

LAPORAN STUDI KASUS
PROSEDUR *HANDLING CHECK- IN* TAMU *WALK- IN*
DI *FRONT OFFICE* HOTEL ASTON INN GIDEON BATAM

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



Oleh:

Arya Jumadi / 24135211

Dosen Pembimbing : Dr. Retnaningtyas Susanti, S. Ant., M. Sc

Head of Departemen : Elisa (Front Office Manager)

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

LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan Magang
Berdampak I FPP UNP**

Semester Januari- Juli 2026

Oleh:

**Arya Jumadi
NIM: 24135211**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

**Diperiksa dan disahkan Oleh:
Dosen Pembimbing:**



Dr. Retnaningtyas Susanti, S. Ant., M. Sc
NIP. 198505252022032002

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



Vissha Mansyera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502172022032020



HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan Magang

Oleh:

Arya Jumadi

NIM: 24135211

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan disahkan Oleh:

Pembimbing dari Industri



Elisa Fang

Front Office Manager



Nira Oktavia

Human Resources Manager

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala atas segala berkat dan Rahmat nya, maka laporan Pengalaman Magang Berdampak 1 yang berjudul “ **PROSEDUR HANDLING CHECK-IN TAMU WALK-IN DI FRONT OFFICE HOTEL ASTON INN GIDEON BATAM**” ini dapat penulis selesaikan tepat waktu. Laporan ini di buat dengan maksud sebagai bahan pelaporan dari semua kegiatan yang di laksanakan selama Pengalaman Magang Berdampak selama 6 bulan di Hotel Aston INN Gideon Batam.

Penulis Juga mengucapkan terima kasih atas segala bimbingan dalam penyusunan Laporan Pengalaman Magang Berdampak ini dan juga dukungan dari kedua orang tua dan keluarga penulis. Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir Krismadinata. S. T., M. T., selaku Rektorat Universitas Negri Padang.
2. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negri Padang.
3. Bapak Pasaribu, S.ST.Par, M.Si.Par, CHE., selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.
4. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negri Padang.
5. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd., selaku Koordinator pengalaman Lapangan Industri I Fakultas Pariwisatas dan Perhotelan.
6. Bapak Kurnia Illahi Manvi, S. ST. Par, M, Par sebagai Dosen Penasihat Akademik yang telah membina penulis selama menduduki bangku kuliah
7. Ibu Dr. Retnaningtyas Susanti, S. Ant, M. Sc. Selaku Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I.
8. Bapak Yanuwar Dedy Setyawan, selaku *General Manager* Aston Inn Gideon Batam.
9. Bapak Hasmuddin Hamid selaku *Operational Manager* Hotel Aston Inn Gideon Batam.
10. Ibu Nina Oktavia *Selaku Human Resources Manager* Aston Inn Gideon Batam.
11. Ibu Elisa Fang *selaku Front Offcie Manager* Hotel Aston Inn Gideon Batam.
12. Bapak Rizki Juliandri *Selaku Duty Manager* Aston Inn Gideon Batam.

13. Kepada Bapak/Ibuk Staff Aston Inn Gideon Batam Yang Telah Memberi Kesempatan dan Membimbing Beserta Memberikan Ilmu Penulis Selama Melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri I.

Penulis menyadari Bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan ini sehingga penulis memohon saran dan kritikan yang membangun dari para pembaca demi kemajuan penulisan ini dan dapat bermanfaat bagi semua rekan yang membaca agar dapat menjadikan bahan referensi.

Penulis berharap laporan ini dapat menjadi referensi dan dapat menjadi informasi yang bisa mempermudah dan menjadi acuan untuk siapapun yang berminat untuk berkarir di bidang perhotelan dan *Hospitality*.

Batam, 31 Mei 2026

Arya Jumadi

NIM 24135211

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN INDUSTRI	ii
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Studi Kasus.....	4
1.5 Manfaat Studi Kasus.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.2 Penelitian Terdahulu.....	8
2.3 Karangka Pemikiran	9
BAB III METODE STUDI KASUS.....	11
3.1 Jenis Peneliti.....	11
3.2 Lokasi dan Waktu Magang.....	11
3.3 Profil Organisasi/ Perusahaan.....	12
3.4 Subjek dan Objek Studi kasus	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.6 Teknik Analisi Data.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Kasus.....	30
4.2 Temuan Studi Kasus.....	31
4.3 Analisis Permasalahan.....	34

4.4	Pembahasan Berdasarkan Teori Penelitian Terdahulu	34
4.5	Solusi atau Rekomendasi Perbaikan.....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		40
5.1	Kesimpulan.....	40
5.2	Saran	41
DAFTAR PUSTAKA		43
LAMPIRAN		45

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Struktur Organisasi Departemen <i>Front Office</i> Aston Inn Gideon Batam	24
Tabel 4. 1 Ringkasan Kendala dan Rekomendasi	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	10
Gambar 3. 1 Lokasi Aston Inn Gideon Batam	12
Gambar 3. 2 Logo Aston Inn Gideon Batam	13
Gambar 3. 3 Brand Archipelago International	15
Gambar 3. 4 <i>Superior Room</i>	16
Gambar 3. 5 <i>Deluxe Room</i>.....	16
Gambar 3. 6 <i>Premier Room</i>.....	17
Gambar 3. 7 <i>Family Room</i>.....	17
<i>Gambar 3. 8 Executive Suite Room</i>	18
Gambar 3. 9 <i>Executive Family Suite Room</i>	18
Gambar 3. 10 <i>Cendana Meeting Room</i>.....	19
Gambar 3. 11 <i>Cendana Meeting Room 1</i>	19
Gambar 3. 12 <i>Cendana Meeting Room 2</i>	20
Gambar 3. 13 <i>Pinus Meeting Room</i>.....	20
Gambar 3. 14 <i>Pinus Meeting Room 1</i>.....	21
Gambar 3. 15 <i>Pinus Meeting Room 2</i>.....	22
Gambar 3. 16 <i>Bamboo Restaurant</i>.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	45
Lampiran 2 Hasil Observasi.....	50
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan LPI	53
Lampiran 4 Surat Keterangan LPI	54
Lampiran 5 Logbook.....	55
Lampiran 6 Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI	115
Lampiran 7 Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager di Industri....	116
Lampiran 8 Data Pendukung Lainnya.....	117

ABSTRAK

Departemen Front Office merupakan bagian terdepan dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel. Salah satu tugas utama *front office* adalah menangani proses *check in* tamu termasuk tamu yang datang tanpa melakukan pemesanan terlebih dahulu atau dikenal dengan istilah *walk in guest*. Tamu *walk in* sering kali datang dalam kondisi lelah setelah perjalanan dan mengharapkan pelayanan yang cepat dan efisien. Prosedur *check in* yang baik tidak hanya mempengaruhi kepuasan tamu, tetapi juga menjadi salah satu faktor penentu citra hotel di mata pelanggan. Penelitian ini mengkaji prosedur handling *check in* tamu *walk in* di Aston Inn Gideon Batam.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan prosedur *check in* tamu *walk in* di *Front Office* Aston Inn Gideon Batam sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi petugas selama proses *check in* berlangsung. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan efektivitas proses *check in* serta kualitas pelayanan di Aston Inn Gideon Batam.

Data penelitian dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara dengan staf *Front Office* dan pihak terkait, serta dokumentasi selama pelaksanaan magang di Aston Inn Gideon Batam. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai prosedur *check in* tamu *walk in*, sedangkan wawancara digunakan untuk menggali informasi terkait pelaksanaan dan kendala yang dihadapi. Dokumentasi dimanfaatkan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur *check in* tamu *walk in* di *Aston Inn Gideon* Batam terdiri dari beberapa tahapan, mulai dari menyambut tamu, mengecek ketersediaan kamar, menawarkan tipe kamar, mengisi *registration card*, melakukan verifikasi identitas, menentukan metode pembayaran, hingga menyerahkan kunci kamar. Selama pelaksanaan prosedur tersebut, permasalahan yang paling sering ditemui adalah waktu pemrosesan *check in* yang relatif lebih lama dibandingkan tamu yang telah melakukan reservasi karena seluruh data tamu harus diverifikasi dan diproses secara langsung.

Berdasarkan hasil penelitian, diperlukan peningkatan kecepatan dan efisiensi proses *check in* melalui optimalisasi penggunaan sistem *Property Management System (PMS)* serta pelatihan rutin bagi petugas *Front Office* agar pelayanan kepada tamu *walk in* dapat berlangsung lebih cepat, efektif, dan memuaskan.

Kata Kunci: *Walk In Guest, Check In, Front Office*, Prosedur Pelayanan, Manajemen Perhotelan.

ABSTRACT

The Front Office department serves as the primary point of contact for providing services to hotel guests. A key responsibility of the front office is managing the guest check-in process, including for guests who arrive without a prior reservation—known as "walk-in guests." Walk-in guests often arrive fatigued from their travels and expect prompt, efficient service. An effective check-in procedure not only influences guest satisfaction but also plays a crucial role in shaping the hotel's image in the eyes of customers. This study examines the check-in handling procedures for walk-in guests at Aston Inn Gideon Batam.

This study aims to describe the walk-in guest check-in procedure at the Front Office Department of Aston Inn Gideon Batam in accordance with the hotel's standard operating procedures. It also aims to identify the challenges encountered by Front Office staff during the check-in process. The findings of this study are expected to provide recommendations for improving the effectiveness of the check-in process and enhancing the quality of guest services at Aston Inn Gideon Batam.

The data were collected through direct observation, interviews with Front Office staff and other relevant personnel, and documentation during the internship at Aston Inn Gideon Batam. Observation was conducted to obtain a comprehensive understanding of the walk-in guest check-in procedure, while interviews were carried out to gather information regarding its implementation and the challenges encountered during the process. Documentation was used as supporting evidence to validate and strengthen the findings obtained from the observations and interviews.

The results showed that the walk-in guest check-in procedure at Aston Inn Gideon Batam consists of several stages, including welcoming guests, checking room availability, offering room types, completing the registration card, verifying guest identity, determining the payment method, and handing over the room key. During the implementation of this procedure, the main issue identified was the relatively longer check-in processing time for walk-in guests compared to guests with prior reservations, as all guest information had to be verified and processed directly upon arrival.

Based on the findings, improving the speed and efficiency of the walk-in guest check-in process requires optimizing the use of the Property Management System (PMS) and providing regular training for Front Office staff. These efforts are expected to enhance service efficiency and ensure that walk-in guests receive faster, more effective, and more satisfactory service.

Keywords: *Walk-in Guest, Check-in, Front Office, Service Procedure, Hotel Management.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Departemen *Front Office* merupakan salah satu bagian penting dalam operasional hotel karena menjadi unit yang berinteraksi langsung dengan tamu sejak kedatangan hingga keberangkatan. *Front Office* memiliki peran dalam memberikan pelayanan, menangani kebutuhan tamu, serta menciptakan kesan pertama yang dapat memengaruhi pengalaman tamu selama menginap. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf *Front Office* menjadi salah satu faktor yang berperan dalam membentuk citra positif hotel dan meningkatkan kepuasan tamu (Silaen et al., 2025).

Salah satu aktivitas utama dalam pelayanan *Front Office* adalah proses *check-in*. Proses *check-in* merupakan tahapan awal ketika tamu melakukan registrasi, verifikasi identitas, penyelesaian administrasi, serta memperoleh akses terhadap fasilitas kamar yang telah disediakan. Pelaksanaan prosedur *check-in* yang cepat, tepat, dan sesuai standar operasional menjadi aspek penting dalam menciptakan pelayanan yang efektif serta memberikan pengalaman positif bagi tamu (Sundari & Etika, 2025).

Salah satu jenis pelayanan yang dilakukan oleh Departemen *Front Office* adalah proses *check-in* bagi tamu yang datang langsung ke hotel (*walk-in guest*). Dalam proses kedatangan tersebut, petugas *Front Office* perlu memastikan tahapan registrasi dan administrasi berjalan secara efektif agar waktu pelayanan dapat berlangsung optimal. Proses *check-in* yang membutuhkan waktu lama dapat memengaruhi pengalaman tamu, sehingga diperlukan prosedur pelayanan yang tepat untuk mendukung kelancaran proses kedatangan tamu (Aziz, 2018). Kelancaran proses *check-in* tamu *walk-in* juga membutuhkan koordinasi antara Departemen *Front Office* dan *Housekeeping* untuk memastikan kamar yang diberikan telah siap dihuni. Keterlambatan informasi mengenai status kesiapan kamar dapat menyebabkan waktu tunggu tamu menjadi lebih lama.

Dalam proses pelayanan tamu *walk-in*, salah satu perbedaan dengan tamu yang telah melakukan reservasi adalah ketersediaan data tamu sebelum kedatangan. Pada tamu dengan reservasi, informasi seperti identitas tamu, tipe kamar yang dipesan, dan data pemesanan umumnya telah tersedia dalam sistem hotel sebelum proses *check-in* dilakukan. Sementara itu, pada tamu *walk-in*, petugas *Front Office* perlu melakukan proses pendataan dan penginputan informasi tamu secara langsung saat kedatangan sehingga dapat memengaruhi durasi pelayanan menjadi lama. Kondisi tersebut dapat terjadi apabila proses administrasi, verifikasi data, serta koordinasi antarbagian belum berjalan secara optimal. Kecepatan dan ketepatan pelayanan *Front Office* menjadi faktor penting karena pelayanan yang kurang efektif dapat memengaruhi tingkat kepuasan tamu terhadap hotel (Hutapea et al., 2025). Selain itu, pelayanan yang cepat dan responsif terbukti memiliki hubungan dengan peningkatan kepuasan tamu selama berada di hotel (Suesilowati et al., 2025)

Aston Inn Gideon Batam merupakan hotel berbintang yang terletak di kawasan Penuin Center, Batam. Hotel ini memiliki lokasi yang strategis, dekat dengan pusat perbelanjaan Batam City Square (BCS) Mall dan berbagai pusat kuliner. Dengan tingkat hunian yang cukup tinggi dan lokasi yang strategis, hotel ini sering menerima tamu *walk in* yang datang langsung ke hotel. Oleh karena itu, prosedur *handling check in* untuk tamu *walk in* perlu dikelola dengan baik agar tamu mendapatkan pelayanan yang cepat dan memuaskan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai prosedur *handling check in* tamu *walk in* di Aston Inn Gideon Batam. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana prosedur *check in* berjalan, kendala apa saja yang dihadapi, dan solusi apa yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tamu *walk in*

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pengamatan awal dan diskusi dengan tim *Front Office* di Aston Inn Gideon Batam, ada beberapa hal yang menarik untuk dikaji lebih dalam terkait prosedur *handling check in* tamu *walk in*, antara lain:

- 1) Proses *check in* tamu *walk in* sering kali memerlukan waktu lebih lama dibandingkan tamu dengan reservasi, karena petugas harus melakukan pendataan dari awal tanpa adanya data yang sudah tersedia di *system*.
- 2) Verifikasi identitas dan metode pembayaran yang dilakukan dengan teliti membutuhkan waktu, namun di sisi lain tamu *walk in* umumnya menginginkan proses yang cepat karena datang dalam kondisi lelah setelah perjalanan.
- 3) Koordinasi antar departemen, terutama dengan housekeeping, sangat diperlukan untuk memastikan kamar yang akan diberikan kepada tamu *walk in* dalam kondisi bersih dan siap huni. Namun, terkadang koordinasi ini berjalan kurang cepat.
- 4) Teknologi yang digunakan seperti *PMS* belum dimanfaatkan secara maksimal untuk mempercepat proses *check in walk in guest*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah:

- 1) Bagaimana prosedur *handling check in* tamu *walk in* di *Front Office* Aston Inn Gideon Batam?
- 2) Apa saja kendala yang menyebabkan proses *check-in* tamu *walk-in* membutuhkan waktu lebih lama pada Departemen *Front Office* Aston Inn Gideon Batam?
- 3) Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas prosedur *handling check-in* tamu *walk-in* melalui optimalisasi pelayanan dan pemanfaatan sistem pendukung seperti *Property Management System (PMS)*?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan dari studi kasus ini adalah:

- 1) Untuk mendeskripsikan prosedur *handling check in* tamu *walk in* di *Front Office* Aston Inn Gideon Batam
- 2) Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi salah satunya pemanfaatan sistem *Property Management System* (PMS) dalam pelaksanaan prosedur *check in* tamu *walk in*.
- 3) Untuk merumuskan solusi atau rekomendasi perbaikan guna meningkatkan efektivitas prosedur *handling check in* tamu *walk in*.

1.5 Manfaat Studi Kasus

1. Manfaat Teoritis

Menambah khazanah pengetahuan di bidang manajemen perhotelan, khususnya mengenai prosedur *handling check in* tamu *walk in* di Departemen *Front Office*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan dan mendapatkan pengalaman langsung di *industri* perhotelan.

b. Bagi Aston Inn Gideon Batam

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak hotel, khususnya Departemen *Front Office*, dalam meningkatkan efisiensi proses *check-in* tamu *walk-in* serta optimalisasi penggunaan system *Property Management System*.

c. Bagi Pembaca dan Akademisi

Sebagai referensi dan sumber informasi mengenai studi kasus serupa di *industri* perhotelan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

1. Front Office Departemen

Front Office merupakan salah satu departemen utama dalam operasional hotel yang berfungsi sebagai pusat pelayanan kepada tamu. Departemen ini menjadi bagian pertama yang berinteraksi langsung dengan tamu sejak proses kedatangan (*arrival*), selama menginap (*stay*), hingga keberangkatan (*departure*). Oleh karena itu, *Front Office* memiliki peran penting dalam membangun kesan pertama tamu serta menciptakan pengalaman pelayanan yang berkualitas (Rohaeni et al., 2021).

Sebagai departemen yang berhubungan langsung dengan tamu, *Front Office* bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional sesuai dengan standar operasional hotel. Selain melaksanakan proses administrasi, *Front Office* juga berperan sebagai pusat informasi, koordinator antar departemen, serta penghubung antara tamu dengan seluruh layanan yang tersedia di hotel (Adriyanto & Haekal, 2023).

Menurut Rohaeni et al. (2021), tugas dan tanggung jawab utama *Front Office* meliputi:

- 1) Menyambut dan mendaftarkan tamu yang baru datang. Proses ini mencakup verifikasi identitas, pengisian formulir pendaftaran, dan penyerahan kunci kamar.
- 2) Menyambut dan mendaftarkan tamu yang baru datang. Proses ini mencakup verifikasi identitas, pengisian formulir pendaftaran, dan penyerahan kunci kamar.
- 3) Menjual kamar dan fasilitas hotel. *Front Office* berperan dalam memasarkan kamar yang tersedia, terutama untuk tamu *walk in*.

- 4) Memelihara catatan tamu. Data tamu yang menginap harus dicatat dan dikelola dengan baik untuk keperluan administrasi dan pemasaran.
- 5) Memberikan informasi kepada tamu. Staf *Front Office* harus mampu memberikan informasi tentang fasilitas hotel, layanan yang tersedia, dan berbagai hal lain yang dibutuhkan tamu.
- 6) Mengoordinasikan layanan dengan departemen lain. *Front Office* bekerja sama dengan departemen *housekeeping*, *food & beverage*, dan *engineering* untuk memastikan kebutuhan tamu terpenuhi.

2. Prosedur Check In Tamu

Prosedur *check in* merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh petugas *Front Office* untuk menerima tamu yang akan menginap di hotel. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa identitas tamu telah diverifikasi, administrasi telah diselesaikan, metode pembayaran telah ditentukan, serta kamar yang akan ditempati telah siap digunakan. Pelaksanaan prosedur *check in* yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang efektif serta memberikan kesan pertama yang positif kepada tamu (Sundari & Etika, 2025).

Menurut Thilagamani (2024), proses *check in* tamu dapat dibagi menjadi lima tahapan utama:

- 1) Persiapan kedatangan tamu. Petugas *Front Office* mempersiapkan dokumen dan perlengkapan yang dibutuhkan sebelum tamu tiba.
- 2) Penentuan kamar dan tarif. Petugas memilih kamar yang sesuai dengan kebutuhan tamu dan menentukan tarif yang berlaku.
- 3) Registrasi. Tamu mengisi formulir pendaftaran yang berisi data diri, alamat, dan informasi lainnya.
- 4) Penentuan metode pembayaran. Petugas menanyakan dan mencatat metode pembayaran yang akan digunakan tamu.
- 5) Penyerahan kunci dan pengantaran ke kamar. Petugas memberikan kunci kamar dan jika diperlukan, mengantarkan tamu ke kamar.

3. *Walk In Guest*

Walk in guest adalah istilah yang digunakan untuk menyebut tamu yang datang ke hotel tanpa melakukan pemesanan atau reservasi terlebih dahulu. Tamu jenis ini biasanya datang langsung ke hotel dan menanyakan ketersediaan kamar. Tamu jenis ini meminta kamar yang tersedia pada saat kedatangan sehingga petugas *Front Office* harus terlebih dahulu memeriksa ketersediaan kamar sebelum melanjutkan proses registrasi dan *check in*. Pelayanan terhadap *walk in guest* memerlukan ketelitian karena seluruh data tamu harus dicatat dan diverifikasi secara langsung pada saat proses *check in* berlangsung (Rohaeni et al., 2021).

Berbeda dengan tamu yang telah melakukan reservasi, *walk in guest* belum memiliki data pemesanan di dalam sistem hotel. Oleh karena itu, petugas *Front Office* harus melakukan pendataan identitas tamu, menentukan tipe kamar yang tersedia, menetapkan metode pembayaran, serta menginput seluruh data tamu ke dalam sistem *Property Management System (PMS)* sebelum tamu dapat menempati kamar. Seluruh proses tersebut dilakukan sesuai dengan standar operasional hotel agar pelayanan tetap berjalan secara efektif dan efisien (Oracle Hospitality, n.d.).

Prosedur melayani *walk in guest* secara umum mencakup beberapa langkah berikut:

- 1) Menanyakan jenis kamar dan lama menginap - Petugas menggali informasi tentang kebutuhan tamu.
- 2) Mengecek ketersediaan kamar - Petugas memeriksa apakah ada kamar yang sesuai dengan permintaan tamu.
- 3) Menawarkan kamar dengan tarif tertinggi terlebih dahulu - Strategi ini dilakukan untuk memaksimalkan pendapatan dari *walk in guest*.
- 4) Mengecek data tamu - Petugas mencari tahu apakah tamu pernah menginap sebelumnya untuk memberikan pelayanan yang lebih personal.

- 5) Memberikan *registration card* - Tamu mengisi formulir pendaftaran dengan data diri yang lengkap.
- 6) Memverifikasi identitas - Petugas mencocokkan data di formulir dengan kartu identitas tamu.
- 7) Menentukan metode pembayaran - Petugas menanyakan apakah tamu akan membayar dengan kartu kredit, tunai, atau metode lainnya.
- 8) Membuat *guest card* - Petugas menyiapkan kartu tamu yang berisi informasi penting seperti nomor kamar dan fasilitas yang dinikmati.
- 9) Menjelaskan ketentuan hotel - Petugas memberi tahu tamu tentang waktu *check out*, lokasi *breakfast*, dan aturan-aturan yang berlaku.
- 10) Memberikan kunci kamar - Setelah semua proses selesai, petugas menyerahkan kunci kamar kepada tamu.

Pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan prosedur akan memberikan kesan pertama yang baik kepada tamu serta meningkatkan kepuasan tamu selama menginap. Oleh karena itu, kemampuan petugas *Front Office* dalam menangani *walk in guest* menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan hotel (Rohaeni et al., 2021).

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan studi kasus ini adalah sebagai berikut:

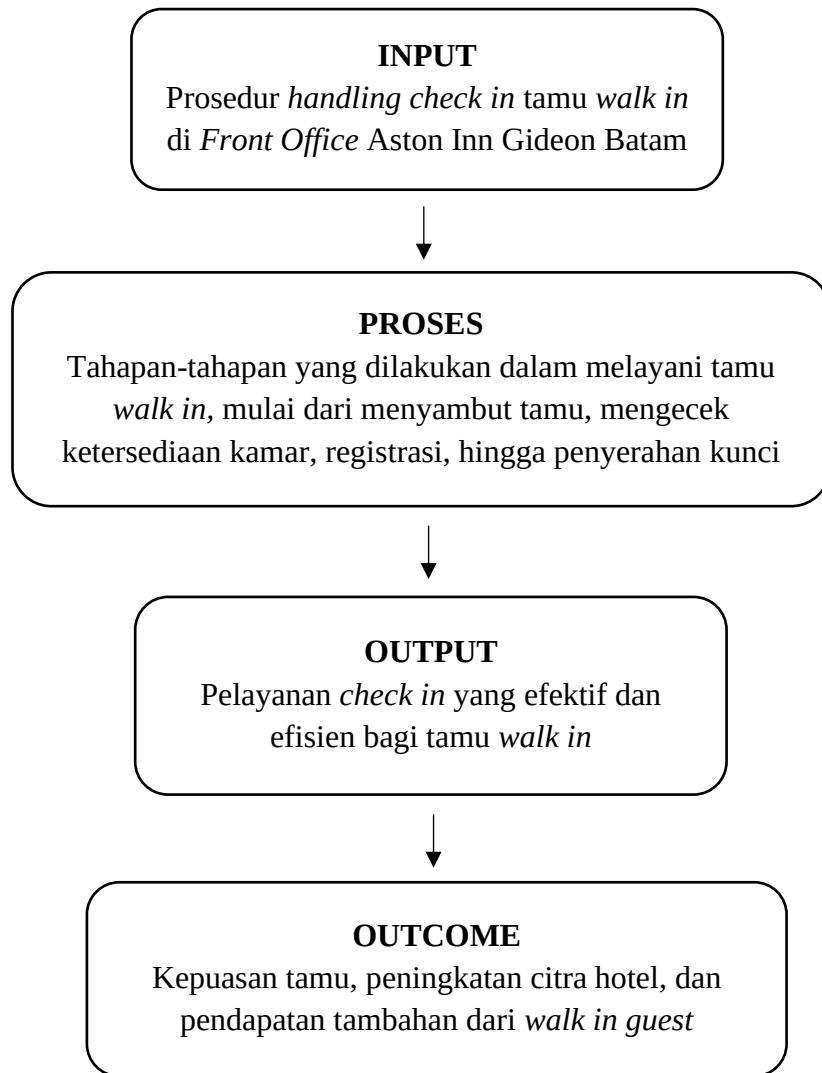
Prabowo, A. C. Y., & Satato, Y. R. (2026). *The Role of Sales Admin in Supporting Administrative Efficiency for Sales Marketing Department Performance at Novotel Semarang*. Penelitian ini mengkaji peran *Sales Admin* dalam efisiensi administratif. Meskipun fokusnya berbeda, penelitian ini relevan karena membahas pentingnya efisiensi dan standarisasi prosedur di hotel.

Rain, C. G., & Sawitri, D. K. (2025). *Peran dan Tugas Administrator Food dan Beverage Service pada Oakwood Hotel dan Residence*. Penelitian ini membahas peran staf administratif dalam mendukung operasional hotel, yang relevan dengan peran *Front Office* dalam melayani tamu.

Supartini, N. L., & Guyana, C. C. L. (2020). *Peranan Sales Secretary dalam Mendukung Kelancaran Manajemen Sales di Kuta Paradiso Hotel*. Penelitian ini membahas peran sekretaris dalam mendukung penjualan hotel, termasuk penjualan kamar kepada *walk in guest*.

2.3 Karangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dalam studi kasus ini menggambarkan alur analisis mengenai prosedur *handling check in* tamu *walk in* di Front Office Aston Inn Gideon Batam. Fokus studi kasus diarahkan pada pelaksanaan prosedur *check in*, identifikasi permasalahan yang terjadi selama proses berlangsung, serta upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitin

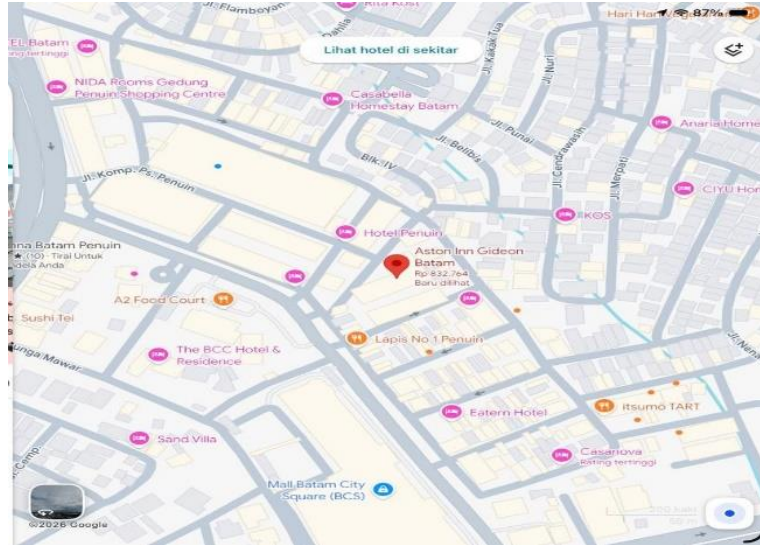
Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan *studi kasus*. Penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk memperoleh gambaran secara mendalam, sistematis, dan faktual mengenai prosedur *handling check in* tamu *walk in* pada Departemen *Front Office* Aston Inn Gideon Batam.

Pendekatan *studi kasus* dipilih karena penelitian ini berfokus pada satu objek tertentu, yaitu prosedur *handling check in* tamu *walk in* di Aston Inn Gideon Batam. Penelitian ini tidak hanya mengamati tahapan-tahapan proses *check in*, tetapi juga mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi oleh petugas *Front Office* serta upaya atau rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada tamu *walk in*.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi langsung, wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dalam proses pelayanan tamu, serta dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI). Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan prosedur *handling check in* tamu *walk in* di Aston Inn Gideon Batam.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Kegiatan Pengalaman Industri (PLI) ini dilaksanakan di Aston Inn Gideon Batam yang berlokasi di daerah Penuin Center yang terkenal sebagai tempat perbelanjaan, tempat hiburan, dan dekat dengan *BCS Shopping Mall* serta *Grand Batam Mall*. Hotel ini hanya berjarak 25 menit dari Bandara Internasional Hang Nadim dan hanya 12 menit dari *HarbourBay Ferry Terminal*. Lebih tepatnya, hotel ini beralamat di Jalan Komplek Penuin Centre No. 1 Blok AA, Batu Selicin, Kecamatan Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau, 29444.



Gambar 3. 1 Lokasi Aston Inn Gideon Batam

Sumber: https://maps.app.goo.gl/MHJTfS18FMWMgB6A8?g_st=com.google.maps.preview.copy, 2026

Kegiatan magang dilaksanakan selama enam bulan, yaitu mulai 21 Januari 2026 sampai dengan 16 Juli 2026. Selama periode tersebut, penulis melaksanakan kegiatan magang pada Departemen *Front Office* serta melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang digunakan sebagai data dalam penyusunan laporan studi kasus ini.

3.3 Profil Organisasi/ Perusahaan

1. Profil Departemen *Front Office* Aston Inn Gideon Batam

Departemen *Front Office* merupakan salah satu departemen operasional yang berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Aston Inn Gideon Batam. Departemen ini menjadi pusat interaksi pertama antara tamu dengan hotel sehingga memiliki tanggung jawab dalam menciptakan kesan pertama yang baik melalui pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional.

Di Aston Inn Gideon Batam, *Front Office* bertanggung jawab menangani berbagai aktivitas yang berkaitan dengan tamu, mulai dari proses reservasi, *check in*, pemberian informasi, penanganan keluhan tamu, pelayanan selama tamu menginap, hingga proses *check out*.

Selain itu, Front Office juga berkoordinasi dengan departemen lain, seperti Housekeeping, Food and Beverage, Engineering, dan Accounting untuk memastikan seluruh kebutuhan tamu dapat terpenuhi dengan baik.

Dalam pelaksanaan operasional sehari-hari, Departemen Front Office menggunakan *Property Management System (PMS) OPERA* sebagai sistem utama untuk mengelola data reservasi, ketersediaan kamar, registrasi tamu, transaksi pembayaran, serta status kamar secara *real time*. Penggunaan sistem tersebut membantu petugas dalam mempercepat proses pelayanan, khususnya pada saat melayani tamu *walk in* yang datang tanpa melakukan reservasi sebelumnya.

2. Sejarah Aston INN Gideon Batam dan Archipelago Group



Gambar 3. 2 Logo Aston Inn Gideon Batam

Sumber: <https://www.astonhotelsinternational.com/id/hotel/view/76/aston-inn-gideon---batam>, 2026

a. Sejarah Aston Inn Gideon Batam

Archipelago Internasional telah menambah kembali portofolionya di kota Batam dengan menjalin kerja sama dengan hotel Gideon, yang pada akhirnya bernama Aston Inn Gideon Batam. Letaknya yang strategis menjadi salah satu keunggulan dari hotel Aston Inn Gideon Batam ini. Pada awalnya hotel ini bernama Hotel Gideon yang kemudian pada tahun 2019 bergabung dengan Archipelago International, berganti nama menjadi Hotel Aston Inn Gideon Batam. Manajemen pengelola Aston Inn Gideon Batam saat ini dipimpin oleh *Operational Manager*, dibantu oleh *HR Coordinator* dan dalam struktur organisasinya terdiri dari, *front*

office, housekeeping, f&b product, f&b service, sales marketing, accounting, engineering, human resource, dan security.

Aston Inn Gideon Batam berada di bawah naungan Archipelago International yang merupakan sebuah jaringan manajemen hotel yang layanan lengkap di Asia Tenggara, dan terutama yang terbesar di Indonesia. Archipelago International memasuki pasar Asia Tenggara pada tahun 1997 dan memiliki lebih dari 200 properti termasuk hotel, kondotel, *resort*, apartemen, dan hotel butik, yang mana lebih dari 150 di antaranya telah beroperasi, dan selebihnya sedang dalam pengembangan.

Hotel Aston Inn Gideon Batam memiliki 158 kamar yang luas dengan pilihan 6 tipe kamar. Tipe kamar yang dimiliki hotel ini adalah *Superior, Deluxe, Premier, Family, Executive Suite*, dan *Family Suite*. Seluruh kamar juga difasilitasi dengan kamar mandi yang modern dan nyaman. Para tamu juga dapat menikmati akses *Wi-Fi* berkecepatan tinggi pada masing-masing kamar dan di seluruh area hotel, serta terdapat pula fasilitas *spa* yang bisa tamu nikmati. Untuk keperluan bisnis, Hotel Aston Inn Gideon Batam dilengkapi dengan empat ruang *meeting*, di antaranya *Meeting Room Cendana* yang berkapasitas 300 orang dan *Meeting Room Cendana* yang berkapasitas 80 orang.

b. Sejarah Archipelago International Group

Archipelago International atau disebut AII merupakan salah satu operator manajemen hotel terbesar di Asia Tenggara. Archipelago International didirikan pada tahun 1997 dan hingga saat ini telah memiliki lebih dari 200 bangunan hotel, *resort*, dan vila yang beroperasi di berbagai negara, seperti Indonesia, Malaysia, dan Filipina. Archipelago International menjadi satu-satunya grup hotel kedua di dunia yang telah mendirikan dan mengoperasikan desa atlet pada ajang internasional besar, yaitu Asian Games 2018. Grand Aston, Aston, Aston City, Alana, Harper, Quest, Quest Vibe,

favehotel, NEO, dan Kamuela merupakan merek hotel yang dioperasikan oleh Archipelago International.



Gambar 3. 3 Brand Archipelago International

c. Visi dan Misi Archipelago Internasional

Visi adalah pandangan atau gambaran ke depannya mengenai sistem suatu perusahaan yang akan ditujunya, sedangkan misi adalah cara dan pernyataan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan tersebut. Archipelago International sendiri memiliki visi dan misi tersendiri. Visi dari Archipelago International yaitu *"To be universally recognized as the preferred hospitality company in Asia for guests, owners, and employees,"* yang artinya menjadi perusahaan perhotelan yang dikenal secara universal di Asia oleh seluruh tamu, pemilik, dan karyawan.

Misi dari Archipelago International yaitu *"Exceeding guest expectations in all our hotels, helping our staff develop their careers, while supporting owners in designing, creating, and successfully operating 'best-in-class' hotels that they can be proud of,"* yang artinya memberikan pelayanan yang melampaui harapan tamu di seluruh hotel kami, membantu staf mengembangkan karier mereka, serta mendukung pemilik dalam merancang, membangun, dan mengoperasikan hotel *best-in-class* yang dapat mereka banggakan.

3. Fasilitas Aston Inn Gideon Batam

Terdapat beberapa fasilitas yang dapat diakses oleh tamu *in- house* dari Hotel ini, diantaranya:

a. *Room Type Facilities*

1) *Superior Room*

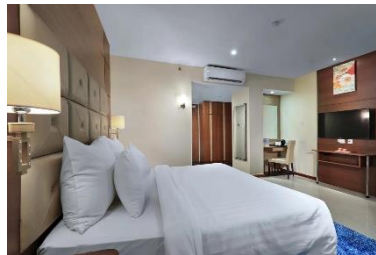


Gambar 3. 4 Superior Room

Sumber: <https://www.astonhotelsinternational.com/id/hotel/view/76/aston-inn-gideon---batam>, 2026

Kamar superior ini berjumlah 98 kamar dengan luas 26 meter persegi, ada dua jenis *bed* yang terdapat di kamar ini, yaitu *Queen size bed* dan *Twin bed*.

2) *Deluxe Room*



Gambar 3. 5 Deluxe Room

Sumber: <https://www.astonhotelsinternational.com/id/hotel/view/76/aston-inn-gideon---batam>, 2026

Kamar Deluxe ini berjumlah 25 kamar dengan luas 30 meter persegi, terdapat dua jenis *bed* yang dipilih pada kamar ini, yaitu *Queen size bed* dan *Twin bed*.

3) *Premier Room*



Gambar 3. 6 *Premier Room*

Sumber: <https://www.astonhotelsinternational.com/id/hotel/view/76/aston-inn-gideon---batam>, 2026

Kamar Premier ini berjumlah 20 kamar dengan luas 33 meter persegi, pada kamar ini hanya terdapat satu jenis *bed* saja, yaitu *Queen size bed*.

4) *Family Room*



Gambar 3. 7 *Family Room*

Sumber: <https://www.astonhotelsinternational.com/id/hotel/view/76/aston-inn-gideon---batam>, 2026

Kamar *Family* ini berjumlah 3 kamar dengan luas 32 meter persegi. Terdapat dua pilihan bed di kamar yaitu, 1 *Queen size bed* dengan 1 *single bed*, dan 3 *single bed* (*triple bed*).

5) *Executive Suite Room*

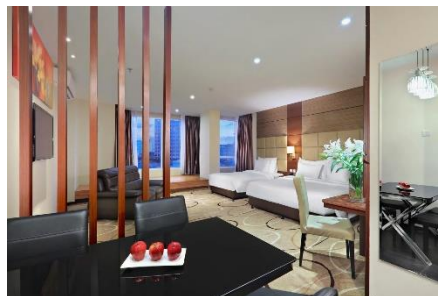


Gambar 3. 8 *Executive Suite Room*

Sumber: <https://www.astonhotelsinternational.com/id/hotel/vieu/76/aston-inn-gideon---batam>, 2026

Kamar *executive suite* terdapat 8 kamar pada hotel ini dengan luas 60 meter persegi. Pada kamar ini hanya terdapat satu jenis *bed* saja, yaitu *Queen size Bed*.

6) *Executive Family Suite Room*



Gambar 3. 9 *Executive Family Suite Room*

Sumber: <https://www.astonhotelsinternational.com/id/hotel/vieu/76/aston-inn-gideon---batam>, 2026

Untuk kamar *Executive Family Suite* ini terdapat 4 kamar, dengan luas 60 meter persegi, dan hanya terdapat satu pilihan *bed* untuk kamar ini, yaitu 1 *Queen size bed* dengan 1 *single bed* di dalamnya.

b. *Meeting Room*

1) *Cendana Meeting Room*



Gambar 3. 10 Cendana Meeting Room

Sumber: <https://www.astonhotelsinternational.com/id/hotel/view/76/aston-inn-gideon---batam>, 2026

Ruang rapat cendana dengan susunan nyaman dan arsitektur modern sangat cocok untuk acara yang mewah atau pesta pribadi, lokasi ruang rapat ini terletak di lantai 6 dengan ukuran 211 meter persegi dengan kapasitas meja bundar 100 *pax*, kapasitas theater 300 *pax*, dan kapasitas ruang kelas 150 *pax*

a) *Cendana Meeting Room 1*



Gambar 3. 11 Cendana Meeting Room 1

Sumber: <https://www.astonhotelsinternational.com/id/hotel/view/76/aston-inn-gideon---batam>, 2026

Berikut detail kapasitas orang yang dapat ditampung pada Cendana Meeting Room 1:

Ukuran : 139 meter persegi

Kapasitas Teater : 180 orang

Kapasitas Koktail : 215 orang

Kapasitas Meja Bundar : 60 orang

Kapasitas Ruang Kelas : 100 orang
Kapasitas Boardroom : 48 orang
Kapasitas U- Shape : 60 orang

b) Cendana Meeting Room 2



Gambar 3. 12 Cendana Meeting Room 2

Sumber: <https://www.astonhotelsinternational.com/id/hotel/vieu/76/aston-inn-gideon---batam>, 2026

Berikut detail kapasitas orang yang dapat ditampung pada Cendana Meeting Room 2:

Ukuran : 72 meter persegi
Kapasitas Teater : 100 orang
Kapasitas Koktail : 117 orang
Kapasitas Meja Bundar : 40 orang
Kapasitas Ruang Kelas : 50 orang
Kapasitas Boardroom : 30 orang
Kapasitas U- Shape : 20 orang

2) Pinus Meeting Room



Gambar 3. 13 Pinus Meeting Room

Sumber: <https://www.astonhotelsinternational.com/id/hotel/view/76/aston-inn-gideon---batam>, 2026

Ruang rapat pinus dengan susunan nyaman dan arsitektur modern sangat cocok untuk acara yang lebih intim, dari diskusi bisnis dan seminar skala kecil, hingga makan malam atau pesta pribadi. Lokasi ruang rapat ini terletak di lantai 6 dengan ukuran 89 meter persegi dan kapasitas meja bundar 30 *pax*, kapasitas *u- shape* 20 *pax*, kapasitas *teater* 40 *pax*, dan kapasitas ruang kelas 20 *pax*.

a) Pinus Meeting Room 1



Gambar 3. 14 Pinus Meeting Room 1

Sumber: <https://www.astonhotelsinternational.com/id/hotel/view/76/aston-inn-gideon---batam>, 2026

Berikut detail kapasitas orang yang dapat ditampung pada Pinus Meeting Room 1:

Ukuran	: 49,5 meter persegi
Kapasitas <i>Teater</i>	: 40 orang
Kapasitas <i>Koktail</i>	: 45 orang
Kapasitas Meja Bundar	: 30 orang
Kapasitas Ruang Kelas	: 20 orang
Kapasitas <i>Boardroom</i>	: 24 orang
Kapasitas <i>U- Shape</i>	: 20 orang

b) *Pinus Meeting Room 2*



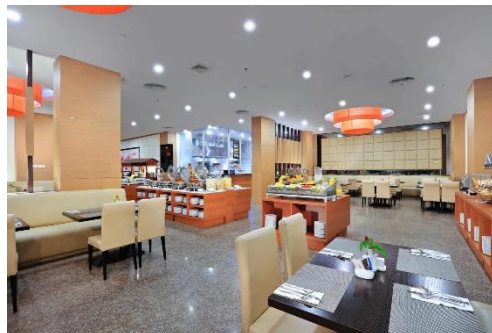
Gambar 3. 15 Pinus Meeting Room 2

Sumber: <https://www.astonhotelsinternational.com/id/hotel/view/76/aston-inn-gideon---batam>, 2026

Berikut detail kapasitas orang yang dapat ditampung pada Pinus Meeting Room 2:

Ukuran	: 39,5 meter persegi
Kapasitas Teater	: 25 orang
Kapasitas Koktail	: 25 orang
Kapasitas Meja Bundar	: 20 orang
Kapasitas Ruang Kelas	: 15 orang
Kapasitas Boardroom	: 15 orang
Kapasitas U- Shape	: 15 orang

3) *Bamboo Restaurant*



Gambar 3. 16 Bamboo Restaurant

Sumber: <https://www.astonhotelsinternational.com/id/hotel/view/76/aston-inn-gideon---batam>, 2026

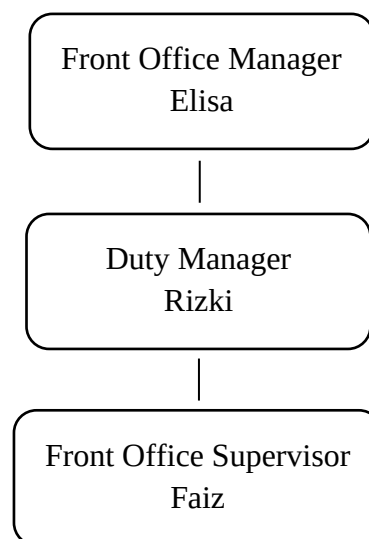
- a) Buka setiap hari mulai dari pukul 6 pagi sampai pukul 11 malam
- b) Kapasitas dapat menampung 150 orang di dalamnya
- c) Sarapan (Senin- Jum'at : 06.00- 10.00)
- d) Sarapan (Sabtu- Minggu : 06.00- 10.30)
- e) Menyediakan kuliner Indonesia dan Barat (*Fusion*)
- f) Terletak di lantai dasar (*Loby*)
- g) Anak-anak 0-5 tahun gratis Anak-anak 5-12 tahun dikenakan biaya 50%

4) Fasilitas Lainnya

- a) Fitur dan Fasilitas Hotel
 - 1) 158 kamar yang modren, fungsional, dan bergaya
 - 2) Terdapat 4 *Meeting Room*
 - 3) *Wi-fi* dengan kecepatan tinggi gratis
 - 4) Layanan *laundry* sesuai permintaan
 - 5) Sistem kartu kunci keamanan dan CCTV
 - 6) Keamanan 24 jam
 - 7) Tempat parkir
 - 8) *Restaurant* Bambu yang menyajikan makanan Asia dan Barat
 - 9) Mushola Dan *Smoking Area*
- b) Fasilitas Kamar
 - 1) TV LED 42' dengan saluran internasional maupun lokal
 - 2) Kamar mandi yang dilengkapi dengan *hairdryer*
 - 3) AC disetiap kamar
 - 4) *Safety Box* disetiap kamar
 - 5) .elepon *IDD*

4. Struktur Organisasi

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), Departemen *Front Office* Aston Inn Gideon Batam dipimpin oleh seorang *Front Office Manager* yang bertanggung jawab terhadap seluruh operasional pelayanan tamu di bagian *Front Office*. Dalam pelaksanaan operasional sehari-hari, *Front Office Manager* dibantu oleh seorang *Duty Manager* yang bertugas mengawasi jalannya operasional pada setiap *shift* serta menangani berbagai permasalahan pelayanan tamu. Selain itu, terdapat seorang *Front Office Supervisor* yang bertanggung jawab mengawasi pelaksanaan pekerjaan petugas *Front Office* agar berjalan sesuai dengan standar operasional hotel.



Tabel 3. 1 Struktur Organisasi Departemen *Front Office* Aston Inn Gideon Batam

Untuk tugas dan tanggung jawab dari struktur organisasi yang ada diatas adalah sebagai berikut:

a. *Front Office Manager*

Front office manager bertanggung jawab merencanakan, mengoordinasikan, mengawasi, dan mengevaluasi seluruh kegiatan operasional di Departemen *Front Office*. Selain itu, *Front Office Manager* memastikan pelayanan kepada tamu berjalan

sesuai standar operasional hotel serta menangani permasalahan yang tidak dapat diselesaikan oleh staf di bawahnya.

b. *Duty Manager*

Duty Manager bertugas mengawasi kelancaran operasional hotel selama *shift* berlangsung. Selain melakukan koordinasi dengan berbagai departemen, *Duty Manager* juga menangani keluhan tamu, membantu penyelesaian permasalahan operasional, dan memastikan pelayanan kepada tamu tetap berjalan dengan baik,

c. *Front Office Supervisor*

Front Office Supervisor bertanggung jawab mengawasi pelaksanaan pekerjaan petugas *Front Office*, memastikan proses *check in*, *check out*, dan pelayanan informasi kepada tamu berjalan sesuai standar operasional hotel. Selain itu, *Front Office Supervisor* memberikan arahan kepada petugas *Front Office* agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

3.4 Subjek dan Objek Studi kasus

1. Subjek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah karyawan Departemen Front Office Aston Inn Gideon Batam yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan prosedur *check in* tamu *walk in*. Departemen Front Office memiliki 6 orang staf yang bekerja secara bergantian dalam beberapa *shift*, dengan 2 orang petugas pada setiap shift. Seluruh staf tersebut bertugas memberikan pelayanan kepada tamu, mulai dari proses *check in*, *check out*, pemberian informasi, hingga penanganan administrasi tamu.

Informan utama dalam studi kasus ini adalah 2 orang Receptionist/Guest Service Agent yang bertugas pada saat penulis melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI). Kedua informan dipilih karena terlibat langsung dalam proses *handling check in* tamu *walk in* dan memiliki pengalaman dalam menggunakan sistem *Property Management System (PMS)*. Informasi yang diperoleh

meliputi tahapan prosedur *check in*, penggunaan PMS, kendala yang dihadapi selama proses pelayanan, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut.

Selain itu, *Front Office Manager* dijadikan sebagai informan pendukung untuk memperoleh informasi mengenai kebijakan, Standar Operasional Prosedur (SOP), serta evaluasi terhadap pelaksanaan *check in* tamu *walk in*. Data juga diperkuat melalui hasil observasi dan pengalaman penulis selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Front Office Aston Inn Gideon Batam.

2. Objek Studi Kasus

Objek penelitian adalah hal-hal yang menjadi fokus kajian dan diamati secara mendalam dalam penelitian. Objek dalam studi kasus ini adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan prosedur *handling check in* tamu *walk in* di Aston Inn Gideon Batam.

Secara lebih rinci, objek yang dikaji meliputi berbagai tahapan yang dilakukan dalam melayani tamu *walk in*, mulai dari menyambut tamu saat datang, mengecek ketersediaan kamar melalui sistem, menawarkan tipe kamar dan tarif, mengisi *registration card*, melakukan verifikasi identitas, menentukan metode pembayaran, hingga menyerahkan kunci kamar. Penelitian ini juga melihat alur kerja yang dijalani mulai dari tamu datang ke hotel hingga selesai melakukan *check in*.

Di samping itu, penelitian ini juga mengamati berbagai hambatan yang kerap dihadapi petugas *Front Office* dalam menangani tamu *walk in*, seperti keterbatasan ketersediaan kamar, waktu pemrosesan yang masih panjang, serta koordinasi dengan departemen *housekeeping*. Dari hasil pengamatan tersebut, peneliti berusaha mencari solusi atau rekomendasi yang bisa diberikan agar prosedur *handling check in* tamu *walk in* dapat berjalan lebih efektif dan memberikan kepuasan yang lebih baik bagi tamu.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan komprehensif, Teknik pengumpulan data yang di gunakan adalah:

1. Observasi

Pengamatan langsung terhadap proses *check in* tamu *walk in* yang dilakukan oleh petugas *Front Office*. Observasi dilakukan untuk melihat secara nyata tahapan-tahapan yang dilakukan, interaksi dengan tamu, serta penggunaan sistem dan peralatan yang digunakan. Adapun aspek yang diobservasi meliputi:

- Prosedur penerimaan tamu *walk in* sejak tamu datang hingga memperoleh kunci kamar.
- Tahapan pengecekan ketersediaan kamar melalui sistem PMS.
- Proses registrasi dan verifikasi identitas tamu.
- Proses penentuan metode pembayaran.
- Waktu yang dibutuhkan dalam setiap tahapan *check in*.
- Kendala yang dihadapi petugas selama proses *check in* berlangsung.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara semi terstruktur kepada petugas *Front Office* yang terlibat langsung dalam proses pelayanan tamu *walk in*. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan prosedur *check in* serta kendala yang dihadapi. Pokok-pokok pertanyaan dalam wawancara meliputi:

- Prosedur *check in* tamu *walk in* yang diterapkan di Aston Inn Gideon Batam.
- Penggunaan sistem PMS (*Property Management System*) dalam proses *check in*.
- Kendala yang sering terjadi saat melayani tamu *walk in*.
- Upaya yang dilakukan petugas untuk mengatasi kendala tersebut.
- Saran untuk meningkatkan efektivitas proses *check in*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen dan data pendukung yang berkaitan dengan objek studi kasus. Dokumentasi bertujuan untuk memperkuat data hasil observasi dan wawancara. Dokumen yang dikumpulkan meliputi:

- Standar Operasional Prosedur (SOP) *check in* tamu *walk in*.
- Contoh *registration card*.
- Tampilan sistem PMS pada proses *check in*.
- Dokumentasi area Front Office.
- Struktur organisasi Front Office.
- Dokumen lain yang berkaitan dengan pelaksanaan *check in* tamu *walk in* di Aston Inn Gideon Batam.

3.6 Teknik Analisi Data

Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan untuk menggambarkan secara sistematis pelaksanaan prosedur *handling check in* tamu *walk in* di Front Office Aston Inn Gideon Batam serta mengidentifikasi kendala yang terjadi selama proses tersebut. Tahapan analisis data yang dilakukan meliputi sebagai berikut.

1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, mengelompokkan, dan menyederhanakan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang dipilih adalah data yang berkaitan dengan prosedur *check in* tamu *walk in*, penggunaan sistem PMS, kendala yang dihadapi petugas Front Office, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut. Data yang tidak berkaitan dengan fokus studi kasus tidak digunakan dalam proses analisis.

2. Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif, tabel, dan gambar sehingga memudahkan pembaca memahami alur pelaksanaan prosedur *check in* tamu *walk in*. Penyajian data mencakup tahapan proses *check in*, hasil observasi, hasil wawancara dengan petugas Front Office, serta dokumentasi yang mendukung hasil penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan hasil reduksi dan penyajian data. Kesimpulan difokuskan pada pelaksanaan prosedur *handling check in* tamu *walk in*, kendala utama yang ditemukan selama proses *check in*, serta rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di Front Office Aston Inn Gideon Batam.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Departemen *Front Office* Aston Inn Gideon Batam merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam menangani pelayanan tamu mulai dari proses kedatangan (*arrival*), selama menginap (*in house*), hingga keberangkatan (*departure*). Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI), Departemen *Front Office* Aston Inn Gideon Batam didukung oleh beberapa staf yang bekerja dengan sistem pembagian shift untuk memastikan pelayanan kepada tamu dapat berjalan selama 24 jam.

Dalam pelaksanaan operasionalnya, staf *Front Office* memiliki beberapa tugas utama, yaitu menerima kedatangan tamu, melakukan proses *check-in*, melakukan registrasi dan verifikasi data tamu, memberikan informasi terkait fasilitas hotel, menangani permintaan tamu, serta melakukan koordinasi dengan departemen lain seperti *Housekeeping* untuk memastikan kesiapan kamar.

Proses *check-in* tamu *walk-in* di Aston Inn Gideon Batam dilakukan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Tahapan tersebut meliputi menyambut tamu, menanyakan kebutuhan kamar, melakukan pengecekan data dan ketersediaan kamar, melakukan registrasi tamu, menginput data pada sistem *Property Management System* (PMS), menentukan metode pembayaran, hingga menyerahkan kunci kamar.

Berdasarkan hasil pengamatan selama PLI, ditemukan bahwa proses *check-in* tamu *walk-in* terkadang membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan tamu dengan reservasi. Hal tersebut berkaitan dengan proses pendataan tamu yang dilakukan saat kedatangan, verifikasi administrasi, serta optimalisasi penggunaan sistem PMS dalam mendukung pelayanan

4.2 Temuan Studi Kasus

1. Prosedur *Handling Check-In* Tamu *Walk-In*

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen *Front Office* Aston Inn Gideon Batam, proses *handling check-in* tamu *walk-in* dilakukan melalui beberapa tahapan pelayanan. Tahapan pertama dimulai ketika tamu datang ke *Front Office*, kemudian petugas memberikan salam dan melakukan komunikasi awal untuk mengetahui kebutuhan tamu terkait jenis kamar dan lama menginap.

Setelah kebutuhan tamu diketahui, petugas melakukan pengecekan ketersediaan kamar melalui sistem *Property Management System* (PMS). Apabila kamar tersedia, petugas memberikan informasi mengenai pilihan tipe kamar dan tarif yang berlaku. Selanjutnya, tamu melakukan proses registrasi dengan mengisi *registration card* dan memberikan identitas untuk proses verifikasi data.

Setelah data tamu berhasil diverifikasi, petugas melakukan proses pembayaran sesuai metode yang dipilih, membuat *guest card*, memberikan informasi mengenai fasilitas serta ketentuan hotel, kemudian menyerahkan kunci kamar kepada tamu. Berdasarkan hasil pengamatan, tahapan tersebut telah berjalan sesuai alur pelayanan *Front Office*, namun beberapa proses membutuhkan waktu lebih lama ketika jumlah tamu meningkat.

2. Kendala dan Solusi *Handling Check In* Tamu *Walk In*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan staf *Front Office* Aston Inn Gideon Batam, ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan *handling check-in* tamu *walk-in*. Kendala pertama adalah proses pendataan tamu yang membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan tamu dengan reservasi. Hal ini terjadi karena data tamu *walk-in* belum tersedia sebelumnya sehingga petugas harus melakukan input informasi tamu saat kedatangan.

Selain proses pendataan, proses verifikasi identitas dan administrasi pembayaran juga membutuhkan ketelitian dari petugas. Meskipun tahapan tersebut merupakan bagian dari prosedur pelayanan, proses ini dapat meningkatkan waktu tunggu terutama ketika jumlah tamu yang datang meningkat.

Kendala lain yang ditemukan adalah koordinasi antara Departemen *Front Office* dan *Housekeeping* dalam memastikan kesiapan kamar. Informasi mengenai status kamar yang belum diperbarui secara cepat dapat menyebabkan petugas membutuhkan waktu tambahan sebelum memberikan kamar kepada tamu.

Berdasarkan hasil pengamatan, pemanfaatan sistem *Opera Property Management System* (PMS) juga masih perlu dioptimalkan. Sistem tersebut telah digunakan untuk mendukung pengelolaan data tamu dan informasi kamar, namun beberapa proses masih membutuhkan input tambahan sehingga berpengaruh terhadap efisiensi pelayanan *check-in*.

Tabel 4. 1 Ringkasan Kendala dan Rekomendasi

No.	Kendala	Solusi/Rekomendasi
1	Pendataan tamu membutuhkan waktu lebih lama	Optimalisasi input data melalui PMS
2	Administrasi membutuhkan ketelitian	Peningkatan efisiensi alur pelayanan
3	Koordinasi FO dan Housekeeping	Meningkatkan komunikasi antarbagian
4	Pemanfaatan Opera PMS belum optimal	Pelatihan penggunaan sistem

Prosedur *check in* tamu *walk in* di Aston Inn Gideon Batam dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang cukup terstruktur. Kegiatan diawali dengan menyambut tamu yang datang ke *Front Office* dengan ramah dan sopan. Petugas menanyakan kebutuhan tamu, termasuk jenis kamar yang diinginkan dan lama menginap.

Temuan berikutnya menunjukkan bahwa pengecekan ketersediaan kamar menjadi langkah penting dalam prosedur ini. Petugas membuka sistem manajemen properti untuk melihat ketersediaan kamar berdasarkan tipe yang diminta tamu. Jika kamar tersedia, petugas akan menawarkan tipe kamar tersebut beserta tarifnya. Dalam praktiknya, petugas biasanya menawarkan tipe kamar dengan tarif tertinggi terlebih dahulu sesuai dengan strategi penjualan yang berlaku.

Setelah tamu menyetujui tipe kamar dan tarif yang ditawarkan, petugas memberikan *registration card* (formulir pendaftaran) kepada tamu untuk diisi. Formulir ini berisi data diri seperti nama lengkap, alamat, nomor telepon, dan informasi lainnya. Petugas kemudian memverifikasi data yang diisi dengan meminta kartu identitas tamu, seperti KTP atau paspor.

Temuan lainnya menunjukkan bahwa penentuan metode pembayaran juga dilakukan pada tahap ini. Petugas menanyakan apakah tamu akan membayar dengan kartu kredit, tunai, atau metode lainnya. Jika tamu membayar dengan kartu kredit, petugas melakukan *pre-authorization* sebagai jaminan pembayaran.

Setelah semua data terverifikasi dan metode pembayaran disepakati, petugas membuat *guest card* yang berisi nomor kamar dan informasi penting lainnya. Petugas juga menjelaskan ketentuan-ketentuan yang berlaku di hotel, seperti waktu *check out*, lokasi *breakfast*, dan fasilitas yang tersedia. Langkah terakhir adalah menyerahkan kunci kamar kepada tamu dan mengucapkan selamat datang.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Front Office Aston Inn Gideon Batam, ditemukan bahwa prosedur handling check-in tamu walk-in telah berjalan sesuai dengan alur pelayanan yang diterapkan oleh hotel. Berdasarkan dokumen prosedur operasional Front Office, proses check-in meliputi penyambutan tamu, pengumpulan informasi tamu, registrasi, verifikasi identitas, pembayaran, penginputan data ke sistem, hingga penyerahan kunci kamar. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kondisi yang menyebabkan proses pelayanan membutuhkan waktu lebih lama, terutama pada tamu yang datang tanpa melakukan reservasi sebelumnya

1. Proses Pendataan Tamu *Walk-In* yang Memengaruhi Waktu *Check-In*

Berdasarkan hasil observasi, proses *check-in* tamu *walk-in* membutuhkan tahapan tambahan karena petugas harus melakukan pendataan tamu secara langsung pada saat kedatangan. Berbeda dengan tamu yang telah melakukan reservasi, data tamu seperti identitas dan informasi menginap belum tersedia sebelumnya sehingga petugas perlu melakukan proses registrasi dari awal.

Hasil wawancara dengan staf *Front Office* juga menunjukkan bahwa tamu yang datang langsung (*walk-in guest*) membutuhkan waktu pelayanan lebih lama karena petugas harus melakukan penginputan data secara manual sebelum proses *check-in* dapat diselesaikan. Kondisi tersebut semakin terlihat ketika terdapat antrean tamu yang datang secara bersamaan, sehingga waktu tunggu pelayanan menjadi lebih panjang.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa proses pendataan awal menjadi salah satu faktor yang memengaruhi efisiensi waktu pelayanan *check-in* tamu *walk-in*. Hal ini terjadi karena petugas perlu melakukan tahapan administrasi tambahan yang tidak ditemukan pada tamu dengan reservasi.

2. Proses Verifikasi Identitas dan Administrasi Pembayaran

Berdasarkan hasil observasi, setelah proses pendataan dilakukan, petugas *Front Office* melanjutkan tahap verifikasi identitas dan penyelesaian administrasi pembayaran sebelum memberikan akses kamar kepada tamu. Tahapan tersebut dilakukan untuk memastikan kesesuaian data tamu dan menjamin kelengkapan administrasi hotel.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf *Front Office*, proses verifikasi dan administrasi membutuhkan ketelitian karena kesalahan dalam pencatatan data dapat memengaruhi informasi tamu yang tersimpan dalam sistem. Oleh karena itu, petugas harus memastikan seluruh data telah sesuai sebelum melanjutkan proses berikutnya.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat dianalisis bahwa tahapan verifikasi identitas dan administrasi bukan merupakan kendala dalam prosedur pelayanan, tetapi menjadi bagian yang membutuhkan waktu dan ketelitian sehingga perlu dikelola dengan alur kerja yang efektif, terutama saat jumlah tamu meningkat.

3. Koordinasi *Front Office* dengan *Housekeeping* dalam Kesiapan Kamar

Berdasarkan hasil observasi, pelayanan *check-in* tamu *walk-in* tidak hanya bergantung pada Departemen *Front Office*, tetapi juga membutuhkan koordinasi dengan Departemen *Housekeeping* untuk memastikan kamar yang diberikan telah dalam kondisi siap dihuni.

Hasil wawancara dengan staf *Front Office* menunjukkan bahwa informasi mengenai status kesiapan kamar perlu diperbarui secara cepat agar petugas dapat memberikan informasi yang tepat kepada tamu. Apabila terdapat perbedaan antara status kamar pada sistem dengan kondisi aktual kamar, maka proses pelayanan dapat mengalami keterlambatan.

Berdasarkan hasil tersebut, koordinasi antarbagian menjadi salah satu faktor pendukung dalam kelancaran proses *check-in* tamu *walk-in*. Komunikasi yang efektif antara *Front Office* dan *Housekeeping* diperlukan agar waktu tunggu tamu dapat diminimalkan.

4. Optimalisasi Penggunaan Opera Property Management System (PMS)

Berdasarkan hasil dokumentasi dan observasi selama kegiatan PLI, Aston Inn Gideon Batam telah menggunakan *Property Management System* (PMS) sebagai sistem pendukung operasional Departemen *Front Office*. Sistem tersebut digunakan untuk membantu pengelolaan data tamu, informasi reservasi, serta proses administrasi pelayanan kamar.

Namun, berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa pada proses *check-in* tamu *walk-in*, petugas masih membutuhkan waktu lebih lama dalam melakukan penginputan dan pengecekan data tamu karena informasi tamu belum tersedia sebelumnya dalam sistem. Berbeda dengan tamu yang telah melakukan reservasi, data tamu reservasi telah tersimpan terlebih dahulu sehingga proses pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf *Front Office*, penggunaan *PMS* telah membantu proses pelayanan, tetapi proses *check-in* tamu *walk-in* tetap membutuhkan waktu tambahan karena petugas harus memasukkan data tamu yang datang langsung serta memastikan kesesuaian informasi sebelum proses *check-in* diselesaikan.

Berdasarkan temuan tersebut, permasalahan pada penggunaan *PMS* bukan karena sistem tidak berfungsi, tetapi karena proses pelayanan tamu *walk-in* masih membutuhkan tahapan input dan verifikasi data yang lebih banyak dibandingkan tamu reservasi. Oleh karena itu, optimalisasi penggunaan fitur pada *PMS* serta peningkatan efisiensi alur kerja diperlukan agar proses *check-in* tamu *walk-in* dapat berjalan lebih cepat.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori Penelitian Terdahulu

Temuan yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara di Aston Inn Gideon Batam menunjukkan kesesuaian dengan berbagai teori dan hasil penelitian sebelumnya mengenai prosedur *check in* tamu *walk in*.

Secara umum, prosedur *check in* tamu *walk in* yang diterapkan di Aston Inn Gideon Batam sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Thilagamani dalam bukunya tentang *hotel front office*. Proses *check in* yang terdiri dari persiapan kedatangan, penentuan kamar dan tarif, registrasi, penentuan metode pembayaran, serta penyerahan kunci dan pengantaran ke kamar sesuai dengan tahapan yang ditemukan di hotel ini.

Langkah-langkah melayani tamu *walk in* yang diuraikan oleh GuestPro (2024) juga ditemukan dalam praktik di Aston Inn Gideon Batam. Mulai dari menyambut tamu dengan ramah, mengecek ketersediaan kamar, menawarkan tipe kamar, memberikan *registration card*, memverifikasi identitas, hingga menyerahkan kunci kamar. Hal ini menunjukkan bahwa hotel telah menerapkan prosedur standar yang berlaku di industri perhotelan.

Kendala koordinasi dengan departemen *Housekeeping* yang ditemukan di Aston Inn Gideon Batam juga merupakan isu umum dalam operasional hotel. Thilagamani menekankan bahwa koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* sangat penting, terutama saat tingkat hunian tinggi. *Housekeeping* harus dapat mengembalikan kamar yang sudah dikosongkan ke *Front Office* dengan cepat agar kamar tersedia untuk dijual.

Tantangan waktu pemrosesan yang lebih lama untuk tamu *walk in* juga sesuai dengan temuan dari HotelBee (2026) yang menyebutkan bahwa kecepatan pelayanan sangat penting karena tamu *walk in* sering datang setelah perjalanan panjang dan mengharapkan proses yang cepat. HotelBee menekankan bahwa proses *check in walk in* yang terlatih bisa selesai dalam waktu 3–5 menit jika dilakukan dengan urutan yang tepat tanpa bolak-balik antar layar.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis permasalahan yang ditemukan selama kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen *Front Office* Aston Inn Gideon Batam, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas prosedur *handling check-in* tamu *walk-in*.

1. Optimalisasi penggunaan *Property Management System* (PMS)

Departemen *Front Office* perlu meningkatkan pemanfaatan sistem *PMS* dalam mendukung proses *check-in* tamu *walk-in*. Berdasarkan hasil analisis, kendala utama bukan disebabkan oleh tidak tersedianya sistem, tetapi karena proses pendataan dan verifikasi data tamu *walk-in* membutuhkan tahapan tambahan dibandingkan tamu yang telah melakukan reservasi.

Optimalisasi dapat dilakukan melalui pemanfaatan fitur yang tersedia pada *PMS* untuk pengelolaan data tamu, pencarian riwayat tamu (*guest history*), pengelolaan informasi reservasi, serta pembaruan data tamu secara lebih efektif. Dengan pemanfaatan sistem yang optimal, proses pencatatan dan pengecekan informasi tamu dapat dilakukan dengan lebih cepat sehingga waktu pelayanan *check-in* dapat diminimalkan.

2. Meningkatkan koordinasi antara Front Office dan Housekeeping

Koordinasi antara Departemen *Front Office* dan *Housekeeping* perlu ditingkatkan untuk mendukung kelancaran pelayanan tamu *walk-in*. Informasi mengenai status kesiapan kamar harus diperbarui secara tepat agar petugas *Front Office* dapat memberikan informasi yang sesuai kepada tamu. Komunikasi yang efektif antarbagian dapat mengurangi keterlambatan pelayanan akibat perbedaan informasi mengenai kondisi kamar, sehingga proses *check-in* dapat berjalan lebih cepat dan terorganisasi.

3. Meningkatkan kemampuan dan kesiapan petugas Front Office

Pelatihan secara berkala bagi petugas *Front Office* diperlukan untuk meningkatkan keterampilan dalam menangani tamu *walk-in*. Pelatihan dapat mencakup kecepatan proses registrasi, ketepatan penginputan data, penggunaan sistem *PMS*, serta kemampuan komunikasi dalam memberikan

pelayanan kepada tamu. Dengan peningkatan kompetensi petugas, proses *check-in* dapat dilakukan secara lebih efektif tanpa mengurangi ketelitian dalam pelayanan.

4. Melakukan evaluasi berkala terhadap prosedur *check-in* tamu *walk-in*

Manajemen hotel perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan prosedur *handling check-in* tamu *walk-in*. Evaluasi dapat dilakukan melalui pengamatan waktu pelayanan, identifikasi hambatan yang sering terjadi, serta masukan dari petugas *Front Office*. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan alur kerja agar proses *check-in* tamu *walk-in* menjadi lebih cepat, efektif, dan mampu meningkatkan kepuasan tamu.

Secara keseluruhan, rekomendasi perbaikan tersebut diharapkan dapat membantu Departemen *Front Office* Aston Inn Gideon Batam dalam meningkatkan efektivitas pelayanan *check-in* tamu *walk-in*. Optimalisasi sistem, peningkatan koordinasi antarbagian, serta peningkatan kompetensi petugas menjadi faktor penting dalam mengurangi waktu pelayanan dan menciptakan pengalaman menginap yang lebih baik bagi tamu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai prosedur *handling check-in* tamu *walk-in* di Departemen *Front Office* Aston Inn Gideon Batam, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur *handling check-in* tamu *walk-in* di Departemen *Front Office* Aston Inn Gideon Batam telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional hotel. Proses pelayanan meliputi penyambutan tamu, identifikasi kebutuhan tamu, pengecekan ketersediaan kamar, registrasi, verifikasi identitas, penyelesaian administrasi pembayaran, penginputan data ke dalam sistem Property Management System (PMS), hingga penyerahan kunci kamar.
2. Permasalahan utama yang ditemukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) adalah proses check-in tamu *walk-in* yang membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan tamu yang telah melakukan reservasi. Kondisi tersebut disebabkan oleh proses pendataan tamu yang dilakukan saat kedatangan, verifikasi identitas dan administrasi yang memerlukan ketelitian, koordinasi antara Departemen *Front Office* dan *Housekeeping*, serta pemanfaatan Property Management System (PMS) yang masih perlu dioptimalkan untuk mendukung efisiensi pelayanan.
3. Upaya perbaikan yang dapat dilakukan meliputi optimalisasi pemanfaatan Property Management System (PMS), peningkatan koordinasi antara Departemen *Front Office* dan *Housekeeping*, peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan, serta evaluasi berkala terhadap pelaksanaan prosedur *handling check-in* tamu *walk-in*. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan sehingga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi tamu.
4. Secara keseluruhan, prosedur *handling check in* tamu *walk in* di Aston Inn Gideon Batam telah berjalan dengan cukup baik namun masih memerlukan perbaikan di beberapa aspek. Dengan upaya perbaikan yang

dilakukan secara konsisten, diharapkan proses *check in* tamu *walk in* dapat berjalan lebih cepat, efisien, dan memberikan kepuasan yang lebih baik bagi tamu.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pengalaman selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri, penulis ingin menyampaikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Departemen *Front Office* Aston Inn Gideon Batam

Departemen *Front Office* sebaiknya lebih mengoptimalkan penggunaan sistem *Opera PMS*, terutama fitur *walk in* yang memungkinkan proses *check in* dilakukan lebih cepat dan efisien. Petugas juga perlu diberikan pelatihan secara berkala mengenai prosedur *check in walk in* agar semakin terampil dan cepat dalam melayani tamu. Selain itu, koordinasi dengan departemen *Housekeeping* perlu ditingkatkan melalui komunikasi yang lebih intensif dan penggunaan sistem yang terintegrasi untuk memantau status kamar secara *real-time*.

2. Bagi Aston Inn Gideon Batam

Pihak hotel diharapkan terus mendukung pengembangan prosedur *check in walk in* dengan menyediakan fasilitas dan teknologi yang memadai. Penyediaan kamar cadangan khusus untuk *walk in guest* juga perlu dipertimbangkan, terutama pada hari-hari biasa ketika tingkat hunian tidak terlalu tinggi. Dukungan dari manajemen puncak sangat penting untuk memastikan bahwa prosedur *check in walk in* bisa berjalan dengan maksimal.

3. Bagi Mahasiswa Praktik Lapangan Industri Selanjutnya

Mahasiswa yang akan melaksanakan magang di Departemen *Front Office* sebaiknya mempersiapkan diri dengan baik sebelum memulai kegiatan. Pengetahuan dasar tentang prosedur *check in*, sistem manajemen properti, dan keterampilan komunikasi dengan tamu akan sangat membantu. Mahasiswa juga disarankan untuk aktif bertanya dan belajar dari staf yang lebih berpengalaman selama magang berlangsung.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik membahas prosedur *check in* tamu *walk in* atau pelayanan *Front Office* di industri perhotelan. Peneliti berikutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan cakupan yang lebih luas, misalnya dengan membandingkan prosedur *check in walk in* di beberapa hotel sekaligus, atau menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan tamu *walk in* terhadap pelayanan *check in* yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriyanto, H., & Haekal, M. (2023). *Implementasi Sistim Opera Terhadap Pelayanan Kepada Tamu di Front Office Hotel Borobudur Jakarta*. *Emerging Markets: Business and Management Studies Journal*, 10(1), 19–27.
- Archipelago International. (2025). *Aston Inn Gideon Batam*. (Website resmi hotel).
- Aziz, M. A. (2018). Using the preregistration procedures to minimize the check-in duration and to reflect an excellent guest experience for regulars and repeaters. *International Journal on Recent Trends in Business and Tourism*, 2(4), 1–8.
<https://ejournal.lucp.net/index.php/ijrtbt/article/view/244>
- GuestPro. (2024). Pengertian Walk in Guest Di Hotel Dan Prosedur Pelayanannya. *GuestPro*. <https://www.guestpro.id/walk-in-guest/>
- Hutapea, M. N., Hutagalung, B. T., Lumbantobing, R., Lase, S., & Sinambela, M. (2025). Kualitas pelayanan di *Front Office Department* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Niagara Parapat. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 8(2), 1720–1727.
- [ncesc.com](https://www.ncesc.com). (2024). How do hotels handle guests without reservations? *Employment Security Commission*. <https://www.ncesc.com/how-do-hotels-handle-guests-without-reservations/>
- Prabowo, A. C. Y., & Satato, Y. R. (2026). The Role of Sales Admin in Supporting Administrative Efficiency for Sales Marketing Department Performance at Novotel Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 13(1), 15–29.
- Rain, C. G., & Sawitri, D. K. (2025). Peran dan Tugas Administrator Food dan Beverage Service pada Oakwood Hotel dan Residence. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 10(1).

- Rohaeni, N., Jubaedah, Y., Hasri, D. R., & Yusuf, S. F. (2021). *Pengembangan Instrumen Penilaian Walk In Guest Check In pada Front Office Department dengan Menggunakan Aplikasi VE.Rubric*. Prosiding Pendidikan Teknik Boga Busana, 16(1).
- Silaen, A., Theofanny, M., & Suriawarsita, G. (2025). *Front Office Department role in delivering quality service at Novotel Tangerang*. JUNITA: Jurnal Bisnis dan Pariwisata, 1(1), 31–36.
- Suesilowati, S., Yashinta, D. A., & Hidayat, A. (2025). The influence of service speed and respectful attitude of the *Front Office* on guest satisfaction at Manhattan Hotel Jakarta. *International Journal on Advanced Science, Education, and Religion*, 8(2), 527–537.
- Sundari, M. A., & Etika. (2025). *Penerapan prosedur check-in pada Departemen Front Office Hotel Grand Jatra Pekanbaru*. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 12(2).
- Supartini, N. L., & Guyana, C. C. L. (2020). Peranan Sales Secretary dalam Mendukung Kelancaran Manajemen Sales di Kuta Paradiso Hotel. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 10(2), 199–211.
- Thilagamani, S. (2024). Check Inn Procedure. *e-Adhyayan*. <https://ebooks.inflibnet.ac.in/hsp04/chapter/check-inn-procedure/>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

A. Pedoman Wawancara

1. Identitas Informan

Nama : Elisa

Jabatan : *Front Office Manager*

2. Daftar Pertanyaan

a. Prosedur *Handling Check-In* Tamu *Walk-In*

- 1) Bagaimana prosedur *handling check-in* tamu *walk-in* yang diterapkan di Departemen *Front Office* Aston Inn Gideon Batam?
- 2) Apa saja tahapan yang dilakukan petugas *Front Office* dalam melayani tamu *walk-in* sejak tamu datang hingga memperoleh kunci kamar?
- 3) Apakah terdapat perbedaan prosedur *check-in* antara tamu *walk-in* dengan tamu yang telah melakukan reservasi? Jika ada, apa perbedaannya?

b. Kendala dalam Pelaksanaan *Handling Check-In* Tamu *Walk-In*

- 4) Apa kendala yang paling sering dihadapi petugas *Front Office* dalam melayani tamu *walk-in*?
- 5) Mengapa proses *check-in* tamu *walk-in* membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan tamu yang telah melakukan reservasi?
- 6) Bagaimana proses pendataan, verifikasi identitas, dan administrasi memengaruhi waktu pelayanan *check-in*?
- 7) Bagaimana koordinasi antara Departemen *Front Office* dengan Housekeeping dalam memastikan kesiapan kamar sebelum tamu melakukan *check-in*?
- 8) Bagaimana penggunaan Property Management System (PMS) dalam proses *check-in* tamu *walk-in*? Apakah terdapat kendala dalam penggunaannya?

c. Upaya Mengatasi Kendala

- 9) Upaya apa yang telah dilakukan oleh Departemen *Front Office* untuk mempercepat proses *check-in* tamu *walk-in*?
- 10) Menurut Bapak/Ibu, apa saja yang perlu ditingkatkan agar proses handling *check-in* tamu *walk-in* dapat berjalan lebih efektif dan efisien?

B. Hasil Wawancara (Transkrip)

No. Pertanyaan	Peneliti	Informan
Prosedur <i>Handling Check-In</i> Tamu <i>Walk-In</i>		
1	Bagaimana prosedur <i>handling check-in</i> tamu <i>walk-in</i> yang diterapkan di Departemen <i>Front Office</i> Aston Inn Gideon Batam?	Prosedur dimulai dengan menyambut tamu yang datang, kemudian petugas menanyakan kebutuhan tamu terkait jenis kamar dan lama menginap. Setelah itu petugas memeriksa ketersediaan kamar melalui sistem, meminta identitas tamu, melakukan pendataan, menyelesaikan administrasi pembayaran, kemudian menyerahkan kunci kamar serta memberikan informasi mengenai fasilitas hotel.
2	Apa saja tahapan yang dilakukan petugas <i>Front Office</i> dalam melayani tamu <i>walk-in</i> sejak tamu datang	Tahapannya meliputi penyambutan tamu, identifikasi kebutuhan tamu, pengecekan ketersediaan kamar, pendataan tamu, verifikasi identitas,

	hingga memperoleh kunci kamar?	penginputan data ke dalam <i>Property Management System</i> (PMS), penyelesaian administrasi pembayaran, kemudian penyerahan kunci kamar kepada tamu.
3	Apakah terdapat perbedaan prosedur <i>check-in</i> antara tamu <i>walk-in</i> dengan tamu yang telah melakukan reservasi? Jika ada, apa perbedaannya?	Ada. Pada tamu yang telah melakukan reservasi, data tamu sudah tersedia di sistem sehingga proses <i>check-in</i> lebih cepat. Sedangkan tamu <i>walk-in</i> harus melalui proses pendataan dari awal karena belum memiliki data reservasi
Kendala dalam Pelaksanaan <i>Handling Check-In</i> Tamu <i>Walk-In</i>		
4	Apa kendala yang paling sering dihadapi petugas <i>Front Office</i> dalam melayani tamu <i>walk-in</i> ?	Kendala yang paling sering adalah proses pelayanan membutuhkan waktu lebih lama karena petugas harus melakukan pendataan tamu secara langsung, memverifikasi identitas, dan menyelesaikan administrasi sebelum proses <i>check-in</i> selesai.
5	Mengapa proses <i>check-in</i> tamu <i>walk-in</i> membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan tamu yang telah melakukan reservasi?	Karena seluruh data tamu harus dimasukkan terlebih dahulu ke dalam sistem. Selain itu, proses verifikasi identitas dan administrasi dilakukan saat tamu datang sehingga membutuhkan waktu lebih lama.

6	Bagaimana proses pendataan, verifikasi identitas, dan administrasi memengaruhi waktu pelayanan <i>check-in</i> ?	Pendataan dilakukan dari awal karena data tamu belum tersedia di sistem. Setelah itu petugas memeriksa identitas tamu dan menyelesaikan administrasi pembayaran sehingga keseluruhan proses menjadi lebih panjang dibandingkan tamu yang telah melakukan reservasi.
7	Bagaimana koordinasi antara Departemen <i>Front Office</i> dengan <i>Housekeeping</i> dalam memastikan kesiapan kamar sebelum tamu melakukan <i>check-in</i> ?	Petugas <i>Front Office</i> akan menghubungi bagian <i>Housekeeping</i> untuk memastikan kamar sudah dibersihkan dan siap ditempati. Jika kamar belum siap, petugas akan menunggu konfirmasi dari <i>Housekeeping</i> sebelum kamar diberikan kepada tamu.
8	Bagaimana penggunaan <i>Opera Property Management System</i> (PMS) dalam proses <i>check-in</i> tamu <i>walk-in</i> ? Apakah terdapat kendala dalam penggunaannya?	<i>PMS</i> digunakan untuk menginput data tamu, melakukan registrasi, dan mengelola data kamar. Namun, pada tamu <i>walk-in</i> , data tetap harus dimasukkan secara manual karena belum terdapat data reservasi sebelumnya sehingga proses pelayanan membutuhkan waktu lebih lama.

Upaya Mengatasi Kendala		
9	Upaya apa yang telah dilakukan oleh Departemen <i>Front Office</i> untuk mempercepat proses <i>check-in</i> tamu <i>walk-in</i> ?	Petugas berupaya meningkatkan koordinasi dengan <i>Housekeeping</i> , memanfaatkan <i>PMS</i> dalam proses registrasi, serta menerapkan prosedur pelayanan sesuai standar operasional agar proses <i>check-in</i> dapat berjalan lebih efektif.
10	Menurut Bapak/Ibu, apa saja yang perlu ditingkatkan agar proses <i>handling check-in</i> tamu <i>walk-in</i> dapat berjalan lebih efektif dan efisien?	Menurut saya, pemanfaatan <i>PMS</i> perlu lebih dioptimalkan sehingga proses penginputan data dapat dilakukan lebih cepat. Selain itu, koordinasi antara <i>Front Office</i> dan <i>Housekeeping</i> perlu terus ditingkatkan agar pelayanan kepada tamu menjadi lebih efisien.

Lampiran 2 Hasil Observasi

A. Pedoman Observasi

Pedoman observasi digunakan sebagai acuan dalam mengamati pelaksanaan prosedur *handling check-in* tamu *walk-in* di Departemen *Front Office* Aston Inn Gideon Batam selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI).

No	Aspek yang Diobservasi	Indikator Observasi
1	Penyambutan tamu <i>walk-in</i>	Mengamati cara petugas menyambut tamu, memberikan salam, serta menanyakan kebutuhan tamu.
2	Pendataan Tamu	Mengamati proses pendataan tamu <i>walk-in</i> , termasuk pengisian data identitas tamu yang belum memiliki reservasi.
3	Verifikasi Identitas	Mengamati proses pemeriksaan kartu identitas tamu sebelum proses <i>check-in</i> dilanjutkan.
4	Penggunaan <i>Opera Property Management System</i> (PMS)	Mengamati penggunaan sistem <i>Opera PMS</i> dalam proses registrasi dan penginputan data tamu.
5	Koordinasi dengan <i>Housekeeping</i>	Mengamati proses komunikasi antara petugas <i>Front Office</i> dengan <i>Housekeeping</i> terkait kesiapan kamar.
6	Proses pembayaran	Mengamati pelaksanaan konfirmasi metode pembayaran dan penyelesaian administrasi tamu.
7	Penyerahan kunci kamar	Mengamati proses penyerahan kunci kamar serta pemberian informasi mengenai fasilitas dan ketentuan hotel kepada tamu.

B. Hasil Observasi

No	Aspek yang Diobservasi	Hasil Observasi	Keterangan
1	Penyambutan tamu <i>walk in</i>	Petugas <i>Front Office</i> menyambut tamu dengan ramah, memberikan salam, menanyakan kebutuhan tamu, serta menawarkan bantuan sesuai standar pelayanan hotel sebelum memulai proses <i>check in</i> .	Berjalan sesuai SOP
2	Pendataan tamu	Petugas meminta tamu mengisi <i>registration card</i> , kemudian melakukan penginputan data identitas ke dalam sistem OPERA karena tamu belum memiliki data reservasi. Proses ini memerlukan waktu lebih lama dibandingkan tamu yang telah melakukan reservasi.	Memerlukan waktu lebih lama
3	Verifikasi identitas	Petugas memeriksa kesesuaian identitas tamu menggunakan KTP atau paspor sebelum proses <i>check in</i> dilanjutkan. Verifikasi dilakukan untuk memastikan keakuratan data tamu yang akan tersimpan dalam sistem hotel.	Berjalan sesuai prosedur
4	Penggunaan <i>Opera Property Management System (PMS)</i>	Sistem OPERA digunakan untuk mengecek ketersediaan kamar, melakukan registrasi tamu, menginput data identitas, serta membuat informasi kamar. Seluruh proses administrasi dilakukan melalui sistem tersebut.	Digunakan pada setiap proses <i>check in</i>

5	Koordinasi dengan <i>Housekeeping</i>	Petugas <i>Front Office</i> melakukan konfirmasi kepada <i>Housekeeping</i> mengenai status kamar sebelum kamar diberikan kepada tamu. Koordinasi dilakukan untuk memastikan kamar telah siap dihuni.	Berjalan sesuai kebutuhan operasional
6	Proses pembayaran	Petugas menjelaskan metode pembayaran kepada tamu, menerima pembayaran atau <i>deposit</i> , kemudian melakukan pencatatan transaksi melalui sistem hotel sebelum proses <i>check in</i> diselesaikan.	Berjalan sesuai SOP
7	Penyerahan kunci kamar	Setelah seluruh proses administrasi selesai, petugas menyerahkan kartu kunci kamar kepada tamu serta menjelaskan lokasi kamar, waktu <i>check out</i> , jam sarapan, dan fasilitas hotel yang tersedia.	

Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan LPI



Lampiran 4 Surat Keterangan LPI



**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 : 243b/UN35.1.7.8/PP/2025

Padang, 17 Oktober 2025

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth : Pimpinan Aston Inn Gideon Batam
Di
Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Aston Inn Gideon Batam untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 23 Januari s.d 23 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	MUHAMMAD RAFLY	24135121	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.
2.	NUR ASNI	24135126	Manajemen Perhotelan	ACCOUNTING	Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.
3.	Arya Jumadi	24135211	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.
4.	MUHAMMAD AL FADEL	24135121	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.

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

Dr. Retnaningtyas Susanti, S. Ant, M.Sc
NIP. 19850525 202203 20022

Lampiran 5 Logbook

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI Periode Januari 2026 – Juli 2026

Nama : Arya Jumadi
NIM : 24135211
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 082324676538
Supervisor/Monitor/Coach : Faiz Carver
Nama Industri : Aston Inn Gideon Batam
Waktu Pelaksanaan PLI : Januari

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi/Kegiatan	Paraf supervisor
1.	Kamis, 21/01/2026	07.00 – 16.00	• Induction atau pengenalan tentang hotel		
2.	Kamis, 22/01/2026	07.00 – 16.00	• Induction atau pengenalan departemen Fo		
3.	Jumat, 23/01/2026	07.00 – 16.00	• Membersihkan area kerja (counter Front Office). • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Belajar checkout tamu		

			• Membantu penitipan luggage tamu di Concierge • Chek kamar checkout • Belajar checkin • Belajar membuat bookingan / reservasi dan membares pesan wa reservasi hotel • Pembagian Job desk masing masing • Membantu staf closingan		
4.	Sabtu, 24/01/2026	07.00 – 16.00	• Membersihkan area kerja (counter Front Office). • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek kembali data tamu check-out hari ini.checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Checkin • Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Membantu staf closingan		
5.	Minggu, 25/01/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest		

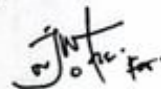
			• preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Cek kamar checkout • Checkin • Membuat bookingan dan membales pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Membantu staf closingan		
6.	Senen, 26/01/2026		• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Cek kamar checkout • Checkin • Membuat bookingan dan membales pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Membantu staf closingan		

7.	Selasa, 27/01/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Cek kamar checkout • Checkin • Membuat bookingan dan membaes pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Membantu staf closingan		
8.	Rabu, 28/01/2026	07.00 – 16.00	Day Off	Day Off	Day Off
9.	Kamis, 29/01/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Cek kamar checkout • Checkin		

			• Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Membantu staf closingan		
9.	Jumat, 30/01/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Checkin • Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Membantu staf closingan		
10.	Sabtu, 31/01/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu		

			• Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Checkin • Membuat bookingan dan membales pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Membantu staf closingan		
--	--	--	---	--	--

Batam, 28 Januari 2026
Supervisor



Nama spervisor

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
 Periode Januari 2026 – Juli 2026

Nama : Arya Jumadi
 NIM : 24135211
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 082324676538
 Supervisor/Monitor/Coach : Faiz Carver
 Nama Industri : Aston Inn Gideon Batam
 Waktu Pelaksanaan PLI : Februari

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi/Kegiatan	Paraf supervisor
1.	Minggu, 01/02/2026	07.00 – 16.00	• Membersihkan area kerja (counter Front Office). • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu penitipan luggage tamu di Concierge. • Chek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membales pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
2.	Senin, 02/02/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo		

			• Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
3.	Selasa, 03/02/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing		

			• Closingan		
4.	Rabu, 04/02/2026		Day Off	Day Off	Day Off
5.	Kamis, 05/02/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Cek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membaes pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
6.	Jumat, 06/02/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Cek kamar checkout		

			• Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing Closingan		
7.	Sabtu, 07/02/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Checkin • Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing Closingan		
8.	Minggu, 08/02/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Arca kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu		

			• Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Cek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
11.	Rabu, 11/02/2026	07.00 – 16.00	Day Off	Day Off	Day Off
12.	Kamis, 12/02/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Cek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel		

			• Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
13.	Jumat, 13/02/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membaes pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
14.	Sabtu, 14/02/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout		

			• Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membales pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
15.	Mingu, 15/02/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membales pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
16.	Senen, 16/02/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu		

			• Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
17.	Selasa, 17/02/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
18.	Rabu, 18/02/2026		Day Off	Day Off	Day Off
19.	Kamis, 19/02/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo		

			• Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Cek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
20.	Jumat, 20/02/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Cek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing		

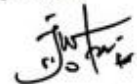
21.	Sabtu, 21/02/2026	07.00 – 16.00	• Closingan • Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membaes pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
22.	Minggu, 22/02/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Showing room • Checkin		

			• Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
23.	Senen 23/02/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Cek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
24.	Selasa 24/02/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu		

			• Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membaes pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
25.	Rabu, 25/02/2026		Day Off	Day Off	Day Off
26.	Kamis, 26/02/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membaes pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing		
27.	Jumat, 27/02/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest		

			preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membales pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
28.	Sabtu, 28/02/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge		

Batam, 28 Februari 2026
Supervisor



Nama supervisor

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
 Periode Januari 2026 – Juli 2026

Nama : Arya Jumadi
 NIM : 24135211
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 082324676538
 Supervisor/Monitor/Coach : Faiz Carver
 Nama Industri : Aston Inn Gideon Batam
 Waktu Pelaksanaan PLI : March

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi/Kegiatan	Paraf supervisor
1.	Minggu, 01/03/2026	14.00 – 22.00	• Preper kunci Kamar dan regelation tamu yang checkin / group checkin today • Check In • Courtesy Call • Kirim email guest preference • Mengerjakan job desk masing masing • Edit Reservasi • Sebelum pulang memastikan area kerja bersih dan mencek ulang pekerjaan • Closing		
2.	Senin, 02/03/2026	14.00 – 22.00	• Preper kunci Kamar dan regelation tamu yang checkin / group checkin today • Check In • Courtesy Call • Kirim email guest preference • Mengerjakan job desk masing masing • Edit Reservasi		

			• Sebelum pulang memastikan area kerja bersih dan mengecek ulang pekerjaan • Closing		
3.	Selasa, 03/03/2026	14.00 – 22.00	• Preper kunci Kamar dan regelation tamu yang checkin / group checkin today • Check In • Courtesy Call • Kirim email guest preference • Mengerjakan job desk masing masing • Edit Reservasi • Sebelum pulang memastikan area kerja bersih dan mengecek ulang pekerjaan • Closing		
4.	Rabu, 04/03/2026	14.00 – 22.00	Day Off	Day Off	Day Off
5.	Kamis, 05/03/2026	14.00 – 22.00	• Preper kunci Kamar dan regelation tamu yang checkin / group checkin today • Check In • Courtesy Call • Kirim email guest preference • Mengerjakan job desk masing masing • Edit Reservasi • Sebelum pulang memastikan area kerja bersih dan mengecek ulang pekerjaan • Closing		

6.	Jumat, 06/03/2026	14.00 – 22.00	• Preper kunci Kamar dan regelation tamu yang checkin / group checkin today • Check In • Courtesy Call • Kirim email guest preference • Mengerjakan job desk masing masing • Edit Reservasi • Sebelum pulang memastikan area kerja bersih dan mengecek ulang pekerjaan • Closing		6
7.	Sabtu, 07/03/2026	14.00 – 22.00	• Preper kunci Kamar dan regelation tamu yang checkin / group checkin today • Check In • Courtesy Call • Kirim email guest preference • Mengerjakan job desk masing masing • Edit Reservasi • Sebelum pulang memastikan area kerja bersih dan mengecek ulang pekerjaan • Closing		7
8.	Minggu, 08/03/2026	14.00 – 22.00	• Preper kunci Kamar dan regelation tamu yang checkin / group checkin today • Check In • Courtesy Call • Kirim email guest preference • Mengerjakan job desk masing masing • Edit Reservasi		8

			• Sebelum pulang memastikan area kerja bersih dan mengecek ulang pekerjaan • Closing		
9.	Senin, 09/03/2026	14.00 – 22.00	• Preper kunci Kamar dan regelation tamu yang checkin / group checkin today • Check In • Courtesy Call • Kirim email guest preference • Mengerjakan job desk masing masing • Edit Reservasi • Sebelum pulang memastikan area kerja bersih dan mengecek ulang pekerjaan • Closing		
10.	Selasa, 10/03/2026	14.00 – 22.00	• Preper kunci Kamar dan regelation tamu yang checkin / group checkin today • Check In • Courtesy Call • Kirim email guest preference • Mengerjakan job desk masing masing • Edit Reservasi • Sebelum pulang memastikan area kerja bersih dan mengecek ulang pekerjaan • Closing		
11.	Rabu, 11/03/2026		Day Off	Day Off	Day Off
12.	Kamis, 12/03/2026	14.00 – 22.00	• Preper kunci Kamar dan regelation tamu		

			yang checkin / group checkin today • Check In • Courtesy Call • Kirim email guest preference • Mengerjakan job desk masing masing • Edit Reservasi • Sebelum pulang memastikan area kerja bersih dan mengecek ulang pekerjaan • Closing		
13.	Jumat, 13/03/2026	14.00 – 22.00	• Preper kunci Kamar dan regulation tamu yang checkin / group checkin today • Check In • Courtesy Call • Kirim email guest preference • Mengerjakan job desk masing masing • Edit Reservasi • Sebelum pulang memastikan area kerja bersih dan mengecek ulang pekerjaan • Closing		
14.	Sabtu, 14/03/2026	14.00 – 22.00	• Preper kunci Kamar dan regulation tamu yang checkin / group checkin today • Check In • Courtesy Call • Kirim email guest preference • Mengerjakan job desk masing masing • Edit Reservasi • Sebelum pulang memastikan area		

			kerja bersih dan mencek ulang pekerjaan • Closing		
15.	Minggu, 15/03/2026	14.00 – 22.00	• Preper kunci Kamar dan regelation tamu yang checkin / group checkin today • Check In • Courtesy Call • Kirim email guest preference • Mengerjakan job desk masing masing • Edit Reservasi • Sebelum pulang memastikan area kerja bersih dan mencek ulang pekerjaan • Closing		
16.	Senin, 16/03/2026	14.00 – 22.00	• Preper kunci Kamar dan regelation tamu yang checkin / group checkin today • Check In • Courtesy Call • Kirim email guest preference • Mengerjakan job desk masing masing • Edit Reservasi • Sebelum pulang memastikan area kerja bersih dan mencek ulang pekerjaan • Closing		
17.	Selasa, 17/03/2026	14.00 – 22.00	• Preper kunci Kamar dan regelation tamu yang checkin / group checkin today • Check In • Courtesy Call		

			• Kirim email guest preference • Mengerjakan job desk masing masing • Edit Reservasi • Sebelum pulang memastikan area kerja bersih dan mengecek ulang pekerjaan • Closing		
18.	Rabu, 18/03/2026		Day Off	Day Off	Day Off
19.	Kamis, 19/03/2026	14.00 – 22.00	• Preper kunci Kamar dan regelation tamu yang checkin / group checkin today • Check In • Courtesy Call • Kirim email guest preference • Mengerjakan job desk masing masing • Edit Reservasi • Sebelum pulang memastikan area kerja bersih dan mengecek ulang pekerjaan • Closing		
20.	Jumat, 20/03/2026	14.00 – 22.00	• Preper kunci Kamar dan regelation tamu yang checkin / group checkin today • Check In • Courtesy Call • Kirim email guest preference • Mengerjakan job desk masing masing • Edit Reservasi • Sebelum pulang memastikan area kerja bersih dan		

			mencek ulang pekerjaan • Closing		
21.	Sabtu, 21/03/2026	14.00 – 22.00	• Preper kunci Kamar dan regelation tamu yang checkin / group checkin today • Check In • Courtesy Call • Kirim email guest preference • Mengerjakan job desk masing masing • Edit Reservasi • Sebelum pulang memastikan area kerja bersih dan mencek ulang pekerjaan • Closing		
22.	Minggu, 22/03/2026	14.00 – 22.00	• Preper kunci Kamar dan regelation tamu yang checkin / group checkin today • Check In • Courtesy Call • Kirim email guest preference • Mengerjakan job desk masing masing • Edit Reservasi • Sebelum pulang memastikan area kerja bersih dan mencek ulang pekerjaan • Closing		
23.	Senin, 23/03/2026	14.00 – 22.00	• Preper kunci Kamar dan regelation tamu yang checkin / group checkin today • Check In • Courtesy Call • Kirim email guest preference		

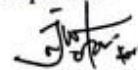
			• Mengerjakan job desk masing masing • Edit Reservasi • Sebelum pulang memastikan area kerja bersih dan mengecek ulang pekerjaan • Closing		
24.	Selasa, 24/03/2026	14.00 – 22.00	• Preper kunci Kamar dan regelation tamu yang checkin / group checkin today • Check In • Courtesy Call • Kirim email guest preference • Mengerjakan job desk masing masing • Edit Reservasi • Sebelum pulang memastikan area kerja bersih dan mengecek ulang pekerjaan • Closing		
25.	Rabu, 25/03/2026	14.00 – 22.00	Day Off	Day Off	Day Off
26.	Kamis, 26/03/2026	07.00 – 16.00	• Preper kunci Kamar dan regelation tamu yang checkin / group checkin today • Check In • Courtesy Call • Kirim email guest preference • Mengerjakan job desk masing masing • Edit Reservasi • Sebelum pulang memastikan area kerja bersih dan mengecek ulang pekerjaan • Closing		

27.	Jumat, 27/03/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Cek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membaes pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
28.	Sabtu, 28/03/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Cek kamar checkout • Showing room • Checkin		

			• Membuat bookingan dan membales pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
29.	Minggu, 29/03/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membales pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
30.	Senin, 30/03/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu		

			• Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing Closingan		
31.	Selasa, 31/03/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		

Batam, 31 Maret 2026
Supervisor



LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
 Periode Januari 2026 – Juli 2026

Nama : Arya Jumadi
 NIM : 24135211
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 082324676538
 Supervisor/Monitor/Coach : Faiz Carver
 Nama Industri : Aston Inn Gideon Batam
 Waktu Pelaksanaan PLI : April

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi/Kegiatan	Paraf supervisor
1.	Rabu, 01/04/2026	07.00 – 16.00	Day Off	Day Off	Day Off
2.	Kamis, 02/04/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membaes pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
3.	Jumat, 03/04/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area		

			kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Cek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membales pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
4.	Sabtu, 04/04/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Cek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membales pesan wa reservasi hotel		

			• Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
5.	Minggu, 05/04/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membaes pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
6.	Senin, 06/04/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout		

			• Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing Closingan		
7.	Selasa, 07/04/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing Closingan		
8.	Rabu, 08/04/2026	07.00 – 16.00	Day Off	Day Off	Day Off
9.	Kamis, 09/04/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow		

			• Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Cek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
10.	Jumat, 10/04/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Cek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
11.	Sabtu, 11/04/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area		

			kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membales pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
12.	Minggu, 12/04/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membales pesan wa reservasi hotel		

			• Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
13.	Senin, 13/04/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Cek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membaes pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
14.	Selasa, 14/04/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Cek kamar checkout		

			• Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membaes pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
15.	Rabu, 15/04/2026	07.00 – 16.00	Day Off	Day Off	Day Off
16.	Kamis, 16/04/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membaes pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
17.	Jumat, 17/04/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow		

			• Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Cek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
18.	Sabtu, 18/04/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Cek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing		
19.	Minggu, 19/04/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo		

			• Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Cek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
20.	Senin, 20/04/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Cek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing		

21.	Selasa, 21/04/2026	07.00 – 16.00	• Closingan • Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membaes pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
22.	Rabu, 22/04/2026	07.00 – 16.00	Day Off	Day Off	Day Off
23.	Kamis, 23/04/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout		

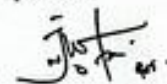
			• Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closingan		
24.	Jumat 24/04/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu • Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membares pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closing		
25.	Sabtu. 25/04/2026	07.00 – 16.00	• Melakukan Pembersihan Area kerja seperti counter Fo • Menyiapkan data tamu guest preference for tomorrow • Mengecek ulang guest yang checkout today • Checkout tamu		

			• Membantu tamu menitipkan luggage di concierge • Chek kamar checkout • Showing room • Checkin • Membuat bookingan dan membales pesan wa reservasi hotel • Menyelesaikan Job desk masing masing • Closing		6
26.	Minggu, 26/04/2026		Day Off	Day Off	Day Off
27.	Senin, 27/04/2026	06.00 – 16.00	• Mencek Buffe dan memastikan semuanya lengkap dan tidak ada yang kurang • Clear up dan dusting meja tamu yang selesai makan • Mencek dan mereffil apa yang kurang di buffe restaurant • Standby di restaurant • Closingan restaurant • Membersihkan seluruh area restaurant • Polish plate dll • Menyusun Kembali semua barang sesuai susunan awal di restaurant dan mereffil barang yang kurang • Mendouble chck semua pekerjaan dan memastikan semuanya sudah lengkap dan bersih		1
28.	Selasa, 28/04/2026	06.00 – 16.00	• Mencek Buffe dan memastikan		

			semuanya lengkap dan tidak ada yang kurang • Clear up dan dusting meja tamu yang selesai makan • Mencek dan mereffil apa yang kurang di buffe restaurant • Standby di restaurant • Closingan restaurant • Membersihkan seluruh area restaurant • Polish plate dll • Menyusun Kembali semua barang sesuai susunan awal di restaurant dan mereffil barang yang kurang • Mendouble chek semua pekerjaan dan memastikan semuanya sudah lengkap dan bersih		
29.	Rabu, 29/04/2026	06.00 – 16.00	• Mencek Buffe dan memastikan semuanya lengkap dan tidak ada yang kurang • Clear up dan dusting meja tamu yang selesai makan • Mencek dan mereffil apa yang kurang di buffe restaurant • Standby di restaurant • Closingan restaurant • Membersihkan seluruh area restaurant • Polish plate dll • Menyusun Kembali semua barang sesuai		

			susunan awal di restaurant dan mereffil barang yang kurang • Mendouble chek semua pekerjaan dan memastikan semuanya sudah lengkap dan bersih		
30.	Kamis, 30/04/2026	06.00 – 16.00	• Mencek Buffe • Clear up dan dusting meja tamu yang selesai makan • mereffil apa yang kurang di buffe restaurant • Closingan restaurant • Membersihkan seluruh area restaurant • Polish plate dll • Menyusun Kembali semua barang sesuai susunan awal di restaurant dan mereffil barang yang kurang • Mendouble chek semua pekerjaan		

Batam, 30 April 2026
Supervisor



Nama supervisor

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
 Periode Januari 2026 – Juli 2026

Nama : Arya Jumadi
 NIM : 24135211
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 082324676538
 Supervisor/Monitor/Coach : Chetrin Tambunan
 Nama Industri : Aston Inn Gideon Batam
 Waktu Pelaksanaan PLI : Mei

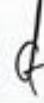
No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi/Kegiatan	Paraf supervisor
1.	Jumat, 01/05/2026		Day Off	Day Off	Day Off
2.	Sabtu, 02/05/2026	06.00 – 16.00	• Mencek Buffe dan memastikan semuanya lengkap dan tidak ada yang kurang • Clear up dan dusting meja tamu yang selesai makan • Mencek dan mereffil apa yang kurang di buffe restaurant • Standby di restaurant • Closingan restaurant • Membersihkan seluruh area restaurant • Polish plate dll • Menyusun Kembali semua barang sesuai susunan awal di restaurant dan mereffil barang yang kurang • Mendouble chek semua pekerjaan dan memastikan semuanya sudah lengkap dan bersih		

3.	Minggut, 03/05/2026	06.00 – 16.00	• Mencek Buffe dan memastikan semuanya lengkap dan tidak ada yang kurang • Clear up dan dusting meja tamu yang selesai makan • Mencek dan mereffil apa yang kurang di buffe restaurant • Standby di restaurant • Closingan restaurant • Membersihkan seluruh area restaurant • Polish plate dll • Menyusun Kembali semua barang sesuai susunan awal di restaurant dan mereffil barang yang kurang • Mendouble chek semua pekerjaan dan memastikan semuanya sudah lengkap dan bersih		
4.	Senin, 04/05/2026	06.00 – 16.00	• Mencek Buffe dan memastikan semuanya lengkap dan tidak ada yang kurang • Clear up dan dusting meja tamu yang selesai makan • Mencek dan mereffil apa yang kurang di buffe restaurant • Standby di restaurant • Closingan restaurant • Membersihkan seluruh area restaurant • Polish plate dll		

			• Menyusun Kembali semua barang sesuai susunan awal di restaurant dan mereffil barang yang kurang - Mendouble chek semua pekerjaan dan memastikan semuanya sudah lengkap dan bersih		
5.	Selasa, 05/05/2026	06.00 – 16.00	• Mencek Buffe dan memastikan semuanya lengkap dan tidak ada yang kurang • Clear up dan dusting meja tamu yang selesai makan • Mencek dan mereffil apa yang kurang di buffe restaurant • Standby di restaurant • Closingan restaurant • Membersihkan seluruh area restaurant • Polish plate dll • Menyusun Kembali semua barang sesuai susunan awal di restaurant dan mereffil barang yang kurang - Mendouble chek semua pekerjaan dan memastikan semuanya sudah lengkap dan bersih		
6.	Rabu, 06/05/2026	06.00 – 16.00	• Mencek Buffe dan memastikan semuanya lengkap dan tidak ada yang kurang		

			• Clear up dan dusting meja tamu yang selesai makan • Mencek dan mereffil apa yang kurang di buffe restaurant • Standby di restaurant • Closingan restaurant • Membersihkan seluruh area restaurant • Polish plate dll • Menyusun Kembali semua barang sesuai susunan awal di restaurant dan mereffil barang yang kurang • Mendouble chek semua pekerjaan dan memastikan semuanya sudah lengkap dan bersih		
7.	Kamis, 07/05/2026		Day Off	Day Off	Day Off
8.	Jumat, 08/05/2026	06.00 – 16.00	• Mencek Buffe dan memastikan semuanya lengkap dan tidak ada yang kurang • Clear up dan dusting meja tamu yang selesai makan • Mencek dan mereffil apa yang kurang di buffe restaurant • Standby di restaurant • Closingan restaurant • Membersihkan seluruh area restaurant • Polish plate dll • Menyusun Kembali semua barang sesuai susunan awal di		

			restaurant dan mereffil barang yang kurang Mendouble chek semua pekerjaan dan memastikan semuanya sudah lengkap dan bersih		
9.	Sabtu, 09/05/2026	06.00 – 16.00	• Mencek Buffe dan memastikan semuanya lengkap dan tidak ada yang kurang • Clear up dan dusting meja tamu yang selesai makan • Mencek dan mereffil apa yang kurang di buffe restaurant • Standby di restaurant • Closingan restaurant • Membersihkan seluruh area restaurant • Polish plate dll • Menyusun Kembali semua barang sesuai susunan awal di restaurant dan mereffil barang yang kurang • Mendouble chek semua pekerjaan dan memastikan semuanya sudah lengkap dan bersih		
10.	Minggu, 10/05/2026	06.00 – 16.00	• Mencek Buffe dan memastikan semuanya lengkap dan tidak ada yang kurang • Clear up dan dusting meja tamu yang selesai makan		

			• Mengecek dan mereffil apa yang kurang di buffe restaurant • Standby di restaurant • Closingan restaurant • Membersihkan seluruh area restaurant • Polish plate dll • Menyusun Kembali semua barang sesuai susunan awal di restaurant dan mereffil barang yang kurang • Mendouble chek semua pekerjaan dan memastikan semuanya sudah lengkap dan bersih		
11.	Senin, 11/05/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • Set-up meeting room • upslling		
12.	Selasa, 12/05/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • Set-up meeting room • upslling		
13.	Rabu, 13/05/2026		Day Off	Day Off	Day Off
14.	Kamis, 14/05/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • upslling		
15.	Jumat, 15/05/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • upslling		
16.	Sabtu, 16/05/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • Set-up meeting room		

			• upslling		
17.	Minggu, 17/05/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • upslling		d
18.	Senin, 18/05/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • upslling		d
19.	Selasa, 19/05/2026		Day Off	Day Off	Day Off
20.	Rabu, 20/05/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish upslling		d
21.	Kamis, 21/05/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • upslling		d
22.	Jumat, 22/05/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish upslling		d
23.	Sabtu, 23/05/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • upslling		d
24.	Minggu, 24/05/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • upslling		d
25.	Senin, 19/05/2026		Day Off	Day Off	Day Off
26.	Selasa, 26/05/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • Set-up meeting room upslling		d
27.	Rabu, 27/05/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • Set-up meeting room upslling		d

28.	Kamis, 28/05/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • Set-up meeting room upslling		d
29.	Jumat, 29/05/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • Set-up meeting room upslling		d
30.	Sabtu, 30/05/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • Set-up meeting room upslling		d
31.	Minggu, 31/05/2026		Day Off	Day Off	Day Off

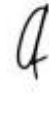
Batam, 30 Mei 2026
Supervisor


CHERRIN
Nama supervisor

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
 Periode Januari 2026 – Juli 2026

Nama : Arya Jumadi
 NIM : 24135211
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 082324676538
 Supervisor/Monitor/Coach : Chetin Tambunan
 Nama Industri : Aston Inn Gideon Batam
 Waktu Pelaksanaan PLI : Juni

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi/Kegiatan	Paraf supervisor
1.	Senen, 01/06/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • Set-up meeting room • upslling		
2.	Selasa, 02/06/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • Set-up meeting room • upslling		
3.	Rabu, 03/06/2026	14.00 – 22.00	• Set-up breakfast • Room Service • Clear up meeting room • Memastikan semua area bersih untuk breakfast besok pagi dan memastikan semua meeting room bersih dan ter set-up		
4.	Kamis, 04/06/2026	14.00 – 22.00	• Set-up breakfast • Room Service • Clear up meeting room • Memastikan semua area bersih untuk breakfast besok pagi dan memastikan semua meeting room bersih dan ter set-up		

5.	Jumat, 05/06/2026	14.00 – 22.00	• Set-up breakfast • Room Service • Clear up meeting room • Memastikan semua area bersih		
6.	Sabtu, 06/06/2026		• Day Off	Day Off	Day Off
7.	Minggu, 07/06/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • Set-up meeting room • upslling		
8.	Senen, 08/06/2026	14.00 – 22.00	• Set-up breakfast • Room Service • Clear up meeting room • Memastikan semua area bersih untuk breakfast besok pagi dan memastikan semua meeting room bersih dan ter set-up		
9.	Selasa, 09/06/2026	14.00 – 22.00	• Set-up breakfast • Room Service • Clear up meeting room • Memastikan semua area bersih		
10.	Rabu, 10/06/2026	14.00 – 22.00	• Set-up breakfast • Room Service • Clear up meeting room • Memastikan semua area bersih untuk breakfast besok pagi dan memastikan semua meeting room bersih dan ter set-up		
11.	Kamis, 11/06/2026	14.00 – 22.00	• Set-up breakfast • Room Service • Clear up meeting room • Memastikan semua area bersih untuk		

			breakfast besok pagi dan memastikan semua meeting room bersih dan ter set-up		
12.	Jumat, 12/06/2026		• Day Off	Day Off	Day Off
13.	Sabtu, 13/06/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • Set-up meeting room • upslling		d
14.	Minggu, 14/06/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • Set-up meeting room • upslling		d
15.	Senin, 15/06/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • upslling		d
16.	Selasa, 16/06/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • Set-up meeting room • upslling		d
17.	Rabu, 17/06/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • upslling		d
18.	Kamis, 18/06/2026		Day Off	Day Off	Day Off
19.	Jumat, 19/06/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • upslling		d
20.	Sabtu, 20/06/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish upslling		d
21.	Minggu, 21/06/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • upslling		d

22.	Senin, 22/06/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish upslling		d
23.	Selasa, 23/06/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish upslling		d
24.	Rabu, 24/06/2026		Day Off	Day Off	Day Off
25.	Kamis, 25/06/2026		MC	MC	MC
26.	Jumat, 26/06/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • Set-up meeting room upslling		d
27.	Sabtu, 27/06/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • Set-up meeting room upslling		d
28.	Minggu, 28/06/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • Set-up meeting room upslling		d
29.	Senin, 29/06/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • Set-up meeting room upslling		d
30.	Selasa, 30/06/2026	06.00 – 16.00	Day Off	Day Off	Day Off

Batam, 29 Juni 2026

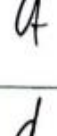
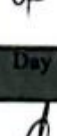
Supervisor



Nama supervisor

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
 Periode Januari 2026 – Juli 2026

Nama : Arya Jumadi
 NIM : 24135211
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor IIP : 082324676538
 Supervisor/Monitor/Coach : Chetin Tambunan
 Nama Industri : Aston Inn Gideon Batam
 Waktu Pelaksanaan PLI : Juli

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi/Kegiatan	Paraf supervisor
1.	Rabu, 01/07/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • Set-up meeting room • upslling		
2.	Kamis, 02/07/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • upslling		
3.	Jumat, 03/07/2026		• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • Set-up meeting room • upslling		
4.	Sabtu, 04/07/2026		• Handle breakfast • Set-up break fast • Polish • Set-up meeting room • upslling		
5.	Mingu, 05/07/2026		• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • upslling		
6.	Senen, 06/07/2026		Day Off	Day Off	Day Off
7.	Minggu, 07/07/2026	06.00 – 16.00	• Handle break fast • Set-up breakfast • Polish & Upselling		

8.	Senen, 08/07/2026	14.00 – 22.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • upslling		d
9.	Selasa, 09/07/2026	14.00 – 22.00	• Handle breakfast • Handl bunqet		d
10.	Rabu, 10/07/2026	14.00 – 22.00	• Handle breakfast • Handl bunqet		d
11.	Kamis, 11/07/2026	14.00 – 22.00	• Handle breakfast • Handl bunqet		d
12.	Jumat, 12/07/2026		Day Off	Day Off	Day Off
13.	Sabtu, 13/07/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • Set-up meeting room • upslling		d
14.	Minggu, 14/07/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • upslling		d
15.	Senen, 15/07/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • upslling		d
16.	Selasa, 16/07/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • Set-up meeting room • upslling		d
17.	Rabu, 17/07/2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast • Set-up breakfast • Polish • upslling		d

Batam, 15 Juli 2026

Supervisor

 CHENAN

Nama supervisor

Lampiran 6 Lembar 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) : Arya Jumadi
Unit Kegiatan Praktek : Front Office
Nama Perusahaan/Industri : Aston Inn Gidcon Batam
Jadwal Kegiatan : 21 Januari – 17 Juli
Nama Dosen Pembimbing : Dr. Retnaningtyas Susanti, S. Ant., M. Sc

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
	1/24. Juli 2026	Tugas penulisan, kutipan, dan daftar pustaka, dokumentasi, wawancara	Perhatikan cara penulisan nya. Keapanya. dll.	
	2/25 Juli 2026	Revisi. Laporan, Parikan. dan Buku wawancara	Fasilitas Aston diurangi. Opera di Baha kenapa?	
	3/27. Juli 2026	Finishing Perbaikan Revisi laporan	merapikan semua isi laporan	

Padang,

Juli 2026

Dr. Retnaningtyas Susanti, S. Ant., M. Sc
NIP. 198505252022032002

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) : ARYA JUMADI
Unit Kegiatan Praktek : Front Office & Food & Beverage
Nama Perusahaan/Industri : ASTON INN GIDEON BATAM
Jadwal Kegiatan : Mei - Juli 2026
Nama Supervisor (Penilai) : CHETRIN CASKEY
Jabatan Supervisor di Perusahaan : FOOD & BEVERAGE SUPERVISOR

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	15 Mei 2026	1. Decoy Sistem	Arya Butuh belajar lebih. Bagaimana decoy sistem untuk area Restoran. Dan cara membawa barang dalam sekak besar.	<i>d/5/26</i> CHETRIN
2.	15 JUNI 2026	2. Grooming di area Restoran.	Karena area restoran identik dengan makanan dan minuman. Untuk staff terlihat bersih dan rapi. Kuku di potong, rambut harus rapi.	<i>d/5/26</i> CHETRIN
3	15 July 2026	Upselling.	Harus belajar lagi bagaimana bisa berbicara dengan sangat menarik. Agar tamu mau. Bisa Belajar dari Pelatihan atau mengikuti training lagi.	<i>d</i> CHETRIN



Tanda tangan nama penilai stempel
Perusahaan

Lampiran 8 Data Pendukung Lainnya

A. Sertifikat



ASTONINN GIDEON · BATAM	
PERFORMANCE EVALUATION	
Evaluation Subject	Average score
1. Job Knowledge	3.98
2. Quantity of Work	3.98
3. Quality of Work	3.98
4. Character	3.98
5. Personality	3.98
6. Courtesy	3.98
7. Personal Appearance	4.00
8. Attendance	3.80
SCORE TOTAL	3.96 (A)

(A) : 3.51 – 4.00 : Excellent
(B) : 3.00 – 3.50 : Good
(C) : 2.50 – 2.99 : Satisfactory
(D) : 1.00 – 2.49 : Under Satisfactory



B. Form Penilaian

DATA PESERTA/MAHASISWA MAGANG

NAMA PESERTA/MAHASISWA	: ARYA Jumadi
NIM	: 24135211
PROGRAM STUDI	: D1 manajemen Perhotelan
DEPARTEMEN	: Pariwisata
NAMA DOSEN PEMBIMBING	: Dr. Retnaningtyas Susanti, S. Anl., M. Sc
NAMA SUPERVISOR	: CHETRIN
NAMA INDUSTRI	: Aston Inn Gideon
ALAMAT INDUSTRI	: Komplek Puncak Center RUMI BUK. AA
KOTA	: Batam
PROVINSI	: Kepulauan Riau
SEMESTER	: IV

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN KOMPETENSI YANG DIPEROLEH (KOMPETENSI KEILMUAN) DAN KEMAMPUAN MELAKSANAKAN TUGAS-TUGAS

Petunjuk:

- Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap Aspek yang Dinilai (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek) Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom Catatan.

Nama Mahasiswa : ARYA Jumadi
 Program Studi : D.I. Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Aston Inn Gudean
 Bidang Magang : Food and Beverage Service

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa menguasai ilmu bidang studi (teori) penunjang magang	1	2	3	(4)	5	
2	Mahasiswa terampil dalam membaca gambar kerja/ petunjuk kerja/menu/resep dan sejenisnya	1	2	3	4	(5)	
3	Mahasiswa terampil dalam mempersiapkan area kerja/bahan/alat praktek	1	2	3	(4)	5	
4	Mahasiswa terampil menggunakan alat atau instrumen yang dipakai dalam praktek	1	2	3	(4)	5	
5	Mahasiswa mampu menyelesaikan praktek dalam jangka waktu yang disediakan	1	2	3	4	(5)	
6	Mahasiswa mampu menghasilkan hasil praktek sesuai dengan standar (tolak ukur) yang ditetapkan industri	1	2	3	(4)	5	
7	Mahasiswa mampu melaksanakan praktek secara mandiri	1	2	3	(4)	5	
8	Mahasiswa berinisiatif untuk meningkatkan hasil praktek	1	2	3	(4)	5	
9	Dalam pelaksanaan praktek mahasiswa memperhatikan keselamatan kerja bagi diri sendiri dan orang lain	1	2	3	(4)	5	
10	Mahasiswa mampu melakukan	1	2	3	(4)	5	

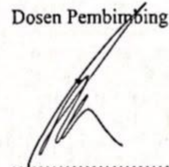
Instrumen Penilaian Magang Berdampak

	pemeliharaan keselamatan alat, bahan dan lingkungan tempat praktek					
11	Mahasiswa terampil dalam membersihkan dan merapikan area kerja/bahan/alat praktek	1	2	3	4	5
12	Mahasiswa berinisiatif untuk menyelesaikan atau mengatasi masalah yang ditemui	1	2	3	4	5
13	Mahasiswa memiliki kekuatan untuk bertahan dan terus berusaha dalam menghadapi rintangan atau tantangan di industri	1	2	3	4	5
14	Mahasiswa mampu memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.	1	2	3	4	5
Jumlah Skor						
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)						

Catatan : Nilai = $\frac{59}{70} \times 100 = 84,29$

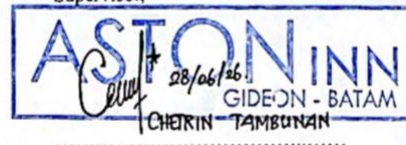
Padang,

Dosen Pembimbing



NIP/..... 198505252022032002

Supervisor,



INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR**LEMBAR PENILAIAN
KEDISIPLINAN DAN TANGGUNGJAWAB DALAM MELAKSANAKAN TUGAS****Petunjuk:**

1. Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap Aspek yang Dinilai (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek)
2. Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom Catatan.

Nama Mahasiswa : Arva Jumadi
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nama Industri : Aston Inn Gideon
Bidang Magang : Food and Beverage service

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa mampu bekerja sama dengan orang lain selama melaksanakan magang	1	2	3	4	(5)	
2	Sikap mahasiswa dalam menerima petunjuk, kritik, atau anjuran dari supervisor	1	2	3	(4)	5	
3	Mahasiswa disiplin di industri	1	2	3	(4)	5	
4	Mahasiswa berpenampilan dan berpakaian wajar dan rapi di industri	1	2	3	4	(5)	
5	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengelola waktu	1	2	3	(4)	5	
6	Mahasiswa menunjukkan sikap patuh terhadap aturan dan peraturan, transparansi, dan akuntabilitas.	1	2	3	4	(5)	
Jumlah Skor							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)							

Catatan : Nilai = $\frac{27}{30} \times 100 = 90\%$

Dosen Pembimbing

NIP. 198505252022032002

Padang,
Supervisor,

Instrumen Penilaian Magang Berdampak



INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN SIKAP

Petunjuk:

1. Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap Aspek yang Dinilai (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek)
2. Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom Catatan.

Nama Mahasiswa : Arya Jumali
 Program Studi : D4 manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Aston Inn Gideon
 Bidang Magang : Food and Beverage service

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa konsisten dalam berbicara dan bertindak sesuai dengan kebenaran	1	2	3	4	5	
2	Mahasiswa mampu mengungkapkan informasi secara jujur dan terbuka	1	2	3	4	5	
3	Mahasiswa mampu beradaptasi dengan situasi dan kondisi di industri	1	2	3	4	5	
4	Mahasiswa memiliki dampak positif terhadap produktivitas atau efisiensi tim.	1	2	3	4	5	
5	Mahasiswa berkontribusi terhadap budaya kerja atau atmosfer industry yang positif.	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor							
Total Skor							
(Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)							

Catatan : Nilai = $\frac{22}{25} \times 100 = 88$

Dosen Pembimbing

NIP/MDN 198505252022032002

Padang,
 Supervisor,



Instrumen Penilaian Magang Berdampak

5



INSTRUMEN PENILAIAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PENILAIAN KEMAMPUAN MEMBUAT LAPORAN

Petunjuk:

1. Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap Aspek yang Dinilai (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek)
2. Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom Catatan.

Nama Mahasiswa : APYA Jumadi
Program Studi : D4 managemen Perhotelan
Nama Industri : Astori mini Garden Batam
Bidang Magang : Front Office

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Penguasaan kaidah penulisan karya ilmiah di dalam Bahasa Indonesia	1	2	3	4	5	
2	Kemampuan menyerap dan menginterpretasikan informasi ide/ petunjuk yang diberikan oleh dosen pembimbing	1	2	3	4	5	
3	Kemampuan mengemukakan dan mempertahankan ide secara sistematis selama melakukan konsultasi laporan dengan dosen pembimbing	1	2	3	4	5	
4	Kemampuan menentukan sendiri kejanggalan yang terdapat pada tulisan (Isi artikel)	1	2	3	4	5	
5	Inisiatif mengemukakan dan melengkapi data/informasi yang diperlukan	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)							

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = 100$

Padang,

Dosen Pembimbing,

NIP/ NIDN. 198505252022032002

INSTRUMEN PENILAIAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PENILAIAN KEMAMPUAN MEMPRESENTASIKAN HASIL LAPORAN

Petunjuk:

1. Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap Aspek yang Dinilai (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek)
2. Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom Catatan.

Nama Mahasiswa : ARYA Jumadi
 Program Studi : PA manajemen pemasaran
 Nama Industri : Astoni mini Gideon Batam
 Bidang Magang : Front Office

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Kepercayaan diri	1	2	3	4	(5)	
2	Kejelasan Bahasa dan intonasi	1	2	3	4	(5)	
3	Informasi yang disajikan (lengkap, sesuai pedoman, dilengkapi dokumentasi)	1	2	3	4	(5)	
4	Kualitas bahan presentasi (ppt atau canva)	1	2	3	4	(5)	
5	Manajemen waktu	1	2	3	4	(5)	
Jumlah Skor							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)							

Catatan : Nilai = $\frac{25}{25} \times 100 = 100$

Padang,

Dosen Pembimbing,

NIP/NDN. 198505252022032002

REKAPITULASI PENILAIAN MAGANG

- | | |
|---|---------|
| 1. Nilai Kompetensi (30%) | = 84.29 |
| 2. Nilai Disiplin dan Tanggungjawab (15%) | = 90 |
| 3. Nilai Sikap (15%) | = 78 |
| 4. Nilai Laporan (30%) | = 100 |
| 5. Nilai Presentasi Laporan (10%) | = 100 |

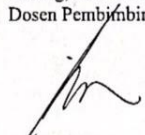
$$\begin{aligned} \text{NILAI AKHIR (NA)} &= (30\% \times \text{Kompetensi}) + (15\% \times \text{Disiplin dan Tanggungjawab}) + \\ &\quad (15\% \times \text{Sikap}) + (30\% \times \text{Laporan}) + (10\% \times \text{Presentasi Laporan}) \\ &= 25.287 + 13.5 + 11.7 + 30 + 10 = 90.487 \end{aligned}$$

Nilai Huruf = A

Konversi Angka Ke Huruf

Nilai Angka	Nilai Huruf
85 s.d 100	A
80 s.d 84	A-
75 s.d 79	B+
70 s.d 74	B
65 s.d 69	B-
60 s.d 64	C+
55 s.d 59	C
50 s.d 54	C-
40 s.d 49	D

Padang,
Dosen Pembimbing


NIP/NIDN. 198505 21 2022 042002