

**ANALISIS KENDALA PROSEDUR CHECK-IN PADA SAAT
HIGH OCCUPANCY OLEH FDA: STUDI KASUS DI HARRIS
RESORT WATERFRONT BATAM**

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



Oleh:

Hafshah Aulia Zen / 24135115

Dosen Pembimbing	: Violintikha Harmawan, M. Pd.
Supervisor	: Sri Rezeki Tambunan

**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 Berdampak I FPP-UNP**

Semester Januari – Juni 2026

Oleh:

Hafshah Aulia Zen

NIM: 24135115

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**



Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.

NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Magang Berdampak I
Semester Januari – Juni 2026**

Oleh:

Hafshah Aulia Zen

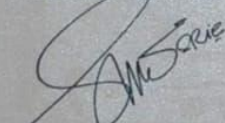
NIM: 24135115

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh:

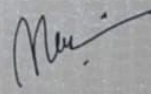
Pembimbing Dari Industri

Front office Supervisor



Sri Rezeki Tambunan

Front Office Manager

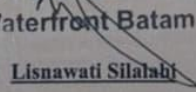


Monica Wahyu

Manager People & Culture Shared Service

HARRIS

Waterfront Batam



Lisnawati Silalahi

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 studi kasus dengan judul “Analisis Kendala Prosedur Check-in Pada Saat High Occupancy Oleh FDA: Studi Kasus di Harris Resort Waterfront Batam” dapat diselesaikan dengan baik. Selama proses pelaksanaan Magang Berdampak I berlangsung dan selesainya penyusunan pada penulisan laporan ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd., selaku Kepala Unit hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, S.ST.Par., M.Si.Par, CHE., selaku Kepala Departemen Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd., selaku Koordinator PLI Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Sukma Yudistira, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Ibu Violintikha Harmawan, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam proses pembuatan laporan ini.
7. Bapak Dodi Putra selaku *General Manager* Harris Resort Waterfront Batam.
8. Ibu Lisnawati Silalahi, selaku *Manager People & Culture Shared Service* Harris Resort Waterfront Batam.
9. Ibu Monica Wahyu, selaku *Front Office Manager* Harris Resort Waterfront Batam.
10. Kedua orangtua penulis yang telah banyak maemberi dukungan kepada penulis berupa moril dan materil.

11. Seluruh karyawan dan karyawan Harris Resort Waterfront Batam yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama pelaksanaan Magang Berdampak di Harris Resort waterfront Batam.

Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca nya. Akhir kata penulis terbuka atas kritik dan saran yang membangun guna perbaikan di masa yang akan datang.

Batam, 30 Juni 2026
Penulis,

Hafshah Aulia Zen

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Studi Kasus.....	3
1.5 Manfaat Studi Kasus.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.2 Penelitian Terdahulu	7
2.3 Kerangka Pemikiran	9
BAB III METODE STUDI KASUS	10
3.1 Jenis Penelitian	10
3.2 Lokasi dan Waktu Magang	11
3.3 Profil Organisasi / Perusahaan.....	12
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	17
3.5 Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi).....	18
3.6 Teknik Analisis Data.....	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Gambaran Umum Kasus.....	21
4.2 Temuan Studi Kasus	22
4.3 Analisis Permasalahan	22
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	25

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	27
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	29
5.1 Kesimpulan	29
5.2 Saran	30
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perencanaan Kegiatan Praktek Lapangan Industri.....	11
Tabel 2. Tipe dan Jumlah Kamar Hotel.....	15
Tabel 3. Klasifikasi Kendala dan Solusi	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Harris Resort Waterfront Batam	12
Gambar 2. Logo Harris Resort Waterfront Batam	12
Gambar 3. Tagline Harris Hotel	14

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Wawancara <i>Front Desk Agent</i>	36
Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan PLI	37
Lampiran 3. Surat Keterangan PLI	38
Lampiran 4. Logbook.....	39
Lampiran 5. Lembaran Konsultasi dengan Dosen Pembimbing.....	50
Lampiran 6. Lembaran Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager Industri	51
Lampiran 6. Sertifikat Magang	52

ABSTRAK

Proses check-in pada saat *high occupancy* memiliki beberapa kendala seperti memicu terbentuk antrean yang panjang di area *lobby*, keterlambatan informasi kesiapan kamar dari bagian Housekeeping, serta sering terjadi perubahan reservasi mendadak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala yang muncul dalam prosedur check-in yang dilakukan FDA saat *high occupancy* di Harris Resort Waterfront Batam, serta melihat faktor penyebabnya.

Metode yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi langsung pada proses check-in saat periode ramai, wawancara dengan pihak terkait seperti Supervisor, terutama FDA dan petugas yang berhubungan dengan alur layanan, serta dokumentasi untuk mendukung data lapangan. Selanjutnya, data dianalisis dengan cara memaparkan temuan, mengelompokkan masalah yang muncul, lalu menyimpulkan kaitannya dengan prosedur check-in yang seharusnya diterapkan.

Berdasarkan hasil studi, ditemukan beberapa kendala utama, antara lain: (1) meningkatnya antrean sehingga waktu check-in terasa lebih lama, (2) keterlambatan informasi mengenai kesiapan kamar yang menyebabkan FDA menunggu atau menyesuaikan penugasan kamar, (3) FDA dituntut bekerja ekstra demi meminimalkan antrean, serta menangani berbagai permintaan khusus atau perubahan data reservasi mendadak secara personal, dan (4) Kondisi lobby yang padat membuat FDA melewati beberapa tahapan dalam SOP Check-in. Rekomendasi untuk kendala ini, diperlukan fleksibilitas penugasan staf Front Office pada pengaturan kerja saat peak time, seperti staff *Guest Relation Officer* (GRO) memeriksa kelengkapan dokumen registrasi selagi tamu mengantre, komunikasi yang lebih cepat antara Front Office dan Housekeeping terkait status kesiapan kamar. Selain itu, diperlukan alur penanganan perubahan reservasi yang lebih terstruktur agar FDA dapat tetap mengikuti prosedur dengan konsisten. Dengan langkah-langkah tersebut, proses check-in diharapkan bisa lebih efektif, lebih tertib, dan tetap memberikan pelayanan yang baik kepada tamu.

Kata kunci: *High occupancy*, FDA, prosedur check-in, studi kasus, Harris Resort Waterfront Batam.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan bagian dari industri jasa yang memiliki peran strategis dalam menyediakan akomodasi serta menciptakan kenyamanan bagi pelanggan, terutama dalam mendukung sektor pariwisata dan bisnis (Rini, 2021). Seiring meningkatnya jumlah hotel dan ragam pilihan akomodasi, persaingan antar hotel menjadi semakin ketat. Dalam menghadapi kondisi tersebut, hotel dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memenuhi harapan tamu. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak langsung pada kepuasan tamu dan dapat membentuk citra positif hotel di mata masyarakat.

Dalam layanan perhotelan, Front Office merupakan departemen yang memiliki peran strategis karena berhubungan langsung dengan tamu pada tahap awal dan akhir kunjungan (Bardi, R. M., 2010). Front Office bertanggung jawab menangani berbagai aktivitas mulai dari reservasi, proses check-in, pemberian informasi, penanganan permintaan serta keluhan tamu, hingga proses check-out. Karena Front Office menjadi bagian pertama yang berinteraksi dengan tamu, proses pelayanan yang dilakukan akan memberikan kesan pertama yang menentukan persepsi tamu terhadap hotel. Salah satu kegiatan utama yang dilaksanakan Front Office adalah proses check-in.

Proses check-in mencakup rangkaian kegiatan seperti penyambutan tamu, verifikasi data reservasi, pemeriksaan identitas, registrasi, konfirmasi pembayaran atau deposit, penyerahan kartu kunci kamar, serta pemberian informasi terkait fasilitas dan layanan hotel. Agar setiap tahap layanan berjalan dengan konsisten dan sesuai harapan, hotel perlu menerapkan pedoman kerja berupa Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP berfungsi sebagai panduan bagi petugas dalam menjalankan pekerjaan secara tertib, tepat, dan efisien, sehingga kualitas layanan tetap terjaga meskipun kondisi operasional hotel berubah-ubah.

Dalam praktiknya, pelaksanaan prosedur check-in tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Pada kondisi tertentu seperti saat *high occupancy*, jumlah tamu yang datang dapat meningkat dengan cepat dan menimbulkan antrean yang lebih panjang. Selain itu, petugas Front Office juga menghadapi tantangan lain, misalnya keterlambatan informasi kesiapan kamar dari bagian Housekeeping. Keadaan tersebut membuat FDA (Front Desk Agent) bekerja ekstra demi meminimalkan, serta harus teliti dalam verifikasi data, konfirmasi pembayaran, dan menanganani berbagai permintaan khusus atau perubahan data reservasi mendadak. Kondisi lobby yang padat dan desakan pelayanan yang cepat berpotensi membuat FDA melewatkan beberapa tahapan dalam SOP Check-in seperti penyampaian informasi fasilitas hotel secara detail demi memangkas durasi antrean.

Harris Resort Waterfront Batam sebagai salah satu hotel yang melayani berbagai kebutuhan tamu turut mengalami dinamika operasional pada periode berhunian tinggi. Berdasarkan pengamatan selama kegiatan Magang Berdampak I, penulis melihat bahwa pada saat *high occupancy*, pelaksanaan prosedur check-in oleh FDA dapat mengalami kendala yang memengaruhi kelancaran alur pelayanan. Kendala tersebut dapat muncul dari sisi antrean, koordinasi antardepartemen, hingga variasi kebutuhan tamu yang harus diselesaikan satu per satu.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan studi kasus dengan judul “Analisis Kendala Prosedur Check-in Pada Saat High Occupancy oleh FDA: Studi Kasus di Harris Resort Waterfront Batam”. Studi ini bertujuan untuk memahami kendala-kendala yang terjadi dalam pelaksanaan prosedur check-in ketika hotel berada pada kondisi *high occupancy*, serta mencari faktor penyebabnya sehingga dapat digunakan sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut.

- a. Meningkatnya volume kedatangan tamu secara signifikan pada periode *high occupancy* memicu terbentuknya antrean yang panjang di area *lobby*.
- b. Kendala keterlambatan koordinasi atau penyampaian informasi mengenai status kesiapan kamar dari departemen *Housekeeping* kepada *Front Office*.
- c. Petugas FDA dituntut untuk bekerja ekstra demi meminimalkan antrean, sekaligus harus teliti dalam memverifikasi data, mengonfirmasi pembayaran, serta menangani berbagai permintaan khusus (*special request*) atau perubahan data reservasi mendadak secara personal.
- d. Kondisi *lobby* yang padat dan desakan pelayanan yang cepat berpotensi membuat FDA melewati beberapa tahapan dalam SOP Check-in seperti penyampaian informasi fasilitas hotel secara detail demi memangkas durasi antrean.

1.3 Rumusan Masalah

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

- a. Apa saja kendala yang dihadapi oleh *Front Desk Agent* (FDA) dalam melaksanakan prosedur check-in pada saat *high occupancy* di Harris Resort Waterfront Batam?
- b. Faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya kendala-kendala dalam prosedur check-in pada saat kondisi *high occupancy*?
- c. Bagaimana upaya atau solusi yang dapat direkomendasikan untuk mengatasi kendala dalam prosedur check-in guna meningkatkan efektivitas pelayanan di Harris Resort Waterfront Batam?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Tujuan dari studi kasus ini adalah:

- a. Mengidentifikasi dan mendeskripsikan kendala-kendala yang dihadapi FDA dalam menjalankan prosedur check-in saat tingkat hunian kamar sedang tinggi (*high occupancy*).

- b. Menganalisis faktor-faktor penyebab munculnya kendala pada prosedur check-in saat kondisi *high occupancy* di Harris Resort Waterfront Batam.
- c. Untuk merumuskan rekomendasi solusi dan langkah perbaikan yang praktis guna mengatasi kendala tersebut demi kelancaran alur pelayanan tamu.

1.5 Manfaat Studi Kasus

- a. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, serta kemampuan penulis dalam memahami kendala prosedur *check-in* pada saat *high occupancy* oleh FDA di Harris Resort Waterfront Batam serta mengembangkan kemampuan analisis terhadap permasalahan yang ditemukan selama kegiatan PLI.

- b. Bagi Harris Resort Waterfront Batam

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi pihak hotel dalam mengatasi kendala prosedur *check-in* pada saat *high occupancy*, mengoptimalkan koordinasi antardepartemen, serta meningkatkan kelancaran alur pelayanan demi menjaga kepuasan tamu.

- c. 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 menghubungkan teori yang dipelajari di perkuliahan dengan praktik di dunia industri. Hasil studi kasus ini juga diharapkan dapat mendukung terjalinnya kerja sama yang lebih baik antara Program Studi D4 Manajemen Perhotelan dengan industri perhotelan dalam pelaksanaan PLI.

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.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat dijadikan referensi dalam penelitian atau studi kasus selanjutnya yang berkaitan dengan operasional *Front Office*, manajemen pelayanan tamu pada masa puncak hunian (*peak season/high occupancy*), serta analisis kendala prosedur kerja di industri perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

a. Front Office

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.

b. Front Desk Agent (FDA)

Front Desk Agent (FDA) atau petugas resepsionis merupakan personel *Front Office* yang bertugas di garda terdepan dalam menyambut, melayani proses registrasi, dan menangani kebutuhan tamu secara langsung. Pradana dan Utama (2024) menjelaskan bahwa FDA dituntut memiliki keterampilan komunikasi dan pemecahan masalah yang baik karena menjadi cerminan utama kualitas pelayanan hotel. Lestari dan Wijaya (2025) menambahkan bahwa kompetensi FDA sangat menentukan kelancaran operasional di area *lobby*.

c. Standar Operasional Prosedur (SOP) Check-in

Wirya (2023) menjelaskan bahwa SOP merupakan pedoman kerja tertulis yang mengatur tahapan pelaksanaan pekerjaan agar berlangsung konsisten, efektif, dan sesuai standar perusahaan. Dalam konteks *Front Office*, SOP *check-in* mengatur rangkaian kegiatan mulai dari penyambutan tamu, verifikasi data, pembayaran deposit, hingga penyerahan kunci kamar. Sandry, Mustafa, dan Retu (2024) menyatakan bahwa penerapan SOP secara disiplin dapat meminimalkan kesalahan operasional pelayanan.

d. High Occupancy

High occupancy atau tingkat hunian tinggi adalah kondisi di mana jumlah kamar hotel yang terjual atau terisi mendekati atau mencapai

kapasitas maksimal (penuh). Ramadhan dan Rahmawati (2024) menjelaskan bahwa situasi *high occupancy* membawa tekanan kerja yang tinggi bagi operasional hotel karena melonjaknya volume tamu. Kurniawan (2025) menyatakan bahwa pada saat *high occupancy*, potensi terjadinya hambatan pelayanan seperti antrean panjang dan keterlambatan kesiapan kamar menjadi lebih besar.

e. Kendala Operasional Pelayanan

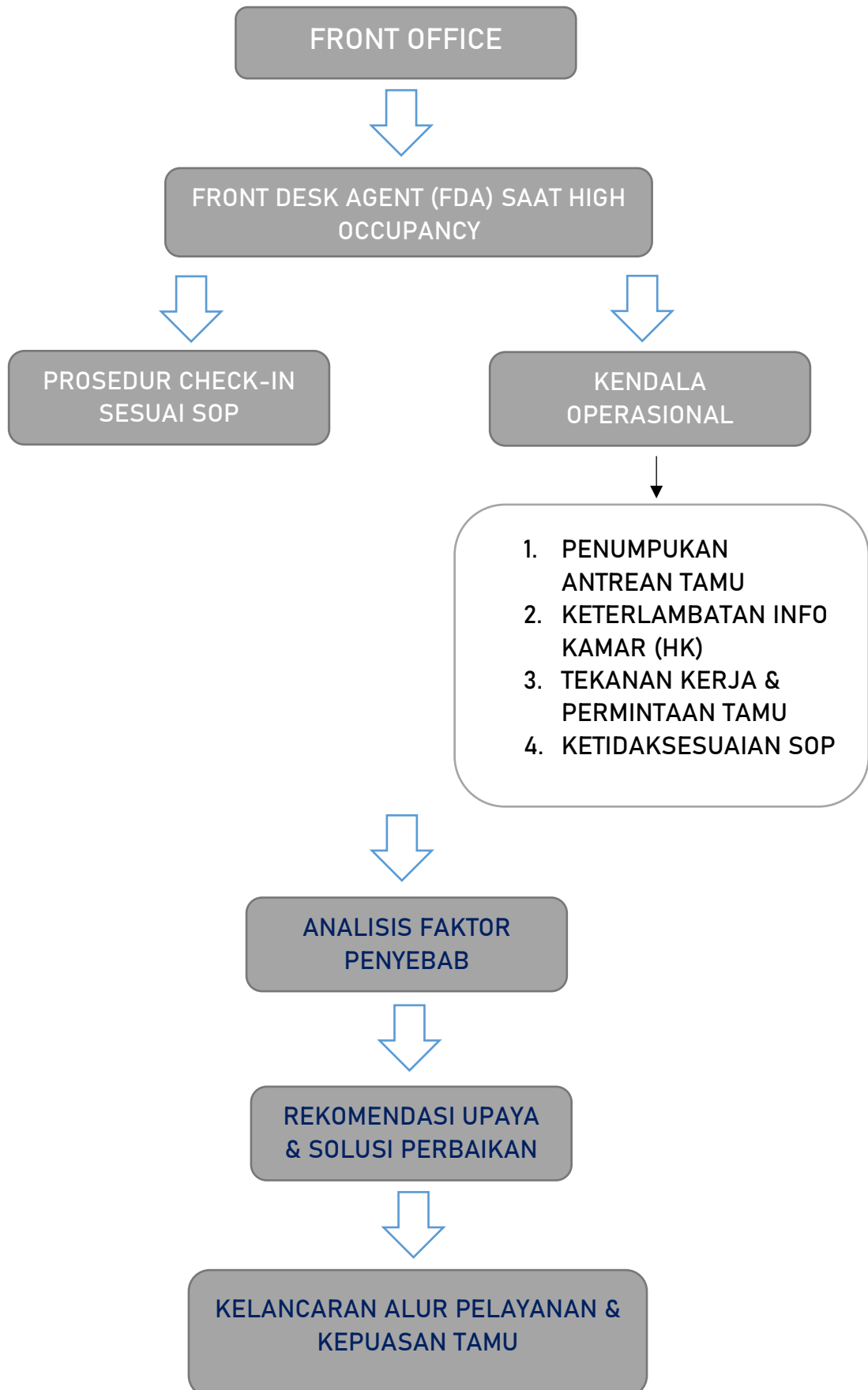
Kendala operasional pelayanan adalah segala bentuk hambatan, gangguan, atau ketidaksesuaian yang terjadi di lapangan yang dapat menghambat kelancaran proses kerja dan menurunkan kualitas layanan. Saputra dan Dewi (2023) menjelaskan bahwa kendala operasional sering kali dipicu oleh faktor internal seperti keterbatasan fasilitas, kelemahan koordinasi antardepartemen, maupun faktor eksternal berupa lonjakan kunjungan tamu yang tidak terduga.

2.2 Penelitian Terdahulu

- a. Penelitian Pertama, Kurniawan dan Sulistyono (2025) melakukan penelitian yang berjudul "*Operational Challenges and Queue Management at Front Office Department During Peak Season: A Case Study in a Resort Hotel.*" Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik observasi dan wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lonjakan tamu pada saat *peak season* memicu kendala berupa antrean panjang dan keterlambatan koordinasi status kamar dengan *Housekeeping*.
- b. Penelitian Kedua, 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. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi, koordinasi antarkaryawan, serta pemahaman karakter tamu menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Front Office*.

- c. Penelitian ketiga, Lestari dan Hidayat (2023) melakukan penelitian berjudul "*Beban Kerja Front Desk Agent dan Dampaknya Terhadap Akurasi Pelayanan Layanan Receptionist di Hotel Bintang Empat.*" Penelitian menggunakan metode kualitatif melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingginya tekanan kerja saat *peak hours* membuat *Front Desk Agent* (FDA) harus bekerja ekstra cepat dalam memverifikasi data dan transaksi, yang berpotensi meningkatkan kelelahan serta risiko kesalahan administrasi.
- d. Penelitian Keempat, Saputra dan Anggraini (2025) melakukan penelitian berjudul "*Evaluasi Kepatuhan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Check-in pada Periode Occupancy Tinggi.*" Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik observasi langsung dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam kondisi *lobby* yang padat, petugas *receptionist* cenderung memangkas beberapa tahapan SOP seperti penjelasan detail fasilitas hotel (*hotel information briefing*) demi mempercepat durasi transaksi dan mengurai antrean.
- e. Penelitian Kelima, Lestari dan Wijaya (2025) melakukan penelitian berjudul "*Analisis Kompetensi Front Desk Agent terhadap Kelancaran Operasional Area Lobby Hotel.*" Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik observasi dan wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi FDA dalam mengelola *multitasking*—mulai dari mengonfirmasi pembayaran hingga menangani perubahan data reservasi mendadak—menjadi kunci utama untuk menekan penumpukan antrean di *lobby* pada periode sibuk.

2.3 Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi kasus ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus (*case study*). Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi di lapangan secara mendalam, holistik, dan berdasarkan kondisi nyata yang dialami oleh objek penelitian. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya memperoleh informasi yang akurat mengenai dinamika operasional Front Office serta kendala spesifik yang dihadapi selama proses penelitian berlangsung.

Pendekatan studi kasus digunakan karena penelitian ini berfokus pada satu lokasi dan unit kerja tertentu secara spesifik, yaitu aktivitas *Front Desk Agent* (FDA) di HARRIS Resort Waterfront Batam. Hal ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara lebih rinci, mendalam, dan kontekstual mengenai proses kerja, kendala, serta pengalaman nyata yang terjadi pada saat hotel mengalami kondisi tingkat hunian yang tinggi (*high occupancy*). Studi kasus dipilih karena mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai suatu fenomena dalam konteks nyata yang dinamis.

Dalam penelitian ini, fokus kajian diarahkan pada analisis kendala pelaksanaan prosedur *check-in* oleh FDA pada saat situasi *high occupancy* di HARRIS Resort Waterfront Batam. Peneliti mengkaji bagaimana kesiapan petugas, tantangan operasional yang muncul akibat lonjakan tamu, faktor-faktor penyebab terjadinya hambatan pelayanan, serta upaya atau strategi yang diterapkan oleh manajemen maupun FDA untuk mengatasi kendala tersebut demi menjaga kepuasan tamu tetap optimal.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap aktivitas *Front Office* dan wawancara dengan petugas yang terlibat dalam proses *Check-in*. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen internal hotel, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) *check-in*, data persentase tingkat hunian kamar (*occupancy rate*), buku panduan operasional, jurnal

ilmiah, serta literatur lain yang relevan dengan manajemen perhotelan dan pelayanan konsumen.

Dengan demikian, penelitian ini tidak menggunakan analisis data statistik atau angka, melainkan lebih menekankan pada deskripsi, interpretasi, dan analisis naratif terhadap fakta-fakta yang ditemukan di lapangan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kendala real FDA di HARRIS Resort Waterfront Batam saat *high occupancy*, serta menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi praktis dalam mengoptimalkan efisiensi prosedur *check-in* di masa mendatang.

3.2 Lokasi dan Waktu Magang

Kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI) dilaksanakan di Harris Resort Waterfront Batam yang beralamat di Waterfront City Jl. KH. Ahmad Dahlan No.1, Tj. Riau, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau. Pelaksanaan PLI berlangsung kurang lebih 6 (enam) bulan, yaitu mulai tanggal 05 Januari 2026 samapai dengan 4 Juli 2026. Selama periode tersebut, mahasiswa ditempatkan di bagian Front Office dan mengikuti seluruh kegiatan operasional sesuai jadwal kerja serta aturan yang berlaku di hotel. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja nyata di industri perhotelan, khususnya di bidang pelayanan tamu, sehingga mahasiswa dapat memahami penerapan teori yang telah dipelajari di bangku perkuliahan dengan praktik langsung di lapangan.

Tabel 1. Perencanaan Kegiatan Praktek Lapangan Industri

No.	Tanggal	Kegiatan
1.	03 Januari 2026	Kedatangan di Harris Resort Waterfront Batam
2.	05 Januari 2026	Hari pertama masuk kerja, pengenalan dengan spv setiap departemen dan tentang departemen yang ada dihotel, pengenalan lingkungan kerja dan pengenalan seputar bidang pekerjaan.

3.	06 Januari – 03 Juli 2026	Pelaksanaan Magang Berdampak.
4	04 Juli 2026	Hari terakhir magang, menyerahkan name tag, uniform, dan meminta sertifikat magang dari <i>Human Resource Departemen</i> .

3.3 Profil Organisasi / Perusahaan

a. Profil Harris Resort Waterfront Batam



Gambar 1. Harris Resort Waterfront Batam

(Sumber : *Database Harris Resort Waterfront Batam, 2025*)



Gambar 2. Logo Harris Resort Waterfront Batam

(sumber : *Database Harris Resort Waterfront Batam, 2025*)

Harris Resort Waterfront Batam merupakan salah satu hotel bintang 4 di Batam. Berlokasi di Jl. KH Ahmad Dahlan No. 1, Marina City, Batam dan merupakan salah satu hotel chain di Indonesia. Harris Resort Waterfront Batam merupakan salah satu brand hotel dibawah naungan The Ascott Limited (Ascott), serta bekerja sama dengan PT. Anugerah NusaRaya sebagai pemilik

modal (Bapak Boyke Gozali selaku Owner), Serta PT. Marina City Development sebagai developer pengembangan kawasan Marina Waterfront City.

Bangunan Hotel ini merupakan bangunan handover dari operasional hotel sebelumnya yang dioperasikan oleh Comfort Quality Management sejak 1996 dan setelah kurang lebih 6 bulan yaitu sejak bulan Desember 2001 sampai dengan bulan Juli 2002 Hotel ini berhenti beroperasi, dan kemudian dialihkan/dikelola oleh Manajemen Harris Resort dan secara resmi beroperasi pada tanggal 1 Agustus 2002 dengan nama HARRIS Resort Waterfront Batam, dibawah kepemimpinan General Manager Mr. Stylianos Koureas.

Selama Harris Resort Batam Waterfront berdiri, posisi General Manager telah beberapa kali mengalami perubahan yaitu setelah kurang lebih 9 tahun memimpin Harris Resort Batam Waterfront, posisi General Manager digantikan oleh Mr. Polyzois Sanidiotis. Pada tanggal 13 Agustus 2014, digantikan oleh Mr. Benjamin Roger Castel. Kemudian Mr. Romain Huet menggantikan posisi General Manager mulai pertengahan 2015. Setelah itu digantikan oleh Bapak M. Mufrani pada 2 Mei 2018. Selanjutnya digantikan oleh Bapak Ryan Damanik pada tanggal 1 Mei 2022. Saat ini posisi General Manager di Harris Resort Batam Waterfront adalah Bapak Dodi Putra terhitung mulai dari 1 Februari sampai dengan sekarang.

Dengan motto “*Living In Balance*” Harris Resort Waterfront Batam bertujuan untuk menciptakan gaya hidup yang lebih baik dan lebih sehat kepada para tamu dan juga para karyawannya.

Harris Resort Waterfront Batam juga menggunakan 3 warna utama sebagai ciri khas dan identitas Hotel, yaitu warna orange yang melambangkan keceriaan dan kesegaran, warna abu-abu yang melambangkan keseriusan, kemandirian dan tanggung jawab, dan warna Putih yang melambangkan kebersihan dan

penetralisir, sehingga diharapkan dapat memberikan kesan yang baik dan juga pesan positif kepada para tamu setelah menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam.



Gambar 3. Tagline Harris Hotel

(Sumber: www.discoverasr.com, 2025)

1. Visi dan Misi

1. Visi

'We are the preferred Hospitality company, enriching global living with heartfelt experiences'. Perusahaan perhotelan pilihan, memperkaya kehidupan global dengan pengalaman yang menyentuh hati.

2. Misi

'We empowered our people to deliver long-term sustainable value our guest, owners, partners, and associates'. Kami memberdayakan karyawan untuk memberikan nilai jangka panjang bagi tamu, pemilik, owner, rekanan.

3. Values

a. Winning Mindset

1. Bergairah dalam mengejar keunggulan
2. Bertekun dan mengatasi kesulitan
3. Berani, teguh pendirian, dan tangguh

b. Enterprising

1. Inovatif dan tangkas
2. Berani tampil beda dan menantang status quo
3. Terus belajar dan bertumbuh

c. *Respect*

1. Bersikap rendah hati dan menunjukkan penghargaan satu sama lain
2. Bersikap inklusif, kolaboratif, dan mendobrak silo
3. Merangkul keragaman sebagai organisasi global

d. *Integrity*

1. Bersikap etis dan dapat dipercaya
2. Melakukan hal yang benar untuk perusahaan
3. Peduli terhadap komunitas dan lingkungan kita

b. Fasilitas Hotel

1. Rooms

HARRIS Resort Waterfront Batam memiliki 250 kamar yang dibedakan dengan beberapa tipe dengan 2 jenis gedung yaitu Funky dan Trendy. Gedung Funky merupakan gedung awal dari resort ini namun sekarang sudah di renovasi menjadi bangunan yang lebih modern. Kemudian gedung Trendy merupakan gedung baru yang terletak di bagian belakang setelah gedung Funky. Berikut tipe dan jumlah kamar yang tersedia:

Tabel 2. Tipe dan Jumlah Kamar Hotel

No	Tipe Kamar	Gedung	
		Funky	Trendy
1	Harris Orange Room	-	75
2	Harris orange Pool Access	-	5
3	Harris Room	133	-
4	Harris Room Beach Access	7	-
5	Harris Family Pool View	16	-
6	Harris Family Pool Access	8	-
7	Harris suite Room	6	-
8	Harris Orange Suite	-	3

Sumber: Database HARRIS Resort Waterfront Batam, 2025.

2. Food and Beverage

Harris Resort Waterfront Batam memiliki restoran utama disebut dengan Harris Cafe, Restoran andalan ini terletak di lantai 1 dan dapat menampung kapasitas hingga 95 seats dengan panorama kolam renang di luar dinding kaca. Kemudian kelanjutan dari Harris Café disebut dengan Harris Extension yang ketika Harris Café sudah mulai penuh, namun restoran ini juga dapat digunakan sebagai *venue* atau tempat dari beberapa kegiatan yang memerlukan spesifikasi salah satunya *private room* seperti *Birthday Event* dan lain-lain.

Selanjutnya, ada Harisimo Pizza adalah restoran pizza al fresco, yang terinspirasi oleh tradisi *pizzerie* Italia yang dipanggang dari kayu. Para tamu berburu pizza tipis renyah dan pasta lezat yang disajikan hingga larut malam. Terletak di tepi kolam renang. Kemudian Harris Resort Waterfront mempunyai H-Grill berada di bagian luar dari HARRIS Café dan menyediakan berbagai macam *Western Food* seperti *Steak* dll

Harris Resort Waterfront juga memiliki bar, yaitu Trendy Bar yang sempurna dengan kapasitas hingga 32 seats untuk permainan dart, billiard, dan tennis meja atau hanya menikmati minuman. Bar ini menyediakan minuman Non-alkohol dan alkohol.

Sunken Pool Bar berada di tengah kolam renang yang menyediakan berbagai macam makanan dan minuman yang ditujukan khusus bagi tamu yang sedang berenang.

3. Meeting Room

Harris Resort Waterfront Batam memiliki tiga meeting room, yaitu Marina Meeting Room adalah ruang pertemuan terbesar di HARRIS Resort Waterfront Batam, dengan luas 208m², terletak di lantai dua dari lobi utama. Kapasitas ruangan dapat menampung hingga 180 seats jika dalam *Theatre Lay Out*.

Smiley Meeting Room adalah ruang pertemuan seluas 86m² yang terletak di Trendy Lobby, lantai dasar dengan jendela kaca besar.

Kapasitas meeting room ini yaitu dapat menampung hingga 100 orang dengan *theater lay out*.

Winky Meeting Room adalah ruang pertemuan seluas 50m² yang terletak di lantai dasar gedung Trendy, di lantai yang sama dengan Smiley. Sangat cocok untuk kelompok kecil hingga 30 orang.

4. Fasilitas Tambahan

Selain dari fasilitas diatas, HARRIS Resort Waterfront Batam juga memiliki fasilitas lain yang cukup lengkap untuk memenuhi kebutuhan para tamu selama menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam. Seperti H-Spa by Wellness Center, GYM, Dino Kids Club, Games Room, Billiard Room, Table Tennis dan Giant Pool.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah Supervisor dan petugas *Front Desk Agent* (FDA) di HARRIS Resort Waterfront Batam yang menangani langsung proses penerimaan dan pendaftaran tamu saat kedatangan. Pemilihan subjek ini didasarkan pada peran vital mereka sebagai garda terdepan dalam menjalankan prosedur *check-in*, mulai dari penyambutan, validasi reservasi sistem, pemeriksaan identitas, proses registrasi, penyelesaian pembayaran, hingga penyerahan kunci kamar. Selain FDA, informasi pelengkap dan konfirmasi data juga digali dari *Front Office Manager* untuk memperkuat validitas hasil penelitian.

Objek dalam studi kasus ini adalah kendala-kendala operasional yang terjadi pada pelaksanaan prosedur *check-in* oleh FDA sewaktu kondisi tingkat hunian tinggi (*high occupancy*). Analisis difokuskan pada sinkronisasi kerja petugas saat terjadi lonjakan tamu, faktor-faktor hambatan teknis maupun non-teknis yang memperlambat durasi pelayanan, serta langkah taktis yang diupayakan oleh FDA untuk mengatasi kendala tersebut guna meminimalkan komplain dan mempertahankan standar kepuasan tamu.

Melalui penetapan subjek dan objek tersebut, penelitian ini diharapkan mampu membedah secara komprehensif dinamika kerja operasional *Front*

Office di HARRIS Resort Waterfront Batam pada situasi padat, serta menyajikan solusi alternatif yang berguna bagi manajemen hotel.

3.5 Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi)

Teknik pengumpulan data merupakan strategi atau instrumen yang diaplikasikan oleh peneliti guna memperoleh data lapangan yang valid untuk memecahkan rumusan masalah. Seluruh data dalam penelitian ini dikumpulkan langsung di HARRIS Resort Waterfront Batam selama masa praktik kerja lapangan. Instrumen pengumpulan data yang digunakan meliputi:

a. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas kerja harian *Front Desk Agent* (FDA), terutama pada saat jam-jam sibuk (*peak hours*) di mana hotel mengalami kondisi *high occupancy*. Melalui teknik observasi ini, peneliti dapat melihat secara objektif bagaimana antrean tamu terbentuk, tekanan kerja yang dialami FDA, kendala sistem yang mungkin muncul, serta interaksi riil antara petugas dan tamu saat situasi padat.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan secara terstruktur dan mendalam kepada para FDA yang bertugas, didukung oleh wawancara dengan level supervisor atau manajer departemen terkait. Sesi wawancara ini bertujuan menggali perspektif subjek mengenai hambatan utama saat menangani *check-in* massal, kendala internal dan eksternal yang paling sering dihadapi, serta taktik yang mereka lakukan demi mempercepat proses pelayanan tanpa mengurangi kualitas keramahan.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi dilakukan dengan menghimpun data tertulis maupun visual yang relevan dengan topik. Data yang dikumpulkan antara lain salinan regulasi SOP *check-in*, data statistik *occupancy rate* bulanan atau

harian selama penelitian, deskripsi kerja FDA, serta foto-foto dokumentasi pendukung di area *front desk*. Data ini berfungsi sebagai penguat dan pembanding atas informasi yang didapat dari observasi dan wawancara.

Melalui perpaduan ketiga teknik tersebut, peneliti dapat melakukan triangulasi metode sehingga data yang dikumpulkan saling melengkapi, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data mengacu pada rangkaian proses sistematis untuk memeriksa, mengelompokkan, dan menerjemahkan data mentah hasil lapangan menjadi sebuah kesimpulan ilmiah yang menjawab inti penelitian. Mengingat penelitian ini bersifat kualitatif, maka data yang bersumber dari hasil observasi, transkrip wawancara, dan dokumen internal HARRIS Resort Waterfront Batam akan dianalisis secara deskriptif-kualitatif.

Prosedur analisis mengadopsi model interaktif dari Miles dan Huberman yang membagi aktivitas analisis ke dalam tiga tahapan, yaitu:

a. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data melibatkan proses penyeleksian, penyederhanaan, dan pengklasifikasian data lapangan yang telah dikumpulkan. Peneliti akan memilah data yang secara spesifik membahas hambatan check-in, performa FDA saat high occupancy, dan solusi penanganannya. Data atau informasi yang dirasa tidak memiliki korelasi langsung dengan rumusan masalah akan dieliminasi agar analisis menjadi lebih fokus dan tajam.

b. Penyajian Data (Data Display)

Langkah berikutnya adalah merakit data yang telah direduksi ke dalam bentuk paparan naratif yang runtut dan mudah dipahami. Penyajian data diorganisasikan berdasarkan poin-poin kendala utama yang ditemukan di lapangan, penyebabnya, dan respons dari FDA. Untuk mendukung kejelasan informasi, narasi kualitatif ini dapat dilengkapi dengan tabel klasifikasi kendala dan solusi.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

Tahap akhir adalah merumuskan kesimpulan akhir berdasarkan intisari dari data yang telah disajikan. Kesimpulan awal yang ditarik akan senantiasa diverifikasi kembali dengan melihat ulang data mentah, catatan observasi, serta melakukan cross-check antar-sumber wawancara. Proses verifikasi ini krusial untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil bersifat objektif, valid, dan benar-benar merepresentasikan realitas kendala check-in di HARRIS Resort Waterfront Batam.

Melalui siklus analisis data ini, hasil akhir penelitian diharapkan mampu memotret akar permasalahan operasional FDA pada masa *high occupancy* secara jernih, sekaligus menyumbang pemikiran konstruktif berupa evaluasi kerja bagi operasional HARRIS Resort Waterfront Batam.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Studi kasus ini dilaksanakan selama kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI) di bagian Front Office HARRIS Resort Waterfront Batam pada periode 04 Januari 2026 sampai dengan 04 Juli 2026. Selama kegiatan tersebut, penulis memperoleh kesempatan untuk mengamati secara langsung pelaksanaan pelayanan kepada tamu, khususnya pada proses *Check-in* yang dilakukan oleh petugas *Front Desk Agent* (FDA).

Proses *Check-in* merupakan salah satu pelayanan utama yang diberikan kepada tamu pada saat pertama kali datang ke resort. Pelayanan ini dimulai dari penyambutan tamu, pemeriksaan data reservasi, verifikasi identitas, proses registrasi, konfirmasi metode pembayaran atau deposit, penyerahan kartu kunci kamar, hingga pemberian informasi mengenai fasilitas resort.

Berdasarkan hasil observasi, HARRIS Resort Waterfront Batam telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam melaksanakan proses *Check-in* tamu. SOP tersebut bertujuan agar setiap petugas memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, profesional, dan konsisten sehingga mampu menciptakan kepuasan tamu.

Dalam pelaksanaannya, sebagian besar proses *Check-in* telah berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun, pada kondisi tingkat hunian yang tinggi (*high occupancy*), seperti meningkatnya jumlah tamu pada akhir pekan (*weekend*), musim liburan (*peak season*), maupun kedatangan tamu rombongan (*group*) secara bersamaan, proses pelayanan menghadapi berbagai kendala operasional. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam terhadap kendala-kendala tersebut agar proses pelayanan dan penyesuaian di lapangan dapat tetap berjalan secara efektif tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan oleh FDA.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan PLI, diperoleh temuan sebagai berikut.

- a. Ketika resort memasuki fase tingkat hunian tinggi (*high occupancy*), terjadi lonjakan volume kedatangan tamu yang signifikan dalam waktu yang bersamaan. Hal ini memicu penumpukan antrean di area lobi dan memaksa FDA mempercepat durasi interaksi individual, yang berisiko mengurangi efektivitas penyampaian informasi penting kepada tamu.
- b. Ditemukan adanya hambatan komunikasi dan jeda waktu pembaruan sistem (*system update delayed*) antara bagian *Front Desk* dengan *Housekeeping*. Akibatnya, banyak tamu yang sudah menyelesaikan proses administrasi *Check-in* namun belum bisa langsung masuk ke kamar karena status fisik kamar belum dinyatakan siap (*Vacant Clean*).
- c. Situasi *high occupancy* menciptakan beban psikologis yang cukup berat bagi FDA dalam menjaga stabilitas emosi dan keramahan (*hospitality*). Selain itu, kendala teknis minor pada perangkat keras komputer atau lambatnya respons sistem internal pada jam sibuk kerap memperlambat proses registrasi tamu.
- d. Kondisi *lobby* yang padat dan desakan pelayanan yang cepat berpotensi membuat FDA melewati beberapa tahapan dalam SOP *Check-in* seperti penyampaian informasi fasilitas hotel secara detail demi memangkas durasi antrean.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap Supervisor dan *Front Desk Agent* (FDA) di HARRIS Resort Waterfront Batam, ditemukan beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan *Check-in* pada saat *high occupancy* yaitu lonjakan kedatangan tamu yang tidak sebanding dengan ketersediaan jumlah staf dan meja pelayanan memicu terjadinya penumpukan antrean panjang di area lobi serta memperlama durasi *check-in* per tamu. Situasi ini diperparah oleh keterlambatan kesiapan kamar baik karena proses pembersihan yang belum selesai maupun keterlambatan *update* status *Vacant*

Clean di sistem yang memaksa tamu menunggu lebih lama. Selain itu, alur verifikasi sering terhambat oleh permintaan khusus (*special request*) secara mendadak seperti permintaan *connecting room*, perubahan tipe kamar, penyesuaian metode pembayaran, hingga penanganan kondisi *overbooking*. Masalah teknis seperti *lag* pada sistem PMS dan mesin pencetak kartu kunci (*keycard*) juga sering terjadi, yang memicu staf memotong beberapa tahapan SOP (seperti penjelasan informasi fasilitas resort) demi mempercepat transaksi. Dampaknya, staf menghadapi beban kerja dan emosional yang berat untuk tetap bersikap ramah di tengah meningkatnya komplain dari tamu yang mulai tidak sabar.

Kendala diatas disebabkan oleh beberapa faktor yakni oleh kombinasi faktor internal dari pihak manajemen hotel dan faktor eksternal dari perilaku tamu. Secara internal, penyebab utamanya adalah keterbatasan jumlah staf FDA, unit komputer, dan *counter desk*, yang dikombinasikan dengan alur komunikasi antar-departemen (FO dan Housekeeping) yang masih lambat dan manual dalam memperbarui kesiapan kamar. Di samping itu, terjadi *overload* trafik pada jaringan sistem PMS saat jam sibuk serta adanya variasi tingkat pengalaman dan keterampilan staf dalam mengelola emosi maupun antrean di masa puncak. Sementara secara eksternal, kendala disebabkan oleh tingginya volume kedatangan tamu rombongan (*group check-in*) atau tamu *walk-in* secara serentak di jam-jam sibuk (*peak hours*). Masalah semakin kompleks ketika banyak tamu yang datang lebih awal (*early arrival*) sebelum jam *check-in* standar, ditambah tingginya lonjakan hunian pada *weekend* atau *peak season* dengan beragam variasi *special request*.

Untuk meminimalkan kendala dan meningkatkan efektivitas pelayanan, terdapat beberapa rekomendasi solusi yang dapat diterapkan secara bertahap. Dari sisi manajemen SDM dan alur antrean, pihak hotel perlu menambah personel atau mengatur *shift* kerja secara fleksibel, memfungsikan staf GRO untuk melakukan pra-registrasi (*pre-registration*) di area antrean, serta menyediakan *counter* khusus bagi tamu rombongan. Dari sisi integrasi sistem dan komunikasi, disarankan memanfaatkan media komunikasi instan atau aplikasi *mobile* khusus antara FO dan Housekeeping agar status kamar ter-

update secara *real-time*. Selain itu, infrastruktur IT perlu ditingkatkan melalui pemeliharaan berkala pada sistem PMS dan jaringan, serta mengadopsi teknologi modern seperti *online check-in*, *digital registration card*, atau penggunaan *QR Code* untuk informasi fasilitas. Terakhir, pengembangan SDM dan penanganan tamu perlu diperkuat lewat pelatihan rutin (*service excellence*, *handling complaint*, manajemen stres), evaluasi SOP berkala, serta penerapan *service recovery* seperti pemberian estimasi waktu tunggu yang jelas, penawaran *welcome drink*, atau penyediaan penitipan bagasi sementara.

Untuk mendukung kejelasan informasi, berikut tabel klasifikasi kendala dan solusi.

Tabel 3. Klasifikasi Kendala dan Solusi

No.	Kendala	Solusi
1	Penumpukan antrean panjang di area lobi	Menugaskan staf <i>Guest Relation Officer</i> (GRO) untuk melakukan pra-registrasi (<i>pre-registration</i>) serta pemeriksaan kelengkapan dokumen selagi tamu mengantre.
2	Keterlambatan informasi kesiapan kamar (<i>Status Update Delay</i>)	Mengoptimalkan interkoneksi sistem komunikasi <i>real-time</i> antardepartemen (menggunakan aplikasi PMS berbasis <i>mobile</i> atau HT dengan saluran khusus).
3	Tingginya Beban Kerja FDA	Mengadakan pelatihan rutin mengenai <i>service excellence</i> , <i>handling complaint under pressure</i> , dan manajemen stres.
4	Pemotongan Tahapan SOP Check-in	Menggunakan teknologi pendukung

		seperti penyediaan QR Code di area resepsionis atau brosur digital untuk informasi fasilitas hotel.
--	--	---

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis di lapangan, pelaksanaan prosedur *check-in* oleh Front Desk Agent (FDA) pada saat kondisi *high occupancy* di HARRIS Resort Waterfront Batam masih menemui berbagai kendala operasional. Hambatan tersebut timbul akibat tingginya dinamika pelayanan di area lobi yang membutuhkan penanganan secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi mendalam terhadap alur kerja dan kendala teknis guna menjaga kualitas pelayanan resort tetap optimal. Materi temuan lapangan diselaraskan dengan hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Lonjakan kedatangan tamu saat *high occupancy* yang tidak sebanding dengan ketersediaan staf dan *counter desk* memicu penumpukan antrean di lobi, yang diperparah oleh keterlambatan pembaruan status kamar *Vacant Clean* dari Housekeeping. Fenomena ini sejalan dengan temuan **Kurniawan dan Sulistyo (2025)** dalam penelitiannya "*Operational Challenges and Queue Management at Front Office Department During Peak Season*", yang menunjukkan bahwa lonjakan tamu pada *peak season* secara signifikan memicu antrean panjang serta hambatan koordinasi status kesiapan kamar antara Front Office dan Housekeeping. Selain itu, kondisi ini didukung oleh temuan **Pratama dan Wijaya (2024)** dalam studi "*Interdepartmental Coordination and Room Status Accuracy in Resort Operations*", yang mengemukakan bahwa keterlambatan alur komunikasi status kamar antara *Housekeeping* dan *Front Office* menjadi faktor dominan penyebab *bottleneck* antrean di area lobi saat *high season*.

Alur transaksi *check-in* di meja resepsionis sering mengalami hambatan akibat penanganan *special request* mendadak (seperti *connecting room* atau perubahan tipe kamar) serta lonjakan *group check-in* dan *early arrival*. Hal ini mendukung hasil penelitian **Yosep dan Septemuryantoro (2023)** berjudul

"Upaya Komunikasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Front Office Department All Stay Hotel Semarang", yang menyimpulkan bahwa efektivitas komunikasi, koordinasi antar-karyawan, dan pemahaman karakter tamu merupakan kunci utama dalam mengatasi hambatan pelayanan di Front Office. Sejalan dengan hal tersebut, **Rahmawati dan Santoso (2024)** dalam penelitiannya *"Managing Unexpected Guest Requests and Arrival Spikes in Front Desk Operations"* juga menegaskan bahwa fleksibilitas dan kecakapan komunikasi staf saat menangani permintaan mendadak serta kedatangan rombongan sangat menentukan kelancaran proses transaksi registrasi.

Kondisi lobi yang padat memicu beban kerja berat dan tekanan emosional bagi FDA dalam menjaga kesopanan di tengah meningkatnya komplain tamu. Temuan ini memperkuat hasil penelitian **Lestari dan Hidayat (2023)** dalam studi *"Beban Kerja Front Desk Agent dan Dampaknya Terhadap Akurasi Pelayanan Layanan Receptionist di Hotel Bintang Empat"*, yang membuktikan bahwa tekanan kerja saat *peak hours* memaksa FDA bekerja ekstra cepat sehingga meningkatkan kelelahan fisik-mental serta memperbesar risiko kesalahan administrasi. Hal ini juga selaras dengan pandangan **Hidayat dan Kusuma (2024)** dalam studinya *"Occupational Stress and Emotional Labor among Hotel Frontline Employees"*, yang menyatakan bahwa tingginya *emotional labor* dan beban kerja fisik saat jam sibuk berbanding lurus dengan peningkatan stres kerja yang berpotensi menurunkan tingkat kesabaran staf dalam menghadapi komplain.

Adanya gangguan teknis seperti *lag* pada sistem PMS serta desakan untuk mengurai antrean lobi membuat FDA cenderung memotong tahapan SOP, khususnya penjelas informasi fasilitas resort secara detail. Hal ini sejalan dengan penelitian **Saputra dan Anggraini (2025)** berjudul *"Evaluasi Kepatuhan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Check-in pada Periode Occupancy Tinggi"*, yang menemukan bahwa petugas *receptionist* cenderung memangkas tahapan *hotel information briefing* demi mempercepat durasi transaksi pada kondisi lobi yang padat. Penemuan ini turut diperkuat oleh **Wibowo dan Setiawan (2024)** dalam *"Property Management System Disruptions and SOP Compliance in Hospitality Frontdesk"*, yang

menunjukkan bahwa kendala teknis pada sistem operasional hotel berpotensi mendorong staf mengabaikan sebagian alur SOP standar untuk mengejar efisiensi waktu pelayanan.

Terakhir, Kerumitan operasional pada masa puncak memerlukan kecakapan staf dalam mengelola banyak tugas sekaligus, mulai dari memverifikasi dokumen, konfirmasi pembayaran, hingga menenangkan tamu. Hal ini selaras dengan penelitian **Lestari dan Wijaya (2025)** berjudul "*Analisis Kompetensi Front Desk Agent terhadap Kelancaran Operasional Area Lobby Hotel*", yang menegaskan bahwa kompetensi FDA dalam mengelola *multitasking* menjadi faktor penentu untuk menekan penumpukan antrean lobi pada periode sibuk. Di samping itu, **Nugroho dan Utami (2024)** dalam artikelnya "*Essential Multitasking Competencies for Front Office Personnel in Resort Hotels*" menekankan bahwa penguasaan *multitasking* serta ketenangan psikologis staf merupakan fondasi penting dalam mempertahankan kualitas layanan *front desk* di tengah tingginya dinamika lobi.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis permasalahan dan temuan studi kasus mengenai kendala pelaksanaan prosedur *check-in* oleh *Front Desk Agent* (FDA) pada saat kondisi *high occupancy* di HARRIS Resort Waterfront Batam, maka dapat dirumuskan beberapa solusi dan rekomendasi perbaikan yang taktis dan strategis.

- a. Pada saat tingkat hunian mencapai kapasitas maksimal, diperlukan fleksibilitas penugasan staf Front Office melalui pembagian peran yang lebih spesifik. Petugas yang bertugas sebagai *Guest Relation Officer* (GRO) memeriksa kelengkapan dokumen registrasi selagi tamu mengantre, dan mengarahkan tamu secara bergiliran ke meja FDA yang kosong.
- b. Untuk meminimalkan kendala *update delay* status kesiapan kamar, disarankan adanya interkoneksi sistem komunikasi yang lebih intensif antara Front Office dan Housekeeping. Penggunaan perangkat komunikasi instan nirkabel (seperti aplikasi internal *Property Management System*

berbasis *mobile* atau *handy talky* dengan saluran khusus) harus dimaksimalkan agar status fisik kamar yang selesai dibersihkan (*Vacant Clean*) dapat langsung diperbarui ke sistem secara *real-time*.

- c. Tingginya tekanan kerja dan beban psikologis FDA pada masa berhunian padat perlu diimbangi dengan pembekalan kompetensi non-teknis. Manajemen disarankan mengadakan pelatihan berkala yang berfokus pada *service excellence*, keterampilan komunikasi asertif, manajemen stres, dan penanganan keluhan tamu di bawah tekanan (*handling complaints under pressure*).
- d. Pihak manajemen perlu melakukan evaluasi berkala dan pemeliharaan rutin (*maintenance*) terhadap perangkat keras komputer serta bandwidth jaringan sistem informasi hotel terintegrasi guna mencegah penurunan performa sistem pada jam-jam sibuk.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan di Harris Resort Waterfront Batam, dapat disimpulkan sebagai berikut.

- a. Pada kondisi *high occupancy* pelaksanaan prosedur check-in oleh *Front Desk Agent* (FDA) umumnya berjalan sesuai SOP, namun tetap menghadapi kendala-kendala operasional yang membuat alur pelayanan tidak selalu seefisien pada kondisi normal.
- b. Antrean tamu di area lobby meningkat, sehingga waktu check-in terasa lebih lama. Solusi yang diterapkan, yaitu dengan menugaskan staf *Guest Relation Officer* (GRO) untuk melakukan pra-registrasi serta pemeriksaan kelengkapan dokumen selagi tamu mengantre.
- c. Ditemukan adanya keterlambatan informasi kesiapan kamar (*Status Update Delay*) dari Housekeeping. Solusi nya dengan mengoptimalkan interkoneksi sistem komunikasi *real-time* antardepartemen (menggunakan aplikasi PMS berbasis *mobile* atau HT dengan saluran khusus).
- d. Pada saat *high occupancy*, beban psikologis dan tekanan kerja yang dialami FDA juga meningkat, termasuk kebutuhan untuk tetap menjaga keramahan (*hospitality*) serta kestabilan emosi ketika menghadapi tamu yang menunggu. Solusinya mengadakan pelatihan rutin mengenai *service excellence, handling complaint under pressure*, dan manajemen stres.
- e. Saat *high occupancy*, berpotensi membuat FDA melewatkan beberapa tahapan dalam SOP Check-in seperti penyampaian informasi fasilitas hotel secara detail. Solusi yang diberikan dengan menggunakan teknologi pendukung seperti penyediaan QR Code di area *receptionist*.
- f. Meskipun mengalami berbagai hambatan, FDA tetap menunjukkan profesionalitas melalui strategi penanganan komplain yang baik serta pemberian kompensasi layanan minor agar kenyamanan tamu tetap terjaga selama masa tunggu.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kendala check-in pada saat high occupancy tidak hanya dipengaruhi oleh lonjakan jumlah tamu, tetapi juga oleh faktor koordinasi antar departemen, keterlambatan pembaruan status kamar, dan dukungan sistem yang kurang optimal ketika hotel berada pada beban layanan tinggi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak yang terkait.

a. Bagi Harris Resort Waterfront Batam

1. Hotel diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan *Front Office* melalui pelatihan dan evaluasi berkala mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *check-in*, khususnya dalam menghadapi situasi *high occupancy*. Selain itu, koordinasi dan komunikasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* perlu dioptimalkan, misalnya melalui pemanfaatan sistem komunikasi *real-time*, agar pembaruan status kesiapan kamar (*Vacant Clean*) dapat diperoleh secara cepat dan akurat demi meminimalkan waktu tunggu tamu.
2. Pihak hotel disarankan untuk melakukan perawatan dan peningkatan kapasitas sistem informasi internal hotel (*Property Management System*) secara berkala oleh departemen IT sebelum memasuki masa sibuk (*peak season*). Langkah ini penting untuk meminimalkan gangguan teknis minor dan kelambatan respons sistem saat jam padat pelayanan. Manajemen juga perlu menerapkan pengaturan jadwal kerja dan pembagian tugas yang lebih fleksibel, seperti menugaskan staf untuk melakukan pra-registrasi di area antrean agar alur pelayanan tetap berjalan efektif dan efisien.
3. Hotel perlu melakukan evaluasi terhadap hambatan-hambatan operasional di lapangan secara berkelanjutan untuk menyusun langkah perbaikan jangka panjang. Penerapan budaya pelayanan

prima (*service excellence*) harus terus dijaga agar setiap petugas mampu mengelola emosi dan tetap memberikan pelayanan yang ramah, profesional, serta responsif meskipun berada di bawah tekanan beban kerja yang tinggi.

b. Bagi Petugas Front Office (*Front Desk Agent*)

Petugas *Front Office* diharapkan dapat terus meningkatkan kompetensi, keterampilan komunikasi, serta ketelitian dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) *check-in*. Selain itu, petugas diharapkan mampu menjaga kestabilan emosi, memperkuat kerja sama antardepartemen, dan mengasah kemampuan *handling complaint* serta manajemen stres, sehingga pelayanan yang cepat, sopan, dan profesional tetap terjaga secara konsisten pada saat kondisi operasional hotel sedang padat.

c. Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan diharapkan dapat terus memperkuat kerja sama dengan industri perhotelan kelas resort seperti Harris Resort Waterfront Batam, sehingga mahasiswa memperoleh pengalaman praktik yang relevan dengan dinamika nyata di dunia kerja. Selain itu, hasil studi kasus mengenai kendala operasional pada saat *high occupancy* ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi atau studi literatur dalam proses pembelajaran, khususnya pada mata kuliah yang berkaitan dengan manajemen operasional *Front Office* dan strategi penanganan situasi kritis di industri perhotelan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai operasional departemen *Front Office* dengan ruang lingkup atau variabel yang lebih luas dan mendalam. Beberapa topik yang disarankan antara lain analisis pengaruh interkoneksi sistem informasi antardepartemen (*Front Office* dan *Housekeeping*) terhadap efisiensi waktu tunggu tamu, pengaruh manajemen beban kerja (*workload*) terhadap tingkat stres kerja *Front Desk Agent*, ataupun strategi *service*

recovery yang paling efektif dalam menjaga loyalitas tamu selama periode tingkat hunian tinggi (*peak season*).

DAFTAR PUSTAKA

- Bardi, R. M. (2010). *Hotel front office management* (5th ed.). John Wiley & Sons.
- Aprilia, A., 2020. [Judul Tugas Akhir/Skripsi]. Laporan Tugas Akhir/Skripsi. Surakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta. Tersedia di: https://repo.stpsahidsurakarta.ac.id/id/eprint/373/3/Anggita%20Aprilia_BAB%20II_202444043.pdf [Diakses 21 Juli 2026].
- Yosep, & Septemuryantoro, S. (2023). Kualitas pelayanan front office terhadap kepuasan tamu dan citra hotel. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(1), 15–24.
- Sudharma Yadnya, I. W., Ariana, I. N., & Sutaguna, I. N. T. (2024). Peran profesionalisme pelayanan front office dalam meningkatkan kepuasan tamu hotel. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 8(2), 102–112.
- Lestari, A., & Wijaya, I. G. (2025). Analisis kompetensi front desk agent terhadap kelancaran operasional area lobby hotel. *Jurnal Kepariwisata dan Manajemen Pelayanan Hotel*, 9(1), 45–56.
- Pradana, I. M., & Utama, I. K. A. (2024). Peran keterampilan komunikasi dan pemecahan masalah front desk agent dalam mencerminkan kualitas pelayanan perhotelan. *Jurnal Manajemen Hospitality dan Pariwisata*, 8(2), 112–123.
- Sandry, N., Mustafa, A., & Retu, M. (2024). Penerapan standar operasional prosedur dalam meminimalkan kesalahan operasional pelayanan hotel. *Jurnal Manajemen Hospitality dan Pariwisata*, 8(1), 34–45.
- Wirya, I. G. A. (2023). Peranan standar operasional prosedur (SOP) check-in pada departemen front office dalam menjaga konsistensi pelayanan hotel. *Jurnal Kepariwisata dan Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(2), 88–97.
- Saputra, I. W., & Dewi, N. L. P. (2023). Analisis kendala operasional departemen front office dalam penanganan tamu pada masa *high season*. *Jurnal Kepariwisata dan Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(1), 54–63.
- Kurniawan, H. (2025). Manajemen operasional hotel pada periode hunian tinggi (high occupancy). *Jurnal Manajemen Perhotelan Indonesia*, 6(2), 89–98.

- Kurniawan, A., & Sulisty, B. (2025). Operational challenges and queue management at Front Office Department during peak season: A case study in a resort hotel. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 10(1), 45–58.
- Lestari, A., & Hidayat, R. (2023). Beban kerja Front Desk Agent dan dampaknya terhadap akurasi pelayanan layanan receptionist di hotel bintang empat. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(2), 115–126.
- Lestari, A., & Wijaya, I. G. (2025). Analisis kompetensi Front Desk Agent terhadap kelancaran operasional area lobby hotel. *Jurnal Kepariwisata dan Manajemen Pelayanan Hotel*, 9(1), 45–56.
- Saputra, I. W., & Anggraini, D. (2025). Evaluasi kepatuhan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) check-in pada periode occupancy tinggi. *Jurnal Pariwisata dan Hospitality Indonesia*, 11(1), 78–89.
- Yosep, & Septemuryantoro, S. (2023). Upaya komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Front Office Department All Stay Hotel Semarang. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(1), 15–24.
- Hidayat, R., & Kusuma, F. (2024). Occupational stress and emotional labor among hotel frontline employees. *Journal of Hospitality & Human Resources Management*, 15(2), 145–158.
- Nugroho, P., & Utami, W. (2024). Essential multitasking competencies for front office personnel in resort hotels. *International Journal of Hospitality Competencies*, 8(1), 32–45.
- Pratama, A., & Wijaya, B. (2024). Interdepartmental coordination and room status accuracy in resort operations. *Journal of Resort and Hotel Management*, 12(3), 210–224.
- Rahmawati, D., & Santoso, E. (2024). Managing unexpected guest requests and arrival spikes in front desk operations. *Journal of Front Office and Guest Relations*, 9(1), 78–91.
- Wibowo, S., & Setiawan, H. (2024). Property management system disruptions and SOP compliance in hospitality frontdesk. *Journal of Technology in Tourism and Hospitality*, 11(4), 301–315.
- Harris Resort Waterfront Batam. (2025). *Database Harris Resort Waterfront Batam*.

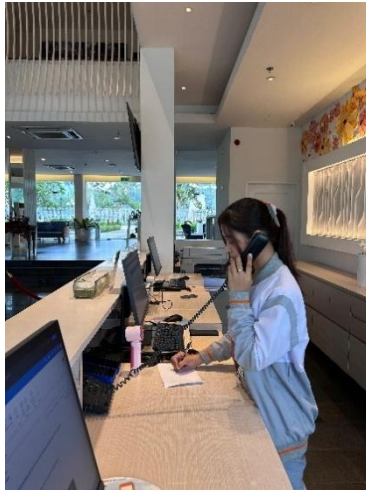
Ascott Limited, (2025) *Profil Perusahaan dan Brand The Ascott Limited* diakses pada 30 Juni 2026 dari <https://www.discoverasr.com/en/the-ascott-limited>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Wawancara *Front Desk Agent*



Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan PLI



Lampiran 3. Surat Keterangan PLI



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



Nomor : 261/UN35.1.7/PP/2025
Lamp. : 1 Lbr
Hal : Permohonan Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Padang, 17 Oktober 2025

Yth : HRM HARRIS Resort Waterfront Batam
Di
Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka pelaksanaan program akademik mahasiswa Prodi D4 Manajemen Perhotelan – Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang, kami bermaksud mengirimkan mahasiswa untuk melaksanakan kegiatan Magang Berdampak di HARRIS Resort Waterfront Batam. Kegiatan Magang Berdampak merupakan kegiatan akademik untuk membekali mahasiswa dengan wawasan bersifat praktis yang diharapkan dapat diperoleh melalui kegiatan pengalaman lapangan industri/tempat kerja ini. Untuk itu kami bermohon kiranya Pimpinan HARRIS Resort Waterfront Batam, untuk dapat menerima mahasiswa kami melakukan kegiatan Magang Berdampak tersebut periode Januari – Juni 2026. Nama mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut:

No	Nama	NIM	Program Studi	Departemen
1.	Nur Karmira Sari	24135027	Manajemen Perhotelan	F&B Service / FO
2.	HAFSHAH AULIA ZEN	24135115	Manajemen Perhotelan	FO

Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian, bantuan dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

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



Dr. Retnaningtyas Susanti, S. Ant, M.Sc
NIP. 19850525 202203 2002

Lampiran 4. Logbook

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode : Januari – Juli
Tahun : 2026

Nama : Hafidzah Aulia Zen
NIM : 24135115
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nama Industri : HARRIS Resort Waterfront Batam
Pembimbing PLJ : Violethika Hermawan, M.Pd.
Supervisor : Sri Rezeki Tambunan
Departemen : Rahma Oktaviani
From Office

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan Studi Kasus	Keterangan
1	Senin/ 5 Jan 2026	09.00 – 16.30	– Orientasi – Scan re tamu company check out – Belajar courtesy guest – Bikin kunci kamar	Kerja
2	Selasa/ 6 Jan 2026	07.00 – 16.30	– Open facility in hotel – Bikin logbook over handle shift – Mengisi credit overlimit – Menibuat agenda – Scan re tamu check out	Kerja
3	Rabu/ 7 Jan 2026	07.00 – 16.30	– Open facility in hotel – Bikin logbook over handle shift – Mengisi credit overlimit – Scan re tamu check out – Mengisi Agenda – Turn Down service	Kerja
4	Kamis/ 8 Jan 2026	15.00 – 23.00	– Cek Logbook overhandle morning shift – Bikin kunci arrival guest – Prepare RC check-out OTA for tomorrow – Susun RC check-in	Kerja
5	Jumat/ 9 Jan 2026	11.00 – 19.00	– Scan re tamu company check out – Courtesy guest check out – Buat kunci arrival guest – Close Kids Club & Games room – Prepare RC check-out OTA for tomorrow – Susun RC check-in	Kerja

6	Sabtu/ 10 Jan 2026	11.00 – 19.00	– Scan re tamu company check out – Courtesy guest check out – Buat kunci arrival guest – Close Kids Club & Games room – Prepare RC check-out OTA for tomorrow – Susun RC check-in	Kerja
7	Minggu/ 11 Jan 2026	11.00 – 19.00	– Scan re tamu company check out – Courtesy guest check out – Buat kunci arrival guest – Close Kids Club & Games room – Prepare RC check-out OTA for tomorrow – Susun RC check-in	Kerja
9	Selasa/ 13 Jan 2026	07.00 – 15.00	– Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club) – Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift – Isi agenda guest check out – Naikkan file ke accounting – Courtesy guest check out – Buat kunci arrival guest – Over handle logbook ke afternoon shift	Kerja
10	Rabu/ 14 Jan 2026	07.00 – 15.00	– Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club) – Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift – Isi agenda guest check out – Naikkan file ke accounting – Courtesy guest check out – Buat kunci arrival guest – Over handle logbook ke afternoon shift	Kerja
11	Kamis/ 15 Jan 2026	07.00 – 15.00	– Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club)	Kerja

			– Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift – Isi agenda guest check out – Naikkan file ke accounting – Courtesy guest check out – Buat kunci arrival guest – Over handle logbook ke afternoon shift	
12	Jumat/ 16 Jan 2026	15.00 – 23.00	– Cek Logbook overhandle morning shift – Bikin kunci arrival guest – Prepare RC check-out OTA for tomorrow – Susun RC check-in	Kerja
13	Sabtu/ 17 Jan 2026	15.00 – 23.00	– Cek Logbook overhandle morning shift – Bikin kunci arrival guest – Prepare RC check-out OTA for tomorrow – Susun RC check-in	Kerja
14	Minggu/ 18 Jan 2026	11.00 – 19.00	– Scan re tamu company check out – Courtesy guest check out – Buat kunci arrival guest – Close Kids Club & Games room – Prepare RC check-out OTA for tomorrow – Susun RC check-in	Kerja
16	Selasa/ 20 Jan 2026	11.00 – 19.00	– Scan re tamu company check out – Courtesy guest check out – Check-in guest – Buat kunci arrival guest – Close Kids Club & Games room – Prepare RC check-out OTA for tomorrow – Susun RC check-in	Kerja
17	Rabu/ 21 Jan 2026	11.00 – 19.00	– Scan re tamu company check out – Courtesy guest check out – Check-in guest – Buat kunci arrival guest	Kerja

			– Close Kids Club & Games room – Prepare RC check-out OTA for tomorrow – Susun RC check-in	
18	Kamis/ 22 Jan 2026	11.00 – 19.00	– Scan re tamu company check out – Courtesy guest check out – Check-in guest – Buat kunci arrival guest – Close Kids Club & Games room – Prepare RC check-out OTA for tomorrow – Susun RC check-in	Kerja
19	Jumat/ 23 Jan 2026	11.00 – 19.00	– Scan re tamu company check out – Courtesy guest check out – Check-in guest – Buat kunci arrival guest – Close Kids Club & Games room – Prepare RC check-out OTA for tomorrow – Susun RC check-in	Kerja
20	Sabtu/ 24 Jan 2026	11.00 – 19.00	– Scan re tamu company check out – Courtesy guest check out – Check-in guest – Buat kunci arrival guest – Close Kids Club & Games room – Prepare RC check-out OTA for tomorrow – Susun RC check-in	Kerja
21	Minggu/ 25 Jan 2026	11.00 – 19.00	– Scan re tamu company check out – Courtesy guest check out – Check-in guest – Buat kunci arrival guest – Close Kids Club & Games room – Prepare RC check-out OTA for tomorrow – Susun RC check-in	Kerja

23	Selasa/ 27 Jan 2026	11.00 – 19.00	– Scan re tamu company check out – Courtesy guest check out – Check-in guest – Buat kunci arrival guest – Close Kids Club & Games room – Prepare RC check-out OTA for tomorrow – Susun RC check-in	Kerja
24	Rabu/ 28 Jan 2026	11.00 – 19.00	– Scan re tamu company check out – Courtesy guest check out – Check-in guest – Buat kunci arrival guest – Close Kids Club & Games room – Prepare RC check-out OTA for tomorrow – Susun RC check-in	Kerja
25	Kamis/ 29 Jan 2026	11.00 – 19.00	– Scan re tamu company check out – Courtesy guest check out – Check-in guest – Buat kunci arrival guest – Close Kids Club & Games room – Prepare RC check-out OTA for tomorrow – Susun RC check-in	Kerja
26	Jumat/ 30 Jan 2026	11.00 – 19.00	– Scan re tamu company check out – Courtesy guest check out – Check-in guest – Buat kunci arrival guest – Close Kids Club & Games room – Prepare RC check-out OTA for tomorrow – Susun RC check-in	Kerja
27	Sabtu/ 31 Jan 2026	11.00 – 19.00	– Scan re tamu company check out – Courtesy guest check out – Check-in guest – Buat kunci arrival guest – Close Kids Club & Games room	Kerja

		– Prepare RC check-out OTA for tomorrow – Susun RC check-in	
Jumlah Hari Kerja			23 Hari

Mengotahul,
Supervisor

Robert Chandra
Robert Chandra

Batam, 31 Januari 2026
Mahasiswa

Hayhah Aulia Zen
Hayhah Aulia Zen

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode : Januari – Juli
Tahun : 2026

Nama : Hafshah Aulia Zen
NIM : 24135115
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nama Industri : HARRIS Resort Waterfront Batam
Pembimbing P.I : Violettilda Harawan, M.Pd.
Supervisor : Sri Kencki Tambunan
Departemen : Rabana Oktaviani
Front Office

No	Hari/tgl	Waktu	Kegiatan Studi Kasus	Seiringan
1	Minggu/ 1 Feb 2026	11.00 – 19.00	– Scan re tamu company check out – Courtesy guest check out – Check-in guest – Buat kunci arrival guest – Close Kids Club & Games room – Prepare RC check-out OTA for tomorrow – Susun RC check-in	Kerja
3	Selasa/ 3 Feb 2026	11.00 – 19.00	– Scan re tamu company check out – Courtesy guest check out – Check-in guest – Buat kunci arrival guest – Close Kids Club & Games room – Prepare RC check-out OTA for tomorrow – Susun RC check-in	Kerja
4	Rabu/ 4 Feb 2026	11.00 – 19.00	– Scan re tamu company check out – Courtesy guest check out – Check-in guest – Buat kunci arrival guest – Close Kids Club & Games room – Prepare RC check-out OTA for tomorrow – Susun RC check-in	Kerja

5	Kamis/ 5 Feb 2026	11.00 – 19.00	– Scan re tamu company check out – Courtesy guest check out – Check-in guest – Buat kunci arrival guest – Close Kids Club & Games room – Prepare RC check-out OTA for tomorrow – Susun RC check-in	Kerja
6	Jumat/ 6 Feb 2026	11.00 – 19.00	– Scan re tamu company check out – Courtesy guest check out – Check-in guest – Buat kunci arrival guest – Close Kids Club & Games room – Prepare RC check-out OTA for tomorrow – Susun RC check-in	Kerja
7	Sabtu/ 7 Feb 2026	11.00 – 19.00	– Scan re tamu company check out – Courtesy guest check out – Check-in guest – Buat kunci arrival guest – Close Kids Club & Games room – Prepare RC check-out OTA for tomorrow – Susun RC check-in	Kerja
8	Minggu/ 8 Feb 2026	11.00 – 19.00	– Scan re tamu company check out – Courtesy guest check out – Check-in guest – Buat kunci arrival guest – Close Kids Club & Games room – Prepare RC check-out OTA for tomorrow – Susun RC check-in	Kerja
10	Selasa/ 10 Feb 2026	11.00 – 19.00	– Scan re tamu company check out – Courtesy guest check out – Check-in guest – Buat kunci arrival guest – Close Kids Club & Games room	Kerja

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode : Januari – Juli
Tahun : 2026

Nama : Hafidh Anis Zen
NIM : 24135115
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nama Industri : HARRIS Resort Waterfront Batam
Pembimbing PLI : Violetrika Harawan, M.Pd.
Supervisor : Sri Renski Tambunan
Departemen : Rabma Oknawati
Front Office

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan Studi Kasus	Keterangan
1	Minggu/ 1 Mar 2026	11.00 – 19.00	- Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
2	Senin/ 2 Mar 2026	09.00 – 17.00	- Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room	Kerja
4	Rabu/ 4 Mar 2026	09.00 – 17.00	- Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room	Kerja
5	Kamis/ 5 Mar 2026	09.00 – 17.00	- Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest	Kerja

6	Jumat/ 6 Mar 2026	09.00 – 17.00	- Close Kids Club & Games room - Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room	Kerja
7	Sabtu/ 7 Mar 2026	09.00 – 17.00	- Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room	Kerja
8	Minggu/ 8 Mar 2026	11.00 – 19.00	- Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
10	Selasa/ 10 Mar 2026	09.00 – 17.00	- Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room	Kerja
11	Rabu/ 11 Mar 2026	11.00 – 19.00	- Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
12	Kamis/ 12 Mar 2026	09.00 – 17.00	- Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest	Kerja

13	Jumat/ 13 Mar 2026	09.00 – 17.00	- Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room - Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room	Kerja
14	Sabtu/ 14 Mar 2026	11.00 – 19.00	- Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
16	Senin/ 16 Mar 2026	09.00 – 17.00	- Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room	Kerja
17	Selasa/ 17 Mar 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
18	Rabu/ 18 Mar 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow	Kerja

19	Kamis/ 19 Mar 2026	15.00 – 23.00	- Susun RC check-in - Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
20	Jumat/ 20 Mar 2026	11.00 – 19.00	- Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room - Bikin forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
21	Sabtu/ 21 Mar 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
22	Minggu/ 22 Mar 2026	11.00 – 19.00	- Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room - Bikin forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
24	Selasa/ 24 Mar 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest	Kerja

			- Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	
25	Rabu/ 25 Mar 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
26	Kamis/ 26 Mar 2026	09.00 – 17.00	- Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Courtesy after guest check-in - Close Kids Club & Games room	Kerja
27	Jumat/ 27 Mar 2026	11.00 – 19.00	- Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room - Bikin forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
28	Sabtu/ 28 Mar 2026	11.00 – 19.00	- Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room - Bikin forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja

29	Minggu/ 29 Mar 2026	11.00 – 19.00	- Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room - Bikin forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
30	Senin/ 30 Mar 2026	11.00 – 19.00	- Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room - Bikin forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
31	Selasa/ 31 Mar 2026	11.00 – 19.00	- Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room - Bikin forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
Jumlah Hari Kerja				27 Hari

Mengetahui,
Supervisor



Butem, 31 Maret 2026
Mahasiswa

Hafidh Anlia Zen

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode : Januari – Juli
Tahun : 2026

Nama : Hafidh Anlia Zen
NIM : 24135115
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nama Industri : HARRIS Resort Waterfront Batam
Penyumbang PLI : Violentika Harauwua, M.Pd.
Supervisor : Sri Kuski Tambunan
Departemen : Front Office

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Keterangan
1	Rabu/ 1 Apr 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
2	Kamis/ 2 Apr 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
3	Jumat/ 3 Apr 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
4	Sabtu/ 4 Apr 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja

			- Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	
6	Senin/ 6 Apr 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
7	Selasa/ 7 Apr 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
8	Rabu/ 8 Apr 2026	12.00 – 20.00	- Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room - Bikin forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
9	Kamis/ 9 Apr 2026	07.00 – 15.00	- Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club) - Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift - Isi agenda guest check out	Kerja

			- Naikkan file ke accounting - Courtesy guest check out - Check in guest - Buat kunci arrival guest - Courtesy after guest check in - Over handle logbook ke afternoon shift	
10	Jumat/ 10 Apr 2026	07.00 – 15.00	- Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club) - Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift - Isi agenda guest check out - Naikkan file ke accounting - Courtesy guest check out - Check in guest - Buat kunci arrival guest - Courtesy after guest check in - Over handle logbook ke afternoon shift	Kerja
11	Sabtu/ 11 Apr 2026	07.00 – 15.00	- Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club) - Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift - Isi agenda guest check out - Naikkan file ke accounting - Courtesy guest check out - Check in guest - Buat kunci arrival guest - Courtesy after guest check in - Over handle logbook ke afternoon shift	Kerja
12	Sundia/ 12 Apr 2026			
13	Senin/ 13 Apr 2026	07.00 – 15.00	- Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club) - Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift - Isi agenda guest check out - Naikkan file ke accounting	Kerja

			- Courtesy guest check out - Check in guest - Buat kunci arrival guest - Courtesy after guest check in - Over handle logbook ke afternoon shift	
14	Selasa/ 14 Apr 2026	07.00 – 15.00	- Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club) - Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift - Isi agenda guest check out - Naikkan file ke accounting - Courtesy guest check out - Check in guest - Buat kunci arrival guest - Courtesy after guest check in - Over handle logbook ke afternoon shift	Kerja
15	Rabu/ 15 Apr 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
16	Kamis/ 16 Apr 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
17	Jumat/ 17 Apr 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in	Kerja

			- Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	
18	Sabtu/ 18 Apr 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
19	Minggu/ 19 Apr 2026	12.00 – 20.00	- Scan rc tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room - Bikin forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
20	Senin/ 20 Apr 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
21	Selasa/ 21 Apr 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
22	Rabu/ 22 Apr 2026			

22	Kamis/ 23 Apr 2026	07.00 – 15.00	- Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club) - Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift - Isi agenda guest check out - Naikkan file ke accounting - Courtesy guest check out - Scan RC company guest check out - Check in guest - Buat kunci arrival guest - Courtesy after guest check in - Over handle logbook ke afternoon shift	Kerja
23	Jumat/ 24 Apr 2026	07.00 – 15.00	- Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club) - Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift - Isi agenda guest check out - Naikkan file ke accounting - Courtesy guest check out - Scan RC company guest check out - Check in guest - Buat kunci arrival guest - Courtesy after guest check in - Over handle logbook ke afternoon shift	Kerja
24	Sabtu/ 25 Apr 2026	07.00 – 15.00	- Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club) - Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift - Isi agenda guest check out - Naikkan file ke accounting - Courtesy guest check out - Scan RC company guest check out - Check in guest - Buat kunci arrival guest	Kerja

			- Courtesy after guest check in - Over handle logbook ke afternoon shift	
25	Minggu/ 26 Apr 2026	12.00 – 20.00	- Scan re nama company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room - Bikin forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
26	Senin/ 27 Apr 2026	07.00 – 15.00	- Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club) - Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift - Isi agenda guest check out - Naikkan file ke accounting - Courtesy guest check out - Scan RC company guest check out - Check in guest - Buat kunci arrival guest - Courtesy after guest check in - Over handle logbook ke afternoon shift	Kerja
27	Selasa/ 28 Apr 2026	07.00 – 15.00	- Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club) - Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift - Isi agenda guest check out - Naikkan file ke accounting - Courtesy guest check out - Scan RC company guest check out - Check in guest - Buat kunci arrival guest - Courtesy after guest check in	Kerja

			- Over handle logbook ke afternoon shift	
29	Kamis/ 30 Apr 2026	15.00 – 23.00	- Cek logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
Jumlah Hari Kerja				25 Hari

Mengetahui,
Supervisor


Hafshah Aulia Zen

Batam, 30 April 2026
Mahasiswa

Hafshah Aulia Zen

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode : Januari – Juli
Tahun : 2026

Nama : Hafshah Aulia Zen
NIM : 24135111
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nama Industri : HARRIS Resort Waterfront Batam
Penyampingan PL1 : Wicakana Harmanan, M.Pd.
Supervisor : Sri Rendi Tambunan
Rahena Oktaviani
Departemen : Front Office

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan Studi Kasus	Keterangan
1	Jumat/ 1 May 2026	07.00 – 15.00	- Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club) - Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift - Isi agenda guest check out - Naikkan file ke accounting - Courtesy guest check out - Scan RC company guest check out - Check in guest - Buat kunci arrival guest - Courtesy after guest check in - Over handle logbook ke afternoon shift	Kerja
2	Sabtu/ 2 May 2026	07.00 – 15.00	- Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club) - Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift - Isi agenda guest check out - Naikkan file ke accounting - Courtesy guest check out - Scan RC company guest check out - Check in guest - Buat kunci arrival guest - Courtesy after guest check in	Kerja

			- Over handle logbook ke afternoon shift	
4	Senin/ 4 May 2026	15.00 – 23.00	- Cek logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
5	Selasa/ 5 May 2026	15.00 – 23.00	- Cek logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
6	Rabu/ 6 May 2026	12.00 – 20.00	- Scan re nama company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room - Bikin forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
7	Kamis/ 7 May 2026	07.00 – 15.00	- Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club) - Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift - Isi agenda guest check out - Naikkan file ke accounting - Courtesy guest check out - Scan RC company guest check out - Check in guest - Buat kunci arrival guest	Kerja

			- Courtesy after guest check in - Over handle logbook ke afternoon shift	
8	Jumat/ 8 May 2026	07.00 – 15.00	- Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club) - Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift - Isi agenda guest check out - Naikkan file ke accounting - Courtesy guest check out - Scan RC company guest check out - Check in guest - Buat kunci arrival guest - Courtesy after guest check in - Over handle logbook ke afternoon shift	Kerja
9	Sabtu/ 9 May 2026	07.00 – 15.00	- Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club) - Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift - Isi agenda guest check out - Naikkan file ke accounting - Courtesy guest check out - Scan RC company guest check out - Check in guest - Buat kunci arrival guest - Courtesy after guest check in - Over handle logbook ke afternoon shift	Kerja
10	Sabtu/ 10 May 2026			
11	Senin/ 11 May 2026	07.00 – 15.00	- Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club) - Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift - Isi agenda guest check out - Naikkan file ke accounting	Kerja

			- Courtesy guest check out - Scan RC company guest check out - Check in guest - Buat kunci arrival guest - Courtesy after guest check in - Over handle logbook ke afternoon shift	
12	Selasa/ 12 May 2026	07.00 – 15.00	- Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club) - Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift - Isi agenda guest check out - Naikkan file ke accounting - Courtesy guest check out - Scan RC company guest check out - Check in guest - Buat kunci arrival guest - Courtesy after guest check in - Over handle logbook ke afternoon shift	Kerja
13	Rabu/ 13 May 2026	07.00 – 15.00	- Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club) - Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift - Isi agenda guest check out - Naikkan file ke accounting - Courtesy guest check out - Scan RC company guest check out - Check in guest - Buat kunci arrival guest - Courtesy after guest check in - Over handle logbook ke afternoon shift	Kerja
14	Kamis/ 14 May 2026	12.00 – 20.00	- Scan RC company guest check out - Courtesy guest check out - Check in guest - Buat kunci arrival guest	Kerja

			- Close Kids Club & Games room - Bikin forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Scan RC check-in	
15	Jumat/ 15 May 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Scan RC check-in	Kerja
16	Sabtu/ 16 May 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Scan RC check-in	Kerja
17	Minggu/ 17 May 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Scan RC check-in	Kerja
18	Senin/ 18 May 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Scan RC check-in	Kerja
19	Selasa/ 19 May 2026	15.00 – 23.00	Cek Logbook overhandle morning shift	Kerja

			- Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Scan RC check-in	
21	Kamis/ 21 May 2026	07.00 – 15.00	- Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club) - Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift - Isi agenda guest check out - Naikkan file ke accounting - Courtesy guest check out - Scan RC company guest check out - Check in guest - Buat kunci arrival guest - Courtesy after guest check in - Over handle logbook ke afternoon shift	Kerja
22	Jumat/ 22 May 2026	07.00 – 15.00	- Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club) - Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift - Isi agenda guest check out - Naikkan file ke accounting - Courtesy guest check out - Scan RC company guest check out - Check in guest - Buat kunci arrival guest - Courtesy after guest check in - Over handle logbook ke afternoon shift	Kerja
23	Sabtu/ 23 May 2026	07.00 – 15.00	Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club)	Kerja

			- Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift - Isi agenda guest check out - Naikkar file ke accounting - Courtesy guest check out - Scan RC company guest check out - Check in guest - Buat kunci arrival guest - Courtesy after guest check in - Over handle logbook ke afternoon shift	
23	Minggu/ 24 May 2026	12.00 – 20.00	- Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room - Bikin forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
24	Senin/ 25 May 2026	07.00 – 15.00	- Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club) - Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift - Isi agenda guest check out - Naikkar file ke accounting - Courtesy guest check out - Scan RC company guest check out - Check in guest - Buat kunci arrival guest - Courtesy after guest check in - Over handle logbook ke afternoon shift	Kerja
25	Selasa/ 26 May 2026	07.00 – 15.00	- Open all facility (ASR Lounge, Billiard, Gym, Games room, Kids Club) - Cek logbook overhandle afternoon shift dan bikin logbook morning shift	Kerja

			- Isi agenda guest check out - Naikkar file ke accounting - Courtesy guest check out - Scan RC company guest check out - Check in guest - Buat kunci arrival guest - Courtesy after guest check in - Over handle logbook ke afternoon shift	
27	Kamis/ 28 May 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
28	Jumat/ 29 May 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
29	Sabtu/ 30 May 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
30	Minggu/ 31 May 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest	Kerja

		- Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	
Jumlah Hari Kerja			26 Hari

Mengetahui,
Supervisor


Hafshah Aulia Zen

Batam, 31 May 2026
Mahasiswa


Hafshah Aulia Zen

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode : Januari – Juli
Tahun : 2026

Nama : Hafshah Aulia Zen
NIM : 24135115
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nama Industri : HARRIS Resort Waterfront Batam
Pembimbing PLI : Violentika Harwanan, M.Pd.
Supervisor : Sri Rendi Tambunan
Rahma Oktaviani
Departemen : Front Office

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/ Studi Kasus	Keterangan
1	Senin/ 1 Jun 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
2	Selasa/ 2 Jun 2026	09.00 – 17.00	- Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room	Kerja
4	Kamis/ 4 Jun 2026	07.00 – 15.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
5	Jumat/ 5 Jun 2026	07.00 – 15.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast	Kerja

			- Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	
6	Sabtu/ 6 Jun 2026	07.00 – 15.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
8	Senin/ 8 Jun 2026	07.00 – 15.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
9	Selasa/ 9 Jun 2026	07.00 – 15.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
10	Rabu/ 10 Jun 2026	12.00 – 20.00	- Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room - Bikin forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
11	Kamis/ 11 Jun 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in	Kerja

			- Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	
12	Jumat/ 12 Jun 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
13	Sabtu/ 13 Jun 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
15	Senin/ 15 Jun 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
16	Selasa/ 16 Jun 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
17	Rabu/ 17 Jun 2026	09.00 – 17.00	- Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest	Kerja

			- Close Kids Club & Games room	
18	Kamis/ 18 Jun 2026	07.00 – 15.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
19	Jumat/ 19 Jun 2026	07.00 – 15.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
20	Sabtu/ 20 Jun 2026	07.00 – 15.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
21	Minggu/ 21 Jun 2026	12.00 – 20.00	- Scan re tamu company check out - Courtesy guest check out - Check-in guest - Buat kunci arrival guest - Close Kids Club & Games room - Bikin forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
22	Senin/ 22 Jun 2026	07.00 – 15.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow	Kerja

			- Susun RC check-in	
22	Selasa/ 23 Jun 2026	07.00 – 15.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
24	Kamis/ 25 Jun 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
25	Jumat/ 26 Jun 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
26	Sabtu/ 27 Jun 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
27	Minggu/ 28 Jun 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja

28	Senin/ 29 Jun 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
29	Selasa/ 30 Jun 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
Jumlah Hari Kerja				25 Hari

Mengetahui,
Supervisor

Hafifah Anlia Zen

Batam, 30 June 2026
Mahasiswa

Hafifah Anlia Zen

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode : Januari – Juli
Tahun : 2026

Nama : Hafifah Anlia Zen
NIM : 24135115
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nama Industri : HARRIS Resort Waterfront Batam
Pembimbing PJI : Violintika Haraswara, M.Pd
Supervisor : Sri Rezeki Tambunan
Departemen : Rahma Oktaviani
Front Office

No	Hari Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Ket
1	Rabu/ 1 Jul 2026	15.00 – 23.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
2	Kamis/ 2 Jul 2026	07.00 – 15.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
3	Jumat/ 4 Jul 2026	07.00 – 15.00	- Cek Logbook overhandle morning shift - Bikin kunci arrival guest - Check-in guest - Courtesy after guest check-in - Buat forecast - Prepare RC check-out OTA for tomorrow - Susun RC check-in	Kerja
Jumlah Hari Kerja				3 Hari

Mengetahui,
Supervisor

Hafifah Anlia Zen

Batam, 30 June 2026
Mahasiswa

Hafifah Anlia Zen

Lampiran 5. Lembaran Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI



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



LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Hafshah Aulia Zen
Unit Kegiatan Praktek : Front Office
Nama Perusahaan/Industri : Harris Resort Waterfront Batam
Jadwal Kegiatan : 05 Januari – 04 Juli 2026
Nama Dosen Pembimbing : Violintikha Harmawan, M.Pd.

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Senin / 20 Jul 2026.	ABSTRAK Identifikasi Masalah Penelitian Terdahulu Profil Organisasi / perusahaan Analisis permasalahan Kesimpulan.	Untuk abstrak 3 paragraf. 1. Latar belakang / masalah dan tujuan studi kasus. 2. Metode penelitian 3. Hasil dan rekomendasi Untuk identifikasi masalah disesuaikan dg latar belakang. Diperlukan 5 teori. Untuk fasilitas hotel, ditambahkan sedikit proyek saja. Merupakan hasil dari wawancara. Dan tambahkan tabel klasifikasi kendala & solusi. Buatkan solusi dan permasalahan. Penambahan poster putaka.	
2.	Rabu / 22 Jul 2026	Pembahasan Teori Penelitian terdahulu.	Tambahkan masing-masing 1 teori. Paragraf rata kanan Kiri.	

Padang, 22 Juli 2026

Violintikha Harmawan

Lampiran 6. Lembaran Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager 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) : Hafifah Aulia Zen
 Unit Kegiatan Praktek : Pengalaman Lapangan Industri
 Nama Perusahaan/Industri : Hamis Resort Waterfront Batam
 Jadwal Kegiatan : 05 Januari 2026 - 01 Juli 2026
 Nama Supervisor (Penilai) : Rahma Oktaviani
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Rabu, 03-06 2026	Stetem perbaikan Laporan	Penjabaran struktur organisasi HOD dan front office	
2.	Jumat, 05-06 2026	Lampiran	Tambahkan Dokumen bati selama magang di front office	

Batam, Juni 2026

RAHMA OKTAVIANI

Tanda tangan nama penilai stempel
 Perusahaan

Lampiran 7. Sertifikat Magang

Certification of Appreciation





Awarded to

Hafshah Aulia Zen

In recognition for the outstanding achievement as
An Excellent Trainee of **Front Office** Department
in HARRIS Resort Waterfront Batam
From 05 January 2026 – 04 July 2026

Batam, 04 July 2026


Lisnawati Sitajahi
 P&C Manager


Dodi Putra
 General Manager

HARRIS Resort Waterfront Batam
 Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 1, Waterfront City, Batam 29422
 T. +62 778 281 888
 E. reservation.hrbw@the-scott.com

HARRISwaterfront
 Discoverasindonesia

discoverasr.com
CSR

JOB TRAINING EVALUATION

Name : Hafshah Aulia Zen Department : Front Office
 Academy : Universitas Negeri Padang Period : January 2026 - July 2026

No	SUBJECT VALUED / SUBYEK PENILAIAN	SCALE D - A	SCORE 1 - 4
1	Attendance / Kehadiran	A	4
2	Appearance / Penampilan	A	3.8
3	Attitude / Perilaku	A	3.8
4	Product Knowledge / Pengetahuan Tentang Pekerjaan	B	3.5
5	Quality of Work / Kualitas Pekerjaan	A	3.7
6	Quantity of Work / Kuantitas Pekerjaan	B	3.5
7	Initiative & Motivation / Inisiatif & Motivasi	B	3.5
8	Alertness / Kesigapan	A	3.6
9	Care of Equipment / Penanganan Peralatan	B	3.4
10	Cooperation & Adaptability / Kerjasama dan Kemampuan Beradaptasi	A	3.7
11	Dependability / Mampu Bekerja tanpa Pengawasan	B	3.5
12	Personality / Kepribadian	A	3.8
13	Courtesy / Sopan Santun	A	3.8
Score:		47.6 13	3.66

Absence :
 Absence with Permission : - Day
 Absence without Permission : - Day
 Sick / Illness (Doctor Certificate) : - Day

Scale Value / Nilai
 A (3,6 - 4,0)= Excellent / Baik Sekali
 B (2,8 - 3,5)= Good / Baik
 C (2,0 - 2,7)= Satisfactory / Cukup Memuaskan
 D (1,2 - 1,9)= Below Satisfactory / Kurang Memuaskan

Overall Rating / Nilai secara keseluruhan

A
B
C
D

Overall, Hafshah performed very well during the training period, She could still improve by being more proactive in taking additional task or seeking new learning opportunities