

LAPORAN STUDI KASUS
ANALISIS PENANGANAN KOMPLAIN TAMUAKIBAT
KESALAHAN PENITIPAN ICE GEL
DI THE ZHM PREMIERE HOTEL PADANG

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



Oleh:

Leo Panca Putra / 24135180

Dosen Pembimbing. : Prof. Dr. Yuliana, SP, M.Si

Front Office Manager : Irfan Hadi

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

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

HALAMAN PENGESAHAN DARI FAKULTAS

**Laporan Ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I**

FPP-UNP Padang

Semester Januari – Juni 2026

Oleh

Leo Panca Putra

NIM/BP : 24135180/2024

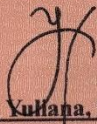
Program Studi D-IV Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing dari Fakultas

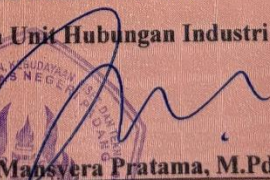
Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I


Prof. Dr. Yuhana, S.P., M.Si

NIP.197007271997032003

a.n Dekan FPP-UNP

Kepala Unit Hubungan Industri


Vischa Mansvera Pratama, M.Pd,

NIP. 199502132022032020



HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

Laporan Ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan

Penyelesaian Praktek Lapangan Industri (PLI) I

FPP-UNP Padang

Semester Januari – Juni 2026

Oleh

Leo Panca Putra

NIM/BP: 24135180/2024

Program Studi D-IV Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing dari Industri


Irfan Hadi
Front Office Manager

Pembimbing dari Industri


Yuanita Effendi
Human Resource Manager

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I serta dapat menyelesaikan laporannya tepat waktu dan tanpa adanya halangan. Laporan ini dibuat berdasarkan kegiatan penulis selama menjalani Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I di The ZHM Premiere Hotel Padang pada tanggal 12 Januari – 12 Juli 2026.

Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I ini merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Selain untuk menuntaskan program studi pada semester empat, Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I ini juga banyak memberikan manfaat kepada penulis baik dari segi akademik maupun non-akademik dan merupakan pengalaman yang tidak dapat penulis temukan saat berada di bangku kuliah.

Dalam penyusunan laporan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yuliastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M. Pd, selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, M.Si.Par, CHE, selaku Kepala Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd, selaku Koordinator PLI 1 Departemen Pariwisata, Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd, selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Ibu Prof. Dr. Yuliana, SP, M.Si sebagai Dosen Pembimbing Praktek Lapangan Industri (PLI) I.
7. Seluruh dosen–dosen departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
8. Ibu Surni Yanti sebagai General Manager di The ZHM Premiere Hotel Padang.

9. Ibu Yuanita Effendi sebagai Human Resources Manager di The ZHM Premiere Hotel Padang.
10. Bapak Irfan Hadi sebagai *Front Office* Manager di The ZHM Premiere Hotel Padang.
11. Bapak Febri Aditya S.St sebagai Supervisor *Front Office* di The ZHM Premiere Padang.
12. Dan seluruh staff di The ZHM Premiere Hotel Padang.
13. Ucapan terima kasih kepada orang tua yang sudah banyak memberikan dukungan, semangat serta material kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna. Apabila ada kekurangan dan kesalahan diharapkan kritik dan saran dari pembaca. Akhir kata semoga laporan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua.

Padang, 12 Juli 2026

Leo Panca Putra

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Studi Kasus	5
1.4 Manfaat Studi Kasus	5
1.4.1 Secara Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Departemen <i>Front Office</i> dalam Operasional Hotel	7
2.1.2 Prosedur Penitipan Barang Tamu (<i>Luggage and Goods Handling</i>)	7
2.1.3 Manajemen Komplain (Guest Complaint Handling) dan Service Recovery	8
2.2 Penelitian Terdahulu	9
2.3 Kerangka Pemikiran	11
BAB III METODE STUDI KASUS	14
3.1 Jenis Penelitian	14
3.2 Lokasi dan Waktu PLI	14
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan.....	14
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	15
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	15

3.6 Teknik Analisis Data.....	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	17
4.1 Gambaran Umum Studi Kasus	17
4.2 Temuan Studi Kasus	19
4.3 Analisis Permasalahan.....	20
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	20
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan.....	21
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	22
5.1 Kesimpulan.....	22
5.2 Saran.....	22
DAFTAR PUSTAKA	24
LAMPIRAN	26

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1	2
TABEL 2.1	9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Dokumentasi wawancara dengan Front Desk Agent.....	18
Gambar 4.2 Ruang bagasi tamu (Luggage Room) yang digunakan untuk	19
Gambar 4.3 Buku data penyimpanan barang tamu.	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	26
Lampiran 1.1 Identitas Narasumber.....	26
Lampiran 1.2 Tujuan Wawancara.....	27
Lampiran 1.3 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	27
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara dengan Front Desk Agent.....	28
Lampiran 3. Dokumentasi Ruang Bagasi Tamu (Luggage Room).....	29
Lampiran 4. Dokumentasi Buku Data Penyimpanan Barang Tamu.....	29

ABSTRAK

Leo Panca Putra, 2026 : Analisis Penanganan Komplain Tamu Akibat Kesalahan Penitipan Ice Gel di The ZHM PREMIERE Hotel Padang, D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur penanganan komplain tamu akibat kegagalan operasional (*service failure*) dalam penanganan barang titipan bersuhu khusus (*temperature-sensitive goods*) pada Departemen *Front Office* di The ZHM Premiere Hotel Padang. Masalah utama yang diangkat dalam studi kasus ini adalah kerusakan kualitas persediaan *ice gel* milik tamu kamar 202 akibat kelalaian staf dalam pengisian lembar bagasi (*luggage tag*) dan ketidakpatuhan terhadap prosedur penyimpanan rantai dingin (*cold chain*). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus melalui observasi lapangan secara partisipatif, wawancara mendalam bersama staf operasional, serta data estimasi observasi yang didapat selama Praktik Lapangan Industri (PLI) yang dilaksanakan di The ZHM Premiere Hotel Padang pada tanggal 12 Januari – 12 Juli 2026. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penanganan keluhan oleh staf *Front Office* telah mengadopsi elemen pemulihan layanan (*service recovery*) dengan Metode LAST (*Listen, Apologize, Solve, Thank*), berupa permohonan maaf, koordinasi pembekuan ulang ke bagian dapur, serta pemberian kompensasi berupa fasilitas *late check-out* gratis. Meskipun staf berhasil meredam eskalasi kemarahan tamu melalui kompensasi cepat tersebut, kegagalan ini merefleksikan adanya kendala komunikasi antar-shift dan inkonsistensi sistemik pengawasan *SOP* penanganan barang bawaan sensitif, yang menyumbang angka estimasi keluhan tertinggi kedua (25,7%) di hotel tersebut. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar manajemen hotel menerapkan stiker instruksi suhu khusus (*special instruction tag*) pada bagasi dan memperketat audit kepatuhan koordinasi lintas departemen.

Kata Kunci: *Front Office , Penanganan Komplain, Service Recovery , Ice Gel, Barang Sensitif Suhu.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa komersial yang sangat mengutamakan kualitas pelayanan (*service quality*) demi mewujudkan kepuasan tamu secara berkelanjutan. Kepuasan tamu merupakan cerminan dari keberhasilan tata kelola hotel dalam menjembatani jarak antara ekspektasi konsumen dengan realitas pelayanan yang mereka terima secara riil di lapangan (Tjiptono, 2019). Dalam ekosistem operasional hotel, departemen *Front Office* memegang posisi sentral sebagai nerve center dan beranda depan utama hotel. Seluruh siklus interaksi tamu, yang diawali dari penanganan reservasi, pemrosesan registrasi kedatangan (*check-in*), penyediaan pusat informasi, hingga penanganan keberangkatan (*check-out*), dikomandoi oleh departemen ini. Konsekuensinya, setiap personel *Front Office* dituntut terampil, tanggap, serta patuh secara absolut terhadap *Standard Operating Procedure (SOP)* demi mewujudkan konsep pelayanan prima (*service excellence*) yang konsisten (Bardi, 2010).

Namun pada kenyataannya, aktivitas operasional harian hotel bersifat dinamis dan kompleks, sehingga celah timbulnya kesalahan pelayanan akibat faktor kelalaian manusia (*human error*) tetap berpotensi terjadi. Salah satu layanan kritikal di bawah supervisi staf *Front Office* (khususnya bagian *Guest Service Agent* dan *Bellboy*) adalah penanganan barang bawaan dan penitipan barang milik tamu (*luggage & goods handling*). Mengacu pada standar pengelolaan barang titipan, klasifikasi barang milik tamu tidak hanya terbatas pada koper atau tas kasual, melainkan kerap mencakup barang-barang sensitif yang membutuhkan perlakuan khusus, seperti *ice gel* untuk keperluan medis atau penyimpanan ASI perah. Penyimpanan jenis barang sensitif ini mensyaratkan prosedur penempatan pada suhu dingin (*freezer/refrigerator*) serta pencatatan administrasi label yang ketat agar karakteristik fisiknya tidak rusak (Swastika

dkk., 2025). Selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) yang dilaksanakan di The ZHM Premiere Hotel Padang sebuah hotel berskala bintang 4 (empat) plus yang berlokasi strategis di Kota Padang ditemukan sebuah kasus kegagalan operasional (*service failure*) konkret. Pada tanggal 14 Mei 2026, pukul 11.30 WIB, seorang tamu keluarga yang sedang menginap di kamar 202 menitipkan sebuah tas kecil berisi *ice gel* medis dan ASI perah kepada staf *Front Office Agent* yang bertugas di meja resepsionis.

Tamu memberikan instruksi lisan secara spesifik agar barang tersebut dibekukan di dalam lemari pendingin (*freezer*). Namun, akibat kelalaian staf dalam pengisian slip penitipan barang (*luggage tag*) dan ketiadaan penempelan stiker instruksi suhu khusus, barang tersebut hanya diletakkan di dalam rak penyimpanan barang bawaan umum (*luggage room*) bersuhu ruangan normal. Ketika tamu tersebut melakukan proses check-out pada keesokan harinya pukul 12.15 WIB dan mengambil kembali barangnya, ditemukan kondisi *ice gel* telah mencair seluruhnya dan persediaan ASI perah di dalamnya telah mengalami kerusakan kualitas akibat tidak terjaganya stabilitas suhu. Kondisi ini memicu komplain dengan eskalasi kemarahan tinggi dari pihak tamu di area lobi hotel. Kegagalan pelayanan ini tidak hanya mencederai psikologis ketidaknyamanan konsumen, tetapi juga berdampak langsung pada penurunan kredibilitas hotel, potensi tuntutan ganti rugi, serta risiko rusaknya citra positif (*brand image*) The ZHM Premiere Hotel Padang di mata publik secara luas. Fenomena keluhan operasional di departemen *Front Office* The ZHM Premiere Hotel Padang diperkuat oleh data estimasi berdasarkan hasil observasi mandiri penulis terhadap keluhan tamu sepanjang periode pelaksanaan PLI berikut:

TABEL 1.1

Estimasi frekuensi tamu (Guest Complaint)
Pada departemen Front Office
Periode 12 Januari – 12 Juli 2026

NO	KATEGORI KELUHAN	JUMLAH KASUS	PRESENTASE
1	Keterlambatan Kesiapan Kamar	14	40.0%
2	Kesalahan Penitipan Barang	9	25.7%

3	Masalah Komunikasi/Keramahan Staff	7	20.0%
4	Discrepancy Sistem Tagihan (Billing)	5	14.3%
5	TOTAL	35	100.0%

Sumber : Data estimasi hasil observasi lapangan penulis (diolah, 2026)

Berdasarkan data estimasi pada Tabel 1.1, kasus kesalahan penitipan dan penanganan barang menempati urutan kedua tertinggi dengan kontribusi sebesar 25.7% (9 kasus) dari total keseluruhan keluhan. Tingginya frekuensi keluhan ini mengindikasikan adanya inkonsistensi sistemik dalam pengawasan dan penerapan *SOP* di lapangan. Urgensi penanganan kualitas pelayanan dan penekanan komplain di properti ini sejalan dengan temuan Fachri dan Abrian (2026) dalam risetnya di The ZHM Premiere Hotel Padang, yang menegaskan bahwa persepsi kualitas pelayanan (*perceived service quality*) memiliki pengaruh dominan yang signifikan dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas tamu. Kegagalan operasional sekecil apa pun di beranda depan berisiko merusak kepuasan yang telah dibangun tersebut. Lebih lanjut, jika ditinjau dari sisi kesiapan sumber daya manusia, aspek kelalaian staf dalam pengisian slip bagasi ini berkaitan erat dengan manajemen pelatihan operasional hotel. Penelitian lokal oleh Hilal dan Ferdian (2025) di The ZHM Premiere Hotel Padang menunjukkan bahwa standardisasi pelatihan kerja yang intensif terbukti krusial dalam memperkuat keterikatan psikologis karyawan (*employee engagement*) demi meminimalkan tingkat human error saat melayani konsumen. Penelitian oleh Swastika dkk. (2025) berfokus pada pentingnya kedisiplinan individu dalam implementasi *SOP* administrasi *Front Office*. Secara akademis, beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji topik operasional perhotelan. Di sisi lain, penelitian terkait menitikberatkan kajian pada aspek psikologis dan komunikasi interpersonal staf saat mempertahankan kepuasan dan loyalitas tamu.

Meski demikian, terdapat celah riset (*research gap*) yang nyata, di mana belum ada studi yang secara empiris dan spesifik mengupas tuntas kegagalan penanganan jenis barang titipan khusus berkarakteristik sensitif suhu (*temperature-sensitive goods*) seperti *ice gel*, sekaligus menguji sinkronisasi

koordinasi taktis antar-shift di hotel bintang empat Sumatera Barat. Oleh karena itu, kebaruan (*novelty*) dari penelitian studi kasus ini terletak pada analisis mendalam mengenai penanganan komplain spesifik atas kerusakan barang titipan bersuhu khusus, ditinjau dari perspektif audit kepatuhan *SOP* serta penentuan formula pemulihan layanan (*service recovery*) yang diambil oleh hotel. Atas dasar urgensi permasalahan nyata tersebut, penulis tertarik untuk menyusun laporan ilmiah dengan judul: **"Analisis Penanganan Komplain Tamu Akibat Kesalahan Penitipan Ice Gel pada Departemen Front Office di The ZHM Premiere Hotel Padang"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan deskripsi komprehensif pada latar belakang di atas, maka rumusan identifikasi masalah dalam studi kasus ini dijabarkan sebagai berikut:

1. Terjadinya kesalahan operasional (*human error*) dalam prosedur penyimpanan barang titipan khusus (*ice gel*) milik tamu oleh staff departemen *Front Office* di The ZHM Premiere Hotel Padang.
2. Munculnya keluhan dari tamu akibat kerusakan kualitas barang bawaan sensitif yang tidak disimpan pada fasilitas pendingin yang sesuai.
3. Adanya indikasi kurangnya ketelitian staff serta kendala komunikasi internal (*miskomunikasi*) antar-shift dalam penyampaian instruksi barang titipan tamu.
4. Belum optimalnya efektivitas dan durasi penanganan keluhan oleh staff *Front Office* sesuai standar pemulihan layanan (*service recovery*) hotel.
5. Belum optimalnya evaluasi berkala terhadap prosedur penitipan barang khusus milik tamu, sehingga risiko kesalahan sejenis berpotensi terulang kembali.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah: **Bagaimana proses penanganan komplain tamu akibat kesalahan penitipan *ice gel* yang dilakukan oleh Departemen *Front Office* di The ZHM Premiere Hotel Padang?**

1.3 Tujuan Studi Kasus

Tujuan yang ingin dicapai penulis melalui penyusunan laporan studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya kesalahan operasional dalam prosedur penitipan barang khusus (*ice gel*) milik tamu.
2. Mendeskripsikan secara kronologis proses penanganan komplain yang dilakukan oleh staf Departemen *Front Office* dalam menyelesaikan keluhan tamu tersebut.
3. Mengidentifikasi kendala internal dan eksternal yang dihadapi staf hotel dalam proses pemulihan layanan (*service recovery*) saat penyelesaian komplain berlangsung.
4. Memberikan rekomendasi perbaikan dan masukan aplikatif terhadap efektivitas prosedur operasional penitipan barang tamu khusus demi meminimalisir kesalahan pelayanan.

1.4 Manfaat Studi Kasus

1.4.1 Secara Teoritis

Secara teoritis, hasil dari studi kasus ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi perkembangan khasanah literatur ilmu manajemen perhotelan, khususnya yang berkaitan erat dengan kajian manajemen penanganan keluhan tamu (*guest complaint handling*), aplikasi pelayanan prima (*service excellence*), dan manajemen risiko operasional pada Departemen *Front Office*. Selain itu, tulisan ini dapat difungsikan sebagai dokumen referensi akademis pembanding bagi para peneliti maupun mahasiswa lain yang akan melakukan kajian ilmiah dengan topik sejenis di masa mendatang.

1.4.2 Manfaat Praktis

- **Bagi The ZHM Premiere Hotel Padang:** Hasil analisis dan rekomendasi dalam studi kasus ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi riil, instrumen koreksi, dan masukan konstruktif bagi jajaran manajemen hotel dalam mengoptimalkan kepatuhan staf terhadap *SOP*, membenahi sistem koordinasi internal, serta merumuskan strategi penanganan keluhan yang lebih taktis pada Departemen *Front Office*.
- **Bagi Departemen Pariwisata:** Karya tulis ini bermanfaat menambah khasanah bahan kepustakaan, koleksi literatur ilmiah, serta sumber bacaan terapan mengenai studi kasus operasional perhotelan yang dapat dimanfaatkan mahasiswa dalam menunjang proses pembelajaran akademis.
- **Bagi Penulis:** Sebagai sarana untuk menguji, mengaplikasikan, dan menyelaraskan teori-teori manajemen perhotelan yang didapatkan di bangku perkuliahan dengan realitas dinamika kerja nyata di industri, sekaligus mengasah kompetensi berpikir kritis dalam memecahkan masalah (*problem solving*) operasional di bidang pelayanan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Departemen *Front Office* dalam Operasional Hotel

Departemen *Front Office* merupakan salah satu bagian paling vital dalam struktur organisasi hotel yang berfungsi sebagai pusat saraf (*nerve center*) dan pintu gerbang utama pelayanan (Bardi, 2010). Menurut Sugiarto (2018), *Front Office* adalah departemen yang bertanggung jawab atas kesan pertama (*first impression*) dan kesan terakhir (*last impression*) tamu, karena menjadi titik awal saat tamu datang (*check-in*) hingga meninggalkan hotel (*check-out*). Fungsi utama dari departemen ini meliputi penanganan reservasi, registrasi, penyediaan informasi, pelayanan barang bawaan, serta penanganan keluhan tamu. Oleh karena itu, staf *Front Office* (termasuk *Front Desk Agent* dan *Bellboy*) dituntut untuk memiliki kompetensi komunikasi yang tinggi serta pemahaman mendalam terhadap standar pelayanan prima (*service excellence*) (Sugiarto, 2018).

2.1.2 Prosedur Penitipan Barang Tamu (*Luggage and Goods Handling*)

Fasilitas penitipan barang merupakan salah satu bentuk pelayanan penunjang yang diberikan oleh hotel untuk meningkatkan kepuasan dan kenyamanan tamu (Swastika dkk., 2025). Secara umum, barang yang dititipkan berupa koper atau tas bawaan karena tamu datang sebelum waktu check-in resmi atau telah melakukan check-out tetapi masih memiliki aktivitas di luar hotel. Menurut Sugiarto (2018), SOP dasar penanganan barang bawaan titipan meliputi:

- 1. Pemeriksaan Fisik:** Memastikan kondisi luar barang dalam keadaan baik dan aman.
- 2. Pencatatan Administrasi:** Mengisi *luggage tag* atau *storage claim check* yang berisi informasi nama tamu, nomor kamar, tanggal titip, tanggal ambil, serta tanda tangan staf dan tamu.
- 3. Pemberian Bukti:** Memberikan potongan claim check kepada tamu sebagai bukti sah untuk pengambilan kembali.

4. Penyimpanan: Meletakkan barang di ruang khusus penyimpanan (*luggage room*) yang terkunci dan aman.

Namun, terdapat pengecualian untuk barang titipan khusus yang sensitif terhadap suhu (*temperature-sensitive goods*), seperti *ice gel* medis, obat-obatan tertentu, atau ASI perah. Mengacu pada prinsip manajemen risiko operasional, barang-barang jenis ini wajib disimpan di fasilitas pendingin (*freezer/refrigerator*) milik hotel (seperti di area *kitchen* atau *bar*) melalui koordinasi lintas departemen, serta wajib diberi label peringatan khusus (*special instruction tag*) agar tidak terjadi kesalahan penempatan di ruang bagasi biasa bersuhu ruangan.

2.1.3 Manajemen Komplain (Guest Complaint Handling) dan Service Recovery

Keluhan (*complaint*) tamu pada dasarnya muncul akibat adanya ketidaksesuaian atau kesenjangan (*gap*) antara kualitas pelayanan nyata yang dirasakan oleh tamu (*perceived service*) dengan tingkat ekspektasi atau harapan yang telah dibentuk sebelum menerima layanan (*expected service*). Dalam industri jasa perhotelan yang sangat mengandalkan kepuasan pelanggan, keluhan tidak seharusnya dipandang semata-mata sebagai ancaman atau kendala operasional, melainkan harus dikelola secara profesional dan sistematis sebagai instrumen evaluasi mendasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Penanganan keluhan yang cepat dan efektif melalui alur pemulihan layanan (*service recovery*) yang tepat dapat mengubah pengalaman negatif tamu menjadi bentuk loyalitas baru. Dalam praktiknya, guna merespons dan menyelesaikan keluhan tamu secara efektif serta terstruktur, hotel bintang empat umumnya mengadopsi kerangka kerja taktis berupa metode LAST (Dewi & Darmayanti, 2025), yang terdiri dari tahapan berikut

- **L (*Listen*):** Staff mendengarkan seluruh penyampaian keluhan tamu secara saksama tanpa memotong pembicaraan (*non-interruption*). Selain menyimak kronologi masalah, staf juga harus menunjukkan

gestur tubuh yang empati dan penuh perhatian untuk meredakan emosi awal tamu.

- **A (*Apologize*):** Staff menyampaikan permohonan maaf secara tulus dan profesional atas ketidaknyamanan atau kegagalan pelayanan (*service failure*) yang dialami tamu. Permohonan maaf ini mewakili rasa empati institusi manajemen hotel tanpa bersikap defensif atau menyalahkan pihak lain.
- **S (*Solve/Suggest*):** staff menawarkan langkah tindakan perbaikan yang nyata, cepat, dan adil sesuai dengan tingkat permasalahan yang dialami tamu. Jika diperlukan, staf juga memberikan alternatif pemecahan masalah beserta kejelasan durasi estimasi penanganannya.
- **T (*Thank*):** Staff mengapresiasi dan mengucapkan terima kasih atas masukan yang disampaikan oleh tamu. Keluhan tersebut ditempatkan sebagai evaluasi berharga bagi perbaikan operasional hotel, yang kemudian ditindaklanjuti dengan konfirmasi ulang (*follow-up*) untuk memastikan kepuasan tamu kembali pulih.

Proses penyelesaian komplain ini bermuara pada konsep Pemulihan Layanan (*Service Recovery*), yaitu tindakan secepat mungkin yang diambil oleh penyedia jasa untuk merespons kegagalan sistem pelayanan guna mengembalikan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas tamu terhadap hotel (Tjipto, 2019).

2.2 Penelitian Terdahulu

TABEL 2.1

Matriks Penelitian Terdahulu

NO	Peneliti dan Tahun	Judul dan Nama Jurnal	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan Studi Kasus
1	Chandra, T.I., & Widyawati, C. (2024)	Analisa Handling Complaint oleh karyawan Front Office	Kualitatif Deskriptif	Penanganan keluhan berjalan baik melalui sistem kerja yang jelas, pelatihan staf, dan	Penanganan keluhan oleh Front Office berjalan dengan baik melalui sistem kerja

				evaluasi pelayanan sehingga meningkatkan kepuasan tamu	yang jelas, pelatihan staf, dan evaluasi pelayanan sehingga meningkatkan kepuasan tamu
2	Adnyana, I.M.D.M., dan Astuti, N.N. S (2025)	Penanganan Keluhan Tamu Oleh Karyawan Front Office Handling of Guest Complaints (Journal of Applied Management Studies)	Kualitatif Deskriptial	Langkah krusial dalam handling complaint adalah mendengarkan dengan empati, menawarkan solusi taktis, dan segera melakukan eskalasi ke supervisor jika masalah di luar kemampuan staf.	Memberikan rujukan valid mengenai tahapan taktis yang harus diambil staf Front Office saat merespons komplain dengan eskalasi tinggi di area lobi.
3	Kisti, R.M., dan Mayasari, C. U (2019)	Upaya Kantor Depan Dalam Meminimalisir Keluhan Tamu (Journal of Tourism and Economic)	Deskriptif Kualitatif	Keluhan tamu sering terjadi akibat kesalahan komunikasi. Solusi utamanya adalah koordinasi lintas departemen secara intensif dan pengawasan	Sangat relevan karena penyimpanan ice gel memerlukan koordinasi erat antara pihak Front Office dengan departemen yang memiliki

				operasional yang lebih ketat	fasilitas pendingin.
--	--	--	--	---------------------------------	-------------------------

Sumber : Data Referensi Ilmiah Diolah, 2026

Pernyataan Kebaruan (Novelty): Berdasarkan ketiga penelitian terdahulu di atas, terdapat kesamaan dalam penggunaan metode pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengevaluasi kinerja operasional Kantor Depan. Namun, perbedaan sekaligus kebaruan (*novelty*) dari studi kasus ini terletak pada objek dan konteks permasalahannya yang sangat spesifik, yaitu menganalisis penanganan komplain akibat kegagalan penanganan jenis barang titipan khusus (*ice gel* medis/ASI perah) yang membutuhkan perlakuan suhu dingin khusus, serta mengkaji bentuk evaluasi koordinasi lintas departemen di The ZHM Premiere Hotel Padang.

2.3 Kerangka Pemikiran

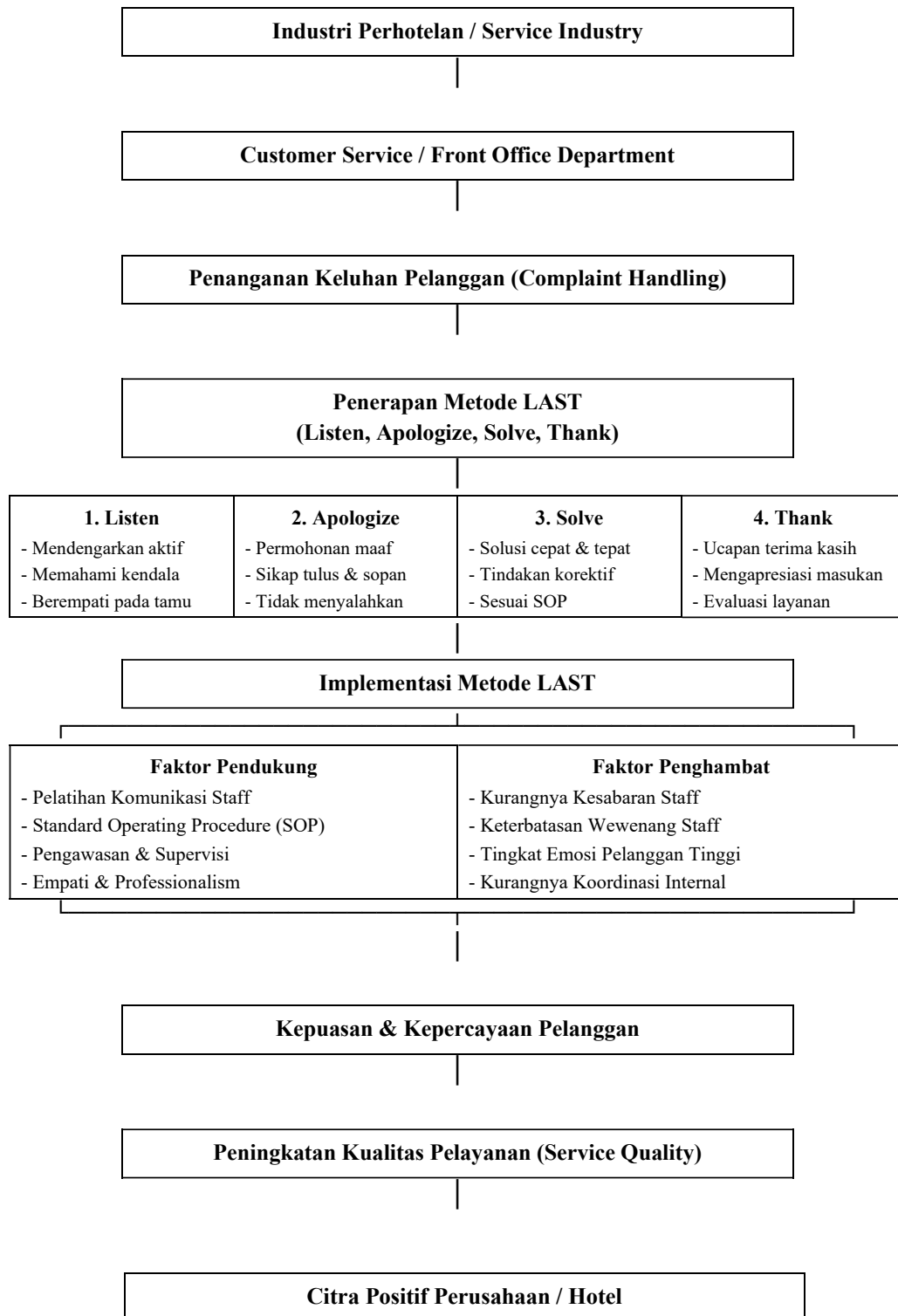
Kerangka pemikiran dalam studi kasus ini diawali dari operasional departemen *Front Office* di The ZHM Premiere Hotel Padang. Pada Kondisi Ideal, staf wajib mematuhi *Standard Operating Procedure* (SOP) penanganan barang titipan khusus (*special luggage handling*), di mana barang bawaan sensitif suhu wajib disimpan pada fasilitas pendingin (*chiller/freezer*) untuk menjaga rantai dingin (*cold chain*), serta mematuhi batas durasi pemulihan keluhan maksimal 15 menit.

Namun pada Kondisi Nyata, lonjakan hunian hotel memicu kelalaian staf (*human error*) dan kendala komunikasi antar-sift. Hal ini berdampak pada kasus fatal tanggal 14 Mei 2026, di mana staf salah menempatkan *ice gel* dan ASI perah milik tamu kamar 202 di ruang penyimpanan bagasi umum (*dry luggage room*) yang bersuhu ruang. Penanganan yang tidak sesuai kriteria teknis ini menyebabkan *ice gel* mencair, ASI perah rusak, dan memicu keluhan bertensi tinggi dari tamu.

Guna menjembatani kesenjangan (*gap*) tersebut, dilakukan Proses Analisis Masalah berbasis data primer hasil wawancara dan observasi lapangan dengan menggunakan Metode LAST (*Listen, Apologize, Solve, Thank*) sebagai pisau analisis utama. Evaluasi difokuskan pada kemampuan staf dalam meredam emosi tamu serta mengeksekusi solusi kompensasi secara cepat. Hasil (*Output*) yang diharapkan adalah tergambarinya efektivitas pemulihan layanan hotel serta terumuskannya rekomendasi korektif berupa penerapan label penanda khusus suhu (*special*

instruction temperature tag) pada barang titipan dingin agar kesalahan operasional serupa tidak terulang kembali.

BAGIAN KERANGKA PEMIKIRAN



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Metode LAST

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Studi kasus ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif deskriptif digunakan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta sifat-sifat fenomena penanganan komplain tamu akibat kesalahan penitipan ice gel pada departemen *Front Office* di The ZHM Premiere Hotel Padang. Penelitian ini tidak menggunakan angka atau analisis statistik, melainkan berfokus pada pemahaman mendalam terhadap proses operasional, interaksi komunikasi, serta prosedur kerja riil yang terjadi di lapangan.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

- Lokasi PLI: Kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI) dilaksanakan di The ZHM Premiere Hotel Padang, yang beralamat di Jl. Thamrin No. 27, Alai Parak Kopi, Kecamatan Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat.
- Waktu PLI: Kegiatan PLI ini dilaksanakan selama 6 Bulan terhitung mulai tanggal 12 Januari 2026 sampai dengan tanggal 12 Juli 2026.

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

The ZHM Premiere Hotel Padang merupakan salah satu hotel bintang 4 (empat) terkemuka di Kota Padang yang dikelola di bawah manajemen ZHM (Zuri Hotel Management) yang berlokasi di Jalan M. Tamrin No. 27, Alang Laweh, Kecamatan Padang Selatan, Kota Padang, Sumatera Barat. Lokasi hotel yang strategis di pusat kota memberikan kemudahan akses menuju kawasan perkantoran, pusat bisnis, pusat perbelanjaan, serta berbagai objek wisata di Kota Padang.

The ZHM Premiere Hotel Padang memiliki 202 kamar yang terdiri atas beberapa tipe, yaitu Deluxe Twin Room, Deluxe King Room, Deluxe Premiere Room, Grand Deluxe King Room, Junior Suite Room, Ambassador Suite Room, Sultan Suite Room, dan President Suite Room. Selain menyediakan fasilitas

akomodasi, hotel ini juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas penunjang seperti restoran, ballroom, ruang pertemuan (meeting room), kolam renang, pusat kebugaran (gym), layanan laundry, serta fasilitas lainnya yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan tamu, baik yang melakukan perjalanan bisnis maupun wisata. Banyaknya jumlah kamar dan fasilitas yang dimiliki menyebabkan kegiatan operasional hotel memerlukan pengelolaan yang baik agar seluruh pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Dalam menjalankan operasional pelayanan akomodasi, The ZHM Premiere Hotel Padang didukung oleh beberapa departemen utama, salah satunya adalah Departemen *Front Office*. Departemen ini berfungsi sebagai pusat informasi, gerbang utama pelayanan (*first and last impression*), serta bertanggung jawab penuh terhadap proses reservasi, registrasi (*check-in*), keberangkatan (*check-out*), hingga penanganan keluhan (*handling complaint*) demi menjaga kepuasan dan loyalitas tamu.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

- Subjek dalam studi: kasus ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam proses pelayanan dan penanganan keluhan di hotel, meliputi staf *Front Office (Front Desk Agent)*, *Shift Leader*, dan *Duty Manager* di The ZHM Premiere Hotel Padang.
- **Objek Studi Kasus:** Objek dalam studi kasus ini adalah prosedur penanganan komplain tamu (*handling complaint*) yang diakibatkan oleh adanya kesalahan operasional dalam proses penitipan barang berupa ice gel pada departemen *Front Office*.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang relevan, akurat, dan valid, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam studi kasus ini meliputi:

1. **Observasi:** Melakukan pengamatan secara langsung (*observasi partisipatif*) terhadap aktivitas operasional sehari-hari staf *Front Office* di The ZHM Premiere Hotel Padang, khususnya saat menerima penitipan barang tamu serta proses alur penanganan keluhan ketika terjadi ketidaksesuaian pelayanan *ice gel*.

2. **Wawancara:** Melakukan tanya jawab secara langsung dan mendalam dengan subjek penelitian (seperti *Front Desk Agent* atau *Duty Manager*) menggunakan pedoman wawancara yang telah disiapkan. Wawancara berfokus pada kronologi kasus *ice gel*, kendala komunikasi yang terjadi, serta langkah penyelesaian komplain yang diambil.
3. **Dokumentasi:** Mengumpulkan data melalui dokumen-dokumen pendukung operasional hotel, seperti Lembar Prosedur Operasional Standar (*SOP*) penitipan barang tamu, format/formulir penitipan barang (*luggage tag/form*), catatan keluhan tamu (*guest complaint log book*), serta foto pendukung kegiatan pelayanan selama PLI.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam studi kasus ini mengadopsi model analisis kualitatif dari Miles dan Huberman, Analisis dilakukan secara berkesinambungan sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai sehingga diperoleh gambaran yang jelas yang terdiri dari tiga tahapan interaktif sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Proses memilah, merangkum, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan data pada hal-hal yang berkaitan dengan kesalahan penitipan *ice gel* serta prosedur penanganan komplainnya. Data yang tidak relevan dari hasil wawancara dan observasi di lapangan akan disisihkan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Menyajikan data yang telah direduksi ke dalam bentuk teks naratif yang terstruktur, matriks kronologi, atau bagan alur kerja. Penyajian ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap pola kesalahan penitipan barang dan runtutan penanganan komplain oleh *Front Office*.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah terakhir berupa penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data. Kesimpulan ini menjawab rumusan masalah mengenai bagaimana prosedur penanganan komplain tersebut dilakukan, mengidentifikasi faktor penyebabnya, serta memverifikasinya dengan teori penanganan keluhan di industri perhotelan untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Studi Kasus

Studi kasus ini membahas mengenai penanganan komplain tamu akibat kesalahan dalam proses penitipan barang berupa *ice gel* pada Departemen *Front Office* di The ZHM Premiere Hotel Padang. Penanganan komplain merupakan salah satu aktivitas krusial dalam operasional *front office* karena departemen ini berhubungan langsung dengan tamu sebagai garda terdepan hotel. Kemampuan staf dalam menangani keluhan secara cepat, tepat, dan profesional sangat menentukan kepuasan akhir tamu. Pelayanan yang prima dan penyelesaian masalah (*service recovery*) yang efektif akan mendukung terjaganya citra positif serta loyalitas tamu terhadap hotel.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), penanganan barang titipan tamu di Departemen *Front Office* dilakukan oleh staf *Front Desk Agent* (FDA) yang bertanggung jawab dalam menerima barang bawaan, melakukan registrasi penitipan, memberikan tanda pengenal (*luggage tag*), serta mengoordinasikan penyimpanan barang ke area yang sesuai. Pengelolaan penitipan barang ini dilakukan untuk memastikan seluruh properti milik tamu tersimpan dengan aman, teratur, dan terhindar dari risiko kerusakan atau tertukar selama tamu menginap, sehingga operasional pelayanan hotel dapat berjalan dengan lancar.

Proses penitipan barang yang memerlukan penanganan suhu khusus, seperti *ice gel* dan ASI perah (ASIP), idealnya diintegrasikan dengan sistem koordinasi lintas departemen. Apabila tamu menitipkan barang yang sensitif terhadap suhu, staf *Front Office* berkewajiban mencatat instruksi khusus tersebut, menempelkan label indikator, dan segera meneruskannya ke bagian *Kitchen* (Dapur Utama) yang memiliki fasilitas pembeku (*freezer*) memadai. Sistem koordinasi ini diterapkan untuk menjaga agar kualitas barang titipan tamu tetap terjaga dengan baik hingga

waktu pengambilan kembali saat tamu melakukan proses keberangkatan (*check-out*).

Meskipun sistem pelayanan penanganan komplain dan penitipan barang secara umum telah berjalan, berdasarkan hasil observasi masih ditemukan beberapa kondisi yang perlu mendapat perhatian serius. Pada kasus yang diteliti, terjadi kesalahan operasional di mana staf *Front Desk Agent* menerima titipan tas pendingin berisi *ice gel* dari tamu tanpa melakukan pelabelan identitas (*tagging*) nomor kamar serta tidak mencatatnya ke dalam buku mutasi tugas (*shift log book*). Kelalaian ini diperparah dengan terputusnya komunikasi saat pergantian tugas (*handover*) antar-shift staf, sehingga tas titipan tersebut tertinggal di suhu ruangan terbuka sepanjang malam dan menyebabkan seluruh *ice gel* mencair sepenuhnya.

Kondisi tersebut menyebabkan munculnya komplain keras dari pihak tamu pada keesokan harinya saat hendak melakukan *check-out*, karena mencairnya *ice gel* tersebut berpotensi merusak kualitas nutrisi logistik bayi mereka dan mengganggu rencana perjalanan jauh. Pihak *Front Office* harus segera melakukan tindakan darurat dengan meminta maaf, mengoordinasikan pembekuan cepat (*blast freezing*) sediaan ke bagian dapur, serta memberikan kompensasi berupa fasilitas *late check-out* gratis. Oleh karena itu, studi kasus ini berfokus pada analisis penanganan komplain tamu akibat kesalahan penitipan *ice gel*, kendala yang dihadapi oleh staf, serta upaya-upaya yang dilakukan dalam mendukung kelancaran operasional pelayanan di Departemen *Front Office* The ZHM Premiere Hotel Padang.

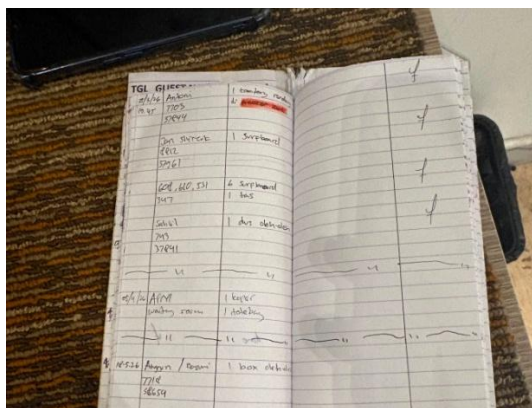


Gambar 4.1 Dokumentasi wawancara dengan Front Desk Agent Departemen Front Office mengenai penanganan bagasi secara umum (*Luggage handling procedure*)

Sumber : Dokumentasi Penulis (2026)



Gambar 4.2 Ruang bagasi tamu (*Luggage Room*) yang digunakan untuk *Mengoordinasikan penitipan barang*.
Sumber : Dokumentasi Penulis (2026)



Gambar 4.3 Buku data penyimpanan barang tamu.
Sumber : Dokumentasi Penulis (2026)

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama Praktik Lapangan Industri (PLI), ditemukan beberapa kondisi terkait penanganan barang titipan tamu di Departemen Front Office The ZHM Premiere Hotel Padang

Hasil observasi menunjukkan bahwa hotel telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai penanganan barang tamu secara umum (*luggage handling procedure*). Namun, belum terdapat petunjuk teknis tertulis (*work instruction*) yang secara khusus mengatur penanganan barang titipan yang memerlukan rantai dingin (*cold chain items*), seperti *ice gel*, ASI perah, maupun obat-obatan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pada saat penerimaan barang titipan ditemukan bahwa staf belum memasang luggage tag maupun mencatat informasi khusus (guest notes) ke dalam Property Management System (PMS). Selain itu, proses handover antar-shift masih dilakukan secara lisan dan belum didukung pencatatan pada shift log book.

4.3 Analisis Permasalahan

Melalui analisis mendalam terhadap temuan di lapangan, akar permasalahan dari timbulnya keluhan tamu ini dapat dikelompokkan ke dalam tiga faktor utama:

- Faktor Manusia (Komunikasi): Staff yang bertugas mengalami overwork saat jam padat kedatangan (*rush hour check-in*), sehingga mengabaikan aspek ketelitian mendasar. Koordinasi antar-shift hanya mengandalkan komunikasi lisan verbal tanpa pencatatan formal, yang sangat rentan terhadap miskomunikasi (*lost information*).
- Faktor Metode (Sistem dan Prosedur): Formulir penitipan barang (*luggage tag*) yang ada saat ini hanya didesain untuk tas atau koper. Belum ada sistem pemisahan (*color coding* atau label khusus) untuk jenis barang yang membutuhkan penanganan suhu tertentu, sehingga staf memperlakukannya sama seperti barang bawaan biasa.
- Faktor Sarana (Fasilitas): Area *Back Office* departemen *Front Office* tidak memiliki fasilitas pendingin darurat (*mini freezer*). Staf harus berjalan jauh ke dapur utama (*kitchen*) di departemen lain untuk menitipkan barang dingin, yang meningkatkan risiko terjadinya distorsi komunikasi dan koordinasi antar-departemen.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Penanganan keluhan tamu di industri perhotelan mengacu pada konsep Service Recovery. Berdasarkan teori Tjiptono (2019), penanganan keluhan yang efektif memerlukan respons yang cepat, empati, serta tindak lanjut yang tepat untuk memulihkan kepuasan tamu. Pada studi kasus ini, staff Front Office telah melakukan penanganan melalui percepatan pembekuan kembali ice gel dan

pemberian kompensasi berupa late check-out, sehingga keluhan tamu dapat ditangani dengan baik.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab utama keluhan berasal dari lemahnya koordinasi antar-shift, belum optimalnya pencatatan barang titipan, dan belum adanya prosedur khusus untuk penanganan barang yang memerlukan penyimpanan bersuhu dingin. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya prosedur kerja yang jelas, komunikasi yang efektif, dan dokumentasi yang lengkap untuk meminimalkan kesalahan pelayanan

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Guna meminimalkan terjadinya kesalahan serupa di masa mendatang dan meningkatkan kualitas pelayanan di The ZHM Premiere Hotel Padang, berikut adalah rekomendasi solusi praktis yang dapat diterapkan:

1. Peningkatan koordinasi antar shift: Manajemen perlu meningkatkan koordinasi antar-shift melalui komunikasi yang lebih efektif dan pencatatan informasi yang lengkap mengenai barang titipan maupun keluhan tamu. Hal ini bertujuan agar setiap informasi penting dapat diteruskan dengan baik kepada petugas pada shift berikutnya sehingga dapat meminimalkan terjadinya miskomunikasi dalam proses pelayanan
2. Optimalisasi Pencatatan Digital pada PMS: Mewajibkan setiap staf *Front Desk* untuk memasukkan catatan khusus (*guest guest traces/notes*) ke dalam sistem komputer hotel (*PMS*) yang terhubung pada nomor kamar tamu bersangkutan, sehingga status barang titipan dapat dipantau secara langsung oleh seluruh staf di shift berikutnya.
3. Pelatihan Penyegaran (*Briefing & Refreshment Training*): Mengadakan pelatihan berkala bagi staf *Front Office* mengenai pentingnya komunikasi interaktif saat handover shift, ketelitian serta simulasi manajemen krisis

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai penanganan keluhan tamu pada Departemen Front Office, dapat disimpulkan bahwa proses penanganan keluhan telah dilaksanakan dengan cukup baik melalui respons yang cepat, komunikasi yang sopan, serta pemberian solusi sesuai dengan kondisi yang dihadapi tamu. Upaya tersebut menunjukkan bahwa staf Front Office berusaha memberikan pelayanan yang mampu mengurangi ketidakpuasan tamu dan menjaga kualitas pelayanan hotel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam proses penanganan keluhan, terutama pada koordinasi antar-shift, penyampaian informasi, dan pencatatan yang belum dilakukan secara konsisten. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan miskomunikasi sehingga dapat memengaruhi kelancaran pelayanan kepada tamu apabila tidak segera ditangani dengan baik.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan koordinasi antar-shift, komunikasi yang efektif, dokumentasi yang lengkap, serta peningkatan ketelitian staf merupakan aspek penting dalam mendukung penanganan keluhan tamu. Dengan adanya perbaikan pada aspek-aspek tersebut, diharapkan kualitas pelayanan Front Office dapat terus meningkat sehingga kepuasan dan kepercayaan tamu terhadap hotel tetap terjaga.

5.2 Saran

Guna meningkatkan kualitas pelayanan dan penanganan keluhan tamu di Departemen Front Office, direkomendasikan kepada pihak manajemen hotel untuk meningkatkan koordinasi antar-shift melalui komunikasi yang lebih efektif serta pencatatan informasi yang lengkap pada setiap pergantian tugas. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi pelayanan dan pelatihan secara berkala guna meningkatkan ketelitian, kemampuan komunikasi, serta konsistensi staf dalam menangani keluhan tamu. Dengan demikian, diharapkan kualitas pelayanan dapat terus meningkat dan

risiko terjadinya miskomunikasi maupun kesalahan dalam pelayanan dapat diminimalkan.

Bagi institusi pendidikan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dalam pembelajaran mengenai penanganan keluhan tamu di Departemen Front Office. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kajian dengan objek penelitian atau metode yang berbeda sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih luas mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2018). Hotel front office. Alfabeta.
- Bardi, J. A. (2010). Hotel front office management (5th ed.). John Wiley & Sons.
- Dewi, P. S., & Darmayanti, P. S. (2025). Penanganan keluhan tamu oleh karyawan front office. *PARIS: Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 4(4).
- Fachri, M., & Abrian, Y. (2026). Pengaruh perceived quality of product dan perceived quality of service terhadap loyalitas tamu di mediasi oleh kepuasan di The ZHM Premiere Hotel Padang. *Jurnal Kajian Pariwisata dan Bisnis Perhotelan*, 7(1), 26–38.
- Grönroos, C. (2007). Service management and marketing (3rd ed.). Wiley
- Hayes, D. K., & Ninemeier, J. D. (2019). Hotel operations management (3rd ed.). Pearson.
- Hilal, N., & Ferdian, F. (2025). Pengaruh pelatihan terhadap employee engagement di The ZHM Premiere Hotel Padang. *Jurnal Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 3(3), 145–152.
- Kandampully, J. (2015). Service management. Springer.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2017). Managing front office operations (10th ed.). AHLEI.
- Kisti, R. M., & Mayasari, C. U. (2019). Upaya kantor depan dalam meminimalisir keluhan tamu. *Journal of Tourism and Economic*, 2(2).
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). Services marketing: People, technology, strategy (8th ed.). Pearson.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Soenarno, A. (2017). Front office management. Andi Offset.
- Sugiarto, E. (2018). Operasional front office hotel. Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono, A. (2011). Manajemen penyelenggaraan hotel. Alfabeta.
- Swastika, G. K. B., Andini, N. D., & Dewi, L. P. T. A. (2025). Analisis implementasi SOP pada front office department Hotel Holiday Inn Express Baruna. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 4(6), 8469–8486.

- Tjiptono, F. (2019). Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian. Andi Offset.
- Walker, J. R. (2021). Introduction to hospitality (8th ed.). Pearson.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). McGraw-Hill.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

1.1 Identitas Narasumber

Keterangan	Uraian
Nama	Tilla
Jabatan	Front Desk Agent
Departemen	Front Office The ZHM Premiere Padang
Lama Bekerja	3 Tahun
Hari/Tanggal	12 Juli
Tempat Wawancara	Counter Front Office, The ZHM Premiere Padang

1.2 Tujuan Wawancara

Wawancara bersama Front Desk Agent mengenai penanganan bagasi secara umum bertujuan untuk mendalami alur implementasi *SOP* di lapangan, mulai dari proses penerimaan barang hingga pencatatan administrasi menggunakan luggage tag. Selain itu, wawancara ini ditujukan untuk memetakan pembagian tanggung jawab serta pola koordinasi kerja antara staf resepsionis dengan Bellboy. Melalui diskusi ini, penulis juga dapat mengidentifikasi keberadaan prosedur khusus untuk penanganan barang titipan yang sensitif, sekaligus memetakan kendala operasional dan celah komunikasi yang berpotensi memicu kesalahan penanganan barang bawaan tamu di area lobi.

1.3 Pedoman Wawancara

No	Aspek	Indikator	Daftar Pertanyaan
1	Prosedur Penanganan Bagasi Secara Umum	Kepatuhan alur kerja operasional (<i>operational workflow compliance</i>)	1. Bagaimana alur baku penerimaan barang titipan tamu di meja resepsionis menurut <i>SOP</i> yang berlaku di hotel?

.			2. Bagaimana pembagian tugas dan koordinasi antara <i>Front Desk Agent</i> dengan staf <i>Bellboy</i> saat mengelola <i>luggage room</i>? 3. Apa saja informasi wajib yang harus diisi oleh staf dan ditandatangani tamu pada lembar <i>luggage tag</i>? 4. Apakah ada <i>SOP</i> khusus atau formulir tambahan jika tamu menitipkan barang yang sensitif, berharga, atau butuh suhu dingin (<i>freezer</i>)?
2	Evaluasi Kasus dan Kendala Lapangan	Faktor kelalaian manusia (<i>human error factor</i>)	1. Menurut pengamatan Anda, kendala apa yang paling sering memicu terjadinya kelalaian staf dalam pengisian <i>luggage tag</i> atau penempelan stiker instruksi khusus pada kasus kamar 202? 2. Bagaimana sistem serah-terima (<i>handover</i>) informasi mengenai barang titipan khusus dilakukan saat pergantian shift kerja? 3. Mengapa koordinasi penyimpanan barang dingin antara departemen <i>Front Office</i> dengan <i>Food &</i>

			<i>Beverage / Kitchen</i> bisa mengalami hambatan di lapangan?
3.	Penanganan Komplain Tamu (<i>Service Recovery</i>)	Implementasi strategi reduksi kemarahan (<i>anger reduction strategy</i>)	1. Bagaimana kronologi singkat dan respons awal yang dilakukan staf saat menghadapi komplain dengan eskalasi marah dari tamu kamar 202 terkait ice gel yang mencair? 2. Bagaimana penerapan langkah Metode LAST (<i>Listen, Apologize, Solve, Thank</i>) di lapangan untuk meredam kemarahan tamu tersebut? 3. Apa kompensasi konkret atau bentuk penyelesaian (<i>service recovery</i>) yang akhirnya diberikan hotel untuk memulihkan kepercayaan tamu? 24. Menurut Anda, perbaikan atau alat bantu apa yang paling mendesak diterapkan agar kasus kesalahan penitipan barang khusus ini tidak terulang kembali?

1.4 Penutup

Pertanyaan Penutup

Apakah ada informasi lain yang ingin Bapak/Ibu sampaikan tentang penanganan komplain tamu akibat kesalahan penitipan *ice gel* pada Departemen Front Office di The ZHM Premiere Hotel Padang?

Ucapan Penutup

Terima kasih atas waktu, kesempatan, dan informasi yang telah diberikan.

Seluruh informasi yang disampaikan akan digunakan sebagai data penelitian dalam penyusunan Laporan Studi Kasus dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan kepentingan akademik.

Lampiran 2. Hasil Observasi

2.1 Identitas Observasi

Keterangan	Uraian
Lokasi Observasi	Departemen <i>Front Office</i> The ZHM Premiere Hotel Padang
Objek Observasi	Procedur Penanganan Bagasi dan Manajemen Komplain Tamu (<i>Ice Gel</i>)
Metode Observasi	Observasi Langsung (Nonpartisipan)
Pelaksana Observasi	Mahasiswa Magang

2.2 Hasil Observasi

No	Aspek yang Diamati	Hasil Observasi
1	Penyimpanan Bagasi Umum	Barang bawaan dan bagasi umum milik tamu disimpan pada area <i>Luggage Room</i> di dekat meja resepsionis dan dikelompokkan berdasarkan nomor tag bagasi (<i>luggage tag</i>). Seluruh barang disusun rapi pada rak penyimpanan tertutup yang

		terkunci guna memastikan keamanan fisik barang bawaan tamu sebelum proses <i>check-in</i> atau setelah <i>check-out</i> .
2	Prosedur Administrasi Barang Titipan	Pengisian lembar administrasi (<i>luggage tag</i> atau <i>claim check</i>) dilakukan secara berkala oleh <i>Front Desk Agent (FDA)</i> atau <i>Bellboy</i> yang bertugas. Lembar tersebut memuat informasi krusial seperti nama tamu, nomor kamar, waktu titip, serta tanda tangan serah terima sebagai dasar validasi utama saat barang diambil kembali oleh tamu.
3	Protokol Barang Khusus (<i>Sensitif Suhu</i>)	Penanganan terhadap barang titipan sensitif suhu, seperti <i>ice gel</i> medis atau ASI perah, masih belum memiliki sistem pelabelan stiker instruksi khusus yang terpisah. Prosedur penyimpanan mengandalkan lemari pendingin (<i>freezer</i>) milik departemen lain melalui koordinasi lisan secara langsung, tanpa adanya dokumentasi tertulis perpindahan barang lintas departemen.
4	Mekanisme Serah-Terima (<i>Handover</i>) Shift	Setiap pergantian shift kerja (Pagi, Siang, Malam), staf <i>Front Desk Agent</i> melakukan proses <i>handover</i> operasional menggunakan buku catatan <i>log book</i> . Catatan tersebut dimanfaatkan untuk memperkirakan status kamar, sisa bagasi tamu di lobi, serta instruksi khusus tamu yang harus ditindaklanjuti oleh shift berikutnya
5	Implementasi Penanganan Komplain (<i>Service Recovery</i>)	Ketika terjadi keluhan akibat kegagalan pelayanan, staf <i>Front Office</i> segera merespons di area lobi dengan menerapkan tahapan reduksi kemarahan melalui Metode LAST. Staf mendengarkan tanpa memotong pembicaraan, menyampaikan permohonan maaf, serta memberikan alternatif solusi ganti rugi atau

		kompensasi taktis untuk memulihkan kenyamanan tamu.
6	Kendala yang Ditemukan	Ketika tingkat hunian hotel (<i>occupancy</i>) meningkat tinggi secara tiba-tiba, beban kerja staf menjadi sangat padat sehingga memicu celah kelalaian manusia (<i>human error</i>). Kondisi ini menyebabkan staf melewati pengisian administrasi penting pada luggage tag dan tidak mengomunikasikan instruksi khusus pembekuan <i>ice gel</i> saat koordinasi lintas shift.

2.3 Kesimpulan Observasi

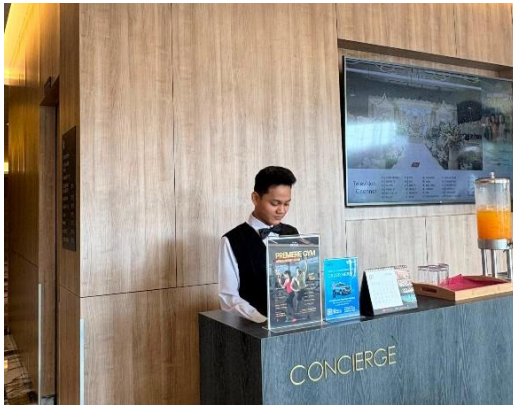
Berdasarkan hasil pengamatan di departemen *Front Office* The ZHM Premiere Hotel Padang, sistem penanganan dan administrasi bagasi umum milik tamu sudah berjalan dengan baik dan aman pada kondisi operasional normal.

Namun, ditemukan celah risiko pada penanganan barang titipan khusus yang sensitif terhadap suhu (*ice gel* dan ASI perah) karena ketiadaan stiker instruksi khusus serta lemahnya dokumentasi koordinasi lintas shift. Saat hunian hotel tinggi, beban kerja yang padat memicu kelalaian staf (*human error*) dalam menerapkan *SOP* secara teliti. Meskipun penanganan komplain menggunakan Metode LAST terbukti cepat dan responsif meredam kemarahan tamu di lobi, hotel tetap memerlukan perbaikan sistem pelabelan khusus secara preventif agar kesalahan serupa tidak terulang kembali.

Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan PLI



Lampiran 3.1 Koordinasi Penyediaan dan Pemeriksaan Welcome Amenities (Buah Potong) untuk Tamu Penting (VIP Guest) di Meja Front Desk.



Lampiran 3.2 Standby Duty pada Seksi Concierge



Lampiran 3.3 Pengisian Dokumen Administrasi Operasional



Lampiran 3.4 Foto Bersama Karyawan Front Office



Lampiran 3.5 Mendata Sisa Barang Bawaan Tamu

Lampiran 4 Surat Kegiatan PLI



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

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



Nomor : 247b/UN35.1.7.8/PP/2025.

Padang, 18 Desember 2025

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
 Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth : Pimpinan The ZHM Premiere Padang

Di Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan The ZHM Premiere Padang untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 5 Januari – 5 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasikan mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Muthiara Elviza	24386019	Manajemen Perhotelan	HK	Waryono, S.Pd., MM.Par
2.	Fajar Rhamadan	24135015	Manajemen Perhotelan	FBS	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si
3.	Elsa Anjelina Putri	24135010	Manajemen Perhotelan	FBS	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si
4.	Leo Panca Putra	24135180	Manajemen Perhotelan	FO	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si
5.	Salsa Ravida	24135031	Manajemen Perhotelan	FBS	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si
6.	Silvina Putri Zaima	24135035	Manajemen Perhotelan	FBS	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si
7.	Zaskia Junisa safitri	24135209	Manajemen Perhotelan	FBS	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si

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

a.n. Dekan,

Kepala/Koordinator Unit Hubungan Industri



Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.
 NIP. 199502132022032020

Lampiran 5 Lembar Konsultasi Supervisor Industri



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



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Leo Panca Putra
Unit Kegiatan Praktek : Bellboy (Front Office Department)
Nama Perusahaan/Industri : The ZHM Premiere Hotel Padang
Jadwal Kegiatan : 12 Januari - 12 Juli 2026
Nama Supervisor (Penilai) : Irpan Hadi
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Front Office Manager

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1	Padang, 15/07/26	Selama masa PKL di hotel The ZHM Premiere Padang Leo menyelesaikan selama 6 bulan dengan beberapa catatan (disiplin dituntutkan, lebih cepat mencari tau info update untuk detail pekerjaan yang sedang dijalankan dan ketelitian dalam bekerja tingkatkan lagi) ini akan berguna untuk kedepannya (Rencana Pekerjaan) Selain itu, Leo menyelesaikan masa PKL dengan attitude yang baik	Tolong dipertimbangkan kembali agar PKL selanjutnya tidak terjadi seperti ini	

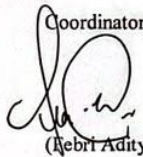
Padang, 15/7/26
Tanda tangan nama penilai stempel
Perusahaan

Lampiran 6 LoogBook

**LOGBOOK PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI I MAHASISWA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

Nama : Leo Panca Putra
Waktu PLI : 12 Januari – 12 Juli 2026
Nim : 24135180
Coordinator : Febri Aditya
Tempat PLI : THE ZHM PREMIERE PADANG
Departemen : Front Office

No.	Hari / Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	Senin, 12 Januari 2026	07.0 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti Orientasi dan Perkenalan Lingkungan Hotel	Kerja
2	Selasa, 13 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellman - Escorting	Kerja
3.	Rabu, 14 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy	Kerja
4.	Kamis, 15 Januari 2026	07.0 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Proses Check-In - Mengisi <i>Luggage Tag</i>	Kerja
5.	Jumat, 16 Januari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellman - Escorting	Kerja
6	Sabtu, 17 Januari 2026				OFF
Total Jam Kerja			36 jam	Jumlah Hari Kerja	5
				Jumlah Hari Libur	1

Coordinator

(Febri Aditya)

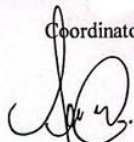
Padang, 1 Juli 2026

Mahasiswa


(Leo Panca Putra)

No.	Hari/ Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	Minggu, 18 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Mengisi Luggage Tag	Kerja
2	Senin, 19 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy	Kerja
3.	Selasa, 20 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Mengisi Luggage Tag	Kerja
4.	Rabu, 21 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Room boy	Kerja
5	Kamis, 22 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
6.	Jumat, 23 Januari 2026				OFF
7.	Sabtu, 24 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
Total Jam Kerja			48 Jam	Jumlah Hari Kerja	6
				Jumlah Hari Libur	1

Coordinator


 (Febri Aditya)

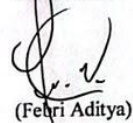
Padang, 1 Juli 2026

Mahasiswa


 (Leo Panca Putra)

No.	Hari/ Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	Minggu, 25 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Mengisi Luggage Tag	Kerja
2	Senin, 26 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy	Kerja
3.	Selasa, 27 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Mengisi Luggage Tag	Kerja
4.	Rabu, 28 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
5	Kamis, 29 Januari 2026				OFF
6.	Jumat, 30 Januari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy	Kerja
7.	Sabtu, 31 Januari 2026	15.00 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
Total Jam Kerja			48 Jam	Jumlah Hari Kerja	6
				Jumlah Hari Libur	1

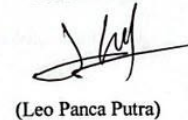
Coordinator



(Febrina Aditya)

Padang, 1 Juli 2026

Mahasiswa



(Leo Panca Putra)

No.	Hari/ Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	Minggu, 1 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy	Kerja
2	Senin, 2 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Mengisi Luggage Tag	Kerja
3.	Selasa, 3 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
4.	Rabu, 4 Februari 2026				OFF
5.	Kamis, 5 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Mengisi Luggage Tag	Kerja
6.	Jumat, 6 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
7.	Sabtu, 7 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy	Kerja
Total Jam Kerja			48 jam	Jumlah Hari Kerja	6
				Jumlah Hari Libur	1

Coordinator


 (Febri Aditya)

Padang, 1 Juli 2026

Mahasiswa


 (Leo Panca Putra)

CC	Hari/ Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	Minggu, 8 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy	Kerja
2	Senin, 9 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Membantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
3.	Selasa, 10 Februari 2026				OFF
4.	Rabu, 11 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
5.	Kamis, 12 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Room boy	Kerja
6.	Jumat, 13 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
7.	Sabtu, 14 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy	Kerja
Total Jam Kerja			48 jam	Jumlah Hari Kerja	6
				Jumlah Hari Libur	1

Coordinator



(Febr Aditya)

Padang, 1 Juli 2026

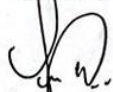
Mahasiswa



(Leo Panca Putra)

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	Minggu, 15 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy	Kerja
2	Senin, 16 Februari 2026				OFF
3.	Selasa, 17 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
4.	Rabu, 18 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
5.	Kamis, 19 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy	Kerja
6.	Jumat, 20 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
7.	Sabtu, 21 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy	Kerja
Total Jam Kerja			48 jam	Jumlah Hari Kerja	6
				Jumlah Hari Libur	1

Coordinator



(Febri Aditya)

Padang, 1 Juli 2026

Mahasiswa



(Leo Panca Putra)

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1.	Minggu, 22 Februari 2026				OFF
2.	Senin, 23 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Membantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
3.	Selasa, 24 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
4.	Rabu, 25 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
5.	Kamis, 26 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy	Kerja
6.	Jumat, 27 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
7.	Sabtu, 28 Februari 2026				OFF
Total Jam Kerja			48 jam	Jumlah Hari Kerja	6
				Jumlah Hari Libur	1

Coordinator


 (Febrina Aditya)

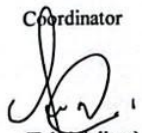
Padang, 1 Juli 2026

Mahasiswa


 (Leo Panca Putra)

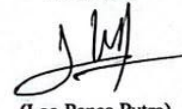
No.	Hari/ Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	Minggu, 1 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy	Kerja
2	Senin, 2 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Membantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
3.	Selasa, 3 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
4.	Rabu, 4 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
5.	Kamis, 5 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy	Kerja
6.	Jumat, 6 Maret 2026				OFF
7.	Sabtu, 7 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
Total Jam Kerja			48 Jam	Jumlah Hari Kerja	6
				Jumlah Hari Libur	1

Coordinator


 (Febri Aditya)

Padang, 1 Juli 2026

Mahasiswa


 (Leo Panca Putra)

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1.	Minggu, 8 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy	Kerja
2.	Senin, 9 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Membantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
3.	Selasa, 10 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
4.	Rabu, 11 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
5.	Kamis, 12 Maret 2026				OFF
6.	Jumat, 13 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
7.	Sabtu, 14 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
Total Jam Kerja			48 Jam	Jumlah Hari Kerja	6
				Jumlah Hari Libur	1

Coordinator



(Febrina Aditya)

Padang, 1 Juli 2026

Mahasiswa



(Leo Panca Putra)

No.	Hari/ Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	Minggu, 15 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy	Kerja
2	Senin, 16 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Membantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
3.	Selasa, 17 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
4.	Rabu, 18 Maret 2026				OFF
5.	Kamis, 19 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy	Kerja
6.	Jumat, 20 Maret 2026				OFF Idul Fitri
7.	Sabtu, 21 Maret 2026				OFF Idul Fitri
Total Jam Kerja			48 Jam	Jumlah Hari Kerja	6
				Jumlah Hari Libur	1

Coordinator


 (Febrina Aditya)

Padang, 1 Juli 2026

Mahasiswa


 (Leo Panca Putra)

No.	Hari/ Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	Minggu, 22 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy	Kerja
2	Senin, 23 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Membantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
3.	Selasa, 24 Maret 2026				OFF
4.	Rabu, 25 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
5.	Kamis, 26 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy	Kerja
6.	Jumat, 27 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
7.	Sabtu, 28 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
Total Jam Kerja			48 Jam	Jumlah Hari Kerja	6
				Jumlah Hari Libur	1

Coordinator

 (Febri Aditya)

Padang, 1 Juli 2026

Mahasiswa


 (Leo Panca Putra)

No.	Hari/ Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	Minggu, 29 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy	Kerja
2	Senin, 30 Maret 2026				OFF
3.	Selasa, 31 Maret 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
4.	Rabu, 1 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
5.	Kamis, 2 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy	Kerja
6.	Jumat, 3 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
7.	Sabtu, 4 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
Total Jam Kerja			48 Jam	Jumlah Hari Kerja	6
				Jumlah Hari Libur	1

Coordinator


 (Febr Aditya)

Padang, 1 Juli 2026

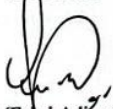
Mahasiswa



(Leo Panca Putra)

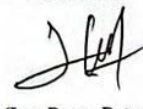
No.	Hari/ Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	Minggu, 5 April 2026				OFF
2	Senin, 6 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Membantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
3.	Selasa, 7 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
4.	Rabu, 8 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
5.	Kamis, 9 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy	Kerja
6.	Jumat, 10 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
7.	Sabtu, 11 April 2026				OFF
Total Jam Kerja			48 Jam	Jumlah Hari Kerja	6
				Jumlah Hari Libur	1

CoOrdinator


 (Featri Aditya)

Padang, 1 Juli 2026

Mahasiswa


 (Leo Panca Putra)

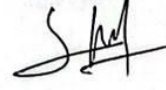
No.	Hari/ Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	Minggu, 12 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy	Kerja
2	Senin, 13 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Membantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
3.	Selasa, 14 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
4.	Rabu, 15 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
5.	Kamis, 16 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy	Kerja
6.	Jumat, 17 April 2026				OFF
7.	Sabtu, 18 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
Total Jam Kerja			48 Jam	Jumlah Hari Kerja	6
				Jumlah Hari Libur	1

Coordinator


 (Febril Aditya)

Padang, 1 Juli 2026

Mahasiswa



(Leo Panca Putra)

No.	Hari/ Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	Minggu, 19 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy	Kerja
2	Senin, 20 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Membantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
3.	Selasa, 21 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
4.	Rabu, 22 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
5.	Kamis, 23 April 2026				OFF
6.	Jumat, 24 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
7.	Sabtu, 25 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
Total Jam Kerja			48 Jam	Jumlah Hari Kerja	6
				Jumlah Hari Libur	1

Coordinator



(Febri Aditya)

Padang, 1 Juli 2026

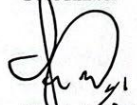
Mahasiswa



(Leo Panca Putra)

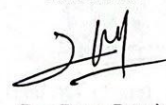
No.	Hari/ Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	Minggu, 26 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy	Kerja
2	Senin, 27 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Membantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
3.	Selasa, 28 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
4.	Rabu, 29 April 2026				OFF
5.	Kamis, 30 April 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy	Kerja
6.	Jumat, 1 Mei 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
7.	Sabtu, 2 Mei 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
Total Jam Kerja			48 Jam	Jumlah Hari Kerja	6
				Jumlah Hari Libur	1

Coordinator


 (Febrina Aditya)

Padang, 1 Juli 2026

Mahasiswa


 (Leo Panca Putra)

No.	Hari/ Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	Minggu, 3 Mei 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy	Kerja
2	Senin, 4 Mei 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Membantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
3.	Selasa, 5 Mei 2026				OFF
4.	Rabu, 6 Mei 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Mengisi Luggage Tag	Kerja
5.	Kamis, 7 Mei 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Bantu Proses Check-In - Bantu Bellboy	Kerja
6.	Jumat, 8 Mei 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
7.	Sabtu, 9 Mei 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Briefing Pagi - Standby Looby - Menyambut Tamu - Membantu Bellboy - Mengantar VIP Order	Kerja
Total Jam Kerja			48 Jam	Jumlah Hari Kerja	6
				Jumlah Hari Libur	1

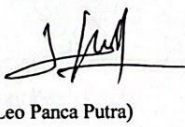
Coordinator



(Febr Aditya)

Padang, 1 Juli 2026

Mahasiswa



(Leo Panca Putra)

Lampiran 7 Dokumen Pendukung

