

LAPORAN STUDI KASUS
DI FAVE HOTEL OLO PADANG

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



Oleh:

Nova Merdwiani Putri / 24135086

Dosen Pembimbing : Dr. Lise Asnur, S.Pd, M.Pd, CHE

Supervisor : Depi (Front Office Supervisor)

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

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Magang Berdampak FPP-UNP Padang**

Periode Januari – Juli 2026

Oleh:

Nova Merdwiani Putri

NIM: 24135086

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Diperiksa dan Disahkan oleh :

Dosen Pembimbing



Dr. Lise Asnur, S.Pd, M.Pd, CHE
NIP. 196608221990102001

a.n Dekan FPP-UNP

Kepala Unit Hubungan Industri


Vischa Mansvera Pratama, M.Pd
NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Magang Berdampak FPP-UNP Padang**

Periode Januari – Juli 2026

Oleh :

Nova Merdwiani Putri

NIM: 24135086

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

**Diperiksa dan Disahkan oleh :
Pembimbing dari Industri**



Depi

Front Office Supervisor

Mengetahui

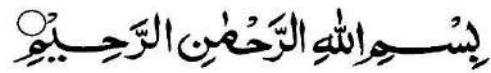
Training & Human Resource Coordinator favehotel Olo Padang



Yarcillia Kumala Devi

HR Training Coordinator

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Studi Kasus yang berjudul "Penanganan tamu *early check-in* saat kamar belum siap di Favehotel Olo Padang" dengan baik.

Laporan studi kasus ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan mata kuliah Praktik Lapangan Industri (PLI) pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang. Penyusunan laporan ini bertujuan untuk menganalisis suatu permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri, kemudian mengkajinya berdasarkan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan sehingga dapat memberikan solusi atau rekomendasi yang sesuai terhadap permasalahan tersebut.

Studi kasus ini disusun berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri di Favehotel Olo Padang selama enam bulan, mulai tanggal 15 Januari 2026 sampai dengan 5 Juli 2026. Penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan maupun sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan di industri perhotelan, khususnya pada *Front Office Department*.

Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, dukungan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

2. Ibu Vischa Mansyera Pratama M.Pd, selaku Pelaksana Tugas Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par, CHE selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd., selaku koordinator PLI Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan perhotelan, Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Dr. Lise Asnur, S.Pd, M.Pd, CHE selaku Dosen Pembimbing Magang Berdampak ini.
6. Seluruh Dosen yang membantu penulis dalam menyusun laporan ini.
7. Bapak Andreas Setyo Dwi Anggoro selaku *Hotel Manager* di Favehotel Olo Padang.
8. Ibu Yarcillia Kumala Devi selaku *HR Training Coordinator* di Favehotel Olo Padang.
9. Bapak Depi selaku *Front Office Supervisor* di Favehotel Olo Padang. Dan seluruh karyawan dan rekan-rekan kerja di Favehotel Olo Padang, yang telah banyak membantu penulis khususnya di *Front Office Department*.
10. Ucapan terima kasih kepada kedua orang tua yang senantiasa memberikan kasih sayang dan doa, dukungan, moral, material, serta motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan dengan baik.
11. Serta sahabat dan teman-teman yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama penyusunan Magang Berdampak ini.

Penulis menyadari bahwa laporan studi kasus ini masih memiliki keterbatasan oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan laporan ini pada masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, pihak industri, serta pembaca.

Padang, 5 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	i
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
11.1 Latar Belakang.....	1
11.2 Identifikasi Masalah	5
11.3 Rumusan Masalah	6
11.4	Tuj
uan Studi Kasus	7
11.5 Manfaat Studi Kasus.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE STUDI KASUS	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Lokasi dan Waktu Magang.....	30
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan	31
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi)	38
3.6 Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Kasus	47
4.2 Temuan Studi Kasus	48
4.3 Analisis Permasalahan.....	52
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	55
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran-Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Studi Kasus.....	23
Tabel 2. Tipe Kamar	33
Tabel 3. Tipe <i>Meeting Room</i>	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 2. Logo Favehotel Olo Padang	31
Gambar 3. Lokasi Favehotel Olo Padang	32
Gambar 4. Standard Room Twin Bed.....	33
Gambar 5. Standard Room Double Bed.....	33
Gambar 6. Suite Room	33
Gambar 7. Merapi Meeting Room.....	34
Gambar 8. Singgalang Meeting Room.....	34
Gambar 9. Tandikek Meeting Room	34
Gambar 10. Sago Meeting Room	35
Gambar 11. Struktur Organisasi Favehotel Olo Padang	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	68
Lampiran 2. Hasil Observasi	71
Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan Magang	72
Lampiran 4. Surat Pengantar Magang	75
Lampiran 5. Sertifikat Magang	76
Lampiran 6. Lembar Konsultasi <i>Supervisor</i>	77
Lampiran 7. Lembar Penilaian <i>Supervisor</i>	81
Lampiran 8. Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing	85
Lampiran 9. Lembar Penilaian Dosen Pembimbing	87
Lampiran 10. Lembar Penilaian Akhir	90
Lampiran 11. <i>Logbook</i>	92

Studi Kasus Penanganan Tamu *Early Check-In* Saat Kamar Belum Siap di Favehotel Olo Padang

ABSTRACT

The high frequency of guests arriving before the designated check-in time can pose a challenge to hotel operations, particularly when guest rooms are still being cleaned by the Housekeeping Department. This situation occurs at Favehotel Olo Padang and requires appropriate handling to ensure optimal service quality and maintain guest satisfaction. In such circumstances, receptionists are expected to provide clear information to guests while coordinating with the Housekeeping Department regarding room readiness in accordance with the applicable Standard Operating Procedures (SOP). This case study aims to analyze the implementation of SOPs in handling guests who arrive before the check-in time when rooms are not yet ready, examine the communication carried out by receptionists with guests, and identify the efforts made to maintain guest satisfaction at Favehotel Olo Padang.

This study employed a qualitative descriptive approach using the case study method. Data were collected through observations conducted during the Industrial Field Practice (PLI), interviews with the Front Office Supervisor, receptionists, and Housekeeping staff, as well as documentation related to the check-in process and guest handling. The data were analyzed through the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing.

The findings indicate that guests arriving before the check-in time are handled through polite and professional communication, effective coordination between receptionists and the Housekeeping Department regarding room readiness, providing guests with an estimated waiting time, and offering alternative services while waiting for the room to become available. Prompt interdepartmental coordination and communication in accordance with the established SOP contribute to effective service delivery and help prevent guest dissatisfaction. Based on the findings, it can be concluded that the quality of handling guests who arrive before the designated check-in time is influenced by

effective communication, efficient coordination between the Front Office and Housekeeping Departments, and the consistent implementation of SOPs. Therefore, improving interdepartmental coordination and conducting regular evaluations of SOPs are necessary to optimize service quality and enhance guest satisfaction.

Keywords: *check-in, receptionist, Front Office, Housekeeping, Standard Operating Procedures (SOP), guest satisfaction.*

ABSTRAK

Tingginya frekuensi tamu yang datang sebelum waktu *check-in* dapat menjadi tantangan dalam operasional hotel, terutama ketika kamar tamu masih dalam proses pembersihan oleh Departemen *Housekeeping*. Kondisi tersebut terjadi di Favehotel Olo Padang dan memerlukan penanganan yang tepat agar pelayanan tetap optimal serta kepuasan tamu dapat terjaga. Dalam situasi tersebut, *receptionist* dituntut untuk memberikan informasi yang jelas kepada tamu serta melakukan koordinasi dengan Departemen *Housekeeping* mengenai kesiapan kamar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis penerapan SOP dalam penanganan tamu yang datang sebelum waktu *check-in* ketika kamar belum siap, menganalisis komunikasi yang dilakukan *receptionist* kepada tamu, serta mengidentifikasi upaya yang dilakukan untuk menjaga kepuasan tamu di Favehotel Olo Padang.

Studi ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), wawancara dengan *Front Office Supervisor*, *receptionist*, dan staf Departemen *Housekeeping*, serta dokumentasi yang berkaitan dengan proses *check-in* dan penanganan tamu. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil studi kasus menunjukkan bahwa penanganan tamu yang datang sebelum waktu *check-in* dilakukan melalui komunikasi yang sopan dan profesional, koordinasi antara *receptionist* dan Departemen *Housekeeping* mengenai status kesiapan kamar, penyampaian estimasi waktu tunggu kepada tamu, serta pemberian alternatif pelayanan selama menunggu kamar siap. Koordinasi antar departemen yang dilakukan secara cepat dan komunikasi yang sesuai dengan SOP membantu menciptakan pelayanan yang efektif dan mencegah terjadinya ketidakpuasan tamu. Berdasarkan hasil studi kasus, dapat disimpulkan bahwa kualitas penanganan tamu yang datang sebelum waktu *check-in* dipengaruhi oleh komunikasi yang baik, koordinasi yang efektif antara Departemen *Front Office* dan Departemen *Housekeeping*, serta penerapan SOP secara konsisten. Oleh karena itu, peningkatan koordinasi antar departemen dan

evaluasi SOP secara berkala perlu dilakukan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

Kata kunci: *check-in, receptionist, Front Office, Housekeeping, Standar Operasional Prosedur (SOP), kepuasan tamu.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu bagian penting dalam sektor pariwisata yang berperan dalam menyediakan akomodasi dan pelayanan bagi wisatawan maupun masyarakat yang melakukan perjalanan. Dalam persaingan industri perhotelan yang semakin berkembang, hotel tidak hanya dituntut untuk menyediakan fasilitas yang memadai, tetapi juga memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi kepuasan tamu, citra hotel, serta keinginan tamu untuk menggunakan kembali jasa hotel. Oleh karena itu, setiap departemen dalam hotel memiliki peran dalam memberikan pelayanan yang optimal, terutama departemen yang berinteraksi secara langsung dengan tamu (Marlina & Hidayati, 2023).

Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu adalah *Front Office Department*. Departemen ini menjadi salah satu bagian yang berhubungan langsung dengan tamu sejak tamu datang hingga meninggalkan hotel. Salah satu pelayanan utama yang menjadi tanggung jawab *Front Office Department* adalah proses *check-in*. Proses *check-in* merupakan tahap awal pelayanan ketika tamu tiba di hotel yang meliputi penyambutan tamu, pemeriksaan data dan identitas, proses registrasi, pemberian informasi mengenai fasilitas hotel, hingga penyerahan kunci kamar. Pelayanan pada tahap ini penting karena menjadi salah satu pengalaman awal yang dapat membentuk persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel. Oleh karena itu, proses *check-in* perlu dilakukan secara profesional dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku (Andaresta & Asnur, 2023).

Dalam pelaksanaannya, proses *check-in* tidak selalu berlangsung sesuai dengan kondisi yang telah direncanakan. Salah satu situasi yang dapat

terjadi adalah tamu datang sebelum waktu *check-in* yang telah ditentukan atau disebut *early check-in*. Kondisi tersebut dapat menjadi tantangan bagi *Front Office Department*, terutama apabila kamar yang akan ditempati tamu masih dalam proses pembersihan oleh Departemen *Housekeeping*. Situasi ini membutuhkan koordinasi yang cepat antara *Front Office Department* dan Departemen *Housekeeping* untuk memastikan status kesiapan kamar. Selain itu, *receptionist* perlu memberikan informasi yang jelas mengenai kondisi kamar, menyampaikan estimasi waktu tunggu, serta memberikan alternatif pelayanan kepada tamu selama menunggu kamar siap. Penanganan yang kurang tepat dapat menimbulkan ketidaknyamanan, keluhan, dan ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan hotel.

Permasalahan *early check-in* menjadi penting untuk dikaji karena kondisi kamar yang belum siap dapat menimbulkan perbedaan antara harapan tamu dan pelayanan yang diterima. Tamu yang telah datang lebih awal mungkin mengharapkan dapat segera memasuki kamar, sedangkan pihak hotel perlu memastikan bahwa kamar telah selesai dibersihkan dan memenuhi standar kebersihan sebelum digunakan. Perbedaan kondisi tersebut dapat menyebabkan tamu harus menunggu lebih lama dari yang diperkirakan. Dalam kondisi tertentu, hambatan juga dapat terjadi ketika tamu kurang sabar menunggu, estimasi waktu kesiapan kamar berubah, atau proses pembersihan kamar membutuhkan waktu tambahan. Selain itu, komunikasi dan koordinasi antar departemen tidak selalu berjalan dengan lancar sehingga informasi mengenai kesiapan kamar terkadang membutuhkan waktu untuk diperoleh. Apabila kondisi tersebut tidak ditangani melalui komunikasi dan koordinasi yang tepat, dapat menimbulkan keluhan, menurunkan kepuasan tamu, dan berpotensi memengaruhi citra hotel serta loyalitas pelanggan.

Favehotel Olo Padang merupakan salah satu hotel yang dikelola oleh Archipelago International dan memiliki beberapa departemen yang mendukung kegiatan operasional hotel. Dalam pelayanan kepada tamu, *Front Office Department* memiliki peran penting karena menjadi salah satu

departemen yang paling sering berinteraksi secara langsung dengan tamu. Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Favehotel Olo Padang pada periode 15 Januari sampai 5 Juli 2026, penulis menemukan beberapa kondisi dalam penanganan tamu yang datang sebelum waktu *check-in* ketika kamar yang akan ditempati masih dalam proses pembersihan oleh Departemen *Housekeeping*. Kondisi tersebut lebih menantang ketika tingkat hunian hotel sedang tinggi, terutama pada saat *weekend*, karena terdapat kemungkinan tamu sebelumnya melakukan *late check-out* sehingga waktu yang tersedia untuk proses pembersihan kamar menjadi lebih terbatas. Akibatnya, proses pembersihan kamar dapat membutuhkan waktu tambahan dan menyebabkan kamar belum siap ketika tamu berikutnya datang sebelum waktu *check-in*.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama melaksanakan PLI, kondisi tersebut dapat menimbulkan beberapa hambatan dalam proses pelayanan. Hambatan yang ditemukan antara lain adanya tamu yang kurang sabar menunggu, perubahan estimasi waktu kesiapan kamar, proses pembersihan kamar yang membutuhkan waktu lebih lama dari perkiraan, serta komunikasi dan koordinasi antar departemen yang terkadang mengalami kendala. Kondisi tersebut membuat *receptionist* perlu melakukan koordinasi secara berkala dengan Departemen *Housekeeping* untuk memperoleh informasi terbaru mengenai perkembangan kesiapan kamar. *Receptionist* juga perlu menyampaikan informasi kepada tamu secara sopan dan profesional, terutama apabila terjadi perubahan estimasi waktu tunggu. Dengan demikian, kemampuan *receptionist* dalam berkomunikasi dan melakukan koordinasi menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan ketika menghadapi tamu *early check-in* dengan kondisi kamar yang belum siap.

Permasalahan tersebut juga menunjukkan adanya keterkaitan antara proses *late check-out* dengan penanganan tamu *early check-in*. Ketika tamu sebelumnya melakukan *late check-out*, proses pengosongan kamar menjadi lebih lama sehingga Departemen *Housekeeping* memiliki waktu yang lebih

terbatas untuk melakukan pembersihan dan menyiapkan kamar bagi tamu berikutnya. Kondisi ini dapat semakin kompleks ketika terjadi pada saat *weekend* atau tingkat hunian hotel sedang tinggi. Dalam situasi tersebut, *receptionist* perlu melakukan koordinasi dengan Departemen *Housekeeping* untuk memastikan prioritas dan status kesiapan kamar. Oleh karena itu, penerapan SOP dalam kondisi tersebut tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan prosedur *check-in*, tetapi juga mencakup kemampuan petugas dalam menangani situasi operasional yang berubah serta melakukan koordinasi antar departemen secara efektif.

Penerapan SOP dalam penanganan tamu *early check-in* menjadi penting karena SOP berfungsi sebagai pedoman bagi petugas dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan standar hotel. Namun, penerapan SOP tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan prosedur secara administratif, tetapi juga mencakup kemampuan petugas dalam menghadapi kondisi pelayanan yang membutuhkan penyesuaian. Dalam kasus kamar yang belum siap, *receptionist* perlu mengombinasikan penerapan SOP dengan kemampuan komunikasi interpersonal dan koordinasi antar departemen. Dengan demikian, keberhasilan penanganan tamu *early check-in* tidak hanya ditentukan oleh tersedianya SOP, tetapi juga oleh kemampuan petugas dalam menerapkan prosedur tersebut sesuai dengan kondisi yang dihadapi.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andaresta dan Asnur (2023) membahas kualitas pelayanan *receptionist* secara umum dalam kaitannya dengan kepuasan tamu. Penelitian tersebut memberikan gambaran mengenai pentingnya kualitas pelayanan *receptionist* dalam memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Sementara itu, penelitian Afni et al. (2023) dan Pranadari et al. (2023) lebih banyak membahas peran industri pariwisata dan kontribusinya terhadap perkembangan ekonomi serta pelayanan yang berkaitan dengan kegiatan pariwisata. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, belum ditemukan pembahasan yang secara khusus mengkaji penerapan SOP dalam

penanganan tamu *early check-in* ketika kamar belum siap akibat masih dalam proses pembersihan oleh Departemen *Housekeeping*, khususnya pada kondisi operasional di Favehotel Olo Padang. Oleh karena itu, studi kasus ini diperlukan untuk memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai penerapan SOP, komunikasi receptionist, serta koordinasi antara *Front Office Department* dan Departemen *Housekeeping* dalam menghadapi kondisi tersebut.

Penanganan tamu *early check-in* yang dilakukan secara tepat diharapkan dapat mengurangi potensi keluhan dan ketidakpuasan tamu serta menjaga kualitas pelayanan hotel. Sebaliknya, apabila kondisi tersebut tidak ditangani dengan baik, dapat terjadi kesenjangan antara harapan dan pengalaman tamu yang berpotensi memengaruhi citra hotel dan loyalitas pelanggan. Selain itu, pengalaman pelayanan yang kurang baik dapat berpotensi memengaruhi penilaian tamu melalui platform pemesanan hotel atau *Online Travel Agent* (OTA). Oleh karena itu, diperlukan pemahaman mengenai bagaimana SOP diterapkan dalam kondisi nyata, bagaimana *receptionist* berkomunikasi dengan tamu, serta bagaimana koordinasi antar departemen dilakukan ketika kamar belum siap.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan tamu *early check-in* ketika kamar masih dalam proses pembersihan oleh Departemen *Housekeeping* di Favehotel Olo Padang. Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi nyata penanganan tamu *early check-in*, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan oleh pihak hotel dalam menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Oleh karena itu, penulis menyusun laporan studi kasus yang berjudul "Penanganan Tamu *Early Check-In* Saat Kamar Belum Siap."

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan dalam studi kasus ini sebagai berikut.

1. Masih ditemukan tamu yang datang sebelum waktu *check-in* ketika kamar belum selesai dibersihkan sehingga tamu harus menunggu sebelum dapat menempati kamar.
2. Penyampaian informasi mengenai kesiapan kamar kepada tamu belum selalu dapat dilakukan secara akurat karena bergantung pada proses pembersihan oleh *Housekeeping*.
3. Koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* dalam memberikan informasi status kesiapan kamar masih memerlukan peningkatan agar pelayanan lebih efektif.
4. Penerapan SOP penanganan tamu *early check-in* perlu dievaluasi untuk memastikan seluruh prosedur dilaksanakan secara konsisten.
5. Kondisi keterlambatan kesiapan kamar berpotensi memengaruhi kepuasan tamu apabila tidak ditangani melalui komunikasi dan pelayanan yang tepat.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penanganan tamu yang datang sebelum waktu *check-in* ketika kamar masih dalam proses pembersihan oleh *Housekeeping* di Favehotel Olo Padang?
2. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh *Front Office Department* dalam menangani tamu *early check-in* saat kamar belum siap digunakan di Favehotel Olo Padang?
3. Bagaimana koordinasi antara *Front Office Department* dan *Housekeeping Department* dalam memberikan informasi mengenai kesiapan kamar kepada tamu pada kondisi *early check-in* di Favehotel Olo Padang?
4. Bagaimana komunikasi *receptionist* dalam menyampaikan informasi kepada tamu yang melakukan *early check-in* ketika kamar belum siap ditempati di Favehotel Olo Padang?

5. Bagaimana dampak penerapan SOP, koordinasi antar departemen, dan komunikasi *receptionist* terhadap kelancaran penanganan tamu *early check-in* di Favehotel Olo Padang?

1.4 Tujuan Studi Kasus

1. Tujuan Umum

Secara umum, studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan tamu *early check-in* ketika kamar belum siap digunakan di Favehotel Olo Padang guna mendukung kelancaran pelayanan serta menjaga kepuasan tamu.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari studi kasus ini adalah sebagai berikut.

- a. Menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan tamu *early check-in* ketika kamar belum siap digunakan di Favehotel Olo Padang.
- b. Menganalisis koordinasi antara *Front Office Department* dan *Housekeeping Department* serta komunikasi *receptionist* kepada tamu dalam menangani kondisi *early check-in* ketika kamar belum siap digunakan di Favehotel Olo Padang.
- c. Menganalisis hasil penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menjaga kelancaran pelayanan dan kepuasan tamu pada kondisi *early check-in* di Favehotel Olo Padang.

1.5 Manfaat Studi Kasus

Hasil dari studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Favehotel Olo Padang

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen Favehotel Olo Padang dalam mengoptimalkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada penanganan tamu *early check-in* ketika kamar belum siap digunakan. Selain itu, hasil

studi kasus ini diharapkan dapat membantu meningkatkan koordinasi antara *Front Office Department* dan *Housekeeping Department*, memperkuat efektivitas komunikasi *receptionist* kepada tamu, serta menjadi dasar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

2. Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, khususnya pada mata kuliah yang berkaitan dengan Manajemen *Front Office*, Manajemen Operasional Hotel, dan Pelayanan Tamu. Selain itu, studi kasus ini dapat memperkaya bahan pembelajaran mengenai penerapan SOP, koordinasi antar departemen, serta penyelesaian permasalahan operasional hotel berdasarkan kondisi nyata di industri perhotelan.

3. Bagi Penulis

Melalui penyusunan studi kasus ini, penulis diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, wawasan, dan pengalaman mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan tamu *early check-in*. Selain itu, studi kasus ini diharapkan dapat mengembangkan kemampuan penulis dalam menganalisis permasalahan operasional di *Front Office Department*, menghubungkan teori dengan praktik selama Praktik Lapangan Industri (PLI), serta meningkatkan kemampuan berpikir kritis dalam menyusun rekomendasi perbaikan pelayanan hotel.

4. Bagi Penulis Selanjutnya

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik mengenai penanganan tamu *early check-in*, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), koordinasi antara *Front Office Department* dan *Housekeeping Department*, maupun komunikasi pelayanan di industri perhotelan. Selain itu, hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk mengembangkan penelitian dengan ruang lingkup, metode, maupun

objek penelitian yang lebih luas sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Hotel

Hotel merupakan salah satu bentuk usaha akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, serta fasilitas pendukung lainnya bagi tamu dengan tujuan komersial. Hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga menyediakan pelayanan yang dapat memengaruhi pengalaman dan kepuasan tamu. Dalam operasionalnya, hotel terdiri atas berbagai departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab berbeda, tetapi saling berkaitan dalam memberikan pelayanan kepada tamu (Rohmah, Tri Nur, & Budiherwanto, 2024).

Kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam operasional hotel karena pelayanan yang diterima tamu dapat memengaruhi persepsi terhadap hotel. Pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh fasilitas yang tersedia, tetapi juga oleh kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, ramah, dan profesional. Oleh karena itu, setiap departemen perlu menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan melakukan koordinasi dengan departemen lain untuk memenuhi kebutuhan tamu.

Dalam kaitannya dengan studi kasus ini, hotel merupakan tempat berlangsungnya proses pelayanan *check-in* yang melibatkan *Front Office Department* dan Departemen *Housekeeping*. *Front Office Department* berhubungan langsung dengan tamu dalam proses kedatangan, sedangkan Departemen *Housekeeping* berperan dalam memastikan kamar berada dalam kondisi bersih dan siap digunakan. Hubungan kerja antara kedua departemen tersebut menjadi penting dalam menangani tamu *early check-in* ketika kamar belum siap.

2.1.2 Front Office Department

Front Office Department merupakan salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam operasional hotel karena menjadi bagian yang berhubungan langsung dengan tamu. Departemen ini berfungsi sebagai pusat pelayanan, informasi, dan koordinasi antara tamu dengan departemen lain di hotel. *Front Office Department* bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada tamu mulai dari proses reservasi, kedatangan, *check-in*, selama tamu menginap, hingga *check-out*.

Adapun fungsi *Front Office Department* meliputi menyambut dan melayani tamu, melaksanakan proses *check-in* dan *check-out*, memberikan informasi mengenai fasilitas dan pelayanan hotel, menangani kebutuhan serta keluhan tamu, dan melakukan koordinasi dengan departemen lain seperti *Housekeeping*. Peran tersebut menjadikan *Front Office Department* sebagai salah satu bagian yang berpengaruh terhadap pengalaman dan kepuasan tamu.

Dalam proses *check-in*, *Front Office Department* perlu memastikan bahwa tamu memperoleh pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Apabila terdapat kondisi tertentu, seperti tamu datang sebelum waktu *check-in* dan kamar belum siap, petugas *Front Office* perlu melakukan koordinasi dengan Departemen *Housekeeping* untuk memperoleh informasi mengenai status kamar. Dengan demikian, peran *Front Office Department* dalam penanganan *early check-in* tidak hanya berkaitan dengan proses registrasi, tetapi juga mencakup pemberian informasi, komunikasi pelayanan, penanganan waktu tunggu, dan koordinasi antar departemen.

2.1.3 Receptionist

Receptionist merupakan salah satu bagian dari *Front Office Department* yang memiliki peran dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Sebagai produk yang lebih dominan bersifat layanan atau jasa, kepuasan tamu hotel sangat bergantung pada interaksi antara

tamu dengan karyawan hotel. Interaksi tersebut dimulai sejak tamu melakukan pemesanan kamar hingga tamu meninggalkan hotel. Dalam hal ini, *Front Office Department* berperan sebagai kontak pertama tamu ketika melakukan pemesanan kamar dan kontak terakhir ketika tamu menyelesaikan pembayaran sebelum meninggalkan hotel. Oleh karena itu, peran dan fungsi *Front Office Department* sangat penting dalam pelayanan hotel (Rustika & Gafur, 2024).

Receptionist merupakan salah satu bagian dari *Front Office Department* yang memiliki tugas dalam memberikan pelayanan kepada tamu, salah satunya adalah melayani proses *check-in*. Sebelum memasuki kamar hotel, tamu diwajibkan melakukan proses *check-in* terlebih dahulu. Proses *check-in* sebagai salah satu bentuk pelayanan awal kepada tamu perlu dilakukan secara maksimal untuk memperoleh kepuasan tamu.

Dalam pelaksanaannya, proses *check-in* dapat menghadapi permasalahan ketika kamar yang akan ditempati tamu belum siap. Kondisi tersebut dapat disebabkan oleh kurangnya kerja sama antara *receptionist* dengan *room attendant* dalam menyampaikan informasi mengenai kamar yang telah siap dijual. Selain itu, keterlambatan *check-out* dari tamu sebelumnya juga dapat menyebabkan keterlambatan proses pembersihan kamar sehingga tamu berikutnya harus menunggu hingga kamar dinyatakan layak digunakan.

Berdasarkan uraian tersebut, *receptionist* memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan *check-in* kepada tamu, terutama ketika terjadi kendala terkait kesiapan kamar. Dalam kondisi tamu datang sebelum waktu *check-in* sementara kamar belum siap, *receptionist* perlu memberikan informasi kepada tamu dan melakukan koordinasi dengan Departemen *Housekeeping* mengenai status kamar. Penanganan tersebut diperlukan agar proses pelayanan tetap berjalan dengan baik dan kepuasan tamu dapat dipertahankan.

2.1.4 *Early Check-in*

2.1.4.1 Definisi *Early Check-in*

Early check-in merupakan kondisi ketika tamu mengajukan permintaan untuk melakukan proses *check-in* sebelum waktu *check-in* yang telah ditetapkan oleh hotel. Dalam pelaksanaannya, permintaan *early check-in* dapat menjadi kendala ketika kamar yang akan ditempati belum siap digunakan karena masih dalam proses pembersihan oleh Departemen *Housekeeping* atau masih ditempati oleh tamu sebelumnya (Indradewi et al., 2026).

Kondisi tersebut dapat menimbulkan kesenjangan antara harapan tamu dengan kondisi operasional hotel. Tamu yang mengajukan permintaan *early check-in* memiliki harapan untuk dapat segera menempati kamar, sedangkan pihak hotel perlu memastikan kamar telah selesai dibersihkan dan siap digunakan sebelum diserahkan kepada tamu. Apabila kondisi tersebut tidak ditangani dengan tepat, perbedaan antara harapan tamu dan kesiapan operasional hotel dapat berpotensi menimbulkan keluhan.

Berdasarkan uraian tersebut, *early check-in* dalam studi kasus ini dipahami sebagai kondisi ketika tamu datang dan mengajukan permintaan untuk melakukan *check-in* sebelum waktu yang telah ditentukan, sementara kesiapan kamar menjadi faktor yang menentukan apakah tamu dapat langsung menempati kamar atau perlu menunggu hingga proses persiapan kamar selesai.

2.1.4.2 Faktor Penyebab Keterlambatan Kesiapan Kamar pada *Early Check-in*

Permintaan *early check-in* dapat menimbulkan kendala apabila kamar yang akan ditempati tamu belum

siap digunakan. Keterlambatan kesiapan kamar dapat terjadi karena kamar masih dalam proses pembersihan oleh Departemen *Housekeeping* atau masih ditempati oleh tamu sebelumnya.

Selain itu, tingkat hunian hotel yang tinggi dapat menyebabkan proses penyiapan kamar menjadi lebih kompleks. Pada kondisi *peak season*, tingginya tingkat hunian dapat meningkatkan kebutuhan koordinasi antar departemen agar kamar dapat disiapkan sesuai dengan waktu yang diharapkan oleh tamu. Namun, proses persiapan kamar tidak selalu berjalan sesuai rencana karena adanya keterbatasan waktu pembersihan dan belum selesainya proses *check-out* tamu sebelumnya.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keterlambatan kesiapan kamar pada permintaan *early check-in* tidak hanya berkaitan dengan proses pembersihan kamar, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi operasional hotel. Oleh karena itu, koordinasi antara *Front Office Department* dan Departemen *Housekeeping* menjadi penting untuk memperoleh informasi mengenai status dan kesiapan kamar sebelum tamu datang.

2.1.4.3 Dampak *Early Check-in* terhadap Pelayanan Hotel

Kondisi kamar yang belum siap ketika tamu mengajukan permintaan *early check-in* dapat menimbulkan kesenjangan antara harapan tamu dengan kondisi operasional hotel. Tamu yang mengharapkan dapat segera menempati kamar harus menunggu hingga kamar selesai dipersiapkan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan keluhan apabila tidak ditangani secara tepat.

Dalam kondisi tersebut, kemampuan petugas *Front Office* dalam memberikan pelayanan yang profesional,

komunikatif, dan responsif terhadap kebutuhan tamu menjadi penting. Petugas *Front Office* perlu memberikan informasi yang sesuai dengan kondisi kamar dan membantu mengelola ekspektasi tamu ketika kamar belum tersedia. Selain itu, koordinasi dengan Departemen *Housekeeping* diperlukan untuk memastikan informasi mengenai kesiapan kamar dapat diperoleh secara tepat.

Dengan demikian, penanganan *early check-in* berkaitan erat dengan kemampuan hotel dalam mengelola kesiapan kamar, melakukan koordinasi antar departemen, serta mengelola ekspektasi tamu ketika kamar belum dapat digunakan. Penanganan yang tepat diharapkan dapat membantu mengurangi potensi keluhan dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan hotel.

2.1.4.4 Penanganan Tamu yang Menunggu Kamar

Ketika tamu yang mengajukan *early check-in* belum dapat menempati kamar karena kamar masih dalam proses persiapan, petugas *Front Office* perlu memberikan pelayanan yang komunikatif dan responsif terhadap kebutuhan tamu. Hal tersebut penting untuk mengelola ekspektasi tamu selama kamar belum tersedia dan mengurangi kesenjangan antara harapan tamu dengan kondisi operasional hotel.

Penanganan tamu yang menunggu kamar juga membutuhkan koordinasi antara *Front Office Department* dan Departemen *Housekeeping*. Informasi mengenai status kamar perlu disampaikan secara tepat agar petugas *Front Office* dapat memberikan informasi yang sesuai kepada tamu. Apabila terdapat perubahan dalam waktu kesiapan kamar, informasi tersebut perlu dikomunikasikan kepada

tamu agar tamu memperoleh informasi terbaru mengenai kondisi kamar.

Dalam pelaksanaannya, penanganan tamu yang menunggu kamar dapat dilakukan dengan memberikan penjelasan mengenai kondisi kamar secara sopan dan profesional, menyampaikan informasi mengenai perkiraan waktu kesiapan kamar berdasarkan informasi terbaru dari Departemen *Housekeeping*, serta memberikan perhatian kepada tamu selama proses menunggu. Upaya tersebut dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan dan mengurangi potensi ketidakpuasan tamu.

2.1.5 SOP Penanganan *Early Check-in*

2.1.5.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen yang berisi prosedur kerja yang disusun secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan sehingga hasil yang diperoleh dapat berjalan secara efektif dan efisien. SOP menjadi pedoman bagi setiap bagian dalam organisasi atau perusahaan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih tertib dan terarah (Putra, 2020).

Tujuan penyusunan SOP adalah untuk memberikan standar yang tetap dalam pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan secara berulang di dalam organisasi atau perusahaan. Dengan adanya SOP, proses kerja menjadi lebih baik, dapat menjadi pedoman bagi karyawan baru, memudahkan pengawasan, serta meningkatkan koordinasi antarbagian dalam perusahaan (Putra, 2020).

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan

pedoman kerja yang berisi langkah-langkah pelaksanaan suatu pekerjaan agar setiap kegiatan dapat dilakukan secara teratur, efektif, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

2.1.5.2 SOP *Front Office* dalam Penanganan *Early Check-in*

SOP *Front Office* dalam penanganan *early check-in* menjadi pedoman bagi *receptionist* dalam menghadapi tamu yang datang sebelum waktu *check-in*. Secara umum, penanganan dapat dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu menyambut tamu dengan ramah, memeriksa data reservasi, memastikan status dan kesiapan kamar, serta memberikan informasi kepada tamu.

Apabila kamar telah siap, proses *check-in* dapat dilanjutkan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun, apabila kamar belum siap, *receptionist* perlu menjelaskan kondisi tersebut kepada tamu secara sopan, melakukan koordinasi dengan Departemen *Housekeeping*, memperoleh informasi mengenai estimasi waktu kesiapan kamar, dan menyampaikan informasi tersebut kepada tamu.

Apabila estimasi waktu mengalami perubahan, *receptionist* perlu memberikan informasi terbaru kepada tamu. Selama menunggu, tamu dapat diberikan alternatif pelayanan sesuai dengan fasilitas dan kebijakan hotel. Tahapan tersebut bertujuan untuk menjaga kualitas pelayanan dan mengurangi ketidaknyamanan yang dirasakan tamu.

Prosedur *check-in* secara umum meliputi penyambutan tamu, verifikasi identitas dan reservasi, proses registrasi, konfirmasi pembayaran, penyiapan kunci kamar, dan pengantaran atau pemberian informasi

mengenai kamar. Pada pelaksanaannya, prosedur tersebut perlu disesuaikan dengan kondisi tamu dan status kesiapan kamar. Petugas *Front Office Department* juga perlu melakukan registrasi sesuai dengan SOP agar proses pelayanan dapat berlangsung secara tertib (Wijayanti, 2020)

2.1.5.3 Peran Departemen *Housekeeping* dalam Kesiapan Kamar

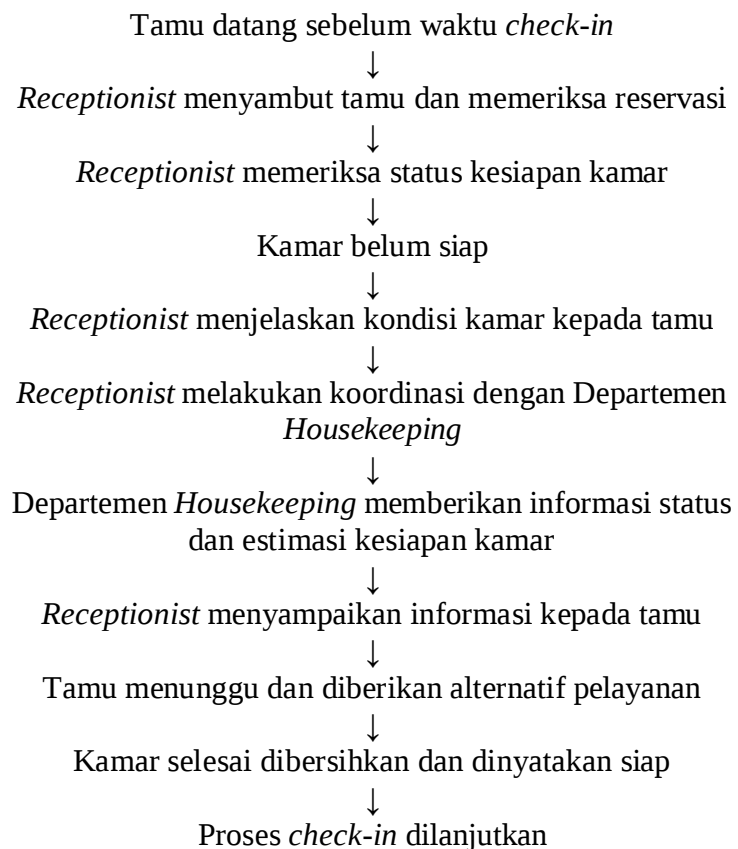
Departemen *Housekeeping* merupakan bagian hotel yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kesiapan area hotel, termasuk kamar tamu. Kegiatan *Housekeeping* tidak hanya berkaitan dengan proses membersihkan kamar, tetapi juga mendukung terciptanya lingkungan hotel yang nyaman bagi tamu (Purnamasari et al., 2026).

Dalam operasional hotel, Departemen *Housekeeping* perlu bekerja sama dengan *Front Office Department* untuk memastikan informasi mengenai status kamar dapat diketahui secara tepat. Apabila kamar masih dalam proses pembersihan, informasi mengenai perkembangan kesiapan kamar perlu disampaikan kepada *Front Office Department* agar *receptionist* dapat memberikan informasi yang sesuai kepada tamu.

Dalam kondisi *early check-in*, koordinasi tersebut menjadi semakin penting, terutama apabila terjadi *late check-out* yang menyebabkan proses pembersihan kamar dimulai lebih lambat. Oleh karena itu, kesiapan kamar menjadi tanggung jawab operasional yang melibatkan hubungan kerja antara Departemen *Housekeeping* dan *Front Office Department*.

2.1.5.4 Alur Penanganan Tamu *Early Check-in* Ketika Kamar Belum Siap

Berdasarkan teori dan kondisi operasional yang telah dijelaskan, alur penanganan tamu *early check-in* ketika kamar belum siap dapat dijelaskan sebagai berikut:



Alur tersebut menunjukkan bahwa penanganan *early check-in* tidak hanya bergantung pada penerapan SOP, tetapi juga membutuhkan komunikasi yang efektif dan koordinasi antar departemen.

2.1.6 Komunikasi Pelayanan

2.1.6.1 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian pesan dan pertukaran informasi antara individu yang terjadi melalui interaksi secara langsung.

Dalam pelayanan hotel, komunikasi interpersonal menjadi bagian penting karena karyawan berinteraksi secara langsung dengan tamu dalam memberikan informasi, memenuhi kebutuhan, dan menangani permasalahan.

Komunikasi interpersonal yang efektif membutuhkan kemampuan mendengarkan, memberikan informasi secara jelas, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta menunjukkan sikap empati dan menghargai lawan bicara. Dalam penanganan *early check-in*, kemampuan tersebut diperlukan agar tamu dapat memahami kondisi kamar dan alasan mengapa tamu perlu menunggu.

2.1.6.2 Komunikasi Pelayanan kepada Tamu

Komunikasi pelayanan merupakan proses penyampaian informasi yang dilakukan petugas kepada tamu dalam rangka memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan tamu. Dalam industri perhotelan, komunikasi pelayanan perlu dilakukan secara ramah, sopan, jelas, dan profesional.

Ketika menghadapi tamu *early check-in* yang kamarnya belum siap, *receptionist* perlu menjelaskan kondisi kamar secara transparan, menyampaikan permohonan maaf apabila diperlukan, memberikan estimasi waktu yang realistis, dan memberikan informasi terbaru apabila terjadi perubahan. Komunikasi tersebut bertujuan agar tamu memahami situasi yang sedang terjadi dan merasa bahwa kebutuhannya tetap diperhatikan.

Komunikasi yang efektif juga berkaitan dengan kemampuan petugas dalam mengelola harapan tamu. *receptionist* perlu memberikan informasi berdasarkan kondisi terbaru dan menghindari pemberian janji waktu

yang belum dapat dipastikan. Oleh karena itu, informasi yang diberikan kepada tamu harus didukung oleh komunikasi yang baik dengan Departemen *Housekeeping*.

2.1.7 Koordinasi Antar Departemen

2.1.7.1 Pengertian Koordinasi

Koordinasi merupakan proses menyelaraskan kegiatan, informasi, dan tindakan antar individu atau bagian dalam organisasi agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif. Koordinasi diperlukan ketika suatu pekerjaan melibatkan beberapa bagian yang memiliki tugas dan tanggung jawab berbeda.

Dalam operasional hotel, koordinasi antar departemen menjadi penting karena pelayanan kepada tamu merupakan rangkaian kegiatan yang saling berkaitan. Hambatan pada satu departemen dapat memengaruhi proses pelayanan departemen lainnya. Oleh karena itu, diperlukan pertukaran informasi yang cepat dan akurat agar pelayanan kepada tamu tetap berjalan dengan baik.

2.1.7.2 Koordinasi *Front Office Department* dan Departemen *Housekeeping*

Koordinasi antara *Front Office Department* dan Departemen *Housekeeping* merupakan salah satu bentuk koordinasi operasional yang penting dalam pelayanan hotel. *Front Office Department* membutuhkan informasi mengenai status kamar untuk memberikan pelayanan kepada tamu, sedangkan Departemen *Housekeeping* bertanggung jawab memastikan kamar dalam kondisi bersih dan siap digunakan. Dalam penanganan *early check-in*, koordinasi dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai status kamar, apakah kamar telah siap, masih dalam proses pembersihan,

atau membutuhkan waktu tambahan. Informasi tersebut kemudian digunakan oleh *receptionist* untuk memberikan penjelasan dan estimasi waktu kepada tamu.

Koordinasi menjadi semakin penting apabila terjadi *late check-out* yang menyebabkan waktu pembersihan kamar menjadi lebih terbatas. Kondisi tersebut dapat menyebabkan keterlambatan kesiapan kamar bagi tamu berikutnya. Oleh karena itu, komunikasi yang cepat dan akurat antara kedua departemen diperlukan agar perubahan status kamar dapat segera diketahui dan disampaikan kepada tamu.

Efektivitas koordinasi dapat dilihat dari kecepatan penyampaian informasi, ketepatan informasi mengenai status kamar, kejelasan pembagian tugas, dan komunikasi yang berkelanjutan hingga kamar dinyatakan siap.

2.1.8 Kepuasan Tamu

Bekerja di hotel tidak selalu mudah karena tamu yang datang memiliki perilaku, harapan, dan kebutuhan yang berbeda-beda. Ada tamu yang merasa pelayanan yang diberikan sudah baik, tetapi ada juga tamu yang tetap menyampaikan keluhan (*complaint*) meskipun telah diberikan pelayanan yang maksimal. Oleh karena itu, memberikan pelayanan kepada tamu merupakan tantangan yang membutuhkan kemampuan, pengalaman, serta cara penanganan yang tepat (Anshori & Mart, 2023).

Melayani tamu yang belum dikenal sekaligus memahami keinginan mereka dalam waktu yang singkat bukanlah hal yang mudah. Situasi yang sama belum tentu dapat ditangani dengan cara yang sama karena setiap tamu memiliki karakter yang berbeda. Oleh sebab itu, petugas pelayanan harus memiliki insting, kemampuan berkomunikasi, dan kemampuan mengambil keputusan agar dapat

memberikan solusi yang cepat dan tepat sesuai dengan kondisi yang dihadapi.

Keberhasilan bisnis hotel sangat dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan atau tamu. Apabila karyawan merasa puas dalam bekerja, mereka akan melayani tamu dengan senang hati. Pelayanan yang diberikan dengan senang hati akan membuat tamu merasa puas. Kepuasan tamu akan mendorong mereka untuk kembali menginap dan merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan tamu merupakan hasil dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel. Dalam studi kasus ini, kepuasan tamu dipengaruhi oleh kemampuan *receptionist* dalam memberikan penjelasan mengenai kondisi kamar yang belum siap, melakukan koordinasi dengan *Housekeeping Department*, serta memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) ketika menangani tamu yang datang lebih awal (*early check-in*).

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan referensi dan perbandingan dalam penyusunan studi kasus ini. Beberapa penelitian yang memiliki keterkaitan dengan topik mengenai penerapan SOP *check-in*, koordinasi *Front Office* dan *Housekeeping*, serta pelayanan kepada tamu adalah sebagai berikut:

Table 1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Studi Kasus

Peneliti	Judul / Fokus Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Andaresta & Asnur (2023)	Kualitas pelayanan receptionist di Fave Hotel Olo Padang	Penelitian yang dilakukan oleh Andaresta dan Asnur (2023) bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan receptionist di Favehotel Olo Padang. Penelitian tersebut menilai	Perbedaannya, penelitian Andaresta dan Asnur (2023) berfokus pada kualitas pelayanan receptionist secara umum, sedangkan

		kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi, yaitu tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan receptionist di Favehotel Olo Padang berada pada kategori cukup. Persamaan penelitian tersebut dengan studi kasus ini adalah sama-sama membahas pelayanan receptionist di Favehotel Olo Padang.	studi kasus ini berfokus pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menangani tamu yang datang lebih awal (early check-in) saat kamar masih dibersihkan oleh Housekeeping.
Rustika & Gafur (2024)	Strategi menangani tamu check-in saat kamar penuh: studi kasus salah satu hotel di Kota Balikpapan	Penelitian Rustika dan Gafur (2024) bertujuan untuk menganalisis strategi Hotel XYZ Balikpapan dalam menangani tamu yang melakukan check-in saat kondisi kamar penuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hotel XYZ Balikpapan menerapkan beberapa strategi, yaitu mengoptimalkan kerja sama antara receptionist dan housekeeping, menyediakan welcome drink dan welcome snack, melakukan courtesy call, menyiapkan registration card sebelum tamu datang, menyiapkan kunci kamar, serta menerapkan strategi lain untuk mengurangi kebosanan tamu selama menunggu kamar siap dan meminimalkan complaint tamu. Persamaan penelitian tersebut dengan studi kasus ini adalah sama-sama membahas penanganan	Perbedaannya, penelitian Rustika dan Gafur (2024) berfokus pada berbagai strategi penanganan tamu check-in saat kondisi kamar penuh di Hotel XYZ Balikpapan, sedangkan studi kasus ini berfokus pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menangani tamu early check-in ketika kamar masih dibersihkan oleh Housekeeping di Favehotel Olo Padang.

		tamu yang harus menunggu sebelum dapat menempati kamar.	
Dewi & Nova, 2023	Penerapan prosedur check-in oleh receptionist di jambuluwuk oceano seminyak hotel	Penelitian Dewi dan Nova (2023) bertujuan untuk menganalisis penerapan prosedur check-in oleh receptionist di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil penelitian menunjukkan bahwa receptionist telah menerapkan 11 dari 15 poin SOP check-in dengan baik, sedangkan 4 dari 15 poin SOP belum diterapkan secara optimal. Hambatan yang ditemukan antara lain jumlah staf receptionist yang terbatas, kebijakan saving cost selama pandemi, kurangnya ketelitian receptionist, kesalahan input reservasi, serta tingginya flow check-in. Persamaan penelitian tersebut dengan studi kasus ini adalah sama-sama membahas penerapan SOP pada proses check-in.	Perbedaannya, penelitian Dewi dan Nova (2023) berfokus pada kesesuaian pelaksanaan SOP check-in oleh receptionist di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel, sedangkan studi kasus ini berfokus pada penerapan SOP dalam menangani tamu early check-in ketika kamar masih dibersihkan oleh Housekeeping di Favehotel Olo Padang.

Berdasarkan ketiga penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *receptionist*, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), dan koordinasi antarbagian sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Namun, belum ada penelitian yang secara khusus membahas penanganan tamu *early check-in* saat kamar masih dibersihkan oleh *Housekeeping* di Favehotel Olo Padang. Oleh karena itu, studi kasus ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana penerapan SOP, cara

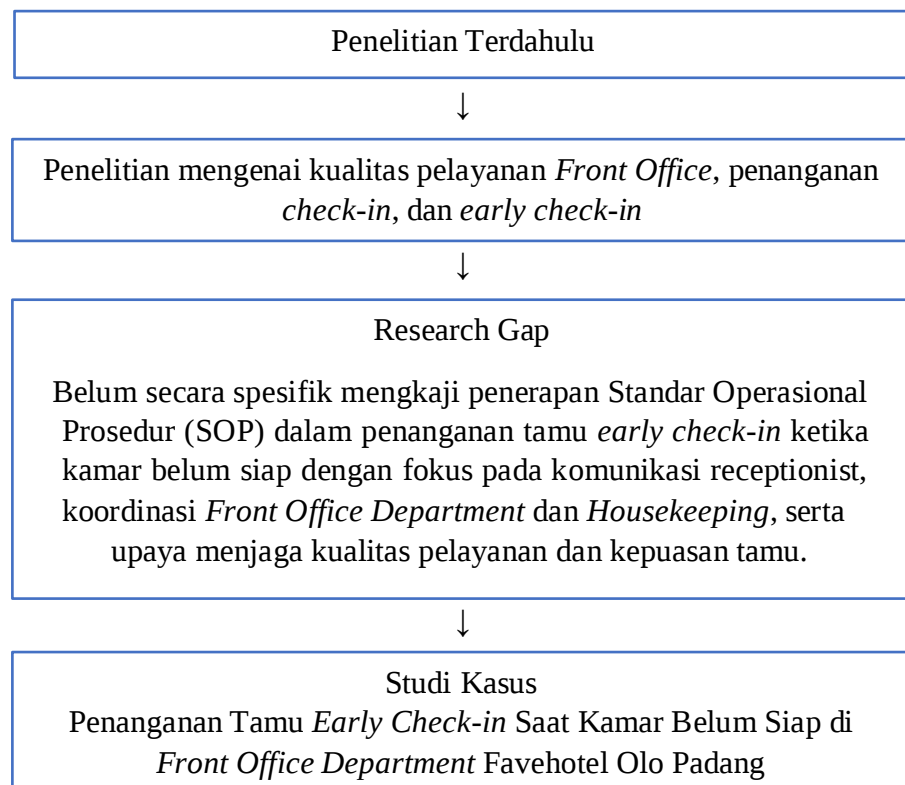
receptionist menjelaskan kondisi kamar kepada tamu, serta upaya yang dilakukan untuk menjaga kepuasan tamu dalam kondisi tersebut.

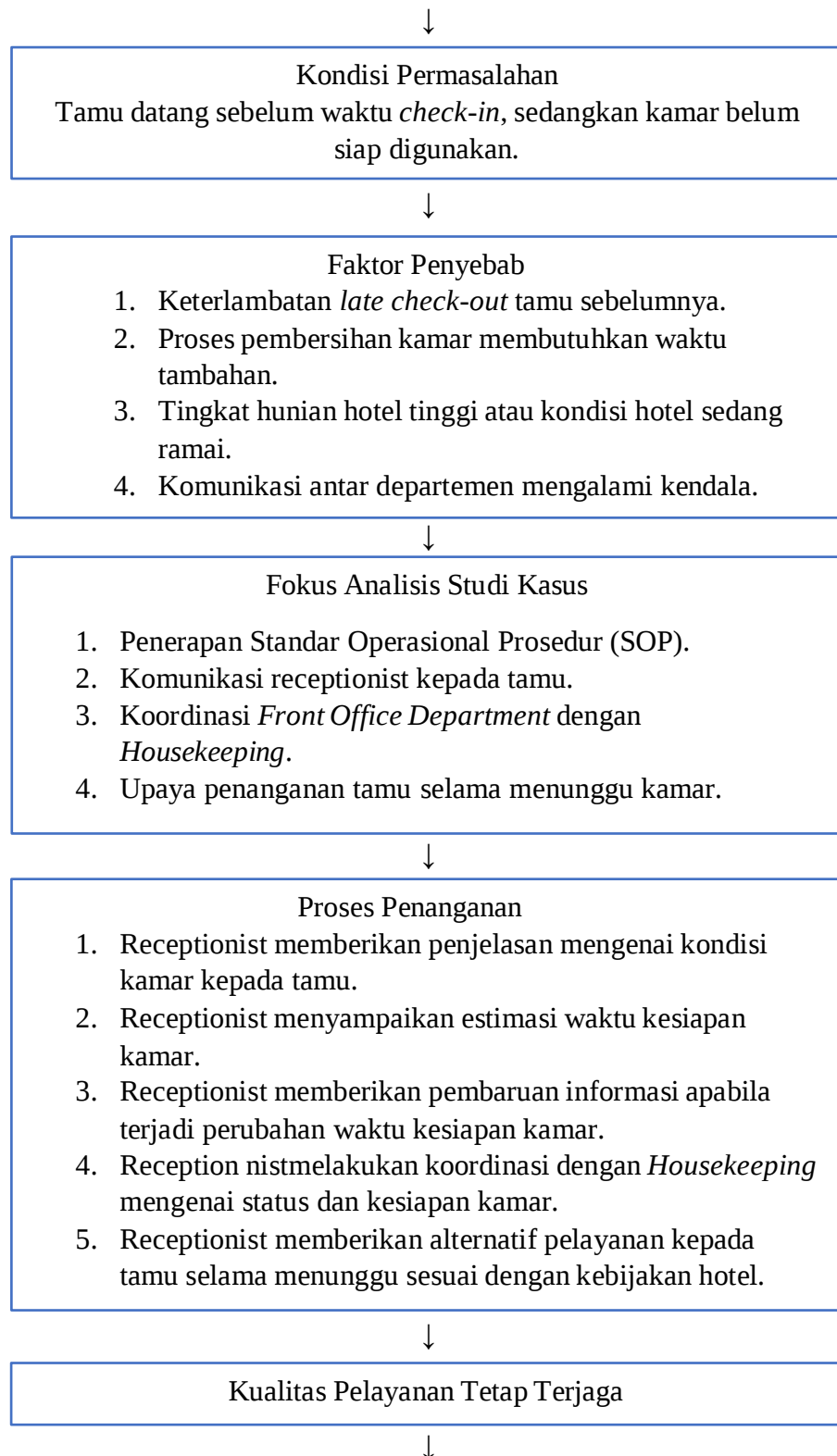
2.3 Kerangka Pemikiran

Pelayanan *check-in* merupakan salah satu tugas utama *Front Office* dalam melayani tamu hotel. Namun, proses *check-in* tidak selalu berjalan dengan lancar. Salah satu masalah yang sering terjadi adalah tamu datang lebih awal (*early check-in*), sedangkan kamar yang akan digunakan masih dibersihkan oleh *Housekeeping*. Jika kondisi ini tidak ditangani dengan baik, tamu dapat merasa kurang puas terhadap pelayanan hotel.

Untuk mengatasi masalah tersebut, *receptionist* harus menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP), memberikan penjelasan kepada tamu dengan sopan, berkoordinasi dengan *Housekeeping* mengenai kesiapan kamar, serta memberikan pelayanan yang membuat tamu tetap nyaman selama menunggu. Dengan penerapan SOP yang baik dan komunikasi yang efektif, kualitas pelayanan dan kepuasan tamu diharapkan tetap terjaga.

Berdasarkan uraian tersebut, maka kerangka pemikiran dalam studi kasus ini dapat digambarkan sebagai berikut:





Kepuasan Tamu Dapat Dipertahankan

Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Penulis, 2026

Berdasarkan landasan teori mengenai Front Office Department, receptionist, Standar Operasional Prosedur (SOP), *check-in*, *early check-in*, komunikasi pelayanan, koordinasi antar departemen, dan kepuasan tamu, dapat dipahami bahwa penanganan tamu *early check-in* ketika kamar belum siap merupakan kondisi yang membutuhkan pengelolaan pelayanan secara tepat. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh keterlambatan *late check-out* tamu sebelumnya, proses pembersihan kamar yang membutuhkan waktu tambahan, tingkat hunian hotel yang tinggi, serta kendala komunikasi antar departemen.

Dalam kondisi tersebut, penerapan SOP oleh *receptionist* menjadi dasar dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Penerapan SOP perlu didukung oleh komunikasi yang efektif antara *receptionist* dengan tamu serta koordinasi antara *Front Office Department* dan Departemen *Housekeeping* untuk memperoleh informasi mengenai status dan kesiapan kamar. Selain itu, upaya penanganan tamu selama menunggu kamar, seperti penyampaian estimasi waktu dan pemberian alternatif pelayanan sesuai kebijakan hotel, diperlukan untuk menjaga kenyamanan tamu.

Berdasarkan hubungan tersebut, studi kasus ini berfokus pada analisis penerapan SOP, komunikasi *receptionist* kepada tamu, koordinasi antara *Front Office Department* dengan Departemen *Housekeeping*, serta upaya penanganan tamu selama menunggu kamar. Keempat aspek tersebut dianalisis untuk mengetahui proses penanganan tamu *early check-in* ketika kamar belum siap di *Front Office Department* Favehotel Olo Padang sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga dan kepuasan tamu dapat dipertahankan.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus (*case study*). Menurut Sugiyono (2022), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, mendeskripsikan, dan menjelaskan secara sistematis, faktual, serta akurat mengenai fakta, karakteristik, atau fenomena yang sedang diteliti tanpa melakukan manipulasi terhadap objek penelitian. Penelitian deskriptif digunakan untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai suatu fenomena berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan.

Studi kasus merupakan suatu pendekatan penelitian yang digunakan untuk mengkaji secara mendalam suatu fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata (*real-life context*), terutama ketika batas antara fenomena dan konteksnya tidak terlihat secara jelas. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai suatu peristiwa melalui berbagai sumber data sehingga mampu menghasilkan gambaran yang utuh terhadap kasus yang diteliti.

Pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan tamu *early check-in* ketika kamar belum siap digunakan di Favehotel Olo Padang. Fokus penelitian tidak diarahkan untuk menguji hipotesis atau mencari hubungan antarvariabel, tetapi untuk memahami bagaimana penerapan SOP, komunikasi *receptionist* kepada tamu, serta koordinasi antara *Front Office Department* dan *Housekeeping Department* dilakukan dalam menangani kondisi tersebut.

Penelitian ini termasuk ke dalam *single case study* (studi kasus tunggal) karena hanya mengkaji satu kasus, yaitu penanganan tamu *early check-in* ketika kamar belum siap digunakan pada satu objek penelitian, yaitu

Favehotel Olo Padang. Pemilihan studi kasus tunggal memungkinkan peneliti melakukan pengamatan secara lebih mendalam terhadap proses pelayanan yang berlangsung pada situasi nyata sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses penanganan tamu *early check-in*, wawancara dilakukan dengan informan yang terlibat dalam proses pelayanan, yaitu *Front Office Supervisor*, *Receptionist*, dan *Housekeeping Supervisor*, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa Standar Operasional Prosedur (SOP), struktur organisasi, serta dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian.

Kasus ini dipilih karena selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) penulis menemukan bahwa penanganan tamu yang datang sebelum waktu *check-in* merupakan salah satu kondisi operasional yang memerlukan komunikasi yang efektif antara *Front Office Department* dan *Housekeeping Department*. Kondisi tersebut menjadi menarik untuk dikaji karena keberhasilan penerapan SOP dalam menangani tamu *early check-in* sangat menentukan kelancaran pelayanan, meminimalkan potensi keluhan tamu, serta mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas di Favehotel Olo Padang.

3.2 Lokasi dan Waktu Magang

Kegiatan Magang Berdampak I dilaksanakan di Favehotel Olo Padang, yang beralamat di Jalan Belakang Olo No. 46, Olo, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Favehotel Olo Padang merupakan salah satu hotel berbintang yang menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan akomodasi bagi tamu, serta menjadi tempat pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) bagi mahasiswa.

Selama pelaksanaan magang, penulis ditempatkan pada *Front Office Department*, khususnya pada bagian *Receptionist*, sehingga memperoleh kesempatan untuk terlibat secara langsung dalam proses pelayanan tamu,

mulai dari proses *check-in*, *check-out*, pemberian informasi kepada tamu, hingga penanganan berbagai permasalahan operasional yang terjadi selama pelayanan.

Kegiatan Magang Berdampak I dilaksanakan selama enam bulan, yaitu mulai tanggal 15 Januari 2026 sampai dengan 5 Juli 2026. Selama periode tersebut, penulis melakukan observasi secara langsung terhadap aktivitas operasional *Front Office*, khususnya mengenai penanganan tamu yang datang sebelum waktu *check-in* ketika kamar masih dalam proses pembersihan oleh *Housekeeping*. Pengalaman tersebut menjadi dasar dalam penyusunan studi kasus ini.

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

3.3.1 Sejarah Favehotel Olo Padang



Gambar 2. Logo Favehotel Olo Padang

Sumber: HRD Favehotel Olo Padang

Favehotel Olo Padang merupakan salah satu hotel berbintang tiga yang dikelola oleh *Archipelago International*, salah satu perusahaan pengelola jaringan hotel terbesar di Indonesia. Hotel ini resmi beroperasi pada 18 Agustus 2016 sebagai bagian dari pengembangan jaringan Favehotel di Pulau Sumatera. Favehotel Olo Padang mengusung konsep *budget hotel* dengan pelayanan yang modern, praktis, dan nyaman, sehingga menjadi pilihan bagi wisatawan bisnis maupun wisatawan yang berkunjung ke Kota Padang. Dalam operasionalnya, hotel berkomitmen memberikan pelayanan yang berkualitas melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada setiap departemen, khususnya *Front Office* sebagai garda terdepan dalam melayani tamu.

3.3.2 Lokasi Favehotel Olo Padang

Favehotel Olo Padang berlokasi di Jalan Belakang Olo No. 46, Kelurahan Olo, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat 25116. Lokasi hotel sangat strategis karena berada di pusat Kota Padang serta dekat dengan berbagai objek wisata dan fasilitas umum, seperti Pantai Padang, Museum Adityawarman, Jembatan Siti Nurbaya, pusat kuliner, pusat perbelanjaan, serta kawasan bisnis. Lokasi yang mudah dijangkau menjadikan hotel ini sebagai salah satu pilihan akomodasi bagi wisatawan maupun pelaku perjalanan dinas.



Gambar 3. Lokasi Favehotel Olo Padang

Sumber: Google Maps 2026

3.3.3 Jumlah Kamar dan Fasilitas Utama

Favehotel Olo Padang memiliki 91 kamar yang terdiri atas 50 *Standard Twin Room*, 38 *Standard Double Room*, dan 3 *Suite Room*. Selain menyediakan fasilitas kamar, hotel juga memiliki empat ruang pertemuan (*Merapi*, *Singgalang*, *Tandikek*, dan *Sago Meeting Room*) yang digunakan untuk berbagai kegiatan bisnis maupun acara sosial. Fasilitas pendukung lainnya meliputi *Lime Coffee Shop*, kolam renang dewasa dan anak-anak, mushola, area parkir, layanan *Wi-Fi*, serta pelayanan kamar selama 24 jam. Keberadaan fasilitas tersebut mendukung kebutuhan tamu selama menginap dan menunjang operasional hotel secara keseluruhan.

Tabel 2. Tipe Kamar

No	Tipe Kamar	Size (M2)	Jumlah
1.	Standar Twin	18 M2	50
2.	Standar Double	18 M2	38
3.	Suite	36 M2	3
Total Kamar			91

Sumber: HRD Favehotel Olo Padang

1) *Standard Room*



Gambar 4. Standard Room Twin Bed

Sumber: HRD Favehotel Olo Padang



Gambar 5. Standard Room Double Bed

Sumber: HRD Favehotel Olo Padang

2) *Suite Room*



Gambar 6. Suite Room

Sumber: HRD Favehotel Olo Padang

Tabel 3. Tipe *Meeting Room*

Name	Standing Party	Theatre	Banquet	Class room	U-shape
Merapi	150	120	70	80	60
Singgalang	100	80	50	70	50
Tandikek	25	25	15	25	15
Sago	20	20	15	15	15

Sumber: HRD Favehotel Olo Padang

1) Merapi Room

kapasitas yang dapat menampung 150 *pax*, cocok untuk berbagai jenis acara mulai dari pertemuan bisnis hingga acara ulang tahun.



Gambar 7. Merapi *Meeting Room*

Sumber: HRD Favehotel Olo Padang

2) Singgalang Room



Gambar 8. Singgalang *Meeting Room*

Sumber: HRD Favehotel Olo Padang

3) Tandikek Room



Gambar 9. Tandikek *Meeting Room*

Sumber: HRD Favehotel Olo Padang

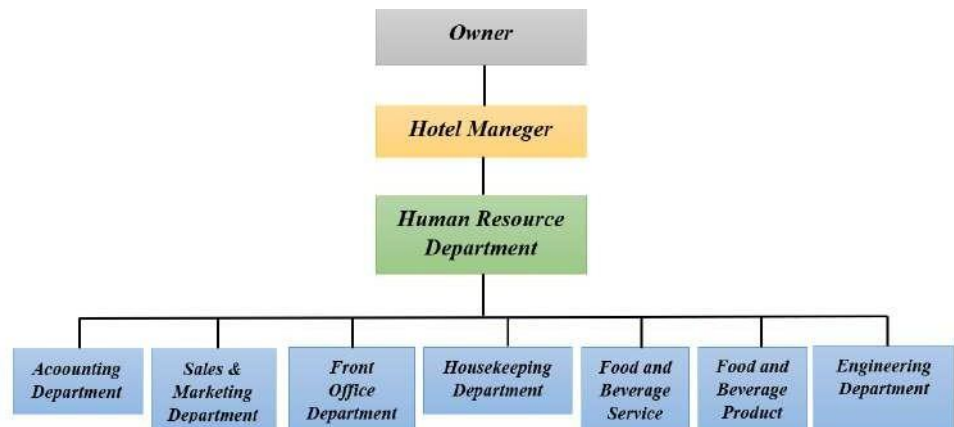
4) Sago Room



Gambar 10. Sago Meeting Room
Sumber: HRD Favehotel Olo Padang

3.3.4 Struktur Organisasi Favehotel Olo Padang

Favehotel Olo Padang menerapkan struktur organisasi yang dipimpin oleh *Hotel Manager* sebagai penanggung jawab operasional hotel secara keseluruhan. Dalam menjalankan operasionalnya, *Hotel Manager* dibantu oleh beberapa departemen, yaitu *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Service Department*, *Food and Beverage Product Department*, *Sales and Marketing Department*, *Accounting Department*, *Human Resources Department*, dan *Engineering Department*.



Sumber: HRD Favehotel Olo Padang

3.3.4.1 Front Office Department

Front Office Department adalah bagian hotel yang bertanggung jawab terhadap penanganan kedatangan tamu

(*check-in*), keberangkatan tamu (*check-out*), pemesanan kamar (*room reservation*), penanganan barang bawaan tamu (*concierge*), pemberian informasi, serta sebagai koordinator pelayanan kepada tamu (Rustiyana et al., 2025).

Di Favehotel Olo Padang, *Front Office Department* merupakan departemen yang pertama kali berhubungan langsung dengan tamu sehingga berperan penting dalam memberikan pelayanan sejak tamu datang hingga meninggalkan hotel.

3.3.4.2 Housekeeping Department

Housekeeping Department bertugas membersihkan seluruh area hotel, baik kamar tamu maupun area umum seperti lobi, toilet, ruang *meeting*, dan area parkir, termasuk menjaga kebersihan serta keindahan lingkungan hotel. Selain itu, *Housekeeping* juga bertanggung jawab terhadap pelayanan *laundry* dan *linen*, baik untuk kebutuhan operasional hotel maupun tamu (Rustiyana et al., 2025).

Di Favehotel Olo Padang, *Housekeeping Department* bertanggung jawab menyiapkan kamar agar siap ditempati tamu. Oleh karena itu, departemen ini berkoordinasi dengan *Front Office* agar informasi mengenai kesiapan kamar dapat disampaikan dengan tepat kepada tamu.

3.3.4.3 Keterkaitan Front Office dan Housekeeping dengan Studi Kasus

Studi kasus ini berfokus pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan tamu *early check-in* ketika kamar belum siap digunakan. Oleh karena itu, *Front Office Department* dan *Housekeeping Department* merupakan dua departemen yang memiliki peran utama dalam penelitian ini. *Front Office* bertanggung

jawab memberikan informasi kepada tamu, melakukan komunikasi yang efektif, serta mengelola proses pelayanan selama tamu menunggu kamar siap. Sementara itu, *Housekeeping* bertanggung jawab menyelesaikan proses pembersihan kamar dan memberikan informasi mengenai status kesiapan kamar kepada *Front Office*. Koordinasi yang baik antara kedua departemen tersebut menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan, meminimalkan keluhan tamu, serta mempertahankan kepuasan tamu selama proses *early check-in*.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

3.4.1 Subjek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah *receptionist* pada *Front Office Department* Favehotel Olo Padang yang bertugas melayani tamu, khususnya tamu yang datang sebelum waktu *check-in* (*early check-in*) saat kamar belum siap digunakan. Selain itu, *Housekeeping Department* juga menjadi subjek pendukung karena bertugas menyiapkan kamar dan memberikan informasi mengenai kesiapan kamar kepada *Front Office*.

3.4.2 Objek Studi Kasus

Objek dalam studi kasus ini adalah penanganan tamu yang datang sebelum waktu *check-in* (*early check-in*) ketika kamar masih dibersihkan oleh *Housekeeping* di Favehotel Olo Padang. Pembahasan difokuskan pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), cara *receptionist* menjelaskan kondisi kamar kepada tamu, koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping*, serta upaya menjaga kepuasan tamu selama menunggu kamar siap.

3.5 Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi)

Dalam penyusunan studi kasus ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk memperoleh data dan informasi yang relevan

dengan kondisi di lapangan. Menurut Sugiyono (2022), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang penting dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam studi kasus ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Pengumpulan data dilakukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di *Front Office Department* Favehotel Olo Padang pada tanggal 15 Januari sampai dengan 5 Juli 2026. Ketiga teknik tersebut digunakan untuk memperoleh data mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), komunikasi *receptionist* dengan tamu, koordinasi antara *Front Office Department* dan Departemen *Housekeeping*, serta penanganan tamu *early check-in* ketika kamar belum siap digunakan.

3.5.1 Observasi

Menurut Sugiyono (2022), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan terhadap objek penelitian. Dalam studi kasus ini, penulis menggunakan observasi partisipatif (*participant observation*), yaitu penulis terlibat secara langsung dalam kegiatan operasional selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) di *Front Office Department* Favehotel Olo Padang. Observasi dilakukan selama periode PLI, yaitu tanggal 15 Januari sampai dengan 5 Juli 2026.

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan tamu, khususnya penanganan tamu yang datang sebelum waktu *check-in* (*early check-in*) ketika kamar belum siap digunakan. Fokus observasi meliputi alur penerapan SOP dalam proses *check-in*, komunikasi *receptionist* dalam memberikan penjelasan kepada tamu, waktu tunggu tamu hingga kamar siap, koordinasi antara *Front Office Department* dengan Departemen *Housekeeping* mengenai status dan kesiapan kamar, serta respons tamu selama menunggu kamar.

Melalui observasi tersebut, penulis memperoleh data mengenai kondisi nyata penanganan tamu *early check-in* di lapangan, termasuk kendala yang terjadi, seperti tamu yang tidak sabar menunggu, perubahan estimasi waktu kesiapan kamar, proses pembersihan kamar yang membutuhkan waktu tambahan, serta kendala komunikasi antar departemen. Selain itu, observasi juga digunakan untuk melihat kondisi ketika terjadi keterlambatan *check-out* yang menyebabkan proses pembersihan dan kesiapan kamar menjadi lebih lama, terutama pada saat *weekend* atau kondisi hotel sedang ramai.

3.5.2 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui interaksi dan tanya jawab antara peneliti dengan informan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian. Dalam studi kasus ini, penulis menggunakan wawancara semi-terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan dengan menggunakan pedoman pertanyaan yang telah disiapkan, tetapi tetap memberikan kesempatan kepada informan untuk memberikan informasi dan penjelasan yang lebih luas sesuai dengan pengalaman dan kondisi yang terjadi di lapangan.

Wawancara dilakukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), yaitu pada periode 15 Januari sampai dengan 5 Juli 2026. Informan dalam wawancara dipilih berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka terhadap proses pelayanan *check-in*, kesiapan kamar, serta koordinasi antar departemen. Informan yang menjadi sumber data terdiri dari 1 orang *Front Office Supervisor*, 2 orang *receptionist*, dan 1 orang *Housekeeping Supervisor*.

Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai penerapan SOP dalam menangani tamu *early check-in*, prosedur yang dilakukan ketika kamar belum siap, cara *receptionist* berkomunikasi dengan tamu, koordinasi antara *Front Office Department* dan Departemen *Housekeeping*, faktor yang

menyebabkan keterlambatan kesiapan kamar, serta upaya yang dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu selama menunggu kamar.

Data yang diperoleh melalui wawancara digunakan untuk melengkapi dan memperkuat hasil observasi. Informasi dari informan juga digunakan untuk mengetahui hambatan yang mungkin tidak dapat diamati secara langsung oleh penulis, seperti kendala komunikasi antar departemen, perubahan estimasi waktu kesiapan kamar, keterlambatan *check-out* tamu sebelumnya, serta kondisi operasional hotel pada saat tingkat hunian tinggi.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui dokumen, catatan, gambar, atau sumber lain yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk melengkapi hasil observasi dan wawancara selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) pada tanggal 15 Januari sampai dengan 5 Juli 2026.

Dokumentasi yang digunakan dalam studi kasus ini meliputi foto kegiatan selama pelaksanaan PLI, Standar Operasional Prosedur (SOP) *check-in* yang dapat diakses untuk kepentingan studi kasus, struktur organisasi hotel, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan proses pelayanan *check-in* dan penanganan tamu *early check-in*.

Setiap dokumen memiliki fungsi yang berbeda dalam mendukung pengumpulan data. Dokumen SOP digunakan untuk membandingkan prosedur yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan pelayanan yang diamati di lapangan. Foto kegiatan digunakan sebagai bukti pendukung dan memperkuat hasil observasi. Struktur organisasi hotel digunakan untuk mengetahui hubungan kerja dan pembagian tugas antar departemen, khususnya hubungan antara *Front Office Department* dan Departemen *Housekeeping*. Sementara itu, dokumen

atau data operasional yang diizinkan oleh pihak hotel digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat temuan mengenai kondisi *early check-in* dan kesiapan kamar.

Dokumentasi dikumpulkan selama pelaksanaan PLI dan digunakan sebagai bahan triangulasi untuk membandingkan informasi yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Dengan demikian, penggunaan observasi, wawancara, dan dokumentasi secara bersama-sama diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai penerapan SOP dalam penanganan tamu *early check-in* ketika kamar belum siap di Favehotel Olo Padang.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mengolah dan menginterpretasikan data yang diperoleh dari lapangan untuk menghasilkan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Menurut Sugiyono (2022), analisis data dalam penelitian deskriptif dilakukan secara sistematis terhadap data yang diperoleh untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus (*case study*), sehingga analisis data dilakukan secara deskriptif untuk memberikan gambaran yang mendalam mengenai kasus penanganan tamu *early check-in* ketika kamar belum siap digunakan di Favehotel Olo Padang. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis dengan cara mengidentifikasi, mengelompokkan, membandingkan, dan menginterpretasikan temuan yang berkaitan dengan kasus yang diteliti. Analisis tidak diarahkan untuk menguji hipotesis atau hubungan antarvariabel, tetapi untuk memahami dan mendeskripsikan secara mendalam kondisi nyata yang terjadi selama proses pelayanan.

Analisis data dalam studi kasus ini berfokus pada beberapa aspek, yaitu penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan tamu *early check-in*, komunikasi *receptionist* kepada tamu, koordinasi antara *Front*

Office Department dan *Housekeeping Department*, penanganan tamu selama menunggu kamar, serta upaya menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

Proses analisis data dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Tahap pertama adalah mengumpulkan data yang berkaitan dengan kasus penanganan tamu *early check-in* ketika kamar belum siap digunakan di Favehotel Olo Padang. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) pada tanggal 15 Januari sampai dengan 5 Juli 2026.

Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran secara langsung mengenai proses pelayanan tamu *early check-in*, penerapan SOP, komunikasi *receptionist* dengan tamu, waktu tunggu, koordinasi antara *Front Office Department* dan *Housekeeping Department*, serta respons tamu selama menunggu kamar.

Wawancara dilakukan dengan informan yang berkaitan dengan kasus, yaitu *Front Office Supervisor*, *receptionist*, dan *Housekeeping Supervisor*. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai prosedur penanganan tamu *early check-in*, kendala yang dihadapi, proses koordinasi antar departemen, serta upaya yang dilakukan dalam menjaga kualitas pelayanan kepada tamu.

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung, seperti SOP, struktur organisasi, foto kegiatan yang relevan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan proses penanganan tamu *early check-in*.

2. Reduksi dan Pengelompokan Data

Data yang telah terkumpul kemudian diseleksi dan difokuskan sesuai dengan tujuan dan fokus studi kasus. Pada tahap ini, penulis memilih data yang relevan dengan kasus penanganan tamu *early check-in* ketika kamar belum siap dan mengesampingkan data yang tidak berkaitan langsung dengan fokus penelitian.

Data yang relevan kemudian dikelompokkan berdasarkan beberapa kategori, yaitu:

- a. Penerapan SOP dalam penanganan tamu *early check-in*;
- b. Komunikasi *receptionist* kepada tamu;
- c. Koordinasi antara *Front Office Department* dan *Housekeeping Department*;
- d. Faktor penyebab kamar belum siap digunakan;
- e. Penanganan tamu selama menunggu kamar; dan
- f. Upaya menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

Pada tahap ini, penulis juga melakukan proses pengkodean (*coding*) secara sederhana terhadap data hasil wawancara dan observasi. Pengkodean dilakukan dengan memberikan kode atau tanda pada informasi yang memiliki kesamaan makna dan berkaitan dengan fokus studi kasus. Misalnya, informasi mengenai penjelasan kondisi kamar kepada tamu dikelompokkan dalam kategori komunikasi pelayanan, informasi mengenai konfirmasi status kamar dengan *Housekeeping Department* dikelompokkan dalam kategori koordinasi antar departemen, sedangkan informasi mengenai pemberian estimasi waktu dan alternatif menunggu dikelompokkan dalam kategori penanganan tamu selama menunggu.

Pengelompokan dan pengkodean tersebut dilakukan untuk mempermudah penulis dalam menemukan pola dan tema yang berkaitan dengan penanganan tamu *early check-in* serta membantu menghubungkan temuan lapangan dengan teori yang digunakan dalam penelitian.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah diseleksi dan dikelompokkan kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif. Penyajian data dilakukan secara sistematis berdasarkan fokus studi kasus agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi penanganan tamu *early check-in* ketika kamar belum siap digunakan di Favehotel Olo Padang.

Penyajian data meliputi uraian mengenai penerapan SOP, komunikasi *receptionist* kepada tamu, koordinasi antara *Front Office Department* dan *Housekeeping Department*, proses penanganan tamu selama menunggu kamar, serta upaya menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

Hasil wawancara dapat disajikan dalam bentuk kutipan yang relevan, sedangkan hasil observasi dijelaskan berdasarkan kondisi yang ditemukan selama pelaksanaan PLI. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat temuan yang diperoleh dari observasi dan wawancara.

4. Analisis dan Interpretasi Data

Data yang telah disajikan selanjutnya dianalisis dan diinterpretasikan dengan membandingkan temuan yang diperoleh di lapangan dengan teori yang relevan dan penelitian terdahulu. Analisis dilakukan untuk mengetahui kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan di Favehotel Olo Padang dengan konsep dan SOP yang menjadi dasar penanganan tamu *early check-in*.

Analisis diarahkan untuk melihat bagaimana penerapan SOP dilakukan oleh *receptionist*, bagaimana komunikasi disampaikan kepada tamu ketika kamar belum siap, bagaimana koordinasi dilakukan antara *Front Office Department* dan *Housekeeping Department*, serta bagaimana upaya hotel dalam memberikan pelayanan kepada tamu selama menunggu kamar.

Selain itu, analisis juga mempertimbangkan kondisi yang ditemukan selama pelaksanaan PLI, seperti tamu yang tidak sabar menunggu, estimasi waktu kesiapan kamar yang mengalami perubahan, proses pembersihan kamar yang membutuhkan waktu tambahan, kendala komunikasi antar departemen, serta keterlambatan proses *check-out* terutama pada saat *weekend* atau tingkat hunian hotel sedang tinggi.

5. Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan

Tahap terakhir adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan berdasarkan hasil analisis data. Kesimpulan disusun berdasarkan pola dan temuan yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Sebelum kesimpulan ditetapkan, penulis melakukan verifikasi dengan membandingkan hasil observasi dengan informasi yang diperoleh dari wawancara dan memperkuatnya dengan dokumentasi yang tersedia. Temuan tersebut kemudian dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu yang relevan.

Penarikan kesimpulan dilakukan untuk menjawab fokus studi kasus mengenai penerapan SOP dalam penanganan tamu *early check-in*, komunikasi *receptionist* kepada tamu, koordinasi antara *Front Office Department* dan *Housekeeping Department*, serta upaya menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu ketika kamar belum siap digunakan.

6. Triangulasi dan Keabsahan Data

Untuk meningkatkan kredibilitas data, penulis melakukan triangulasi dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan data. Triangulasi yang digunakan dalam studi kasus ini meliputi triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari *Front Office Supervisor*, *receptionist*, dan *Housekeeping Supervisor*. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Sebagai contoh, informasi mengenai keterlambatan kesiapan kamar yang diperoleh melalui wawancara dengan *receptionist* dibandingkan dengan hasil observasi mengenai proses pelayanan dan koordinasi dengan *Housekeeping Department*. Informasi tersebut

kemudian diperkuat melalui dokumentasi atau data pendukung yang tersedia.

Selain triangulasi, penulis juga melakukan peningkatan ketekunan selama pelaksanaan PLI dengan melakukan pengamatan secara cermat terhadap proses penanganan tamu *early check-in* pada kondisi operasional yang berbeda. Hal tersebut dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan SOP, komunikasi *receptionist*, koordinasi antar departemen, serta kendala yang terjadi ketika kamar belum siap digunakan.

Dengan demikian, analisis data dalam studi kasus ini dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi dan pengelompokan data, pengkodean (*coding*), penyajian data, analisis dan interpretasi data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan peningkatan ketekunan. Hasil analisis tersebut digunakan untuk memberikan gambaran secara mendalam mengenai penanganan tamu *early check-in* ketika kamar belum siap digunakan di Favehotel Olo Padang.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Studi kasus ini dilaksanakan di *Front Office Department* Favehotel Olo Padang selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) pada periode 15 Januari 2026 sampai dengan 5 Juli 2026. Kasus yang diangkat berkaitan dengan penanganan tamu yang datang sebelum waktu *check-in* (*early check-in*) ketika kamar yang telah dipesan belum siap digunakan karena masih dalam proses pembersihan oleh *Housekeeping Department*. Fenomena ini dipilih karena merupakan salah satu kondisi operasional yang cukup sering dijumpai di *Front Office* dan memerlukan koordinasi yang baik antarbagian agar pelayanan kepada tamu tetap berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Kasus terjadi pada saat seorang tamu individu yang telah memiliki reservasi datang ke hotel sebelum waktu *check-in* yang telah ditentukan. Setelah melakukan pengecekan data reservasi dan status kamar melalui sistem operasional hotel, *receptionist* memperoleh informasi bahwa kamar yang dipesan tamu masih berstatus *vacant dirty* atau masih dalam proses pembersihan oleh *Housekeeping Department* sehingga belum dapat ditempati. Kondisi tersebut mengharuskan *receptionist* memberikan penjelasan kepada tamu mengenai alasan keterlambatan kesiapan kamar sekaligus melakukan koordinasi dengan *Housekeeping* untuk memperoleh informasi mengenai estimasi waktu penyelesaian pembersihan kamar.

Berdasarkan hasil observasi selama Praktik Lapangan Industri, kondisi *early check-in* umumnya terjadi pada saat tingkat hunian hotel cukup tinggi atau ketika tamu sebelumnya melakukan *late check-out*, sehingga waktu yang dibutuhkan *Housekeeping* untuk mempersiapkan kamar menjadi lebih lama dari biasanya. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan bagi tamu apabila tidak ditangani melalui komunikasi yang baik dan pelayanan yang profesional.

Dalam menghadapi kondisi tersebut, *receptionist* menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan memberikan penjelasan secara sopan mengenai kondisi kamar, menyampaikan estimasi waktu kesiapan kamar berdasarkan informasi dari *Housekeeping Department*, serta menawarkan beberapa alternatif pelayanan, seperti mempersilakan tamu menunggu di area lobi atau restoran, menyediakan *welcome drink*, serta membantu penitipan barang apabila diperlukan. Selama proses tersebut, *receptionist* tetap melakukan komunikasi secara berkala dengan *Housekeeping* untuk memastikan perkembangan proses pembersihan kamar sehingga informasi yang diberikan kepada tamu tetap akurat.

Melalui koordinasi yang baik antara *Front Office Department* dan *Housekeeping Department*, kamar akhirnya dapat dipersiapkan sesuai standar kebersihan hotel dan tamu dapat melakukan proses *check-in* setelah kamar dinyatakan siap digunakan. Penanganan yang dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) membantu mengurangi potensi keluhan tamu serta menjaga kelancaran pelayanan selama proses menunggu kamar siap ditempati.

Kasus ini dipilih sebagai fokus studi karena menggambarkan pentingnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), efektivitas komunikasi *receptionist*, serta koordinasi antara *Front Office Department* dan *Housekeeping Department* dalam menghadapi kondisi operasional yang memerlukan penanganan secara cepat, tepat, dan profesional. Selain itu, kasus ini memberikan gambaran nyata mengenai implementasi teori pelayanan *Front Office* dalam praktik operasional hotel sehingga layak dijadikan bahan analisis pada penelitian ini.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dengan *Front Office Supervisor* dan *receptionist*, serta dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di *Front Office Department* Favehotel Olo Padang, diperoleh beberapa temuan mengenai penanganan tamu yang datang sebelum

waktu *check-in* (*early check-in*) ketika kamar belum siap digunakan. Temuan-temuan tersebut diuraikan sebagai berikut.

4.2.1 Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Penanganan Tamu *Early Check-in*

Berdasarkan hasil observasi, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menangani tamu *early check-in* telah dilaksanakan secara konsisten oleh *receptionist*. Sebelum melakukan proses *check-in*, *receptionist* terlebih dahulu memverifikasi data reservasi tamu melalui sistem hotel untuk memastikan status pemesanan dan kesiapan kamar. Apabila kamar masih berstatus *Occupied Dirty (OD)* atau masih dalam proses pembersihan oleh *Housekeeping*, *receptionist* tidak langsung memberikan akses kamar kepada tamu, tetapi mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh hotel.

Hasil wawancara dengan *Front Office Supervisor* menunjukkan bahwa seluruh *receptionist* diwajibkan mengikuti SOP penanganan tamu *early check-in* guna menghindari kesalahan pelayanan dan menjaga kualitas pelayanan hotel. SOP tersebut meliputi verifikasi reservasi, penyampaian informasi kepada tamu, koordinasi dengan *Housekeeping*, serta pemberian alternatif pelayanan selama tamu menunggu kamar siap digunakan.

Temuan ini menunjukkan bahwa SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja, tetapi juga menjadi dasar dalam menjaga konsistensi pelayanan *Front Office* terhadap tamu.

4.2.2 Komunikasi *Receptionist* kepada Tamu yang Melakukan *Early Check-in*

Hasil observasi menunjukkan bahwa *receptionist* selalu menyampaikan informasi mengenai kondisi kamar secara sopan, jelas, dan profesional kepada tamu yang datang sebelum waktu *check-in*.

Receptionist menjelaskan bahwa kamar masih dalam proses pembersihan serta menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi.

Selain memberikan penjelasan, *receptionist* juga menginformasikan estimasi waktu penyelesaian pembersihan kamar berdasarkan informasi yang diperoleh dari *Housekeeping*. Selama proses menunggu, *receptionist* tetap menjaga komunikasi dengan tamu dengan memberikan informasi apabila terdapat perkembangan mengenai kesiapan kamar.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi yang baik menjadi salah satu upaya untuk mengurangi potensi keluhan tamu. Penyampaian informasi secara terbuka membuat tamu lebih memahami kondisi operasional hotel sehingga sebagian besar tamu bersedia menunggu hingga kamar siap digunakan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi *receptionist* memiliki peranan penting dalam menjaga kenyamanan tamu selama proses *early check-in*.

4.2.3 Koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping*

Berdasarkan hasil observasi, koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* berlangsung secara intensif ketika terdapat tamu yang datang lebih awal. Setelah mengetahui kamar belum siap, *receptionist* segera menghubungi *Housekeeping* untuk memperoleh informasi mengenai perkembangan proses pembersihan serta estimasi waktu penyelesaiannya.

Komunikasi dilakukan melalui telepon internal maupun sistem operasional hotel sehingga informasi mengenai status kamar dapat diperoleh secara cepat. Setelah *Housekeeping* menyatakan kamar telah berstatus *Vacant Clean (VC)*, informasi tersebut segera diteruskan kepada *receptionist* untuk melanjutkan proses *check-in* tamu.

Hasil wawancara dengan *Front Office Supervisor* menunjukkan bahwa koordinasi yang cepat antar departemen sangat menentukan kelancaran pelayanan kepada tamu. Apabila komunikasi tidak berjalan dengan baik, informasi yang diterima tamu dapat menjadi kurang akurat dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan.

Temuan ini menunjukkan bahwa koordinasi lintas departemen merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan penanganan tamu *early check-in*.

4.2.4 Upaya Menjaga Kepuasan Tamu Selama Menunggu Kamar Siap

Hasil observasi menunjukkan bahwa meskipun tamu belum dapat memasuki kamar, *receptionist* tetap berupaya menjaga kenyamanan tamu melalui beberapa bentuk pelayanan. *Receptionist* menawarkan penitipan barang di *luggage room*, mempersilakan tamu menunggu di area lobi atau restoran hotel, serta menyediakan *welcome drink* sesuai kebijakan hotel.

Selain itu, *receptionist* secara berkala memberikan informasi mengenai perkembangan kesiapan kamar sehingga tamu tidak merasa diabaikan selama menunggu.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan tambahan tersebut membantu menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi tamu meskipun proses *check-in* mengalami keterlambatan akibat kamar yang belum siap digunakan.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan tamu tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan memperoleh kamar, tetapi juga oleh kualitas komunikasi, perhatian, dan pelayanan yang diberikan selama masa penantian.

4.3 Analisis Permasalahan

4.3.1 Analisis Komunikasi *Receptionist* kepada Tamu

Berdasarkan hasil observasi, *receptionist* terlebih dahulu melakukan pengecekan data reservasi dan status kamar melalui sistem hotel sebelum memberikan informasi kepada tamu. Langkah tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan tidak hanya bertujuan menyampaikan informasi, tetapi juga memastikan bahwa informasi yang diberikan akurat dan sesuai dengan kondisi kamar yang sebenarnya. Hal ini penting karena kesalahan informasi dapat menimbulkan harapan yang tidak sesuai sehingga berpotensi meningkatkan ketidakpuasan tamu.

Kasus *early check-in* pada dasarnya bukan disebabkan oleh kesalahan *receptionist*, melainkan oleh kondisi operasional hotel, yaitu kamar yang masih dalam proses pembersihan oleh *Housekeeping* setelah tamu sebelumnya melakukan *check-out*. Pada kondisi seperti ini, kemampuan *receptionist* dalam berkomunikasi menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan pelayanan. Penyampaian informasi secara sopan, ramah, disertai permohonan maaf serta penjelasan mengenai estimasi waktu tunggu dapat membantu tamu memahami situasi sehingga mengurangi potensi munculnya keluhan.

Selain itu, komunikasi yang efektif juga mencerminkan penerapan prinsip pelayanan prima (*service excellence*), yaitu memberikan perhatian, empati, dan solusi kepada tamu. Dalam studi kasus ini, *receptionist* tidak hanya menyampaikan bahwa kamar belum siap, tetapi juga memberikan alternatif solusi seperti menitipkan barang di *luggage room*, menunggu di *lobby* atau restoran, serta menikmati *welcome drink*. Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa *receptionist* berusaha mengubah pengalaman menunggu menjadi pengalaman pelayanan yang tetap positif.

Meskipun demikian, terdapat potensi kendala apabila informasi mengenai estimasi kesiapan kamar tidak diperoleh secara

cepat dari *Housekeeping*. Keterlambatan informasi dapat menyebabkan *receptionist* sulit memberikan kepastian kepada tamu sehingga berpotensi menurunkan kepercayaan tamu terhadap pelayanan hotel. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif harus didukung oleh koordinasi yang cepat antarbagian.

4.3.2 Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Berdasarkan hasil observasi, prosedur penanganan tamu *early check-in* telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Front Office*. *Receptionist* memulai pelayanan dengan memverifikasi data reservasi, memeriksa status kamar, berkoordinasi dengan *Housekeeping*, memberikan penjelasan kepada tamu, menawarkan alternatif selama masa tunggu, kemudian melanjutkan proses *check-in* setelah kamar dinyatakan berstatus *Vacant Clean (VC)*.

Penerapan SOP tersebut menunjukkan bahwa setiap tahapan pelayanan memiliki tujuan untuk meminimalkan kesalahan operasional. Pemeriksaan status kamar sebelum menyerahkan kunci bertujuan memastikan bahwa kamar benar-benar siap dihuni sehingga tamu memperoleh kamar yang bersih, lengkap, dan sesuai standar hotel. Apabila prosedur tersebut diabaikan, hotel berisiko menerima komplain terkait kebersihan kamar, kelengkapan fasilitas, maupun kenyamanan tamu.

Meskipun SOP telah diterapkan dengan baik, kasus *early check-in* tetap dapat terjadi karena dipengaruhi oleh faktor operasional yang berada di luar kendali *receptionist*, seperti tingginya tingkat hunian hotel, keterlambatan *check-out* tamu sebelumnya, atau waktu yang dibutuhkan *Housekeeping* untuk membersihkan kamar. Oleh karena itu, keberhasilan penanganan *early check-in* tidak hanya bergantung pada kepatuhan terhadap SOP, tetapi juga pada efektivitas koordinasi antar departemen.

Hasil studi kasus ini menunjukkan bahwa SOP berfungsi sebagai pedoman pelayanan yang menjaga konsistensi kualitas layanan. Namun demikian, SOP perlu didukung oleh komunikasi internal yang cepat agar estimasi waktu penyelesaian kamar dapat disampaikan kepada tamu secara lebih akurat.

4.3.3 Analisis Upaya Menjaga Kepuasan Tamu

Meskipun tamu tidak dapat langsung menempati kamar sesuai keinginannya, *receptionist* tetap berupaya mempertahankan kepuasan tamu melalui berbagai bentuk pelayanan tambahan. Upaya tersebut meliputi penyampaian permohonan maaf, pemberian informasi secara jelas, penyediaan fasilitas penitipan barang, menawarkan area tunggu yang nyaman, serta menyediakan *welcome drink* sesuai kebijakan hotel.

Pelayanan tambahan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan tamu tidak hanya ditentukan oleh kecepatan memperoleh kamar, tetapi juga oleh kualitas interaksi yang diterima selama menunggu. Apabila tamu merasa dihargai, memperoleh informasi yang jelas, dan mendapatkan perhatian dari pihak hotel, maka pengalaman menunggu tidak selalu dipersepsikan sebagai pelayanan yang buruk.

Dari sisi operasional, strategi ini juga dapat mengurangi potensi konflik antara tamu dengan *receptionist*. Tamu yang memperoleh informasi secara terbuka cenderung lebih mudah menerima kondisi yang terjadi dibandingkan apabila tidak mendapatkan penjelasan mengenai penyebab keterlambatan. Dengan demikian, kemampuan *receptionist* dalam mengelola harapan tamu menjadi salah satu faktor penting dalam mempertahankan citra hotel.

Namun demikian, hotel tetap perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* agar waktu tunggu tamu dapat diminimalkan. Semakin singkat waktu tunggu dan semakin akurat informasi yang diberikan kepada tamu, maka peluang tercapainya kepuasan tamu juga akan semakin besar.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

4.4.1 Pembahasan Cara *Receptionist* Menjelaskan Kondisi Kamar kepada Tamu

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan magang di Favehotel Olo Padang, *receptionist* telah menunjukkan kemampuan komunikasi yang baik ketika menghadapi tamu yang datang sebelum waktu *check-in*, sementara kamar yang dipesan masih dalam proses pembersihan oleh *Housekeeping*. *Receptionist* terlebih dahulu melakukan pengecekan data reservasi dan status kamar melalui sistem hotel, kemudian menyampaikan kondisi kamar secara sopan, memberikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi, serta menjelaskan estimasi waktu tunggu kepada tamu. Cara penyampaian informasi tersebut menunjukkan bahwa *receptionist* tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga menerapkan komunikasi pelayanan yang berorientasi pada kepuasan tamu.

Temuan tersebut sejalan dengan teori Anshori dan Mart (2023) yang menyatakan bahwa petugas pelayanan harus memiliki kemampuan komunikasi interpersonal, empati, serta kemampuan mengambil keputusan yang tepat karena setiap tamu memiliki karakteristik, kebutuhan, dan harapan yang berbeda. Dalam konteks pelayanan hotel, komunikasi yang dilakukan *receptionist* berfungsi untuk mengelola harapan tamu (*managing guest expectations*) sehingga tamu dapat memahami alasan keterlambatan memperoleh kamar. Penyampaian informasi yang jelas, jujur, dan santun mampu mengurangi potensi kesalahpahaman sekaligus mempertahankan citra positif hotel.

Hasil studi kasus ini juga memperkuat penelitian Andaresta dan Asnur (2023) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan *receptionist* dipengaruhi oleh keramahan, kecepatan pelayanan, profesionalisme, serta kemampuan berkomunikasi dengan tamu. Persamaan penelitian tersebut dengan studi kasus ini terletak pada

pentingnya komunikasi sebagai faktor utama dalam menciptakan kepuasan tamu. Namun demikian, terdapat perbedaan ruang lingkup penelitian. Penelitian Andaresta dan Asnur membahas kualitas pelayanan *receptionist* secara umum, sedangkan studi kasus ini secara khusus mengkaji komunikasi *receptionist* ketika menghadapi kondisi *early check-in* dengan kamar yang belum siap ditempati.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan *receptionist* dalam menjelaskan kondisi kamar bukan sekadar aktivitas penyampaian informasi, melainkan merupakan bagian dari strategi pelayanan yang dapat mengurangi keluhan, meningkatkan kepercayaan tamu, serta mempertahankan kualitas pelayanan hotel. Dengan demikian, kompetensi komunikasi menjadi salah satu kompetensi utama yang harus dimiliki oleh petugas *Front Office* dalam menghadapi berbagai situasi operasional.

4.4.2 Pembahasan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Hasil observasi menunjukkan bahwa *receptionist* di Favehotel Olo Padang telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) ketika menangani tamu yang datang sebelum waktu *check-in*. Penerapan SOP diawali dengan memverifikasi data reservasi tamu, memeriksa status kamar melalui sistem hotel, berkoordinasi dengan *Housekeeping* mengenai perkembangan proses pembersihan kamar, kemudian melanjutkan proses *check-in* setelah kamar dinyatakan siap digunakan. Tahapan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dilaksanakan secara sistematis dan sesuai dengan prosedur operasional yang telah ditetapkan hotel.

Temuan ini sesuai dengan teori Putra (2020) yang menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur merupakan pedoman kerja yang dirancang untuk menjamin bahwa setiap pekerjaan dilaksanakan secara efektif, efisien, konsisten, dan sesuai dengan standar organisasi. Dalam operasional hotel, SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman teknis bagi karyawan, tetapi juga menjadi instrumen pengendalian

mutu pelayanan agar setiap tamu memperoleh pelayanan yang seragam. Penerapan SOP secara konsisten mampu meminimalkan kesalahan pelayanan, mempercepat koordinasi antarbagian, serta meningkatkan efisiensi operasional.

Hasil studi kasus ini juga mendukung penelitian Dewi dan Nova (2023) yang menyatakan bahwa penerapan SOP *check-in* berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan *Front Office* meskipun masih terdapat beberapa kendala operasional di lapangan. Persamaan penelitian tersebut dengan studi kasus ini terletak pada pentingnya penerapan SOP sebagai pedoman pelayanan. Perbedaannya, penelitian Dewi dan Nova lebih berfokus pada implementasi SOP *check-in* secara umum, sedangkan studi kasus ini secara spesifik menyoroti penerapan SOP dalam menangani tamu *early check-in* ketika kamar belum siap ditempati sehingga membutuhkan koordinasi yang intensif antara *Front Office* dan *Housekeeping*.

4.4.3 Pembahasan Koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping*

Berdasarkan hasil observasi, koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* telah berjalan melalui komunikasi yang dilakukan *receptionist* untuk memperoleh informasi mengenai perkembangan proses pembersihan kamar sebelum memberikan informasi kepada tamu. Koordinasi tersebut dilakukan melalui sistem hotel maupun komunikasi langsung sehingga *receptionist* memperoleh informasi yang akurat mengenai status kesiapan kamar. Keakuratan informasi tersebut menjadi dasar bagi *receptionist* dalam menentukan langkah pelayanan berikutnya kepada tamu.

Menurut teori operasional hotel, koordinasi antar departemen merupakan salah satu unsur penting dalam menjamin kelancaran pelayanan kepada tamu karena setiap departemen memiliki fungsi yang saling berkaitan. *Front Office* berperan sebagai pusat pelayanan tamu, sedangkan *Housekeeping* bertanggung jawab memastikan kamar memenuhi standar kebersihan dan siap ditempati. Oleh karena

itu, keberhasilan pelayanan *check-in* sangat dipengaruhi oleh efektivitas koordinasi kedua departemen tersebut.

Temuan ini juga sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa koordinasi lintas departemen mampu mempercepat alur pelayanan, mengurangi kesalahan informasi, dan meningkatkan kepuasan tamu. Pada studi kasus ini terlihat bahwa komunikasi yang dilakukan *receptionist* kepada *Housekeeping* sebelum memberikan informasi kepada tamu berhasil mengurangi risiko penyampaian informasi yang tidak akurat mengenai kesiapan kamar. Dengan demikian, koordinasi yang efektif tidak hanya mendukung kelancaran operasional hotel, tetapi juga meningkatkan kepercayaan tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil studi kasus ini memberikan implikasi bahwa koordinasi yang baik antara *Front Office* dan *Housekeeping* perlu terus dipertahankan melalui komunikasi yang intensif, pembaruan informasi status kamar secara *real time*, serta kepatuhan terhadap prosedur operasional yang telah ditetapkan. Upaya tersebut akan membantu hotel memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan profesional sehingga kepuasan tamu dapat dipertahankan.

Berdasarkan hasil tersebut dapat dipahami bahwa keberhasilan penerapan SOP tidak hanya bergantung pada keberadaan prosedur tertulis, tetapi juga pada kepatuhan seluruh karyawan dalam melaksanakan setiap tahapan pelayanan secara konsisten. Oleh karena itu, penerapan SOP yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan *Front Office* sekaligus meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, analisis permasalahan, serta pembahasan yang mengacu pada teori dan penelitian terdahulu, diketahui bahwa kendala utama dalam penanganan tamu *early check-in* di Favehotel Olo Padang disebabkan oleh belum optimalnya

koordinasi antara *Front Office Department* dan *Housekeeping Department*, keterbatasan ketersediaan kamar pada waktu tertentu, serta belum maksimalnya komunikasi kepada tamu mengenai prosedur *early check-in*. Oleh karena itu, beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan adalah sebagai berikut.

4.5.1 Meningkatkan koordinasi antara *Front Office Department* dan *Housekeeping Department*

Koordinasi antar departemen perlu ditingkatkan melalui pembaruan status kamar (*room status update*) secara *real time* pada sistem operasional hotel maupun melalui media komunikasi internal yang telah digunakan oleh kedua departemen. Setiap perubahan status kamar, mulai dari proses pembersihan hingga kamar siap dijual (*vacant clean*), hendaknya segera diinformasikan kepada petugas *Front Office* sehingga *receptionist* dapat memberikan informasi yang akurat kepada tamu.

Peningkatan koordinasi ini diharapkan mampu mempercepat proses penempatan tamu ke kamar yang telah siap, mengurangi waktu tunggu (*waiting time*), serta meminimalkan kesalahan informasi yang dapat menimbulkan keluhan tamu.

4.5.2 Melakukan evaluasi dan penguatan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Manajemen hotel disarankan melakukan evaluasi terhadap penerapan SOP penanganan tamu *early check-in* secara berkala untuk memastikan bahwa seluruh prosedur telah dilaksanakan secara konsisten oleh seluruh karyawan *Front Office*. Evaluasi dapat dilakukan melalui *briefing* harian, supervisi langsung oleh *Front Office Supervisor*, maupun audit internal terhadap pelaksanaan SOP.

Selain itu, SOP perlu memuat prosedur yang lebih rinci mengenai langkah-langkah pelayanan ketika kamar belum tersedia,

termasuk penyampaian estimasi waktu tunggu, koordinasi dengan *Housekeeping*, serta alternatif pelayanan yang dapat diberikan kepada tamu.

4.5.3 Meningkatkan kompetensi komunikasi pelayanan (*service communication*) Receptionist

Receptionist merupakan karyawan yang pertama kali berinteraksi dengan tamu sehingga kemampuan komunikasi pelayanan sangat menentukan persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel. Oleh karena itu, pihak hotel disarankan menyelenggarakan pelatihan (*training*) mengenai komunikasi pelayanan, penanganan keluhan (*complaint handling*), pelayanan prima (*excellent service*), dan teknik menghadapi tamu dalam kondisi tertentu, termasuk tamu yang datang lebih awal sebelum waktu *check-in*.

Melalui peningkatan kompetensi tersebut, *receptionist* diharapkan mampu menjelaskan kebijakan hotel dengan bahasa yang sopan, jelas, dan persuasif sehingga tamu tetap merasa dihargai meskipun harus menunggu kamar tersedia.

4.5.4 Mengoptimalkan pelayanan kepada tamu selama menunggu kamar siap

Apabila kamar belum dapat digunakan, hotel disarankan memberikan pelayanan tambahan (*service recovery*) untuk meningkatkan kenyamanan tamu selama masa tunggu. Pelayanan tersebut dapat berupa penitipan barang (*luggage storage*), penyediaan *welcome drink*, akses ke area lobi atau restoran, bantuan penggunaan fasilitas umum hotel, serta penyampaian informasi perkembangan kesiapan kamar secara berkala.

Pemberian pelayanan tambahan tersebut dapat mengurangi ketidaknyamanan tamu dan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif selama proses *early check-in*.

4.5.5 Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kepuasan tamu

Hotel disarankan melakukan evaluasi secara berkala terhadap kepuasan tamu yang melakukan *early check-in* melalui kartu komentar (*guest comment card*), survei kepuasan, maupun ulasan tamu pada platform digital. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar dalam mengidentifikasi kelemahan pelayanan serta menyusun program perbaikan yang berkelanjutan (*continuous improvement*).

Indikator yang dapat dipantau antara lain rata-rata waktu tunggu tamu, jumlah keluhan terkait *early check-in*, tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan *Front Office*, serta efektivitas koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping*.

4.5.6 Meningkatkan budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan tamu

Selain perbaikan prosedur operasional, hotel juga perlu membangun budaya pelayanan (*service culture*) yang berorientasi pada kepuasan tamu. Seluruh karyawan *Front Office* diharapkan memiliki kesadaran bahwa setiap interaksi dengan tamu merupakan kesempatan untuk memberikan pengalaman pelayanan yang positif. Oleh karena itu, sikap ramah, empati, responsif, dan profesional perlu terus ditanamkan melalui pembinaan rutin, pemberian motivasi, serta evaluasi kinerja secara berkala.

Budaya pelayanan yang baik akan memperkuat implementasi SOP dan mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang konsisten sehingga mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas tamu terhadap Favehotel Olo Padang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan Umum

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai penanganan tamu *early check-in* saat kamar belum siap di Favehotel Olo Padang, dapat disimpulkan bahwa proses penanganan telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Front Office*. Keberhasilan penanganan tersebut tidak hanya ditunjang oleh penerapan SOP, tetapi juga oleh komunikasi yang efektif antara *receptionist* dengan tamu serta koordinasi yang baik antara *Front Office* dan *Housekeeping*. Sinergi antarbagian tersebut mampu memberikan informasi yang akurat mengenai kesiapan kamar, menyediakan alternatif pelayanan selama tamu menunggu, serta menjaga kenyamanan dan kepuasan tamu meskipun proses *check-in* belum dapat dilakukan sesuai keinginan tamu.

5.1.2 Kesimpulan Khusus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, serta pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. *Receptionist* telah menerapkan komunikasi pelayanan secara profesional dengan memberikan penjelasan mengenai kondisi kamar yang belum siap secara sopan, jelas, dan mudah dipahami. Sikap tersebut mampu mengurangi ketidaknyamanan tamu serta membangun kepercayaan selama proses menunggu.
- b. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan tamu *early check-in* telah dilaksanakan secara sistematis, dimulai dari pengecekan data reservasi dan status kamar, penyampaian informasi kepada tamu, koordinasi dengan *Housekeeping* mengenai estimasi kesiapan kamar, hingga

pelaksanaan proses *check-in* setelah kamar dinyatakan siap digunakan.

- c. Koordinasi yang efektif antara *Front Office* dan *Housekeeping* menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Informasi yang cepat dan akurat mengenai status kamar memungkinkan *receptionist* memberikan kepastian kepada tamu sehingga pelayanan tetap berlangsung secara profesional.
- d. Upaya menjaga kepuasan tamu dilakukan melalui pemberian alternatif pelayanan selama masa tunggu, seperti menawarkan penitipan barang di *luggage room*, menyediakan area tunggu yang nyaman, serta memberikan *welcome drink* sesuai kebijakan hotel. Pelayanan tersebut membantu menciptakan pengalaman tamu yang positif meskipun terjadi keterlambatan proses *check-in*.

5.2 Saran-Saran

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

5.2.1 Bagi Favehotel Olo Padang

- a. Pihak hotel disarankan untuk terus meningkatkan koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* melalui pembaruan status kamar secara cepat dan akurat, sehingga *receptionist* dapat memberikan informasi yang lebih pasti kepada tamu yang melakukan *early check-in*.
- b. Hotel perlu melakukan evaluasi dan *monitoring* secara berkala terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan tamu *early check-in* agar seluruh prosedur dapat dilaksanakan secara konsisten oleh setiap karyawan.
- c. Pihak hotel disarankan menyelenggarakan pelatihan secara berkala mengenai *service communication*, *complaint handling*, dan kerja sama antar departemen sehingga kemampuan

karyawan dalam menangani tamu yang menghadapi situasi khusus dapat terus ditingkatkan.

- d. Hotel dapat meningkatkan kenyamanan tamu selama menunggu dengan menyediakan fasilitas pendukung, seperti area tunggu yang lebih nyaman, akses informasi mengenai estimasi waktu kesiapan kamar, serta pelayanan tambahan yang sesuai dengan standar pelayanan hotel.

5.2.2 Bagi *Front Office Department*

- a. *Receptionist* diharapkan terus mempertahankan sikap ramah, komunikatif, dan profesional dalam memberikan informasi kepada tamu, khususnya ketika menghadapi kondisi kamar yang belum siap.
- b. *Front Office* diharapkan lebih proaktif melakukan koordinasi dengan *Housekeeping* mengenai perkembangan status kamar sehingga informasi yang diberikan kepada tamu selalu akurat dan terkini.

5.2.3 Bagi Mahasiswa Magang

Mahasiswa yang melaksanakan magang di *Front Office* diharapkan mempelajari dan memahami Standar Operasional Prosedur (SOP), meningkatkan kemampuan komunikasi pelayanan (*service communication*), serta membangun kerja sama yang baik dengan seluruh departemen agar mampu memberikan pelayanan yang profesional kepada tamu.

5.2.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan mengembangkan kajian mengenai penanganan tamu *early check-in* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*), sehingga dapat mengukur pengaruh penerapan SOP, kualitas komunikasi pelayanan, dan koordinasi antar departemen terhadap kepuasan tamu. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada beberapa

hotel dengan kategori yang berbeda agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan dapat dibandingkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afni, R., Tambunan, S. M., Manurung, R., Tambunan, S. G., & Nirmala, Y. (2023). *Manajemen pariwisata dan perhotelan*. CV. Cattleya Darmava Fortuna.
- Andaresta, A., & Asnur, L. (2023). Kualitas pelayanan *receptionist* di Fave Hotel Olo Padang. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 7(2), 202–207.
- Anshori, M. Y., & Mart, G. A. R. (2023). *Manajemen hotel: Antara teori dan studi kasus manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: Deepublish Digital.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2025). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Diakses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id> pada 22 Februari 2026.
- Dewi, A. A. M. R., & Nova, M. (2023). Penerapan prosedur *check in* oleh *receptionist* di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(1), 94–100.
- Indradewi, I. G. A. A. D., Putri, C. R., & ... (2026). Penanganan early check-in di hotel: Studi kasus Favehotel Olo Padang. *Jurnal Manajemen Perhotelan Indonesia*, 15(2), 120-135. <https://jurnal.example.com/indradewi2026>
- Marlina L, Hidayati N. (2023). Peran pariwisata berbasis industri dalam pengembangan bisnis di Indonesia. *Jurnal Riset Multidisiplin dan Inovasi Teknologi*, 1(1):31-40.
- Novra, E., Setiawan, P., Martius, S., Yuliani, R., Honandar, I. R., Ghozali, Z., Mardika, N. H., Fauzi, F., Kumala, V., & Sepang, S. M. E. W. (2024). *Akuntansi perhotelan*. Padang: CV. Gita Lentera.
- Pranadari, R. P., Prihatiningsih, A. N., & Dinar, D. (2023). Perkembangan pariwisata halal di Indonesia. *Muamalah*, 9(1), 1–10.

- Purnamasari, M., Toro, S., Yenny, M., Sulaeman, E., Yuniati, A., Fitriana, R., Asmawih, Saptiadinata, A., Handayani, N., Anggara, B., Wibowo, F. X. S., Sulistiyowati, R., Rini, N. A., Yulianti, & Akmaludin, H. (2026). *Pengelolaan homestay berbasis kearifan lokal di desa wisata*. Yogyakarta : PT Penamuda Media.
- Putra, I. M. (2020). Panduan mudah menyusun SOP (standard operating procedure). Yogyakarta: Quadrant.
- Rohmah, Tri Nur, dan Budiherwanto, Iwan. 2024. Manajemen Hotel. Gresik: CV Global Kreatif Media.
- Rustika, R., & Gafur, A. (2024). Strategi menangani tamu *check in* saat kamar penuh: Studi kasus salah satu hotel di Kota Balikpapan. *Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan (JSHP)*, 8(1), 38–50.
- Rustiyana, H., Zahara, A. E., Ferdiansyah, O., Ainati, D. D., Pratiwi, I., Shadiq, S., Asfar, A. H., & Abriani, A. (2025). *Manajemen perhotelan*. Jambi: Penerbit Buku Sonpedia.
- Wijayanti, A. (2020). Modul Operasional Kantor Depan (OKD). Jakarta: Direktorat Pembinaan SMK, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.

PEDOMAN WAWANCARA

Tabel Pedoman Wawancara

No	Variabel	Indikator	Narasumber
1.	Penanganan tamu <i>early check-in</i>	Prosedur penerimaan tamu <i>early check-in</i>	<i>Receptionist</i>
		Penerapan SOP <i>check-in</i>	<i>Receptionist</i>
		Koordinasi dengan <i>Housekeeping</i>	<i>Receptionist</i> dan <i>Front Office Supervisor</i>
		Cara menjelaskan kondisi kamar kepada tamu	<i>Receptionist</i>
		Upaya menjaga kepuasan tamu	<i>Receptionist</i>

Tabel Rincian Pedoman Wawancara

No	Indikator	Pertanyaan
1.	Prosedur penerimaan tamu <i>early check-in</i>	1. Bagaimana prosedur penanganan tamu yang datang sebelum waktu <i>check-in</i>? 2. Apa yang pertama kali dilakukan <i>receptionist</i> ketika tamu datang? 3. Bagaimana jika kamar yang dipesan belum siap digunakan?
2.	Penerapan SOP <i>check-in</i>	1. Apakah penanganan tamu <i>early check-in</i> dilakukan sesuai SOP hotel? 2. Langkah-langkah apa saja yang dilakukan sesuai SOP? 3. Bagaimana proses <i>check-in</i> dilanjutkan setelah kamar siap?
3.	Koordinasi dengan <i>Housekeeping</i>	1. Bagaimana koordinasi antara <i>Front Office</i> dan <i>Housekeeping</i> mengenai kesiapan kamar? 2. Bagaimana cara mengetahui status kamar sudah siap?

No	Indikator	Pertanyaan
		3. Bagaimana jika proses pembersihan membutuhkan waktu lebih lama?
4.	Cara menjelaskan kondisi kamar kepada tamu	1. Bagaimana cara <i>receptionist</i> menjelaskan bahwa kamar belum siap? 2. Bagaimana menghadapi tamu yang ingin segera masuk kamar? 3. Apa yang dilakukan agar tamu tetap memahami kondisi tersebut?
5.	Upaya menjaga kepuasan tamu	1. Pelayanan apa yang diberikan selama tamu menunggu? 2. Bagaimana cara menjaga kenyamanan tamu? 3. Apa yang dilakukan agar tamu tidak merasa kecewa?

Tabel Hasil Wawancara

No	Indikator	Hasil Wawancara
1.	Prosedur penerimaan tamu <i>early check-in</i>	Berdasarkan hasil wawancara, <i>receptionist</i> menjelaskan bahwa tamu yang datang sebelum waktu <i>check-in</i> tetap dilayani seperti biasa. Petugas terlebih dahulu memeriksa data reservasi dan status kamar. Jika kamar belum siap, tamu akan diberi penjelasan mengenai kondisi tersebut.
2.	Penerapan SOP <i>check-in</i>	Menurut <i>receptionist</i>, penanganan tamu dilakukan sesuai dengan SOP hotel, mulai dari pengecekan reservasi, memberikan informasi kepada tamu, hingga melanjutkan proses <i>check-in</i> setelah kamar siap digunakan.
3.	Koordinasi dengan <i>Housekeeping</i>	Berdasarkan keterangan <i>Front Office Supervisor</i>, <i>Front Office</i> selalu berkoordinasi dengan <i>Housekeeping</i> untuk memastikan status kamar sebelum memberikan informasi kepada tamu.

4.	Cara menjelaskan kondisi kamar kepada tamu	<i>Receptionist</i> menyampaikan bahwa kondisi kamar dijelaskan kepada tamu dengan sopan dan ramah. Selain itu, petugas juga meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi dan memberikan perkiraan waktu kamar siap.
5.	Upaya menjaga kepuasan tamu	Selama menunggu kamar siap, tamu dipersilakan menunggu di lobi atau restoran, dapat menitipkan barang di <i>luggage room</i> , serta diberikan <i>welcome drink</i> sesuai kebijakan hotel.

HASIL OBSERVASI

Tabel Hasil Observasi

No.	Aspek yang Diamati	Hasil Observasi
1.	Pemeriksaan reservasi	<i>Receptionist</i> memeriksa data reservasi dan status kamar pada sistem sebelum melayani tamu.
2.	Penyampaian informasi kepada tamu	<i>Receptionist</i> menjelaskan kondisi kamar yang belum siap dengan bahasa yang sopan, ramah, serta menyampaikan permohonan maaf kepada tamu.
3.	Koordinasi dengan <i>Housekeeping</i>	<i>Receptionist</i> berkoordinasi dengan <i>Housekeeping</i> untuk mengetahui perkembangan pembersihan kamar dan estimasi waktu kamar siap.
4.	Pelayanan selama menunggu	Tamu diberikan alternatif pelayanan berupa penitipan barang di <i>luggage room</i> , menunggu di lobi atau restoran, serta <i>welcome drink</i> sesuai kebijakan hotel.
5.	Proses <i>check-in</i>	Setelah kamar berstatus <i>Vacant Clean (VC)</i> , <i>Receptionist</i> melanjutkan proses <i>check-in</i> , menyerahkan kunci kamar, dan memberikan informasi mengenai fasilitas hotel.
6.	Penerapan SOP	Proses penanganan tamu <i>early check-in</i> telah dilakukan sesuai SOP, mulai dari pengecekan reservasi hingga proses <i>check-in</i> setelah kamar siap.
7.	Kepuasan tamu	Tamu dapat memahami kondisi yang terjadi dan tetap menerima pelayanan dengan baik selama menunggu kamar siap.

DOKUMENTASI KEGIATAN MAGANG



Favehotel Olo Padang



Handle Tamu Chack-In



Lobby Hotel



Counter Reception



Master FO



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 : 255c/UN35.1.7.8/PP/2025

Padang, 23 Desember 2025

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth :

Pimpinan Favehotel Olo Padang

Di Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Favehotel Olo Padang untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 15 Januari – 15 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasikan mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Nova Merdwani Putri	24135086	Manajemen Perhotelan	FO	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd
2	Tiara Amelia Rahmi	24135137	Manajemen Perhotelan	FBS	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd

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

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



Vischa Mansvera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

TO WHOM IT MAY CONCERN

THIS CERTIFICATE

Nova Merdwiani Putri
Universitas Negeri Padang

Has been completed his/her On the Job Training
Front Office Department
Since 15 January 2026 – 05 July 2026

During our services, he/she has shown expertise and wonderful working performance as our standard.

The company wish to record their appreciation of services provided and would
like to wish him/her every success for the future

Padang, 05 July 2026

favehotel
Olo - Padang

Andreas Setyo Dwi Anggoro
Hotel Manager



Yarcillia Kumala Devi
HR Coordinator



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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



LEMBAR KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Nova Merdwiani Putri
Nama Perusahaan/Industri : Favehotel Olo Padang
Jadwal Kegiatan : 15 Januari 2026 – 05 Juli 2026
Nama Supervisor (Penilai) : Depi
Jabatan Supervisor di Perusahaan : *Front Office Supervisor*

No	Tanggal	Topik/Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	20 Januari 2026	Lambat memahami dan menyelesaikan tugas, seperti: 1. Tidak memperhatikan <i>Remark</i> pada pesanan tamu . 2. Lama dalam <i>update RC (Registration Card)</i> .	1. Lebih teliti membaca <i>Remark</i> pada sistem. 2. Latihan rutin dalam Mengisi dan meng- <i>update RC</i> untuk meningkatkan kecepatan. 3. Meningkatkan komunikasi dengan senior jika ada hal yang belum dipahami terkait prosedur kerja.	
2.	17 Februari 2026	Prosedur <i>Check-In</i> Tamu 1. Tamu yang <i>check-in</i>	1. Selalu cek <i>voucher</i> bookingan tamu . Pastikan sama dengan nama <i>ID card</i> nya.	

		menggunakan data yang berbeda. 2. Membantu Tamu yang <i>check-in</i> lebih awal. 3. Meng-<i>Handle</i> tamu yang ada permintaan khusus (<i>special request</i>) namun tidak tersedia/terpenuhi	2. Pastikan kamar sudah tersedia dan siap untuk digunakan sebelum melakukan <i>check-in</i> lebih awal. 3. Minta maaf secara sopan kepada tamu, lalu tawarkan alternatif yang paling mendekati permintaan mereka. Tingkatkan koordinasi dengan bagian <i>Housekeeping</i>. <i>Engineering</i> untuk memastikan permintaan tamu dapat ditangani dengan cepat.	
3.	15 Maret 2026	Prosedur <i>Check-Out</i> Tamu 1. Lamanya meng-<i>Handle</i> tamu yang mengkonsumsi <i>snack</i> minibar. 2. Sering kelupaan mengembalikan <i>ID card</i> tamu saat tamu <i>check-out</i>. 3. pemahaman dalam <i>extra change</i> ketika adanya <i>loss and breakage</i> oleh tamu.	1. Setelah tamu memberikan kunci dan bukti <i>deposit</i> langsung info ke <i>housekeeping</i> untuk segera memeriksa kamar. Siapkan <i>form</i> minibar dan <i>refund</i> agar lebih efisien. 2. Selalu baca <i>Remark</i> tamu saat <i>check-out</i>. 3. Jelaskan kepada tamu jika ada <i>extra change</i> saat terjadinya <i>loss and breakage</i>.	

4.	13 April 2026	Pemahaman meng-<i>Handle</i> tamu <i>complaint</i> pada saat menjadi seorang <i>receptionist</i> yang masih belum maksimal. 1. Takut dan gugup jika ada tamu yang marah-marrah.	1. Tingkatkan kepercayaan diri sebagai <i>Receptionist</i>. 2. Catat <i>complaint</i> secara jelas dan segera hubungi <i>Engineering</i> atau <i>Housekeeping</i> untuk melakukan penanganan cepat.	
5.	05 Mei 2026	Kemampuan berbahasa Inggris yang masih kurang baik, seperti: 1. Kurangnya kemampuan komunikasi saat menjawab telepon dari <i>travel agent</i> yang menggunakan bahasa Inggris. 2. Terdapat kesulitan dalam berkomunikasi Bahasa Inggris pada bagian <i>pronunciation</i> dan <i>vocabulary</i>.	1. Latih berbicara melalui <i>role-play</i> dengan senior atau <i>supervisor</i>. 2. Gunakan aplikasi seperti <i>Google Translate</i> atau <i>YouTube</i> untuk mengetahui cara pengucapan kata yang benar. 3. Gunakan catatan kecil (<i>note card</i>) berisi kalimat-kalimat umum yang biasa digunakan saat berbicara dengan tamu asing.	
6.	16 Juni 2026	Kurangnya pemahaman dalam menghadapi tamu	Tanyakan kepada tamu apakah nama bookingan sama dengan nama <i>ID card</i>, jika	

		yang berbeda antara reservasi dan <i>ID card</i> yang dimiliki	tidak minta tamu hubungi pihak <i>travel agent</i> untuk merubah nama sesuai nama <i>ID card</i> .	
--	--	--	--	--

Supervisor,



(Depi)

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 : Nova Merdwiani Putri
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : favehotel Olo Padang
 Bidang Magang : Front Office

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
		1	2	3	4	5	
1	Mahasiswa menguasai ilmu bidang studi (teori) penunjang magang	1	2	3	4	5	Mahasiswa memiliki penguasaan teori yang relevan di bidang FO dan mampu menerapkan pengetahuan tersebut secara tepat dalam menunjang kegiatan magang
2	Mahasiswa terampil dalam membaca gambar kerja/ petunjuk kerja/menu/resep dan sejenisnya	1	2	3	4	5	Mahasiswa terampil dalam memahami dan menginterpretasikan gambar kerja, petunjuk kerja, maupun dokumen teknis lainnya secara akurat untuk menunjang pelaksanaan tugas
3	Mahasiswa terampil dalam mempersiapkan area kerja/bahan/alat praktek	1	2	3	4	5	Mahasiswa terampil dalam mempersiapkan area kerja, bahan, serta peralatan praktik secara rapi, aman, dan sesuai standar operasional
4	Mahasiswa terampil menggunakan alat atau instrumen yang dipakai dalam praktek	1	2	3	4	5	Mahasiswa terampil dalam menggunakan alat dan instrumen praktik secara tepat, aman, dan sesuai prosedur yang berlaku
5	Mahasiswa mampu menyelesaikan praktek dalam jangka waktu yang disediakan	1	2	3	4	5	Tidak ada issue/case untuk poin ini
6	Mahasiswa mampu menghasilkan hasil praktek sesuai dengan standar (tolak ukur) yang ditetapkan industri	1	2	3	4	5	Untuk hasil praktek sesuai dengan instruksi atasan
7	Mahasiswa mampu melaksanakan praktek secara mandiri	1	2	3	4	5	Mahasiswa mempunyai inisiatif tinggi dan tidak ada kendala untuk poin ini

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

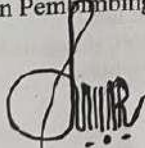
8	Mahasiswa berinisiatif untuk meningkatkan hasil praktek	1	2	3	4	5	Mahasiswa mempunyai inisiatif tinggi dan tidak ada kendala untuk poin ini
9	Dalam pelaksanaan praktek mahasiswa memperhatikan keselamatan kerja bagi diri sendiri dan orang lain	1	2	3	4	5	Tidak ada issue/case untuk poin ini
10	Mahasiswa mampu melakukan pemeliharaan keselamatan alat, bahan dan lingkungan tempat praktek	1	2	3	4	5	Tidak ada issue/case untuk poin ini
11	Mahasiswa terampil dalam membersihkan dan merapikan area kerja/bahan/alat praktek	1	2	3	4	5	Tidak ada issue/case untuk poin ini
12	Mahasiswa berinisiatif untuk menyelesaikan atau mengatasi masalah yang ditemui	1	2	3	4	5	Mahasiswa cukup aktif dalam pekerjaannya
13	Mahasiswa memiliki kekuatan untuk bertahan dan terus berusaha dalam menghadapi rintangan atau tantangan di industri	1	2	3	4	5	Mahasiswa berinisiatif tinggi dan melakukan pekerjaan sesuai SOP perusahaan
14	Mahasiswa mampu memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	Mahasiswa melakukan pekerjaan sesuai SOP perusahaan
Jumlah Skor							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		87.14					

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{70} \times 100 = \dots\dots\dots$

Padang, 25 Juni 2026

Dosen Pembimbing

Supervisor,


 Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd., CPE
 NIP/NIDN. 196608221990102001


 Dewi
 Savehotel
 Olo - Padang

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

3

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 : Nova Merdwiani Putri
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nama Industri : favehotel Olo Padang
Bidang Magang : Front Office

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa mampu bekerja sama dengan orang lain selama melaksanakan magang	1	2	3	4	5	Mahasiswa mampu bekerja sama dengan tim dan departemen lain dengan baik
2	Sikap mahasiswa dalam menerima petunjuk, kritik, atau anjuran dari supervisor	1	2	3	4	5	Untuk sikap bagus dan sopan
3	Mahasiswa disiplin di industri	1	2	3	4	5	Perlu memperhatikan kelengkapan greeting dan grooming standar seperti nametag
4	Mahasiswa berpenampilan dan berpakaian wajar dan rapi di industri	1	2	3	4	5	Mempunyai greeting dan grooming yang baik
5	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengelola waktu	1	2	3	4	5	Mahasiswa mampu menyelesaikan tugas sesuai deadline yang diberikan
6	Mahasiswa menunjukkan sikap patuh terhadap aturan dan peraturan, transparansi, dan akuntabilitas.	1	2	3	4	5	Mahasiswa patuh dan bekerja sesuai SOP dan jobdesk
Jumlah Skor							
Total Skor		93.33					
(Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)							

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{30} \times 100 = \dots\dots\dots$

Padang, 25 Juni 2026
Dosen Pembimbing

Dr. Luel Asnur, S.pd, M.Pd, CHt
NIP/NIDN. 196603221990102001

Supervisor,
favehotel
Olo - Padang
Depi

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 : Nova Merdwani Putri
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : favehotel Olo Padang
 Bidang Magang : Front Office

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa konsisten dalam berbicara dan bertindak sesuai dengan kebenaran	1	2	3	4	5	Mahasiswa selalu bekerja sesuai SOP, jobdesk dan arahan atasan
2	Mahasiswa mampu mengungkapkan informasi secara jujur dan terbuka	1	2	3	4	5	Mahasiswa mempunyai sikap yang baik dan tidak ada case selama bertugas
3	Mahasiswa mampu beradaptasi dengan situasi dan kondisi di industri	1	2	3	4	5	Mahasiswa mampu beradaptasi dengan baik selama bekerja
4	Mahasiswa memiliki dampak positif terhadap produktivitas atau efisiensi tim.	1	2	3	4	5	Mahasiswa dapat membantu dan menunjang operasional
5	Mahasiswa berkontribusi terhadap budaya kerja atau atmosfer industry yang positif.	1	2	3	4	5	Mahasiswa mempunyai hubungan kerja yang baik selama bekerja
Jumlah Skor							
Total Skor		96					
(Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)							

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

Dosen Pembimbing


 Dr. Lye Asnur, S. Pd, M. Pd, CHt
 NIP/NIDN. 1966 08221 990 10221

Padang, 25 Juni 2026
 Supervisor,


 favehotel
 Olo - Padang
 Depi

Instrumen Penilaian Magang Berdampak



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI**

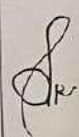
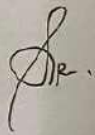
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id



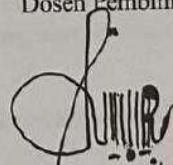
LEMBAR KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Nova Merdwiani Putri
Nama Perusahaan/Industri : Favhotel Olo Padang
Unit Kegiatan Praktek : 15 Januari 2026 – 05 Juli 2026
Nama Dosen Pembimbing : Dr. Lise Asnur, S.Pd, M.Pd, CHE
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

No	Tanggal	Topik/Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	30 Desember 2025	Bimbingan Proposal PLI	Memperbaiki Margin sesuai dengan Buku Panduan PLI	
2.	13 Mei 2026	Menentukan Judul Laporan PLI	Mencari Judul lain yang sesuai dengan kasus yang dibahas	
3.	26 Juni 2026	Membahas kasus	Membaca dan mengikuti Panduan Studi Kasus yang telah dibentkan	

4.	10 Juli 2026	Mengirimkan Soft File laporan	Revisi laporan	
5.	22 Juli 2026	Mengirimkan Perbaikan laporan	Revisi laporan dan cover - Bab 2	
6.	25 Juli 2026	Mengirimkan Soft file Revisi laporan	Revisi laporan dan cover - Paplar pustaka	

Diketahui Oleh :
Dosen Pembimbing,



Dr. Lise Asnur, S.Pd. M.Pd. CHE.
NIP.196608221990102001.

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 : Nova Merdwani Putri
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Favehotel Olo Padang
 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					24		
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		96					

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = \dots 96$

Padang, 23 Juli 2026

Dosen Pembimbing,

Dr. Lede Asnur S.Pd, M.Pd, CHt
 NIP/ NIDN. 1966 0822 1990 102001

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**.

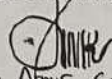
Nama Mahasiswa : Nova Merdwiani Putri
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Favhotel Olo Padang
 Bidang Magang : Front Office

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					20		
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		80					

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

Padang, 23 Juli 2026

Dosen Pembimbing,


 Luse Abnur S.pd, M. Pd. CHtE
 NIP/NIDN. 196608221990102001

REKAPITULASI PENILAIAN MAGANG

1. Nilai Kompetensi (30%)	=	26,14
2. Nilai Disiplin dan Tanggungjawab (15%)	=	13,90
3. Nilai Sikap (15%)	=	14,21
4. Nilai Laporan (30%)	=	25,2
5. Nilai Presentasi Laporan (10%)	=	8

$$\text{NILAI AKHIR (NA)} = (30\% \times \text{Kompetensi}) + (15\% \times \text{Disiplin dan Tanggungjawab}) + (15\% \times \text{Sikap}) + (30\% \times \text{Laporan}) + (10\% \times \text{Presentasi Laporan})$$

$$= 87,73$$

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, 23 Juli 2026
Dosen Pembimbing


Dr. Use Asnur S.Pd. M.Pd. CHE
NIP/NIDN. 196608221990102001

TRAINEE PERFORMANCE EVALUATION FORM

favehotel
Dlo - Padang

NAME : NOVA MERDWIANI PUTRI	DEPARTMENT / OUTLET : FRONT OFFICE
SCHOOL / UNIVERSITY : UNIVERSITAS NEGERI PADANG	PERIOD : 15 Januari 2026 – 05 Juli 2026
APPRAISED BY : YARCILLIA K. DEVI	

The aim of this assessment is to evaluate trainee's performance during On The Job Training.
The scale of the score ranges from 1.00 to 4.00 as follow:

- (A) : 3.51 – 4.00 : Very Good
(B) : 3.00 – 3.50 : Good Performance
(C) : 2.50 – 2.99 : Satisfactory Performance
(D) : 1.00 – 2.49 : Unsatisfactory Performance

N o	Criteria & Justification	Score A	Score B	Score C	Score D	Comments
1.	JOB KNOWLEDGE • Understand all the aspect of work given by outlet • Be familiar with facilities and equipment given in the outlet • Be capable in English	3.70				Student understands the instructions given to her well and is reliable for the team. Need improve communication.
2.	QUANTITY OF WORK • The result of the work done • Completion and performance in daily work		3.50			The work results delivered are quite good
3.	QUALITY OF WORK • Accuracy and attention to the working equipment and area • As good as the work quality expected • Stability, regularity and consistency of the result even in a busy time		3.50			Needs to improve work stability, be more consistent, and develop a better understanding of the workflow
4.	CHARACTER • Work energetically and be responsible to get information and work standard. • Expectation and effort to reach the aim of training / practice • Be responsible	3.70				Need improve skill and communication, and need to leard about hospitality and energy of being hoteller
5.	PERSONALITY • Attitude (Including the aptness at the work), ability in getting along with other people (Guest, Co-workers, Superiors)	3.60				Attitude very good, there's no issues about this

TRAINEE PERFORMANCE EVALUATION FORM

N o	Criteria & Justification	Score A	Score B	Score C	Score D	Comments
6.	COURTESY • Courteous, caring and respectful toward other people (Guest, Co-workers, Superiors)	3.70				Needs to improve friendliness and the ability to greet and interact properly with colleagues and guests
7.	PERSONAL APPEARANCE • Appearance and Grooming	3.65				Always clean and tidy, smile and good greeting and grooming during incharge
8.	ATTENDANCE • Punctuality • Absence of sickness (With doctor certificate) • Permission due of school matter • Permission due of personal matter • Absence without notification	4.00				Never come late, always maintain absence and give the best for this part
SCORE = TOTAL		3.66				

- Review your rating and comment, then briefly outline what actions you will take or suggest to improve or to correct output of this students as an overall evaluation :
 - There is a need to improve overall work performance and discipline.
 - Professional greetings and grooming standards should be enhanced during working hours.
 - Overall, the student's performance needs considerable improvement.

- Student's comments concerning the performance evaluation

Date of appraisal : Juli 2026

Student

Department Head

Yarcilia Kumala Devi
HR Coordinator

LOGBOOK MAGANG BERDAMPAK I
PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nova Merdwiani Putri
 NIM : 24135086
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 083117550239
 Supervisor : Depi
 Nama Industri : Favehotel Olo Padang
 Waktu Pelaksanaan PLI : 15 Januari - 5 Juli

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
1.	Kamis 15 Januari 2026	11.00-19.00	1. Pengenalan dengan setiap departemen 2. Pengarahan <i>job desk</i> 3. Mencatat <i>job desk</i> 4. <i>Greeting</i> 5. Memperhatikan senior		
2.	Jumat 16 Januari 2026	11.00-19.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Belajar melakukan <i>courtesy call</i> 3. Pembersihan kunci 4. Memperhatikan senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 5. Memperhatikan senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 6. Meng- <i>update guest card</i> 7. Belajar mengangkat <i>telephone</i> dari luar dan dalam hotel		

3.	Sabtu 17 Januari 2026	11.00-19.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Belajar melakukan <i>courtesy call</i> 3. Pembersihan kunci 4. Memperhatikan senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 5. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 6. Memperhatikan senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 7. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 8. Meng-<i>update guest card</i> 9. Belajar mengangkat <i>telephone</i> dari luar dan dalam hotel		
4.	Minggu 18 Januari 2026	Off	Off	Libur	Off
5.	Senin 19 Januari 2026	15.00-23.00	1. Memperhatikan senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 2. <i>Handle request</i> tamu 3. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 4. Mem-posting deposit 5. Meng-<i>update guest card</i> 6. Mengisi <i>remark</i> tamu 7. Belajar mengangkat <i>telephone</i> dari luar dan dalam hotel		

			8. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
6.	Selasa 20 Januari 2026	15.00-23.00	1. Memperhatikan senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 2. <i>Handle request</i> tamu 3. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 4. Mem-posting deposit 5. Meng-<i>update guest card</i> 6. Mengisi <i>remark</i> tamu 7. Belajar mengangkat <i>telephone</i> dari luar dan dalam hotel 8. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
7.	Rabu 21 Januari 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-<i>update</i> status tamu <i>repeater</i> 4. Melakukan <i>courtesy call</i> 5. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 6. Pembersihan kunci 7. Memperhatikan senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 8. Meng-<i>update guest card</i>		

			9. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
8.	Kamis 22 Januari 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-<i>update</i> status tamu <i>repeater</i> 4. Melakukan <i>courtesy call</i> 5. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 6. Pembersihan kunci 7. Memperhatikan senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 8. Meng-<i>update guest card</i> 9. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
9.	Jumat 23 Januari 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-<i>update</i> status tamu <i>repeater</i> 4. Melakukan <i>courtesy call</i> 5. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 6. Pembersihan kunci 7. Memperhatikan senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 8. Meng-<i>update guest card</i>		

			9. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
10.	Sabtu 24 Januari 2026	Off	Off	Libur	Off
11.	Minggu 25 Januari 2026	15.00-23.00	1. <i>Handle request tamu</i> 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 3. Mem-posting deposit 4. Meng- <i>update guest card</i> 5. Mengisi <i>remark tamu</i> 6. Mengangkat <i>telephone</i> dari luar dan dalam hotel 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
12.	Senin 26 Januari 2026	15.00-23.00	1. <i>Handle request tamu</i> 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 3. Mem-posting deposit 4. Meng- <i>update guest card</i> 5. Mengisi <i>remark tamu</i> 6. Mengangkat <i>telephone</i> dari luar dan dalam hotel 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
13.	Selasa 27 Januari 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i>		

			2. Mengecek <i>remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-<i>update</i> status tamu <i>repeater</i> 4. Mengisi HK <i>report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-<i>Handle</i> C/O 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-<i>Handle</i> C/I 10. Mem-posting deposit 11. Meng-<i>update</i> <i>guest card</i> 12. <i>Handle</i> <i>guest complaint</i> by <i>telephone</i> 13. <i>Training Orientation</i>		
14.	Rabu 28 Januari 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-<i>update</i> status tamu <i>repeater</i> 4. Mengisi HK <i>report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-<i>Handle</i> C/O 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci		

			9. Membantu senior dalam meng-Handle C/I 10. Mem-posting deposit 11. Meng-update guest card 12. Handle guest complaint by telephone		
15.	Kamis 29 Januari 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan counter 2. Mengecek remark, request tamu dari TA 3. Meng-update status tamu repeater 4. Mengisi HK report 5. Melakukan courtesy call 6. Membantu senior dalam meng-Handle C/O 7. Handle tamu extend 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-Handle C/I 10. Mem-posting deposit 11. Meng-update guest card 12. Handle guest complaint by telephone		
16.	Jumat 30 Januari 2026	Off	Off	Libur	Off
17.	Sabtu 31 Januari 2026	15.00-23.00	1. Handle request tamu 2. Membantu senior dalam meng-Handle C/I		

			3. Mem-posting deposit 4. Meng-update guest card 5. Mengisi remark tamu 6. Mengangkat telephone dari luar dan dalam hotel 7. Handle guest complaint by telephone		
--	--	--	--	--	--

Mengetahui
Supervisor



Depi

Padang, 5 Juli 2026
Mahasiswa



Nova Merdwiani Putri

LOGBOOK MAGANG BERDAMPAK I
PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nova Merdwiani Putri
 NIM : 24135086
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 083117550239
 Supervisor : Depi
 Nama Industri : Favehotel Olo Padang
 Waktu Pelaksanaan PLI : 15 Januari - 5 Juli

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
1.	Minggu 01 Februari 2026	15.00-23.00	1. <i>Handle request</i> tamu 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle</i> C/I 3. Mem-posting deposit 4. Meng- <i>update guest card</i> 5. Mengisi <i>remark</i> tamu 6. Mengangkat <i>telephone</i> dari luar dan dalam hotel 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
2.	Senin 02 Februari 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng- <i>update status</i> tamu <i>repeater</i>		

			4. Mengisi HK <i>report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-<i>Handle</i> C/O 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-<i>handle</i> C/I 10. Mem-posting deposit 11. Meng-<i>update guest card</i> 12. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
3.	Selasa 03 Februari 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-<i>update</i> status tamu <i>repeater</i> 4. Mengisi HK <i>report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-<i>handle</i> C/O 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-<i>handle</i> C/I 10. Mem-posting deposit 11. Meng-<i>update guest card</i>		

			12. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
4.	Rabu 04 Februari 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>remark</i>, <i>request</i> tamu dari TA 3. Meng-<i>update</i> status tamu <i>repeater</i> 4. Mengisi HK <i>report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-<i>handle</i> C/O 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-<i>handle</i> C/I 10. Mem-posting deposit 11. Meng-<i>update</i> <i>guest card</i> 12. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
5.	Kamis 05 Februari 2026	Off	Off	Libur	Off
6.	Jumat 06 Februari 2026	15.00-23.00	1. <i>Handle request</i> tamu 2. Membantu senior dalam meng-<i>handle</i> C/I 3. Mem-posting deposit 4. Meng-<i>update</i> <i>guest card</i> 5. Mengisi <i>remark</i> tamu		

			6. Mengangkat <i>telephone</i> dari luar dan dalam hotel 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
7.	Sabtu 07 Februari 2026	11.00-19.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng- <i>update</i> status tamu <i>repeater</i> 4. Melakukan <i>courtesy call</i> 5. Membantu senior dalam meng- <i>handle</i> C/O 6. Pembersihan kunci 7. Membantu senior dalam meng- <i>handle</i> C/I 8. Mem-posting deposit 9. Meng- <i>update</i> <i>guest card</i> 10. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
8.	Minggu 08 Februari 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng- <i>update</i> status tamu <i>repeater</i> 4. Mengisi <i>HK report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng- <i>handle</i> C/O 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i>		

			8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-handle C/I 10. Mem-posting deposit 11. Meng-update guest card 12. Handle guest complaint by telephone		
9.	Senin 09 Februari 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan counter 2. Mengecek remark, request tamu dari TA 3. Meng-update status tamu repeater 4. Melakukan courtesy call 5. Membantu senior dalam meng-handle C/O 6. Pembersihan kunci 7. Membantu senior dalam meng-handle C/I 8. Mem-posting deposit 9. Meng-update guest card 10. Handle guest complaint by telephone		
10.	Selasa 10 Februari 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan counter 2. Mengecek remark, request tamu dari TA 3. Meng-update status tamu repeater 4. Mengisi HK report		

			5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng- <i>handle C/O</i> 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng- <i>handle C/I</i> 10. Mem-posting deposit 11. Meng- <i>update guest card</i> 12. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
11.	Rabu 11 Februari 2026	Off	Off	Libur	Off
12.	Kamis 12 Februari 2026	15.00-23.00	1. <i>Handle request</i> tamu 2. Membantu senior dalam meng- <i>handle C/I</i> 3. Mem-posting deposit 4. Meng- <i>update guest card</i> 5. Mengisi <i>remark</i> tamu 6. Mengangkat <i>telephone</i> dari luar dan dalam hotel 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
13.	Jumat 13 Februari 2026	11.00-19.00	1. <i>Handle request</i> tamu 2. Membantu senior dalam meng- <i>handle C/I</i>		

			3. Mem-posting deposit 4. Meng-update <i>guest card</i> 5. Mengisi <i>remark</i> tamu 6. Mengangkat <i>telephone</i> dari luar dan dalam hotel 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
14.	Sabtu 14 Februari 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-update status tamu <i>repeater</i> 4. Mengisi <i>HK report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-handle C/O 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-handle C/I 10. Mem-posting deposit 11. Meng-update <i>guest card</i> 12. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
15.	Minggu 15 Februari 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>remark, request</i> tamu dari TA		

			3. Meng-<i>update</i> status tamu <i>repeater</i> 4. Mengisi HK <i>report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-<i>handle</i> C/O 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-<i>handle</i> C/I 10. Mem-posting deposit 11. Meng-<i>update</i> <i>guest card</i> 12. <i>Handle</i> <i>guest complaint</i> by <i>telephone</i>		
16.	Senin 16 Februari 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-<i>update</i> status tamu <i>repeater</i> 4. Mengisi HK <i>report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-<i>handle</i> C/O 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-<i>handle</i> C/I 10. Mem-posting deposit		

			11. Meng-update <i>guest card</i> 12. Handle guest complaint by telephone		
17.	Selasa 17 Februari 2026	Off	Off	Libur	Off
18.	Rabu 18 Februari 2026	11.00-19.00	1. Handle request tamu 2. Membantu senior dalam meng-handle C/I 3. Mem-posting deposit 4. Meng-update <i>guest card</i> 5. Mengisi <i>remark</i> tamu 6. Mengangkat <i>telephone</i> dari luar dan dalam hotel 7. Handle guest complaint by telephone		
19.	Kamis 19 Februari 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-handle C/O 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-handle C/I 5. Membuat reservasi iftar 6. Mem-posting deposit 7. Meng-update <i>guest card</i> 8. Handle guest complaint by telephone		

20.	Jumat 20 Februari 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-<i>update</i> status tamu <i>repeater</i> 4. Mengisi HK <i>report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-<i>handle</i> C/O 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-<i>handle</i> C/I 10. Membuat reservasi iftar 11. Mem-posting deposit 12. Meng-<i>update</i> <i>guest card</i> 13. <i>Handle</i> <i>guest complaint</i> by <i>telephone</i>		
21.	Sabtu 21 Februari 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-<i>update</i> status tamu <i>repeater</i> 4. Mengisi HK <i>report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-<i>handle</i> C/O 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i>		

			8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-handle C/I 10. Membuat reservasi iftar 11. Mem-posting deposit 12. Meng-update guest card 13. Handle guest complaint by telephone		
22.	Minggu 22 Februari 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan counter 2. Mengecek remark, request tamu dari TA 3. Meng-update status tamu repeater 4. Mengisi HK report 5. Melakukan courtesy call 6. Membantu senior dalam meng-handle C/O 7. Handle tamu extend 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-handle C/I 10. Membuat reservasi iftar 11. Mem-posting deposit 12. Meng-update guest card 13. Handle guest complaint by telephone		
23.	Senin 23 Februari 2026	Off	Off	Libur	Off

24.	Selasa 24 Februari 2026	15.00-23.00	1. <i>Handle request</i> tamu 2. Membantu senior dalam meng-<i>handle</i> C/I 3. Membuat reservasi iftar 4. Mem-posting deposit 5. Meng-<i>update guest card</i> 6. Mengisi <i>remark</i> tamu 7. Mengangkat <i>telephone</i> dari luar dan dalam hotel 8. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
25.	Rabu 25 Februari 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>handle</i> C/O 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>handle</i> C/I 5. Membuat reservasi iftar 6. Mem-posting deposit 7. Meng-<i>update guest card</i> 8. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
26.	Kamis 26 Februari 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>remark, request</i> tamu dari TA		

			3. Meng-update status tamu <i>repeater</i> 4. Mengisi HK <i>report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-handle C/O 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-handle C/I 10. Membuat reservasi iftar 11. Mem-posting deposit 12. Meng-update <i>guest card</i> <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
27.	Jumat 27 Februari 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-update status tamu <i>repeater</i> 4. Mengisi HK <i>report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-handle C/O 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-handle C/I		

			10. Membuat reservasi iftar 11. Mem-posting deposit 12. Meng-update <i>Guest card</i> <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
28.	Sabtu 28 Februari 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-update status tamu <i>repeater</i> 4. Mengisi HK <i>report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng- <i>handle</i> C/O 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng- <i>handle</i> C/I 10. Membuat reservasi iftar 11. Mem-posting deposit		

			12. Meng-update guest card		
			13. Handle guest complaint by telephone		

Mengetahui
Supervisor



Depi

Padang, 5 Juli 2026
Mahasiswa



Nova Merdwiani Putri

LOGBOOK MAGANG BERDAMPAK I
PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nova Merdwiani Putri
 NIM : 24135086
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 083117550239
 Supervisor : Depi
 Nama Industri : Favehotel Olo Padang
 Waktu Pelaksanaan PLI : 15 Januari - 5 Juli

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
1.	Minggu 01 Maret 2026	Off	Off	Libur	Off
2.	Senin 02 Maret 2026	15.00-23.00	1. <i>Handle request</i> tamu 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle</i> C/I 3. Membuat reservasi Iftar 4. Mem-posting deposit 5. Meng- <i>update Guest card</i> 6. Mengisi <i>Remark</i> tamu 7. Mengangkat <i>telephone</i> dari luar dan dalam hotel 8. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
3.	Selasa 03 Maret 2026	15.00-23.00	1. <i>Handle request</i> tamu		

			2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 3. Membuat reservasi Iftar 4. Mem-posting deposit 5. Meng-<i>update Guest card</i> 6. Mengisi <i>Remark</i> tamu 7. Mengangkat <i>telephone</i> dari luar dan dalam hotel 8. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
4.	Rabu 04 Maret 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>Remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-<i>update</i> status tamu <i>Repeater</i> 4. Mengisi <i>HK report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 10. Membuat reservasi Iftar 11. Mem-posting deposit 12. Meng-<i>update Guest card</i>		

			13. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
5.	Kamis 05 Maret 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>Remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-<i>update</i> status tamu <i>Repeater</i> 4. Mengisi <i>HK report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 10. Membuat reservasi Iftar 11. Mem-posting deposit 12. Meng-<i>update Guest card</i>		
6.	Jumat 06 Maret 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>Remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-<i>update</i> status tamu <i>Repeater</i> 4. Mengisi <i>HK report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i>		

			8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 10. Membuat reservasi Iftar 11. Mem-posting deposit 12. Meng- <i>update Guest card</i>		
7.	Sabtu 07 Maret 2026	Off	Off	Libur	Off
8.	Minggu 08 Maret 2026	15.00-23.00	1. <i>Handle request</i> tamu 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 3. Membuat reservasi Iftar 4. Mem-posting deposit 5. Meng- <i>update Guest card</i> 6. Mengisi <i>Remark</i> tamu 7. Mengangkat <i>telephone</i> dari luar dan dalam hotel 8. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
9.	Senin 09 Maret 2026	15.00-23.00	1. <i>Handle request</i> tamu 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 3. Membuat reservasi Iftar 4. Mem-posting deposit 5. Meng- <i>update Guest card</i>		

			6. Mengisi <i>Remark</i> tamu 7. Mengangkat <i>telephone</i> dari luar dan dalam hotel 8. <i>Handle guest complaint by telephone</i> 9. Training mingguan departemen fo		
10.	Selasa 10 Maret 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>Remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng- <i>update</i> status tamu <i>Repeater</i> 4. Mengisi <i>HK report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 10. Membuat reservasi Iftar 11. Mem-posting deposit 12. Meng- <i>update Guest card</i>		
11.	Rabu 11 Maret 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>Remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng- <i>update</i> status tamu <i>Repeater</i> 4. Mengisi <i>HK report</i>		

			5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 10. Membuat reservasi Iftar 11. Mem-posting deposit 12. Meng-<i>update Guest card</i> 13. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
12.	Kamis 12 Maret 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>Remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-<i>update</i> status tamu <i>Repeater</i> 4. Mengisi <i>HK report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 10. Membuat reservasi Iftar 11. Mem-posting deposit		

			12. <i>Meng-update Guest card</i> 13. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
13.	Jumat 13 Maret 2026	Off	Off	Libur	Off
14.	Sabtu 14 Maret 2026	15.00-23.00	1. <i>Handle request tamu</i> 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 3. Membuat reservasi Iftar 4. Mem-posting deposit 5. <i>Meng-update Guest card</i> 6. Mengisi <i>Remark</i> tamu 7. Mengangkat <i>telephone</i> dari luar dan dalam hotel 8. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
15.	Minggu 15 Maret 2026	15.00-23.00	1. <i>Handle request tamu</i> 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 3. Membuat reservasi Iftar 4. Mem-posting deposit 5. <i>Meng-update Guest card</i> 6. Mengisi <i>Remark</i> tamu 7. Mengangkat <i>telephone</i> dari luar dan dalam hotel		

			8. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
16.	Senin 16 Maret 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>Remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-<i>update</i> status tamu <i>Repeater</i> 4. Mengisi <i>HK report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 10. Membuat reservasi Iftar 11. Mem-posting deposit 12. Meng-<i>update Guest card</i>		
17.	Selasa 17 Maret 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>Remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-<i>update</i> status tamu <i>Repeater</i> 4. Mengisi <i>HK report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i>		

			8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 10. Membuat reservasi Iftar 11. Mem-posting deposit 12. Meng- <i>update Guest card</i>		
18.	Rabu 18 Maret 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>Remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng- <i>update</i> status tamu <i>Repeater</i> 4. Mengisi <i>HK report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 10. Membuat reservasi Iftar 11. Mem-posting deposit 12. Meng- <i>update Guest card</i> 13. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
19.	Kamis 19 Maret 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>Remark, request</i> tamu dari TA		

			- Meng-update status tamu <i>Repeater</i> - Mengisi HK <i>report</i> - Melakukan <i>courtesy call</i> - Membantu senior dalam meng-Handle C/O - Handle tamu <i>extend</i> - Pembersihan kunci - Membantu senior dalam meng-Handle C/I - Membuat reservasi Iftar - Mem-posting deposit - Meng-update <i>Guest card</i> - Handle <i>guest complaint by telephone</i>		
20.	Jumat 20 Maret 2026	Off	Off	Libur	Off
21.	Sabtu 21 Maret 2026	Off	Off	Libur	Off
22.	Minggu 22 Maret 2026	Off	Off	Libur	Off
23.	Senin 23 Maret 2026	Off	Off	Libur	Off
24.	Selasa 24 Maret 2026	Off	Off	Libur	Off
25.	Rabu 25 Maret 2026	15.00-23.00	- Handle request tamu - Membantu senior dalam meng-Handle C/I - Mem-posting deposit - Meng-update <i>Guest card</i>		

			5. Mengisi <i>Remark</i> tamu 6. Mengangkat <i>telephone</i> dari luar dan dalam hotel 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
26.	Kamis 26 Maret 2026	15.00-23.00	1. <i>Handle request</i> tamu 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 3. Mem-posting deposit 4. Meng-<i>update Guest card</i> 5. Mengisi <i>Remark</i> tamu 6. Mengangkat <i>telephone</i> dari luar dan dalam hotel 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
27.	Jumat 27 Maret 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
28.	Sabtu 28 Maret 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i>		

			2. Mengecek <i>Remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-<i>update</i> status tamu <i>Repeater</i> 4. Mengisi HK <i>report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 10. Mem-posting deposit 11. Meng-<i>update Guest card</i> 12. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
29.	Minggu 29 Maret 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>Remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-<i>update</i> status tamu <i>Repeater</i> 4. Mengisi HK <i>report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i>		

			10. Mem-posting deposit 11. Meng-update <i>Guest card</i>		
30.	Senin 30 Maret 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>Remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-update status tamu <i>Repeater</i> 4. Mengisi <i>HK report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 10. Mem-posting deposit 11. Meng-update <i>Guest card</i>		
31.	Selasa 31 Maret 2026	Off	Off	Libur	Off

Mengetahui
Supervisor



Depi

Padang, 5 Juli 2026
Mahasiswa



Nova Merdwiani Putri

LOGBOOK MAGANG BERDAMPAK I
PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nova Merdwiani Putri
 NIM : 24135086
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 083117550239
 Supervisor : Depi
 Nama Industri : Favehotel Olo Padang
 Waktu Pelaksanaan PLI : 15 Januari - 5 Juli

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
1.	Rabu 01 April 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng- <i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
2.	Kamis 02 April 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci		

			4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
3.	Jumat 03 April 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
4.	Sabtu 04 April 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		

5.	Minggu 05 April 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>Remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-<i>update</i> status tamu <i>Repeater</i> 4. Mengisi HK <i>report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 10. Mem-posting deposit 11. Meng-<i>update Guest card</i> 13. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
6.	Senin 06 April 2026	Off	Off	Libur	Off
7.	Selasa 07 April 2026	15.00-23.00	1. <i>Handle request</i> tamu 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 3. Mem-posting deposit 4. Meng-<i>update Guest card</i> 5. Mengisi <i>Remark</i> tamu 6. Mengangkat <i>telephone</i> dari luar dan dalam hotel		

			7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
8.	Rabu 08 April 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan counter 2. Mengecek Remark, request tamu dari TA 3. Meng-update status tamu Repeater 4. Mengisi HK report 5. Melakukan courtesy call 6. Membantu senior dalam meng-Handle C/O 7. <i>Handle</i> tamu extend 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-Handle C/I 10. Mem-posting deposit 11. Meng-update Guest card 12. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
9.	Kamis 09 April 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan counter 2. Mengecek Remark, request tamu dari TA 3. Meng-update status tamu Repeater 4. Mengisi HK report 5. Melakukan courtesy call 6. Membantu senior dalam meng-Handle C/O		

			7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-<i>Handle</i> C/I 10. Mem-<i>posting</i> <i>deposit</i> 11. Meng-<i>update</i> <i>Guest card</i> 12. <i>Handle</i> <i>guest complaint</i> by <i>telephone</i>		
10.	Jumat 10 April 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>Remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-<i>update</i> status tamu <i>Repeater</i> 4. Mengisi <i>HK report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-<i>Handle</i> C/O 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-<i>Handle</i> C/I 10. Mem-<i>posting</i> <i>deposit</i> 11. Meng-<i>update</i> <i>Guest card</i> 13. <i>Handle</i> <i>guest complaint</i> by <i>telephone</i>		
11.	Sabtu 11 April 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i>		

			2. Mengecek Remark, request tamu dari TA 3. Meng-update status tamu Repeater 4. Mengisi HK report 5. Melakukan courtesy call 6. Membantu senior dalam meng-Handle C/O 7. Handle tamu extend 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-Handle C/I 10. Mem-posting deposit 11. Meng-update Guest card 12. Handle guest complaint by telephone		
12.	Minggu 12 April 2026	Off	Off	Libur	Off
13.	Senin 13 April 2026	15.00-23.00	1. Handle request tamu 2. Membantu senior dalam meng-Handle C/I 3. Mem-posting deposit 4. Meng-update Guest card 5. Mengisi Remark tamu 6. Mengangkat telephone dari luar dan dalam hotel 7. Handle guest complaint by telephone		

14.	Selasa 14 April 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
15.	Rabu 15 April 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>Remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-<i>update</i> status tamu <i>Repeater</i> 4. Mengisi <i>HK report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 10. Mem-posting <i>deposit</i> 11. Meng-<i>update Guest card</i> 12. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		

16.	Kamis 16 April 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>Remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-<i>update</i> status tamu <i>Repeater</i> 4. Mengisi HK <i>report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 10. Mem-<i>posting deposit</i> 11. Meng-<i>update Guest card</i> 13. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
17.	Jumat 17 April 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>Remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-<i>update</i> status tamu <i>Repeater</i> 4. Mengisi HK <i>report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci		

			9. Membantu senior dalam meng- <i>Handle</i> C/I 10. Mem- <i>posting</i> deposit 11. Meng- <i>update</i> Guest card 13. <i>Handle</i> guest complaint by telephone 14. <i>Training</i> mingguan departemen FO		
18.	Sabtu 18 April 2026	Off	Off	Libur	Off
19.	Minggu 19 April 2026	15.00-23.00	1. <i>Handle</i> request tamu 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle</i> C/I 3. Mem- <i>posting</i> deposit 4. Meng- <i>update</i> Guest card 5. Mengisi Remark tamu 6. Mengangkat <i>telephone</i> dari luar dan dalam hotel 7. <i>Handle</i> guest complaint by telephone		f
20.	Senin 20 April 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy</i> call 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle</i> C/O 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng- <i>Handle</i> C/I 5. Mem- <i>posting</i> deposit		f

			6. Meng-update <i>Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
21.	Selasa 21 April 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>Remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-update status tamu <i>Repeater</i> 4. Mengisi <i>HK report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 10. Mem-posting <i>deposit</i> 11. Meng-update <i>Guest card</i> 12. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
22.	Rabu 22 April 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting <i>deposit</i>		

			6. Meng-update Guest card 7. Handle guest complaint by telephone		
23.	Kamis 23 April 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-Handle C/O 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-Handle C/I 5. Mem-posting deposit 6. Meng-update Guest card 7. Handle guest complaint by telephone		
24.	Jumat 24 April 2026	Off	Off	Libur	Off
25.	Sabtu 25 April 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-Handle C/O 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-Handle C/I 5. Mem-posting deposit 6. Meng-update Guest card 7. Handle guest complaint by telephone		
26.	Minggu 26 April 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i>		

			2. Membantu senior dalam meng-Handle C/O 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-Handle C/I 5. <i>Handle chack in group</i> 6. Mem-posting deposit 7. Meng-update <i>Guest card</i> 8. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
27.	Senin 27 April 2026	09.00-15.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-Handle C/O 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-Handle C/I 5. Mem-posting deposit 6. Meng-update <i>Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i> 8. <i>Training mingguan departemen FO</i>		
28.	Selasa 28 April 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-Handle C/O 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-Handle C/I		

			5. <i>Handle complain group</i> 6. <i>Mem-posting deposit</i> 7. <i>Meng-update Guest card</i> 8. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
29.	Rabu 29 April 2026	09.00-15.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 5. <i>Mem-posting deposit</i> 6. <i>Meng-update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
30.	Kamis 30 April 2026	Off	Off	Libur	Off

Mengetahui
Supervisor



Depi

Padang, 5 Juli 2026
Mahasiswa



Nova Merdwiani Putri

LOGBOOK MAGANG BERDAMPAK I
PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nova Merdwiani Putri
 NIM : 24135086
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 083117550239
 Supervisor : Depi
 Nama Industri : Favehotel Olo Padang
 Waktu Pelaksanaan PLI : 15 Januari - 5 Juli

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
1.	Jumat 01 Mei 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 5. <i>Handle group chack out</i> 6. Mem-posting deposit 7. Meng- <i>update Guest card</i> 8. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
2.	Sabtu 02 Mei 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci		

			4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
3.	Minggu 03 Mei 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		d
4.	Senin 04 Mei 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		f

5.	Selasa 05 Mei 2026	Off	Off	Libur	Off
6.	Rabu 06 Mei 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
7.	Kamis 07 Mei 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
8.	Jumat 08 Mei 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i>		

			5. <i>Training</i> mingguan departeman <i>FO</i> 6. Mem-posting deposit 7. Meng-<i>update Guest card</i> 8. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
9.	Sabtu 09 Mei 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
10.	Minggu 10 Mei 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
11.	Senin 11 Mei 2026	Off	Off	Libur	Off

12.	Selasa 12 Mei 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
13.	Rabu 13 Mei 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
14.	Kamis 14 Mei 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit		

			6. Meng-update Guest card 7. Handle guest complaint by telephone		
15.	Jumat 15 Mei 2026	09.00-15.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-Handle C/O 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-Handle C/I 5. Mem-posting deposit 6. Meng-update Guest card 7. Handle guest complaint by telephone		
16.	Sabtu 16 Mei 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-Handle C/O 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-Handle C/I 5. Mem-posting deposit 6. Meng-update Guest card 7. Handle guest complaint by telephone		
17.	Minggu 17 Mei 2026	Off	Off	Libur	Off
18.	Senin 18 Mei 2026	09.00-15.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i>		

			2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle</i> C/O 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle</i> C/I 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
19.	Selasa 19 Mei 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle</i> C/O 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle</i> C/I 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
20.	Rabu 20 Mei 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle</i> C/O 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle</i> C/I 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i>		

			7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
21.	Kamis 21 Mei 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng- <i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
22.	Jumat 22 Mei 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng- <i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
23.	Sabtu 23 Mei 2026	Off	Off	Libur	Off
24.	Minggu 24 Mei 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci		

			4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
25.	Senin 25 Mei 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
26.	Selasa 26 Mei 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		

27.	Rabu 27 Mei 2026	Off	Off	Libur	Off
28.	Kamis 28 Mei 2026	09.00-15.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. <i>Training</i> mingguan departemen FO 7. Meng-<i>update Guest card</i> 8. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
29.	Jumat 29 Mei 2026	Off	Off	Libur	Off
30.	Sabtu 30 Mei 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
31.	Minggu 31 Mei 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i>		

			3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng- <i>Handle</i> C/I 5. Mem-posting deposit 6. Meng- <i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
--	--	--	--	---	---

Mengetahui
Supervisor



Depi

Padang, 5 Juli 2026
Mahasiswa



Nova Merdwiani Putri

LOGBOOK MAGANG BERDAMPAK I
PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nova Merdwiani Putri
 NIM : 24135086
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 083117550239
 Supervisor : Depi
 Nama Industri : Favehotel Olo Padang
 Waktu Pelaksanaan PLI : 15 Januari - 5 Juli

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
1.	Senin 01 Juni 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 5. <i>Handle chack in group</i> kemensos 6. <i>Handle group chack out</i> 7. Mem-posting deposit 8. Meng- <i>update Guest card</i> 9. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
2.	Selasa 02 Juni 2026	09.00-15.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i>		

			2. Membantu senior dalam meng-Handle C/O 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-Handle C/I 5. Mem-posting deposit 6. Meng-update Guest card 7. Handle guest complaint by telephone		
3.	Rabu 03 Juni 2026	11.00-19.00	1. Melakukan courtesy call 2. Membantu senior dalam meng-Handle C/O 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-Handle C/I 5. Mem-posting deposit 6. Meng-update Guest card 7. Handle guest complaint by telephone		
4.	Kamis 04 Juni 2026	Off	Off	Libur	Off
5.	Jumat 05 Juni 2026	11.00-19.00	1. Melakukan courtesy call 2. Membantu senior dalam meng-Handle C/O 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-Handle C/I 5. Mem-posting deposit		

			6. <i>Meng-update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
6.	Sabtu 06 Juni 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. <i>Meng-update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
7.	Minggu 07 Juni 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. <i>Meng-update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
8.	Senin 08 Juni 2026	09.00-15.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci		

			4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
9.	Selasa 09 Juni 2026	09.00-15.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
10.	Rabu 10 Juni 2026	Off	Off	Libur	Off
11.	Kamis 11 Juni 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i>		

			7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
12.	Jumat 12 Juni 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng- <i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i> 8. Rona tara		
13.	Sabtu 13 Juni 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng- <i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
14.	Minggu 14 Juni 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci		

			- Membantu senior dalam meng-Handle C/I - Mem-posting deposit - Meng-update Guest card - Handle guest complaint by telephone		
15.	Senin 15 Juni 2026	11.00-19.00	- Melakukan <i>courtesy call</i> - Membantu senior dalam meng-Handle C/O - Pembersihan kunci - Membantu senior dalam meng-Handle C/I - Mem-posting deposit - Meng-update Guest card - Handle guest complaint by telephone		
16.	Selasa 16 Juni 2026	Off	Off	Libur	Off
17.	Rabu 17 Juni 2026	11.00-19.00	- Melakukan <i>courtesy call</i> - Membantu senior dalam meng-Handle C/O - Pembersihan kunci - Membantu senior dalam meng-Handle C/I - Mem-posting deposit - Meng-update Guest card		

			7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
18.	Kamis 18 Juni 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
19.	Jumat 19 Juni 2026	07.00-15.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>Remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-<i>update status</i> tamu <i>Repeater</i> 4. Mengisi <i>HK report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 10. Mem-posting deposit 11. Meng-<i>update Guest card</i>		

			12. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
20.	Sabtu 20 Juni 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
21.	Minggu 21 Juni 2026	07.00-19.00	1. Membersihkan <i>counter</i> 2. Mengecek <i>Remark, request</i> tamu dari TA 3. Meng-<i>update status</i> tamu <i>Repeater</i> 4. Mengisi <i>HK report</i> 5. Melakukan <i>courtesy call</i> 6. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 7. <i>Handle</i> tamu <i>extend</i> 8. Pembersihan kunci 9. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 10. Mem-posting deposit 11. Meng-<i>update Guest card</i>		

			12. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
22.	Senin 22 Juni 2026	Off	Off	Libur	Off
23.	Selasa 23 Juni 2026	09.00-15.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng- <i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
24.	Rabu 24 Juni 2026	09.00-15.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng- <i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
25.	Kamis 25 Juni 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci		

			4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
26.	Jumat 26 Juni 2026	09.00-15.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
27.	Sabtu 27 Juni 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		

28.	Minggu 28 Juni 2026	Off	Off	Libur	Off
29.	Senin 29 Juni 2026	09.00-15.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
30.	Selasa 30 Juni 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		

Mengetahui
Supervisor



Depi

Padang, 5 Juli 2026
Mahasiswa



Nova Merdwiani Putri

LOGBOOK MAGANG BERDAMPAK I
PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nova Merdwiani Putri
 NIM : 24135086
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 083117550239
 Supervisor : Depi
 Nama Industri : Favehotel Olo Padang
 Waktu Pelaksanaan PLI : 15 Januari - 5 Juli

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
1.	Rabu 01 Juli 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/I</i> 5. Mem-posting deposit 6. Meng- <i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
2.	Kamis 02 Juli 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng- <i>Handle C/O</i> 3. Pembersihan kunci		

			4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle</i> C/I 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
3.	Jumat 03 Juli 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle</i> C/O 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle</i> C/I 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i> 7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
4.	Sabtu 04 Juli 2026	Off	Off	Libur	Off
5.	Minggu 05 Juli 2026	11.00-19.00	1. Melakukan <i>courtesy call</i> 2. Membantu senior dalam meng-<i>Handle</i> C/O 3. Pembersihan kunci 4. Membantu senior dalam meng-<i>Handle</i> C/I 5. Mem-posting deposit 6. Meng-<i>update Guest card</i>		

			7. <i>Handle guest complaint by telephone</i>		
--	--	--	---	--	--

Mengetahui
Supervisor



Depi

Padang, 5 Juli 2026
Mahasiswa



Nova Merdwiani Putri