

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

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



Oleh:

Sandi Budiman / 24135233

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:

Sandi Budiman
NIM: 24135233


Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing


Dr. Kasmira, S.Pd., M.Si.
NIP. 197006242003122001

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


Vischa Masvira 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

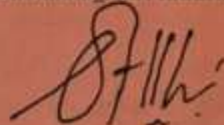
Oleh:

Sandi Budiman
NIM: 24135233

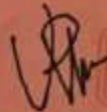
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing dari Industri



Dion Estefan Meksaldh
Supervisor



Vivi Nurasni
Manager Front Office



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkat dan rahmatnya sehingga laporan studi kasus dengan judul **“Prosedur Penanganan Keluhan Tamu oleh *Front Office* di Pangeran *Beach* Hotel Padang”** 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,

Sandi Budiman

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	1
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Studi Kasus	4
1.5 Manfaat Studi Kasus	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Penelitian Terdahulu	9
2.3 Kerangka Pemikiran	10
BAB III METODE STUDI KASUS	12
3.1 Lokasi dan Waktu Magang	12
3.2 Profil Organisasi / Perusahaan	13
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	45
4.1 Gambaran Umum Kasus	45
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	49
BAB V PENUTUP	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perencanaan kegiatan Pengalaman Lapangan Industri	13
Tabel 2. Tarif Harga Kamar	26

DAFTAR GAMBAR

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	53
Lampiran 2. Hasil Observasi.....	54
Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan PLI	55
Lampiran 4. Surat Keterangan PLI	56
Lampiran 5. Logbook.....	57
Lampiran 6. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI	86
Lampiran 7. Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Maneger di Industri.....	87
Lampiran 8. Data Pendukung Lainnya	88

ABSTRAK

Penanganan keluhan tamu merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di industri perhotelan. *Front Office* sebagai departemen yang berinteraksi langsung dengan tamu memiliki peran utama dalam menerima, menangani, dan menyelesaikan setiap keluhan secara cepat, tepat, dan profesional. Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis proses penanganan keluhan tamu oleh *Front Office* di Pangeran *Beach* Hotel Padang, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan *deskriptif*. 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 penanganan keluhan tamu. Hasil studi menunjukkan bahwa penanganan keluhan tamu di Pangeran *Beach* Hotel Padang telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), yaitu menerima keluhan dengan sopan, menyampaikan permohonan maaf, melakukan koordinasi dengan departemen terkait, memberikan solusi sesuai permasalahan, serta melakukan tindak lanjut kepada tamu. Namun, masih ditemukan kendala berupa keterlambatan koordinasi antara *Front Office* dengan departemen *Housekeeping* dan *Engineering* sehingga penyelesaian beberapa keluhan memerlukan waktu yang lebih lama. Oleh karena itu, peningkatan koordinasi antar departemen, optimalisasi komunikasi internal, serta pelatihan pelayanan prima (*service excellence*) bagi karyawan *Front Office* diperlukan untuk meningkatkan efektivitas penanganan keluhan dan kepuasan tamu.

Kata kunci: *Front Office*, Penanganan Keluhan Tamu, Pelayanan Prima, Kepuasan Tamu, Pangeran *Beach* Hotel Padang.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan pariwisata serta pertumbuhan ekonomi daerah. Seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan dan persaingan antar hotel, setiap hotel dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas guna memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kelengkapan fasilitas yang dimiliki hotel, tetapi juga dari kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan tamu, meningkatkan citra hotel, serta mendorong tamu untuk kembali menggunakan jasa hotel di masa mendatang.

Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu adalah *Front Office*. *Front Office* merupakan departemen yang menjadi pusat pelayanan tamu sejak proses *reservasi*, kedatangan (*check-in*), selama tamu menginap, hingga proses keberangkatan (*check-out*). Selain memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, *Front Office* juga bertanggung jawab dalam menangani berbagai permintaan, pertanyaan, serta keluhan yang disampaikan oleh tamu. Oleh karena itu, *Front Office* menjadi representasi utama hotel dalam membangun kesan pertama sekaligus menjaga kepuasan tamu selama menginap.

Dalam operasional hotel, keluhan tamu (*guest complaint*) merupakan kondisi yang tidak dapat dihindari. Keluhan dapat timbul akibat berbagai faktor, seperti fasilitas kamar yang tidak berfungsi dengan baik, keterlambatan pelayanan, kesalahan administrasi, maupun kurangnya koordinasi antar departemen. Meskipun keluhan sering dianggap sebagai masalah, pada kenyataannya keluhan juga dapat menjadi masukan yang berharga bagi hotel untuk melakukan evaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Pangeran *Beach* Hotel Padang merupakan salah satu hotel berbintang yang menyediakan berbagai fasilitas dan layanan bagi tamu. Berdasarkan

pengalaman penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di *Front Office*, penulis terlibat secara langsung dalam proses penerimaan dan penanganan berbagai keluhan tamu. Sebagian besar keluhan telah ditangani sesuai standar operasional hotel, namun pada beberapa kondisi penyelesaiannya tidak dapat dilakukan secara langsung karena *Front Office* harus berkoordinasi dengan departemen lain, seperti *Housekeeping*, *Engineering*, maupun *Food and Beverage*. Akibatnya, proses penyelesaian keluhan membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan harapan tamu.

Berdasarkan kondisi tersebut, penulis tertarik mengangkat permasalahan tersebut dalam bentuk studi kasus berjudul “**Prosedur Penanganan Keluhan Tamu oleh *Front Office* di Pangeran Beach Hotel Padang**”. Studi kasus ini bertujuan menganalisis proses penanganan keluhan, hambatan yang dihadapi *Front Office*, serta upaya yang dilakukan untuk menjaga kepuasan tamu dan meningkatkan kualitas pelayanan hotel.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil pengalaman penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) pada bagian *Front Office* di Pangeran Beach Hotel Padang, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan proses penanganan keluhan tamu. Meskipun hotel telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menangani keluhan tamu, pada pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Adapun identifikasi masalah dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut.

- a. Proses penyelesaian keluhan tamu tidak selalu dapat dilakukan secara langsung oleh petugas *Front Office* karena beberapa jenis keluhan memerlukan koordinasi dengan departemen lain, seperti *Housekeeping*, *Engineering*, dan *Food and Beverage*.
- b. Waktu penyelesaian keluhan tamu bergantung pada kecepatan respons departemen terkait, sehingga dalam kondisi tertentu tamu harus menunggu lebih lama sebelum keluhan dapat diselesaikan.
- c. *Front Office* dituntut untuk tetap menjaga komunikasi yang baik dengan tamu selama proses penyelesaian keluhan berlangsung agar tamu tetap

merasa diperhatikan dan memperoleh informasi mengenai perkembangan penanganan keluhannya.

- d. Karakteristik dan harapan setiap tamu yang berbeda menyebabkan petugas *Front Office* harus mampu menyesuaikan cara berkomunikasi serta memberikan solusi yang sesuai dengan kondisi yang dihadapi.
- e. Tidak semua keluhan dapat diselesaikan secara mandiri oleh petugas *Front Office* karena beberapa keputusan memerlukan persetujuan supervisor atau departemen yang berwenang sesuai dengan kebijakan hotel.

Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut, studi kasus ini difokuskan pada proses penanganan keluhan tamu oleh *Front Office*, khususnya yang berkaitan dengan koordinasi antar departemen dalam menyelesaikan keluhan tamu. Fokus tersebut dipilih karena koordinasi yang efektif merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kecepatan penyelesaian keluhan dan tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pangeran *Beach* Hotel Padang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut.

- a. Bagaimana proses penanganan keluhan tamu (*guest complaint*) oleh *Front Office* di Pangeran *Beach* Hotel Padang?
- b. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh *Front Office* dalam menangani keluhan tamu di Pangeran *Beach* Hotel Padang?
- c. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh *Front Office* dalam mengatasi hambatan penanganan keluhan tamu sehingga kepuasan tamu tetap dapat terjaga?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari studi kasus ini adalah sebagai berikut.

- a. Untuk menganalisis proses penanganan keluhan tamu (*guest complaint*) yang dilakukan oleh *Front Office* di Pangeran *Beach* Hotel Padang.

- b. Untuk mengidentifikasi hambatan yang dihadapi oleh *Front Office* dalam menangani keluhan tamu di Pangeran *Beach* Hotel Padang.
- c. Untuk menganalisis upaya yang dilakukan oleh *Front Office* dalam mengatasi hambatan penanganan keluhan tamu sehingga pelayanan yang diberikan tetap optimal dan kepuasan tamu dapat terjaga.

1.5 Manfaat Studi Kasus

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut.

- a. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta pengalaman penulis mengenai proses penanganan keluhan tamu (*guest complaint*) di bagian *Front Office*. Selain itu, studi kasus ini juga menjadi sarana bagi penulis untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja serta meningkatkan kemampuan dalam menganalisis permasalahan yang terjadi di industri perhotelan.

- b. Bagi Pangeran *Beach* Hotel Padang

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi pihak Pangeran *Beach* Hotel Padang, khususnya Departemen *Front Office*, dalam meningkatkan efektivitas penanganan keluhan tamu. Selain itu, hasil studi kasus ini diharapkan dapat membantu meningkatkan koordinasi antar departemen sehingga proses penyelesaian keluhan tamu dapat dilakukan secara lebih cepat, tepat, dan profesional guna meningkatkan kepuasan tamu.

- c. Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dalam pengembangan materi pembelajaran, khususnya yang berkaitan dengan operasional *Front Office*, pelayanan prima (*service excellence*), dan penanganan keluhan tamu. Selain itu, studi kasus ini dapat menjadi gambaran mengenai penerapan teori yang dipelajari di bangku perkuliahan dalam dunia industri perhotelan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi mahasiswa atau peneliti lain yang ingin melakukan penelitian mengenai penanganan keluhan tamu, kualitas pelayanan, maupun operasional *Front Office* di industri perhotelan. Selain itu, studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya dengan objek maupun permasalahan yang sejenis.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

a. Pengertian *Front Office*

Menurut Nurhayati dan Rinjani (2021), *front office* adalah bagian atau departemen di sebuah hotel yang berada di bagian paling depan dan bertanggung jawab terhadap segala proses pemesanan kamar, baik saat proses *check-in* maupun *check-out*.

b. Peran Utama *Front Office*

Departemen ini bertindak sebagai pusat informasi, penanganan reservasi, administrasi keuangan tamu (*cashiering*), penanganan barang bawaan (*conciierge/bellboy*), hingga layanan operator telepon. Karena fungsinya sebagai garda terdepan, kesan pertama (*first impression*) tamu terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan ditentukan oleh profesionalisme staf *Front Office*.

c. Pengertian Keluhan Tamu

Menurut Tjiptono (2022), keluhan pelanggan merupakan bentuk penyampaian ketidakpuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diterima karena tidak sesuai dengan harapan atau standar pelayanan yang diinginkan. Dalam industri perhotelan, keluhan tamu menjadi umpan balik yang penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.

d. Jenis-Jenis Keluhan Tamu

Menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia (2022) serta Tjiptono (2022), keluhan tamu di hotel dapat dikelompokkan berdasarkan sumber permasalahannya sebagai berikut.

1) Keluhan terhadap fasilitas (Facility Complaints)

Keluhan yang berkaitan dengan kondisi fasilitas hotel yang tidak berfungsi atau tidak sesuai harapan tamu. Contohnya seperti AC tidak dingin, lampu kamar mati, televisi rusak, jaringan Wi-Fi bermasalah, atau kamar mandi yang mengalami kerusakan.

2) Keluhan terhadap pelayanan (Service Complaints)

Keluhan yang timbul akibat pelayanan yang diberikan karyawan tidak sesuai dengan standar operasional. Contohnya keterlambatan proses check-in, pelayanan room service yang lambat, atau kesalahan dalam penyampaian informasi kepada tamu.

3) Keluhan terhadap sikap karyawan (Employee Attitude Complaints)

Keluhan yang disebabkan oleh perilaku atau sikap karyawan yang kurang profesional, seperti kurang ramah, tidak responsif, kurang sopan, atau tidak memberikan perhatian terhadap kebutuhan tamu.

4) Keluhan terhadap kebijakan atau prosedur hotel (Policy Complaints)

Keluhan yang muncul karena tamu merasa keberatan atau tidak puas terhadap kebijakan hotel, misalnya mengenai jam check-in dan check-out, kebijakan pembatalan reservasi, biaya tambahan, atau aturan penggunaan fasilitas hotel.

e. Prosedur dan Metode Penanganan Keluhan Tamu

1) *Listen* (Dengarkan): Mendengarkan keluhan tamu dengan penuh perhatian secara aktif tanpa memotong pembicaraan, serta menunjukkan empati melalui kontak mata yang tenang dan bahasa tubuh yang terbuka.

2) *Apologize* (Minta Maaf): Menyampaikan permohonan maaf yang tulus atas ketidaknyamanan yang dialami tamu tanpa bersikap defensif atau menyalahkan departemen lain.

3) *Solve* (Selesaikan): Menawarkan solusi yang cepat, tepat, dan solutif (seperti melakukan perbaikan fasilitas secara instan oleh *Engineering* atau menawarkan opsi pindah kamar ke kategori yang setara atau lebih tinggi).

- 4) *Thank* (Terima Kasih): Memberikan apresiasi dan berterima kasih kepada tamu karena bersedia menyampaikan keluhannya, di mana keluhan tersebut menjadi umpan balik berharga bagi perbaikan kualitas manajemen hotel.

2.2 Penelitian Terdahulu

- a. Penelitian pertama, Penelitian oleh Lagarensa, Angsana, Warroka, Bawole, & Towoliu (2025)

Judul: Analisis Penanganan *Guest Complain* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front Desk* Harris Hotel Batam Center.

Hasil Penelitian: Penelitian ini menekankan bahwa kecepatan respons staf *front desk* dalam mengeksekusi keluhan mekanikal sangat memengaruhi penilaian akhir kepuasan tamu. Koordinasi digital antar lini menjadi kunci penyelesaian masalah yang efisien.

Relevansi: Memiliki kesamaan fokus dalam meneliti peran penting staf Kantor Depan sebagai pusat pemulihan layanan (*service recovery center*) saat terjadi komplain.

- b. Penelitian kedua, Penelitian oleh Madu & Minanda (2024)

Judul: Peran *Front Office* dalam Menangani *Complaint* Tamu di Hotel Amber Lombok Beach Resort. *Hasil Penelitian:* Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SOP penanganan komplain secara konsisten mampu meminimalkan dampak buruk ulasan negatif tamu di platform daring (*Online Travel Agent*) dan mempertahankan loyalitas konsumen. *Relevansi:* Menjadi landasan kuat dalam memetakan langkah-langkah taktis penanganan keluhan secara langsung di hotel berkonsep *resort/beach*.

- c. Penelitian ketiga, Penelitian oleh Rendrawan, Trianasari, & Mahardika (2020)

Judul: Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.

Hasil Penelitian: Menemukan bahwa keluhan mekanikal (*mechanical complaints*) mendominasi jenis komplain yang ada di hotel dan membutuhkan integrasi kerja sama yang cepat antara departemen *Front Office* dan *Engineering*.

Relevansi: Memberikan kerangka klasifikasi jenis-jenis komplain yang dapat dikomparasikan dengan temuan kasus di lapangan.

d. Penelitian keempat, Penelitian oleh Zaenudin & Anandita (2024)

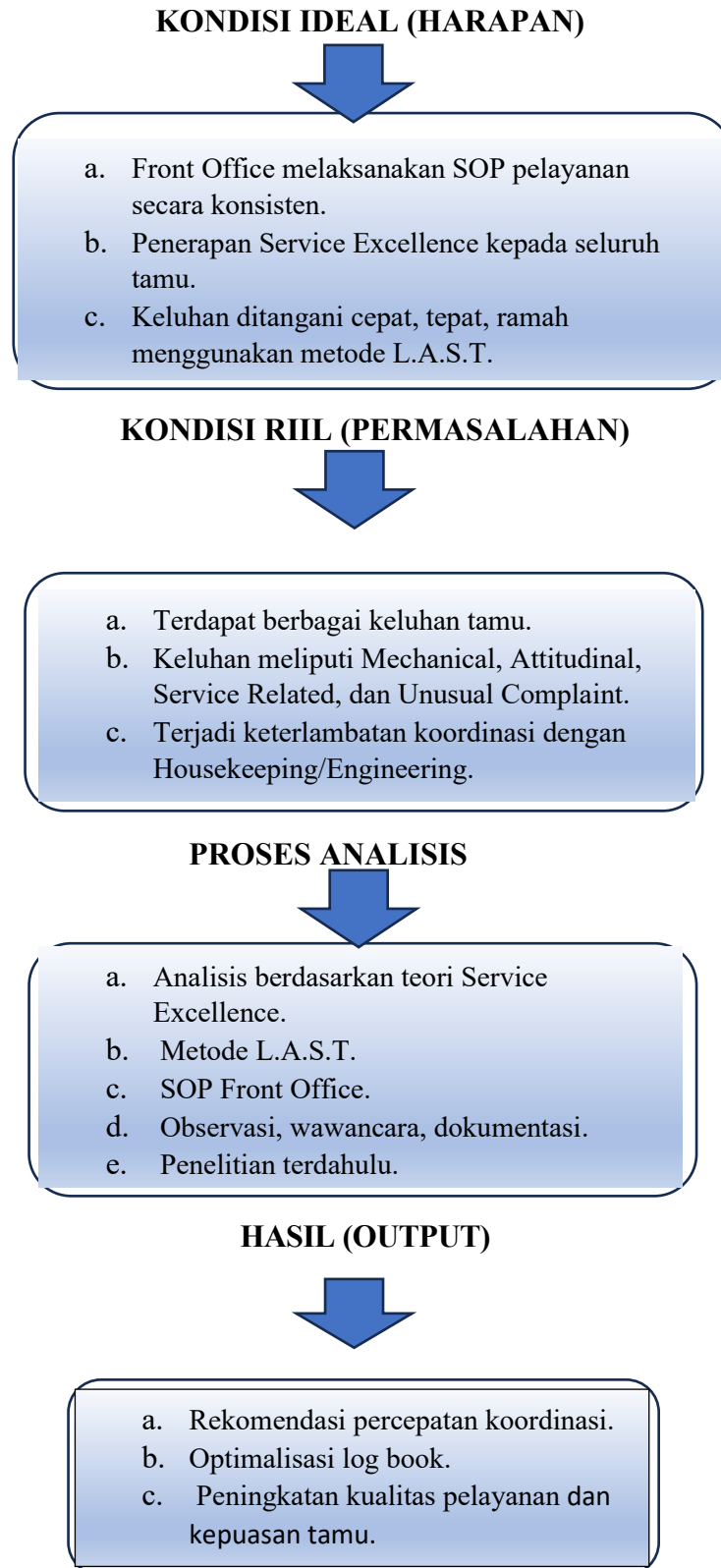
Judul: Peranan *Front Office Department* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Tamu di Hotel *Sala View Solo*.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelatihan (*training*) berkala mengenai aspek komunikasi interpersonal dan manajemen stres bagi staf *front liner* berbanding lurus dengan penurunan tingkat ketidakpuasan tamu.

Relevansi: Mendukung analisis mengenai faktor pentingnya kompetensi SDM dalam implementasi SOP penanganan keluhan.

2.3 Kerangka Pemikira

Struktur Kerangka Pemikiran :



BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode studi kasus dipilih karena penelitian berfokus pada pengkajian secara mendalam terhadap suatu permasalahan yang terjadi dalam kegiatan operasional *Front Office*, yaitu penanganan keluhan tamu di Pangeran *Beach* Hotel Padang. Pendekatan ini memungkinkan penulis memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai proses penanganan keluhan, kendala yang dihadapi, serta upaya penyelesaiannya berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), wawancara dengan karyawan *Front Office*, serta pengalaman penulis selama terlibat dalam operasional hotel. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, Standard Operating Procedure (SOP), log book, serta berbagai referensi ilmiah seperti buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pelayanan *Front Office* dan penanganan keluhan tamu.

Melalui metode studi kasus ini, penulis berupaya menganalisis kesesuaian antara teori mengenai penanganan keluhan tamu dengan praktik yang diterapkan di Pangeran *Beach* Hotel Padang sehingga dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan hotel.

3.2 Lokasi dan Waktu Magang

Periode magang berdampak satu dilaksanakan pada tanggal 12 Januari 2026-12 Juni 2026 di Pangeran *Beach* Hotel Padang. Hotel Pangeran *Beach* Padang merupakan salah satu hotel bintang empat yang ber alamat Jl. Ir. H. Juanda No.79, Flamboyan Baru, Kec. Padang Barat Kota Padang, Sumatera Barat 25115

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

(Sumber: File *Front Office*)

Nama Hotel : Pangeran *Beach* Padang
 Pemilik : Alm. Syafaruddin dt. Pangeran
 Alamat : Jl. Ir. H. Juanda No.79, Flamboyan Baru, Kec. Padang Barat Kota Padang, Sumatera Barat 25115
 Kota : Padang
 Negara : Indonesia
 Phone : 07517051333
 Email : reservation@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 *smooking 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 *vanue 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 *smoking*.



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.

2) 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, Toiletand bath, Hot and ColdShower, 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>

3) 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

4) **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

5) **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*)

6) **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.

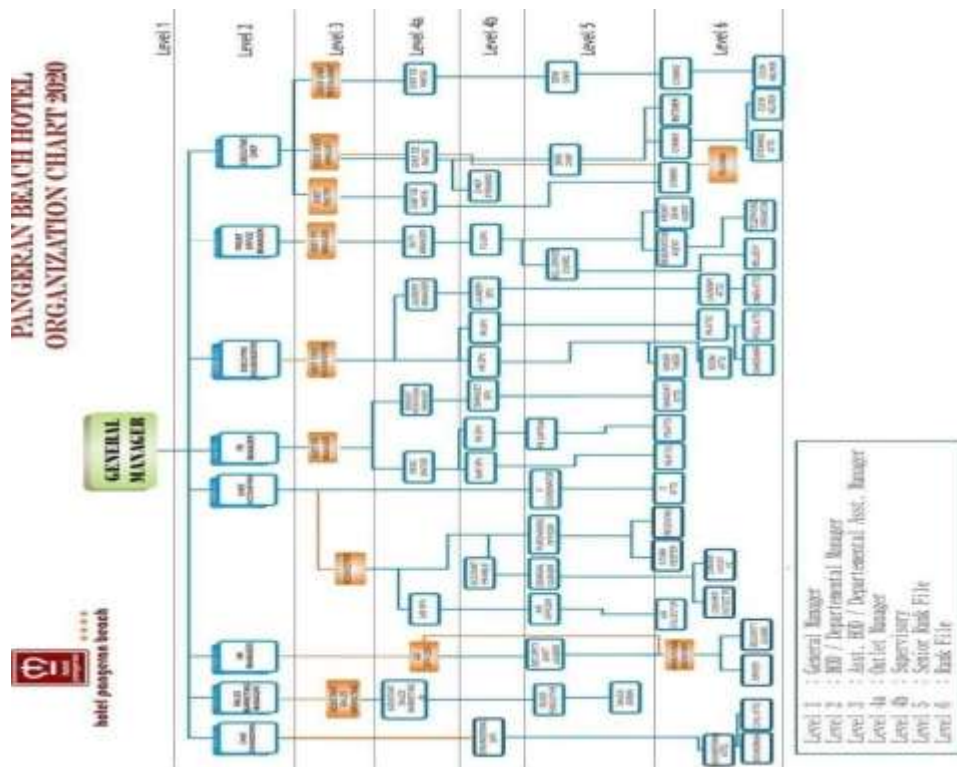
- a. Package Silver : Rp.80.000.000 untuk 300 Pax
- b. Package Gold : Rp.109.000.000 untuk 500 Pax
- c. Package Platinum : Rp. 150.000.000 untuk 700 pax



Gambar 34. *Wedding Package*

(Sumber: File *Front Office*)

c. 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*

- a. Mengembangkan sistem operasional hotel, dan mekanisme yang mendukung sistem tersebut sesuai *sistym operasional property*.
- b. Bertanggung jawab atas seluruh administrasi hotel secara hemat dan efisien.
- c. Mengadakan koordinasi dan rapat umum dengan seluruh *staff* hotel secara rutin.
- d. Menjamin diterapkan *sistem operasional properti* setiap saat.
- e. Mengembangkan dan mempertahankan standar kinerja tertinggi oleh *staff* hotel.
- f. 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 perusaaan

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 dipatahui 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.

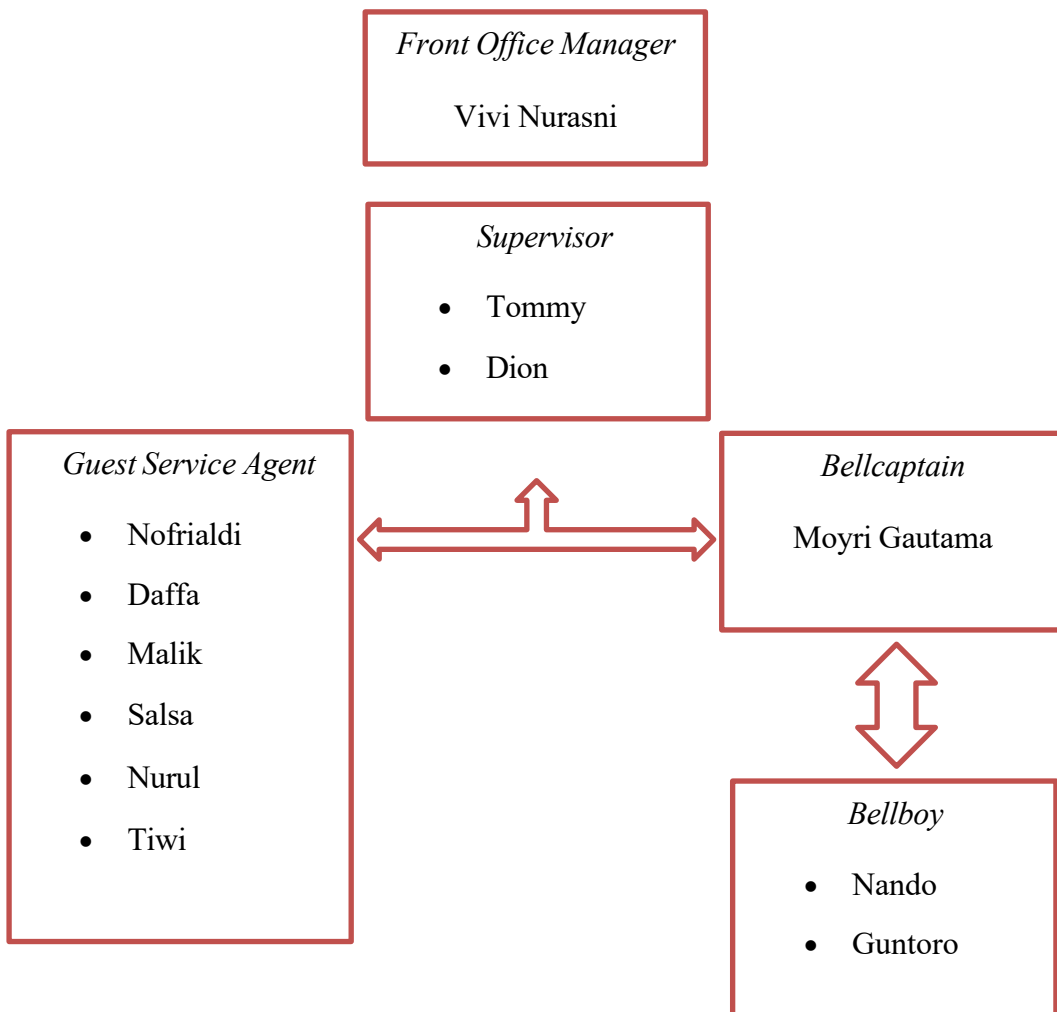
11. *Executive Chef*

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*.

d. 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 dikeluarkan 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. Ruang 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 ditiptkan 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.

Adapun tugas dan peran selama magang berdampak satu pada bagian *Front Office Department* adalah sebagai berikut.

- 1) Melakukan *greeting* kepada tamu.
- 2) Menjual kamar (*reservasi, check-in, dan check-out*).
- 3) Menangani telepon masuk & keluar.
- 4) Menangani informasi mengenai produk atau pelayanan dan informasi umum lainnya.
- 5) Mengkoordinir pelayanan tamu.
- 6) Melaporkan status kamar.
- 7) Menyelesaikan pembayaran tamu (*guest bill, guest folio, guest account*).
- 8) Menangani barang-barang bawaan tamu.
- 9) Melayani, menampung, menyelesaikan keluhan tamu.
- 10) Melakukan kerja sama yang baik dengan departemen lain untuk kelancaran operasional hotel.

Adapun tugas dan peran *reception* berdasarkan jadwal kerja, sebagai berikut :

1. *Morning Shift*
 - a. Membersihkan dan merapikan area kerja.

- b. Memeriksa reservasi hari ini dan mengkonfirmasi ulang.
- c. Memeriksa reservasi melalui e-mail dan pemesanan OTA.
- d. Memeriksa event hari ini.
- e. Menerima reservasi melalui telepon dan reservasi langsung (*walk in*).
- f. Menerima dan melakukan proses *check in* tamu.
- g. Mencatat hal-hal penting dalam *log book*.

2. *Middle Shift*

- a. Menerima tugas yang belum selesai dari shift sebelumnya.
- b. Melanjutkan tugas dan tanggung jawab sesuai job desk yang diberikan.
- c. Memastikan seluruh kebutuhan tamu terpenuhi selama menginap.
- d. Menangani permintaan, keluhan, dan pertanyaan tamu dengan baik.
- e. Melakukan proses *check in* dan *check out* tamu.
- f. Memperbarui status kamar dan koordinasi dengan *Housekeeping*.
- g. Memeriksa reservasi baru yang masuk melalui OTA, e-mail, dan telepon.
- h. Menginput dan memperbarui data tamu pada sistem hotel.
- i. Menjaga kebersihan dan kerapian area *Front Office*.
- j. Mencatat seluruh informasi penting dan kejadian operasional ke dalam *log book* untuk shift berikutnya.

3. *Afternoon Shift*

- a. Menerima *handover* dari *Middle Shift*.
- b. Melakukan proses *check in* tamu yang datang pada sore hingga malam hari.
- c. Menangani reservasi *walk in*, telepon, e-mail, dan OTA.
- d. Memastikan seluruh transaksi tamu tercatat dengan benar.
- e. Membantu tamu terkait informasi hotel, fasilitas, dan area sekitar.
- f. Melakukan koordinasi dengan departemen terkait mengenai kebutuhan tamu.
- g. Memastikan kesiapan dokumen dan laporan untuk *Night Audit*.
- h. Melakukan pengecekan saldo kas (cash float) *Front Office*.

- i. Mencatat seluruh aktivitas, keluhan, dan informasi penting pada *log book*.
 - j. Menjaga kebersihan dan kerapian area kerja sebelum pergantian shift.
4. *Night Audit Shift*
- a. Menerima *handover* dari *Afternoon Shift*.
 - b. Melakukan proses *check-in* dan *check-out* tamu pada malam hari.
 - c. Memastikan keamanan dan kenyamanan tamu selama malam hari.
 - d. Melakukan pengecekan seluruh transaksi harian *Front Office*.
 - e. Menutup transaksi harian dan menjalankan proses *Night Audit* pada sistem hotel.
 - f. Memverifikasi data reservasi, pembayaran, dan posting transaksi.
 - g. Membuat laporan pendapatan harian (*Daily Revenue Report*).
 - h. Memastikan saldo kas sesuai dengan laporan transaksi.
 - i. Menyiapkan laporan dan dokumen operasional untuk *Morning Shift*.
 - j. Melakukan pengecekan reservasi kedatangan hari berikutnya.
 - k. Menangani panggilan telepon dan permintaan tamu selama malam hari.
 - l. Mencatat seluruh kejadian dan informasi penting dalam *log book*.
 - m. Menjaga kebersihan dan kerapian area *Front Office*.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

a. Subjek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam proses penanganan keluhan tamu di *Front Office* Pangeran *Beach* Hotel Padang. Subjek utama penelitian meliputi *Front Office Manager*, *Front Office Supervisor*, *Guest Service Agent (GSA)*, serta karyawan *Front Office* yang bertugas memberikan pelayanan kepada tamu. Selain itu, informasi juga diperoleh dari hasil pengamatan penulis selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen *Front Office*.

b. Objek Studi Kasus

Objek dalam studi kasus ini adalah proses penanganan keluhan tamu (*guest complaint handling*) yang dilakukan oleh *Front Office* Pangeran *Beach* Hotel Padang. Kajian difokuskan pada prosedur

penanganan keluhan yang diterapkan oleh *Front Office* mulai dari menerima keluhan tamu, mengidentifikasi permasalahan, melakukan koordinasi dengan departemen terkait, memberikan solusi sesuai SOP, hingga melakukan tindak lanjut (*follow up*) untuk memastikan keluhan telah terselesaikan dengan baik.

3.5 Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi)

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan secara langsung selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Pangeran *Beach* Hotel Padang. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut.

a. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas operasional pada Departemen *Front Office*, khususnya dalam proses penanganan keluhan tamu. Selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis terlibat langsung dalam kegiatan operasional sehingga dapat mengamati prosedur pelayanan, bentuk-bentuk keluhan yang disampaikan tamu, proses koordinasi dengan departemen lain, serta langkah-langkah penyelesaian keluhan yang diterapkan oleh pihak hotel. Melalui observasi, penulis memperoleh gambaran nyata mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menangani keluhan tamu.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan pihak-pihak yang terlibat dalam proses penanganan keluhan tamu, seperti *Front Office* Manager, *Front Office* Supervisor, dan Guest Service Agent (GSA). Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai prosedur penanganan keluhan, jenis keluhan yang sering terjadi, kendala yang dihadapi selama proses pelayanan, serta upaya yang dilakukan dalam memberikan solusi kepada tamu. Wawancara

dilakukan secara semi terstruktur sehingga penulis dapat memperoleh informasi yang lebih mendalam sesuai dengan kebutuhan penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian sebagai data pendukung. Dokumen tersebut meliputi Standard Operating Procedure (SOP) penanganan keluhan tamu, log book *Front Office*, struktur organisasi, foto kegiatan selama Praktik Lapangan Industri (PLI), serta dokumen lain yang berhubungan dengan proses pelayanan kepada tamu. Dokumentasi digunakan untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara sehingga data yang diperoleh menjadi lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dikumpulkan, diklasifikasikan, serta dianalisis untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai proses penanganan keluhan tamu oleh *Front Office* di Pangeran *Beach* Hotel Padang.

3.6 Teknik Analisi Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam studi kasus ini adalah **analisis deskriptif**. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dikumpulkan, dikelompokkan, dan dianalisis sesuai dengan fokus penelitian, yaitu penanganan keluhan tamu oleh *Front Office* di Pangeran *Beach* Hotel Padang.

Selanjutnya, data tersebut dibandingkan dengan teori dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penanganan keluhan tamu. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai proses penanganan keluhan tamu, kendala yang dihadapi, serta solusi yang diterapkan oleh *Front Office* di Pangeran *Beach* Hotel Padang.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Studi kasus ini membahas mengenai penanganan keluhan tamu oleh *Front Office* di Pangeran *Beach* Hotel Padang. Selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) pada periode 12 Januari 2026 sampai 12 Juni 2026, penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses pelayanan tamu serta penanganan berbagai keluhan yang terjadi di *Front Office*.

Front Office merupakan departemen yang pertama kali berinteraksi dengan tamu sejak proses reservasi, check-in, selama tamu menginap, hingga proses check-out. Oleh karena itu, setiap keluhan yang disampaikan tamu umumnya diterima terlebih dahulu oleh petugas *Front Office* untuk kemudian ditindaklanjuti sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Berdasarkan hasil pengamatan selama PLI, keluhan yang paling sering disampaikan tamu berkaitan dengan kondisi fasilitas kamar, seperti pendingin ruangan (AC) yang kurang berfungsi dengan baik, televisi yang mengalami gangguan, serta kebersihan kamar yang belum sesuai dengan harapan tamu. Selain itu, terdapat pula keluhan mengenai keterlambatan pelayanan yang memerlukan koordinasi antara *Front Office* dengan departemen Housekeeping maupun Engineering.

Dalam menangani keluhan tersebut, petugas *Front Office* menerima keluhan dengan sikap sopan dan ramah, mendengarkan permasalahan yang disampaikan tamu, meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi, kemudian melakukan koordinasi dengan departemen terkait agar keluhan dapat segera ditangani. Setelah permasalahan diselesaikan, *Front Office* melakukan tindak lanjut (follow up) kepada tamu untuk memastikan bahwa solusi yang diberikan telah sesuai dengan harapan tamu.

Meskipun sebagian besar keluhan dapat diselesaikan dengan baik, masih terdapat beberapa kendala, terutama keterlambatan koordinasi antar departemen yang menyebabkan proses penyelesaian keluhan memerlukan waktu lebih lama. Kondisi tersebut menjadi fokus dalam studi kasus ini karena berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan tamu di Pangeran *Beach* Hotel Padang.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi dan pengalaman selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen *Front Office* Pangeran *Beach* Hotel Padang, ditemukan bahwa keluhan tamu merupakan salah satu permasalahan yang sering terjadi dalam kegiatan operasional hotel. Keluhan tersebut umumnya diterima oleh petugas *Front Office* karena departemen ini menjadi pusat informasi dan pelayanan bagi tamu.

Selama pelaksanaan PLI, beberapa jenis keluhan yang sering disampaikan tamu antara lain keluhan mengenai fasilitas kamar yang tidak berfungsi dengan baik, seperti pendingin ruangan (AC) yang kurang dingin, televisi yang mengalami gangguan, serta kebersihan kamar yang belum sesuai dengan harapan tamu. Selain itu, terdapat pula keluhan mengenai keterlambatan pelayanan yang membutuhkan koordinasi dengan departemen Housekeeping maupun Engineering.

Dalam menangani keluhan tersebut, petugas *Front Office* terlebih dahulu mendengarkan keluhan tamu dengan sopan dan penuh perhatian, kemudian menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami tamu. Setelah itu, petugas segera melakukan koordinasi dengan departemen terkait agar permasalahan dapat diselesaikan secepat mungkin. Setelah tindakan perbaikan dilakukan, *Front Office* kembali menghubungi tamu untuk memastikan bahwa keluhan telah terselesaikan dengan baik.

Berdasarkan hasil pengamatan, proses penanganan keluhan pada umumnya telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun,

masih ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi kecepatan penyelesaian keluhan. Kendala yang paling sering terjadi adalah keterlambatan respons dari departemen terkait, terutama ketika tingkat hunian hotel sedang tinggi atau terdapat banyak pekerjaan yang harus diselesaikan secara bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan tamu harus menunggu lebih lama hingga keluhannya dapat diselesaikan.

Meskipun demikian, petugas *Front Office* tetap berupaya menjaga komunikasi yang baik dengan tamu selama proses penanganan keluhan berlangsung. Sikap ramah, sopan, dan komunikatif yang diberikan kepada tamu menjadi salah satu upaya untuk menjaga kepuasan tamu serta mempertahankan citra pelayanan Pangeran *Beach* Hotel Padang.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan temuan studi kasus, diketahui bahwa proses penanganan keluhan tamu di *Front Office* Pangeran *Beach* Hotel Padang pada umumnya telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Petugas *Front Office* menerima keluhan dengan sopan, meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami tamu, kemudian melakukan koordinasi dengan departemen terkait untuk menyelesaikan permasalahan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas penanganan keluhan. Kendala yang paling sering ditemukan adalah keterlambatan koordinasi antara *Front Office* dengan departemen Housekeeping dan Engineering. Kondisi tersebut menyebabkan penyelesaian keluhan membutuhkan waktu yang lebih lama sehingga tamu harus menunggu.

Selain itu, komunikasi antar departemen terkadang belum berjalan secara optimal, terutama pada saat tingkat hunian hotel tinggi. Hal ini dapat menghambat proses penyampaian informasi mengenai keluhan tamu dan berdampak pada kecepatan pelayanan.

Meskipun demikian, *Front Office* tetap berupaya menjaga komunikasi yang baik dengan tamu selama proses penanganan keluhan berlangsung. Sikap ramah, sopan, serta pemberian informasi mengenai perkembangan penanganan keluhan menjadi salah satu cara untuk menjaga kepuasan tamu hingga permasalahan dapat diselesaikan.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Hasil studi kasus menunjukkan bahwa proses penanganan keluhan tamu di *Front Office* Pangeran Beach Hotel Padang telah menerapkan prinsip pelayanan prima (*service excellence*), yaitu mendengarkan keluhan tamu dengan baik, menyampaikan permohonan maaf, memberikan solusi sesuai dengan kemampuan hotel, serta memastikan bahwa keluhan telah terselesaikan.

Temuan ini juga sejalan dengan metode L.A.S.T. (Listen, Apologize, Solve, Thank) yang menjelaskan bahwa penanganan keluhan harus dilakukan dengan mendengarkan keluhan tamu, meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi, memberikan solusi yang tepat, serta mengucapkan terima kasih kepada tamu atas masukan yang diberikan.

Meskipun prosedur penanganan keluhan telah diterapkan dengan baik, hasil observasi menunjukkan bahwa kecepatan penyelesaian keluhan masih dipengaruhi oleh koordinasi antar departemen. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif antara *Front Office*, Housekeeping, dan Engineering menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang cepat dan memuaskan.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa keberhasilan penanganan keluhan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan petugas *Front Office*, tetapi juga dipengaruhi oleh kerja sama antar departemen dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Dengan demikian, pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional akan meningkatkan kepuasan tamu serta membangun citra positif hotel.

4.5 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas penanganan keluhan tamu di *Front Office* Pangeran *Beach* Hotel Padang, yaitu sebagai berikut.

- a. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi antara *Front Office*, Housekeeping, dan Engineering agar setiap keluhan tamu dapat ditindaklanjuti dengan lebih cepat.
- b. Mengoptimalkan penggunaan *log book* atau media komunikasi internal untuk memastikan setiap keluhan tamu tercatat dengan baik dan tidak terjadi kesalahan penyampaian informasi.
- c. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap penanganan keluhan tamu sebagai bahan perbaikan kualitas pelayanan.
- d. Memberikan pelatihan mengenai pelayanan prima (*service excellence*) dan teknik penanganan keluhan kepada karyawan *Front Office* agar kemampuan komunikasi dan penyelesaian masalah semakin baik.
- e. Melakukan *follow up* kepada tamu setelah keluhan diselesaikan untuk memastikan tamu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan serta meningkatkan kepercayaan tamu kepada hotel.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai penanganan keluhan tamu oleh *Front Office* di Pangeran *Beach* Hotel Padang, dapat disimpulkan bahwa *Front Office* memiliki peran yang sangat penting dalam menerima, menangani, dan menyelesaikan setiap keluhan tamu sebagai upaya untuk menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

Hasil studi menunjukkan bahwa proses penanganan keluhan di Pangeran *Beach* Hotel Padang telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), dimulai dari mendengarkan keluhan tamu dengan baik, menyampaikan permohonan maaf, melakukan koordinasi dengan departemen terkait, memberikan solusi sesuai permasalahan, hingga melakukan tindak lanjut (*follow up*) kepada tamu. Penerapan prosedur tersebut membantu menciptakan pelayanan yang profesional dan memberikan rasa nyaman kepada tamu.

Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, terutama keterlambatan koordinasi antara *Front Office* dengan departemen Housekeeping dan Engineering yang menyebabkan proses penyelesaian keluhan memerlukan waktu lebih lama. Oleh karena itu, komunikasi dan kerja sama antar departemen menjadi faktor yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas penanganan keluhan.

Secara keseluruhan, penanganan keluhan tamu yang dilakukan oleh *Front Office* di Pangeran *Beach* Hotel Padang telah berjalan dengan baik. Meskipun masih terdapat beberapa kendala, *Front Office* tetap berupaya memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional sehingga kepuasan tamu tetap dapat terjaga.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Pangeran *Beach* Hotel Padang

- a. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi antara *Front Office*, *Housekeeping*, dan *Engineering* agar setiap keluhan tamu dapat ditangani dengan lebih cepat.
- b. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap keluhan tamu untuk mengetahui penyebab yang paling sering terjadi serta menentukan langkah perbaikan yang tepat.
- c. Mengoptimalkan penggunaan *log book* atau media komunikasi internal agar setiap keluhan tamu terdokumentasi dengan baik dan dapat segera ditindaklanjuti.
- d. Memberikan pelatihan secara berkala kepada karyawan *Front Office* mengenai pelayanan prima (*service excellence*) dan teknik penanganan keluhan agar kualitas pelayanan terus meningkat.

2. Bagi Program Studi Manajemen Perhotelan

Program Studi Manajemen Perhotelan diharapkan terus meningkatkan pembelajaran yang berkaitan dengan pelayanan *Front Office*, komunikasi dengan tamu, serta penanganan keluhan sehingga mahasiswa memiliki bekal yang lebih baik sebelum memasuki dunia kerja.

3. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan kemampuan komunikasi, sikap profesional, serta kemampuan dalam menyelesaikan masalah (*problem solving*). Selain itu, mahasiswa perlu memahami prosedur operasional hotel agar mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar industri ketika melaksanakan Praktik Lapangan Industri maupun saat memasuki dunia kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Agarensen, B., Angsana, I., Warroka, L., Bawole, M., & Towoliu, S. (2025). Analisis Penanganan Guest Complain dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Desk Harris Hotel Batam Center. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 12(1).
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2022). *Standar Usaha Hotel Berbasis CHSE*. Jakarta: Kemenparekraf.
- Madu, A., & Minanda, R. (2024). Peran *Front Office* dalam Menangani Complaint Tamu di Hotel Amber Lombok *Beach* Resort. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 9(2).
- Rendrawan, I G., Trianasari, & Mahardika, I M. (2020). Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Analisis Pariwisata*, 20(1).
- Tjiptono, F. (2022). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Edisi Terbaru). Yogyakarta: Andi.
- Zaenudin, M., & Anandita, T. (2024). Peranan *Front Office* Department dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Tamu di Hotel Sala View Solo. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 1

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. Pertanyaan Umum

1. Sejak kapan Bapak/Ibu bekerja di Pangeran Beach Hotel Padang?
2. Apa tugas dan tanggung jawab Bapak/Ibu di Departemen Front Office?
3. Bagaimana peran Front Office dalam memberikan pelayanan kepada tamu?

2. Pertanyaan Mengenai Penanganan Keluhan Tamu

4. Jenis keluhan apa yang paling sering disampaikan oleh tamu?
5. Bagaimana prosedur penanganan keluhan tamu yang diterapkan di Front Office?
6. Apa langkah pertama yang dilakukan ketika menerima keluhan dari tamu?
7. Bagaimana cara Front Office memberikan solusi terhadap keluhan tamu?
8. Apakah terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus dalam penanganan keluhan tamu?
9. Bagaimana koordinasi Front Office dengan Housekeeping atau Engineering ketika menangani keluhan tamu?

3. Pertanyaan Mengenai Kendala

10. Kendala apa yang paling sering dihadapi dalam proses penanganan keluhan tamu?
11. Apakah pernah terjadi keterlambatan dalam penyelesaian keluhan? Apa penyebabnya?
12. Bagaimana cara Front Office menghadapi tamu yang marah atau kecewa?

4. Pertanyaan Mengenai Upaya Perbaikan

13. Upaya apa yang dilakukan hotel untuk meningkatkan kualitas penanganan keluhan tamu?
14. Apakah karyawan Front Office mendapatkan pelatihan mengenai pelayanan prima (*service excellence*) dan penanganan keluhan?
15. Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu ditingkatkan agar penanganan keluhan tamu menjadi lebih efektif?

Lampiran 2. Hasil Observasi



Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan PLI



Lampiran 4. Surat Keterangan 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.



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 konfirmasikan mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Yessa Esaura Safi	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



Vischa Mansvera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

Lampiran 5. Log Book

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

Nama : Sandi Budiman
 NIM : 24135233
 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 Mesaakh
 Departemen : Front Office

No.	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1.	12 Januari 2026	07.00-15.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel - Courtesy 	Kerja
2.	13 Januari 2026	07.00-15.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel - Courtesy 	Kerja
3.	14 Januari 2026	07.00-15.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel - Courtesy 	Kerja
4.	15 Januari 2026	07.00-15.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel - Courtesy 	Kerja

5.	16 Januari 2026	07.00-15.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel - Courtesy 	Kerja
6.	17 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel - Courtesy 	Kerja
9.	20 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel - Courtesy 	Kerja
10.	21 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel - Courtesy 	Kerja
11.	22 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel - Courtesy 	Kerja

12.	23 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel Courtesy 	Kerja
13.	24 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel Courtesy 	Kerja
14.	25 Januari 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
15.	26 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel Courtesy 	Kerja
16.	27 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel Courtesy 	Kerja
17.	28 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel Courtesy 	Kerja
18.	29 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel Courtesy 	Kerja

19.	30 Januari 2026	07 00 – 15 00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel Courtesy 	Kerja
20.	31 Januari 2026	07 00 – 15 00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel Courtesy 	Kerja
Jumlah Jam Kerja			144 Jam	Jumlah Hari Kerja	18

Mengetahui,
Supervisor

(.....)

WILLAGERAN BEACH
FRONT DESK DEPT
PESANGGRAN - SURABAYA

Padang, 31 Januari 2026
Mahasiswa

Sandi Budiman

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

Nama : Sandi Budiman
NIM : 24135233
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 Mesaakh
Departemen : Front Office

No.	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1.	01 Februari 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping - Buat laporan closingan shift 	Kerja
2.	02 Februari 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping - Buat laporan closingan shift 	Kerja
3.	03 Februari 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping - Buat laporan closingan shift 	Kerja

4.	04 Februari 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
5.	05 Februari 2026	OFF	OFF	- OFF	OFF
6.	06 Februari 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
7.	07 Februari 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
8.	08 Februari 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping - Buat laporan closingan shift 	Kerja
9.	09 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel Courtesy 	Kerja
10.	10 Februari 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
11.	11 Februari 2026	OFF	OFF	OFF	OFF

12.	12 Februari 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping Buat laporan closingan shift 	Kerja
13.	13 Februari 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping Buat laporan closingan shift 	Kerja
14.	14 Februari 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping Buat laporan closingan shift 	Kerja
15.	15 Februari 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi Buat laporan closingan shift 	Kerja
16.	16 Februari 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi Buat laporan closingan shift 	Kerja
17.	17 Februari 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
18.	18 Februari 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi Buat laporan closingan shift 	Kerja

19.	19 Februari 2026	23.00-07.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Terima handover dari shift sore - Input & cek transaksi harian - Closing sistem / night audit - Print laporan pendapatan & okupansi - Handover ke shift pagi 	Kerja
20.	20 Februari 2026	23.00-07.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Terima handover dari shift sore - Input & cek transaksi harian - Closing sistem / night audit - Print laporan pendapatan & okupansi Handover ke shift pagi 	Kerja
21.	21 Februari 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi Buat laporan closingan shift 	Kerja
22.	22 Februari 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi Buat laporan closingan shift 	Kerja
23.	23 Februari 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
24.	24 Februari 2026	23.00-07.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Terima handover dari shift sore - Input & cek transaksi harian - Closing sistem / night audit - Print laporan pendapatan & okupansi Handover ke shift pagi 	Kerja

25.	25 Februari 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
26.	26 Februari 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping Buat laporan closingan shift 	Kerja
27.	27 Februari 2026	07.00-15.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel - Courtesy 	Kerja
28.	28 Februari 2026	07.00-15.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel - Courtesy 	Kerja
Jumlah Jam Kerja			144 Jam	Jumlah Hari Kerja	18

Mengetahui,
Supervisor,

PANGEMAS TEACH Hotel
PR... DEPT
...

Padang, 28 Februari 2026
Mahasiswa

Sandi Budiman

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

Nama : Sandi Budiman
NIM : 24135233
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 Mesaakh
Departemen : Front Office

No.	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	01 Maret 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
2	02 Maret 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping - Buat laporan closingan shift 	Kerja
3	03 Maret 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping - Buat laporan closingan shift 	Kerja
4	04 Maret 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping - Buat laporan closingan shift 	Kerja

5.	05 Maret 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu - Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
6.	06 Maret 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
7.	07 Maret 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu - Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
8.	08 Maret 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu - Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
9.	09 Maret 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping - Buat laporan closingan shift 	Kerja
10.	10 Maret 2026	07.00-15.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel Courtesy 	Kerja
11.	11 Maret 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu - Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
12.	12 Maret 2026	OFF	OFF	OFF	OFF


13.	13 Maret 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping Buat laporan closingan shift 	Kerja
14.	14 Maret 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping Buat laporan closingan shift 	Kerja
15.	15 Maret 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi Buat laporan closingan shift 	Kerja
16.	16 Maret 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi Buat laporan closingan shift 	Kerja
17.	17 Maret 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
18.	18 Maret 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi Buat laporan closingan shift 	Kerja

19.	19 Maret 2026	23.00-07.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Terima handover dari shift sore - Input & cek transaksi harian - Closing sistem / night audit - Print laporan pendapatan & okupansi - Handover ke shift pagi 	Kerja
20.	20 Maret 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
21.	21 Maret 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
22.	22 Maret 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping - Buat laporan closingan shift 	Kerja
23.	23 Maret 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
24.	24 Maret 2026	23.00-07.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Terima handover dari shift sore - Input & cek transaksi harian - Closing sistem / night audit - Print laporan pendapatan & okupansi - Handover ke shift pagi 	Kerja
25.	25 Maret 2026	23.00-07.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Terima handover dari shift sore - Input & cek transaksi harian - Closing sistem night audit - Print laporan pendapatan & okupansi - Handover ke shift pagi 	Kerja
26.	26 Maret 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - closingan shift 	Kerja

27.	27 Maret 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping - Buat laporan closingan shift 	Kerja
28.	28 Maret 2026	07.00-15.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel - Courtesy 	Kerja
29.	29 Maret 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
30.	30 Maret 2026	23.00-07.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Terima handover dari shift sore - Input & cek transaksi harian - Closing sistem / night audit - Print laporan pendapatan & okupansi - Handover ke shift pagi 	Kerja
31.	31 Maret 2026	23.00-07.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Terima handover dari shift sore - Input & cek transaksi harian - Closing sistem / night audit - Print laporan pendapatan & okupansi - Handover ke shift pagi 	Kerja
Jumlah Jam Kerja			144 Jam	Jumlah Hari Kerja	18

Mengotahui,
Supervisor

PANGERAN BEACH Hotel
FRONT DESK DEPT
PADANG • INDONESIA

Padang, 31 Maret 2026
Mahasiswa

Sardi Budiman

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

Nama : Sandi Budiman
NIM : 24135233
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 Mesaakh

Departemen : Front Office

No.	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1.	01 April 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu - Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
2.	02 April 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu - Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
3.	03 April 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping - Buat laporan closingan shift 	Kerja
4.	04 April 2026	OFF	OFF	OFF	OFF

5.	05 April 2026	23.00-07.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Terima handover dari shift sore - Input & cek transaksi harian - Closing sistem / night audit - Print laporan pendapatan & okupansi - Handover ke shift pagi 	Kerja
6.	06 April 2026	23.00-07.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Terima handover dari shift sore - Input & cek transaksi harian - Closing sistem / night audit - Print laporan pendapatan & okupansi - Handover ke shift pagi 	Kerja
7.	07 April 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
8.	08 April 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping - Buat laporan closingan shift 	Kerja
9.	09 April 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping - Buat laporan closingan shift 	Kerja

10.	10 April 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
11.	11 April 2026	23.00-07.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Terima handover dari shift sore - Input & cek transaksi harian - Closing sistem / night audit - Print laporan pendapatan & okupansi - Handover ke shift pagi 	Kerja
12.	12 April 2026	23.00-07.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Terima handover dari shift sore - Input & cek transaksi harian - Closing sistem / night audit - Print laporan pendapatan & okupansi - Handover ke shift pagi 	Kerja
13.	13 April 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi Buat laporan closingan shift 	Kerja
14.	14 April 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi Buat laporan closingan shift 	Kerja
15.	15 April 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping - Buat laporan closingan shift 	Kerja
16.	16 April 2026	OFF	OFF	OFF	OFF

17.	17 April 2026	23.00-07.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Terima handover dari shift sore - Input & cek transaksi harian - Closing sistem / night audit - Print laporan pendapatan & okupansi Handover ke shift 	Kerja
18.	18 April 2026	23.00-07.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Terima handover dari shift sore - Input & cek transaksi harian - Closing sistem / night audit - Print laporan pendapatan & okupansi Handover ke shift 	Kerja
19.	19 April 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi Buat laporan closingan shift 	Kerja
20.	20 April 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka Jawab telepon & reservasi Buat laporan closingan shift 	Kerja
21.	21 April 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping - Buat laporan closingan shift 	Kerja
22.	22 April 2026	OFF	OFF	OFF	OFF

23.	23 April 2026	23.00-07.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Terima handover dari shift sore - Input & cek transaksi harian - Closing sistem / night audit - Print laporan pendapatan & okupansi - Handover ke shift 	Kerja
24.	24 April 2026	23.00-07.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Terima handover dari shift sore - Input & cek transaksi harian - Closing sistem / night audit - Print laporan pendapatan & okupansi - Handover ke shift 	Kerja
25.	25 April 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi Buat laporan closingan shift 	Kerja
26.	26 April 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi Buat laporan closingan shift 	Kerja
27.	27 April 2026	OFF		OFF	OFF
28.	28 April 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi Buat laporan closingan shift 	Kerja
29.	29 April 2026	07.00-15.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti morning briefing - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Mengangkat Telfon Tamu dari dalam maupun luar Hotel Courtesy 	Kerja


30	30 April 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping - Buat laporan closingan shift 	Kerja
Jumlah Jam Kerja			144 Jam	Jumlah Hari Kerja	18

Mengetahui,
Supervisor



GERAN BEACH Hotel
FRONT DESK DEPT
PADANG - INDONESIA

Padang, 30 April 2026
Mahasiswa



Sandi Budiman

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

Nama : Sandi Budiman
 NIM : 24135233
 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 Mesaakh
 Departemen : Front Office

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1.	01 Mei 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping - Buat laporan closingan shift 	Kerja
2.	02 Mei 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi Buat laporan closingan shift 	Kerja
3.	03 Mei 2026	OFF	OFF	OFF	OFF

4.	04 Mei 2026	23.00-07.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Terima handover dari shift sore - Input & cek transaksi harian - Closing sistem / night audit - Print laporan pendapatan & okupansi - Handover ke shift 	Kerja
5.	05 Mei 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
6.	06 Mei 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
7.	07 Mei 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping - Buat laporan closingan shift 	Kerja
8.	08 Mei 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping - Buat laporan closingan shift 	Kerja
9.	09 Mei 2026	OFF	OFF	OFF	OFF

10.	10 Mei 2026	23.00-07.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Terima handover dari shift sore - Input & cek transaksi harian - Closing sistem / night audit - Print laporan pendapatan & okupansi Handover ke shift 	Kerja
11.	11 Mei 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi Buat laporan closingan shift 	Kerja
12.	12 Mei 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping Buat laporan closingan shift 	Kerja
13.	13 Mei 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping Buat laporan closingan shift 	Kerja
14.	14 Mei 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping Buat laporan closingan shift 	Kerja
15.	15 Mei 2026	OFF	OFF	OFF	OFF


16.	16 Mei 2026	23.00-07.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Terima handover dari shift sore - Input & cek transaksi harian - Closing sistem / night audit - Print laporan pendapatan & okupansi - Handover ke shift pagi 	Kerja
17.	17 Mei 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
18.	18 Mei 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping - Buat laporan closingan shift 	Kerja
19.	19 Mei 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
20.	20 Mei 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
21.	21 Mei 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
22.	22 Mei 2026	23.00-07.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Terima handover dari shift sore - Input & cek transaksi harian - Closing sistem / night audit - Print laporan pendapatan & 	Kerja

				okupansi - Handover ke shift pagi	
23	23 Mei 2026	15.00-23.00	8 Jam	- Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi Buat laporan closingan shift	Kerja
24	24 Mei 2026	15.00-23.00	8 Jam	- Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift	Kerja
25	25 Mei 2026	15.00-23.00	8 Jam	- Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift	Kerja
26	26 Mei 2026	15.00-23.00	8 Jam	- Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift	Kerja
27	27 Mei 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
28	28 Mei 2026	23.00-07.00	8 Jam	- Terima handover dari shift sore - Input & cek transaksi harian - Closing sistem / night audit - Print laporan pendapatan & okupansi Handover ke shift pagi	Kerja

29	29 Mei 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu - Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
30	30 Mei 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu - Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
31	31 Mei 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu - Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
Jumlah Jam Kerja			144 Jam	Jumlah Hari Kerja	18

Mengetahui,
Supervisor

PT. LANGSARAN BEACH HOTEL
FRONT DESK DEPT
PADANG - INDONESIA
 (.....)

Padang, 31 Mei 2026
Mahasiswa

 Sanqi Hadiman

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

Nama : Sandi Budiman
 NIM : 24135233
 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 Mesaakh
 Departemen : Front Office

No.	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1.	01 Juni 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu - Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
2.	02 Juni 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu - Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
3.	03 Juni 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
4.	04 Juni 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu - Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
5.	05 Juni 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu - Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja

6.	06 Juni 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
7.	07 Juni 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
8.	08 Juni 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
9.	09 Juni 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
10.	10 Juni 2026	15.00-23.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Jawab telepon & reservasi - Buat laporan closingan shift 	Kerja
11.	11 Juni 2026	13.00-21.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping - Buat laporan closingan shift 	Kerja

12	12 Juni 2026	07.00-15.00	8 Jam	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check in dan Check out - Input reservasi dan rate melalui Traveloka - Siapkan key card dan dokumen check-in - Cek kamar yang sudah ready dengan housekeeping Buat laporan closingan shift - Last Day 	Kerja
Jumlah Jam Kerja			144 Jam	Jumlah Hari Kerja	18

Mengetahui,
Supervisor




GERAN BEACH Hotel
FRONT DESK DEPT
PADANG - INDONESIA

Padang, 12 Juni 2026
Mahasiswa




Sagah Indiman

Lampiran 6. Lembaran Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI

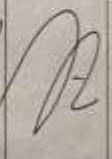
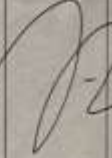
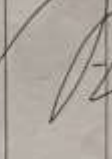



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
 Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
 E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id



LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING


Nama Mahasiswa (Praktekan) : Sandi Budiman
 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, 26-06-2026	Sistem Revisi Laporan.	Perbaikan penggunaan Spasi, huruf kapital Konsistensi Format Revisi Laporan.	
2.	Jenin, 29-06-2026	Laporan PLI yang diubah menjadi studi kasus	mengikuti arahan sesuai format study kasus yang diberikan.	
3.	Selasa 30-06-2026	Acc Laporan	Perbaikan Tabel.	


Padang, Juni 2026

 Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si

CS Dipindai dengan GamScanner

Lampiran 7. Lembar Konsultasi Dengan PIC/Supervisor/Manager di 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

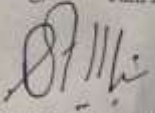


LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Sandi Budiman
 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
1.	08/06/2026	Kemampuan dalam membuat grup / Bookingan grup		
2.	10/06/2026	Kemampuan dalam Menghinde Komplen tamu terhadap kamar yang belum ready.		

Padang, Juni 2026


 Dion Estefan Messakh

Lampiran 8. Data Pendukung Lainnya

a. Foto Sertifikat



b. Nilai Sertifikat

JOB TRAINING EVALUATION FORM
HOTEL PANGERAN BEACH

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

Padang, 10 Juni 2026
Approved By

Rinaidi Sukbar
HR Manager