

LAPORAN TUGAS AKHIR

**MENENTUKAN TITIK AWAL : ANALISIS KEBUTUHAN
E-MODUL INTERAKTIF *FRONT OFFICE* BAGI
MAHASISWA PERHOTELAN**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Pariwisata



**Disusun oleh
MARTHIKA NOUR CHOFIFAH
NIM: 2293309026**

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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Menentukan Titik Awal : Analisis Kebutuhan E-modul
Interaktif *Front Office* Bagi Mahasiswa Perhotelan
Penulis : Marthika Nour Chofifah
NIM : 2293309026
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 Kamis, tanggal 9 Juli 2026

Disahkan Oleh:

Ketua Penguji,



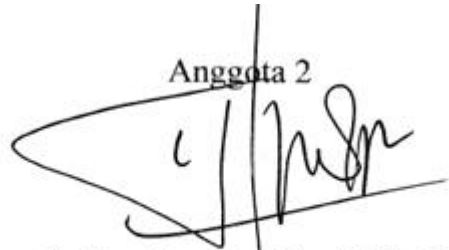
Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M
NIP. 19860509201932011

Anggota 1



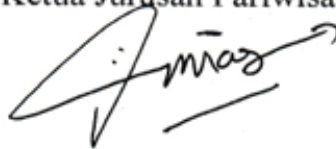
Lina Mufidah, S.Pd., M.Pd
NIP. 19890818202462001

Anggota 2



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

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata



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

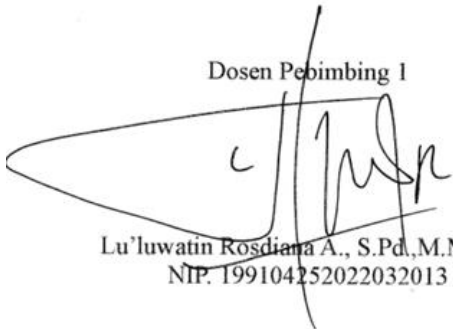
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Menentukan Titik Awal : Analisis Kebutuhan *E-Modul*
Interaktif *Front Office* Bagi Mahasiswa Perhotelan
Penulis : Marthika Nour Chofifah
NIM : 2293309026
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.

Ditandatangani di Jakarta, 23 Juni 2026

Dosen Pembimbing 1



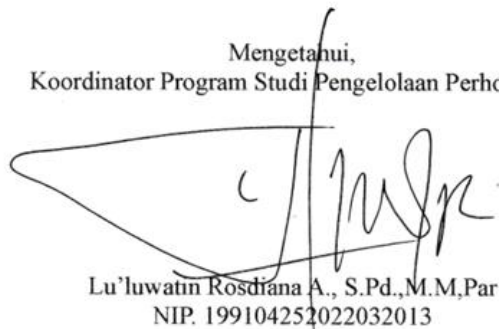
Lu'luwatn Rosdiana A., S.Pd.,M.M,Par
NIP. 199104252022032013

Dosen Pembimbing 2



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

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Lu'luwatn Rosdiana A., S.Pd.,M.M,Par
NIP. 199104252022032013

**PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR
DAN BEBAS PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Marthika Nour Chofifah
NIM	: 2293309026
Program Studi	: Pengelolaan Perhotelan
Jurusan	: Pariwisata
Tahun Akademik	: 2026

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul :

Menentukan Titik Awal : Analisis Kebutuhan *E-Modul Interaktif Front Office* Bagi Mahasiswa 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 dengan ketentuan yang berlaku.

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

Jakarta, 23 Juni 2026

Yang Menyatakan



Marthika Nour Chofifah
NIM: 2293309026

PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

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

Nama : Marthika Nour Chofifah
NIM : 2293309026
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 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:

Menentukan Titik Awal : Analisis Kebutuhan *E-Modul* Interaktif *Front Office* Bagi Mahasiswa Perhotelan beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 23 Juni 2026

Yang Menyatakan



Marthika Nour Chofifah
NIM: 2293309026

ABSTRAK

This study aims to analyze the required characteristics and features of an interactive Front Office e-module for the Hospitality Management Study Program at Politeknik Negeri Media Kreatif. It applied Design Thinking limited to the empathize and define stages through a descriptive qualitative approach. Data were collected through interviews with Front Office and Rooms Division lecturers and the Study Program Coordinator, observations of second-semester students, and documentation of the Semester Learning Plan and learning outcomes. Data were analyzed using APKL, USG, and a Fishbone diagram. The findings show that: (1) Front Office learning remains dominated by text-based modules and presentations, while facilities and technology for practical learning are not yet optimal; some students also have difficulty connecting theory with practice, using English, and performing service procedures consistently; (2) the lack of interactive learning media was identified as the priority issue; and (3) the required e-module should present operational materials aligned with the Semester Learning Plan in a systematic, visual, contextual, and user-friendly format. Recommended features include procedural videos and visualizations, service communication and Hospitality English materials, simulations and case studies, assessment quizzes, and multi-device access for classroom and independent learning.

Keywords: needs analysis; interactive e-module; Front Office; Design Thinking; vocational hospitality education.

Kajian ini bertujuan menganalisis kebutuhan karakteristik dan fitur *e-modul* interaktif *Front Office* pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Negeri Media Kreatif. Kajian menggunakan model *Design Thinking* yang dibatasi pada tahap *empathize* dan *define* dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan dosen pengampu *Front Office* dan *Rooms Division* serta Koordinator Program Studi, observasi pembelajaran mahasiswa semester II, dan dokumentasi berupa Rencana Pembelajaran Semester serta data hasil belajar. Data dianalisis menggunakan APKL (Aktual, Problematik, Kekhalayakan, dan Layak), USG (*Urgency, Seriousness, and Growth*), dan diagram Fishbone. Hasil kajian menunjukkan; (1) Kondisi Pembelajaran mata kuliah *Front Office* masih didominasi oleh modul teks dan presentasi, sementara fasilitas dan teknologi pendukung praktik belum optimal sebagian mahasiswa masih mengalami kesulitan dalam menghubungkan teori dengan praktik, menggunakan bahasa Inggris, dan menjalankan prosedur pelayanan secara konsisten; (2) Analisis isu belum tersedianya media pembelajaran interaktif yang mendukung pembelajaran *Front Office*; (3) *E-modul* yang dibutuhkan perlu memuat materi operasional sesuai dengan RPS dan disajikan secara sistematis, visual, kontekstual, serta mudah digunakan. Fitur yang direkomendasikan meliputi video dan visualisasi prosedur, materi komunikasi pelayanan dan *Hospitality English*, simulasi dan studi kasus, kuis evaluasi, serta akses melalui berbagai perangkat untuk mendukung pembelajaran di kelas dan belajar mandiri.

Kata kunci: analisis kebutuhan; *e-modul* interaktif; *Front Office*; *Design Thinking*; pendidikan vokasi perhotelan.

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul *Menentukan Titik Awal : Analisis Kebutuhan E-modul Interaktif Front Office* Bagi Mahasiswa Perhotelan ini. Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Terapan di program studi Diploma IV Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Negeri Media Kreatif. Penulis berharap Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu di Politeknik Media Kreatif dan memberikan pembaruan dalam penulisan kajian.

Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan 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.S1., M.Acc., 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., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata sekaligus Dosen Pembimbing II
5. Lu'luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M.Par. selaku Kepala Program Studi Pengelolaan Perhotelan sekaligus Dosen Pembimbing 1
6. Imas Masriah S.Tr.Par, M.Par. selaku Sekretaris Program Studi Pengelolaan Perhotelan
7. Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M selaku Ketua Penguji 1
8. Lina Mufidah, S.Pd., M.Pd selaku Anggota Penguji 1
9. Yang tercinta, Sanusih dan Erna Rukmini selaku orang tua penulis yang telah berjuang untuk selalu memberikan yang terbaik kepada penulis sehingga penulis berhasil menempuh pendidikan perguruan tinggi. Terima kasih sudah memberikan dukungan yang tiada henti kepada penulis dan tidak pernah henti memberikan rasa sayang serta mendoakan setiap proses perjalanan hidup penulis. Penulis menyadari bahwa dibalik senyum ayah

dan mama terdapat banyak kesulitan dan rintangan yang dihadapi demi mengupayakan segala kebutuhan dan keinginan penulis. Terima kasih banyak atas segala bentuk kasih sayang yang diberikan, serta menjadi alasan penulis untuk selalu semangat dalam menjalani proses kehidupan.

10. Teruntuk Reza yang telah kebersamai penulis selama proses perjalanan perkuliahan hingga penyusunan Tugas Akhir. Terima kasih banyak atas waktu, dukungan, perhatian serta pengertian yang diberikan kepada penulis dalam menghadapi berbagai tantangan dan kesulitan selama proses penulisan. Dengan adanya kehadiran serta dukungan membuat penulis semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
11. Teruntuk Shania dan Rifdah yang telah menjadi teman satu kelompok penulis. Terima kasih atas kerja sama, bantuan serta kebersamaan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
12. Teruntuk Bunga, Rafida dan Rifdah, terima kasih sudah menjadi teman seperjuangan penulis sejak awal hingga akhir masa kuliah.

Jakarta, 3 Juni 2026
Penulis,

Marthika Nour Chofifah
NIM. 2293309026

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH	v
ABSTRAK.....	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Kajian.....	8
F. Manfaat Kajian	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Praktis	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori	11
1. Pendidikan Vokasi Perhotelan	11
2. <i>Front Office</i>	13
3. Media Pembelajaran dalam Pendidikan Vokasi	17
4. <i>E-modul</i> Interaktif	21
5. Analisis Kebutuhan	26
B. Pertanyaan Kajian.....	30
BAB III METODE KAJIAN	31
A. Jenis Kajian	31
B. Subjek Kajian.....	32
C. Teknik Pengumpulan Data.....	32
D. Teknik Analisis Data.....	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Umum Objek Kajian.....	39
B. Hasil Dan Pembahasan Kajian.....	39
1. Kondisi Pelaksanaan Pembelajaran <i>Front Office</i>	39
2. Identifikasi Isu Kondisi Pembelajaran <i>Front Office</i>	43
3. Analisis Isu Menggunakan Metode APKL, <i>USG</i> dan Diagram <i>Fishbone</i>	50
4. Hasil Analisis Kebutuhan <i>E-modul</i> Interaktif <i>Front Office</i>	56
5. Fitur Rekomendasi <i>E-modul</i> Interaktif <i>Front Office</i>	65
C. Keterbatasan Kajian	68
BAB V PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Implikasi	71
C. Saran	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Analisis Isu Kriteria APKL	51
Tabel 2 Kriteria Skor Penilaian Metode USG	52
Tabel 3 Analisis Prioritas USG	53
Tabel 4 Rekomendasi Fitur E-Modul Interaktif <i>Front Office</i>	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Perbandingan Rata – Rata Nilai Mahasiswa.....	3
Gambar 2 Modul Pembelajaran <i>Front Office</i>	4
Gambar 3 Proses Praktik Pembelajaran <i>Front Office</i>	40
Gambar 4 Perangkat Digital Pembelajaran <i>Front Office</i>	42
Gambar 5 Data Nilai Mahasiswa Mata Kuliah <i>Front Office</i>	43
Gambar 6 Hasil Analisis Faktor Sebab Akibat Dari Diagram Fishbone	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	79
Lampiran 2 Kartu Bimbingan 1 Tugas Akhir.....	80
Lampiran 3 Kartu Bimbingan 2 Tugas Akhir.....	81
Lampiran 4 Dokumentasi Seminar Proposal Tugas Akhir.....	82
Lampiran 5 Transkrip Hasil Wawancara.....	83
Lampiran 6 Transkrip Hasil Observasi	95
Lampiran 7 Surat Pernyataan Pengajuan HKI	99
Lampiran 8 Sertifikat Praktik Industri	100