

LAPORAN STUDI KASUS

KETERLAMBATAN SINKRONISASI SISTEM RESERVASI DENGAN ONLINE TRAVEL AGENT (OTA) PADA DEPARTEMEN FRONT OFFICE DI HOTEL MERCURE PADANG

Disusun untuk memenuhi salah satu syarat Mata Kuliah Pengalaman
Lapangan Industri (PLI 1)



Oleh :

Gita Wulandari / 24135113

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

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

LEMBARAN PENGESAHAN FAKULTAS

**Laporan Ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian Dari Persyaratan
Mata Kuliah Pengalaman Lapangan Industri I FPP-UNP**

Semester Januari – Juli 2026

Oleh:

**Gita Wulandari
Nim : 24135110**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan Oleh:

Dosen Pembimbing



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

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



Yuspa Mulyana Pratama, M.Pd.
199402132022032020

LEMBARAN PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan Ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian Dari Persyaratan
Mata Kuliah Pengalaman Lapangan Industri I FPP- UNP**

Semester Januari – Juli 2026

Oleh:

**Gita Wulandari
NIM: 24135113**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan Oleh:

Pembimbing Industri



**Rahmat Rafki
Supervisor Front Office**



**Ridho Suwandi
Front Office Manager**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Studi Kasus yang berjudul "Keterlambatan Sinkronisasi Sistem Reservasi dengan Online Travel Agent (OTA) pada Departemen Front Office di Hotel Mercure Padang" dengan baik. Laporan ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memenuhi Mata Kuliah Pengalaman Lapangan Industri (PLI I) pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang Semester Januari–Juli 2026.

Pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Hotel Mercure Padang memberikan kesempatan kepada penulis untuk memperoleh pengalaman praktis serta pemahaman yang lebih mendalam mengenai operasional Departemen Front Office, khususnya pada bagian reservasi. Selama kegiatan tersebut, penulis mengamati berbagai aktivitas operasional sekaligus menemukan permasalahan yang menarik untuk dikaji, yaitu keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi dengan Online Travel Agent (OTA). Permasalahan tersebut dipandang penting karena berpengaruh terhadap akurasi data reservasi, kelancaran proses operasional Front Office, efisiensi pelayanan, serta kepuasan tamu. Oleh karena itu, studi kasus ini disusun untuk menganalisis penyebab, dampak, serta upaya yang dapat dilakukan dalam mengatasi permasalahan tersebut sebagai bahan evaluasi bagi pihak hotel maupun referensi bagi mahasiswa di bidang perhotelan.

Penyusunan laporan studi kasus ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu, S.ST.Par., M.Si.Par., CHE, selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd., selaku kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd., selaku koordinator Pengalaman Lapangan Industri I Fakultas Departemen Pariwisata dan Perhotelan.

5. Ibu Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd., CHE selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta masukan selama penyusunan laporan studi kasus ini.
6. Bapak Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan arahan dan motivasi selama penulis menempuh pendidikan.
7. Bapak Ferry Yudhi Iswoyo, selaku *General Manager* Hotel Mercure Padang.
8. Bapak Didi Prim Putra, selaku Manager *Talent and Culture* Hotel Mercure Padang.
9. Bapak Ridho Suwandi , selaku *Manajer Front Office* Hotel Mercure Padang.
10. Bapak Rahmat Rafki, selaku *Supervisor Front Office* sekaligus Pembimbing Industri yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan pengalaman berharga selama pelaksanaan PLI.
11. Seluruh staf Hotel Mercure Padang yang telah memberikan ilmu, pengalaman, bantuan, serta kesempatan kepada penulis untuk belajar secara langsung mengenai operasional hotel.
12. Teman-teman peserta Pengalaman Lapangan Industri yang telah memberikan dukungan, kerja sama, dan semangat selama pelaksanaan kegiatan.
13. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, motivasi, serta bantuan selama penulis melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri dan menyelesaikan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan studi kasus ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan laporan ini di masa yang akan datang. Penulis berharap laporan studi kasus ini dapat memberikan manfaat bagi Hotel Mercure Padang sebagai bahan evaluasi, bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan sebagai referensi pembelajaran, serta bagi mahasiswa dan peneliti lain yang ingin mengembangkan kajian mengenai

sistem reservasi hotel, Online Travel Agent (OTA), dan operasional Departemen Front Office.

Padang , 02 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN FAKULTAS.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBARAN PENGESAHAN INDUSTRI	ii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Studi Kasus	5
1.5 Manfaat Studi Kasus	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODE STUDI KASUS	34
3.1 Metode Penelitian	34
3.2 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Studi Kasus	34
3.3 Profil Hotel Mercure Padang	35
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data	46
3.6 Teknik nalisis Data	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Kasus	51
4.2 Temuan Studi Kasus	52
4.3 Analisis Permasalahan	56
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	60
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	33
Tabel 3. 1 Type Room Facilities.....	37
Tabel 3. 2 Ruang Meeting	40
Tabel 3. 3 Alur Analisis Data Studi Kasus	50
Tabel 6. 1 Pedoman Wawancara.....	69
Tabel 6. 2 Rincian Pedoman Wawancara	69
Tabel 6. 3 Hasil Wawancara	70
Tabel 6. 4 Hasil Observasi	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Hotel Mercure Padang.....	35
Gambar 3. 2 Brand Accor Group	36
Gambar 3. 3 Superior King	38
Gambar 3. 4 Superior Twin.....	38
Gambar 3. 5 Deluxe King	38
Gambar 3. 6 Deluxe Twin	39
Gambar 3. 7 Junior Suite.....	39
Gambar 3. 8 Business Suite	39
Gambar 3. 9 Executive Suite.....	40
Gambar 3. 10 Swimming Pool.....	40
Gambar 3. 11 fit Life Gym.....	41
Gambar 3. 12 Atlantis Restaurant	41
Gambar 3. 13 Privilege Lounge	41
Gambar 3. 14 Bar	42
Gambar 3. 15 Struktur Hotel Mercure	43
Gambar 6. 1 Input Bookingan Gmail	73
Gambar 6. 2 Room Blok	73
Gambar 6. 3 Cek Rate	73
Gambar 6. 4 Registar	73
Gambar 6. 5 Cek Room Available	73
Gambar 6. 6 Expected Arrival Rooms.....	73
Gambar 6. 7 Penilaian dari Supervisor	91
Gambar 6. 8 Penilaian dari Dosen Pembimbing.....	94
Gambar 6. 9 Sertifikat dari Industri	95
Gambar 6. 10 Penilaian Dari Industri	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	69
Lampiran 2. Hasil Observasi.....	72
Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan PLI 1	73
Lampiran 4. Surat Keterangan PLI 1	74
Lampiran 5. Loogbook.....	75
Lampiran 6. Konsultasi dengan Dosen Pembimbing	85
Lampiran 7. Konsultasi dengan Supervisor	86
Lampiran 8. Penilaian PLI 1	87

ABSTRAK

KETERLAMBATAN SINKRONISASI SISTEM RESERVASI DENGAN ONLINE TRAVEL AGENT (OTA) PADA DEPARTEMEN FRONT OF- FICE DI HOTEL MERCURE PADANG

ABSTRACT: *The use of Online Travel Agents (OTAs) such as Traveloka, Agoda, Booking.com, Tiket.com, and Expedia has become a primary channel for hotel room reservations, necessitating fast and accurate data synchronization between the hotel reservation system and the OTA platform. However, during the implementation of the Industry Field Experience (PLI) in the Front Office Department of the Mercure Padang Hotel, issues were still encountered, including delays in reservation data synchronization, which could potentially hinder smooth guest service operations. This case study aims to analyze the causes of delays in synchronizing the reservation system with OTAs, the impact on Front Office operations, and the efforts made to address these issues.*

This research used a case study method with a descriptive qualitative approach. Data were obtained through direct observation during the PLI implementation, interviews with Front Office Supervisors and Reservations staff, and documentation related to the reservation system synchronization process at the Mercure Padang Hotel during January–July 2026. All data were analyzed descriptively to obtain a comprehensive picture of the causes, impacts, and solutions to delays in synchronizing the reservation system with OTAs.

The study results show that although the Mercure Padang Hotel uses a Property Management System (PMS) integrated with a channel manager, the reservation data synchronization process with OTAs is not yet fully real-time. Synchronization delays are influenced by internet network disruptions, limited channel manager performance, and the lack of written standard operating procedures (SOPs) for handling synchronization disruptions. These conditions impact the lengthy reservation verification and check-in processes, increase the risk of overbooking, and potentially reduce guest satisfaction. Therefore, it is necessary to develop more comprehensive SOPs, strengthen network infrastructure, periodically evaluate channel managers, and improve staff competency through training to continuously improve the effectiveness of the reservation system and the quality of Front Office services.

Keywords: Reservation system synchronization, Online Travel Agent (OTA), Front Office, *Mercure Padang Hotel*.

ABSTRAK: Penggunaan Online Travel Agent (OTA) seperti Traveloka, Agoda, Booking.com, Tiket.com, dan Expedia telah menjadi salah satu saluran utama dalam proses reservasi kamar hotel sehingga menuntut sinkronisasi data yang cepat dan akurat antara sistem reservasi hotel dengan platform OTA. Namun, selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Departemen *Front Office* Hotel Mercure Padang, masih ditemukan permasalahan berupa keterlambatan sinkronisasi data reservasi yang berpotensi menghambat kelancaran operasional pelayanan tamu. Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis penyebab terjadinya keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi dengan OTA, dampak yang ditimbulkan terhadap operasional *Front Office*, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi langsung selama pelaksanaan PLI, wawancara dengan *Supervisor Front Office* dan staf Reservasi, serta dokumentasi yang berkaitan dengan proses sinkronisasi sistem reservasi di Hotel Mercure Padang selama periode Januari–Juli 2026. Seluruh data dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai penyebab, dampak, dan penanganan keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi dengan OTA.

Hasil studi menunjukkan bahwa meskipun Hotel Mercure Padang telah menggunakan Property Management System (PMS) yang terintegrasi dengan channel manager, proses sinkronisasi data reservasi dengan OTA belum sepenuhnya berlangsung secara *real-time*. Keterlambatan sinkronisasi dipengaruhi oleh gangguan jaringan internet, keterbatasan kinerja *channel manager*, serta belum tersedianya prosedur operasional standar (SOP) tertulis dalam penanganan gangguan sinkronisasi. Kondisi tersebut berdampak pada lamanya proses verifikasi reservasi dan *check-in*, meningkatnya risiko *overbooking*, serta berpotensi menurunkan kepuasan tamu. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan SOP yang lebih komprehensif, penguatan infrastruktur jaringan, evaluasi berkala terhadap *channel manager*, serta peningkatan kompetensi staf melalui pelatihan agar

efektivitas sistem reservasi dan kualitas pelayanan *Front Office* dapat terus ditingkatkan.

Kata Kunci: Sinkronisasi sistem reservasi, Online Travel Agent (OTA), Front Office, Hotel Mercure Padang.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang terus mengalami perkembangan seiring meningkatnya mobilitas masyarakat untuk keperluan bisnis, wisata, maupun kegiatan lainnya. Perkembangan tersebut tidak hanya ditandai oleh bertambahnya jumlah hotel, tetapi juga oleh transformasi digital dalam pengelolaan operasional hotel. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah penggunaan sistem reservasi berbasis teknologi yang terintegrasi dengan berbagai Online Travel Agent (OTA) seperti Traveloka, Agoda, Booking.com, Tiket.com, dan Expedia. Kehadiran OTA memberikan kemudahan bagi tamu dalam melakukan pemesanan kamar, membandingkan harga, memperoleh informasi fasilitas hotel, serta melakukan transaksi secara cepat dan praktis. Bagi pihak hotel, OTA menjadi salah satu saluran distribusi yang berperan penting dalam memperluas jangkauan pemasaran dan meningkatkan tingkat hunian kamar.

Dalam operasional hotel modern, keberhasilan penggunaan OTA sangat bergantung pada kemampuan sistem reservasi hotel dalam melakukan sinkronisasi data secara *real-time*. Sinkronisasi tersebut meliputi pembaruan informasi mengenai ketersediaan kamar, tarif kamar, perubahan reservasi, pembatalan reservasi, serta status pemesanan tamu. Sinkronisasi yang berjalan secara akurat memungkinkan setiap perubahan data yang terjadi pada platform OTA maupun pada sistem hotel dapat diperbarui secara otomatis sehingga meminimalkan kesalahan informasi. Sebaliknya, keterlambatan sinkronisasi berpotensi menyebabkan ketidaksesuaian data antara sistem hotel dan OTA yang pada akhirnya dapat menghambat proses pelayanan kepada tamu.

Salah satu departemen yang sangat bergantung pada ketepatan sinkronisasi data reservasi adalah *Front Office*, khususnya bagian *Reservation Section*. Bagian ini bertanggung jawab menerima dan mengelola seluruh reservasi yang berasal dari berbagai saluran, baik reservasi langsung, telepon, surat elektronik, situs web hotel, perusahaan (*corporate*), agen perjalanan, maupun OTA. Selain menerima reservasi, petugas reservasi juga bertugas

melakukan perubahan data, pembatalan reservasi, memastikan ketersediaan kamar, serta menyiapkan informasi yang akan digunakan dalam proses *check-in*. Oleh karena itu, keakuratan dan kecepatan sistem reservasi menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran operasional *Front Office*.

Hotel Mercure Padang merupakan hotel berbintang empat yang berada di bawah jaringan internasional Accor dan memanfaatkan berbagai platform OTA sebagai salah satu saluran utama penjualan kamar. Dengan tingginya penggunaan OTA, hotel dituntut memiliki sistem reservasi yang mampu melakukan sinkronisasi data secara cepat dan akurat agar proses pelayanan tamu dapat berlangsung secara efektif. Sistem reservasi yang terintegrasi diharapkan mampu memberikan informasi mengenai status reservasi dan ketersediaan kamar secara *real-time*, sehingga meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan informasi maupun *overbooking*.

Berdasarkan hasil observasi penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) pada Departemen *Front Office* Hotel Mercure Padang periode Januari–Juli 2026, masih ditemukan permasalahan berupa keterlambatan sinkronisasi data reservasi antara platform OTA dengan Property Management System (PMS) hotel. Dalam beberapa kasus, data reservasi yang dilakukan tamu melalui OTA belum langsung muncul pada sistem hotel sehingga petugas *Front Office* harus melakukan pengecekan dan verifikasi secara manual sebelum proses *check-in* dapat dilakukan. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, keterlambatan sinkronisasi tersebut dapat berlangsung sekitar 20–30 menit, terutama pada saat terjadi gangguan jaringan atau proses pembaruan data pada *channel manager*. Kondisi tersebut mengakibatkan proses pelayanan menjadi kurang efisien dan meningkatkan beban kerja petugas reservasi.

Selain hasil observasi, berdasarkan wawancara awal dengan *Supervisor Front Office*, diketahui bahwa keterlambatan sinkronisasi umumnya dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain gangguan koneksi internet, keterbatasan kinerja *channel manager*, proses *maintenance* sistem, serta belum adanya prosedur operasional standar (SOP) tertulis yang mengatur penanganan gangguan sinkronisasi reservasi. Akibatnya, ketika terjadi keterlambatan

pembaruan data, petugas harus melakukan konfirmasi manual kepada OTA maupun melakukan pengecekan ulang melalui sistem reservasi hotel sebelum tamu dapat dilayani. Kondisi tersebut berpotensi memperpanjang waktu pelayanan, meningkatkan risiko *overbooking*, serta menurunkan kualitas pelayanan yang diterima tamu.

Berbagai penelitian terdahulu umumnya membahas peranan OTA dalam meningkatkan tingkat hunian kamar, efektivitas sistem reservasi, maupun kualitas pelayanan hotel. Namun, kajian yang secara khusus mengulas keterlambatan sinkronisasi data reservasi antara OTA dan Property Management System (PMS) serta dampaknya terhadap operasional *Front Office* masih relatif terbatas, khususnya pada hotel berbintang di Kota Padang. Oleh karena itu, studi kasus ini memiliki nilai penting karena memberikan gambaran mengenai kondisi nyata yang terjadi di lapangan, faktor-faktor penyebab keterlambatan sinkronisasi, dampak yang ditimbulkan terhadap operasional *Front Office*, serta upaya perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak hotel.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik mengangkat studi kasus yang berjudul "Keterlambatan Sinkronisasi Sistem Reservasi dengan Online Travel Agent (OTA) pada Departemen *Front Office* di Hotel Mercure Padang." Melalui studi kasus ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai penyebab, dampak, dan upaya penanganan keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi Hotel Mercure Padang dalam meningkatkan efektivitas sistem reservasi serta kualitas pelayanan kepada tamu, sekaligus menjadi referensi bagi mahasiswa dan praktisi yang mempelajari manajemen operasional *Front Office*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Departemen *Front Office* Hotel Mercure Padang, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

- a) Sinkronisasi data reservasi antara Property Management System (PMS) dengan Online Travel Agent (OTA) belum sepenuhnya berlangsung secara *real-time*, sehingga pembaruan data reservasi sering mengalami keterlambatan.
- b) Informasi mengenai status reservasi, perubahan reservasi, pembatalan (*cancellation*), dan *room availability* pada sistem hotel tidak selalu sesuai dengan data yang terdapat pada platform OTA.
- c) Keterlambatan sinkronisasi menyebabkan proses verifikasi reservasi dan pelayanan *check-in* harus dilakukan secara manual sehingga memperlambat pelayanan kepada tamu.
- d) Keterlambatan sinkronisasi meningkatkan risiko terjadinya overbooking serta kesalahan dalam pengelolaan inventori kamar.
- e) Keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi berdampak pada menurunnya efektivitas operasional Departemen *Front Office* serta berpotensi menurunkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

1.3 Rumusan Masalah

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

- a. Bagaimana proses sinkronisasi sistem reservasi antara Property Management System (PMS) dengan Online Travel Agent (OTA) pada Departemen *Front Office* Hotel Mercure Padang?
- b. Bagaimana faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi dengan Online Travel Agent (OTA) pada Departemen *Front Office* Hotel Mercure Padang?
- c. Bagaimana dampak keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi terhadap operasional Departemen *Front Office* dan kualitas pelayanan kepada tamu?
- d. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Departemen *Front Office* Hotel Mercure Padang dalam mengatasi keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi dengan Online Travel Agent (OTA)?

1.4 Tujuan Studi Kasus

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan umum studi kasus ini adalah menganalisis keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi dengan Online Travel Agent (OTA) pada Departemen *Front Office* Hotel Mercure Padang sebagai dasar dalam meningkatkan efektivitas sistem reservasi dan kualitas pelayanan kepada tamu.

1.4.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari studi kasus ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan proses sinkronisasi sistem reservasi antara Property Management System (PMS) dengan Online Travel Agent (OTA) pada Departemen *Front Office* Hotel Mercure Padang.
- b. Menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi dengan Online Travel Agent (OTA) pada Departemen *Front Office* Hotel Mercure Padang.
- c. Menganalisis dampak keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi terhadap operasional Departemen *Front Office* dan kualitas pelayanan kepada tamu.
- d. Memberikan rekomendasi perbaikan dalam mengatasi keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi dengan Online Travel Agent (OTA) guna meningkatkan efektivitas sistem reservasi dan kualitas pelayanan pada Departemen *Front Office* Hotel Mercure Padang.

1.5 Manfaat Studi Kasus

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak sebagai berikut:

1. Bagi Hotel Mercure Padang

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi manajemen Hotel Mercure Padang dalam meningkatkan efektivitas sinkronisasi sistem reservasi dengan Online Travel Agent (OTA). Selain itu, hasil studi ini diharapkan dapat mendukung penyempurnaan prosedur operasional, meningkatkan koordinasi

antarbagian, mengoptimalkan pemanfaatan Property Management System (PMS) dan *channel manager*, serta meminimalkan risiko keterlambatan sinkronisasi, *overbooking*, dan keluhan tamu sehingga kualitas pelayanan *Front Office* dapat terus ditingkatkan.

2. Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang, khususnya pada mata kuliah *Front Office Management*, *Reservation Management*, *Hotel Information System*, dan *Hotel Operation*. Selain itu, studi kasus ini dapat memperkaya bahan ajar mengenai penerapan sistem reservasi berbasis teknologi di industri perhotelan serta menjadi contoh implementasi teori dalam penyelesaian permasalahan operasional yang terjadi di dunia kerja.

3. Bagi Penulis

Melalui penyusunan studi kasus ini, penulis diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, wawasan, dan pengalaman mengenai pengelolaan sistem reservasi hotel, khususnya yang berkaitan dengan sinkronisasi data antara Property Management System (PMS) dan Online Travel Agent (OTA). Selain itu, studi kasus ini menjadi sarana bagi penulis untuk mengembangkan kemampuan dalam mengidentifikasi permasalahan, melakukan analisis berdasarkan teori dan kondisi nyata di lapangan, serta menyusun rekomendasi perbaikan sebagai bekal dalam menghadapi dunia kerja di industri perhotelan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang akan mengkaji topik mengenai sistem reservasi hotel, integrasi Property Management System (PMS) dengan Online Travel Agent (OTA), maupun operasional Departemen *Front Office*. Selain itu, hasil studi ini diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan penelitian lebih lanjut dengan pendekatan, objek, maupun variabel yang berbeda sehingga dapat memperkaya kajian ilmiah di bidang manajemen perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Hotel

A. Pengertian Hotel

Hotel merupakan salah satu bentuk usaha jasa akomodasi yang memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas pariwisata dan perjalanan bisnis. Sebagai bagian dari industri hospitality, hotel menyediakan pelayanan penginapan yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas penunjang, seperti pelayanan makanan dan minuman, ruang pertemuan, fasilitas rekreasi, serta pelayanan lainnya yang bertujuan memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada tamu.

Menurut **ISO 18513:2021**, hotel merupakan jenis akomodasi wisata yang menyediakan pelayanan resepsionis (*reception*), akomodasi, layanan kebersihan (*housekeeping*), dan berbagai pelayanan pendukung lainnya bagi wisatawan maupun pelaku perjalanan. Definisi tersebut menegaskan bahwa hotel merupakan organisasi jasa yang berorientasi pada pelayanan profesional sesuai dengan standar industri pariwisata internasional.

Pendapat tersebut sejalan dengan **Bagyono (2022)** yang menjelaskan bahwa hotel merupakan perusahaan jasa yang menyediakan kamar sebagai produk utama yang didukung oleh pelayanan makanan dan minuman, fasilitas rekreasi, ruang pertemuan, serta berbagai layanan lain yang disediakan secara komersial untuk memenuhi kebutuhan tamu. Menurut Bagyono, keberhasilan operasional hotel sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh departemen hotel.

Selanjutnya, **Walker (2022)** menjelaskan bahwa hotel modern merupakan organisasi hospitality yang tidak hanya menyediakan fasilitas fisik, tetapi juga memberikan pengalaman pelayanan (*guest experience*) melalui integrasi sumber daya manusia, teknologi, dan sistem operasional yang efektif. Oleh karena itu, hotel saat ini dituntut

mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi digital agar dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan berorientasi pada kebutuhan tamu.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat dipahami bahwa hotel merupakan perusahaan jasa yang menyediakan pelayanan akomodasi beserta berbagai fasilitas pendukung lainnya secara profesional untuk memenuhi kebutuhan tamu. Dalam perkembangannya, hotel tidak lagi hanya menyediakan tempat menginap, tetapi juga mengintegrasikan pelayanan, teknologi informasi, dan standar operasional untuk menciptakan pengalaman menginap yang berkualitas.

B. Karakteristik Hotel

Sebagai perusahaan jasa, hotel memiliki karakteristik yang membedakannya dengan perusahaan yang menghasilkan barang. **Walker (2022)** menjelaskan bahwa karakteristik utama hotel terletak pada dominasi unsur pelayanan, interaksi langsung antara tamu dan karyawan, serta pentingnya kualitas pengalaman tamu selama menggunakan jasa hotel.

Sementara itu, **Rini (2023)** menyatakan bahwa karakteristik hotel modern meliputi pelayanan yang berlangsung selama 24 jam, koordinasi antar departemen yang saling bergantung, penggunaan teknologi informasi dalam operasional, serta orientasi pada kepuasan tamu. Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa setiap aktivitas operasional hotel memerlukan koordinasi yang baik agar pelayanan dapat diberikan secara cepat, tepat, dan konsisten.

Selain itu, hotel memiliki karakteristik produk yang tidak dapat disimpan (*perishable*), sehingga kamar yang tidak terjual pada hari tertentu akan menjadi potensi pendapatan yang hilang. Oleh karena itu, pengelolaan reservasi menjadi salah satu fungsi yang sangat penting dalam meningkatkan tingkat hunian kamar (*occupancy rate*) dan efisiensi operasional hotel.

C. Fungsi Hotel

Fungsi utama hotel adalah menyediakan pelayanan akomodasi bagi tamu yang melakukan perjalanan untuk berbagai keperluan. Namun demikian, perkembangan industri hospitality menunjukkan bahwa fungsi hotel semakin luas. **Walker (2022)** menjelaskan bahwa hotel memiliki fungsi sebagai penyedia akomodasi, penyedia layanan makanan dan minuman, tempat penyelenggaraan kegiatan bisnis (*meeting, incentive, convention, and exhibition*), serta penyedia berbagai fasilitas rekreasi.

Menurut **Bagyono (2022)**, hotel juga berfungsi sebagai sarana pendukung kegiatan ekonomi karena mampu menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan daerah, dan mendukung perkembangan destinasi wisata. Selain itu, hotel memiliki fungsi sosial sebagai tempat berlangsungnya berbagai kegiatan masyarakat, seperti seminar, pelatihan, resepsi pernikahan, dan kegiatan pemerintahan.

Dalam era digital, fungsi hotel semakin berkembang melalui pemanfaatan sistem informasi yang mendukung proses reservasi, pengelolaan kamar, pelayanan tamu, dan pengambilan keputusan manajerial. Oleh karena itu, hotel saat ini tidak hanya berfungsi sebagai penyedia jasa akomodasi, tetapi juga sebagai organisasi yang mengelola informasi dan pelayanan berbasis teknologi.

D. Klasifikasi Hotel

Hotel dapat diklasifikasikan berdasarkan lokasi, tujuan tamu, lama menginap, ukuran hotel, sistem pengelolaan, maupun tingkat fasilitas dan pelayanan yang dimiliki. Di Indonesia, klasifikasi hotel yang paling dikenal adalah hotel berbintang satu sampai hotel berbintang lima. Klasifikasi tersebut menunjukkan tingkat fasilitas, kualitas pelayanan, kompetensi sumber daya manusia, dan standar operasional yang diterapkan oleh hotel.

Semakin tinggi klasifikasi hotel, semakin tinggi pula tuntutan terhadap kualitas pelayanan yang harus diberikan kepada tamu. Oleh karena itu, hotel berbintang empat dan lima umumnya telah

memanfaatkan sistem informasi yang terintegrasi untuk mendukung operasional, termasuk penggunaan Property Management System (PMS) yang terhubung dengan Online Travel Agent (OTA).

E. Peranan Hotel dalam Industri Pariwisata

Hotel merupakan salah satu komponen penting dalam sistem pariwisata karena berfungsi menyediakan akomodasi bagi wisatawan selama melakukan perjalanan. Keberadaan hotel tidak hanya memberikan manfaat bagi tamu, tetapi juga memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi, peningkatan kesempatan kerja, serta pengembangan destinasi wisata.

Menurut **UNWTO (2023)**, industri akomodasi memiliki peran strategis dalam meningkatkan daya saing destinasi wisata melalui penyediaan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan wisatawan. Sementara itu, penelitian **Rini (2023)** menunjukkan bahwa kualitas pelayanan hotel berpengaruh terhadap kepuasan tamu, citra hotel, dan loyalitas pelanggan sehingga hotel menjadi salah satu elemen utama dalam keberhasilan industri pariwisata.

F. Relevansi Hotel dengan Studi Kasus

Teori mengenai hotel memberikan dasar pemahaman bahwa keberhasilan operasional hotel sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, koordinasi antar departemen, serta pemanfaatan teknologi informasi. Dalam konteks studi kasus ini, Departemen *Front Office* memiliki peran penting dalam mengelola proses reservasi tamu melalui sistem yang terintegrasi dengan Property Management System (PMS) dan Online Travel Agent (OTA). Oleh karena itu, kelancaran sinkronisasi data reservasi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari upaya hotel dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan profesional kepada tamu.

Berdasarkan berbagai teori yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan perusahaan jasa yang menyediakan pelayanan akomodasi beserta berbagai fasilitas

pendukung untuk memenuhi kebutuhan tamu melalui pelayanan yang profesional dan berkualitas. Perkembangan industri hospitality menunjukkan bahwa keberhasilan hotel tidak lagi hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas fisik, tetapi juga oleh kemampuan mengelola sumber daya manusia, menerapkan standar operasional, dan memanfaatkan teknologi informasi dalam proses pelayanan. Dengan demikian, sistem reservasi yang terintegrasi dengan Property Management System (PMS) dan Online Travel Agent (OTA) menjadi bagian penting dalam mendukung efektivitas operasional hotel. Teori ini menjadi landasan konseptual dalam menganalisis keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi pada Departemen *Front Office* Hotel Mercure Padang.

2.1.2 *Front Office*

Front Office merupakan salah satu departemen yang memiliki peranan sangat penting dalam operasional hotel karena menjadi pusat pelayanan yang berhubungan langsung dengan tamu sejak sebelum tamu datang (*pre-arrival*), saat kedatangan (*arrival*), selama menginap (*occupancy*), hingga tamu meninggalkan hotel (*departure*). Sebagai *the first and the last impression of the hotel*, *Front Office* berperan dalam membentuk kesan pertama sekaligus kesan terakhir tamu terhadap kualitas pelayanan hotel. Oleh karena itu, departemen ini dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional agar tercipta kepuasan tamu.

Menurut **Bagyono (2022)**, Front Office merupakan departemen yang bertanggung jawab melaksanakan pelayanan langsung kepada tamu, mulai dari menerima reservasi, proses registrasi (*check-in*), pemberian informasi, penanganan permintaan dan keluhan tamu, hingga proses pembayaran dan *check-out*. Melalui berbagai pelayanan tersebut, *Front Office* berperan sebagai pusat komunikasi antara tamu dengan seluruh departemen hotel.

Pendapat tersebut diperkuat oleh **Walker (2022)** yang menyatakan bahwa Front Office merupakan pusat koordinasi operasional hotel yang

bertugas mengelola hubungan dengan tamu (*guest relation*), penjualan kamar, pengelolaan reservasi, administrasi tamu, serta penyampaian informasi kepada departemen lain. Dengan demikian, *Front Office* tidak hanya berfungsi sebagai bagian pelayanan, tetapi juga sebagai pusat pengendalian informasi operasional hotel.

Sejalan dengan itu, **Rini (2023)** menjelaskan bahwa perkembangan teknologi informasi telah mengubah fungsi *Front Office* menjadi lebih strategis melalui pemanfaatan *Property Management System (PMS)*, *Online Travel Agent (OTA)*, dan sistem reservasi digital. Penggunaan teknologi tersebut memungkinkan proses reservasi, pembaruan status kamar, proses *check-in*, hingga pengelolaan data tamu dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan efisien sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan hotel.

Secara umum, *Front Office* memiliki beberapa fungsi utama, yaitu menerima dan mengelola reservasi kamar, melakukan registrasi tamu, mengelola informasi ketersediaan kamar (*room availability*), memberikan pelayanan informasi kepada tamu, menangani permintaan dan keluhan tamu, mengelola administrasi pembayaran, serta melakukan koordinasi dengan departemen lain, seperti Housekeeping, Food and Beverage, Accounting, Sales and Marketing, dan Engineering. Seluruh fungsi tersebut bertujuan untuk menjamin kelancaran operasional hotel serta memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu.

Dalam menjalankan fungsinya, *Front Office* terdiri atas beberapa bagian, antara lain *Reservation Section*, *Reception*, *Guest Relation Officer (GRO)*, *Telephone Operator*, *Concierge/Bell Desk*, *Cashier*, dan *Night Auditor*. Masing-masing bagian memiliki tugas yang berbeda, namun saling berkaitan dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Khusus pada *Reservation Section*, petugas bertanggung jawab menerima, mencatat, mengubah, maupun membatalkan reservasi kamar dari berbagai sumber, baik reservasi langsung maupun melalui *Online Travel Agent (OTA)*.

Pada era digital, operasional *Front Office* sangat bergantung pada sistem informasi hotel, khususnya *Property Management System (PMS)*

yang terintegrasi dengan berbagai OTA. Integrasi tersebut memungkinkan informasi mengenai reservasi, tarif kamar, dan *room availability* diperbarui secara otomatis sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih efektif. Sebaliknya, apabila terjadi gangguan sinkronisasi antara PMS dan OTA, maka proses verifikasi reservasi, registrasi tamu, serta pelayanan *check-in* akan mengalami hambatan yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan.

Sintesis Teori

Berdasarkan berbagai teori tersebut dapat disimpulkan bahwa *Front Office* merupakan departemen yang berperan sebagai pusat pelayanan sekaligus pusat koordinasi operasional hotel. *Front Office* tidak hanya bertugas melayani tamu, tetapi juga mengelola informasi reservasi, administrasi tamu, serta koordinasi dengan seluruh departemen hotel. Dalam perkembangan industri perhotelan modern, pemanfaatan Property Management System (PMS) dan integrasi dengan Online Travel Agent (OTA) menjadi bagian yang sangat penting dalam mendukung efektivitas operasional *Front Office*. Oleh karena itu, keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi akan berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

2.1.3 Reservation Section

Reservation Section merupakan salah satu bagian yang berada di bawah Departemen *Front Office* dan memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola seluruh aktivitas pemesanan kamar sebelum tamu tiba di hotel. Bagian ini menjadi penghubung antara calon tamu dengan hotel melalui berbagai saluran reservasi, baik reservasi langsung (*walk-in*, telepon, surat elektronik, situs web hotel) maupun reservasi tidak langsung melalui perusahaan, agen perjalanan, maupun Online Travel Agent (OTA).

Menurut **Walker (2022)**, Reservation Section merupakan bagian yang bertanggung jawab menerima permintaan reservasi, memeriksa ketersediaan kamar, memberikan informasi mengenai tarif, melakukan konfirmasi reservasi, serta memperbarui seluruh data pemesanan ke dalam sistem hotel. Ketepatan dan kecepatan petugas reservasi dalam mengelola

data sangat menentukan kelancaran proses pelayanan tamu ketika melakukan *check-in*.

Menurut **Bagyono (2022)**, tugas utama Reservation Section meliputi menerima reservasi, mengubah data reservasi, melakukan pembatalan (*cancellation*), mengelola daftar tunggu (*waiting list*), melakukan konfirmasi kepada tamu, serta menyampaikan informasi reservasi kepada bagian *Front Office* dan departemen terkait. Oleh karena itu, Reservation Section memerlukan sistem administrasi dan teknologi informasi yang mampu menjamin keakuratan data reservasi.

Perkembangan teknologi digital menyebabkan sebagian besar reservasi hotel saat ini dilakukan melalui OTA. Kondisi tersebut mengharuskan Reservation Section memanfaatkan Property Management System (PMS) yang terintegrasi dengan OTA sehingga seluruh perubahan data reservasi dapat diperbarui secara otomatis. Dengan demikian, petugas reservasi dapat memperoleh informasi mengenai status reservasi dan ketersediaan kamar secara *real-time*

Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa *Reservation Section* merupakan bagian yang memiliki peranan penting dalam pengelolaan reservasi kamar. Keberhasilan operasional *Reservation Section* sangat dipengaruhi oleh ketepatan pengelolaan data reservasi serta keandalan sistem informasi yang digunakan. Oleh karena itu, sinkronisasi data reservasi antara PMS dan OTA menjadi faktor yang sangat menentukan kelancaran pelayanan *Front Office*.

2.1.4 Online Travel Agent (OTA)

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan terhadap industri perhotelan, khususnya dalam sistem distribusi dan pemasaran kamar hotel. Jika sebelumnya reservasi kamar dilakukan secara langsung melalui telepon, surat elektronik, atau agen perjalanan konvensional, saat ini sebagian besar pemesanan kamar dilakukan secara daring (*online*) melalui Online Travel Agent (OTA). Kehadiran OTA memberikan kemudahan bagi calon tamu dalam mencari informasi hotel, membandingkan harga, melihat ulasan

tamu, serta melakukan reservasi secara cepat dan praktis. Bagi hotel, OTA menjadi salah satu saluran distribusi (*distribution channel*) yang mampu memperluas jangkauan pasar, meningkatkan tingkat hunian kamar (*occupancy rate*), serta memperkuat daya saing di era digital.

Menurut **Buhalis (2023)**, *Online Travel Agent* merupakan platform digital yang berfungsi sebagai perantara antara penyedia jasa pariwisata dengan konsumen melalui sistem reservasi berbasis internet. OTA memungkinkan wisatawan memperoleh informasi mengenai hotel, tarif kamar, fasilitas, lokasi, hingga ulasan pelanggan dalam satu platform sehingga proses pengambilan keputusan menjadi lebih mudah. Dengan demikian, OTA tidak hanya berfungsi sebagai media penjualan kamar, tetapi juga sebagai sarana pemasaran dan komunikasi antara hotel dengan calon tamu.

Pendapat tersebut diperkuat oleh **Walker (2022)** yang menjelaskan bahwa OTA merupakan bagian dari perkembangan *electronic distribution system* pada industri perhotelan. Melalui OTA, hotel dapat menjual kamar kepada konsumen secara langsung tanpa harus bergantung pada agen perjalanan konvensional. Sistem ini memberikan keuntungan berupa kemudahan akses pasar, peningkatan visibilitas hotel, serta efisiensi dalam proses reservasi karena seluruh transaksi dilakukan secara digital dan terintegrasi dengan sistem reservasi hotel.

Selanjutnya, **Kotler, Bowen, dan Baloglu (2022)** menjelaskan bahwa penggunaan OTA telah mengubah perilaku konsumen dalam melakukan pemesanan kamar hotel. Wisatawan cenderung memilih OTA karena menyediakan informasi yang lengkap, proses reservasi yang mudah, pilihan harga yang kompetitif, serta ulasan dari tamu sebelumnya yang dapat dijadikan dasar dalam menentukan keputusan pembelian. Oleh karena itu, hotel perlu mengelola hubungan yang baik dengan berbagai OTA agar mampu meningkatkan penjualan kamar sekaligus mempertahankan citra positif di mata konsumen.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa Online Travel Agent (OTA) merupakan platform digital yang berfungsi

sebagai media distribusi dan pemasaran kamar hotel secara daring dengan menghubungkan hotel dan calon tamu melalui sistem reservasi elektronik. Keberadaan OTA memberikan manfaat tidak hanya bagi tamu, tetapi juga bagi hotel dalam meningkatkan efektivitas pemasaran, memperluas pangsa pasar, dan meningkatkan pendapatan melalui penjualan kamar secara daring.

2.1.5 Fungsi Online Travel Agent (OTA)

Dalam operasional hotel, OTA memiliki berbagai fungsi yang mendukung aktivitas pemasaran dan penjualan kamar. Menurut **Walker (2022)**, fungsi utama OTA meliputi:

1. Menyediakan informasi mengenai hotel, fasilitas, tarif kamar, serta lokasi hotel.
2. Menjadi media reservasi kamar secara daring yang dapat diakses kapan saja.
3. Menyediakan sistem pembayaran elektronik yang aman dan mudah.
4. Menjadi media promosi hotel kepada calon tamu dari berbagai daerah maupun negara.
5. Menyediakan fitur ulasan (*online review*) yang membantu konsumen dalam mengambil keputusan pemesanan.

2.1.6 Manfaat Online Travel Agent (OTA)

Sinkronisasi sistem reservasi dengan OTA adalah proses pembaruan data secara otomatis antara sistem hotel dan OTA agar informasi yang ditampilkan pada keduanya selalu sama. Sinkronisasi ini mencakup pembaruan ketersediaan kamar, harga kamar, status reservasi, perubahan tanggal menginap, pembatalan, dan data lain yang berhubungan dengan pemesanan. Tujuan dari sinkronisasi adalah untuk menjaga ketepatan informasi agar tidak terjadi perbedaan data antara hotel dan OTA.

2.1.7 Keterlambatan Sinkronisasi Sistem Reservasi

Pemanfaatan OTA memberikan berbagai manfaat bagi hotel maupun tamu. Bagi hotel, OTA mampu memperluas jangkauan

pemasaran, meningkatkan tingkat hunian kamar, mempercepat proses penjualan kamar, serta mengurangi biaya promosi. Selain itu, OTA juga memberikan data mengenai perilaku konsumen yang dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun strategi pemasaran.

Bagi tamu, OTA memberikan kemudahan dalam membandingkan harga antarhotel, memperoleh informasi mengenai fasilitas dan lokasi hotel, melakukan reservasi secara cepat, serta melihat ulasan tamu sebelumnya sebagai bahan pertimbangan sebelum melakukan pemesanan. Kemudahan tersebut menjadikan OTA sebagai salah satu media reservasi yang paling banyak digunakan dalam industri perhotelan saat ini.

2.1.8 Hubungan OTA dengan Property Management System (PMS)

Dalam operasional hotel modern, OTA tidak dapat dipisahkan dari penggunaan Property Management System (PMS). PMS merupakan sistem informasi yang digunakan hotel untuk mengelola data reservasi, ketersediaan kamar (*room availability*), tarif kamar, data tamu, hingga proses *check-in* dan *check-out*. Agar informasi yang ditampilkan pada OTA selalu sesuai dengan kondisi aktual di hotel, PMS harus terintegrasi dengan OTA melalui channel manager.

Integrasi tersebut memungkinkan setiap perubahan data reservasi, tarif kamar, maupun jumlah kamar yang tersedia diperbarui secara otomatis pada seluruh platform OTA yang digunakan hotel. Dengan demikian, tamu dapat memperoleh informasi yang akurat mengenai kondisi kamar sebelum melakukan reservasi.

Namun demikian, apabila terjadi gangguan pada proses sinkronisasi antara PMS dan OTA, informasi yang ditampilkan kepada tamu dapat menjadi tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya. Dampak yang dapat muncul antara lain keterlambatan masuknya data reservasi ke sistem hotel, kesalahan informasi mengenai ketersediaan kamar, meningkatnya risiko *overbooking*, serta terhambatnya proses *check-in*. Oleh karena itu, keandalan integrasi antara OTA, PMS, dan *channel manager* menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan *Front Office*.

2.1.9 Relevansi Online Travel Agent (OTA) dengan Studi Kasus

Dalam studi kasus ini, OTA merupakan salah satu komponen utama yang berkaitan langsung dengan permasalahan keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi pada Departemen *Front Office* Hotel Mercure Padang. Sebagian besar reservasi kamar diterima melalui berbagai platform OTA sehingga ketepatan dan kecepatan sinkronisasi data menjadi faktor yang sangat menentukan kelancaran operasional *Front Office*. Apabila data reservasi dari OTA tidak segera diperbarui pada PMS, petugas *Front Office* harus melakukan verifikasi secara manual yang dapat memperlambat proses pelayanan kepada tamu dan berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pengelolaan reservasi.

Berdasarkan berbagai teori yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa Online Travel Agent (OTA) merupakan platform digital yang berfungsi sebagai media distribusi, pemasaran, dan reservasi kamar hotel secara daring. Keberadaan OTA memberikan manfaat bagi hotel dalam memperluas pasar, meningkatkan penjualan kamar, serta mendukung efektivitas pemasaran, sedangkan bagi tamu OTA memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi dan melakukan reservasi. Dalam operasional hotel modern, efektivitas OTA sangat bergantung pada integrasinya dengan Property Management System (PMS) melalui *channel manager* sehingga informasi mengenai reservasi dan ketersediaan kamar dapat diperbarui secara *real-time*. Oleh karena itu, keberhasilan operasional *Front Office* tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan karyawan, tetapi juga oleh keandalan sistem informasi yang mendukung proses sinkronisasi data reservasi. Teori ini menjadi landasan dalam menganalisis permasalahan keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi dengan OTA pada Hotel Mercure Padang.

2.1.10 Property Management System (PMS)

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan yang signifikan terhadap sistem operasional hotel. Saat ini, sebagian besar hotel telah memanfaatkan Property Management System (PMS) sebagai sistem informasi utama untuk mengelola berbagai aktivitas operasional secara

terintegrasi. Penggunaan PMS tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi administrasi hotel, tetapi juga mendukung kecepatan pelayanan, ketepatan pengelolaan data, serta koordinasi antar departemen. Bagi hotel yang bekerja sama dengan berbagai Online Travel Agent (OTA), PMS menjadi komponen penting karena berfungsi sebagai pusat pengelolaan seluruh data reservasi, ketersediaan kamar, tarif, hingga data tamu.

Menurut **Walker (2022)**, *Property Management System (PMS)* merupakan sistem informasi yang dirancang untuk membantu hotel dalam mengelola aktivitas operasional secara terintegrasi, mulai dari reservasi kamar, registrasi tamu (*check-in*), pengelolaan status kamar (*room status*), administrasi pembayaran, hingga proses *check-out*. Melalui sistem tersebut, seluruh informasi operasional dapat diakses secara cepat oleh setiap departemen yang berkepentingan sehingga mampu meningkatkan efektivitas pelayanan kepada tamu.

Pendapat tersebut diperkuat oleh **Kasavana dan Smith (2022)** yang menjelaskan bahwa PMS merupakan pusat pengelolaan informasi (*central information system*) dalam operasional hotel. PMS berfungsi mengintegrasikan berbagai departemen, seperti *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage*, *Accounting*, *Sales and Marketing*, dan *Engineering*, sehingga seluruh data operasional tersimpan dalam satu sistem yang saling terhubung. Dengan adanya integrasi tersebut, setiap perubahan data dapat diketahui secara langsung oleh departemen terkait sehingga mengurangi kesalahan komunikasi dan meningkatkan efisiensi kerja.

Selanjutnya, **Oracle Hospitality (2023)** menjelaskan bahwa PMS modern tidak hanya digunakan untuk mengelola reservasi dan operasional hotel, tetapi juga telah terintegrasi dengan berbagai aplikasi pendukung, seperti *channel manager*, *Customer Relationship Management (CRM)*, sistem pembayaran digital, hingga berbagai Online Travel Agent (OTA). Integrasi tersebut memungkinkan proses pembaruan data reservasi, tarif kamar, serta ketersediaan kamar berlangsung secara otomatis (*real-time*) sehingga meningkatkan akurasi informasi yang diterima oleh tamu maupun petugas hotel.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat dipahami bahwa Property Management System (PMS) merupakan sistem informasi terpadu yang berfungsi mengelola seluruh aktivitas operasional hotel melalui pengintegrasian data antar departemen sehingga proses pelayanan kepada tamu dapat berlangsung secara efektif, efisien, dan akurat.

2.1.11 Fungsi Property Management System (PMS)

Dalam operasional hotel, PMS memiliki berbagai fungsi yang mendukung kelancaran pelayanan kepada tamu. Menurut **Kasavana dan Smith (2022)**, fungsi utama PMS meliputi:

1. Mengelola data reservasi kamar dari berbagai saluran pemesanan.
2. Mengelola proses registrasi (*check-in*) dan *check-out* tamu.
3. Menyediakan informasi mengenai *room availability* secara aktual.
4. Mengelola status kamar yang diperbarui oleh Housekeeping.
5. Mengelola transaksi pembayaran tamu.
6. Menyimpan riwayat tamu (*guest history*).
7. Menyediakan laporan operasional dan laporan manajemen.

Sementara itu, **Oracle Hospitality (2023)** menambahkan bahwa PMS juga berfungsi sebagai pusat integrasi data dengan berbagai sistem eksternal, seperti Online Travel Agent (OTA), *channel manager*, sistem akuntansi, sistem pembayaran elektronik, hingga aplikasi loyalitas pelanggan. Dengan demikian, PMS tidak hanya berfungsi sebagai sistem administrasi hotel, tetapi juga sebagai pusat pengendalian informasi operasional.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa fungsi PMS tidak hanya mendukung kegiatan administrasi *Front Office*, tetapi juga menjadi sistem utama dalam menghubungkan seluruh proses operasional hotel secara terintegrasi.

2.1.12 Manfaat Property Management System (PMS)

Penggunaan PMS memberikan berbagai manfaat bagi operasional hotel. Menurut Walker (2022), penerapan PMS mampu meningkatkan efisiensi kerja karena seluruh data tamu, reservasi, dan status kamar dapat dikelola dalam satu sistem. Selain itu, PMS membantu mengurangi

kesalahan pencatatan, mempercepat proses pelayanan tamu, serta meningkatkan koordinasi antar departemen.

Menurut **Oracle Hospitality (2023)**, manfaat lain dari PMS adalah meningkatkan akurasi informasi, mempercepat proses pengambilan keputusan, mengoptimalkan pengelolaan inventori kamar, serta mendukung peningkatan pendapatan hotel melalui pengelolaan tarif dan distribusi kamar yang lebih efektif.

Dengan demikian, penggunaan PMS memberikan manfaat yang tidak hanya dirasakan oleh manajemen hotel, tetapi juga oleh tamu melalui pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan konsisten.

2.1.13 Komponen Utama Property Management System (PMS)

Secara umum, PMS terdiri atas beberapa modul yang saling terintegrasi. Menurut **Kasavana dan Smith (2022)**, modul utama PMS meliputi:

1. *Reservation Module*, digunakan untuk mengelola seluruh reservasi kamar.
2. *Front Office Module*, digunakan dalam proses *check-in*, *check-out*, dan administrasi tamu.
3. *Housekeeping Module*, digunakan untuk memperbarui status kebersihan dan kesiapan kamar.
4. *Cashier and Billing Module*, digunakan untuk mengelola transaksi pembayaran tamu.
5. *Reporting Module*, digunakan untuk menghasilkan berbagai laporan operasional dan manajerial.

Pada hotel modern, modul-modul tersebut umumnya telah terhubung dengan *channel manager* sehingga data reservasi dari berbagai OTA dapat diperbarui secara otomatis ke dalam PMS.

2.1.14 Penerapan Property Management System (PMS) pada Operasional Hotel

Dalam operasional hotel, PMS menjadi pusat pengelolaan informasi yang digunakan oleh hampir seluruh departemen. *Front Office* memanfaatkan PMS untuk menerima reservasi, melakukan *check-in*,

memperbarui status tamu, serta mengelola proses *check-out*. Housekeeping menggunakan PMS untuk memperbarui status kamar setelah proses pembersihan selesai. Accounting memanfaatkan PMS dalam proses penagihan dan pelaporan keuangan, sedangkan Sales and Marketing menggunakan data PMS sebagai dasar dalam menyusun strategi penjualan kamar.

Bagi hotel yang bekerja sama dengan OTA, PMS harus mampu menerima dan memperbarui data reservasi secara otomatis melalui integrasi dengan channel manager. Integrasi tersebut memungkinkan perubahan reservasi, pembatalan (*cancellation*), maupun perubahan tarif kamar dapat diperbarui secara cepat sehingga mengurangi risiko ketidaksesuaian data.

2.1.15 Relevansi Property Management System (PMS) dengan Studi Kasus

Dalam studi kasus ini, PMS menjadi sistem utama yang digunakan Hotel Mercure Padang untuk mengelola seluruh aktivitas reservasi kamar. Sebagian besar data reservasi berasal dari berbagai platform Online Travel Agent (OTA) sehingga PMS harus mampu menerima pembaruan data secara cepat dan akurat. Apabila proses sinkronisasi antara OTA, *channel manager*, dan PMS mengalami keterlambatan, maka data reservasi yang ditampilkan pada sistem hotel tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya. Dampaknya adalah petugas Front Office harus melakukan verifikasi secara manual, proses *check-in* menjadi lebih lama, meningkatnya risiko *overbooking*, serta menurunnya efektivitas pelayanan kepada tamu. Oleh karena itu, keandalan PMS menjadi faktor yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional *Front Office*. Berdasarkan berbagai teori yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa Property Management System (PMS) merupakan sistem informasi terpadu yang menjadi pusat pengelolaan operasional hotel. PMS tidak hanya berfungsi mengelola reservasi, *check-in*, *check-out*, status kamar, dan administrasi tamu, tetapi juga mengintegrasikan berbagai departemen serta sistem eksternal, seperti Online Travel Agent (OTA) dan *channel manager*. Penerapan PMS memberikan manfaat berupa peningkatan efisiensi operasional,

akurasi data, koordinasi antar departemen, serta kualitas pelayanan kepada tamu. Dalam konteks studi kasus ini, PMS memiliki peranan yang sangat penting karena menjadi media utama dalam menerima dan mengelola data reservasi dari OTA. Oleh sebab itu, keterlambatan sinkronisasi antara OTA, *channel manager*, dan PMS akan berdampak langsung terhadap kelancaran operasional *Front Office* dan kualitas pelayanan hotel.

2.1.16 Channel Manager

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah sistem distribusi kamar pada industri perhotelan. Jika sebelumnya pengelolaan reservasi dilakukan secara manual pada setiap saluran penjualan, saat ini sebagian besar hotel telah menggunakan Channel Manager sebagai sistem yang menghubungkan Property Management System (PMS) dengan berbagai Online Travel Agent (OTA). Penggunaan Channel Manager memungkinkan hotel mengelola distribusi kamar secara lebih efektif karena seluruh informasi mengenai tarif kamar, jumlah kamar yang tersedia (*room availability*), serta data reservasi dapat diperbarui secara otomatis pada seluruh saluran distribusi daring (*online distribution channels*). Dengan demikian, Channel Manager menjadi salah satu komponen penting dalam mendukung operasional hotel modern yang mengandalkan sistem reservasi berbasis digital.

Menurut **Oracle Hospitality (2023)**, Channel Manager merupakan perangkat lunak (*software*) yang berfungsi sebagai penghubung antara Property Management System (PMS) dengan berbagai saluran distribusi kamar, seperti Booking.com, Agoda, Traveloka, Expedia, Tiket.com, dan platform reservasi lainnya. Sistem ini memungkinkan hotel memperbarui tarif kamar, ketersediaan kamar, pembatasan penjualan, maupun data reservasi secara otomatis sehingga seluruh informasi yang ditampilkan pada OTA tetap konsisten dengan kondisi aktual hotel.

Pendapat tersebut sejalan dengan **SiteMinder (2023)** yang menjelaskan bahwa Channel Manager merupakan sistem distribusi

elektronik (*electronic distribution management system*) yang membantu hotel mengelola inventori kamar pada berbagai OTA melalui satu sistem terpusat. Dengan adanya sistem tersebut, setiap reservasi yang diterima dari salah satu OTA akan secara otomatis mengurangi jumlah kamar yang tersedia pada OTA lainnya sehingga risiko terjadinya *overbooking* dapat diminimalkan.

Sementara itu, **Hotel Tech Report (2024)** menjelaskan bahwa Channel Manager tidak hanya berfungsi sebagai media distribusi kamar, tetapi juga sebagai sistem pengendali komunikasi data antara OTA dan PMS. Sistem ini memastikan bahwa seluruh perubahan data reservasi, pembatalan (*cancellation*), perubahan tanggal menginap (*reschedule*), maupun perubahan tarif kamar dapat diteruskan secara otomatis ke seluruh sistem yang saling terhubung. Oleh karena itu, kecepatan dan keakuratan Channel Manager menjadi faktor yang sangat menentukan efektivitas operasional hotel.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat dipahami bahwa Channel Manager merupakan sistem integrasi yang berfungsi menghubungkan Property Management System (PMS) dengan berbagai Online Travel Agent (OTA) melalui proses pertukaran data secara otomatis sehingga informasi reservasi, tarif kamar, dan ketersediaan kamar dapat diperbarui secara cepat, akurat, dan konsisten.

2.1.17 Fungsi Channel Manager

Dalam operasional hotel, Channel Manager memiliki fungsi yang sangat strategis karena menjadi pusat pengelolaan distribusi kamar pada berbagai saluran penjualan. Menurut **Oracle Hospitality (2023)** dan **SiteMinder (2023)**, fungsi utama Channel Manager meliputi:

1. Memperbarui informasi room availability secara otomatis
2. Memperbarui tarif kamar pada seluruh OTA secara bersamaan
3. Menerima data reservasi dari OTA dan mengirimkannya ke PMS
4. Memperbarui data pembatalan (*cancellation*) maupun perubahan reservasi
5. Mengurangi risiko overbooking akibat ketidaksesuaian data reservasi

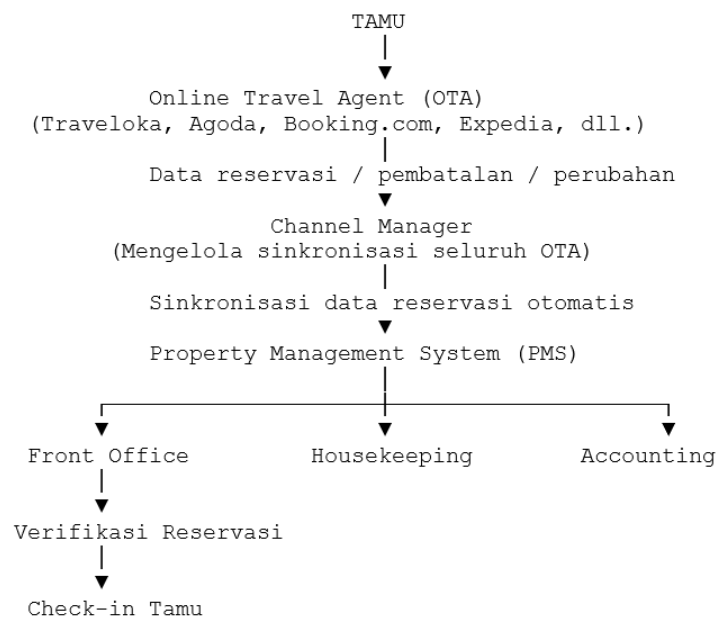
6. Meningkatkan efisiensi pengelolaan reservasi hotel
7. Menghubungkan PMS dengan berbagai OTA

Melalui fungsi tersebut, petugas reservasi tidak perlu lagi memperbarui informasi pada setiap OTA secara manual sehingga pekerjaan menjadi lebih efisien dan risiko kesalahan pencatatan dapat diminimalkan.

2.1.18 Mekanisme Kerja Channel Manager

Secara operasional, Channel Manager bekerja sebagai media komunikasi data antara OTA dan PMS. Ketika seorang tamu melakukan reservasi melalui salah satu OTA, data reservasi akan diteruskan ke Channel Manager, kemudian dikirimkan ke Property Management System (PMS) hotel. Selanjutnya, PMS akan memperbarui status kamar (*room status*) dan jumlah kamar yang tersedia (*room availability*). Perubahan tersebut kemudian dikirim kembali melalui Channel Manager ke seluruh OTA yang digunakan hotel sehingga informasi pada setiap platform tetap sama.

Sebaliknya, apabila hotel melakukan perubahan tarif kamar, menutup penjualan kamar tertentu, atau memperbarui jumlah kamar yang tersedia melalui PMS, maka informasi tersebut akan dikirim ke Channel Manager dan secara otomatis diperbarui pada seluruh OTA. Mekanisme ini memungkinkan hotel mengelola reservasi dari berbagai saluran penjualan secara lebih cepat, efisien, dan akurat.



Gambar 2. 1 Alur Integrasi Sistem Reservasi Hotel

Channel Manager berfungsi sebagai penghubung utama antara berbagai OTA dengan Property Management System (PMS). Seluruh perubahan data reservasi, pembatalan, perubahan tarif kamar, maupun ketersediaan kamar diproses melalui Channel Manager sebelum diteruskan ke PMS. Selanjutnya, informasi tersebut digunakan oleh *Front Office* dan departemen terkait dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

2.1.19 Permasalahan pada Channel Manager

Meskipun mampu meningkatkan efektivitas operasional hotel, penggunaan Channel Manager tidak terlepas dari berbagai kendala. Menurut **Hotel Tech Report (2024)**, keterlambatan sinkronisasi data dapat disebabkan oleh gangguan jaringan internet, proses *maintenance* sistem, keterlambatan komunikasi antara OTA dan PMS, kegagalan integrasi aplikasi (*system integration failure*), maupun keterbatasan kapasitas server.

Apabila kondisi tersebut terjadi, maka data reservasi yang diterima PMS tidak diperbarui secara *real-time*, sehingga petugas *Front Office* harus melakukan pengecekan secara manual. Dampaknya adalah proses verifikasi reservasi menjadi lebih lama, meningkatnya risiko *overbooking*, serta berpotensi menurunkan kualitas pelayanan kepada tamu.

2.1.20 Relevansi Channel Manager dengan Studi Kasus

Dalam studi kasus ini, Channel Manager merupakan komponen utama yang berkaitan langsung dengan permasalahan keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi di Hotel Mercure Padang. Sebagian besar reservasi kamar diterima melalui berbagai OTA sehingga seluruh data reservasi harus terlebih dahulu diproses melalui Channel Manager sebelum masuk ke Property Management System (PMS). Oleh karena itu, apabila terjadi gangguan pada Channel Manager, proses pembaruan data reservasi menjadi terlambat sehingga memengaruhi operasional *Front Office*, khususnya dalam proses verifikasi reservasi, pembaruan *room availability*, dan pelayanan *check-in* tamu.

Berdasarkan berbagai teori yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa Channel Manager merupakan sistem integrasi yang memiliki peran strategis dalam menghubungkan Property Management System (PMS)

dengan berbagai Online Travel Agent (OTA). Keberadaan sistem ini memungkinkan pembaruan data reservasi, tarif kamar, dan ketersediaan kamar dilakukan secara otomatis sehingga meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi risiko kesalahan informasi. Namun demikian, efektivitas Channel Manager sangat bergantung pada stabilitas jaringan, kualitas integrasi sistem, dan keandalan perangkat lunak yang digunakan. Oleh karena itu, keberhasilan sinkronisasi data reservasi pada hotel modern tidak hanya dipengaruhi oleh PMS dan OTA, tetapi juga oleh kinerja Channel Manager sebagai penghubung utama antarsistem. Teori ini menjadi landasan konseptual dalam menganalisis penyebab keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi pada Departemen *Front Office* Hotel Mercure Padang.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu bagian penting dalam penyusunan studi kasus karena memberikan gambaran mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya serta menunjukkan posisi studi kasus yang sedang dilakukan. Melalui kajian penelitian terdahulu, penulis dapat mengidentifikasi persamaan, perbedaan, dan kesenjangan penelitian (*research gap*) sehingga studi kasus yang dilakukan memiliki dasar ilmiah yang jelas.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pemanfaatan Property Management System (PMS), Online Travel Agent (OTA), dan sistem distribusi digital telah memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas operasional hotel. Namun demikian, penelitian yang secara khusus membahas keterlambatan sinkronisasi data reservasi antara OTA dan PMS serta dampaknya terhadap operasional *Front Office* masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan studi kasus ini disajikan pada Tabel 2.1:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metode	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Studi Kasus Ini
Sutrisno, Hidayat, & Sutanto (2023)	<i>Pemanfaatan E-Commerce dan Property Management System dalam Kegiatan Bisnis Perhotelan di Era Revolusi Industri 4.0</i>	Deskriptif kualitatif	Penggunaan OTA dan PMS mampu meningkatkan efisiensi operasional hotel, memperluas distribusi penjualan kamar, serta mempercepat proses reservasi melalui sistem digital.	Sama-sama membahas pemanfaatan PMS dan OTA dalam operasional hotel.	Penelitian terdahulu berfokus pada manfaat implementasi PMS dan e-commerce secara umum, sedangkan studi kasus ini mengkaji keterlambatan sinkronisasi data reservasi antara OTA dan PMS pada operasional <i>Front Office</i> .
Sun, Law, & Hyun (2024)	<i>Exploration of Hotel Reservation Through Mobile Online Travel Agencies</i>	Survei kuantitatif	Penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan keandalan sistem OTA memengaruhi keputusan wisatawan dalam melakukan reservasi hotel melalui perangkat seluler.	Sama-sama membahas sistem reservasi melalui OTA.	Penelitian terdahulu berfokus pada perspektif konsumen, sedangkan studi kasus ini berfokus pada operasional hotel dan sinkronisasi data reservasi.
Commey et al. (2023)	<i>Prospects and Challenges of Property Management System in the Hotel Industry in Ghana</i>	Kualitatif	PMS memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi pelayanan dan pengelolaan operasional hotel, namun implementasinya	Sama-sama membahas implementasi PMS pada operasional hotel.	Penelitian terdahulu membahas manfaat dan tantangan implementasi PMS secara umum, sedangkan studi kasus ini lebih

			masih menghadapi tantangan berupa biaya, kebutuhan pelatihan, dan kesiapan teknologi.		spesifik pada sinkronisasi data reservasi OTA–PMS.
Putri dkk. (2026)	<i>Peran Online Travel Agent (OTA) dalam Mendukung Proses Reservasi Kamar di Discovery Kartika Plaza Hotel</i>	Deskriptif kualitatif	OTA yang terintegrasi dengan Opera PMS melalui SiteMinder Channel Manager meningkatkan efektivitas reservasi. Kendala utama yang ditemukan adalah keterlambatan sinkronisasi (<i>mapping synchronization delay</i>) yang berpotensi menyebabkan <i>overbooking</i> .	Sama-sama membahas integrasi OTA, PMS, dan Channel Manager dalam sistem reservasi hotel.	Penelitian terdahulu menitikberatkan pada peran OTA, sedangkan studi kasus ini menganalisis penyebab, dampak, dan rekomendasi perbaikan keterlambatan sinkronisasi pada Departemen Front Office.
Rahman et al. (2026)	<i>Property Management Systems and Hotel Employee Performance in South Sulawesi: The Mediating Role of System Benefits</i>	Kuantitatif (PLS-SEM)	Efektivitas PMS berpengaruh positif terhadap manfaat sistem yang kemudian meningkatkan kualitas kinerja karyawan hotel.	Sama-sama membahas pentingnya PMS dalam operasional hotel.	Penelitian terdahulu mengukur pengaruh PMS terhadap kinerja karyawan, sedangkan studi kasus ini mengkaji permasalahan sinkronisasi data reservasi yang memengaruhi pelayanan Front Office.

Analisis Penelitian Terdahulu

Berdasarkan Tabel 2.1, penelitian terdahulu dapat dikelompokkan menjadi tiga tema utama. Pertama, penelitian mengenai implementasi Property Management System (PMS) yang menunjukkan bahwa penggunaan PMS mampu meningkatkan efisiensi operasional hotel, mempercepat proses pelayanan, dan mendukung koordinasi antar departemen. Meskipun demikian, implementasi PMS masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kesiapan sumber daya manusia, integrasi sistem, dan kebutuhan infrastruktur teknologi.

Kedua, penelitian mengenai Online Travel Agent (OTA) yang menjelaskan bahwa OTA telah menjadi saluran distribusi utama dalam penjualan kamar hotel. Keberadaan OTA memudahkan tamu memperoleh informasi hotel dan melakukan reservasi secara daring, sekaligus membantu hotel memperluas pasar dan meningkatkan tingkat hunian kamar. Namun, efektivitas OTA sangat dipengaruhi oleh kualitas integrasi dengan sistem reservasi hotel.

Ketiga, penelitian mengenai integrasi sistem reservasi hotel menunjukkan bahwa sinkronisasi data antara OTA, Channel Manager, dan PMS merupakan faktor penting dalam menjaga akurasi informasi reservasi. Penelitian Putri dkk. (2026) mengidentifikasi adanya *mapping synchronization delay* yang dapat menyebabkan *overbooking* dan mengganggu proses operasional hotel. Temuan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan sinkronisasi masih menjadi tantangan dalam implementasi sistem reservasi digital.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas implementasi PMS, pemanfaatan OTA, dan digitalisasi sistem reservasi hotel, sebagian besar penelitian berfokus pada manfaat teknologi, pengaruh terhadap kinerja, atau perilaku konsumen. Kajian yang secara khusus menganalisis keterlambatan sinkronisasi data reservasi antara OTA dan PMS, penyebab operasional maupun teknisnya, dampaknya terhadap proses kerja Departemen *Front Office*, serta rekomendasi perbaikannya masih relatif terbatas.

Oleh karena itu, studi kasus ini memiliki kontribusi yang berbeda karena berfokus pada analisis proses sinkronisasi sistem reservasi, identifikasi faktor penyebab keterlambatan, dampaknya terhadap operasional *Front Office*, serta penyusunan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan di Hotel Mercure

Padang. Dengan demikian, studi kasus ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengelolaan sistem reservasi hotel sekaligus melengkapi kajian mengenai digitalisasi operasional dalam industri perhotelan.

2.3 Kerangka Pemikiran

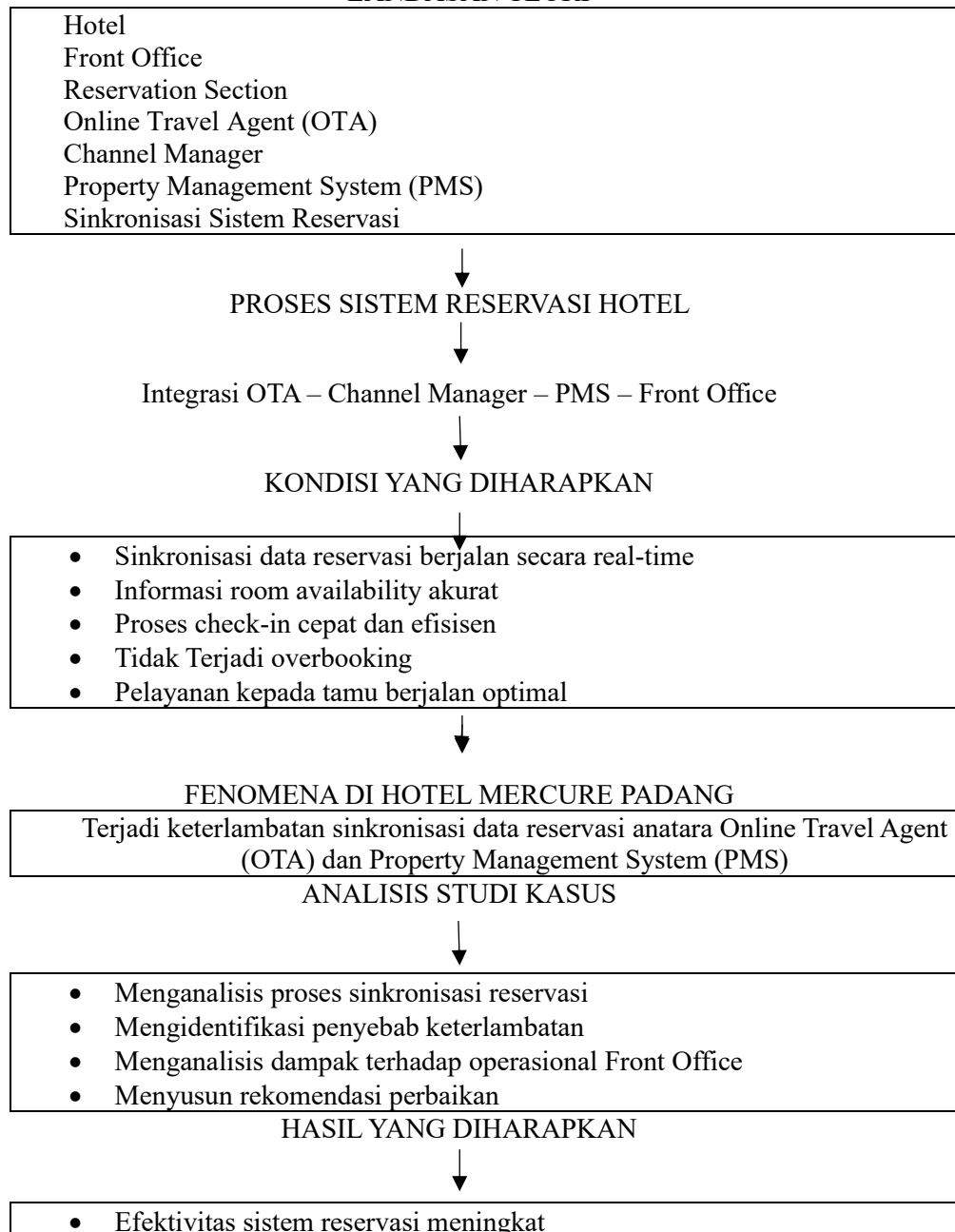
Operasional reservasi merupakan salah satu proses utama dalam pelayanan hotel yang bertujuan mengelola pemesanan kamar secara efektif, akurat, dan terintegrasi. Dalam operasional hotel modern, proses reservasi melibatkan beberapa komponen yang saling berhubungan, yaitu *Reservation Section*, Online Travel Agent (OTA), Channel Manager, dan Property Management System (PMS). Integrasi antarsistem tersebut memungkinkan informasi mengenai reservasi, tarif kamar, dan *room availability* diperbarui secara real-time, sehingga petugas *Front Office* dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan tamu.

Secara teoritis, integrasi antara OTA, Channel Manager, dan PMS bertujuan menciptakan sistem reservasi yang efektif. Data reservasi yang diterima dari berbagai OTA akan diteruskan melalui Channel Manager ke PMS, kemudian digunakan oleh petugas *Front Office* dalam melakukan verifikasi reservasi, proses *check-in*, pembaruan status kamar, serta pelayanan kepada tamu. Apabila proses sinkronisasi berjalan dengan baik, maka informasi reservasi akan selalu akurat, risiko *overbooking* dapat diminimalkan, dan kualitas pelayanan hotel dapat dipertahankan.

Namun, berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Hotel Mercure Padang, ditemukan fenomena berupa keterlambatan sinkronisasi data reservasi antara Online Travel Agent (OTA) dan Property Management System (PMS). Kondisi tersebut menyebabkan informasi reservasi yang diterima oleh *Front Office* tidak selalu diperbarui secara *real-time*, sehingga petugas perlu melakukan verifikasi tambahan terhadap data reservasi. Dampaknya antara lain proses *check-in* menjadi lebih lama, informasi *room availability* berpotensi tidak sesuai dengan kondisi aktual, meningkatnya risiko *overbooking*, serta munculnya keluhan tamu yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan hotel.

Berdasarkan fenomena tersebut, studi kasus ini diarahkan untuk menganalisis proses sinkronisasi sistem reservasi, mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan sinkronisasi, menganalisis dampaknya terhadap operasional *Front Office*, serta menyusun rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh Hotel Mercure Padang. Hasil analisis diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi manajemen hotel dalam meningkatkan efektivitas sistem reservasi, memperkuat koordinasi operasional, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

LANDASAN TEORI



- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Operasional Front Office lebih optimal• Kualitas pelayanan kepada tamu meningkat |
|---|

Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi kasus (*case study*) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Studi kasus dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam suatu permasalahan yang terjadi dalam operasional hotel berdasarkan kondisi nyata di lapangan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI). Permasalahan yang menjadi fokus penelitian adalah keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi antara Online Travel Agent (OTA) dan Property Management System (PMS) pada Departemen *Front Office* Hotel Mercure Padang.

Menurut Yin (2018), studi kasus merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memahami suatu fenomena secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata (*real-life context*), terutama ketika batas antara fenomena dengan konteksnya tidak dapat dipisahkan secara jelas. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai suatu kasus berdasarkan berbagai sumber informasi.

Selanjutnya, Creswell dan Poth (2018) menjelaskan bahwa studi kasus merupakan pendekatan penelitian kualitatif yang berfokus pada eksplorasi suatu kasus tertentu dalam batasan tempat, waktu, dan aktivitas tertentu dengan memanfaatkan berbagai sumber data. Pendekatan ini bertujuan memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai suatu fenomena sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi penyelesaian masalah.

Berdasarkan pendapat tersebut, penggunaan penelitian studi kasus dalam laporan ini dinilai tepat karena memungkinkan penulis memahami secara mendalam proses sinkronisasi sistem reservasi, mengidentifikasi penyebab keterlambatan, menganalisis dampaknya terhadap operasional *Front Office*, serta menyusun rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh Hotel Mercure Padang.

3.2 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Studi Kasus

Studi kasus ini dilaksanakan di Departemen *Front Office* Hotel Mercure Padang, yang beralamat di Jalan Purus IV No. 8, Padang, Sumatera Barat.

Pemilihan lokasi didasarkan pada ditemukannya permasalahan keterlambatan sinkronisasi data reservasi antara Online Travel Agent (OTA) dan Property Management System (PMS) yang berdampak terhadap kelancaran operasional *Front Office*.

Pelaksanaan studi kasus dilakukan selama kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI), yaitu mulai bulan 02 Februari sampai dengan 02 Juli 2026. Selama periode tersebut, penulis melakukan observasi secara langsung terhadap proses operasional reservasi, wawancara dengan karyawan yang terkait, serta pengumpulan dokumen yang mendukung analisis terhadap permasalahan yang diteliti.

3.3 Profil Hotel Mercure Padang

3.3.1 Sejarah Singkat Hotel Mercure Padang



Gambar 3. 1 Hotel Mercure Padang
(Sumber : [Mercure Padang - ALL](#))

Hotel Mercure Padang merupakan salah satu hotel berbintang empat yang berada di bawah pengelolaan Accor, sebuah jaringan perhotelan internasional yang mengoperasikan berbagai merek hotel di berbagai negara. Hotel ini berlokasi di Jalan Purus IV No. 8, Kota Padang, Sumatera Barat, dengan posisi yang strategis karena berada di kawasan Pantai Padang serta memiliki akses yang mudah menuju pusat pemerintahan, kawasan bisnis, pusat perbelanjaan, dan berbagai destinasi wisata di Kota Padang.

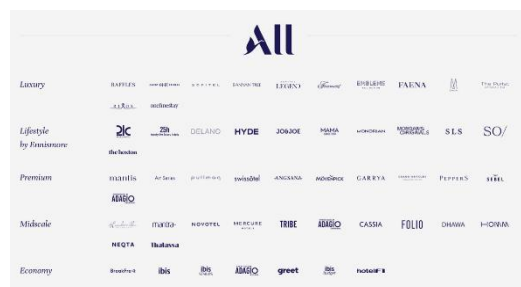
Sebagai bagian dari jaringan Accor, Hotel Mercure Padang menerapkan standar operasional internasional yang menekankan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, dan kepuasan tamu. Dalam mendukung pelayanan tersebut, hotel memanfaatkan berbagai sistem informasi

perhotelan yang terintegrasi untuk mengelola operasional, khususnya pada proses reservasi kamar, pengelolaan data tamu, dan koordinasi antar departemen.

Hotel Mercure Padang melayani berbagai segmen tamu, seperti wisatawan, pelaku perjalanan bisnis, instansi pemerintah, perusahaan, maupun peserta kegiatan *Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition* (MICE). Oleh karena itu, kelancaran operasional sistem reservasi menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Dalam pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis ditempatkan pada Departemen *Front Office*, sehingga memiliki kesempatan untuk mengamati secara langsung proses operasional reservasi kamar, penggunaan Property Management System (PMS), serta integrasi sistem reservasi dengan berbagai Online Travel Agent (OTA). Berdasarkan hasil observasi tersebut ditemukan adanya keterlambatan sinkronisasi data reservasi antara OTA dan PMS yang kemudian menjadi fokus dalam studi kasus ini.

Berikut Brand Accor Group:



Gambar 3. 2 Brand Accor Group
(Sumber : [website Accor Overview, 2026](#))

3.3.2 Lokasi Dan Gambaran Umum Hotel

Hotel Mercure Padang berlokasi di kawasan strategis Kota Padang yang mudah dijangkau dari berbagai pusat aktivitas masyarakat. Lokasi hotel yang berada di dekat Pantai Padang menjadikan hotel ini sebagai salah satu pilihan akomodasi bagi wisatawan maupun pelaku perjalanan bisnis.

Sebagai hotel berbintang empat, Hotel Mercure Padang menyediakan berbagai fasilitas dan layanan yang mendukung kebutuhan

tamu selama menginap. Selain pelayanan akomodasi, hotel juga menyediakan fasilitas restoran, ruang pertemuan (*meeting room*), ballroom, kolam renang, pusat kebugaran (*fitness center*), area parkir, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya.

Dalam operasional sehari-hari, Hotel Mercure Padang memanfaatkan sistem informasi perhotelan yang terintegrasi untuk mendukung pelayanan kepada tamu. Sistem tersebut digunakan dalam pengelolaan reservasi kamar, administrasi tamu, pengelolaan status kamar, hingga proses *check-in* dan *check-out*. Penggunaan sistem informasi tersebut menjadi bagian penting dalam menjaga efektivitas operasional hotel, khususnya pada Departemen *Front Office*.

3.3.3 Fasilitas Hotel Mercure Padang

1. Room

Terdapat beberapa fasilitas yang dapat diakses oleh tamu *In House* dari Hotel berbintang empat ini, yaitu

Tabel 3. 1 Type Room Facilities
(Sumber : website [https : all.aacor.com](https://all.aacor.com))

Kategori	Ukuran	Tipe Kasur	Jumlah Kamar
<i>Superior king</i>	25 m ²	<i>1 King Bed</i>	60
<i>Superior twin</i>	25 m ²	<i>2 Single Bed</i>	60
<i>Deluxe king</i>	25 m ²	<i>1 King Bed</i>	16
<i>Junior suite</i>	39 m ²	<i>1 King Bed</i>	6
<i>King suite</i>	±50 m ²	<i>1 King Bed + Sofa Bed</i>	3
<i>Executive suite</i>	±60 m ²	<i>1 King Bed + Sofa Bed</i>	1
Jumlah Kamar			146

Berikut penjelasan dari tabel diatas, yaitu :

1. Superior Room

a) Superior King

Kamar tipe Superior King memiliki luas sekitar 25 m² dengan satu tempat tidur berukuran King Size Bed (200 x 180 cm).



Gambar 3. 3 Superior King
(Sumber: [Mercure Padang - ALL](#))

b) Superior Twin

Kamar tipe Superior Twin merupakan salah satu tipe kamar standar yang tersedia di Hotel Mercure Padang dengan luas sekitar 25 m². Kamar ini menggunakan dua tempat tidur single (Twin Bed) sehingga cocok untuk dua orang tamu yang menginginkan tempat tidur terpisah.



Gambar 3. 4 Superior Twin
(Sumber: [Mercure Padang - ALL](#))

2. Deluxe Room

a) Deluxe King

Kamar tipe Deluxe Double memiliki luas sekitar 26 m² dengan satu king sized bed berukuran 200 x 180 cm.



Gambar 3. 5 Deluxe King
(Sumber: [Mercure Padang - ALL](#))

b) Deluxe Twin

Kamar tipe Deluxe Twin merupakan kamar yang memiliki luas sekitar 26 m² dan menggunakan dua tempat tidur single (Twin Bed).



Gambar 3. 6 Deluxe Twin
(Sumber: [Mercure Padang - ALL](#))

3) Junior Suite

Kamar tipe Junior Suite memiliki luas sekitar m² dengan tipe kasur berupa king sized bed berukuran 200 x 180 cm.



Gambar 3. 7 Junior Suite
(Sumber: [Mercure Padang - ALL](#))

4) Business Suite

Kamar tipe Business memiliki luas sekitar 52 m² dengan tipe kasur berupa king sized bed berukuran 200 x 180 cm.



Gambar 3. 8 Business Suite
(Sumber: [Mercure Padang - ALL](#))

5) Executive Suite

Kamar tipe Executive memiliki luas sekitar 74 m² dengan tipe kasur berupa king sized bed berukuran 200 x 180 cm.



Gambar 3. 9 Executive Suite
(Sumber: [Mercure Padang - ALL](#))

2. Meeting Room

Dimercure Padang terdapat 5 meeting room yaitu :

Tabel 3. 2 Ruang Meeting

Ruang	Ukuran	Teater	Kelas	U-Shape	Round Table	Resepsi
Irish	17,2 x 7,7 m	150	60	50	80	200
Janus	11,9 x 7,5 m	100	45	35	40	120
Minerva	11,9 x 7,5 m	100	45	35	40	120
Tyche	11,9 x 7,5 m	100	45	35	40	120
Nike	12,6 x 10,7 m	100	100	35	100	250
Ballroom	27 x 22,9 m	900	400	250	450	1000

3. Swimming Pool

Kolam Renang Mercure Adalah fasilitas outdoor dan rooftop yang menawarkan pemandangan laut serta lanskap kota. Terletak di Jl.Purus No.8, kolam ini dilengkapi fasilitas kursi santai dan poolside bar, serta dapat diakses oleh tamu menginap maupun member kebugaran.



Gambar 3. 10 Swimming Pool
(Sumber : [website Accor Overview, 2026](#))

4. **Fit Life Gym**

Ruangan ini dirancang untuk mendukung aktivitas olahraga tamu hotel dengan fasilitas yang modern dan lengkap.



Gambar 3. 11 fit Life Gym
(Sumber : [website Accor Overview, 2026](#))

5. **Atlantis Restaurant**

Restoran utama di Hotel Mercure Padang adalah Atlantis Restaurant, yang terletak di area hotel dengan suasana modern, nyaman, dan elegan. Atlantis Restaurant digunakan sebagai tempat penyajian sarapan, makan siang, dan makan malam bagi tamu hotel maupun pengunjung dari luar hotel.



Gambar 3. 12 Atlantis Restaurant
(Sumber : [website Accor Overview, 2026](#))

6. **Privilege Lounge**

Selain digunakan sebagai tempat bersantai, *Privilege Lounge* juga sering dimanfaatkan oleh tamu untuk melakukan pertemuan bisnis ringan, berdiskusi dengan rekan kerja, atau menyelesaikan pekerjaan karena suasananya yang lebih tenang dibandingkan area umum hotel.



Gambar 3. 13 Privilege Lounge
(Sumber : [website Accor Overview, 2026](#))

7. *Bar*

Bar di Mercure Padang merupakan salah satu fasilitas penunjang yang berada di area kolam renang , berfungsi sebagai tempat bersantai bagi tamu hotel maupun pengunjung.



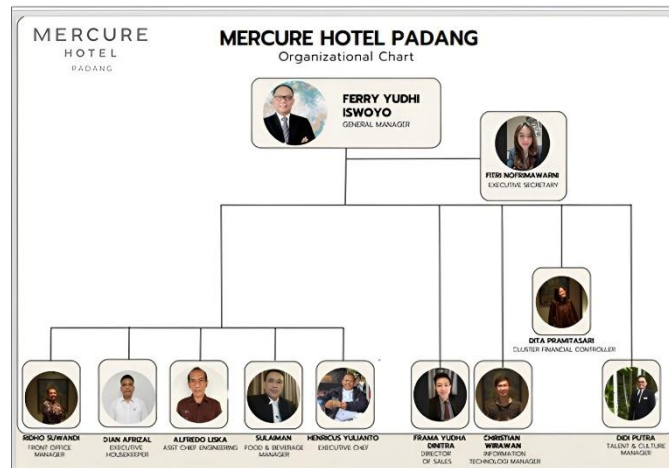
Gambar 3. 14 Bar

(Sumber : [website Accor Overview, 2026](#))

Selain fasilitas fisik, hotel juga didukung oleh berbagai sistem informasi operasional yang membantu kelancaran pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pengelolaan reservasi, administrasi tamu, serta koordinasi antar departemen.

Struktur organisasi Hotel Mercure Padang disusun untuk mendukung pelaksanaan kegiatan operasional secara efektif melalui pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab pada setiap departemen. Setiap departemen memiliki fungsi yang berbeda, namun saling berkoordinasi dalam memberikan pelayanan kepada tamu sesuai dengan standar operasional hotel.

Secara umum, struktur organisasi Hotel Mercure Padang terdiri atas beberapa departemen utama, yaitu *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage Service*, *Food and Beverage Product (Kitchen)*, *Sales and Marketing*, *Finance*, *Human Resources*, *Engineering*, dan *Security*.



Gambar 3. 15 Struktur Hotel Mercure
(Sumber:HRD Mercure Padang)

3.3.4 Profil Reservation Section

Departemen *Front Office* merupakan salah satu departemen operasional yang berinteraksi langsung dengan tamu sejak sebelum kedatangan, selama menginap, hingga tamu meninggalkan hotel. Oleh karena itu, departemen ini memiliki peranan penting dalam membentuk kesan pertama dan kesan terakhir terhadap kualitas pelayanan hotel.

Di Hotel Mercure Padang, *Front Office* bertanggung jawab mengelola proses reservasi, registrasi tamu (*check-in*), pemberian informasi, penanganan permintaan dan keluhan tamu, administrasi pembayaran, serta proses *check-out*. Dalam menjalankan tugas tersebut, *Front Office* menggunakan Property Management System (PMS) yang terintegrasi dengan berbagai Online Travel Agent (OTA) melalui Channel Manager, sehingga data reservasi dapat diterima dan diproses secara lebih efektif.

Departemen *Front Office* terdiri atas beberapa bagian, antara lain *Front Office Manager*, *Assistant Front Office Manager*, *Front Desk Agent*, *Reservation Officer*, *Guest Relation Officer (GRO)*, *Telephone Operator*, *Bellboy/Bell Attendant*, serta *Night Auditor*. Setiap bagian memiliki tugas yang saling berkaitan untuk memastikan pelayanan kepada tamu berjalan dengan baik.

3.3.5 Profil *Reservation Section*

Reservation Section merupakan bagian dari Departemen *Front Office* yang bertanggung jawab mengelola seluruh proses pemesanan kamar sebelum tamu tiba di hotel. Di Hotel Mercure Padang, reservasi kamar berasal dari berbagai saluran, antara lain pemesanan langsung (*walk-in*), telepon, surat elektronik (*e-mail*), situs web hotel, pelanggan korporat, agen perjalanan, serta berbagai Online Travel Agent (OTA).

Dalam pelaksanaan operasionalnya, *Reservation Section* menggunakan Property Management System (PMS) yang terhubung dengan Channel Manager sehingga data reservasi dari berbagai OTA dapat diterima dan diperbarui secara otomatis. Sistem tersebut membantu petugas dalam memantau ketersediaan kamar (*room availability*), melakukan konfirmasi reservasi, mengelola perubahan atau pembatalan reservasi, serta menyampaikan informasi kepada petugas *Front Office*.

Selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri, penulis mengamati bahwa sebagian besar proses reservasi berjalan dengan baik. Namun, pada kondisi tertentu masih ditemukan keterlambatan sinkronisasi data reservasi antara OTA dan PMS. Kondisi tersebut menyebabkan petugas *Reservation Section* dan *Front Office* perlu melakukan verifikasi data secara manual sebelum proses *check-in* dilakukan. Temuan inilah yang menjadi dasar pemilihan topik studi kasus mengenai keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi di Hotel Mercure Padang.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

3.4.1 Subjek Studi Kasus

Subjek studi kasus merupakan individu atau pihak yang menjadi sumber informasi dalam penelitian. Dalam penelitian studi kasus, subjek dipilih berdasarkan keterlibatan, pengetahuan, dan pengalaman terhadap fenomena yang dikaji sehingga mampu

memberikan informasi yang akurat dan mendalam sesuai dengan tujuan penelitian.

Pada studi kasus ini, subjek penelitian adalah personel yang terlibat secara langsung dalam operasional sistem reservasi pada Departemen *Front Office* Hotel Mercure Padang. Informan dipilih karena memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan reservasi, penggunaan sistem reservasi hotel, serta penanganan proses pelayanan tamu yang berkaitan dengan reservasi kamar.

Subjek dalam studi kasus ini meliputi:

- 1) *Front Office Manager* atau Assistant Front Office Manager, yang bertanggung jawab mengoordinasikan operasional Departemen *Front Office*.
- 2) *Reservation Officer*, yang bertugas mengelola reservasi kamar dari berbagai saluran pemesanan, termasuk Online Travel Agent (OTA).
- 3) *Front Desk Agent (Receptionist)*, yang bertugas melakukan verifikasi reservasi, proses *check-in*, serta memberikan pelayanan kepada tamu.
- 4) Duty Manager (apabila diperlukan), sebagai penanggung jawab operasional hotel pada saat terjadi kendala pelayanan atau permasalahan reservasi.

Pemilihan subjek tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman langsung dalam penggunaan sistem reservasi dan memahami proses operasional yang berkaitan dengan sinkronisasi data reservasi di Hotel Mercure Padang.

3.4.2 Objek Studi Kasus

Objek studi kasus merupakan fokus utama yang menjadi pusat kajian dalam penelitian. Objek dalam studi kasus ini adalah proses sinkronisasi sistem reservasi antara Online Travel Agent (OTA) dan Property Management System (PMS) pada Departemen *Front Office* Hotel Mercure Padang.

Objek tersebut dipilih karena merupakan bagian penting dalam operasional pelayanan hotel yang berhubungan dengan penerimaan

data reservasi, pembaruan informasi ketersediaan kamar (*room availability*), serta proses verifikasi reservasi sebelum tamu melakukan *check-in*. Kelancaran proses sinkronisasi menjadi salah satu faktor yang mendukung efektivitas operasional *Front Office* dan kualitas pelayanan kepada tamu.

Dalam penelitian ini, objek studi kasus dibatasi pada proses sinkronisasi data reservasi yang berlangsung di lingkungan Departemen *Front Office* selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), tanpa membahas sistem operasional departemen lain yang tidak berkaitan secara langsung dengan proses reservasi.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan sesuai dengan tujuan studi kasus, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang saling melengkapi. Penggunaan lebih dari satu teknik dimaksudkan agar informasi yang diperoleh dapat saling mendukung sehingga memberikan gambaran yang utuh mengenai fenomena yang dikaji. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Kombinasi keempat teknik tersebut diharapkan mampu meningkatkan kelengkapan data serta mendukung proses analisis terhadap permasalahan keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi antara Online Travel Agent (OTA) dan Property Management System (PMS) pada Departemen Front Office Hotel Mercure Padang.

3.5.1 Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas operasional pada Departemen *Front Office* selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI). Melalui observasi, penulis memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan proses reservasi, penggunaan sistem reservasi hotel, serta alur sinkronisasi data reservasi dalam kegiatan operasional sehari-hari.

Observasi dilaksanakan secara nonpartisipan, yaitu penulis melakukan pengamatan terhadap aktivitas operasional tanpa memengaruhi jalannya proses kerja. Hasil observasi dicatat secara sistematis sebagai bahan analisis dalam studi kasus.

3.5.2 Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi secara lebih mendalam mengenai pelaksanaan sistem reservasi dan permasalahan yang terjadi selama operasional. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara semi-terstruktur, yaitu wawancara yang menggunakan pedoman pertanyaan namun tetap memberikan kesempatan kepada informan untuk menjelaskan informasi secara lebih luas sesuai dengan pengalaman dan pengetahuannya.

Selama proses wawancara, penulis mencatat informasi penting yang berkaitan dengan pelaksanaan operasional sistem reservasi sehingga data yang diperoleh dapat melengkapi hasil observasi.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan cara menelaah dan mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan operasional hotel. Dokumen tersebut digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara.

Dokumentasi dalam studi kasus ini meliputi berbagai dokumen operasional yang diizinkan oleh pihak hotel, seperti struktur organisasi, standar operasional prosedur (SOP), formulir operasional, laporan yang relevan, serta dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan sistem reservasi.

3.5.4 Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan dengan menelaah berbagai sumber pustaka yang relevan sebagai dasar teoritis dalam menganalisis hasil studi kasus. Sumber pustaka yang digunakan meliputi buku, artikel ilmiah, jurnal nasional maupun internasional, serta referensi lain yang berkaitan dengan operasional hotel, *Front Office*, sistem reservasi, Online Travel Agent (OTA), Property Management System (PMS), Channel Manager, dan sinkronisasi sistem reservasi.

Studi kepustakaan bertujuan untuk memperkuat landasan teoritis sekaligus menjadi acuan dalam membahas hasil temuan yang diperoleh selama pelaksanaan studi kasus.

3.6 Teknik nalisis Data

Analisis data merupakan proses mengorganisasi, mengelompokkan, menginterpretasikan, dan menarik makna dari data yang diperoleh selama pelaksanaan studi kasus. Dalam laporan ini, analisis data menggunakan model analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014). Model ini dipilih karena mampu membantu penulis menganalisis fenomena secara sistematis melalui tahapan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Melalui tahapan tersebut, hasil analisis diharapkan dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya mengenai keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi antara Online Travel Agent (OTA) dan Property Management System (PMS) pada Departemen *Front Office* Hotel Mercure Padang.

Tahapan analisis data dalam studi kasus ini meliputi sebagai berikut:

3.6.1 Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Tahap awal analisis dilakukan dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Data yang diperoleh berasal dari hasil pengamatan terhadap operasional *Front Office*, informasi yang diberikan oleh informan, dokumen operasional hotel, serta berbagai referensi ilmiah yang berkaitan dengan sistem reservasi hotel. Seluruh data yang terkumpul menjadi dasar dalam memahami fenomena yang dikaji pada studi kasus ini.

3.6.2 Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Pada tahap ini, penulis melakukan proses pemilihan, penyederhanaan, pengelompokan, dan pemusatan perhatian terhadap data yang relevan dengan fokus studi kasus. Informasi yang tidak berkaitan dengan keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi tidak digunakan dalam proses analisis. Selanjutnya, data yang telah dipilih dikelompokkan berdasarkan tema, seperti proses sinkronisasi reservasi, kendala yang terjadi, serta kondisi operasional yang berkaitan dengan sistem reservasi.

3.6.3 Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah dikondensasi kemudian disajikan secara sistematis dalam bentuk uraian deskriptif, tabel, bagan, maupun gambar sesuai dengan kebutuhan pembahasan. Penyajian data bertujuan mempermudah penulis dalam memahami hubungan antar data, mengidentifikasi pola permasalahan, serta menjelaskan kondisi yang terjadi selama pelaksanaan studi kasus.

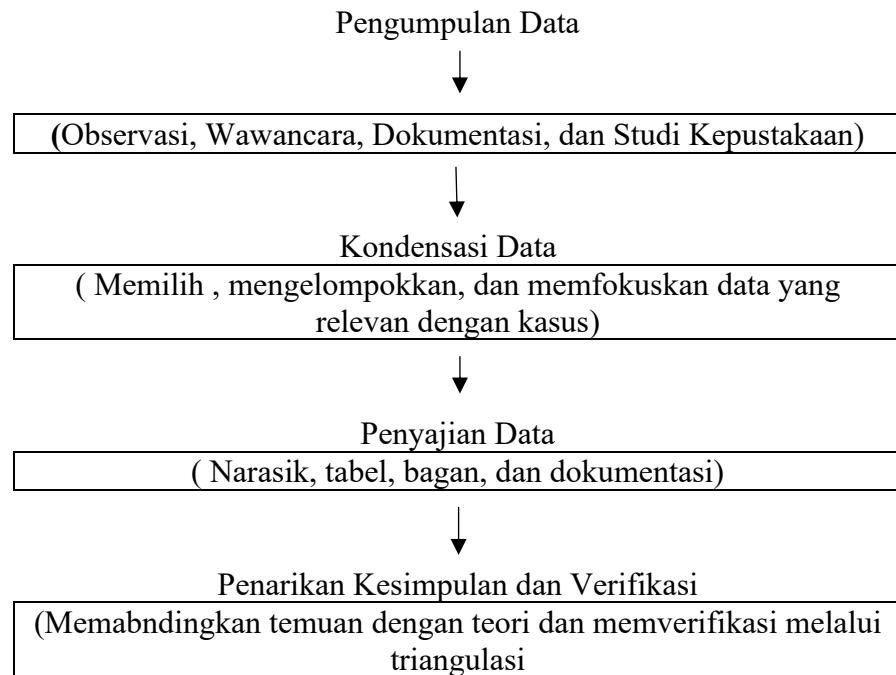
3.6.4 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Tahap berikutnya adalah menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis terhadap data yang telah disajikan. Kesimpulan disusun dengan menghubungkan temuan di lapangan dengan teori yang telah dibahas pada BAB II sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai proses sinkronisasi sistem reservasi, faktor-faktor yang memengaruhi keterlambatan sinkronisasi, serta dampaknya terhadap operasional Departemen *Front Office*. Selanjutnya, dilakukan verifikasi terhadap kesimpulan melalui perbandingan antara hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memastikan bahwa hasil analisis sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

3.6.5 Penyusunan Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang diperoleh, penulis menyusun rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh Hotel Mercure Padang dalam meningkatkan efektivitas sinkronisasi sistem reservasi. Rekomendasi disusun dengan mempertimbangkan kondisi operasional hotel, hasil observasi selama Praktik Lapangan Industri, masukan dari informan, serta teori yang telah dibahas pada BAB II. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak hotel dalam meningkatkan efektivitas sistem reservasi, memperkuat koordinasi antarbagian yang terkait, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

Bagan Alur Teknik Analisis Data:



Tabel 3. 3 Alur Analisis Data Studi Kasus

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Departemen *Front Office* merupakan salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam mengelola pelayanan tamu sejak sebelum kedatangan hingga tamu meninggalkan hotel. Salah satu aktivitas utama yang dilaksanakan oleh departemen ini adalah pengelolaan reservasi kamar. Di Hotel Mercure Padang, reservasi kamar diterima melalui berbagai saluran pemesanan, seperti reservasi langsung (*walk-in*), telepon, surat elektronik (*e-mail*), situs resmi hotel, pelanggan korporat (*corporate*), agen perjalanan (*travel agent*), serta berbagai platform Online Travel Agent (OTA), antara lain Traveloka, Agoda, Booking.com, Expedia, dan Tiket.com. Seluruh reservasi tersebut dikelola menggunakan Property Management System (PMS) yang terintegrasi dengan Channel Manager, sehingga setiap transaksi reservasi diharapkan dapat diperbarui secara otomatis dan *real-time*.

Dalam operasional hotel, sinkronisasi antara OTA, Channel Manager, dan PMS merupakan proses yang sangat penting untuk menjaga keakuratan informasi reservasi. Sistem yang terintegrasi memungkinkan data pemesanan, perubahan jadwal menginap, pembatalan reservasi, serta informasi ketersediaan kamar (*room availability*) diperbarui secara otomatis pada seluruh saluran distribusi. Dengan demikian, petugas *Reservation Section* dan *Front Office* dapat memperoleh informasi yang akurat sehingga proses verifikasi reservasi, *check-in*, maupun pengelolaan ketersediaan kamar dapat berlangsung secara efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis menemukan bahwa proses sinkronisasi data reservasi antara OTA dan PMS belum selalu berjalan sesuai dengan kondisi yang diharapkan. Pada beberapa kondisi tertentu, data reservasi yang telah dilakukan tamu melalui OTA tidak langsung muncul pada sistem PMS hotel. Akibatnya, petugas *Front Office* perlu melakukan pengecekan ulang melalui sistem OTA atau melakukan konfirmasi kepada *Reservation Section* sebelum proses pelayanan kepada tamu dapat dilanjutkan. Meskipun

kondisi tersebut tidak terjadi pada setiap transaksi reservasi, keterlambatan sinkronisasi berpotensi menghambat kelancaran operasional apabila terjadi pada saat tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*).

Keterlambatan sinkronisasi tersebut berdampak pada bertambahnya waktu yang diperlukan dalam proses verifikasi reservasi dan pelaksanaan *check-in*. Selain itu, kondisi tersebut juga berpotensi menyebabkan ketidaksesuaian informasi mengenai ketersediaan kamar, meningkatkan beban koordinasi antara *Reservation Section* dan *Front Office*, serta memengaruhi kecepatan pelayanan kepada tamu. Apabila tidak segera ditangani, permasalahan tersebut dapat memengaruhi efektivitas operasional dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Berdasarkan kondisi tersebut, penulis menetapkan keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi antara Online Travel Agent (OTA) dan Property Management System (PMS) sebagai fokus dalam studi kasus ini. Analisis dilakukan untuk menggambarkan bagaimana proses sinkronisasi reservasi berlangsung di Hotel Mercure Padang, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keterlambatan sinkronisasi, mengkaji dampaknya terhadap operasional Departemen *Front Office*, serta menyusun rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh pihak hotel. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi masukan bagi Hotel Mercure Padang dalam meningkatkan efektivitas sistem reservasi dan kualitas pelayanan kepada tamu.

4.2 Temuan Studi Kasus

4.2.1 Temuan 1: Proses Sinkronisasi Sistem Reservasi

a. Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), proses reservasi kamar di Hotel Mercure Padang dilakukan melalui beberapa saluran pemesanan, yaitu reservasi langsung (*walk-in*), telepon, surat elektronik (*e-mail*), situs resmi hotel, pelanggan korporat, agen perjalanan, dan berbagai Online Travel Agent (OTA). Reservasi yang berasal dari OTA diteruskan melalui Channel Manager sebelum masuk ke Property Management

System (PMS) dan selanjutnya diproses oleh *Reservation Section* serta *Front Office*.

Hasil observasi menunjukkan bahwa secara umum proses sinkronisasi telah berjalan sesuai dengan alur operasional hotel. Namun, pada kondisi tertentu ditemukan adanya keterlambatan pembaruan data reservasi dari OTA ke PMS sehingga informasi reservasi belum langsung muncul pada sistem hotel.

b. Hasil Wawancara

Temuan observasi tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan *Reservation Officer* yang menyatakan bahwa:

"Pada kondisi tertentu, data reservasi dari OTA memang tidak langsung muncul di PMS sehingga kami perlu melakukan pengecekan melalui extranet sebelum tamu diproses untuk *check-in*."

(Hasil wawancara dengan *Reservation Officer*, tanggal 3 Juli 2026).

Selain itu, *Front Desk Agent* juga menjelaskan bahwa:

"Apabila data reservasi belum muncul pada sistem, kami akan melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada *Reservation Section* agar informasi reservasi dapat dipastikan sebelum tamu melakukan *check-in*."

(Hasil wawancara dengan *Front Desk Agent*, tanggal 3 Juli 2026).

c. Hasil Dokumentasi

Dokumentasi operasional menunjukkan bahwa proses reservasi dilakukan melalui alur:

OTA → Channel Manager → PMS → Reservation Section → Front Office

d. Interpretasi Penulis

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, dapat diketahui bahwa sistem reservasi di Hotel Mercure Padang telah menggunakan integrasi antara OTA, Channel Manager, dan PMS. Namun demikian, proses sinkronisasi belum selalu berlangsung secara *real-time*. Pada kondisi tertentu masih terjadi keterlambatan pembaruan data reservasi sehingga petugas perlu melakukan

verifikasi tambahan sebelum memberikan pelayanan kepada tamu. Temuan ini menunjukkan bahwa kelancaran proses sinkronisasi masih dipengaruhi oleh kondisi operasional sistem yang digunakan.

4.2.2 Temuan 2: Bentuk Keterlambatan Sinkronisasi

a. Hasil Observasi

Selama pelaksanaan PLI, penulis mengamati beberapa bentuk keterlambatan sinkronisasi yang terjadi, antara lain data reservasi belum langsung muncul pada PMS, perubahan tanggal menginap belum segera diperbarui, serta pembatalan reservasi belum langsung tercatat pada sistem hotel.

b. Hasil Wawancara

Reservation Officer menyampaikan:

"Biasanya keterlambatan hanya beberapa menit, tetapi pada kondisi tertentu kami tetap harus memastikan kembali data reservasi melalui extranet OTA."

c. Hasil Dokumentasi

Dokumen operasional reservasi menunjukkan adanya beberapa transaksi yang memerlukan verifikasi manual sebelum diproses lebih lanjut.

d. Interpretasi Penulis

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara, keterlambatan sinkronisasi tidak terjadi pada seluruh reservasi, tetapi muncul pada kondisi tertentu yang mengharuskan petugas melakukan verifikasi tambahan agar informasi reservasi sesuai dengan kondisi aktual.

4.2.3 Temuan 4: Dampak terhadap Operasional Front Office

a. Hasil Observasi

Penulis mengamati bahwa keterlambatan sinkronisasi menyebabkan proses verifikasi reservasi menjadi lebih lama sehingga pelayanan kepada tamu memerlukan waktu tambahan.

b. Hasil Wawancara

Front Desk Agent menyampaikan:

"Kalau data reservasi belum masuk, tamu harus menunggu beberapa saat sampai data dapat dipastikan."

c. Hasil Dokumentasi

Catatan operasional menunjukkan adanya beberapa kasus yang memerlukan verifikasi ulang sebelum proses *check-in* dilakukan.

d. Interpretasi Penulis

Temuan ini menunjukkan bahwa keterlambatan sinkronisasi berdampak terhadap efisiensi operasional *Front Office*, terutama pada proses verifikasi reservasi dan pelayanan *check-in*.

4.2.4 Temuan 5: Upaya yang Dilakukan Hotel

a. Hasil Observasi

Selama PLI, penulis mengamati bahwa petugas melakukan pengecekan berkala terhadap data reservasi dan berkoordinasi dengan *Reservation Section* ketika ditemukan ketidaksesuaian data.

b. Hasil Wawancara

Reservation Officer menyatakan:

"Kami selalu melakukan monitoring terhadap reservasi yang masuk dan segera melakukan pengecekan apabila ada data yang belum muncul di PMS."

c. Hasil Dokumentasi

SOP reservasi menunjukkan adanya prosedur verifikasi data reservasi sebelum tamu melakukan *check-in*.

d. Interpretasi Penulis

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, Hotel Mercure Padang telah memiliki prosedur operasional untuk menangani keterlambatan sinkronisasi. Namun demikian, efektivitas prosedur tersebut masih memerlukan evaluasi agar proses reservasi dapat berlangsung lebih cepat dan efisien.

4.3 Analisis Permasalahan

Analisis permasalahan dilakukan berdasarkan temuan yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen *Front Office* Hotel Mercure Padang. Seluruh temuan dianalisis dengan mengacu pada teori mengenai *Front Office*, *Reservation*, *Online Travel Agent (OTA)*, *Property Management System (PMS)*, dan *Channel Manager* yang telah dibahas pada BAB II. Selain itu, hasil analisis juga dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang relevan sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai penyebab, dampak, dan alternatif penyelesaian terhadap permasalahan yang ditemukan.

4.3.1 Analisis Proses Sinkronisasi Sistem Reservasi

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa Hotel Mercure Padang telah menerapkan sistem reservasi yang mengintegrasikan berbagai saluran pemesanan, seperti Online Travel Agent (OTA), dengan Property Management System (PMS) melalui Channel Manager. Integrasi tersebut bertujuan agar seluruh data reservasi dapat diterima dan diperbarui secara otomatis sehingga informasi mengenai reservasi, perubahan pemesanan, pembatalan, maupun ketersediaan kamar dapat diakses oleh petugas *Front Office* secara tepat waktu.

Namun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa proses sinkronisasi belum selalu berlangsung secara *real-time*. Pada beberapa kondisi tertentu masih ditemukan keterlambatan pembaruan data reservasi dari OTA ke PMS sehingga petugas *Front Office* harus melakukan pengecekan ulang sebelum melayani tamu.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun sistem reservasi telah terintegrasi, efektivitas sinkronisasi masih dipengaruhi oleh proses komunikasi antar sistem. Kondisi ini sejalan dengan teori mengenai Property Management System (PMS) yang menjelaskan bahwa keberhasilan sistem reservasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan perangkat lunak, tetapi juga oleh kualitas integrasi sistem, stabilitas jaringan, serta kelancaran pertukaran data antarplatform.

Dengan demikian, keterlambatan sinkronisasi tidak selalu mencerminkan kesalahan prosedur kerja petugas *Front Office*, tetapi dapat dipengaruhi oleh aspek teknis dalam proses integrasi sistem reservasi.

Hasil analisis ini juga sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa keterlambatan sinkronisasi data reservasi umumnya disebabkan oleh kendala integrasi antarsistem, keterlambatan pembaruan data, atau gangguan konektivitas, sehingga petugas hotel masih perlu melakukan verifikasi manual sebelum proses pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa proses sinkronisasi sistem reservasi di Hotel Mercure Padang telah berjalan sesuai dengan alur operasional yang berlaku, namun efektivitasnya masih perlu ditingkatkan agar pembaruan data reservasi dapat berlangsung lebih cepat dan akurat.

4.3.2 Analisis Penyebab Keterlambatan Sinkronisasi

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, keterlambatan sinkronisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti proses pembaruan data melalui Channel Manager, kondisi jaringan internet, perubahan reservasi yang dilakukan mendekati waktu kedatangan tamu, serta perlunya verifikasi manual apabila terjadi ketidaksesuaian data reservasi.

Menurut teori sistem reservasi hotel, integrasi antara OTA, Channel Manager, dan PMS merupakan rangkaian proses yang saling bergantung. Apabila salah satu komponen mengalami keterlambatan dalam mengirim atau menerima data, maka proses sinkronisasi secara keseluruhan juga akan mengalami keterlambatan. Oleh karena itu, keberhasilan sistem reservasi sangat dipengaruhi oleh stabilitas infrastruktur teknologi informasi dan koordinasi operasional antarbagian.

Temuan ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa faktor teknis, seperti gangguan jaringan, proses pembaruan sistem, maupun keterlambatan komunikasi data,

merupakan penyebab yang umum ditemukan pada sistem reservasi hotel berbasis OTA.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa penyebab keterlambatan sinkronisasi di Hotel Mercure Padang tidak hanya berasal dari faktor teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor operasional yang mengharuskan petugas melakukan verifikasi ulang terhadap data reservasi sebelum pelayanan diberikan kepada tamu.

4.3.3 Analisis Dampak terhadap Operasional Front Office

Hasil temuan menunjukkan bahwa keterlambatan sinkronisasi menyebabkan bertambahnya waktu yang diperlukan dalam proses verifikasi reservasi dan pelaksanaan *check-in*. Selain itu, petugas *Front Office* harus meningkatkan koordinasi dengan *Reservation Section* untuk memastikan bahwa data reservasi telah sesuai sebelum tamu dilayani.

Menurut teori *Front Office*, kelancaran proses reservasi menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kecepatan pelayanan kepada tamu. Sistem reservasi yang tidak memberikan informasi secara tepat waktu dapat menghambat proses pelayanan dan mengurangi efisiensi operasional. Oleh karena itu, sinkronisasi data yang cepat dan akurat menjadi bagian penting dalam mendukung kualitas pelayanan *Front Office*.

Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa keterlambatan pembaruan data reservasi dapat meningkatkan waktu tunggu tamu, memperbesar risiko kesalahan informasi mengenai ketersediaan kamar, serta menambah beban kerja petugas *Front Office*.

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa keterlambatan sinkronisasi berdampak pada efisiensi operasional *Front Office*, khususnya pada proses verifikasi reservasi, koordinasi antarbagian, dan kecepatan pelayanan kepada tamu.

4.3.4 Analisis Upaya yang Dilakukan Hotel

Berdasarkan hasil observasi, pihak hotel telah melakukan beberapa upaya untuk mengurangi dampak keterlambatan sinkronisasi,

antara lain melakukan pengecekan berkala terhadap data reservasi, meningkatkan koordinasi antara *Reservation Section* dan *Front Office*, serta melakukan konfirmasi kepada tamu apabila diperlukan.

Upaya tersebut menunjukkan bahwa hotel telah menerapkan langkah-langkah operasional sebagai bentuk pengendalian terhadap permasalahan yang terjadi. Dalam perspektif manajemen operasional hotel, tindakan verifikasi manual merupakan solusi jangka pendek yang dapat menjaga kelancaran pelayanan. Namun demikian, solusi tersebut belum sepenuhnya menyelesaikan akar penyebab permasalahan karena masih bergantung pada intervensi petugas.

Berdasarkan penelitian terdahulu, peningkatan efektivitas sistem reservasi umumnya dilakukan melalui optimalisasi integrasi sistem, pemantauan berkala terhadap performa Channel Manager, serta evaluasi terhadap prosedur operasional reservasi.

Dengan demikian, upaya yang telah dilakukan Hotel Mercure Padang telah membantu mengurangi dampak keterlambatan sinkronisasi, namun masih diperlukan evaluasi dan penyempurnaan sistem agar proses sinkronisasi dapat berlangsung lebih efektif.

4.3.5 Sintesis Analisis Permasalahan

Berdasarkan keseluruhan hasil analisis dapat diketahui bahwa keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi di Hotel Mercure Padang merupakan permasalahan yang dipengaruhi oleh kombinasi faktor teknis dan faktor operasional. Dari sisi teknis, proses integrasi antara OTA, Channel Manager, dan PMS belum selalu mampu memperbarui data reservasi secara *real-time*. Dari sisi operasional, kondisi tersebut mengharuskan petugas *Reservation Section* dan *Front Office* melakukan verifikasi tambahan sebelum memberikan pelayanan kepada tamu.

Meskipun hotel telah memiliki prosedur penanganan melalui koordinasi antarbagian dan verifikasi manual, upaya tersebut masih bersifat reaktif. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah perbaikan yang lebih sistematis untuk meningkatkan efektivitas

sinkronisasi sistem reservasi, mengurangi waktu verifikasi, serta mendukung pelayanan *Front Office* yang lebih cepat, akurat, dan efisien.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Hasil analisis menunjukkan bahwa keterlambatan sinkronisasi reservasi yang terjadi di Hotel Mercure Padang berkaitan dengan efektivitas integrasi antara Online Travel Agent (OTA), Channel Manager, dan Property Management System (PMS). Meskipun sistem reservasi telah terintegrasi, pada kondisi tertentu proses pembaruan data belum berlangsung secara *real-time*, sehingga petugas *Front Office* masih perlu melakukan verifikasi sebelum pelayanan kepada tamu diberikan.

Kondisi tersebut sesuai dengan teori yang telah diuraikan pada BAB II yang menjelaskan bahwa Property Management System (PMS) berfungsi sebagai pusat pengelolaan informasi operasional hotel, sedangkan Channel Manager berperan menghubungkan berbagai OTA dengan PMS agar data reservasi, perubahan pemesanan, dan pembatalan dapat diperbarui secara otomatis. Teori tersebut menjelaskan bahwa keberhasilan sinkronisasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi data antarsistem sehingga pembaruan informasi dapat berlangsung secara cepat dan akurat.

Hasil studi kasus ini sejalan dengan penelitian Putra (2024) yang menyatakan bahwa integrasi OTA, Channel Manager, dan PMS mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan reservasi hotel. Selain itu, penelitian Sari (2023) juga menjelaskan bahwa keterlambatan sinkronisasi masih dapat terjadi akibat proses komunikasi data antarsistem. Temuan di Hotel Mercure Padang memperkuat hasil penelitian tersebut karena keterlambatan sinkronisasi lebih banyak memengaruhi proses verifikasi reservasi sebelum pelayanan kepada tamu dilakukan, bukan pada kegagalan sistem reservasi secara keseluruhan.

Menurut penulis, hasil pembahasan menunjukkan bahwa sistem reservasi yang digunakan Hotel Mercure Padang telah mendukung operasional *Front Office* dengan baik. Akan tetapi, efektivitas sinkronisasi

masih memerlukan penyempurnaan agar seluruh informasi reservasi dapat diterima secara lebih cepat dan konsisten. Dengan meningkatnya efektivitas integrasi OTA, Channel Manager, dan PMS, proses verifikasi manual dapat diminimalkan sehingga pelayanan kepada tamu menjadi lebih efisien.

Berdasarkan pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil studi kasus di Hotel Mercure Padang telah sesuai dengan teori mengenai sistem reservasi hotel berbasis integrasi serta didukung oleh hasil penelitian terdahulu. Meskipun demikian, masih diperlukan optimalisasi sinkronisasi data agar proses operasional *Front Office* dapat berjalan lebih efektif dan kualitas pelayanan kepada tamu semakin meningkat.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil temuan, analisis permasalahan, dan pembahasan yang telah dilakukan, diketahui bahwa keterlambatan sinkronisasi reservasi antara Online Travel Agent (OTA) dan Property Management System (PMS) masih terjadi pada kondisi tertentu sehingga memengaruhi proses verifikasi reservasi di Departemen *Front Office* Hotel Mercure Padang. Oleh karena itu, diperlukan beberapa rekomendasi perbaikan yang disusun berdasarkan kondisi nyata selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI). Rekomendasi ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen hotel dalam meningkatkan efektivitas sistem reservasi serta mendukung kelancaran pelayanan kepada tamu.

1. Menetapkan prosedur monitoring sinkronisasi reservasi pada setiap pergantian shift

Manajemen hotel disarankan menetapkan prosedur pemeriksaan status sinkronisasi reservasi pada awal setiap pergantian shift di Reservation Section dan *Front Office*. Pemeriksaan dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh reservasi yang masuk melalui OTA telah diterima dan tercatat pada PMS sebelum proses pelayanan kepada tamu dilaksanakan. Langkah ini diharapkan dapat mengurangi keterlambatan identifikasi apabila terjadi kendala sinkronisasi.

2. Menyempurnakan prosedur verifikasi reservasi

Reservation Section dan *Front Office* perlu memiliki prosedur verifikasi reservasi yang lebih terstruktur apabila ditemukan data reservasi yang belum tersinkronisasi. Prosedur tersebut dapat dilakukan melalui pengecekan data pada PMS, pemeriksaan melalui sistem OTA, serta koordinasi dengan *Reservation Section* sebelum tamu melakukan proses *check-in*. Dengan prosedur yang jelas, proses pelayanan tetap dapat berlangsung secara cepat dan akurat meskipun terjadi kendala teknis.

3. Meningkatkan koordinasi antara Reservation Section dan Front Office

Koordinasi antara *Reservation Section* dan *Front Office* perlu terus diperkuat melalui komunikasi yang cepat dan terarah ketika ditemukan ketidaksesuaian data reservasi. Penyampaian informasi secara tepat waktu akan membantu mempercepat proses verifikasi reservasi, mengurangi kesalahan informasi, dan memperlancar proses pelayanan kepada tamu.

4. Melakukan evaluasi berkala terhadap integrasi OTA, Channel Manager, dan PMS

Manajemen hotel disarankan melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja integrasi antara OTA, Channel Manager, dan PMS. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab keterlambatan sinkronisasi sehingga tindakan perbaikan dapat segera dilakukan bersama penyedia sistem apabila ditemukan kendala teknis. Dengan evaluasi yang berkesinambungan, efektivitas sistem reservasi diharapkan dapat terus ditingkatkan.

5. Meningkatkan kompetensi karyawan dalam penanganan kendala sistem reservasi

Front Office dan *Reservation Section* disarankan mengikuti kegiatan *refreshment training* atau pelatihan berkala mengenai penggunaan PMS, prosedur verifikasi reservasi, serta penanganan

kendala sinkronisasi data. Peningkatan kompetensi ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan permasalahan operasional secara cepat dan tepat sehingga kualitas pelayanan kepada tamu tetap terjaga.

Rekomendasi yang disusun dalam studi kasus ini diarahkan pada upaya meningkatkan efektivitas pengelolaan reservasi melalui penyempurnaan prosedur operasional, penguatan koordinasi antarbagian, peningkatan pemantauan terhadap sistem reservasi, serta pengembangan kompetensi karyawan. Apabila rekomendasi tersebut diterapkan secara konsisten, diharapkan proses sinkronisasi reservasi antara OTA dan PMS dapat berlangsung lebih cepat, kebutuhan verifikasi manual dapat diminimalkan, dan pelayanan kepada tamu di Departemen *Front Office* Hotel Mercure Padang dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan standar operasional hotel.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan, analisis permasalahan, dan pembahasan yang telah dilakukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen *Front Office* Hotel Mercure Padang, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Proses sinkronisasi reservasi antara Online Travel Agent (OTA), Channel Manager, dan Property Management System (PMS) pada Hotel Mercure Padang pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan alur operasional yang diterapkan hotel. Sistem reservasi telah mendukung pengelolaan data reservasi secara terintegrasi sehingga memudahkan pengelolaan informasi reservasi dan pelayanan kepada tamu.
2. Pada kondisi tertentu masih ditemukan keterlambatan sinkronisasi data reservasi antara OTA dan PMS. Keterlambatan tersebut menyebabkan petugas *Reservation Section* dan *Front Office* perlu melakukan verifikasi tambahan sebelum proses pelayanan kepada tamu dapat dilaksanakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas sinkronisasi sistem masih memerlukan peningkatan agar pembaruan data reservasi dapat berlangsung secara lebih cepat dan konsisten
3. Keterlambatan sinkronisasi memberikan dampak terhadap operasional *Front Office*, terutama pada proses verifikasi reservasi, koordinasi antara *Reservation Section* dan *Front Office*, serta kecepatan pelayanan pada saat tamu melakukan *check-in*. Meskipun demikian, petugas tetap mampu mengendalikan kondisi tersebut melalui koordinasi dan prosedur verifikasi sehingga pelayanan kepada tamu tetap dapat berjalan dengan baik.
4. Berdasarkan hasil pembahasan, upaya perbaikan yang dapat dilakukan meliputi peningkatan monitoring proses sinkronisasi reservasi, penyempurnaan prosedur verifikasi reservasi, penguatan koordinasi antarbagian, evaluasi berkala terhadap integrasi sistem

reservasi, serta peningkatan kompetensi karyawan dalam menangani kendala operasional sistem reservasi.

5.2 Saran

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

a) Bagi pihak Hotel Mercure Padang

Disarankan untuk segera menyusun *Standard Operating Procedure* (SOP) tertulis mengenai penanganan keterlambatan sinkronisasi sistem reservasi. Hotel diharapkan melakukan monitoring secara berkala terhadap proses sinkronisasi reservasi antara OTA, Channel Manager, dan PMS serta melakukan evaluasi terhadap efektivitas integrasi sistem yang digunakan. Selain itu, hotel perlu menyempurnakan prosedur verifikasi reservasi dan memperkuat koordinasi antara *Reservation Section* dan *Front Office* agar proses pelayanan kepada tamu dapat berlangsung lebih cepat, akurat, dan sesuai dengan standar operasional hotel.

b) Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Program Studi diharapkan terus memperkuat pembelajaran mengenai sistem reservasi hotel berbasis teknologi informasi, khususnya penggunaan OTA, PMS, dan Channel Manager melalui studi kasus, praktikum, maupun kerja sama dengan industri perhotelan. Dengan demikian, mahasiswa memiliki kesiapan yang lebih baik dalam menghadapi permasalahan operasional yang ditemukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri.

c) Bagi Mahasiswa yang Akan Melaksanakan PLI

Mahasiswa yang akan melaksanakan Praktik Lapangan Industri diharapkan lebih aktif melakukan observasi, dokumentasi, dan wawancara terhadap proses operasional yang menjadi fokus studi kasus sehingga data yang diperoleh lebih lengkap dan mampu mendukung analisis yang komprehensif. Mahasiswa juga diharapkan memahami prosedur operasional hotel serta penggunaan sistem reservasi sejak awal pelaksanaan PLI agar mampu mengidentifikasi permasalahan secara lebih mendalam.

d) Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan studi mengenai sistem reservasi hotel dengan ruang lingkup yang lebih luas, misalnya mengkaji efektivitas integrasi sistem reservasi pada beberapa hotel, menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas sinkronisasi sistem, atau mengevaluasi penerapan teknologi reservasi terhadap kualitas pelayanan *Front Office*. Dengan demikian, hasil penelitian dapat memberikan kontribusi yang lebih luas bagi pengembangan manajemen operasional perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2022). *Hotel front office management*. Alfabeta.
- Buhalis, D. (2023). Digital transformation in hospitality and tourism distribution systems. *Tourism Review*, 78(2), 315–329.
- Commey, V., Mensah, I., & Asiedu, M. (2023). Prospects and challenges of property management systems in the hotel industry in Ghana. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 12(4), 1285–1301.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Hotel Tech Report. (2024). *Hotel channel manager software guide 2024*. Hotel Tech Report.
- International Organization for Standardization. (2021). *ISO 18513:2021 Tourism services—Hotels and other types of tourism accommodation—Terminology*. ISO.
- Kasavana, M. L., & Smith, D. I. (2022). *Hospitality information systems and property management* (11th ed.). Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Baloglu, S. (2022). *Marketing for hospitality and tourism* (8th ed.). Pearson.
- Oracle Hospitality. (2023). *Oracle OPERA Cloud Property Management overview*. Oracle Corporation.
- Putri, A., Wijaya, R., & Pratama, D. (2026). Peran Online Travel Agent (OTA) dalam mendukung proses reservasi kamar di Discovery Kartika Plaza Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan Indonesia*, 5(1), 55–68.
- Rahman, A., Yusuf, M., & Hidayat, T. (2026). Property management systems and hotel employee performance in South Sulawesi: The mediating role of system benefits. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 58, 122–134.
- Rini, S. (2023). Digital transformation and service quality in the hotel industry. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, 17(2), 98–110.
- SiteMinder. (2023). *Hotel distribution and channel management guide*. SiteMinder Limited.

- Sun, S., Law, R., & Hyun, S. S. (2024). Exploration of hotel reservation through mobile online travel agencies. *International Journal of Hospitality Management*, 116, 103620.
- Sutrisno, A., Hidayat, R., & Sutanto, B. (2023). Pemanfaatan e-commerce dan property management system dalam kegiatan bisnis perhotelan di era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 9(2), 120–133.
- United Nations World Tourism Organization. (2023). *World tourism barometer*. UN Tourism.
- Walker, J. R. (2022). *Introduction to hospitality* (9th ed.). Pearson.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Sage Publications.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Tabel 6. 1 Pedoman Wawancara

Aspek	Keterangan
Judul Studi Kasus	Keterlambatan Sinkronisasi Sistem Reservasi dengan Online Travel Agent (OTA) pada Departemen <i>Front Office</i> di Hotel Mercure Padang
Tujuan Wawancara	Memperoleh informasi mendalam mengenai gambaran sistem reservasi, bentuk dan penyebab keterlambatan sinkronisasi dengan OTA, dampak terhadap operasional Front Office dan kepuasan tamu, serta upaya penanganan yang telah dan perlu dilakukan.
Informan	1. Supervisor Front Office 2. Staf Reservasi (<i>Reservation Section</i>) Hotel Mercure Padang
Waktu Pelaksanaan	Selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), Semester Januari–Juli 2026
Tempat	Departemen <i>Front Office</i> bagian Reservasi, Hotel Mercure Padang

Tabel 6. 2 Rincian Pedoman Wawancara

Tema/Aspek	Daftar Pertanyaan
Data Umum dan Pengalaman Kerja	1) Apa saja tugas dan tanggung jawab utama Bapak/Ibu sehari-hari terkait pengelolaan reservasi kamar?
Sistem Reservasi dan Proses Sinkronisasi dengan OTA	1) OTA apa saja yang saat ini bekerja sama dengan Hotel Mercure Padang? 2) Bagaimana proses sinkronisasi data antara sistem hotel dan OTA berlangsung dalam kondisi normal?
Bentuk dan Frekuensi Keterlambatan Sinkronisasi	1) Dalam bentuk apa saja keterlambatan sinkronisasi paling sering ditemukan (reservasi baru, pembatalan, perubahan tanggal, ketersediaan kamar, atau perubahan harga)? 2) Seberapa sering keterlambatan ini terjadi dalam operasional sehari-hari? 3) Pada kondisi seperti apa keterlambatan paling sering muncul (jam sibuk, akhir pekan, musim liburan)? 4) Berapa lama waktu yang dibutuhkan hingga data kembali sinkron?
Faktor Penyebab Keterlambatan Sinkronisasi	1) Apa saja faktor teknis penyebab keterlambatan (jaringan internet, server, channel manager)?
Dampak terhadap Operasional <i>Front Office</i> dan Kepuasan Tamu	1) Apa dampak langsung yang dirasakan staf ketika terjadi keterlambatan sinkronisasi? 2) Apakah pernah ada keluhan tamu terkait permasalahan ini?

Upaya Penanganan yang Telah Dilakukan	1) Bagaimana koordinasi antara staf Reservasi dan <i>Front Office</i> saat terjadi kendala sinkronisasi?
Saran dan Harapan Perbaikan	1) Langkah apa yang perlu segera dilakukan hotel untuk mengurangi frekuensi keterlambatan sinkronisasi?

Tabel 6. 3 Hasil Wawancara

Tema/Aspek	Hasil Wawancara
Data Umum dan Pengalaman Kerja	<i>Supervisor Front Office</i> dan staf Reservasi telah menangani pengelolaan reservasi kamar dari berbagai kanal, meliputi reservasi langsung, <i>corporate</i> , travel agent konvensional, maupun Online Travel Agent (OTA). Kanal OTA disebutkan sebagai salah satu kontributor terbesar terhadap tingkat hunian kamar
Sistem Reservasi dan Proses Sinkronisasi dengan OTA	Hotel Mercure Padang yang terhubung dengan channel manager untuk mendistribusikan kamar ke lima OTA, yaitu Traveloka, Agoda, Booking.com, Tiket.com, dan Expedia. Dalam kondisi normal, pembaruan ketersediaan kamar, harga, dan status reservasi berjalan otomatis di kedua sistem, meskipun pada praktiknya belum sepenuhnya berjalan secara real time.
Bentuk dan Frekuensi Keterlambatan Sinkronisasi	Informan menjelaskan bahwa keterlambatan paling sering terjadi pada data reservasi baru dan ketersediaan kamar, dengan durasi bervariasi antara 20 menit hingga lebih dari satu jam. Keterlambatan lebih sering muncul pada jam sibuk (<i>peak hours</i>) menjelang <i>check-in</i> , malam hari saat transaksi OTA ramai, serta pada akhir pekan dan musim liburan.
Faktor Penyebab Keterlambatan Sinkronisasi	Faktor teknis yang disampaikan meliputi gangguan jaringan internet, kendala server hotel maupun server OTA, serta proses maintenance sistem.
Dampak terhadap Operasional <i>Front Office</i> dan Kepuasan Tamu	Dampak yang dirasakan antara lain bertambahnya waktu verifikasi data secara manual saat tamu <i>check-in</i> , meningkatnya risiko overbooking, serta bertambahnya beban kerja staf Reservasi. Informan juga menyampaikan bahwa proses pelayanan yang menjadi lebih lama berpotensi menurunkan tingkat kepuasan tamu.
Upaya Penanganan yang Telah Dilakukan	Penanganan yang dilakukan saat ini masih bersifat manual dan reaktif, yaitu melalui pengecekan silang data pada extranet OTA dan di setiap pergantian shift, serta koordinasi

	langsung antara staf Reservasi dan <i>Front Office</i> ketika ditemukan selisih data.
Saran dan Harapan Perbaikan	Informan menyarankan penyusunan SOP tertulis mengenai penanganan keterlambatan sinkronisasi, penyediaan jaringan internet cadangan, evaluasi berkala kinerja channel manager, koordinasi rutin dengan pihak OTA, serta pelatihan berkala bagi staf terkait channel manager dan troubleshooting dasar.

Lampiran 2. Hasil Observasi

Tabel 6. 4 Hasil Observasi

Waktu/Shift	Aspek yang Diamati	Hasil Observasi
Pagi	Alur penerimaan reservasi dari berbagai kanal	Reservasi langsung, corporate, travel agent, dan OTA (Traveloka, Agoda, Booking.com, Tiket.com, Expedia) diamati masuk melalui kanal masing-masing, kemudian diinput/diverifikasi pada sistem PMS oleh staf Reservasi.
Siang menjelang <i>check-in</i>	Kemunculan data reservasi baru dari OTA di sistem	Satu reservasi baru dari Traveloka baru tampil di sistem sekitar 25 menit setelah status “ <i>confirmed</i> ” muncul di extranet OTA, sehingga staf melakukan pengecekan ulang sebelum tamu check-in.
Sore	Ketersediaan kamar (<i>room availability</i>)	Seluruh kamar tipe Superior berstatus habis (<i>sold out</i>) diSistem, namun masih tampil tersedia di salah satu platform OTA, berpotensi menimbulkan risiko overbooking.
Siang	Status pembatalan (<i>cancellation</i>) reservasi	Pembatalan reservasi melalui salah satu OTA belum diperbarui di Sistem hingga sekitar 40 menit kemudian, sehingga kamar masih berstatus terisi di sistem hotel.

Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan PLI 1



Gambar 6. 1 Input Bookingan Gmail



Gambar 6. 2 Room Blok



Gambar 6. 3 Cek Rate Gambar



6. 4 Registrar



Gambar 6. 5 Cek Room Available



Gambar 6. 6 Expected Arrival Rooms

Lampiran 4. Surat Keterangan PLI 1

	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 : 303a/UN35.1.7.8/PP/2025		Padang, 30 Desember 2025																																										
Lamp. : 1 lembar Hal : Magang Berdampak Mahasiswa FPP UNP																																												
Kepada Yth : Pimpinan Mercure Hotel Padang Di Tempat Dengan hormat, Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Whiz Prime Padang untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 2 Feb-2 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasikan mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :																																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">No.</th> <th style="width: 25%;">Nama</th> <th style="width: 15%;">NIM</th> <th style="width: 15%;">Program Studi</th> <th style="width: 15%;">Departemen</th> <th style="width: 30%;">Dosen Pembimbing</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1.</td> <td>Vigo Felova Alrizky</td> <td style="text-align: center;">24135140</td> <td>Manajemen Perhotelan</td> <td style="text-align: center;">FO</td> <td>Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>DINDA MUTIA YUSRA</td> <td style="text-align: center;">24135106</td> <td>Manajemen Perhotelan</td> <td style="text-align: center;">FO</td> <td>Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>ALDI</td> <td style="text-align: center;">24135153</td> <td>Manajemen Perhotelan</td> <td style="text-align: center;">FO</td> <td>Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>Mario Yulfendri</td> <td style="text-align: center;">24135079</td> <td>Manajemen Perhotelan</td> <td style="text-align: center;">FBS</td> <td>Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>Farah Dzakira</td> <td style="text-align: center;">24135110</td> <td>Manajemen Perhotelan</td> <td style="text-align: center;">FO</td> <td>Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6</td> <td>Gita Wulandari</td> <td style="text-align: center;">24135113</td> <td>Manajemen Perhotelan</td> <td style="text-align: center;">FO</td> <td>Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing	1.	Vigo Felova Alrizky	24135140	Manajemen Perhotelan	FO	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.	2	DINDA MUTIA YUSRA	24135106	Manajemen Perhotelan	FO	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.	3	ALDI	24135153	Manajemen Perhotelan	FO	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.	4	Mario Yulfendri	24135079	Manajemen Perhotelan	FBS	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.	5	Farah Dzakira	24135110	Manajemen Perhotelan	FO	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.	6	Gita Wulandari	24135113	Manajemen Perhotelan	FO	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.		
No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing																																							
1.	Vigo Felova Alrizky	24135140	Manajemen Perhotelan	FO	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.																																							
2	DINDA MUTIA YUSRA	24135106	Manajemen Perhotelan	FO	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.																																							
3	ALDI	24135153	Manajemen Perhotelan	FO	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.																																							
4	Mario Yulfendri	24135079	Manajemen Perhotelan	FBS	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.																																							
5	Farah Dzakira	24135110	Manajemen Perhotelan	FO	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.																																							
6	Gita Wulandari	24135113	Manajemen Perhotelan	FO	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.																																							
Selanjutnya kami mohon agar supervisor mahasiswa tersebut dapat memberikan penilaian setelah kegiatan Magang Berdampak mahasiswa berakhir dengan menggunakan format penilaian terlampir. Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian, bantuan, dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.																																												
a.n. Dekan, Kepala Koordinator Unit Hubungan Industri FPP-UNP   Yicha Mansvera Pratama, M.Pd. NIP 199502132022032020																																												

Lampiran 5. Loogbook

LOGBOOK KEGIATAN MAGANG BERDAMPAK 1
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
PERIODE JANUARI – JUNI
TAHUN 2026

Nama : Gita Wolandari
 NIM : 24135113
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Dosen PLI : Dr. Lise Amur, S.Pd., M.Pd., CHE.
 Supervisor : Rahmat Rafki
 Nama Industri : Hotel Mercure Padang
 Department : Front Office
 Waktu Pelaksanaan PLI : 2 Februari 2026 – 2 Juli 2026

Hari / Tanggal	Jam Kerja	Uraian Kegiatan
Senin / 02 Februari 2026	08 : 15 – 12 : 00	Orientasi
Kamis 03 – Jumat 06 – Sabtu 07 / Februari 2026	10 : 00 – 16 : 00	Belajar Cek rate, Register, Room Blok, Belajar Menerima Telfon dari kamar dan telfon dari tamu luar
Minggu / 08 Februari 2026	OF	
Senin / 09 Februari 2026	10 : 00 – 18 : 00	Belajar Input Bookingan dari Gmail, WhatsApp
Selasa 10 – Rabu 11 – Kamis 12 – Jumat 13 / Februari 2026	10 : 00 – 18 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Register ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan
Sabtu / 14 Februari 2026	OF	
Minggu 15 – Senin 16 Selasa 17 – Rabu 18 / Februari 2026	10 : 00 – 18 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Register ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan
Kamis / 19 Februari – 17 Maret 2026	Selama Bulan Ramadhan	Perbantuan di Banquet
Rabu 18 Februari – 23 / Maret 2026	OF	
Selasa / 24 Maret 2026	08 : 00 – 10 : 00	Dioffice Pak diti

Rabu 25 – Kamis 26 – Jumat 27 – Sabtu 28 / Maret 2026	10 : 00 – 18 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Register ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok 2 hari kedepan ➤ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses kedatangan tamu berjalan dengan lancar ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Menerima telfon dari luar ➤ Setiap jam 17 : 00 Mengantarkan Hold Desk ke Resepsionis ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Minggu / 29 Maret 2026	OF	
Senin / 30 Maret 2026	10 : 00 – 18 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Register ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem

Selasa / 31 Maret 2026	08 : 00 – 16 : 00	➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses kedatangan tamu berjalan dengan lancar ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Setiap jam 17 : 00 Mengantarkan Hold Desk ke Resepsionis ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
		➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Register ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Mencetak ARS untuk semua bookingan yang akan check in besok ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Menerima telfon dari tamu luar

		➤ Yang shift pagi memberikan ARS ke Resepsionis ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Rabu 01 – Kamis 02 – Jumat 03 / April 2026	10 : 00 – 18 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Registrar ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses kedatangan tamu berjalan lancar ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Setiap jam 17 : 00 mengantarkan Hold Deals ke Resepsionis ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Sabtu / 04 April 2026	OF	
Minggu / 05 April 2026	10 : 00 – 18 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Registrar

		➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses kedatangan tamu berjalan lancar ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Setiap jam 17 : 00 mengantarkan Hold Deals ke Resepsionis ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Senin / 06 April 2026	08 : 00 – 16 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Registrar ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Mencetak ARS untuk semua bookingan yang akan check in besok

		➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Yang shift pagi memberikan ARS ke Resepsionis ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Selasa 07 – Rabu 08 – Kamis 09 / April 2026	10 : 00 – 18 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Registrar ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Print Ars yang bookingan nya hari itu ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Setiap jam 17 : 00 mengantarkan Hold Deals ke Resepsionis ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Jumat / 10 April 2026	OF	
Sabtu / 11 April 2026	10 : 00 – 18 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail

		➤ Cek Registrar ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses kedatangan tamu berjalan lancar ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Setiap jam 17 : 00 Mengantarkan Hold Deals ke Resepsionis ➤ Cek Available ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Minggu / 12 April 2026	08 : 00 – 16 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Registrar ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Mencetak ARS untuk semua bookingan

		- yang akan check in besok ➤ Input booking dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Menerima Telfon dari Luar ➤ Cek Available ➤ Yang shift pagi memberikan ARS ke resepsionis ➤ Input booking dari tim Sales Marketing ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Sabtu 13 – Minggu 14 Senin 15 / April 2026	10 : 00 – 18 : 00	➤ Input booking dari Gmail ➤ Cek Registrar ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses kedatangan tamu berjalan lancar ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Setup Jm 17 : 00 Memberikan Hold Delu ke Resepsionis

		➤ Cek Available ➤ Input bookingan dari tim Sales Marketing ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Kamis / 16 April 2026	OF	
Jumat / 17 April 2026	10 : 00 – 18 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Registrar ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses kedatangan tamu berjalan lancar ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Setup Jm 17 : 00 Memberikan Hold Delu ke Resepsionis ➤ Cek Available ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Sabtu / 18 April 2026	08 : 00 – 16 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Registrar

		➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Mencetak ARS untuk semua bookingan yang akan check in besok ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Menerima telfon dari kamar ➤ Yang shift pagi memberikan ARS ke resepsionis ➤ Cek Available ➤ Input bookingan dari tim Sales Marketing ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Minggu 19 – Senin 20 / April 2026	10 : 00 – 18 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Registrar ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses

		➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Mencetak ARS untuk semua bookingan yang akan check in besok ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Menerima telfon dari kamar ➤ Yang shift pagi memberikan ARS ke resepsionis ➤ Cek Available ➤ Input bookingan dari tim Sales Marketing ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Minggu 19 – Senin 20 / April 2026	10 : 00 – 18 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Registrar ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses

		pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Rabu / 22 April 2026	OF	
Kamis / 23 April 2026	10 : 00 – 18 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Registrar ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses kedatangan tamu berjalan lancar ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Setiap Jm 17 : 00 Memberikan Hold Dels ke Resepsionis ➤ Cek Available ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Jumat 24 / April 2026	08 : 00 – 16 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Registrar ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga

		yang berlaku sesuai dengan sistem
		➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Menecek ARS untuk semua bookingan yang akan check in besok ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Menerima telfon dari kamar ➤ Yang shift pagi memberikan ARS ke resepsionis ➤ Cek Available ➤ Input bookingan dari tim Sales Marketing ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Sabtu 25 – Minggu 26 Senin 27 / April 2026	10 : 00 – 18 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Registrar ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses kedatangan tamu berjalan lancar ➤ Input bookingan dari WhatsApp

		➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Setiap Jm 17 : 00 Memberikan Hold Dels ke Resepsionis ➤ Cek Available ➤ Input bookingan dari tim Sales Marketing ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Selasa / 28 April 2026	OF	
Rabu / 29 April 2026	10 : 00 – 18 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Registrar ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses kedatangan tamu berjalan lancar ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Setiap Jm 17 : 00 Memberikan Hold Dels ke Resepsionis ➤ Cek Available ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang

		pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Kamis / 30 April 2026	08 : 00 – 16 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Registrar ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Menecek ARS untuk semua bookingan yang akan check in besok ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Menerima telfon dari kamar ➤ Cek Available ➤ Yang shift pagi memberikan ARS ke resepsionis ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Jumat 01 – Sabtu 02 – Minggu 03 / Mei 2026	10 : 00 – 18 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Registrar ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan

		➤ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses kedatangan tamu berjalan lancar ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Setiap Jm 17 : 00 Memberikan Hold Dels ke Resepsionis ➤ Cek Available ➤ Input bookingan dari tim Sales Marketing ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Senin / 04 Mei 2026	OF	
Selasa 05 – Rabu 06 / Mei 2025	10 : 00 – 18 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Registrar ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses kedatangan tamu berjalan lancar ➤ Input bookingan dari WhatsApp

		➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Setiap Jm 17 : 00 Memberikan Hold Dels ke Resepsionis ➤ Cek Available ➤ Input bookingan dari tim Sales Marketing ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Kamis / 07 Mei 2026	08 : 00 16 : 00	➤ Cek Registrar ➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Mencetak ARS untuk semua bookingan yang akan check in besok ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Cek Available ➤ Yang shift pagi memberikan ARS ke resepsionis ➤ Input bookingan dari tim Sales Marketing ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan

		➤ sampai ada pekerjaan yang tertinggal ➤ Cek Registrar ➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses kedatangan tamu berjalan lancar ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Setiap Jm 17 : 00 Memberikan Hold Dels ke Resepsionis ➤ Cek Available ➤ Input bookingan dari tim Sales Marketing ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Jumat 08 – Sabtu 09 Minggu / 10 Mei 2026	10 : 00 – 18 : 00	
Senin / 11 Mei 2026	OF	
Selasa / 12 Mei 2026	10 : 00 – 18 : 00	➤ Cek Registrar ➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga

		➤ Yang shift pagi memberikan ARS ke resepsionis ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Jumat / 15 Mei 2026	OF	
Sabtu / 16 Mei 2025	08 : 00 – 16 : 00	➤ Cek Registrar ➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Mencetak ARS untuk semua bookingan yang akan check in besok ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Cek Available ➤ Yang shift pagi memberikan ARS ke resepsionis ➤ Input bookingan dari tim Sales Marketing ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Minggu / 17 Mei 2026	07 : 00 – 15 : 00	➤ Perbantuan FBS handle wedding

Senin / 18 Mei 2026	10 : 00 – 18 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Register ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses kedatangan tamu berjalan lancar ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Setup Jam 17 : 00 ➤ Memberikan Hold Dfbs ke Receptionis ➤ Cek Available ➤ Input bookingan dari tim Sales Marketing ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Selasa / 19 Mei 2026	08 : 00 – 16 : 00	➤ Cek Register ➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem

Rabu 20 – Kamis 21 / Mei 2026	10 : 00 – 18 : 00	➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Mencetak ARS untuk semua bookingan yang akan check in besok ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Cek Available ➤ Yang shift pagi memberikan ARS ke Receptionis ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
		➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Register ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses kedatangan tamu berjalan lancar ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Menerima Telfon dari kamar

Jumat / 22 Mei 2026	08 : 00 – 16 : 00	➤ Setup Jam 17 : 00 ➤ Memberikan Hold Dfbs ke Receptionis ➤ Cek Available ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
		➤ Cek Register ➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Mencetak ARS untuk semua bookingan yang akan check in besok ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Cek Available ➤ Yang shift pagi memberikan ARS ke Receptionis ➤ Input bookingan dari tim Sales Marketing ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Sabtu / 23 Mei 2026	OF	
Minggu / 24 Mei 2026	07 : 30 – 15 : 30	Perbantuan di bangsal sebagai Registrasi
Senin / 25 Mei 2026	08 : 00 – 16 : 00	➤ Cek Register

Selasa 26 – Rabu 27 / Mei 2026	10 : 00 – 18 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Mencetak ARS untuk semua bookingan yang akan check in besok ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Cek Available ➤ Yang shift pagi memberikan ARS ke Receptionis ➤ Input bookingan dari tim Sales Marketing ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
		➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Register ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal

		- check in pada hari itu agar proses kedatangan tamu berjalan lancar ➢ Input bookingan dari WhatsApp ➢ Menerima Telfon dari tamu luar ➢ Menerima Telfon dari kamar ➢ Setiap Jen 17 : 00 Memberikan Hold Data ke Receptionis ➢ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Kamis / 28 Mei 2026	08 : 00 – 16 : 00	➢ Cek Register ➢ Input bookingan dari Gmail ➢ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➢ Roven Blok untuk 2 hari kedepan ➢ Mencetak ARS untuk semua bookingan yang akan check in besok ➢ Input bookingan dari WhatsApp ➢ Menerima Telfon dari tamu luar ➢ Menerima Telfon dari kamar ➢ Yang shift pagi memberikan ARS ke Receptionis ➢ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal ➢ Input bookingan dari WhatsApp ➢ Menerima Telfon dari tamu luar ➢ Menerima Telfon dari kamar ➢ Yang shift pagi memberikan ARS ke Receptionis ➢ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal

		pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Jumat / 29 Mei	OF	➢ Cek Register ➢ Input bookingan dari Gmail ➢ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➢ Roven Blok untuk 2 hari kedepan ➢ Mencetak ARS untuk semua bookingan yang akan check in besok ➢ Input bookingan dari WhatsApp ➢ Menerima Telfon dari tamu luar ➢ Menerima Telfon dari kamar ➢ Cek Available ➢ Yang shift pagi memberikan ARS ke Receptionis ➢ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Sabtu 30 – Minggu 31 / Mei 2026	08 : 00 – 16 : 00	➢ Input bookingan dari WhatsApp ➢ Menerima Telfon dari tamu luar ➢ Menerima Telfon dari kamar ➢ Cek Available ➢ Yang shift pagi memberikan ARS ke Receptionis ➢ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Senin 01 – Selasa 02 / Juni 2026	10 : 00 – 18 : 00	➢ Cek Register ➢ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem

		➢ Roven Blok untuk 2 hari kedepan ➢ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses kedatangan tamu berjalan lancar ➢ Input bookingan dari WhatsApp ➢ Menerima Telfon dari tamu luar ➢ Menerima Telfon dari kamar ➢ Setiap Jen 17 : 00 Memberikan Hold Data ke Receptionis ➢ Cek Available ➢ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Rabu / 03 Juni 2026	08 : 00 – 16 : 00	➢ Cek Register ➢ Input bookingan dari Gmail ➢ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➢ Roven Blok untuk 2 hari kedepan ➢ Mencetak ARS untuk semua bookingan yang akan check in besok ➢ Input bookingan dari WhatsApp ➢ Menerima Telfon dari kamar ➢ Menerima Telfon dari tamu luar ➢ Cek Available

		➢ Yang shift pagi memberikan ARS ke Receptionis ➢ Input bookingan dari tamu luar Marketing ➢ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Kamis / 04 Juni 2026	OF	➢ Input bookingan dari Gmail ➢ Cek Register ➢ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➢ Roven Blok ➢ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses kedatangan tamu berjalan lancar ➢ Input bookingan dari WhatsApp ➢ Menerima Telfon dari tamu luar ➢ Menerima Telfon dari kamar ➢ Setiap Jen 17 : 00 Memberikan Hold Data ke Receptionis ➢ Cek Available ➢ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Jumat / 05 Juni 2026	10 : 00 – 18 : 00	➢ Cek Register ➢ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem

		➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Men cetak ARS untuk semua bookingan yang akan check in besok ➤ Input bookingan dari WhasApp ➤ Menetima Telfon dari kamar ➤ Menetima Telfon dari tamu luar ➤ Cek Available ➤ Yang shift pagi memberikan ARS ke Resepsionis ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Minggu 07 – Senin 08 / Juni 2026	10 : 00 – 18 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Registrar ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses

		➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Men cetak ARS untuk semua bookingan yang akan check in besok ➤ Input bookingan dari WhasApp ➤ Menetima Telfon dari kamar ➤ Menetima Telfon dari tamu luar ➤ Cek Available ➤ Yang shift pagi memberikan ARS ke Resepsionis ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Minggu 07 – Senin 08 / Juni 2026	10 : 00 – 18 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Registrar ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses

		➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Rabu / 10 Juni 2026	Of	
		➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Registrar ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses kedatangan tamu berjalan lancar ➤ Input bookingan dari WhasApp ➤ Menetima Telfon dari kamar ➤ Menetima Telfon dari tamu luar ➤ Setiap Jam 17 : 00 Memberikan Hold Dels ke Resepsionis ➤ Cek Available ➤ Input bookingan dari tim Sales Marketing ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Kamis / 11 Juni 2026	10 : 00 – 18 : 00	
Jumat / 12 Juni 2026	07 : 00 – 15 : 00	Gore bersama karyawan hotel
Sabtu 13 – Minggu 14 – Senin 15 / Juni 2026	08 : 00 – 16 : 00	➤ Cek Registrar

		➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Rabu / 10 Juni 2026	Of	
		➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Registrar ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses kedatangan tamu berjalan lancar ➤ Input bookingan dari WhasApp ➤ Menetima Telfon dari kamar ➤ Menetima Telfon dari tamu luar ➤ Setiap Jam 17 : 00 Memberikan Hold Dels ke Resepsionis ➤ Cek Available ➤ Input bookingan dari tim Sales Marketing ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Kamis / 11 Juni 2026	10 : 00 – 18 : 00	
Jumat / 12 Juni 2026	07 : 00 – 15 : 00	Gore bersama karyawan hotel
Sabtu 13 – Minggu 14 – Senin 15 / Juni 2026	08 : 00 – 16 : 00	➤ Cek Registrar

		agar proses kedatangan tamu berjalan lancar ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Setiap Jm 17 : 00 Memberikan Hold Doka ke Resepsionis ➤ Cek Available ➤ Input bookingan dari tim Sales Marketing ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Kamis / 18 Juni 2026	08 : 00 – 16 : 00	➤ Cek Registrar ➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Mencetak ARS untuk semua bookingan yang akan check in besok ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Cek Available ➤ Yang shift pagi memberikan ARS ke Resepsionis

		➤ Input bookingan dari tim Sales Marketing ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Jumat / 19 Juni 2026	10 : 00 – 18 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Registrar ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok 2 hari kedepan ➤ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses kedatangan tamu berjalan lancar ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Setiap Jm 17 : 00 Memberikan Hold Doka ke Resepsionis ➤ Cek Available ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Sabtu / 20 Juni 2026	OF	
Minggu 21 – Senin 22 / Juni 2026	08 : 00 – 16 : 00	➤ Cek Registrar ➤ Input bookingan dari Gmail

		➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Mencetak ARS untuk semua bookingan yang akan check in besok ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Cek Available ➤ Yang shift pagi memberikan ARS ke Resepsionis ➤ Input bookingan dari tim Sales Marketing ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Selasa 23 – Rabu 24 / Juni 2026	08 : 00 – 16 : 00	➤ Cek Registrar ➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Mencetak ARS untuk semua bookingan yang akan check in besok

		➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Cek Available ➤ Yang shift pagi memberikan ARS ke Resepsionis ➤ Input bookingan dari tim Sales Marketing ➤ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Kamis / 25 Juni 2026	OF	
Jumat / 26 Juni 2026	10 : 00 – 18 : 00	➤ Input bookingan dari Gmail ➤ Cek Registrar ➤ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➤ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➤ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses kedatangan tamu berjalan lancar ➤ Input bookingan dari WhatsApp ➤ Menerima Telfon dari kamar ➤ Menerima Telfon dari tamu luar ➤ Setiap Jm 17 : 00 Memberikan Hold Doka ke Resepsionis ➤ Cek Available

		➢ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Sabtu / 27 Juni 2026	07 : 00 – 15 : 00	➢ Perencanaan di hotel ➢ Input bookingan dari Gmail ➢ Cek Registrar ➢ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➢ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➢ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses kedatangan tamu berjalan lancar ➢ Input bookingan dari WhatsApp ➢ Menerima Telfon dari kamar ➢ Menerima Telfon dari tamu luar ➢ Setiap Jm 17 : 00 ➢ Memberikan Hold Data ke Resepsionis ➢ Input bookingan dari tim Sales Marketing ➢ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Minggu / 28 Juni 2026	10 : 00 – 18 : 00	
Senin 29 – Selasa 30 / Juni 2026	08 : 00 – 16 : 00	➢ Cek Registrar ➢ Input bookingan dari Gmail ➢ Melakukan pengecekan rate

		➢ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Sabtu / 27 Juni 2026	07 : 00 – 15 : 00	➢ Perencanaan di hotel ➢ Input bookingan dari Gmail ➢ Cek Registrar ➢ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➢ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➢ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses kedatangan tamu berjalan lancar ➢ Input bookingan dari WhatsApp ➢ Menerima Telfon dari kamar ➢ Menerima Telfon dari tamu luar ➢ Setiap Jm 17 : 00 ➢ Memberikan Hold Data ke Resepsionis ➢ Input bookingan dari tim Sales Marketing ➢ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Minggu / 28 Juni 2026	10 : 00 – 18 : 00	
Senin 29 – Selasa 30 / Juni 2026	08 : 00 – 16 : 00	➢ Cek Registrar ➢ Input bookingan dari Gmail ➢ Melakukan pengecekan rate

		- kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➢ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➢ Mencetak ARS untuk semua bookingan yang akan check in besok ➢ Input bookingan dari WhatsApp ➢ Menerima Telfon dari kamar ➢ Menerima Telfon dari tamu luar ➢ Yang shift pagi memberikan ARS ke Resepsionis ➢ Input bookingan dari tim Sales Marketing ➢ Sebelum pulang kita harus cek ulang pekerjaan yang telah di selesaikan jangan sampai ada pekerjaan yang tertinggal
Rabu 02 – Kamis 02 / Juli 2026	10 : 00 – 18 : 00	➢ Input bookingan dari Gmail ➢ Cek Registrar ➢ Melakukan pengecekan rate kamar untuk tiga hari kedepan guna memastikan harga yang berlaku sesuai dengan sistem ➢ Room Blok untuk 2 hari kedepan ➢ Print Ars untuk bookingan baru yang memiliki jadwal check in pada hari itu agar proses kedatangan tamu berjalan lancar

Lampiran 6. Konsultasi dengan Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
 Jl Prof.Dr.HamkaKampusUNPAirTawar Padang25171
 E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id



LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Gita Wulandari
 Unit Kegiatan Praktek : PLI I
 Nama Perusahaan/Industri : Mercure Hotel Padang
 Jadwal Kegiatan : 2 Februari - 2 Juli
 Nama Dosen Pembimbing PLI I : Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd., CHE

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Sabtu / 25 Juli 2026	Laporan Studi kasus salah	REVISI	
2.	Senin / 27 Juli 2026	Perbaikan kata pengantar, abstrak, Bab I, Bab II, Bab III, Bab IV, Bab V dan daftar Pustaka	Revisi	

Mengetahui,

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



Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 7. Konsultasi dengan Supervisor



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) : Gita Wulandari
Unit Kegiatan Praktek : PLII
Nama Perusahaan/Industri : Mercure Hotel Padang
Jadwal Kegiatan : 2 Februari - 2 Juli
Nama Supervisor (Penilai) : Rahmat Rafki
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor Front Office

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Jumat / 13 Feb 2026	Kesalahan dalam menginput harga kamar pada saat proses reservasi, sehingga harga yang tertera pada sistem tidak sesuai dengan harga yang seharusnya berlaku untuk periode tersebut.	Lebih teliti meng-check rate code dan validitas periode harga sebelum input data ke sistem dan melakukan double check sebelum konfirmasi ketamu	Uti
2	Rabu / 18 Feb 2026	prosedur penerimaan reservasi kamar melalui telephone	Latih intonasi dan kecepatan bicara agar tamu mudah memahami saat konfirmasi data	Uti
3	Sabtu / 22-Maret-2026	Kesalahan input data reservasi dari pesan whatsapp tamu seperti jumlah kamar atau tipe kamar yang sesuai dengan permintaan tamu.	baca pesan tamu dengan teliti sebelum input ke sistem, verifikasi ulang jika ada informasi yang kurang jelas dan kirim konfirmasi tindakan reservasi ketamu setelah input selesai	Uti



Lampiran 8. Penilaian PLI 1

DATA PESERTA/MAHASISWA MAGANG

NAMA PESERTA/MAHASISWA	: GITA WULANDARI
NIM	: 24135113
PROGRAM STUDI	: MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN	: PARIWISATA
NAMA DOSEN PEMBIMBING	: Dr. LISE ASNUR, S.Pd., M.Pd., CHE.
NAMA SUPERVISOR	: RAHMAT RAFKI
NAMA INDUSTRI	: MERCURE HOTEL PADANG
ALAMAT INDUSTRI	: JL PURUS IV NO 8 PADANG
KOTA	: PADANG
PROVINSI	: SUMATERA BARAT
SEMESTER	: 4

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

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Gita Wulandari
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Mercure Hotel Padang
 Bidang Magang : Front Office (Reservasi)

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

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

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{70} \times 100 = \frac{61}{70} \times 100 = 87$

Dosen Pembimbing



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

Padang, 23 Juni 2026
Supervisor


Rahmat Rafki
MENSOKEPADANG

**LEMBAR PENILAIAN
KEDISIPLINAN DAN TANGGUNGJAWAB DALAM MELAKSANAKAN TUGAS**

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Gita Wulandari
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nama Industri : Mercure Hotel Padang
Bidang Magang : Front Office (Reservasi)

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

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{30} \times 100 = \frac{25}{30} \times 100 = 83,3$

Dosen Pembimbing



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

Padang, 23 Juni 2026
Supervisor



Rahmat Rafki

LEMBAR PENILAIAN SIKAP

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Gita Wulandari
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Mercure Hotel Padang
 Bidang Magang : Front Office (Reservasi)

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

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

Dosen Pembimbing



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

Padang, 23 Juni 2026
 Supervisor



Rahmat Rafki

Gambar 6. 7 Penilaian dari Supervisor

LEMBAR PENILAIAN KEMAMPUAN MEMBUAT LAPORAN

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Gita Wulandari
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Mercure Hotel Padang
 Bidang Magang : Front Office (Reservasi)

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

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = \frac{21}{25} \times 100 = 84$

Padang, 23 Juni 2026
 Dosen Pembimbing



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

**LEMBAR PENILAIAN
KEMAMPUAN MEMPRESENTASIKAN HASIL LAPORAN**

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Gita Wulandari
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Hotel Mercure Padang
 Bidang Magang : Front Office (Reservasi)

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

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = 80$

Padang, 23 Juni 2026
 Dosen Pembimbing



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

REKAPITULASI PENILAIAN MAGANG

1. Nilai Kompetensi (30%)	=	$87 \times 30\%$	=	26,1
2. Nilai Disiplin dan Tanggung jawab (15%)	=	$83 \times 15\%$	=	12,45
3. Nilai Sikap (15%)	=	$88 \times 15\%$	=	13,2
4. 4. Nilai Laporan (30%)	=	$84 \times 30\%$	=	25,2
5. Nilai Presentasi Laporan (10%)	=	$80 \times 10\%$	=	8

NILAI AKHIR (NA) = (30% x Kompetensi) + (15% x Disiplin dan Tanggung jawab) + (15% x Sikap) + (30% x Laporan) + (10% x Presentasi Laporan) = 85.

Nilai Huruf = A

Konversi Angka Ke Huruf

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

Padang, 23 Juni 2026
Dosen Pembimbing



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

Gambar 6. 8 Penilaian dari Dosen Pembimbing



Gambar 6. 9 Sertifikat dari Industri

MERCURE
HOTEL
PADANG
MERCURE PADANG
JOB TRAINING EVALUATION FORM

Name of Trainee : GITA WULANDARI
Institution : UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Department : FRONT OFFICE (RESERVATION)
Period of Training : 2 FEBRUARY - 2 JULY 2026

NO.	CRITERIA & JUSTIFICATION	RATING SCALE					COMMENT
		1	2	3	4	5	
1	JOB KNOWLEDGE Pengetahuan tentang pekerjaan			√			
2	QUALITY OF WORK Kualitas pekerjaan			√			
3	EFFICIENCY OF WORK Efisiensi kerja				√		
4	ATTENDANCE Kehadiran					√	
5	COMMUNICATION Kemampuan berkomunikasi				√		
6	LEARNING NEW PROCEDURES & TASKS Kemampuan belajar prosedur & tugas baru			√			
7	SERVICE ORIENTED Berorientasi terhadap pelayanan				√		
8	ATTITUDE Sikap dan tingkah laku					√	
9	RESPONSIBILITY Tanggung jawab					√	
10	MOTIVATION Motivasi				√		
TOTAL SCORE		4.0					EXCELLENT
OVERALL RESULT		4.0					EXCELLENT
ABSENCE		Absence with permission days Absence without permission days Sick/ illness (Doctor Certificate) days					
Approved by,		Evaluated by,		Acknowledged by			
 RUSTY MAWA PRACI RESERVATION OFFICER		 RIDHO SUWANDI FRONT OFFICE MANAGER					

Legend :

- 1. Poor
- 2. Average
- 3. Good
- 4. Excellent
- 5. Outstanding

Gambar 6. 10 Penilaian Dari Industri