

**LAPORAN STUDI KASUS**  
**ANALISIS PERAN FRONT DESK DALAM MENINGKATKAN**  
**EFEKTIVITAS PROSES CHECK-IN MELALUI KOORDINASI**  
**ANTAR DEPARTEMEN DI HOTEL AP PREMIER BATAM**

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



**Oleh:**

**Halini Mustakinah / 24135177**

**Dosen Pembimbing : Violintikha Harmawan, M.Pd**  
**Supervisor : Deswani Sri Heriana Siaturi (Front Office Supervisor)**

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

**2026**

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

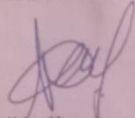
Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan  
Magang Berdapak FPP-UNP  
Semester Januari – Juli 2026

Oleh :

Halini Mustakinah  
NIM : 24135177

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh :  
Dosen Pembimbing



Violintikha Harmawan, M.Pd  
NIP. 199611162022032019

a.n Dekan FPP.UNP  
Kepala Unit Hubungan Industri



Vascha Mulyasvira Pratama, M.Pd.  
NIP. 199302132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan Magang  
Berdampak  
Semester Januari – Juli 2026

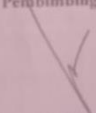
Oleh :

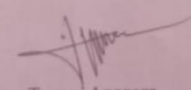
Halini Mustakinah  
NIM: 24135177

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh :

Pembimbing dari Industri

  
Deswani Sri Heriana Sianturi  
Supervisor

  
Taromi Anggara  
Front Office Manager



Lasma Tiur Maida Aritonang  
HRD AP Premier Batam

## **ABSTRAK**

Front Desk merupakan departemen yang memiliki peran penting dalam menciptakan kesan pertama bagi tamu sekaligus menjadi pusat koordinasi pelayanan di hotel. Efektivitas proses check-in sangat dipengaruhi oleh kelancaran komunikasi dan koordinasi antara Front Desk dengan departemen lain, seperti Housekeeping, Reservation, Sales & Marketing, serta Food and Beverage. Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis peran Front Desk dalam meningkatkan efektivitas proses check-in melalui koordinasi antar departemen di Hotel AP Premier Batam. Metode yang digunakan dalam studi kasus ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan pengalaman praktik kerja lapangan. Hasil analisis menunjukkan bahwa koordinasi yang baik antar departemen berpengaruh terhadap kelancaran proses check-in, terutama dalam memastikan kesiapan kamar, keakuratan data reservasi, serta kecepatan penanganan permintaan tamu. Kendala yang masih ditemukan meliputi keterlambatan pembaruan status kamar, miskomunikasi antar departemen, dan perubahan reservasi secara mendadak yang dapat menyebabkan waktu tunggu tamu menjadi lebih lama. Untuk mengatasi kendala tersebut, diperlukan peningkatan komunikasi yang efektif, pemanfaatan sistem informasi hotel secara optimal, serta penguatan kerja sama antar departemen melalui briefing rutin dan penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang konsisten. Berdasarkan hasil studi kasus, dapat disimpulkan bahwa peran Front Desk sebagai pusat koordinasi pelayanan sangat berpengaruh dalam meningkatkan efektivitas proses check-in. Koordinasi yang baik antar departemen mampu meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses check-in, mengurangi kesalahan operasional, serta meningkatkan kepuasan tamu di Hotel AP Premier Batam.

**Kata Kunci: Front Desk, Proses Check-in, Koordinasi Antar Departemen, Efektivitas Pelayanan, SOP, AP Premier .**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada tuhan YME. Yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan dapat menyelesaikan penyusunan laporan magang berdampak yang dilaksanakan di AP Premier Batam. Laporan ini diselesaikan untuk memenuhi sebagai persyaratan pelaksanaan Magang Berdampak Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang semester Januari – Juli 2026. Selama proses pelaksanaan magang berdampak berlangsung dan selesainya penyusunan pada penulisan laporan ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih pada :

1. Kepada kedua orang tua tercinta yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberikan bantuan materi maupun moril
2. Ibu prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
3. Ibu Dr. Retnaningtyas Susanti, S. Ant, M. Sc, selaku Kepala Departemen Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
4. Bapak Feri Ferdian, S. ST., M.M., Ph. D., CHE . selaku Kepala Departemen Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
5. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd. selaku koordinator PLI Departemen Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
6. Bapak Kurnia Illahi Manvi S.ST.Par.,M.Par. selaku Pembimbing Akademik
7. Ibu Violintikha Harmawan, M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam proses pembuatan laporan ini
8. Bapak Manager Front Office Departmen AP Premier Batam Hotel
9. Bapak Duty Manager Front Office Departmen AP Premier Batam
10. Ibu Supervisor Front Office Departmen AP Premier Batam Hotel, yang juga sekaligus mentor penulis selama melaksanakan Prektik Kerja Lapangan.

11. Ibu Guest Service Office Front Office Departmen AP Premier Batam Hotel, yang juga sekaligus mentor penulis selama melaksanakan Prektik Kerja Lapangan.
12. Seluruh *staff front office departement* AP Premier Batam, yang sudah banyak bekerja sama dan membimbing penulis pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

Laporan magang ini berisi tentang kegiatan magang yang penulis lakukan selama 6 bulan di AP Premier Batam. Kami berharam laporan magang ini memberikan gambaran yang jelas tentang kegiatan magang yang kami lakukan serta manfaat yang kami peroleh dari kegiatan magang. Akhir kata penulis terbuka atas kritik dan saran yang membangun gunu perbaikan di masa yang akan datang.

Batam, 25 Juni 2026

Penulis

Halini Mustakinah

## DAFTAR ISI

|                                          |             |
|------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS .....</b> | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI .....</b> | <b>ii</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                     | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>              | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                  | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>               | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>             | <b>x</b>    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>            | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                 | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....           | 2           |
| 1.3 Rumusan Masalah .....                | 2           |
| 1.4 Tujuan Studi Kasus .....             | 3           |
| 1.5 Manfaat Studi Kasus .....            | 3           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>     | <b>5</b>    |
| 2.1 Landasan Teori .....                 | 5           |
| 2.1.1 Hotel .....                        | 5           |
| 2.1.2 Front Office Departemen .....      | 5           |
| 2.1.3 Front Desk .....                   | 6           |
| 2.1.4 Proses check in hotel .....        | 7           |
| 2.1.5 Standar Operasional Prosedur ..... | 7           |
| 2.1.6 Kenyamanan Tamu .....              | 8           |
| 2.1.7 Kualitas Pelayanan .....           | 8           |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....           | 9           |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....             | 10          |
| <b>BAB III METODE STUDI KASUS .....</b>  | <b>12</b>   |
| 3.1 Jenis Penelitian .....               | 12          |
| 3.2 Lokasi dan Waktu PLI .....           | 12          |
| 3.3 Profil Organisasi/Perusahaan .....   | 12          |

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4 Subjek Dan Objek Studi Kasus .....                          | 20        |
| 3.4.1 Subjek Studi Kasus .....                                  | 20        |
| 3.4.2 Objek Studi Kasus .....                                   | 20        |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....                               | 21        |
| 3.6 Teknik Analisis Data .....                                  | 22        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                         | <b>23</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Kasus .....                                   | 23        |
| 4.2 Temuan Studi Kasus .....                                    | 24        |
| 4.3 Analisis Permasalahan .....                                 | 26        |
| 4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori Dan Penelitian Terdahulu ..... | 29        |
| 4.5 Solusi Atau Rekomendasi Perbaikan .....                     | 31        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                         | <b>34</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                            | 34        |
| 5.2 Saran .....                                                 | 35        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                     | <b>37</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                           | <b>38</b> |



## **DAFTAR TABEL**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Tabel Hasil Temuan Studi Kasus ..... | 25 |
| Tabel Analisis Permasalahan .....    | 28 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....                          | 10 |
| Gambar 3.1 Hotel AP Premier .....                            | 12 |
| Gambar 3.12 Struktur Organisasi AP Premier Hotel Batam ..... | 19 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Lampiran 1 Wawancara. ....       | 38 |
| Lampiran 2 Hasil Observasi. .... | 38 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki peran vital dalam pertumbuhan ekonomi di Indonesia, khususnya di kota Batam yang merupakan wilayah strategis perbatasan internasional. Sebagai pendukung utama pariwisata, sektor perhotelan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima guna menciptakan pengalaman menginap yang berkesan bagi tamu. Persaingan yang semakin ketat di Industri ini menuntut setiap hotel untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, serta kepuasan pelanggan.

Dalam operasional hotel, Front Office Department adalah wajah sekaligus pusat informasi utama (nerve center). Departemen ini menjadi titik pertama dan terakhir interaksi tamu dengan hotel. Efisiensi kerja pada bagian ini, mulai dari proses check-in, penanganan permintaan tamu selama menginap, hingga proses check-out, sangat menentukan persepsi tamu terhadap kualitas hotel.

Di AP Premier Batam Hotel, tingginya mobilitas tamu bisnis maupun pelancong menuntut staf Front Office untuk bekerja secara cepat, tepat, dan responsif. Penggunaan teknologi pendukung seperti Property Management System (PMS) dan koordinasi antar-departemen yang solid menjadi kunci utama. Apabila efisiensi kerja tidak tercapai, maka akan terjadi penumpukan antrean yang berujung pada penurunan tingkat kepuasan tamu. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam bagaimana system kerja Front Office dalam mendukung operasional hotel dan efisiensi kerja di departemen ini dapat mempermudah pelayanan dan meningkatkan kepuasan tamu.

Selama pelaksanaan internship dalam kurun waktu 6 bulan, penulis menganalisis adanya team work yang baik antar sesama anggota departemen, pembagian jobdesk yang jelas, terarah dan terkoordinasi, juga sumber daya manusia yang memadai sangat mempengaruhi lancar nya alur kerja departemen ini, sehingga terciptalah efisiensi dalam bekerja, serta penggunaan property management system (PMS) IDB System yang sangat membantu mempermudah pekerjaan. Maka penulis menulis Laporan Praktik Kerja Lapangan yang berjudul

Sisttem Kerja Front Office (Reception) dalam Mendukung Operasional Hotel dan Efisiensi Kerja Di AP Premier Batam Hotel, untuk memberi penjelasan dan uraian lengkap atas hasil analisis tersebut.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan praktik kerja lapangan di Hotel AP Premier Batam, terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan peran Front Desk dalam proses check-in, yaitu sebagai berikut.

1. Masih terdapat keterlambatan penyampaian informasi mengenai status kesiapan kamar dari Departemen Housekeeping kepada Front Desk, sehingga proses check-in tamu terkadang mengalami penundaan.
2. Koordinasi antara Front Desk dengan Departemen Reservation belum selalu berjalan secara optimal, terutama ketika terjadi perubahan data reservasi atau permintaan khusus dari tamu.
3. Komunikasi antar departemen yang kurang efektif dapat menyebabkan kesalahan informasi mengenai ketersediaan kamar maupun kebutuhan tamu.
4. Proses check-in dapat memerlukan waktu lebih lama apabila terjadi kendala koordinasi dengan departemen terkait, sehingga berpotensi memengaruhi kenyamanan dan kepuasan tamu.
5. Belum optimalnya penerapan koordinasi yang konsisten antar departemen dalam mendukung kelancaran proses check-in, terutama pada saat tingkat hunian hotel sedang tinggi (high occupancy).

## **1.3 Rumusan Masalah**

Identifikasi masalah tersebut dapat menjadi dasar untuk menyusun Rumusan Masalah, misalnya:

1. Bagaimana peran Front Desk dalam meningkatkan efektivitas proses check-in di Hotel AP Premier Batam?

2. Bagaimana koordinasi antara Front Desk dengan departemen lain dalam mendukung kelancaran proses check-in?
3. Apa saja kendala yang dihadapi Front Desk dalam melakukan koordinasi antar departemen selama proses check-in?
4. Upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas proses check-in melalui koordinasi antar departemen di Hotel AP Premier Batam?

#### **1.4 Tujuan Studi Kasus**

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

1. Menganalisis peran Front Desk dalam meningkatkan efektivitas proses check-in di Hotel AP Premier Batam.
2. Mengetahui bentuk koordinasi antara Front Desk dengan departemen lain, seperti Housekeeping, Reservation, Sales & Marketing, dan Food and Beverage, dalam mendukung kelancaran proses check-in.
3. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi Front Desk dalam melakukan koordinasi antar departemen selama proses check-in berlangsung.
4. Memberikan rekomendasi atau upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas proses check-in melalui koordinasi antar departemen di Hotel AP Premier Batam.

#### **1.5 Manfaat Studi Kasus**

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

##### **1. Bagi Penulis**

Studi kasus ini dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman mengenai peran Front Desk dalam operasional hotel, khususnya dalam meningkatkan efektivitas proses check-in melalui koordinasi antar departemen. Selain itu, studi kasus ini menjadi sarana untuk menerapkan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja di industri perhotelan.

## 2. Bagi Hotel AP Premier Batam

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi manajemen hotel dalam mengevaluasi dan meningkatkan sistem koordinasi antar departemen sehingga proses check-in dapat berlangsung lebih efektif, efisien, dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

## 3. Bagi Institusi Pendidikan

Studi kasus ini dapat menjadi referensi atau bahan pembelajaran bagi mahasiswa, dosen, maupun pihak akademik mengenai penerapan manajemen operasional Front Office, khususnya peran Front Desk dalam mendukung kualitas pelayanan melalui koordinasi antar departemen.

## 4. Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan sebagai bahan evaluasi dan pengembangan proses pembelajaran, khususnya pada mata kuliah yang berkaitan dengan operasional Front Office dan manajemen pelayanan hotel. Selain itu, studi kasus ini dapat menjadi referensi dalam memperkaya literatur akademik mengenai penanganan kendala operasional dan prosedur check-in pada saat tingkat hunian tinggi (high occupancy) di industri perhotelan, serta menjadi bahan pembelajaran bagi mahasiswa dalam

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa dalam memahami penerapan teori Front Office pada dunia kerja serta menjadi tambahan literatur mengenai analisis kendala operasional dan penanganan pelayanan saat situasi sibuk di industri perhotelan.

## 5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas manajemen Front Office, koordinasi antar departemen, efektivitas proses check-in, maupun kualitas pelayanan pada industri perhotelan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Hotel**

Wiryra (2023) Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau keseluruhan bagian jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Dalam sebuah hotel terdapat departemen-departemen penting yang dapat menunjang operasional hotel berjalan dengan baik, diantaranya adalah *Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Product, Food and Beverage Service Department*, dan lain-lain. Keberadaan hotel memiliki peran penting dalam mendukung sektor pariwisata, perjalanan bisnis, serta kegiatan sosial dan ekonomi suatu daerah. Front Office merupakan departemen yang berhubungan langsung dengan tamu sejak kedatangan hingga keberangkatan. Front Office menjadi pusat pelayanan, informasi, reservasi, dan koordinasi antarbagian hotel. Yosep dan Septemuryantoro (2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan Front Office sangat memengaruhi kepuasan tamu dan citra hotel. Sudharma Yadnya, Ariana, dan Sutaguna (2024) menyatakan bahwa pelayanan Front Office yang profesional berkontribusi terhadap kepuasan tamu. Dengan demikian, hotel menjadi salah satu sektor jasa yang memiliki kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, dan perkembangan industri pariwisata. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, keberhasilan operasional hotel sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan profesional akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan serta mendorong tamu untuk kembali menggunakan jasa hotel di masa mendatang. Oleh karena itu, setiap hotel perlu menerapkan standar operasional yang jelas, didukung



oleh sumber daya manusia yang kompeten, fasilitas yang memadai, serta manajemen yang efektif agar mampu bersaing di industri perhotelan yang semakin kompetitif.

### **2.1.2 Front Office Departemen**

Pradana dan Utama (2024) menjelaskan bahwa Front Office adalah departemen yang berada di bagian depan hotel dan menjadi pusat pelayanan bagi tamu. Departemen ini merupakan bagian pertama yang berinteraksi dengan tamu sejak melakukan reservasi, saat kedatangan (check-in), selama menginap, hingga tamu meninggalkan hotel (check-out). Oleh karena itu, Front Office sering disebut sebagai "wajah hotel" karena kualitas pelayanan yang diberikan akan memengaruhi kesan pertama dan tingkat kepuasan tamu.

### **2.1.3 Front Desk**

Yosep dan Septemuryantoro (2023) menjelaskan bahwa menyatakan bahwa Front Desk adalah salah satu bagian dari Departemen Front Office yang bertanggung jawab memberikan pelayanan langsung kepada tamu, terutama pada saat kedatangan (check-in), selama tamu menginap, hingga proses keberangkatan (check-out). Front Desk menjadi pusat pelayanan dan komunikasi karena petugasnya berinteraksi langsung dengan tamu serta berkoordinasi dengan berbagai departemen lain untuk memastikan kebutuhan tamu dapat dipenuhi dengan baik.

Adapun tugas front desk meliputi :

1. Menyambut tamu yang datang dengan sikap ramah, sopan, dan profesional.
2. Melaksanakan proses registrasi (check-in) dengan memverifikasi identitas tamu, data reservasi, serta metode pembayaran sesuai prosedur hotel.
3. Memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, jenis kamar, jam operasional, serta layanan yang tersedia.

4. Menangani permintaan khusus, pertanyaan, dan keluhan tamu dengan cepat serta memberikan solusi yang sesuai.
5. Berkoordinasi dengan Departemen Housekeeping untuk memastikan kamar telah siap sebelum tamu melakukan check-in.
6. Berkoordinasi dengan Departemen Reservation terkait data pemesanan, perubahan reservasi, pembatalan, maupun permintaan khusus dari tamu.
7. Berkomunikasi dengan departemen lain, seperti Food and Beverage, Engineering, Security, dan Accounting, untuk memenuhi kebutuhan tamu selama menginap.
8. Mengelola administrasi tamu, termasuk pembaruan data pada sistem hotel, pencatatan transaksi, dan penyusunan laporan operasional harian.
9. Melaksanakan proses check-out, penyelesaian pembayaran, serta memastikan seluruh tagihan tamu telah diselesaikan.
10. Menjaga kualitas pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) guna menciptakan kepuasan tamu dan membangun citra positif hotel.

#### **2.1.4 Proses check in hotel**

1. Menyambut tamu, yaitu petugas Front Desk memberikan salam, senyum, dan sapaan yang ramah kepada tamu yang datang.
2. Memverifikasi reservasi, dengan memeriksa data pemesanan pada sistem hotel atau menerima tamu yang datang tanpa reservasi (*walk-in guest*).
3. Memeriksa identitas tamu, seperti kartu identitas atau paspor, untuk memastikan kesesuaian data registrasi.
4. Melakukan registrasi, yaitu mengisi atau memverifikasi data tamu sesuai dengan prosedur hotel.
5. Menentukan dan mengalokasikan kamar, setelah memastikan kamar dalam kondisi siap huni berdasarkan informasi dari Departemen Housekeeping.

6. Menjelaskan informasi hotel, seperti lokasi kamar, fasilitas hotel, jam sarapan, akses internet, kebijakan hotel, dan layanan lainnya.
7. Melakukan proses pembayaran atau jaminan pembayaran, apabila diperlukan sesuai dengan kebijakan hotel.
8. Menyerahkan kunci atau kartu akses kamar, disertai ucapan selamat datang dan informasi tambahan yang diperlukan.

#### **2.1.5 Standar Operasional Prosedur**

Sandry, Mustafa, dan Retu (2024) menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang digunakan untuk memastikan setiap pekerjaan dilakukan secara konsisten efektif aman, dan sesuai standar yang telah ditetapkan.

1. Menjamin pelayanan kepada tamu dilakukan secara konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh hotel.
2. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan proses operasional, seperti reservasi, check-in, penanganan permintaan tamu, dan check-out.
3. Mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan melalui prosedur kerja yang jelas dan terdokumentasi.
4. Mempermudah koordinasi dan komunikasi antara Front Office dengan departemen lain Front Office tidak hanya bertujuan untuk memperlancar operasional hotel, tetapi juga berperan dalam meningkatkan, seperti Housekeeping, Reservation, Food and Beverage, Engineering, Security, dan Accounting.
5. Meningkatkan kepuasan tamu melalui pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional.
6. Menjadi pedoman bagi karyawan baru dalam memahami tugas, tanggung jawab, dan alur kerja di Departemen Front Office.
7. Mendukung pengawasan dan evaluasi kinerja karyawan sehingga pelayanan dapat terus ditingkatkan.
8. Menjaga citra dan reputasi hotel dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

### **2.1.6 Kenyamanan Tamu**

Kenyamanan tamu merupakan salah satu aspek penting dalam industri perhotelan yang berkaitan dengan kemampuan hotel dalam memberikan pengalaman menginap yang aman, menyenangkan, dan sesuai dengan harapan tamu. Kenyamanan tamu tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas yang tersedia, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh karyawan hotel, terutama Departemen Front Office sebagai bagian yang berinteraksi langsung dengan tamu.

Kenyamanan tamu dapat tercipta apabila kebutuhan dan harapan tamu dapat terpenuhi dengan baik, mulai dari proses kedatangan (check-in), selama menginap, hingga proses keberangkatan (check-out). Pelayanan yang cepat, komunikasi yang jelas, sikap ramah, serta kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan maupun keluhan tamu menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif.

Dalam operasional hotel, Front Desk memiliki peran besar dalam menjaga kenyamanan tamu karena menjadi bagian pertama yang menyambut dan memberikan pelayanan secara langsung. Proses check-in yang efektif, seperti penyambutan yang baik, verifikasi data yang cepat, kesiapan kamar, serta pemberian informasi yang lengkap, dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan tamu.

### **2.1.7 Kualitas Pelayanan**

Dalam Departemen Front Office, kualitas pelayanan memiliki peranan yang sangat penting karena Front Desk merupakan bagian yang pertama kali berinteraksi dengan tamu. Pelayanan yang diberikan saat proses check-in, seperti penyambutan yang ramah, ketepatan informasi reservasi, kecepatan pelayanan, serta kemampuan menangani permintaan tamu, akan memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas hotel secara keseluruhan.

Peningkatan kualitas pelayanan Front Desk juga sangat bergantung pada koordinasi antar departemen. Kerja sama yang baik antara Front Office dengan Housekeeping, Reservation, dan departemen lainnya dapat memastikan kebutuhan tamu terpenuhi dengan cepat dan tepat. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kenyamanan tamu, kepuasan tamu, serta membangun citra positif bagi Hotel AP Premier Batam.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

### **1. Penelitian oleh Rahmawati (2021)**

Penelitian yang berjudul "Peran Front Office dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu di Hotel" membahas mengenai pentingnya peran Front Office sebagai bagian yang berhubungan langsung dengan tamu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi, keramahan, kecepatan pelayanan, dan koordinasi dengan departemen lain menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan tamu. Persamaan penelitian tersebut dengan studi kasus ini adalah sama-sama membahas peran Front Office dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian yang lebih spesifik pada efektivitas proses check-in melalui koordinasi antar departemen.

### **2. Penelitian oleh Sari dan Putra (2022)**

Penelitian dengan judul "Analisis Kinerja Front Desk Agent dalam Pelaksanaan Pelayanan Check-in dan Check-out pada Hotel" menjelaskan bahwa Front Desk Agent memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan proses kedatangan dan keberangkatan tamu berjalan dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketelitian dalam pengolahan data reservasi, komunikasi yang efektif, serta pemahaman terhadap SOP menjadi faktor yang mendukung kelancaran pelayanan tamu.

### **3. Penelitian oleh Pratama (2023)**

Penelitian berjudul "Koordinasi Antar Departemen dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional Hotel" membahas pentingnya kerja sama antar departemen, khususnya antara Front Office dan Housekeeping. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi yang baik dapat mengurangi kesalahan informasi, mempercepat kesiapan kamar, serta meningkatkan efisiensi pelayanan kepada tamu.

4. Penelitian oleh Lestari (2024)

Penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office terhadap Kepuasan Tamu Hotel" menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Front Office memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan tamu. Faktor seperti keramahan, kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, dan kemampuan menangani keluhan menjadi aspek yang memengaruhi pengalaman tamu selama menginap.

5. Penelitian oleh Yosep dan Septemuryantoro (2023)

Melakukan penelitian berjudul *"Upaya Komunikasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Front Office Department All Stay Hotel Semarang."* Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

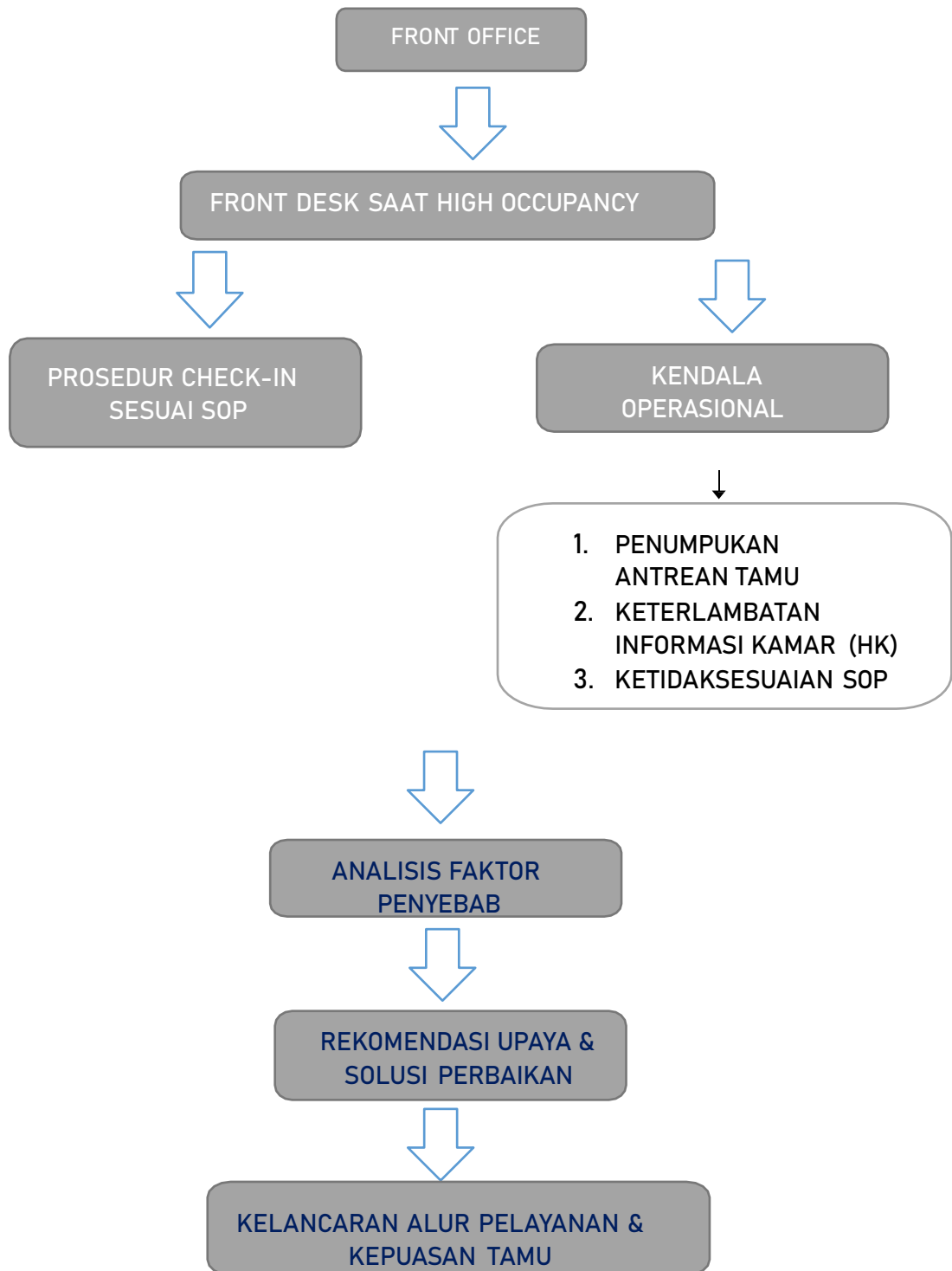
6. Penelitian oleh Ravita Sari dan Enik Rahayu (2025)

Penelitian berjudul *"Analisis Komunikasi Antar Departemen Front Office dan Housekeeping di Sapphire Boutique Hotel Kudus"* bertujuan untuk menganalisis efektivitas komunikasi antara kedua departemen dalam mendukung operasional hotel. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dan menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan melalui briefing harian, pembaruan status kamar, dan koordinasi langsung mampu meningkatkan efisiensi pelayanan kepada tamu. Namun, penelitian juga menemukan bahwa miskomunikasi masih menjadi salah satu kendala yang dapat menghambat kelancaran proses pelayanan. Hasil penelitian tersebut memperkuat bahwa koordinasi yang baik merupakan faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan meningkatkan kepuasan tamu.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Alur pemikiran dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran



## **BAB III**

### **METODE STUDI KASUS**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian berfokus pada satu permasalahan yang terjadi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), yaitu prosedur Proses chec-in oleh *front desk* dalam meningkatkan kenyamanan tamu di AP Premier Batam.

Melalui pendekatan ini, penulis dapat memperoleh gambaran secara mendalam mengenai pelaksanaan prosedur kerja *front desk*, kendala yang dihadapi dalam proses check-in, serta upaya yang dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan *front office*.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu PLI**

Jl. Duyung, Sungai Jodoh, Kec. Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444, Penulis ditempatkan pada Departemen *Front Office*, khususnya pada bagian *Front Desk*. Pelaksanaan PLI berlangsung selama enam bulan, yaitu mulai tanggal 19 Januari 2026 sampai dengan 18 Juli 2026, sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. Selama pelaksanaan magang, penulis mengikuti jadwal kerja yang berlaku di Departemen *Front Office* sesuai dengan sistem shift yang diterapkan oleh pihak hotel.



### 3.3 Profil Organisasi/Perusahaan



**Gambar 3.1** Hotel AP Premier

Hotel AP Premier Batam merupakan hotel bintang 4 yang terletak di kawasan strategis Nagoya/Batu Ampar. Sejarahnya ditandai dengan tiga fase perubahan nama (*rebranding*) besar. Hotel ini pertama kali didirikan dan resmi beroperasi pada 24 Maret 1997 dengan nama Novotel Batam. Selama lebih dari 20 tahun, lalu Pada 1 Januari 2018, hotel ini melakukan *rebranding* menjadi Travelodge Batam. Perubahan ini membawa konsep hotel skala menengah (*midscale*) yang lebih segar dan melakukan renovasi besar-besaran pada fasilitas kamar untuk mengikuti perkembangan zaman. Sehingga tepat pada 1 Januari 2023 (dengan acara peresmian/*soft opening* pada Februari 2023), hotel ini resmi berganti nama menjadi AP Premier Batam. Di bawah nama baru ini, hotel mengusung visi untuk menjadi manajemen hotel bertaraf dunia dengan pelayanan yang lebih mewah, fasilitas lebih nyaman, serta konsep yang lebih ramah keluarga (*family-friendly*). Saat ini, hotel ini dikelola di bawah naungan entitas PT Graha Seraya Pratama.

Visi AP Premier Hotel Batam ialah Menjadi perusahaan Hotel yang sangat direkomendasikan di Indonesia dan seluruh Dunia. Sedangkan Misi ialah Memuaskan tamu melalui pelayanan terbaik, Meningkatkan karyawan melalui pemberdayaan dan pengetahuan, Membangun Komunitas dengan Tanggung Jawab dan Keberlanjutan, Menginspirasi orang dengan Kebajikan dan Integritas.

Berdasarkan visi dan misi tersebut, peran Front Desk memiliki keterkaitan yang erat dengan upaya AP Premier Hotel Batam dalam mencapai tujuan perusahaan. Front Desk merupakan bagian yang berhubungan langsung dengan tamu, terutama pada saat proses check-in yang menjadi awal terbentuknya kesan tamu terhadap hotel.

AP Premier Hotel Batam merupakan salah satu hotel berbintang yang menyediakan fasilitas akomodasi dengan jumlah **254 kamar** yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan berbagai jenis tamu, baik tamu bisnis, wisatawan, keluarga, maupun tamu yang melakukan perjalanan dalam rangka kegiatan MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*). AP Premier Hotel Batam memiliki 8 type kamar diantaranya : Deluxe King, Deluxe Twin, Premier King, Premier Twin, Business Suite Room(Standart Set Up), Business Suite Room(Quad Room Set Up), Family Suite Room, Grand Suite Room. Selain room AP Premier juga mempunyai beberapa fasilitas lainnya, diantaranya : Meeting Room, Restoran, Mushalla, SPA, Swimming Pool, Kid's Club, Taman Serindit, Parking Area, Gym, Bar Thump.

Struktur organisasi di AP Premier Batam disusun untuk mendukung kelancaran operasional hotel. Setiap bagian memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing yang saling berkaitan.

```

graph TD
    Sec[Secretary] -.-> ASPP[Assistant Secretary for Policy and Planning]
    ASPP --> P1[Policy and Planning]
    ASPP --> P2[Operations]
    ASPP --> P3[Information Management]
    ASPP --> P4[Support]

    P1 --> P1_1[Chief of Staff]
    P1 --> P1_2[Chief of Operations]
    P1 --> P1_3[Chief of Information Management]
    P1 --> P1_4[Chief of Support]

    P2 --> P2_1[Chief of Operations]
    P2 --> P2_2[Chief of Information Management]
    P2 --> P2_3[Chief of Support]

    P3 --> P3_1[Chief of Information Management]
    P3 --> P3_2[Chief of Support]

    P4 --> P4_1[Chief of Support]
    P4 --> P4_2[Chief of Information Management]
    P4 --> P4_3[Chief of Operations]
    P4 --> P4_4[Chief of Policy and Planning]
  
```

The organizational chart for the Department of Defense, Office of the Secretary, Office of the Assistant Secretary for Policy and Planning, is structured as follows:

- Secretary** (1)
  - Assistant Secretary for Policy and Planning** (1)
    - Policy and Planning** (1)
      - Chief of Staff (1)
      - Chief of Operations (1)
      - Chief of Information Management (1)
      - Chief of Support (1)
    - Operations** (1)
      - Chief of Operations (1)
      - Chief of Information Management (1)
      - Chief of Support (1)
    - Information Management** (1)
      - Chief of Information Management (1)
      - Chief of Support (1)
    - Support** (1)
      - Chief of Support (1)
      - Chief of Information Management (1)
      - Chief of Operations (1)
      - Chief of Policy and Planning (1)

Gambar 3.12 Struktur Organisasi AP Premier Hotel Batam

Dalam Operasionalnya, AP Premier Hotel Batam memiliki beberapa departemen, yaitu:

- \* *Front Office*
- \* *Housekeeping*
- \* *Food and Beverage Service*
- \* *Food and Beverage Product (Kitchen)*
- \* *Engineering*
- \* *Human Resources Department*
- \* *Sales and Marketing*
- \* *Accounting dan Finance*
- \* *Security*

Departemen *Front Office* bertanggung jawab menyambut tamu, mengelola komunikasi telepon, serta memproses administrasi pelayanan secara profesional.

### 3.4 Subjek Dan Objek Studi Kasus

#### 3.4.1 Subjek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah **Departemen Front Office**, khususnya **Front Desk Agent** di Hotel AP Premier Batam. Front Desk Agent menjadi subjek utama dalam penelitian karena memiliki peranan sebagai pelaksana utama proses check-in dan juga menjadi salah satu faktor penting yang menentukan efektivitas pelayanan dan kesan pertama (*first impression*) tamu terhadap hotel. Front Desk bertugas memastikan proses kedatangan tamu berjalan sesuai dengan standar operasional hotel. Dalam pelaksanaannya, Front Desk melakukan komunikasi dengan berbagai departemen untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan sebelum memberikan kamar kepada tamu.

Selain Front Desk Agent, informasi pendukung juga diperoleh dari supervisor Front Office dan karyawan dari departemen terkait yang terlibat dalam proses check-in untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan koordinasi antar departemen. Supervisor Front Office menjadi salah satu subjek pendukung karena memiliki tanggung jawab dalam mengawasi pelaksanaan operasional Front Desk. Supervisor berperan dalam memastikan bahwa setiap staf Front Desk menjalankan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), memberikan arahan ketika terjadi kendala, serta melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

#### **3.4.2 Objek Studi Kasus**

Objek dalam studi kasus ini adalah **peran Front Desk dalam meningkatkan efektivitas proses check-in melalui koordinasi antar departemen di Hotel AP Premier Batam**. Fokus kajian meliputi pelaksanaan proses check-in, bentuk koordinasi antara Front Desk dengan departemen lain, kendala yang dihadapi selama proses koordinasi, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepada tamu yaitu keterlambatan waktu check-in. Dalam menangani permasalahan tersebut, Front Desk perlu melakukan koordinasi secara aktif dengan Departemen Housekeeping untuk memperoleh informasi mengenai perkembangan kesiapan kamar.

#### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penyusunan studi kasus. teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

##### **1. Observasi**

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas operasional di Departemen Front Office, khususnya pada bagian Front Desk selama proses check-in tamu. Melalui observasi, penulis memperoleh informasi mengenai prosedur check-in, alur koordinasi antara

Front Desk dengan departemen lain, serta kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan kepada tamu.

## **2. Wawancara**

Wawancara dilakukan secara langsung dengan Front Desk Agent, Front Office Supervisor, serta karyawan dari departemen terkait yang terlibat dalam proses check-in. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai peran Front Desk, bentuk koordinasi antar departemen, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas proses check-in.

## **3. Dokumentasi**

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan operasional Front Office, seperti Standard Operating Procedure (SOP), formulir registrasi tamu, data reservasi, struktur organisasi, foto kegiatan, serta dokumen lain yang mendukung pelaksanaan studi kasus. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara.

## **4. Studi Pustaka**

Studi pustaka dilakukan dengan mempelajari berbagai sumber referensi, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Front Office, Front Desk, proses check-in, koordinasi antar departemen, serta kualitas pelayanan di industri perhotelan. Data yang diperoleh dari studi pustaka digunakan sebagai landasan teori dalam penyusunan studi kasus.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan adalah **analisis deskriptif kualitatif**. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis mengenai peran Front Desk dalam meningkatkan efektivitas proses check-in melalui koordinasi antar departemen.

Tahapan analisis data dalam studi kasus ini meliputi:

#### **1. Pengumpulan Data (Data Collection)**

Data dikumpulkan melalui observasi langsung di Departemen Front Office, wawancara dengan Front Desk Agent dan pihak terkait, dokumentasi, serta studi pustaka yang relevan dengan topik penelitian.

## **2. Reduksi Data (Data Reduction)**

Data yang telah diperoleh kemudian dipilih, disederhanakan, dan dikelompokkan berdasarkan fokus studi kasus, yaitu peran Front Desk, proses check-in, koordinasi antar departemen, kendala yang dihadapi, dan upaya peningkatan efektivitas pelayanan.

## **3. Penyajian Data (Data Display)**

Data yang telah direduksi disusun secara sistematis dalam bentuk uraian deskriptif sehingga memudahkan penulis dalam memahami hubungan antar informasi dan menarik kesimpulan.

## **4. Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing)**

Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan. Kesimpulan disusun untuk menjawab rumusan masalah mengenai peran Front Desk dalam meningkatkan efektivitas proses check-in melalui koordinasi antar departemen di Hotel AP Premier Batam serta memberikan saran sebagai bahan perbaikan bagi pihak hotel.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Kasus**

Studi kasus ini membahas mengenai peran Front Desk dalam meningkatkan efektivitas proses check-in melalui koordinasi antar departemen di Hotel AP Premier Batam. Proses check-in merupakan salah satu pelayanan utama yang diberikan kepada tamu pada saat kedatangan. Kelancaran proses tersebut sangat menentukan kesan pertama tamu terhadap kualitas pelayanan hotel.

Dalam operasional sehari-hari, Front Desk memiliki tanggung jawab untuk melakukan registrasi tamu, memverifikasi data reservasi, memastikan metode pembayaran, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, serta menyerahkan kunci atau kartu akses kamar. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Front Desk harus berkoordinasi dengan beberapa departemen, terutama Housekeeping untuk memastikan kamar telah siap ditempati, Reservation untuk memastikan data pemesanan sesuai, Accounting terkait pembayaran atau deposit, serta Engineering apabila ditemukan kendala pada fasilitas kamar. Selama pelaksanaan praktik kerja lapangan, penulis mengamati bahwa proses check-in umumnya berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Namun, pada kondisi tertentu, seperti tingkat hunian hotel yang tinggi (*high occupancy*), kedatangan tamu secara bersamaan (*group arrival*), atau perubahan reservasi secara mendadak, proses check-in dapat mengalami hambatan. Hambatan tersebut umumnya disebabkan oleh keterlambatan pembaruan informasi mengenai status kamar, perubahan data reservasi yang belum tersinkronisasi, atau komunikasi antar departemen yang belum optimal.

Berdasarkan kondisi tersebut, koordinasi antar departemen menjadi faktor yang sangat penting dalam mendukung efektivitas proses check-in. Komunikasi yang cepat dan akurat antara Front Desk dengan Housekeeping, Reservation, Accounting, Engineering, serta departemen terkait lainnya dapat mempercepat proses pelayanan, mengurangi kesalahan operasional, dan meningkatkan



kepuasan tamu. Oleh karena itu, studi kasus ini difokuskan pada analisis peran Front Desk dalam membangun koordinasi yang efektif dengan departemen lain selama proses check-in, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta mengkaji upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di Hotel AP Premier Batam.

#### **4.2 Temuan Studi Kasus**

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan praktik kerja lapangan di Hotel AP Premier Batam, diperoleh beberapa temuan yang berkaitan dengan peran Front Desk dalam meningkatkan efektivitas proses check-in melalui koordinasi antar departemen.

##### **1. Front Desk Berperan Sebagai Pusat Koordinasi Pelayanan**

Hasil observasi menunjukkan bahwa Front Desk tidak hanya bertugas melayani proses check-in, tetapi juga menjadi pusat komunikasi antara tamu dengan departemen operasional lainnya. Setiap informasi mengenai reservasi, kesiapan kamar, permintaan khusus tamu, serta kebutuhan pelayanan harus dikoordinasikan oleh Front Desk agar proses check-in dapat berjalan dengan lancar.

##### **2. Koordinasi dengan Housekeeping Menjadi Faktor Penting dalam Proses Check-in**

Temuan menunjukkan bahwa kesiapan kamar merupakan faktor utama yang memengaruhi efektivitas proses check-in. Front Desk harus memperoleh informasi terbaru mengenai status kamar dari Housekeeping sebelum memberikan kartu akses kepada tamu. Apabila informasi tersebut terlambat diperbarui, proses check-in dapat mengalami penundaan karena kamar belum siap ditempati.

##### **3. Keakuratan Data Reservasi Mendukung Kelancaran Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengamatan, proses check-in berlangsung lebih cepat apabila data reservasi telah sesuai dengan identitas tamu dan tidak terdapat perubahan pemesanan. Sebaliknya, perubahan reservasi secara mendadak atau ketidaksesuaian data memerlukan waktu tambahan untuk melakukan verifikasi sehingga pelayanan menjadi lebih lama.

#### 4. Komunikasi Antar Departemen Memengaruhi Efektivitas Pelayanan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antara Front Desk dengan Housekeeping, Reservation, Accounting, Engineering, dan departemen lainnya membantu mempercepat penyelesaian berbagai kebutuhan tamu. Sebaliknya, kurangnya komunikasi dapat menyebabkan keterlambatan penyampaian informasi, kesalahan data, maupun keterlambatan pelayanan.

#### 5. Penerapan SOP Mendukung Kelancaran Proses Check-in

Selama pelaksanaan praktik kerja lapangan, proses check-in dilaksanakan dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Penerapan SOP membantu Front Desk dalam memberikan pelayanan yang sistematis, mulai dari verifikasi reservasi, pemeriksaan identitas tamu, proses registrasi, hingga penyerahan kartu akses kamar.

#### 6. Kendala yang Ditemukan Selama Proses Check-in

Beberapa kendala yang ditemukan selama observasi antara lain:

- a. Keterlambatan pembaruan status kamar oleh Housekeeping.
- b. Perubahan data reservasi dalam waktu singkat.
- c. Tingginya jumlah tamu pada jam sibuk (*peak hour*) yang menyebabkan antrean di Front Desk.
- d. Permintaan khusus tamu yang memerlukan koordinasi dengan beberapa departemen.
- e. Gangguan teknis pada sistem hotel yang dapat memperlambat proses registrasi.

#### 7. Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Kendala

Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, Front Desk melakukan koordinasi secara aktif dengan departemen terkait melalui sistem informasi hotel maupun komunikasi langsung. Selain itu, briefing sebelum operasional, pembaruan data secara berkala, serta penerapan SOP secara konsisten menjadi langkah yang membantu meningkatkan efektivitas proses check-in.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan proses check-in tidak hanya bergantung pada kemampuan Front Desk dalam memberikan pelayanan kepada tamu, tetapi juga pada koordinasi yang efektif dengan departemen lain. Semakin baik komunikasi dan kerja sama antar departemen, semakin cepat dan efisien proses check-in dapat dilaksanakan, sehingga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu dapat meningkat.

**Tabel 4.1 Hasil Temuan Studi Kasus**

| No. | Temuan                                                   | Uraian Singkat                                                                                                                                                                    |
|-----|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Koordinasi antar departemen belum optimal                | Komunikasi antara Front Desk dengan Housekeeping dan Departemen lainnya belum berjalan secara konsisten, sehingga informasi mengenai kesiapan kamar terkadang terlambat diterima. |
| 2   | Keterlambatan proses check-in saat tingkat hunian tinggi | Pada periode okupansi tinggi, proses check-in membutuhkan waktu lebih lama karena meningkatnya jumlah tamu dan keterbatasan koordinasi antar departemen.                          |
| 3   | Peran Front Desk sebagai pusat koordinasi sangat penting | Front Desk berfungsi sebagai penghubung utama antara tamu dengan departemen lain untuk memastikan seluruh kebutuhan tamu terpenuhi sebelum proses check-in dilakukan.             |
| 4   | Housekeeping berpengaruh terhadap efektivitas check-in   | Keterlambatan pembaruan status kamar dari Housekeeping menyebabkan Front Desk tidak dapat langsung memberikan kamar kepada tamu yang telah tiba.                                  |
| 5   | Komunikasi yang efektif meningkatkan kualitas pelayanan  | Penyampaian informasi yang cepat dan akurat antar departemen membantu mempercepat proses check-in serta mengurangi keluhan tamu.                                                  |
| 6   | Kepuasan tamu dipengaruhi oleh kecepatan proses check-in | Tamu memberikan kesan yang lebih positif ketika proses check-in berlangsung cepat, mudah, dan tanpa kendala koordinasi internal.                                                  |
| 7   | Diperlukan peningkatan SOP                               | Evaluasi terhadap SOP koordinasi serta                                                                                                                                            |

|  |                      |                                                                                                                                     |
|--|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | dan komunikasi rutin | briefing antar departemen secara berkala diperlukan untuk meminimalkan kesalahan komunikasi dan meningkatkan efektivitas pelayanan. |
|--|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan praktik kerja lapangan di Hotel AP Premier Batam, diperoleh beberapa permasalahan yang memengaruhi efektivitas proses check-in. Permasalahan tersebut terutama berkaitan dengan koordinasi antar departemen yang menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan kepada tamu.

#### 1. Keterlambatan Informasi Kesiapan Kamar

Salah satu permasalahan yang ditemukan adalah keterlambatan penyampaian informasi mengenai status kamar dari Departemen Housekeeping kepada Front Desk. Pada beberapa kondisi, kamar yang telah selesai dibersihkan belum langsung diperbarui statusnya dalam sistem hotel sehingga Front Desk belum dapat melakukan proses check-in kepada tamu. Akibatnya, tamu harus menunggu lebih lama meskipun kamar sebenarnya sudah siap digunakan.

Berdasarkan teori operasional Front Office, koordinasi antara Front Desk dan Housekeeping sangat penting untuk memastikan kesiapan kamar sebelum tamu melakukan check-in. Oleh karena itu, pembaruan status kamar secara tepat waktu menjadi faktor yang menentukan efektivitas pelayanan.

#### 2. Perubahan Data Reservasi

Permasalahan lain yang ditemukan adalah perubahan data reservasi, seperti perubahan tanggal menginap, tipe kamar, jumlah tamu, atau permintaan khusus yang dilakukan menjelang waktu kedatangan. Kondisi tersebut mengharuskan Front Desk melakukan verifikasi

ulang dengan Departemen Reservation sehingga proses check-in menjadi lebih lama.

Apabila informasi tidak segera diperbarui pada sistem hotel, dapat terjadi ketidaksesuaian antara data reservasi dengan kebutuhan tamu. Hal ini berpotensi menimbulkan kesalahan pelayanan dan memengaruhi kepuasan tamu.

### 3. Komunikasi Antar Departemen Belum Selalu Optimal

Koordinasi yang kurang efektif antar departemen menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kelancaran operasional. Misalnya, informasi mengenai perubahan status kamar, permintaan tambahan dari tamu, atau kendala teknis tidak selalu tersampaikan secara cepat kepada Front Desk. Akibatnya, proses pelayanan memerlukan waktu lebih lama karena petugas harus melakukan konfirmasi ulang kepada departemen terkait.

Dalam teori manajemen perhotelan, komunikasi yang efektif merupakan dasar terciptanya pelayanan yang cepat, akurat, dan terintegrasi. Oleh karena itu, setiap departemen perlu menjaga kelancaran arus informasi agar pelayanan kepada tamu tidak terganggu.

### 4. Tingginya Jumlah Tamu pada Jam Sibuk

Pada waktu tertentu, seperti saat jam check-in atau ketika tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*), jumlah tamu yang datang secara bersamaan meningkat. Kondisi ini menyebabkan antrean di Front Desk sehingga waktu pelayanan menjadi lebih panjang. Selain itu, petugas Front Desk juga harus menangani telepon, permintaan tamu yang sedang menginap, serta koordinasi dengan departemen lain secara bersamaan.

Situasi tersebut menunjukkan pentingnya pengaturan beban kerja, pembagian tugas yang jelas, dan koordinasi yang baik agar pelayanan tetap berjalan secara efektif.

### 5. Dampak Permasalahan terhadap Kualitas Pelayanan

Permasalahan-permasalahan tersebut berdampak pada efektivitas proses check-in, antara lain meningkatnya waktu tunggu tamu, potensi terjadinya kesalahan informasi, serta berkurangnya kenyamanan tamu saat pertama kali tiba di hotel. Apabila kondisi tersebut terjadi secara berulang, kualitas pelayanan dan citra hotel dapat ikut terpengaruh.

Meskipun demikian, berdasarkan hasil observasi, Front Desk berupaya meminimalkan dampak tersebut melalui komunikasi aktif dengan departemen terkait, pemberian informasi yang jelas kepada tamu mengenai kondisi yang sedang terjadi, serta pelaksanaan prosedur pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Secara keseluruhan, analisis menunjukkan bahwa efektivitas proses check-in tidak hanya dipengaruhi oleh kinerja Front Desk, tetapi juga oleh kualitas koordinasi antar departemen. Semakin baik komunikasi, pembaruan informasi, dan kerja sama antar bagian, semakin cepat dan efisien proses check-in dapat dilakukan sehingga kepuasan tamu dapat terus ditingkatkan

**Tabel 4.2 Analisis Permasalahan**

| No. | Aspek Analisis                                | Penyebab                                                                                                     | Dampak/Hasil Analisis                                                                                                     |
|-----|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Koordinasi antara Front Desk dan Housekeeping | Pembaruan status kamar belum selalu dilakukan secara real time dan komunikasi antar petugas belum konsisten. | Front Desk mengalami keterlambatan dalam memperoleh informasi kesiapan kamar sehingga proses check-in menjadi lebih lama. |
| 2   | Efektivitas proses check-in                   | Tingginya jumlah tamu pada jam sibuk serta belum optimalnya koordinasi                                       | Waktu tunggu tamu meningkat dan efisiensi pelayanan check-in menurun.                                                     |

|   |                                          |                                                                                                                  |                                                                                                                                       |
|---|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                          | antar departemen.                                                                                                |                                                                                                                                       |
| 3 | Peran Front Desk sebagai pusat informasi | Front Desk menjadi penghubung utama antara tamu dan seluruh departemen operasional hotel.                        | Kelancaran koordinasi yang dilakukan Front Desk sangat menentukan keberhasilan proses check-in dan kualitas pelayanan.                |
| 4 | Pemanfaatan sistem informasi hotel (PMS) | Penggunaan sistem belum dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh departemen dan pembaruan data belum konsisten. | Informasi status kamar kurang akurat sehingga memperlambat proses pemberian kamar kepada tamu.                                        |
| 5 | Penerapan SOP koordinasi                 | Belum semua karyawan menjalankan SOP secara konsisten dan masih terdapat perbedaan cara kerja antar departemen.  | Terjadi ketidaksesuaian prosedur yang dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan.                                                      |
| 6 | Kualitas pelayanan kepada tamu           | Kecepatan pelayanan sangat bergantung pada koordinasi antar departemen dan kesiapan kamar.                       | Koordinasi yang efektif mempercepat proses check-in, mengurangi keluhan tamu, dan meningkatkan kepuasan tamu.                         |
| 7 | Evaluasi koordinasi antar departemen     | Evaluasi dan briefing belum dilakukan secara rutin untuk membahas kendala operasional.                           | Diperlukan evaluasi berkala agar koordinasi semakin efektif, pelayanan lebih efisien, dan kualitas operasional hotel terus meningkat. |

#### **4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori Dan Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan hasil studi kasus, Front Desk memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas proses check-in melalui koordinasi dengan berbagai departemen di Hotel AP Premier Batam. Front Desk tidak hanya bertugas melakukan registrasi tamu, tetapi juga menjadi pusat komunikasi antara tamu dengan departemen operasional lainnya, seperti Housekeeping, Reservation, Accounting, Engineering, dan Food and Beverage. Kelancaran koordinasi tersebut berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, dan kepuasan tamu selama proses check-in.

Temuan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Bagyono (2014) yang menyatakan bahwa Front Office merupakan pusat pelayanan dan komunikasi hotel yang bertanggung jawab terhadap penerimaan tamu, pengelolaan reservasi, pemberian informasi, serta koordinasi dengan departemen lain. Dalam konteks studi kasus ini, Front Desk menjalankan fungsi tersebut dengan memastikan seluruh kebutuhan tamu telah dipenuhi sebelum kamar diserahkan kepada tamu.

Selain itu, Agusnawar (2002) menjelaskan bahwa Front Office merupakan wajah hotel (*the face of the hotel*) karena menjadi bagian pertama yang berinteraksi langsung dengan tamu. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Front Desk akan memengaruhi kesan pertama tamu terhadap hotel. Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan yang ramah, proses registrasi yang cepat, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi secara jelas memberikan pengalaman awal yang positif bagi tamu.

Hasil studi kasus juga menunjukkan bahwa koordinasi antara Front Desk dan Housekeeping merupakan faktor penting dalam meningkatkan efektivitas proses check-in. Kesiapan kamar yang diinformasikan secara tepat waktu memungkinkan Front Desk melakukan proses check-in tanpa penundaan. Sebaliknya, apabila informasi mengenai status kamar terlambat diperbarui, tamu harus menunggu hingga kamar dinyatakan siap. Kondisi ini menunjukkan bahwa koordinasi antar departemen memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan hotel.



Dari sisi kualitas pelayanan, temuan studi kasus sesuai dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam pelaksanaan check-in, dimensi reliability tercermin dari kemampuan Front Desk memberikan informasi yang akurat dan menjalankan prosedur sesuai SOP. Dimensi responsiveness terlihat dari kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan tamu dan melakukan koordinasi dengan departemen lain. Sementara itu, dimensi assurance dan empathy tampak melalui sikap profesional, keramahan, serta perhatian petugas terhadap kebutuhan tamu.

Temuan studi kasus ini juga memiliki kesamaan dengan penelitian Rahmawati (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan Front Office sangat dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi, koordinasi, dan pelayanan yang diberikan kepada tamu. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat dan koordinasi yang baik mampu meningkatkan kepuasan tamu. Hasil studi kasus di Hotel AP Premier Batam memperlihatkan kondisi yang serupa, yaitu koordinasi yang efektif membantu memperlancar proses check-in dan mengurangi waktu tunggu tamu.

Selanjutnya, hasil studi kasus mendukung penelitian Sari dan Putra (2022) yang menjelaskan bahwa keberhasilan proses check-in dipengaruhi oleh ketelitian Front Desk dalam memverifikasi data reservasi serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Berdasarkan hasil observasi, Front Desk di Hotel AP Premier Batam melakukan verifikasi identitas, pengecekan data reservasi, dan konfirmasi kesiapan kamar sebelum menyerahkan kartu akses kepada tamu. Langkah tersebut menunjukkan bahwa penerapan SOP berperan dalam menjaga kualitas pelayanan.

#### **4.5 Solusi Atau Rekomendasi Perbaikan**

Berdasarkan hasil analisis permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan studi kasus, terdapat beberapa rekomendasi perbaikan yang

dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas proses check-in melalui koordinasi antar departemen di Hotel AP Premier Batam.

1. Meningkatkan Komunikasi Antar Departemen

Komunikasi yang efektif merupakan faktor utama dalam mendukung kelancaran proses check-in. Oleh karena itu, Front Desk, Housekeeping, Reservation, Engineering, Accounting, dan departemen terkait lainnya perlu menjaga komunikasi yang cepat, jelas, dan akurat. Penyampaian informasi mengenai status kamar, perubahan reservasi, maupun permintaan khusus tamu sebaiknya dilakukan segera agar tidak terjadi keterlambatan pelayanan.

2. Mengoptimalkan Pembaruan Status Kamar

Departemen Housekeeping perlu memperbarui status kamar pada sistem hotel segera setelah proses pembersihan selesai. Pembaruan data secara tepat waktu akan membantu Front Desk mengetahui Sistem informasi hotel perlu dimanfaatkan secara optimal untuk mempercepat pertukaran informasi antar departemen. Seluruh perubahan data reservasi, status kamar yang telah siap ditempati sehingga proses check-in dapat dilakukan tanpa penundaan.

3. Memaksimalkan Penggunaan Sistem Informasi Hotel

Sistem informasi hotel perlu dimanfaatkan secara optimal untuk mempercepat pertukaran informasi antar departemen. Seluruh perubahan data reservasi, status kamar, serta permintaan tamu sebaiknya diperbarui secara langsung (*real time*) sehingga seluruh departemen memperoleh informasi yang sama dan meminimalkan kesalahan komunikasi.

4. Melaksanakan Briefing Sebelum Operasional

Briefing rutin sebelum pergantian shift maupun sebelum operasional dimulai dapat menjadi sarana untuk menyampaikan informasi mengenai tingkat hunian hotel, kedatangan tamu individu maupun rombongan, kamar prioritas, permintaan khusus tamu, serta potensi kendala yang perlu diantisipasi. Dengan demikian, setiap departemen memiliki pemahaman yang sama mengenai kondisi operasional pada hari tersebut.

5. Meningkatkan Kompetensi Karyawan

Pihak hotel dapat menyelenggarakan pelatihan secara berkala mengenai pelayanan prima (*service excellence*), komunikasi efektif, penanganan keluhan tamu, penggunaan sistem informasi hotel, serta kerja sama antar departemen. Peningkatan kompetensi karyawan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mengurangi kesalahan operasional.

6. Melakukan Evaluasi Penerapan SOP

Manajemen hotel perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), khususnya pada proses check-in dan koordinasi antar departemen. Evaluasi dapat dilakukan melalui pengawasan operasional, rapat evaluasi, maupun pemberian umpan balik dari karyawan dan tamu untuk mengetahui aspek yang masih perlu diperbaiki.

7. Mengantisipasi Kondisi High Occupancy

Pada periode dengan tingkat hunian tinggi (*high occupancy*), Front Office dapat melakukan pengaturan jadwal kerja yang lebih fleksibel, menambah personel pada jam-jam sibuk apabila memungkinkan, serta mempersiapkan proses registrasi lebih awal untuk tamu rombongan (*group check-in*). Langkah ini diharapkan dapat mengurangi antrean dan mempercepat pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan rekomendasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan efektivitas proses check-in tidak hanya bergantung pada kemampuan Front Desk dalam memberikan pelayanan, tetapi juga pada koordinasi yang baik antar departemen, pemanfaatan sistem informasi secara optimal, penerapan SOP yang konsisten, serta pengembangan kompetensi karyawan. Dengan menerapkan rekomendasi tersebut, Hotel AP Premier Batam diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses check-in, serta memberikan pengalaman menginap yang lebih baik kepada tamu.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai "Analisis Peran Front Desk dalam Meningkatkan Efektivitas Proses Check-in Melalui Koordinasi Antar Departemen di Hotel AP Premier Batam", dapat disimpulkan bahwa Front Desk memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran proses check-in. Selain bertugas melaksanakan registrasi tamu, Front Desk juga berfungsi sebagai pusat koordinasi yang menghubungkan tamu dengan berbagai departemen, seperti Housekeeping, Reservation, Accounting, Engineering, dan Food and Beverage.

Hasil studi kasus menunjukkan bahwa efektivitas proses check-in sangat dipengaruhi oleh koordinasi antar departemen. Komunikasi yang cepat, akurat, dan berkesinambungan mengenai status kesiapan kamar, data reservasi, metode pembayaran, serta permintaan khusus tamu mampu mempercepat proses pelayanan dan mengurangi potensi kesalahan operasional. Sebaliknya, keterlambatan informasi, kurangnya koordinasi, atau perubahan data reservasi yang tidak segera diperbarui dapat menyebabkan proses check-in menjadi lebih lama dan memengaruhi kepuasan tamu.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi salah satu faktor utama dalam mendukung efektivitas proses check-in. SOP memberikan pedoman yang jelas bagi petugas Front Desk dalam melaksanakan setiap tahapan pelayanan, mulai dari penyambutan tamu, verifikasi identitas dan reservasi, koordinasi dengan Housekeeping mengenai kesiapan kamar, proses registrasi, hingga penyerahan kartu akses kamar. Dengan menjalankan SOP secara konsisten, setiap petugas memiliki acuan kerja yang sama sehingga pelayanan menjadi lebih terstandar, efisien, dan profesional.

Selain itu, penerapan SOP juga mendukung koordinasi antar departemen karena setiap bagian memahami tugas, tanggung jawab, serta alur komunikasi yang harus dilakukan selama proses check-in. Hal ini membantu meminimalkan

kesalahan informasi, mempercepat penyelesaian permasalahan operasional, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peran Front Desk dalam meningkatkan efektivitas proses check-in tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu petugas dalam memberikan pelayanan, tetapi juga oleh keberhasilan penerapan SOP serta koordinasi yang baik antar departemen. Apabila SOP diterapkan secara konsisten dan didukung oleh komunikasi yang efektif, proses check-in dapat berlangsung lebih cepat, akurat, dan sesuai dengan standar pelayanan hotel, sehingga mampu meningkatkan kepuasan tamu serta mendukung terciptanya citra positif Hotel AP Premier Batam.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai "Analisis Peran Front Desk dalam Meningkatkan Efektivitas Proses Check-in Melalui Koordinasi Antar Departemen di Hotel AP Premier Batam", terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas proses check-in, yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan Konsistensi Penerapan SOP Proses Check-in

Hotel diharapkan dapat terus meningkatkan konsistensi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Departemen Front Office, khususnya dalam proses check-in. Setiap petugas Front Desk perlu menjalankan seluruh tahapan pelayanan sesuai SOP, mulai dari menyambut tamu, melakukan verifikasi data reservasi dan identitas, memastikan kesiapan kamar, memberikan informasi hotel, hingga menyerahkan kartu akses kamar. Penerapan SOP yang konsisten akan membantu menciptakan pelayanan yang lebih terstruktur, cepat, dan profesional.

2. Memperkuat Koordinasi Antar Departemen Sesuai Alur SOP

Koordinasi antara Front Desk dengan departemen lain, terutama Housekeeping dan Reservation, perlu ditingkatkan sesuai dengan alur kerja yang telah ditetapkan dalam SOP. Informasi mengenai status

kamar, perubahan reservasi, dan permintaan khusus tamu harus disampaikan secara cepat dan akurat agar tidak terjadi keterlambatan dalam proses check-in.

3. Melakukan Evaluasi dan Pembaruan SOP Secara Berkala

Manajemen hotel disarankan untuk melakukan evaluasi terhadap SOP Front Office secara rutin agar prosedur yang diterapkan tetap sesuai dengan kondisi operasional saat ini. Evaluasi dapat dilakukan berdasarkan kendala yang sering terjadi, masukan dari karyawan, serta umpan balik dari tamu. Dengan adanya pembaruan SOP, hotel dapat meningkatkan efektivitas pelayanan dan menyesuaikan prosedur dengan kebutuhan operasional.

4. Meningkatkan Pelatihan Karyawan Mengenai SOP Pelayanan

Hotel perlu memberikan pelatihan secara berkala kepada karyawan Front Desk mengenai penerapan SOP, pelayanan prima (*service excellence*), komunikasi antar departemen, dan penanganan situasi operasional yang tidak terduga. Pemahaman yang baik terhadap SOP akan membantu karyawan mengambil tindakan yang tepat dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

5. Mengoptimalkan Sistem Komunikasi Antar Departemen

Hotel disarankan untuk meningkatkan sistem komunikasi antar departemen agar informasi dapat diterima dengan cepat dan tepat. Penggunaan sistem informasi hotel secara optimal serta koordinasi melalui briefing rutin dapat membantu memastikan seluruh departemen memiliki informasi yang sama mengenai kondisi operasional, terutama pada saat tingkat hunian tinggi (*high occupancy*).

6. Melakukan Pengawasan terhadap Pelaksanaan SOP

Pihak manajemen perlu melakukan pengawasan secara berkala terhadap pelaksanaan SOP di lapangan untuk memastikan setiap prosedur telah dijalankan dengan benar. Pengawasan ini dapat membantu menemukan hambatan dalam proses pelayanan serta menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja Front Office.

Berdasarkan saran tersebut, penerapan SOP yang baik dan konsisten menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas proses check-in. Dengan dukungan koordinasi antar departemen, komunikasi yang efektif, serta peningkatan kemampuan karyawan, Hotel AP Premier Batam dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal, meningkatkan kenyamanan tamu, dan mempertahankan kualitas pelayanan sesuai standar industri perhotelan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2002). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Darsono, A. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta: Grasindo.
- Kurniawan, A., & Haryanto, E. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Front Office terhadap Kepuasan Tamu Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 4(2), 85–94.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- 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. (2006). *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Vallen, G. K., & Vallen, J. J. (2018). *Check-in Check-Out: Managing Hotel Operations* (9th ed.). Boston: Pearson.



## LAMPIRAN

a. Lampiran 1 Wawancara.

Pedoman wawancara yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data mencakup pertanyaan mengenai system kerja front desk. SOP proses check-in serta kendala yang sering dihadapi oleh front desk.

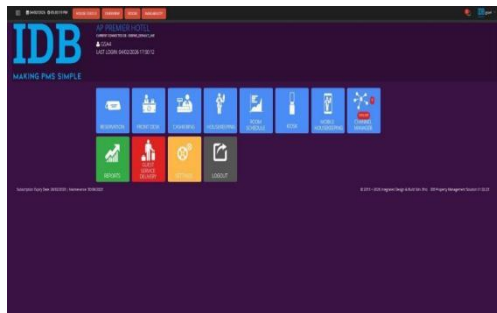
b. Lampiran 2 Hasil Observasi.

Judul : Peran Front Desk dalam Meningkatkan Efektivitas Proses Check-in Melalui Koordinasi Antar Departemen di Hotel AP Premier Batam

Hari/Tanggal : 08 Juli 2026

Lokasi : AP Premier Hotel Batam

c. Dokumentasi Kegiatan PLI









## h. Data Pendukung Lainnya



| JOB TRAINING EVALUATION                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                   |                                                                   |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------|
| No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Overall Comment / Komentar Secara Keseluruhan                     | Scale 0-A                                                         | Score 1-100 |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Attendance / Kehadiran                                            | A                                                                 | 95          |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Appearance / Penampilan                                           | A                                                                 | 95          |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Attitude / Perilaku                                               | A                                                                 | 95          |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Product Knowledge / Pengetahuan Tentang Pekerjaan                 | A                                                                 | 95          |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Quality Of Work / Kualitas Pekerjaan                              | A                                                                 | 97          |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Quantity Of Work / Kuantitas Pekerjaan                            | A                                                                 | 97          |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Initiative / Motivasi / Inisiatif & Motivasi                      | A                                                                 | 95          |
| 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Attitude / Perilaku                                               | A                                                                 | 95          |
| 9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Care Of Equipment / Pemeliharaan Peralatan                        | A                                                                 | 95          |
| 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Cooperation & Adaptability / Kerja Sama Dan Kemampuan Beradaptasi | A                                                                 | 95          |
| 11                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Dependability / Mampu Bekerja Tanpa Pengawasan / Dapat Dandalkan  | A                                                                 | 95          |
| 12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Personality / Kepribadian                                         | A                                                                 | 95          |
| 13                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Courtesy / Sopan Santun                                           | A                                                                 | 95          |
| Overall Comment / Komentar Secara Keseluruhan :                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                   | Score : 1.190                                                     |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                   | Average : 91,53                                                   |             |
| Absence : Absence With Permission : - Day<br>Absence Without Permission : - Day<br>Sick / Injury (Doctor Certificate) : - Day<br>Scale Value / Nilai : A (95-100) : Excellent / Baik sekali<br>B (75-94) : Good / Baik<br>C (60-74) : Satisfactory / Cukup Memuaskan<br>D (50-59) : Below Satisfactory / Kurang Memuaskan |                                                                   |                                                                   |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                   | <b>Tawati Anggoro</b><br>Front Office Manager<br>AP Premier Batam |             |