

**LAPORAN STUDI KASUS
DI PANGERAN *BEACH* HOTEL PADANG**

Disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan Mata Kuliah Pengalaman Lapangan Industri
(PLI)



Oleh:

Marsha Rahmadani / 24135221

Dosen Pembimbing	: Dr. Kasmita, S.Pd., M.Si.
Supervisor	: Dion Estefan Messakh

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2026**

HALAMAN PENGESAHAN DARI FAKULTAS

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Mata Kuliah Pengalaman Lapangan Industri**

Semester Januari – Juni 2026

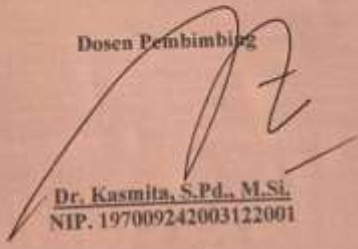
Oleh:

**Marsha Rahmadani
NIM: 24135221**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing


Dr. Kasmita, S.Pd., M.Si.
NIP. 197009242003122001

**a.n. Dekan FPP-UNP
Kepala Unit Hubungan Industri**


Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Mata Kuliah Pengalaman Lapangan Industri
Semester Januari – Juni 2026

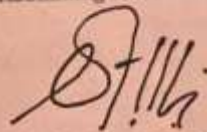
Oleh:

Marsha Rahmadani
NIM: 24135221

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing dari Industri



Dion Estefan Messakh
Supervisor



Vivi Nurasni
Manager Front Office

PANGERAN BEACH
FRONT DESK DEPT
PANG. BEACH

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkat dan rahmatnya sehingga laporan studi kasus dengan judul “Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Check-in* Tamu di Bagian *Front Office* Hotel Pangeran *Beach*” dapat di selesaikan dengan baik. Pengalaman Lapangan Industri satu dilaksanakan di Pangeran *Beach* Hotel Padang tanggal 12 Januari 2026 hingga tanggal 12 Juni 2026.

ucapan terima kasih diberikan kepada berbagai pihak yang sudah memberikan bantuan diantaranya:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dr. Kasmita, S.Pd., M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang sekaligus Dosen Pembimbing Magang.
3. Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D. selaku Wakil Dekan II Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd. selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Pasaribu, SST.Par., M.Si.Par., CHE selaku Ketua Departemen Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Ibu Rahmi Fadilsah, M.Pd. selaku koordinator program magang berdampak satu Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Bapak Soedjoko selaku General Manager Pangeran *Beach* Hotel Padang.
8. Seluruh *Front Office Crew* Pangeran *Beach* Hotel Padang.

Semoga semua do'a dan dukungannya di ridhoi oleh Allah SWT. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi saya sendiri dan yang membaca

Padang, 20 April 2026

Penulis,

Marsha Rahmadan

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	1
DAFTAR GAMBAR.....	2
DAFTAR LAMPIRAN	3
ABSTRAK	4
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1 Latar Belakang.....	5
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Studi Kasus	8
1.5 Manfaat Studi Kasus.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	11
2.3 Kerangka Pemikiran	12
BAB III METODE STUDI KASUS.....	14
3.1 Jenis Penelitian	14
3.1 Lokasi dan Waktu Magang.....	15
3.2 Profil Organisasi / Perusahaan.....	16
3.3 Subjek dan Objek Studi Kasus	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi)	43
3.5 Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Kasus	46
4.2 Temuan Studi Kasus.....	46
4.3 Analisis Permasalahan.....	47
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	48
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan.....	48
BAB V PENUTUP	50
5.1 Kesimpulan.....	50
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	53
DOKUMENTASI.....	54
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perencanaan kegiatan Pengalaman Lapangan Industri.....	15
Tabel 2. Tarif Harga Kamar.....	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pangeran <i>Beach</i> Hotel	16
Gambar 2. <i>Superior Room Twin Bed</i>	17
Gambar 3. <i>Superior King Bed</i>	17
Gambar 4. <i>Deluxe Room King Bed</i>	18
Gambar 5. <i>Deluxe Bathroom</i>	18
Gambar 6. <i>Junior Suite Room</i>	18
Gambar 7. Ruang Tamu <i>Eksekutif Suite Room</i>	19
Gambar 8. <i>Eksekutif Suite Room</i>	19
Gambar 9. Pangeran <i>Suite Room</i>	19
Gambar 10. Pangeran <i>Suite Bathroom</i>	20
Gambar 11. <i>Mini Kitchen</i> Pangeran <i>Suite Room</i>	20
Gambar 12. Ruang Tamu Pangeran <i>Suite Room</i>	20
Gambar 13. Ruang Keluarga Pangeran <i>Suite Room</i>	20
Gambar 14. Sati 1 <i>Meeting Room</i>	21
Gambar 15. Sati 2 <i>Meeting Room</i>	21
Gambar 16. Sati 2 <i>Meeting Room</i>	21
Gambar 17. Pangeran <i>Room</i>	22
Gambar 18. Batuah <i>Room</i>	22
Gambar 19. Basa <i>Room</i>	22
Gambar 20. Puti Bungsu <i>Room</i>	23
Gambar 21. Angso Duo <i>Room</i>	23
Gambar 22. VIP Siberut <i>Room</i>	24
Gambar 23. Sati <i>Hall</i>	24
Gambar 23. Sati <i>Hall</i>	24
Gambar 25. Sikuai <i>Lounge & Bar</i>	25
Gambar 26. Mentawai <i>Restaurant</i>	25
Gambar 27. Mentawai <i>Restaurant</i>	25
Gambar 28. <i>Swimming Pool</i>	26
Gambar 29. <i>Swimming Pool</i>	26
Gambar 30. <i>Fitness Centre</i>	26
Gambar 31. Mushola	27
Gambar 32. <i>Business Centre</i>	27
Gambar 33. <i>Package</i> Arisan di Sikuai <i>Lounge</i>	31
Gambar 34. <i>Wedding Package</i>	32
Gambar 35. Struktur Organisasi Pangeran <i>Beach</i> Hotel	32
Gambar 36. Ruangan FOM	36
Gambar 37. Resepsionis	38
Gambar 38. Resepsionis	38
Gambar 39. Kursi Tunggu Tamu	39
Gambar 40. Ruangan <i>Operator</i>	39
Gambar 41. Ruangan <i>Bellboy</i> dan <i>concierge</i>	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	54
Lampiran 2. Hasil Observasi	55
Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan PLI.....	56
Lampiran 4. Surat Keterangan PLI.....	57
Lampiran 5. Logbook	58
Lampiran 6. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI.....	96
Lampiran 7. Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Maneger di Industri	97
Lampiran 8. Data Pendukung Lainnya.....	98

ABSTRAK

Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Check-in* tamu merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di industri perhotelan. *Front Office* sebagai departemen yang berinteraksi langsung dengan tamu memiliki peran utama dalam melaksanakan proses *Check-in* secara cepat, tepat, ramah, dan profesional sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Penerapan SOP yang baik diharapkan mampu memberikan kesan pertama yang positif, meningkatkan kepuasan tamu, serta mendukung kelancaran operasional hotel. Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Check-in* tamu di bagian *Front Office* Hotel Pangeran *Beach* Padang, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI). Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan hasil temuan di lapangan dengan teori dan penelitian terdahulu mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada proses *Check-in* tamu di *Front Office*. Hasil studi menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP *Check-in* tamu di bagian *Front Office* Hotel Pangeran *Beach* Padang pada umumnya telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Petugas *Front Office* melaksanakan proses penyambutan tamu, verifikasi data reservasi, pemeriksaan identitas, registrasi tamu, konfirmasi metode pembayaran atau deposit, penyerahan kartu kunci kamar, serta pemberian informasi mengenai fasilitas hotel secara baik dan profesional. Namun, masih ditemukan beberapa kendala, seperti meningkatnya jumlah tamu pada periode ramai (*peak season*), keterlambatan informasi kesiapan kamar dari bagian Housekeeping, serta adanya permintaan khusus dari tamu yang memerlukan penanganan lebih lanjut. Oleh karena itu, peningkatan koordinasi antar departemen, optimalisasi penggunaan sistem informasi hotel, serta pelatihan pelayanan prima (*service excellence*) bagi petugas *Front Office* diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan SOP *Check-in* dan kepuasan tamu.

Kata kunci: *Front Office*, Standar Operasional Prosedur (SOP), *Check-in* Tamu, Kualitas Pelayanan, Hotel Pangeran *Beach* Padang.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki peranan penting dalam mendukung perkembangan pariwisata dan perekonomian. Pertumbuhan industri perhotelan yang semakin pesat mengakibatkan persaingan antarhotel menjadi semakin ketat. Oleh karena itu, setiap hotel dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan tamu serta citra hotel di mata masyarakat.

Dalam industri perhotelan, *Front Office* merupakan departemen yang memiliki peran penting karena menjadi bagian pertama dan terakhir yang berhubungan langsung dengan tamu. *Front Office* bertanggung jawab memberikan pelayanan mulai dari proses reservasi, *Check-in*, pemberian informasi, penanganan permintaan dan keluhan tamu, hingga proses check-out. Oleh karena itu, *Front Office* sering disebut sebagai *face of the hotel* karena pelayanan yang diberikan akan membentuk kesan pertama tamu terhadap hotel.

Salah satu pelayanan utama yang dilakukan oleh *Front Office* adalah proses *Check-in* tamu. Proses *Check-in* merupakan tahapan awal pelayanan yang meliputi penyambutan tamu, verifikasi data reservasi, pemeriksaan identitas, registrasi, konfirmasi pembayaran, penyerahan kartu kunci kamar, serta pemberian informasi mengenai fasilitas hotel. Agar seluruh proses tersebut berjalan dengan baik, setiap hotel menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman kerja bagi petugas *Front Office*. Penerapan SOP bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang konsisten, efektif, efisien, serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

Dalam pelaksanaan operasional sehari-hari, petugas *Front Office* tidak hanya melaksanakan proses *Check-in* sesuai SOP, tetapi juga dituntut mampu menyelesaikan berbagai permasalahan yang dihadapi tamu. Permasalahan tersebut dapat berupa antrean pada saat tingkat hunian hotel tinggi (*peak season*),

keterlambatan kesiapan kamar dari bagian Housekeeping, kesalahan data reservasi, maupun permintaan khusus dari tamu. Kondisi tersebut mengharuskan petugas *Front Office* mampu mengambil keputusan secara cepat dan tepat tanpa mengabaikan prosedur yang telah ditetapkan. Kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan tamu merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan hotel.

Hotel Pangeran *Beach* Padang merupakan salah satu hotel berbintang di Kota Padang yang melayani tamu wisata maupun tamu bisnis. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, Hotel Pangeran *Beach* Padang menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada setiap departemen, termasuk *Front Office*, khususnya dalam proses *Check-in* tamu. Selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis memperoleh kesempatan untuk mengamati secara langsung pelaksanaan SOP *Check-in* serta berbagai kendala yang dihadapi petugas *Front Office* dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan PLI, pelaksanaan SOP *Check-in* di *Front Office* Hotel Pangeran *Beach* Padang pada umumnya telah berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun, pada kondisi tertentu, seperti meningkatnya jumlah tamu pada waktu-waktu tertentu, kedatangan tamu secara bersamaan, keterlambatan informasi kesiapan kamar, serta adanya permintaan khusus dari tamu, petugas *Front Office* dituntut untuk tetap memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional. Oleh karena itu, diperlukan penerapan SOP yang konsisten serta koordinasi yang baik dengan departemen lain agar kualitas pelayanan kepada tamu tetap terjaga.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan studi kasus mengenai pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Check-in* tamu di bagian *Front Office* Hotel Pangeran *Beach* Padang. Studi kasus ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan SOP *Check-in*, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk menyusun laporan studi kasus dengan judul "**Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Check-In* Tamu di Bagian *Front Office* Hotel Pangeran *Beach* Padang.**"

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut.

- a. Pelaksanaan SOP *check-in* harus dilakukan secara konsisten agar pelayanan kepada tamu berjalan sesuai standar hotel.
- b. Tingginya jumlah tamu pada waktu tertentu dapat memengaruhi kelancaran proses *check-in*.
- c. Petugas *Front Office* dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat tanpa mengabaikan prosedur yang telah ditetapkan.
- d. Diperlukan koordinasi yang baik antara *Front Office* dengan departemen lain, terutama Housekeeping, agar kamar siap ditempati sebelum proses *check-in* dilakukan.
- e. Perbedaan kondisi operasional di lapangan menyebabkan beberapa tahapan SOP perlu disesuaikan tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut.

- a. Bagaimana pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *check-in* tamu di bagian *Front Office* Hotel Pangeran *Beach* Padang?
- b. Apa saja kendala yang dihadapi petugas *Front Office* dalam melaksanakan SOP *Check-in* tamu?
- c. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan SOP *check-in* sehingga pelayanan kepada tamu tetap optimal?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Tujuan dari studi kasus ini adalah:

- a. Mendeskripsikan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *check-in* tamu di bagian *Front Office* Hotel Pangeran Beach Padang.
- b. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi petugas *Front Office* dalam pelaksanaan SOP *Check-in*.
- c. Menganalisis upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala pelaksanaan SOP *Check-in* guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

1.5 Manfaat Studi Kasus

- a. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, serta kemampuan penulis dalam memahami penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Check-in* tamu pada *Front Office* Hotel Pangeran Beach Padang serta mengembangkan kemampuan analisis terhadap permasalahan yang ditemukan selama kegiatan PLI.

- b. Bagi Hotel Pangeran Beach Padang

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi pihak hotel dalam meningkatkan efektivitas penerapan SOP *check-in*, memperbaiki kualitas pelayanan *Front Office*, serta meningkatkan kepuasan tamu.

- c. Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan sebagai bahan evaluasi dan pengembangan proses pembelajaran, khususnya pada mata kuliah yang berkaitan dengan operasional *Front Office* dan pelayanan hotel. Selain itu,

studi kasus ini dapat menjadi referensi dalam memperkaya literatur akademik mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) check-in di industri perhotelan serta menjadi bahan pembelajaran bagi mahasiswa dalam menghubungkan teori yang dipelajari di perkuliahan dengan praktik di dunia industri. Hasil studi kasus ini juga diharapkan dapat mendukung terjalinnya kerja sama yang lebih baik antara Program Studi D4 Manajemen Perhotelan dengan industri perhotelan dalam pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI).

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa dalam memahami penerapan teori *Front Office* pada dunia kerja serta menjadi tambahan literatur mengenai implementasi SOP *check-in* pada industri perhotelan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat dijadikan referensi dalam penelitian atau studi kasus selanjutnya yang berkaitan dengan operasional *Front Office*, pelayanan tamu, dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di industri perhotelan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

a. *Front Office*

Front Office merupakan departemen yang berhubungan langsung dengan tamu sejak kedatangan hingga keberangkatan. *Front Office* menjadi pusat pelayanan, informasi, reservasi, dan koordinasi antarbagian hotel. Yosep dan Septemuryantoro (2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan *Front Office* sangat memengaruhi kepuasan tamu dan citra hotel. Sudharma Yadnya, Ariana, dan Sutaguna (2024) menyatakan bahwa pelayanan *Front Office* yang profesional berkontribusi terhadap kepuasan tamu.

b. Fungsi *Front Office*

Fungsi *Front Office* meliputi penerimaan reservasi, proses check-in dan check-out, pemberian informasi, administrasi tamu, koordinasi dengan departemen lain, serta penanganan keluhan. Selamat, Wira, dan Sawokupu (2023) menjelaskan bahwa fungsi tersebut mendukung kelancaran operasional hotel.

c. Peranan *Front Office*

Front Office berperan sebagai *representative of the hotel, sales person, information center, problem solver, dan public relation*. Hariman (2024) menjelaskan bahwa peran tersebut sangat menentukan kualitas pelayanan hotel.

d. Standar Operasional Prosedure (SOP)

Wirya (2023) menjelaskan bahwa SOP merupakan pedoman kerja tertulis yang mengatur tahapan pelaksanaan pekerjaan agar berlangsung konsisten, efektif, dan sesuai standar perusahaan. Sandry, Mustafa, dan Retu (2024) menyatakan bahwa penerapan SOP meningkatkan kualitas pelayanan *Front Office*.

e. Tujuan SOP

Tujuan SOP adalah menyeragamkan prosedur kerja, mengurangi kesalahan, meningkatkan efisiensi, menjaga mutu pelayanan, dan

memudahkan pengawasan. Antari, Trianasari, dan Dewi (2025) menegaskan bahwa SOP menjadi dasar terciptanya pelayanan yang profesional.

f. Manfaat SOP

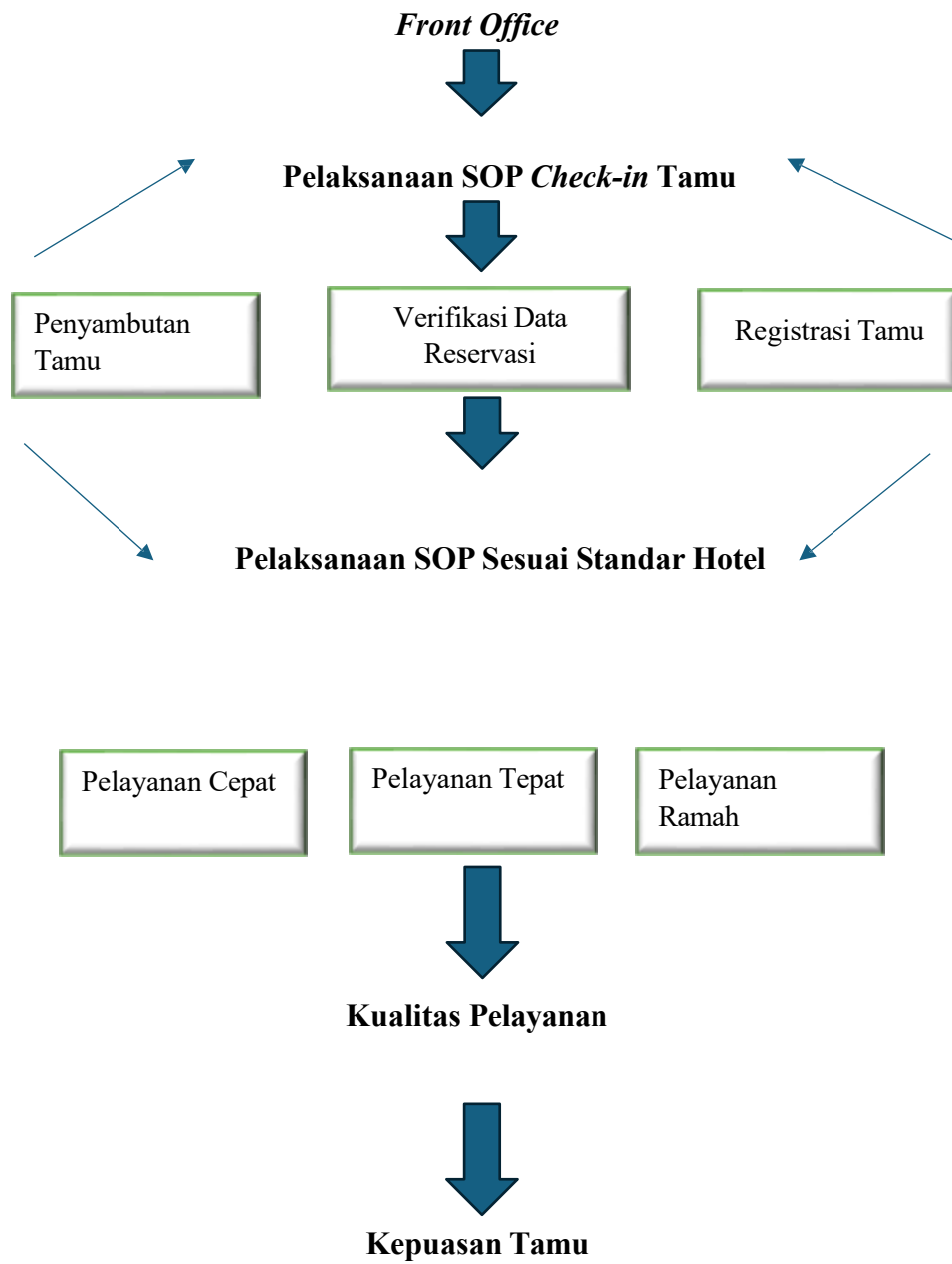
Penerapan SOP bermanfaat meningkatkan produktivitas, mempercepat pelayanan, meminimalkan kesalahan operasional, menjaga konsistensi pelayanan, dan meningkatkan kepuasan tamu (Damayanthi & Susanti, 2023; Antari et al., 2025).

2.2 Penelitian Terdahulu

- a. Penelitian Pertama, Hakim, Firmansyah, dan Putri (2025) melakukan penelitian yang berjudul "Enhancing VIP Guest Satisfaction Through SOP Adherence: Insights into Guest Relation Officers' Knowledge and Practices in a Luxury Indonesian Hotel." Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, analisis dokumen SOP, dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan petugas Front Office terhadap SOP check-in VIP berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Semakin baik pemahaman dan penerapan SOP, semakin baik pula kualitas pelayanan yang diterima tamu. Penelitian ini relevan dengan studi kasus yang dilakukan karena sama-sama membahas penerapan SOP pada pelayanan Front Office.
- b. Penelitian Kedua, osep dan Septemuryantoro (2023) melakukan penelitian berjudul "Upaya Komunikasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Front Office Department All Stay Hotel Semarang." Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi, koordinasi antarkaryawan, serta pemahaman karakter tamu menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan Front Office. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan studi kasus karena membahas pelayanan Front Office dalam operasional hotel

- c. Penelitian Ketiga, Wiryana (2023) melakukan penelitian berjudul "Analysis of the Implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in the Housekeeping and Front Office Department of Fria Bali Echo Beach Hotel Canggu." Penelitian menggunakan metode kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP pada Front Office telah berjalan sesuai standar perusahaan, meskipun masih diperlukan evaluasi secara berkala untuk menjaga konsistensi pelayanan. Penelitian ini relevan karena membahas implementasi SOP pada bagian Front Office hotel.
- d. Penelitian keempat, Avani dan Susanti (2024) melakukan penelitian berjudul "Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur Check-in di Pandan View Resort Mandeh." Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP check-in telah berjalan sesuai prosedur, meliputi penyambutan tamu, proses registrasi, pemberian informasi fasilitas hotel, hingga penyerahan kunci kamar. Penelitian ini memiliki keterkaitan dengan studi kasus karena sama-sama mengkaji pelaksanaan SOP check-in pada bagian Front Office

2.3. Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi kasus ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi di lapangan secara mendalam, holistik, dan berdasarkan kondisi nyata yang dialami oleh objek penelitian. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya memperoleh informasi yang akurat mengenai pelaksanaan kegiatan operasional serta permasalahan yang terjadi selama proses penelitian berlangsung.

Pendekatan studi kasus digunakan karena penelitian ini berfokus pada satu lokasi atau satu unit tertentu dalam kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI), sehingga memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara lebih rinci mengenai proses, permasalahan, serta pengalaman yang terjadi selama kegiatan berlangsung. Studi kasus dipilih karena mampu memberikan gambaran yang mendalam mengenai suatu fenomena dalam konteks nyata, sehingga hasil penelitian dapat menjelaskan kondisi yang terjadi secara komprehensif.

Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Check-in* tamu di bagian *Front Office* Hotel Pangeran Beach Padang. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana prosedur *Check-in* diterapkan oleh petugas *Front Office*, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut agar pelayanan kepada tamu tetap berjalan sesuai standar operasional hotel.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui hasil observasi langsung terhadap aktivitas *Front Office* dan wawancara dengan petugas yang terlibat dalam proses *Check-in*. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, Standar Operasional Prosedur (SOP), buku, jurnal ilmiah, serta sumber referensi lain yang berkaitan dengan penelitian.

Dengan demikian, penelitian ini tidak menggunakan data statistik, melainkan lebih menekankan pada deskripsi, interpretasi, dan analisis terhadap fakta-fakta yang ditemukan di lapangan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai objek yang diteliti. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan informasi mengenai penerapan SOP *Check-in* di *Front Office* Hotel Pangeran *Beach* Padang serta menjadi bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI) dilaksanakan di Hotel Pangeran *Beach* Padang yang beralamat di Jl. Ir. H. Juanda No. 79, Purus, Kota Padang, Sumatera Barat.

Pelaksanaan PLI berlangsung selama kurang lebih 5 (lima) bulan, yaitu mulai tanggal 12 Januari 2026 sampai dengan 12 Juni 2026. Selama periode tersebut, mahasiswa ditempatkan di bagian *Front Office* dan mengikuti seluruh kegiatan operasional sesuai jadwal kerja serta aturan yang berlaku di hotel.

Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja nyata di industri perhotelan, khususnya dalam bidang pelayanan tamu, sehingga mahasiswa dapat memahami penerapan teori yang telah dipelajari di bangku perkuliahan dengan praktik langsung di lapangan.

Tabel 1. Perencanaan kegiatan Pengalaman Lapangan Industri

No	Tanggal	Kegiatan	Catatan
1	12 Januari 2026	Kedatangan diperusahaan dan pengenalan area perusahaan	Tanggal dan lama kegiatan ini dapat berubah sesuai dengan kegiatan perusahaan.
2	12 Januari 2026 – 12 Juni 2026	Penempatan di <i>Front Office Departement</i>	
3	30 Mei 2026 – 12 Juni 2026	Membuat <i>logbook</i> dan penyusunan laporan	
4	4 Juni 2026	Penilaian dari hotel	

3.3 Profil Organisasi / Perusahaan

a. Profil Hotel



Gambar 1. Pangeran *Beach* Hotel

Nama Hotel : Pangeran *Beach* Padang
Pemilik : alm. Syafaruddin dt. Pangeran
Alamat : Jl. Ir. H. Juanda No79, Flamboyan Baru, Kec.Padang barat
Padang, Sumatera Barat 25115
Kota : Padang
Negara : Indonesia
Phone : 07517051333
Email : resevation@Beach.hotelpangeran.com

b. Sejarah Hotel

Hotel Pangeran dibangun oleh almarhum Syafaruddin Datuak Pangeran pada tahun 1979 dengan nama perusahaan Pangeran, dengan bertambahnya tahun berubah nama menjadi PT. Pangeran Batuah Hotel atau yang lebih dikenal pada saat ini dengan nama Pangeran *City* Hotel Padang, kemudian perusahaan ke dua dibangun pada tahun 1982 PT. Istano Pangeran atau yang dikenal saat ini sebagai Pangeran *Beach* Hotel Padang, yang berada di jl. Ir hj. Juanda no 79. Pada tahun 2002 bapak almarhum Syafaruddin Datuak Pangeran juga membangun satu perusahaan di Pekanbaru yang diberi nama Pangeran Pekanbaru Hotel, dan ketiga perusahaan tersebut masih aktif sampai saat ini.

1) Fasilitas Pangeran *Beach* Hotel

Adapun fasilitas yang dimiliki oleh Pangeran *Beach* Hotel Padang adalah sebagai berikut.

a) *Superior Room*

Superior room merupakan kamar standar di Pangeran *Beach* Hotel Padang dengan *city view*, untuk jumlah keseluruhan dari *superior room* adalah 101 kamar, dibagi menjadi dua yaitu *smoking room* dan *non smoking room*.



Gambar 2. *Superior Room Twin Bed*
(Sumber: File *Front Office*)



Gambar 3. *Superior King Bed*
(Sumber: File *Front Office*)

b) *Deluxe Room*

Deluxe room merupakan kamar standar dengan *Beach view*, jumlah keseluruhan kamar *deluxe* di Pangeran *Beach* Hotel adalah 65 kamar, untuk luas kamar *deluxe* dan *superior* sama, yang membedakan hanya *view* dan untuk *deluxe* dilengkapi dengan balkon, tamu dapat melihat indahnya *view* pantai dari kamar.



Gambar 4. *Deluxe Room King Bed*

(Sumber: File *Front Office*)



Gambar 5. *Deluxe Bathroom*

(Sumber: File *Front Office*)

c) *Junior Suite Room*

Junior suite adalah salah satu tipe kamar *suite* yang ada di Pangeran *Beach* Hotel diantara tiga kamar *suite* yang dimiliki. *junior suite* ini memiliki *mountain view*, dengan kamar yang luas yakni 7.5 x 7.5 meter dan cukup untuk *family*. Untuk jumlah keseluruhan kamar *junior suite* di Pangeran berjumlah 10 kamar, yang terbagi atas *smooking* dan *non smooking room*.



Gambar 6. *Junior Suite Room*

(Sumber: File *Front Office*)

d) *Eksekutif Suite Room*

Eksekutif suite adalah kamar *suite* dengan *beach view* dan memiliki ruang tamu, dan *eksekutif suite* juga memiliki balkon untuk para tamu yang ingin melihat sunset di sore hari. Jumlah keseluruhan kamar *eksekutif suite* ada 4 kamar.



Gambar 7. Ruang Tamu *Eksekutif Suite Room*
(Sumber: File *Front Office*)



Gambar 8. *Eksekutif Suite Room*
(Sumber: File *Front Office*)

e) *Pangeran Suite Room*

Pangeran suite room adalah kamar *presiden suite room* yang dimiliki oleh *Pangeran Beach Hotel Padang*, kamar ini dilengkapi dengan berbagai macam fasilitas diantaranya adalah 1 ruang tamu, 1 ruang makan, 1 *mini kitchen* dan satu 1 *master bedroom* dan memiliki 2 *bathroom* diluar dan didalam, *bathroom* dilengkapi dengan yakuzi. Untuk luas dari *pangeran suite room* ini adalah 7,5 m x 12 m dan jumlah keseluruhan *pangeran suite room* adalah 1 unit.



Gambar 9. *Pangeran Suite Room*
(Sumber: File *Front Office*)



Gambar 10. *Pangeran Suite Bathroom*
(Sumber: File *Front Office*)



Gambar 11. *Mini Kitchen Pangeran Suite Room*
(Sumber: File *Front Office*)



Gambar 12. *Ruang Tamu Pangeran Suite Room*
(Sumber: File *Front Office*)



Gambar 13. *Ruang Keluarga Pangeran Suite Room*
(Sumber: File *Front Office*)

f) *BallRoom dan Meeting Room*

Pangeran *Beach* Hotel Padang memiliki fasilitas *ballroom* dan *meeting room*. Untuk jumlah *ballroom* di Pangeran yaitu 1 unit yang diberi nama *sati ballroom*, dan Pangeran juga memiliki *meeting room* yang berjumlah 10 *meeting room*.

a. *Sati 1 Meeting Room*

Ruangan ini merupakan salah satu *meeting room* yang ada di Pangeran terletak didekat *lobby*, ruangan ini berkapasitas 100–150 pax.



Gambar 14. Sati 1 *Meeting Room*

(Sumber: File *Front Office*)

b. Sati 2 *Meeting Room*

Ruangan ini terletak bersebelahan dengan ruangan sati satu lebih tepatnya berada di belakang ruang sati satu. Ruangan ini juga mempunyai sekat antara satu dan dua yang dapat dibuka sesuai kebutuhan, ruangan ini bisa untuk 300 pax.



Gambar 15. Sati 2 *Meeting Room*

(Sumber: File *Front Office*)

c. Sati 3 *Meeting Room*

Ruangan ini terletak di paling ujung didekat mentawai *restaurant*, ruangan ini juga memiliki sekat antara sati dua dan satu tiga. Ruangan ini berkapasitas 300 pax.



Gambar 16. Sati 2 *Meeting Room*

(Sumber: File *Front Office*)

d. *Pangeran Room*

Pangeran room merupakan *meeting room* *Pangeran Beach Hotel Padang* yang berada di *wing* sebelah kanan gedung, berkapasitas 700 pax.



Gambar 17. *Pangeran Room*
(Sumber: File *Front Office*)

e. *Batuah Room*

Batuah room salah satu *meeting room* yang terletak pada *wing* sebelah kiri gedung hotel.



Gambar 18. *Batuah Room*
(Sumber: File *Front Office*)

f. *Basa Room*

Basa room merupakan salah satu *meeting room* yang terletak pada sisi sebelah kiri gedung, lebih tepatnya disamping dari *batuah room*.



Gambar 19. *Basa Room*
(Sumber: File *Front Office*)

g. *Bagindo Room*

Ruangan *meeting* ini untuk kapasitas yang kecil mulai dari 10-15 pax, biasanya ruangan ini digunakan untuk rapat atau sebagai *meeting* dalam jumlah pax sedikit.

h. Puti Bungsu Room

Tidak jauh berbeda ruangan ini adalah salah satu ruangan *meeting* untuk kapasitas yang kecil, terletak di *wing* kanan di samping *business center*.



Gambar 20. Puti Bungsu Room

(Sumber: File *Front Office*)

i. Angso Duo Room

Salah satu *meeting room* yang ada di Pangeran yang berada di dekat *pool*, *meeting room* ini berkapasitas 200-700 orang. Ruangan ini dapat digunakan sebagai *venue wedding* dengan tamu undangan 700 pax.



Gambar 21. Angso Duo Room

(Sumber: File *Front Office*)

j. VIP Siberut Room

Salah satu ruangan yang dimiliki oleh Pangeran, ruangan ini digunakan untuk tamu *VIP sikuai lounge* atau untuk acara keluarga, karna desain interior yang nyaman untuk keluarga. Ruangan ini terletak disebelah *sikuai lounge*.



Gambar 22. VIP Siberut Room

(Sumber: File *Front Office*)

k. Sati Hall

Sati hall merupakan *ballroom* yang dimiliki oleh Pangeran Beach Hotel, sati hall merupakan gabungan dari ruangan *meeting room* satu, dua dan tiga yang dibuka sekat pembatasnya. Ruangan ini berkapasitas 1000-1500 pax.



Gambar 23. Sati Hall

(Sumber: File *Front Office*)



Gambar 24. Sati Hall

(Sumber: File *Front Office*)

l. Sikuai Lounge & Bar

Lounge and bar Pangeran Beach Hotel ini dinamai dengan *maninjau lounge*, kemudian pada tahun 2020 dan selesai di renovasi ditahun 2022, yang diberi nama *sikuai lounge* dan diresmikan pada tanggal 15 Juli 2022 dengan konsep *modern* dan *elegant* membuat nyaman pengunjung untuk menikmati makanan yang ada. Kemudian pada setiap malam *sikuai lounge* juga menyediakan *live music* dari pukul 19.00 hingga 23.00. *Sikuai lounge*

juga memiliki ruang VIP yang diberi nama siberut, dan untuk tamu yang ingin merokok disediakan area *smooking*.



Gambar 25. Sikuai *Lounge & Bar*

(Sumber: File *Front Office*)

g) *Mentawai Restaurant*

Pangeran *Beach* Hotel mempunyai restoran yang diberi nama *mentawai restaurant*, terdapat ruangan VIP di restoran ini. Kemudian ada ruangan *indoor* dan *outdoor*. Restoran ini muat menampung hingga 350 pax. Restoran ini berada di area belakang hotel lebih tepatnya di dekat *swimming pool* dan pantai sehingga memberikan kesan yang menyenangkan.



Gambar 26. *Mentawai Restaurant*

(Sumber: File *Front Office*)



Gambar 27. *Mentawai Restaurant*

(Sumber: File *Front Office*)

h) *Swimming Pool*

Pangeran *Beach* mempunyai kolam renang dengan kedalaman 150 cm, tersedia juga kolam anak-anak sehingga anak-anak dapat bermain dengan nyaman. Kolam renang ini dibuka untuk umum untuk harga satu pax

dewasa Rp.90.000 dan untuk anak-anak Rp.75.000 sudah *include soft drink*. Bagi tamu yang ingin mengikuti member di *swimming pool*, perbulannya Rp.500.000 dan untuk tiga bulan Rp.1.200.000, untuk enam bulan Rp.2.000.000 dan member untuk satu tahun Rp.3.000.000.



Gambar 28. *Swimming Pool*
(Sumber: File *Front Office*)



Gambar 29. *Swimming Pool*
(Sumber: File *Front Office*)

i) *Fitness Centre*

Pangeran mempunyai 1 pusat kebugaran yang lengkap dengan alat-alatnya. *Fitness centre* ini dapat digunakan oleh tamu yang sedang menginap dan tamu umum lainnya. *Fitness centre* ini memiliki member dengan harga Rp.400.000/bulannya, untuk *membership* 3 bulan dengan rate Rp.1.100.000, dan untuk *membership* 6 bulan Rp.1.800.000.



Gambar 30. *Fitness Centre*
(Sumber: File *Front Office*)

j) Ruang Laktasi

Pangeran mempunyai 1 ruang laktasi yang digunakan untuk ibu-ibu yang akan memberikan asi kepada anak-anaknya, ruangan ini dilengkapi dengan tempat tidur bayi, kursi dan meja kecil sehingga nyaman untuk bayi dan ibu.

k) Mushola

Pangeran *Beach* mempunyai ruang untuk ibadah, yang dibedakan, musholla pria dan wanita. Dilengkapi dengan tempat wudhu, dan 1 toilet di dalamnya.



Gambar 31. Mushola

(Sumber: File *Front Office*)

l) *Business Centre*

Pangeran mempunyai 1 *business centre* yang dilengkapi dengan mesin *fotocopy*, komputer, beserta *printer*. Memudahkan tamu jika hendak mengerjakan pekerjaan yang mendesak atau akan menggunakan *printer*.



Gambar 32. *Business Centre*

(Sumber: File *Front Office*)

Adapun tarif fasilitas di Pangeran *Beach* Hotel adalah sebagai berikut.

1. Tarif Kamar Hotel

Untuk tarif kamar hotel permalam bermacam-macam tergantung dengan tipe kamar dan tergantung kondisi *hightseason* atau saat *lowseason*.

Berikut Tabel 2. *room rate* Pangeran Beach Hotel.

No	Tipe Kamar	Fasilitas	Rate	View
1.	Superior	<i>Room Service 24 hours, Toilet and bath, Hot and Cold Shower, Safe deposit box, Satellite International TV Channels, Smoke Detector and Fire Safety Sprinklers, Free Wifi High Speed Internet, AC, No smoking room, Direct Dialing Telephone System (IDD), Coffee/tea maker, Coffee table with chair, Mini-bar, Electronic Room Key.</i>	Rp. 1.400.000	<i>Mountain</i>
2.	Deluxe	<i>Room Service 24 hours, Toilet and bath, Hot and Cold Shower, Safe deposit box, Satellite International TV Channels, Smoke Detector and Fire Safety Sprinklers, Free Wifi High Speed Internet, AC, No smoking room, Direct Dialing Telephone System (IDD), Coffee/tea maker,</i>	Rp.2.000.000	<i>Ocean</i>

No	Tipe Kamar	Fasilitas	Rate	View
		<i>Coffee table with chair, Mini-bar, Electronic Room Key.</i>		
3.	Junior Suite	<i>Room Service 24 hours, Toilet and bath, Hot and Cold Shower, Safe deposit box, Satellite International TV Channels, Smoke Detector and Fire Safety Sprinklers, Free Wifi High Speed Internet, AC, No smoking room, Direct Dialing Telephone System (IDD), Coffee/tea maker, Coffee table with chair, Mini- bar, Electronic Room Key.</i>	Rp.3.675.000	<i>Mountain</i>
4.	Executive Suite	<i>Room Service 24 hours, Toilet and bath, Hot and Cold Shower, Safe deposit box, Satellite International TV Channels, Smoke Detector and Fire Safety Sprinklers, Free Wifi High Speed Internet, AC, No smoking room, Direct Dialing Telephone System (IDD), Coffee/tea maker,</i>	Rp.6.112.500	<i>Ocean</i>

No	Tipe Kamar	Fasilitas	Rate	View
		<i>Coffee table with chair, Mini-bar, Electronic Room Key.</i>		
5.	Pangeran Suite	<i>Room Service 24 hours, Toilet and bath, Hot and Cold Shower, Safe deposit box, Satellite International TV Channels, Smoke Detector and Fire Safety Sprinklers, Free Wifi High Speed Internet, AC, No smoking room, Direct Dialing Telephone System (IDD), Coffee/tea maker, Coffee table with chair, Mini-bar, Electronic Room Key.</i>	Rp.10.140.025	<i>Ocean</i>

2. Tarif *Membership Swimming pool*

Pool di *Pangeran Beach* tidak hanya untuk tamu yang menginap di *Pangeran Hotel* saja tapi terbuka untuk umum, untuk waktu buka *pool* dimulai pukul 06.00 hingga 18.00 WIB. Berikut *rate membership swimming pool*.

a. Untuk Anak-Anak : Rp.75.000 satu pax

b. Untuk Dewasa : Rp.90.000 satu pax

Untuk harga sudah *include soft drink* dan *free akses internet*.

a. Untuk member satu bulan : Rp.500.000 satu pax

b. Untuk member tiga bulan : Rp.900.000 satu pax

c. Untuk member enam bulan : Rp.1.500.000 satu pax

d. Untuk member satu tahun : Rp.2.400.000 satu pax

3. Tarif *Membership Fitness Centre*

Untuk tempat *fitness centre* dibuka untuk umum, *fitness centre* beroperasi mulai pukul 07.00 hingga 21.00 WIB. Untuk tamu yang ingin menjadi bagian *membership Fitness centre* dapat mendaftarkan langsung ke bagian marketing. Untuk *rate membership* sebagai berikut.

- a. Untuk member satu bulan : Rp.300.000 satu pax
- b. Untuk member tiga bulan : Rp.800.000 satu pax
- c. Untuk member enam bulan : Rp.1.500.000 satu pax

Bagi tamu yang ingin member *swimming pool* dan *fitness centre*, Pangeran juga menawarkan *rate* yang sangat menarik, berikut tarif *membership swimming pool* dan *fitness centre* :

- a. Untuk member satu bulan : Rp.450.000 satu pax
- b. Untuk member tiga bulan : Rp.1.250.000 satu pax
- c. Untuk member enam bula : Rp.2.200.000 satu pax

4. *Package Arisan di Sikuai Lounge*

Pangeran *Beach Hotel* juga menawarkan paket untuk arisan, yang dapat diadakan di *sikuai lounge* atau *VIP sikuai lounge*. Acara ini dapat *live musik* dan *include buffet food* untuk tarif arisan sebagai berikut.

- a. Satu pax Rp.110.000 ,-

Untuk acara warisan ini dapat diselenggarakan untuk 20 orang.



Gambar 33. *Package Arisan di Sikuai Lounge*

(Sumber: File *Front Office*)

5. *Wedding Package*

Pangeran juga menyediakan *rate* untuk *package wedding* yang dapat dilaksanakan di *sati hall* atau di *angso duo room*, dengan harga yang

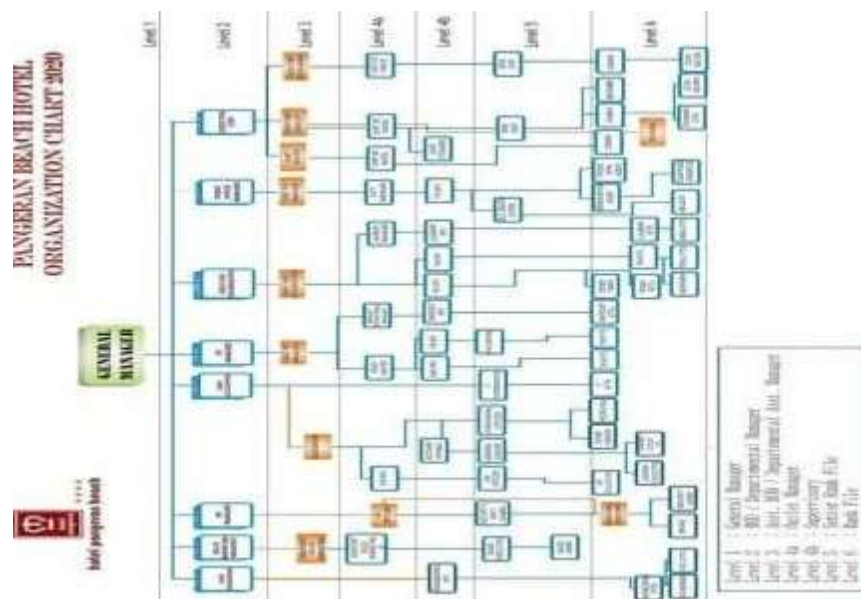
terjangkau dan tawaran yang menarik. Berikut *rate package wedding* Pangeran *Beach* Hotel.

- a. Package Silver : Rp.80.000.000 untuk 300 Pax
- b. Package Gold : Rp.109.000.000 untuk 500 Pax
- c. Package Platinum : Rp. 150.000.000 untuk 700 pax



Gambar 34. *Wedding Package*
(Sumber: File *Front Office*)

d. Struktur Organisasi Magang Berdampak



Gambar 35. Struktur Organisasi Pangeran *Beach* Hotel
(Sumber: File *Front Office*)

Masing masing HOD departemen memiliki peranan yang berbeda-beda sesuai dengan departemen yang diberikan. Adapun peranan masing-masing struktur organisasi HOD Pangeran *Beach* Hotel adalah sebagai berikut.

1. *General Manager*

- e. Mengembangkan sistem operasional hotel, dan mekanisme yang mendukung sistem tersebut sesuai *sistym operasional property*.
- f. Bertanggung jawab atas seluruh administrasi hotel secara hemat dan efisien.
- g. Mengadakan koordinasi dan rapat umum dengan seluruh *staff* hotel secara rutin.
- h. Menjamin diterapkan *sistem operasional properti* setiap saat.
- i. Mengembangkan dan mempertahankan standar kinerja tertinggi oleh *staff* hotel.
- j. Mempertahankan produk hotel secara inovatif dan kreatif agar menjadi yang terbaik dan dikenal oleh para tamu.

2. *Personalia / Human Resource Departement*

- a. Bertanggung jawab dalam mengurus administrasi kepegawaian diperusahaan.
- b. Bertugas mengapeli masalah kepegawaian, permohonan untuk melamar pekerjaan, pengangkatan, promosi, memberi peringatan, mutasi dan pemberhentian karyawan.
- c. Bertugas memberikan pelatihan (*training*) kepada calon karyawan sebelum karyawan ditempatkan di posisi yang sesuai dengan kemampuan dan keterampilan.

3. *Assistand General Manager*

- a. Membantu *manager* dalam merencanakan.
- b. Mengatur serta menerapkan strategi yang sudah ditargetkan dapat terpenuhi dengan baik.
- c. Melakukan pengawasan dan memberikan motivasi kepada *staff* di perusahaan.

4. *Sales Marketing Manager*

- a. Mengatur hasil lanjut dari informasi potensial dan bisnis yang dicari.
- b. Menyebarkan informasi komitmen kontrak penjualan ke semua departemen terkait dan memastikan tindak lanjutnya.
- c. Memonitor aktivitas penjualan secara langsung dan mengevaluasi perhari.
- d. Mempersiapkan perkiraan penjualan bulanan kamar dan *banquet* dan menyebarkannya ke semua departemen terkait.

5. *Chief Accounting*

- a. Mempersiapkan laporan keuangan bulanan dan memberi ulasan informasi penjelasan terkait kepada manajemen dan kantor perusahaan dalam hubungannya dengan angka-angka yang dilaporkan.
- b. Memastikan agar semua pendapat harian telah diawasi dan diperhitungkan dengan sebagaimana mestinya, dan diperiksa, serta rekapitulasi penjualan harian.

6. *Front Office Manager*

- a. Memastikan agar tata cara administrasi standar dalam penjualan kamar dipatahkan pada setiap saat.
- b. Memastikan keleluasaan dan kerahasiaan tamu.
- c. Secara harian memeriksa status reservasi kamar.
- d. Secara terjadwal melakukan pembahasan bersama dengan *manager* pemasaran untuk meninjau pelaksanaan dan perkiraan penempatan kamar.

7. *Housekeeping Manager*

- a. Menentukan *shift* anak buahnya.
- b. Menentukan perlengkapan yang harus dibeli.
- c. Melatih, mengkoordinasi, dan mengawasi kinerja semua bawahannya.

8. *Supervisor Housekeeping*

- a. Memimpin *briefing* yang dihadiri oleh para *staff* hotel dari seluruh seksi di divisi *housekeeping*.
- b. Menyusun rencana kerja divisi *housekeeping*.
- c. Memeriksa kehadiran para *staff* yang dijadwalkan hadir.
- d. Mengawasi kinerja para *staff* di divisi *Housekeeping*.

- e. Menyelenggarakan *training staff* baru bidang *housekeeping* sesuai standar operasional yang berlaku.
- f. Meninjau kesiapan kamar usai dibersihkan oleh *staff*.

9. *Chief Engineering*

- a. Membuat perencanaan kegiatan operasional *engineering*.
- b. Mengatur kegiatan operasional *engineering*.
- c. Melakukan kegiatan operasional *engineering*.
- d. Mengontrol pelaksanaan operasional *engineering*

10. *Assisten Food and Beverage Manager*

- a. Mengkoordinasikan kegiatan yang dilakukan antara bagian dapur, layanan, dengan bagian depan yang bertugas menjamu tamu.
- b. Membuat rencana kerja serta menilai bagaimana rencana tersebut dilaksanakan, untuk kemudian melaporkan hasilnya kepada direktur.
- c. Mengawasi inventaris fisik yang berada di lingkungan dapur, layanan, maupun depan.
- d. Mengevaluasi kinerja bawahannya.
- e. Membantu menangani permasalahan yang tidak dapat diatasi bagian bawah untuk dilaporkan kepada atasan.

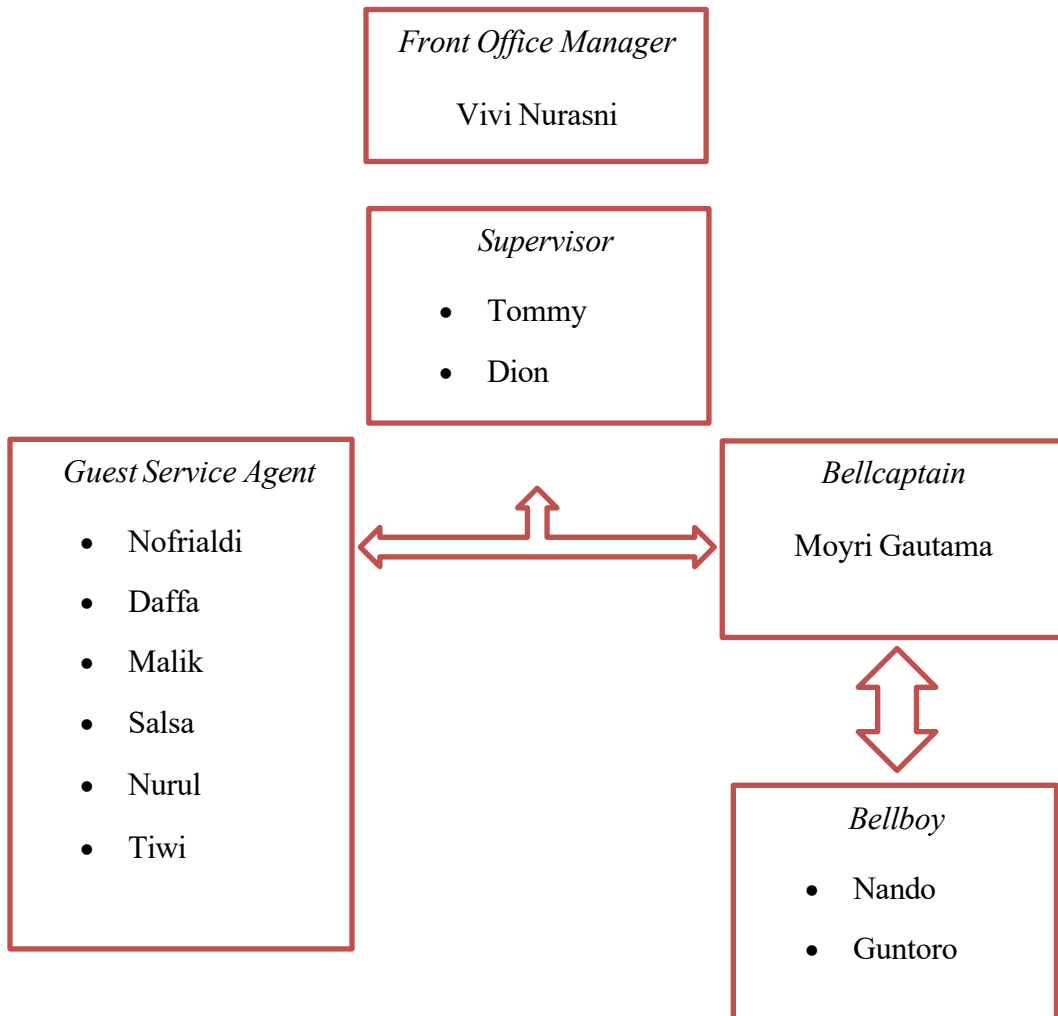
11. *Executive Chef*

Tugas utama dari *head chef* ini adalah mengkreasikan menu, bermain dengan bahan-bahan makanan dan menciptakan sensasi rasa-rasa baru.

12. *Supervisor Laundry*

Merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, mengkoordinir, dan mengawasi seluruh kegiatan bawahannya dalam operasional *laundry*.

2) Struktur Organisasi *Front Office Department*



Bagian-bagian yang ada dalam *Front Office departement* Pangeran Beach Hotel Padang adalah sebagai berikut.

1. *Front Office Manager* (FOM)

Ruangan FOM berada tepat di belakang ruangan resepsionis.



Gambar 36. Ruangan FOM
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Adapun beberapa tugas dan tanggung jawab seorang FOM adalah sebagai berikut.

a. Mengawasi Kinerja Bawahan

Tugas utama dari seorang FOM adalah mengarahkan serta mengawasi bawahan. Dalam kata lain seorang FOM akan mengawasi timnya secara langsung kemudian menjamin bahwa jadwal operasional di kantor untuk kesehariannya akan berjalan dengan lancar.

b. Merekrut Karyawan Baru

Ikut berpartisipasi dalam seleksi dan juga penerimaan karyawan baru, seorang FOM akan membuat perencanaan pelatihan serta pelatihan kembali kepada karyawan yang bekerja di bagian depan kantor atau pada *bagian Front Office*.

c. Mengawasi Keuangan

FOM akan melakukan penjagaan ketat pada bagian keuangan terutama untuk peredaran uang tunai. Selain itu juga akan melakukan pengecekan rutin pada bagian *Front Office Cashier* untuk setiap pergantian akhir *shift*.

2. Reservasi

Wijayanti dan Setyawan (2014) mengatakan bahwa reservasi adalah satu bagian dari *Front Office Department* yang bertugas menerima pesanan kamar tamu-tamu yang akan menginap di hotel.

Adapun tugas tugas dari seorang reservasi adalah sebagai berikut.

- a. Menjual produk hotel dengan cara melakukan teknik penjualan.
- b. Mempromosikan produk dan fasilitas hotel.
- c. Mempertahankan pengetahuan tentang produk dan pelayanan yang ada di hotel seperti harga & fasilitas promosi, harga khusus, dll.
- d. Menjalin hubungan yang baik dengan tamu serta mengantisipasi kebutuhan tamu.
- e. Mencatat dan memproses pemesanan yang dilakukan dengan berbagai macam media.
- f. Menerima pemesanan kamar yang ada dalam daftar tunggu (*waiting list*).
- g. Memproses perubahan pemesanan kamar.

- h. Mencatat metode pembayaran yang sudah di atur khusus untuk tamu rombongan dan konvensi.
- i. Melakukan tindakan pencegahan untuk menghindari tamu *no show*.
- j. Meminta persetujuan FOM atau *finance manager* untuk pemesanan kamar yang menginginkan pembayaran kredit.
- k. Membuat laporan reservasi.
- l. Mengarsip data pemesanan kamar secara akurat.

3. *Reception*

Resepsionis adalah orang dengan tugas menerima tamu yang datang ke kantor atau hotel.



Gambar 37. Resepsionis
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)



Gambar 38. Resepsionis
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)



Gambar 39. Kursi Tunggu Tamu
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Adapun tugas dari seorang *reception* adalah sebagai berikut.

- a. Menerima dan menyambut tamu.
- b. Melayani keperluan tamu.
- c. Menerima panggilan telfon.
- d. Melakukan tugas administrasi sederhana.
- e. Tempat seluruh informasi.
- f. Menerima dan memutuskan paket atau surat yang masuk.

4. Telepon Operator

Ruangan resepsionis juga memiliki ruangan khusus untuk operator, sebagai tempat reservasi, menerima telpon dari dalam hotel maupun dari luar hotel. Ruangan ini juga biasa digunakan oleh para karyawan untuk tempat istirahat bekerja sementara, ruangan ini juga dilengkapi dengan fasilitas tv.



Gambar 40. Ruangan Operator
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Telepon operator hotel adalah salah satu *section* yang ada di *Front Office Department* yang bertugas menangani layanan sambungan telepon, baik itu yang datang dari dalam maupun luar hotel. Adapun tugas dari telepon operator adalah sebagai berikut.

- a. Menangani penerimaan dan penyambungan sambungan telepon baik yang berasal dari dalam hotel maupun yang berasal dari luar hotel.
- b. Memberi informasi kepada tamu mengenai nomor telepon hotel atau perusahaan penting yang diminta oleh tamu. Sering kali tamu ini bertanya kepada petugas telepon operator mengenai nomer telepon yang tidak diprediksi sebelumnya.
- c. Menangani panggilan tamu melalui *paging*, pemanggilan ini dilakukan atas permintaan orang yang bersangkutan atau informasi penting bagi pihak hotel. *Paging* dilakukan minimal 3 kali apabila yang dipanggil belum mengetahui.
- d. Melayani *wake up call* sesuai permintaan. *Wake up call* adalah pemanggilan yang dilakukan oleh petugas telepon operator yang bertujuan untuk membangunkan tamu yang ada di kamar atas permintaan tamu itu sendiri.
- e. Mengukur lama tamu melakukan pembicaraan terhadap lawan bicaranya melalui sambungan atau layanan sambungan telepon hotel.
- f. Membuat rekening pemakaian pesawat telepon (*telephone bill*) sesuai *shift* masing-masing.
- g. Membuat *summary* tentang pemakaian telepon tamu setiap *shift*.
- h. Menyampaikan pesan-pesan tamu kepada pelanggan yang diminta.

5. *Cashier*

Salah satu *section* yang ada di *Front Office Department* yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menangani keuangan di *Front Office*. *Front Office cashier* ini akan menangani segala tagihan tamu. Adapun tugas dari seorang *Front Office cashier* adalah sebagai berikut.

- a. *Front Office cashier* bertugas untuk menyiapkan rekening tamu atau *bill* tamu.

- b. *Front Office cashier* bertugas melayani pembayaran yang dilakukan oleh tamu.
 - c. *Front Office cashier* bertanggung jawab atas kebenaran uang yang akan disetorkan kepada *accounting*.
 - d. *Front Office cashier* bertanggung jawab atas kebenaran uang yang diterima dan dikelurkan oleh tamu.
 - e. *Front Office cashier* bertugas mencetak rekening tamu.
6. Bell Captain

Bell Captain adalah seseorang yang bertugas untuk mengurus barang-barang bawaan yang dimiliki oleh tamu, mulai dari mereka datang sampai mereka pergi meninggalkan hotel. Area kerja seorang *bellcaptain* adalah pada bagian *Front Office*, *lobby*, dan kamar tamu. Mereka memiliki atasan yang dikenal dengan *chief concierge*.



Gambar 41. Ruangan Operator

(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Adapun tugas dari *bellcaptain* adalah sebagai berikut.

- a. Mengatur setiap tugas yang dimiliki oleh *bellboy*.
- b. Menerima dan menyimpan barang yang dimiliki oleh tamu yang dititipkan di *concierge*.
- c. Mencatat dan membukukan setiap barang yang sudah tersimpan di *luggage room*.
- d. Memastikan tempat penyimpanan atau *luggage* selalu dalam keadaan bersih dan rapi.

- e. Melakukan pengontrolan barang yang tersimpan atau masih berada didalam *lobby* yang mempunyai tanda pengenalan/*pass* nomor barang yang jelas.
- f. Mengatur *bellboy* untuk menyiapkan *trolley* atau kendaraan barang dalam menjemput bus rombongan yang akan berangkat ke hotel.
- g. Mengarahkan semua *bellboy* yang ada di setiap *shift* kerja.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah petugas *Front Office* di Hotel Pangeran *Beach* Padang yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan proses *Check-in* tamu. Subjek penelitian dipilih karena memiliki peran penting dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Check-in*, mulai dari menyambut tamu, melakukan verifikasi data reservasi, memeriksa identitas tamu, melakukan registrasi, hingga menyerahkan kartu kunci kamar dan memberikan informasi mengenai fasilitas hotel. Selain petugas *Front Office*, informasi pendukung juga diperoleh dari pembimbing lapangan atau supervisor apabila diperlukan untuk melengkapi data penelitian.

Objek dalam studi kasus ini adalah pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Check-in* tamu di bagian *Front Office* Hotel Pangeran *Beach* Padang. Fokus penelitian diarahkan pada penerapan setiap tahapan SOP *Check-in*, kesesuaian pelaksanaannya dengan prosedur yang berlaku, kendala yang dihadapi oleh petugas selama proses pelayanan, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut agar pelayanan kepada tamu tetap berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar operasional hotel.

Dengan menetapkan subjek dan objek tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan SOP *Check-in* di *Front Office* Hotel Pangeran *Beach* Padang serta menghasilkan temuan yang dapat menjadi bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Dalam studi kasus ini, teknik pengumpulan data dilakukan secara langsung di Hotel Pangeran *Beach* Padang selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut.

a. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kegiatan operasional di bagian *Front Office*, khususnya pada proses pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Check-in* tamu. Melalui observasi, peneliti memperoleh data mengenai tahapan pelayanan *Check-in*, interaksi antara petugas dengan tamu, serta kondisi yang terjadi selama proses pelayanan berlangsung. Teknik ini membantu peneliti memahami situasi nyata di lapangan sehingga data yang diperoleh lebih objektif.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan petugas *Front Office* dan, apabila diperlukan, dengan supervisor atau pembimbing lapangan. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai penerapan SOP *Check-in*, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut. Teknik wawancara memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang lebih mendalam berdasarkan pengalaman dan pengetahuan narasumber.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai data pendukung yang berkaitan dengan penelitian, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) *Check-in*, struktur organisasi, profil hotel, foto kegiatan selama PLI, serta dokumen lain yang mendukung pembahasan penelitian.

Data dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat hasil observasi dan wawancara sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dengan menggunakan ketiga teknik pengumpulan data tersebut, peneliti memperoleh data yang lengkap dan saling melengkapi sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Check-in* tamu di bagian *Front Office* Hotel Pangeran *Beach* Padang.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mengolah, menyusun, dan menafsirkan data yang telah diperoleh selama penelitian sehingga dapat menghasilkan informasi yang sistematis serta mampu menjawab rumusan masalah penelitian. Dalam studi kasus ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif, yaitu analisis yang dilakukan terhadap data berupa hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang diperoleh selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Hotel Pangeran *Beach* Padang.

Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

- a. Reduksi Data (Data Reduction)
- b. Reduksi data merupakan proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, mengelompokkan, dan merangkum data yang diperoleh selama penelitian. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Check-in* tamu di bagian *Front Office*, kendala yang dihadapi selama pelaksanaan SOP, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut. Data yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian tidak digunakan dalam proses analisis.

- c. Penyajian Data (Data Display)
- d. Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk uraian deskriptif sehingga informasi yang diperoleh lebih mudah dipahami. Penyajian data dilakukan secara sistematis sesuai dengan rumusan masalah penelitian, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan SOP *Check-in* tamu di *Front Office* Hotel Pangeran *Beach* Padang. Selain dalam bentuk narasi, data pendukung juga dapat disajikan dalam bentuk tabel, bagan, atau dokumentasi apabila diperlukan.
- e. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)
- f. Tahap terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil analisis dari data observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah diperoleh. Selanjutnya, peneliti melakukan verifikasi dengan membandingkan data dari berbagai sumber untuk memastikan bahwa hasil penelitian sesuai dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Tahap ini bertujuan agar kesimpulan yang dihasilkan memiliki tingkat keakuratan dan dapat dipertanggungjawabkan.
- g. Melalui tahapan analisis data tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Check-in* tamu di bagian *Front Office* Hotel Pangeran *Beach* Padang, mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh petugas *Front Office*, serta menjelaskan upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Dengan demikian, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak hotel dalam meningkatkan efektivitas penerapan SOP serta kualitas pelayanan di bagian *Front Office*.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Studi kasus ini dilaksanakan selama kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI) di bagian *Front Office* Hotel Pangeran *Beach* Padang pada periode 12 Januari 2026 sampai dengan 12 Juni 2026. Selama kegiatan tersebut, penulis memperoleh kesempatan untuk mengamati secara langsung pelaksanaan pelayanan kepada tamu, khususnya pada proses *Check-in* yang dilakukan oleh petugas *Front Office*.

Proses *Check-in* merupakan salah satu pelayanan utama yang diberikan kepada tamu pada saat pertama kali datang ke hotel. Pelayanan ini dimulai dari penyambutan tamu, pemeriksaan data reservasi, verifikasi identitas, proses registrasi, konfirmasi metode pembayaran atau deposit, penyerahan kartu kunci kamar, hingga pemberian informasi mengenai fasilitas hotel.

Berdasarkan hasil observasi, Hotel Pangeran *Beach* Padang telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam melaksanakan proses *Check-in* tamu. SOP tersebut bertujuan agar setiap petugas memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, profesional, dan konsisten sehingga mampu menciptakan kepuasan tamu.

Dalam pelaksanaannya, sebagian besar proses *Check-in* telah berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun, pada kondisi tertentu, seperti meningkatnya jumlah tamu pada saat peak season, kedatangan tamu secara bersamaan, maupun adanya permintaan khusus dari tamu, proses pelayanan memerlukan penyesuaian agar tetap berjalan secara efektif tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan PLI, diperoleh beberapa temuan sebagai berikut.

- a. Petugas *Front Office* telah melaksanakan proses *Check-in* sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di Hotel Pangeran *Beach* Padang.
- b. Tahapan *Check-in* meliputi penyambutan tamu, verifikasi reservasi, pemeriksaan identitas, registrasi tamu, konfirmasi pembayaran, penyerahan kartu kunci kamar, serta pemberian informasi mengenai fasilitas hotel.
- c. Pada saat tingkat hunian hotel tinggi (peak season), jumlah tamu yang datang secara bersamaan menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama dibandingkan hari biasa.
- d. Koordinasi antara *Front Office* dengan Housekeeping sangat menentukan kelancaran proses *Check-in*, terutama dalam memastikan kesiapan kamar sebelum tamu datang.
- e. Petugas *Front Office* tetap berupaya memberikan pelayanan yang ramah dan profesional meskipun menghadapi kondisi operasional yang cukup padat.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan temuan studi kasus, terdapat beberapa permasalahan yang memengaruhi pelaksanaan SOP *Check-in* tamu di *Front Office* Hotel Pangeran *Beach* Padang.

Permasalahan pertama adalah meningkatnya jumlah tamu pada periode peak season yang menyebabkan antrean pada area resepsionis. Kondisi ini membuat petugas harus bekerja lebih cepat agar waktu tunggu tamu tidak terlalu lama.

Permasalahan kedua adalah koordinasi dengan bagian Housekeeping mengenai kesiapan kamar. Apabila kamar belum selesai dibersihkan atau status kamar pada sistem belum diperbarui, proses *Check-in* dapat mengalami keterlambatan.

Permasalahan berikutnya adalah adanya permintaan khusus dari tamu, seperti permintaan tipe kamar tertentu, kamar dengan pemandangan laut, atau kamar yang berada di lantai tertentu. Apabila permintaan tersebut

tidak dapat dipenuhi karena keterbatasan ketersediaan kamar, petugas *Front Office* harus memberikan penjelasan yang baik kepada tamu. Meskipun demikian, secara umum petugas tetap berusaha menjalankan SOP sesuai standar dengan tetap mengutamakan kepuasan tamu.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Hasil studi kasus menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP *Check-in* di *Front Office* Hotel Pangeran *Beach* Padang telah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Bagyono (2014) yang menyatakan bahwa *Front Office* merupakan departemen yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada tamu mulai dari reservasi, registrasi (*Check-in*), pelayanan selama menginap, hingga proses check-out.

Pelaksanaan SOP *Check-in* yang diterapkan di hotel juga sejalan dengan pendapat Tambunan (2018) yang menjelaskan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja untuk menciptakan keseragaman pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan efektivitas kerja, dan meminimalkan kesalahan operasional.

Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Insani dan Setiyariski (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan *Front Office* sangat dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam menerapkan SOP secara konsisten. Pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional akan memberikan pengalaman positif kepada tamu serta meningkatkan citra hotel.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Reindrawati et al. (2024) yang menjelaskan bahwa *Front Office* merupakan pusat pelayanan hotel yang membutuhkan koordinasi dengan departemen lain agar pelayanan kepada tamu dapat berjalan secara optimal.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan pelaksanaan SOP

Check-in di *Front Office* Hotel Pangeran Beach Padang adalah sebagai berikut.

- a. Meningkatkan koordinasi antara *Front Office* dan Housekeeping agar informasi mengenai kesiapan kamar dapat diperbarui secara cepat dan akurat.
- b. Melakukan pembagian tugas yang lebih efektif kepada petugas *Front Office* pada saat tingkat hunian hotel tinggi (peak season) sehingga proses *Check-in* dapat berjalan lebih cepat.
- c. Memberikan pelatihan secara berkala kepada petugas *Front Office* mengenai pelayanan prima (*service excellence*), komunikasi, dan penerapan SOP agar kualitas pelayanan tetap terjaga.
- d. Memanfaatkan sistem informasi hotel secara optimal untuk mempercepat proses verifikasi data tamu, registrasi, dan penyerahan kamar.
- e. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan SOP secara berkala untuk mengetahui kendala yang masih terjadi serta menyusun langkah-langkah perbaikan yang diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Check-in* Tamu di Bagian *Front Office* Hotel Pangeran *Beach* Padang, dapat disimpulkan sebagai berikut.

- a. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Check-in* tamu di bagian *Front Office* Hotel Pangeran *Beach* Padang pada umumnya telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak hotel. Proses pelayanan dimulai dari penyambutan tamu, pemeriksaan data reservasi, verifikasi identitas, registrasi tamu, konfirmasi metode pembayaran, penyerahan kartu kunci kamar, hingga pemberian informasi mengenai fasilitas hotel. Penerapan SOP tersebut membantu menciptakan pelayanan yang lebih tertib, efektif, dan profesional.
- b. Dalam pelaksanaan SOP *Check-in* masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas *Front Office*, terutama pada saat tingkat hunian hotel meningkat (*peak season*), kedatangan tamu secara bersamaan, koordinasi dengan bagian Housekeeping mengenai kesiapan kamar, serta adanya permintaan khusus dari tamu. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kelancaran proses *Check-in* apabila tidak ditangani dengan baik.
- c. Upaya yang dilakukan oleh pihak *Front Office* untuk mengatasi kendala tersebut antara lain meningkatkan koordinasi dengan departemen Housekeeping, mengoptimalkan pembagian tugas antarpetugas, memanfaatkan sistem informasi hotel dalam proses pelayanan, serta tetap menerapkan prinsip pelayanan prima (*service excellence*) sehingga kualitas pelayanan kepada tamu tetap terjaga sesuai dengan standar hotel.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak terkait.

a. Bagi Hotel Pangeran Beach Padang

- 1) Hotel diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan *Front Office* melalui pelatihan dan evaluasi secara berkala mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) check-in. Selain itu, koordinasi antara *Front Office* dan Housekeeping perlu terus ditingkatkan agar informasi mengenai kesiapan kamar dapat diperoleh secara cepat dan akurat sehingga proses check-in berjalan lebih efektif.
- 2) Pihak hotel juga disarankan untuk mengoptimalkan penggunaan sistem informasi hotel dalam proses check-in agar verifikasi data tamu, pembaruan status kamar, dan proses administrasi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan meminimalkan terjadinya kesalahan. Pada saat tingkat hunian hotel tinggi (*peak season*), manajemen hotel diharapkan dapat melakukan pengaturan jadwal kerja dan pembagian tugas yang lebih efektif sehingga pelayanan kepada tamu tetap berjalan dengan optimal.
- 3) Selain itu, hotel perlu melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan SOP secara berkala untuk mengetahui kendala yang masih terjadi di lapangan serta menyusun langkah-langkah perbaikan yang berkelanjutan. Penerapan budaya pelayanan prima (*service excellence*) juga perlu terus ditingkatkan agar setiap petugas *Front Office* mampu memberikan pelayanan yang ramah, profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan tamu.

b. Bagi Petugas *Front Office*

Petugas *Front Office* diharapkan dapat terus meningkatkan kompetensi, keterampilan komunikasi, serta pemahaman terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) check-in. Selain itu, petugas diharapkan mampu bekerja sama dengan departemen lain secara

efektif serta tetap memberikan pelayanan yang cepat, sopan, dan profesional meskipun menghadapi kondisi operasional yang padat.

c. Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan diharapkan dapat terus memperkuat kerja sama dengan industri perhotelan sehingga mahasiswa memperoleh pengalaman praktik yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja. Selain itu, hasil studi kasus ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi dalam proses pembelajaran, khususnya pada mata kuliah yang berkaitan dengan operasional *Front Office* dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di industri perhotelan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai operasional *Front Office* dengan ruang lingkup yang lebih luas, seperti pengaruh penerapan SOP terhadap kepuasan tamu, kualitas pelayanan, penanganan keluhan tamu, atau efektivitas penggunaan sistem informasi hotel. Dengan demikian, hasil penelitian selanjutnya dapat memberikan kontribusi yang lebih besar bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun peningkatan kualitas pelayanan di industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Antari, N., Trianasari, & Dewi. (2025). Optimalisasi Penerapan SOP Front Office.
- Hakim, M. F. N., Firmansyah, A., & Putri, E. D. H. (2026). *Enhancing VIP Guest Satisfaction Through SOP Adherence: Insights into Guest Relation Officers' Knowledge and Practices in a Luxury Indonesian Hotel*. **Jurnal Pariwisata**, 13(1), 58–66.
- Illahi, M., & Athalah, A. (2025). Optimalisasi SOP Front Office.
- Mahendra, I. (2022). Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Menangani Tamu Check-in dan Check-out di The Trans Resort Bali.
- Meriana, N. K., & Nugraha, I. G. P. (2025). *Peran Prosedur Operasional Standar dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Restoran Palm Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali*. **Innovative: Journal of Social Science Research**, 5(4), 1396–1407.
- Ransun, D. M., Mangolo, M. C. S., & Lumare, M. A. (2025). *Implementation of Waiter Service Standard Operating Procedures (SOP) in Improving Service Effectiveness at Boulevard Bistro Restaurant, Lion Hotel & Plaza Manado*. **International Journal of Tourism Business Research**, 4(2), 11–22.
- Sundari. (2025). Penerapan Prosedur Check-in pada Front Office Hotel Grand Jatra Pekanbaru.
- Swastika, N., Andini, D., & Dewi. (2025). Implementasi SOP pada Front Office Hotel Holiday Inn Express Baruna Bali.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

a. Identitas Informan

Inisial : TL

Usia 39

Peran di Lembaga : *Supervisor Front Office*

b. Pelaksanaan Wawancara

Hari : Senin

Tanggal : 29-06-2026

Tempat : Pangeran Beach Hotel Padang

1. SOP Check-in Tamu

Bagaimana SOP *check-in* tamu yang berlaku di Hotel Pangeran Beach Padang?

Apakah ada tahapan yang harus dilakukan petugas saat proses *check-in*?

Apakah seluruh karyawan front office telah memahami SOP tersebut?

Bagaimana proses penyampaian atau sosialisasi SOP kepada karyawan baru?

Seberapa sering SOP diperbarui atau dievaluasi?

2. Pelaksanaan SOP

Apakah SOP *check-in* selalu diterapkan dalam kondisi operasional sehari-hari?

Bagaimana prosedur verifikasi identitas tamu saat *check-in*?

Berapa standar waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan proses *check-in*?

Bagaimana prosedur apabila terjadi antrian tamu yang panjang?

Bagaimana prosedur penanganan tamu *walk-in* dan tamu yang telah melakukan reservasi?

3. Kendala Pelaksanaan SOP

Kendala apa saja yang sering dihadapi saat proses *check-in*?

Apakah pernah terjadi gangguan sistem komputer atau jaringan? Bagaimana cara mengatasinya?

Bagaimana jika tamu tidak membawa identitas yang lengkap?

Bagaimana menghadapi tamu yang komplain saat proses *check-in*?

4. Pengawasan dan Evaluasi

Siapa yang bertanggung jawab mengawasi pelaksanaan SOP *check-in*?

Bagaimana cara hotel memastikan seluruh petugas mematuhi SOP?

Apakah terdapat evaluasi rutin terhadap pelaksanaan SOP?

Indikator apa yang digunakan untuk menilai keberhasilan pelayanan *check-in*?

5. Upaya Peningkatan Pelayanan

Apa saja upaya hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan *check-in*?

Apakah hotel memberikan pelatihan berkala kepada petugas front office?

Menurut Bapak/Ibu, apa yang masih perlu diperbaiki dalam pelaksanaan SOP *check-in*?

C. Pertanyaan Penutup

Apakah ada hal lain yang ingin Bapak/Ibu sampaikan terkait pelaksanaan SOP *check-in* di Hotel Pangeran Beach Padang?

Apa harapan Bapak/Ibu terhadap peningkatan kualitas pelayanan *check-in* di masa mendatang?

Lampiran 2. Hasil Observasi



Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan PLI



Lampiran 4. Surat Keterangan PLI



Nomor : 249b/UN35.1.7.8/PP/2025
Lamp. : 1 lembar
Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Padang, 17 Desember 2025

Kepada Yth : Pimpinan Pangeran Beach Hotel Padang
Di Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Pangeran Beach Hotel Padang untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 15 Januari – 15 Juni 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Yessa Esaura Sari	24135237	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si
2.	Robhil vande rifo	24135093	Manajemen Perhotelan	F&B PRODUCT	Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si
3.	Sandi Budiman	24135233	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si
4.	Marsha Rahmadani	24135221	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si
5.	Vauziah Mulyani	24135203	Manajemen Perhotelan	F&B PRODUCT	Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si
6.	Rina Gunawan	24135130	Manajemen Perhotelan	SALES AND MARKETING	Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si
7.	Vina Olivia	24135040	Manajemen Perhotelan	ENGINEERING ADMIN	Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si

Selanjutnya kami mohon agar supervisor mahasiswa tersebut dapat memberikan penilaian setelah kegiatan Magang Berdampak mahasiswa berakhir dengan menggunakan format penilaian terlampir. Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian, bantuan, dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

a.n. Dekan,
Kepala/Koordinator Unit Hubungan Industri
FPP-UNP



[Signature]
Viccha Mansvera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

Lampiran 5. Logbook

LOGBOOK HARIAN
MAGANG BERDAMPAK
DEPARTEMEN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Marsha Rahmadani
NIM : 24135221
Tempat PLI : Pangeran Beach Hotel Padang
Waktu PLI : Januari 2026 – Juni 2026
Pembimbing PLI : Dr. Kasmita S.Pd,M.Si.
Supervisor : Tomi Leonarta
 : Dion Estefan Messakh
Departemen : Front Office

No.	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1.	12 Januari 2026	07:00-15:00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Tiket.com - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel - Courtesy	Kerja
2.	13 Januari 2026	07:00-15:00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Tiket.com - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel - Courtesy	Kerja
3.	14 Januari 2026	07:00-15:00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Tiket.com - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel - Courtesy	Kerja
4.	15 Januari 2026	07:00-15:00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Tiket.com - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel - Courtesy	Kerja

5.	16 Januari 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Tiket.com - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel - Courtesy	Kerja
6.	17 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Tiket.com - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel - Courtesy	Kerja
7.	18 Januari 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
8.	19 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
9.	20 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
10.	21 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja

11.	22 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
12.	23 Januari 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
13.	24 Januari 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	- Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
14.	25 Januari 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	- Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
15.	26 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja

16.	27 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
17.	28 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
18.	29 Januari 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
19.	30 Januari 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	- Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
20.	31 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja

Jumlah Jam Kerja	144 Jam	Jumlah Hari Kerja	18
------------------	---------	-------------------	----

Mengetahui,
Supervisor



PANGERAN BEACH Hotel
FRONT DESK DEPT
PADANG, INDONESIA

Padang, 31 Januari 2026
Mahasiswa


Marsha Rahmadani

LOGBOOK HARIAN
MAGANG BERDAMPAK
DEPARTEMEN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Marsha Rahmadani
NIM : 24135221
Tempat PLI : Pangeran Beach Hotel Padang
Waktu PLI : Januari 2026 – Juni 2026
Pembimbing PLI : Dr.Kasmita S.Pd,M.Si.
Supervisor : Tomi Leonarta
Dion Estefan Messakh
Departemen : Front Office

No.	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1.	01 Februari 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
2	02 Februari 2026	07.00-21.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja

3.	03 Februari 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
4.	04 Februari 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
5.	05 Februari 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
6.	06 Februari 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
7.	07 Februari 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran	Kerja

				tamu	
8.	08 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
9.	09 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
10.	10 Februari 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
11.	11 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
12.	12 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi	Kerja

				- Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	
13.	13 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
14.	14 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
15.	15 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
16.	16 Februari 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
17.	17 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu	Kerja

				Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	
18.	18 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
19.	19 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
20.	20 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja

21.	21 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
22.	22 Februari 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
23.	23 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
24.	24 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
25.	25 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi	Kerja

				- Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	
26.	26 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
27.	27 Februari 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
28.	28 Februari 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
Jumlah Jam Kerja			144 Jam	Jumlah Hari Kerja	18

Mengetahui,
Supervisor

(.....)
PANGRAN BEACH
FRONT DESK DEPT
PADANG - RUMAH

Padang, 28 Februari 2026
Mahasiswa

Marsha Rahmadani

LOGBOOK HARIAN
MAGANG BERDAMPAK
DEPARTEMEN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Marsha Rahmadani
NIM : 24135221
Tempat PLI : Pangeran Beach Hotel Padang
Waktu PLI : Januari 2026 – Juni 2026
Pembimbing PLI : Dr. Kasmira, S.Pd, M.Si.
Supervisor : Tomi Leonarta
Dion Estefan Messakh
Departemen : Front Office

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1.	01 Maret 2026	13.00 – 15.00	8 Jam	- Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
2.	02 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja

3.	03 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
4.	04 Maret 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
5.	05 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
6.	06 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
7.	07 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi	Kerja

				- Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	
8	08 Maret 2026	IZIN	IZIN	IZIN	IZIN
9	09 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
10	10 Maret 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
11	11 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
12	12 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
13	13 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu	Kerja

				Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	
14.	14 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
15.	15 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
16.	16 Maret 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
17.	17 Maret 2026	07.00 – 15.00	OFF	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	OFF

18.	18 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
19.	19 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
20.	20 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
21.	21 Maret 2026	13.00-21.00	8 Jam	- Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in	Kerja

				Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	
22.	22 Maret 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
23.	23 Maret 2026	PH	PH	PH	PH
24.	24 Maret 2026	PH	PH	PH	PH
25.	25 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
26.	26 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
27.	27 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
28.	28 Maret 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
29.	29 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing	Kerja

				- Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	
30.	30 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
31.	31 Maret 2026	13.00 – 15.00	8 Jam	- Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
Jumlah Jam Kerja			144 Jam	Jumlah Hari Kerja	18

Mengetahui,
Supervisor

PANGERAN BEACH
FRONT DESK DEPT
PADANG - RUMAH KUNING

Padang, 31 Maret 2026
Mahasiswa

Marsha Rahmadani

LOGBOOK HARIAN
MAGANG BERDAMPAK
DEPARTEMEN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Marsha Rahmadani
NIM : 24135221
Tempat PLI : Pangeran Beach Hotel Padang
Waktu PLI : Januari 2026 – Juni 2026
Pembimbing PLI : Dr. Kasmita S.Pd,M.Si.
Supervisor : Tomi Leonarta
Dion Estefan Messakh
Departemen : Front Office

No.	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1.	01 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
2.	02 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
3.	03 April 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
4.	04 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate	Kerja

				- Reservasi - Handle Tamu - Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	
5.	05 April 2026	13.00 – 21.00	8 Jam	- Input Rate Reservasi - Handle Tamu - Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
6.	06 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu - Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
7.	07 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu - Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja

8.	08 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
9.	09 April 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
10.	10 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
11.	11 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
12.	12 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi	Kerja

				- check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	
13.	13 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
14.	14 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
15.	15 April 2026	OFF	OFF	- OFF	OFF
16.	16 April 2026	13.00-21.00	8 Jam	- Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
17.	17 April 2026	13.00-21.00	8 Jam	- Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi	Kerja

				check-in Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	
18.	18 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
19.	19 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
20.	20 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja

21.	21 April 2026	OFF	OFF	- OFF	OFF
22.	22 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	OFF
23.	23 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
24.	24 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
25.	25 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi	Kerja

				- Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	
26.	26 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
27.	27 April 2026	OFF		OFF	OFF
28.	28 April 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
29.	29 April 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja

30.	30 April 2026	13.00-15.00	8 Jam	- Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
Jumlah Jam Kerja			144 Jam	Jumlah Hari Kerja	18

Mengetahui,
Supervisor

PANGERAN BEACH
FRONT DESK DEPT
JABANG • BIKI

Pekanbaru, 31 Januari 2026
Mahasiswa

Marsha Rahmadani

LOGBOOK HARIAN
MAGANG BERDAMPAK
DEPARTEMEN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Marsha Rahmadani
NIM : 24135221
Tempat PLI : Pangeran Beach Hotel Padang
Waktu PLI : Januari 2026 – Juni 2026
Pembimbing PLI : Dr.Kasmita.S.Pd,M.Si.
Supervisor : Tomi Leonarta
: Dion Estefan Messakh
Departemen : Front Office

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1.	01 Mei 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
2	02 Mei 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
3.	03 Mei 2026	OFF	OFF	OFF	OFF

4.	04 Mei 2026	13.00-21.00	8 Jam	- Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
5.	05 Mei 2026	13.00-21.00	8 Jam	- Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
6.	06 Mei 2026	13.00-21.00	8 Jam	- Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
7.	07 Mei 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran	Kerja

				tamu	
8.	08 Mei 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran	Kerja
9.	09 Mei 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
10.	10 Mei 2026	13.00-21.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran	Kerja
11.	11 Mei 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran	Kerja
12.	12 Mei 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi	Kerja

				- check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran	
13.	13 Mei 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran	Kerja
14.	14 Mei 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran	Kerja
15.	15 Mei 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
16.	16 Mei 2026	IZIN	IZIN	IZIN	IZIN
17.	17 Mei 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran	Kerja

18.	18 Mei 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran	Kerja
19.	19 Mei 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran	Kerja
20.	20 Mei 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran	Kerja
21.	21 Mei 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
22.	22 Mei 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in	Kerja

				- Cek data Reservasi dan pembayaran	
23.	23 Mei 2026	13.00-21.00	8 Jam	- Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran	Kerja
24.	24 Mei 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran	Kerja
25.	25 Mei 2026	15.00-23.00	8 Jam	- Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran	Kerja
26.	26 Mei 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran	Kerja

27.	27 Mei 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
28.	28 Mei 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran	Kerja
29.	29 Mei 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran	Kerja
30.	30 Mei 2026	13.00-21.00	8 Jam	- Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran	Kerja
Jumlah Jam Kerja			144 Jam	Jumlah Hari Kerja	18

Mengetahui,
Supervisor

PANGERAN BEACH
FRONT DESK DEPT
JALUR - BUKITINIA

Padang, 31 Mei 2026
Mahasiswa

Marsha Rahmadani

LOGBOOK HARIAN
MAGANG BERDAMPAK
DEPARTEMEN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Marsha Rahmadani
NIM : 24135221
Tempat PLI : Pangeran Beach Hotel Padang
Waktu PLI : Januari 2026 – Juni 2026
Pembimbing PLI : Dr.Kasmita.S.Pd,M.Si.
Supervisor : Tomi Leonarta
Dion Estefan Messakh
Departemen : Front Office

No.	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1.	01 Juni 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran	Kerja
2.	02 Juni 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
3.	03 Juni 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran	Kerja

4.	04 Juni 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
5.	05 Juni 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
6.	06 Juni 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
7.	07 Juni 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi	Kerja

				check-in Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	
8	08 Juni 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
9.	09 Juni 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
10.	10 Juni 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
11.	11 Juni 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out - Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	Kerja
12.	12 Juni 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Input Rate Reservasi - Handle Tamu Check in dan Check Out	Kerja

				- Jawab telepon & Reservasi - Siapkan key card dan Registrasi check-in - Cek data Reservasi dan pembayaran tamu	
Jumlah Jam Kerja		144 Jam	Jumlah Hari Kerja	18	

Mengetahui,
Supervisor

PANGERAN BEACH
 FRONT DESK DEPT
 PADANG - MENDANG

Padang, 12 Januari 2026
Mahasiswa


 Marsha Rahmadani

Lampiran 6. Lembaran Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI**

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id



LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Marsha Rahmadani
Unit Kegiatan Praktek : Front Office
Nama Perusahaan/Industri : Pangeran Beach Hotel Padang
Jadwal Kegiatan : 12 Januari – 12 Juni
Nama Dosen Pembimbing : Dr.Kasmita, S.Pd., M.Si.

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Jumat 26-06-2016	Sistem Perbaikan Laporan	Perbaiki Penggunaan Spasi, Huruf Kapital dan Konsistensi format Penulisan laporan.	
2.	Senin 29-06-2016	Mengenal Laporan PLI yang diubah Menjadi Study Kasus	Mengikuti arahan sesuai format Study Kasus diberikan.	
3.	Selasa 30-06-2016	Acc Laporan	Perbaiki Tabel	

Padang, Juni 2016

Dr. Kasmita, S.Pd., M.Si

Lampiran 7. Lembaran Konsultasi dengan PIC/ Supervisor/Manager Industri



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI**

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Marsha Rahmadani
Unit Kegiatan Praktek : Pengalaman Lapangan Industri
Nama Perusahaan/Industri : Pangeran Beach Hotel Padang
Jadwal Kegiatan : 12 Januari – 12 Juni 2026
Nama Supervisor (Penilai) : Dion Estefan Messakh
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
	09/06/2026	Kemampuan dalam Membuat grup / badungon group		
	10/06/2026	Kemampuan Menghndel Komplen tamu terhadap Kamar yang blm ready.		

Padang, Juni 206

Dion Estefan Messakh

Lampiran 8. Data Pendukung lainnya



JOB TRAINING EVALUATION FORM
HOTEL PANGERAN BEACH

NO	REMARK	SCORE
1	Knowledge Of Job	85,00
2	Motivation	90,00
3	Alertness	90,00
4	Initiative	90,00
5	Dependability	85,00
6	Personal Attitude	90,00
7	Personal Appearance	90,00
8	Courtesy (Relation with other staff)	90,00
9	Attendance	90,00
Average Score		88,89

Padang, 10 Juni 2026

Approved By

Rimah Sjukhar
 HR Manager