Kajian.....	20
B. Tempat dan Waktu Pelaksanaan	21

C. Subjek dan Objek Kajian	22
D. Teknik Pengumpulan Data.....	22
E. Tahapan Pelaksanaan Kajian	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Hasil Perancangan E-Modul Interaktif <i>Front Office</i>	30
1. Perancangan <i>Storyboard</i>	32
2. Hasil Desain <i>Prototype</i> E-Modul Interaktif <i>Front Office</i>	36
3. Hasil Penyajian Materi Alur Kerja <i>Front Office</i> dalam E-Modul Interaktif.....	42
4. Hasil E-Modul Interaktif yang Dikembangkan untuk Membantu Membangun Kompetensi Mahasiswa	50
B. Pembahasan Perancangan E-Modul Interaktif.....	60
C. Keterbatasan Perancangan E-Modul Interaktif.....	68
BAB V PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Implikasi	31
C. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Tahapan Pelaksanaan Pengembangan <i>Prototype</i> E-Modul Interaktif <i>Front Office</i>	25
Tabel 2	Keterkaitan Tahapan <i>Design Thinking</i> dengan Pengembangan <i>Prototype</i>	27
Tabel 3	Struktur Materi E-Modul Interaktif <i>Front Office</i>	43
Tabel 4	Hasil Validasi Ahli Materi	56
Tabel 5	Hasil Validasi Ahli Bahasa	57
Tabel 6	Hasil Validasi Ahli Desain dan Media.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	<i>Storyboard</i> Halaman <i>Cover</i> E-Modul Interaktif <i>Front Office</i>	34
Gambar 2	<i>Storyboard</i> Daftar Isi E-Modul Interaktif <i>Front Office</i>	34
Gambar 3	<i>Storyboard</i> Menu Utama E-Modul Interaktif <i>Front Office</i>	35
Gambar 4	Halaman <i>Cover Prototype</i> E-Modul	38
Gambar 5	Halaman Peta Materi E-Modul Interaktif <i>Front Office</i>	39
Gambar 6	Halaman Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL).....	39
Gambar 7	Halaman Materi E-Modul Interaktif <i>Front Office</i>	40
Gambar 8	Halaman Video Pengayaan	41
Gambar 9	Halaman Quiz HOTS	41
Gambar 10	Materi BAB I <i>Front Office General</i>	44
Gambar 11	Materi BAB II <i>Communication Skills, Grooming, dan Sistem Front Office</i>	45
Gambar 12	Materi BAB III <i>Guest Arrival, Departure, dan Reservation Management</i>	46
Gambar 13	Materi BAB IV <i>Guest Service Management dan Service Excellence</i>	46
Gambar 14	Tampilan Video Pengayaan pada E-Modul	49
Gambar 15	Tampilan Quiz HOTS pada E-Modul	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Riwayat Hidup.....	76
Lampiran 2	Lembar Pembimbingan Tugas Akhir	77
Lampiran 3	Dokumentasi Uji Proposal Tugas Akhir.....	79
Lampiran 4	Sertifikat Kompetensi	80
Lampiran 5	Sertifikat HKI	81
Lampiran 6	Dokumentasi Expert Judgement.....	82