

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE  
DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN TAMU DI  
HARRIS RESORT BARELANG BATAM**

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



**Oleh : Fachri Ahmad Faritzi / 24135013**

**Dosen Pembimbing : Youmil Abrian, SE., MM**

**Supervisor: Moh. Dalfa Rizki Darmawan**

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

**2026**

## **HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS**

### **HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS**

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari  
Persyaratan Penyelesaian PLI I FPP-UNP  
Semester Januari 2026 - Juni 2026**

**Oleh:**

**Fachri Ahmad Faritzi**

**NIM: 24135013**

**Departemen Pariwisata**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan**

**Diperiksa dan Disahkan oleh:**

**Dosen Pembimbing**

  
**Youmil Abrian, SE., MM**

**NIP. 198210022008121002**

**a.n Dekan FPP UNP**

**Kepala Unit Hubungan Industri**

  
**Vischa Mansvera Pratama, M.Pd**  
**NIP. 199502132022032020**

## **HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI**

### **HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI**

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan Penyelesaian**

**Pengalaman Lapangan Industri I FPP-UNP**

**Padang Semester Januari 2026 – Juni 2026**

**Oleh  
Fachri Ahmad Faritzi**

**NIM : 24135013**

**Departemen Pariwisata**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan**

**Diperiksa dan Disahkan Oleh :**

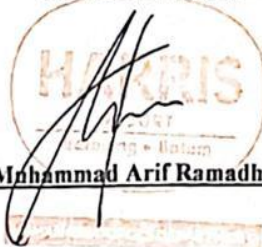
**Pembimbing dari Industri**

**Supervisor Front Office**



**(Moh. Dalfa Rizki Darmawan)**

**L & D Coordinator**



**(Muhammad Arif Ramadhan)**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktek magang dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulis melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri selama  $\pm$  6 bulan pada posisi *Front Office* di HARRIS Resorts Barelang Batam. Pengalaman pada saat Pengalaman Lapangan Industri I membuat pengetahuan penulis bertambah mengenai gambaran dalam dunia kerja, khususnya pada industri perhotelan. Laporan ini dibuat untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab penulis kepada pihak kampus untuk bukti sekiranya penulis benar-benar sudah menyelesaikan Pengalaman Lapangan Industri tempat penulis melakukan Pengalaman Lapangan Industri adalah HARRIS Resorts Barelang Batam, di hotel ini penulis mendapatkan kesempatan, pengetahuan serta pengalaman yang lebih luas lagi mengenai *Front Office* dan di hotel inilah penulis mempraktekan semua yang penulis pelajari selama dikampus.

Hambatan-hambatan baik dalam penulisan maupun penyusunan laporan ini penulis temui, tetapi berkat bantuan bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan laporan ini. Oleh sebab itu melalui laporan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu SST.Par, M.Si.Par, CHE selaku Kepala Dapertemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
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 tingkat Departemen Pariwisata sekaligus Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I

5. Bapak Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Youmil Abrian, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I
7. Dosen-dosen Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Bapak Bart Van Den Brink selaku *General Manager* di Harris Resorts
9. Ibu Mutia Anggraini Tanjung selaku *Assistant Front Office Manager* di Harris Resorts Barelang Batam
10. Ibu Melta Sari Ginting selaku *Human Resource Manager* di Harris Resorts Barelang Batam.
11. Bapak Muhammad Arif Ramadhan dan rekan kerja selaku senior penulis selama Pengalaman Lapangan Industri I departemen Front Office di Harris Resorts Barelang Batam.
12. Kepada orang tua dan keluarga yang telah memberi dukungan serta doa kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri I ini sampai selesai dengan baik. Semoga laporan ini dapat bermanfaat terutama bagi penulis ataupun untuk pembaca.

Batam, 5 Juli 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                        |      |
|----------------------------------------|------|
| HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS .....      | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI .....      | iii  |
| KATA PENGANTAR .....                   | iv   |
| DAFTAR ISI.....                        | vi   |
| DAFTAR GAMBAR.....                     | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                   | ix   |
| ABSTRAK.....                           | x    |
| <b>BAB I</b> .....                     | 12   |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....               | 12   |
| 1.1 Latar Belakang .....               | 12   |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....         | 13   |
| 1.3 Rumusan Masalah .....              | 13   |
| 1.4 Tujuan Studi Kasus .....           | 13   |
| 1.5 Manfaat Studi Kasus .....          | 14   |
| <b>BAB II</b> .....                    | 15   |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....          | 15   |
| 2.1 Front Office .....                 | 15   |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....         | 16   |
| 2.3 Kerangka Berpikir .....            | 17   |
| 2.4 Kerangka Studi Kasus .....         | 18   |
| <b>BAB III</b> .....                   | 20   |
| <b>METODE STUDI KASUS</b> .....        | 20   |
| 3.1 Jenis Penelitian.....              | 20   |
| 3.2 Lokasi dan Waktu PLI.....          | 20   |
| 3.3 Profil Perusahaan.....             | 20   |
| 3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus ..... | 21   |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....      | 22   |
| 3.6 Teknik Analisis Data .....         | 23   |

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| BAB IV .....                                    | 26 |
| <b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....               | 26 |
| 4.1 Gambaran Umum Studi Kasus .....             | 26 |
| 4.2 Temuan Studi Kasus.....                     | 26 |
| 4.3 Pembahasan Berdasarkan Teori Terdahulu..... | 27 |
| 4.4 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan .....      | 28 |
| BAB V .....                                     | 30 |
| <b>PENUTUP</b> .....                            | 30 |
| 5.1 Kesimpulan.....                             | 30 |
| 5.2 Saran.....                                  | 30 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                     | 32 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....          | 18 |
| Gambar 3.1 Logo Harris Resort Bareleng. .... | 20 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| Dokumentasi Kegiatan .....              | 34 |
| Sertifikat Magang.....                  | 35 |
| Lembar Penilaian Industri . ....        | 36 |
| Lembar Penilaian Fakultas .....         | 38 |
| Lembar Konsultasi Supervisor .....      | 42 |
| Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing..... | 43 |
| Logbook PLI I .....                     | 44 |
| Surat Keterangan PLI .....              | 57 |

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan Front Office merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan tamu dalam industri perhotelan. Sebagai departemen yang pertama dan terakhir berinteraksi dengan tamu, Front Office memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan yang profesional, cepat, tepat, dan ramah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta prinsip *service excellence*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Front Office HARRIS Resort Barelang Batam. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña (2020) yang meliputi kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Front Office di HARRIS Resort Barelang Batam telah dilaksanakan dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan prinsip *service excellence* melalui berbagai aktivitas pelayanan, seperti proses reservasi, *check-in*, pemberian informasi kepada tamu, penanganan permintaan dan keluhan tamu (*guest request* dan *guest complaint*), koordinasi dengan departemen terkait, serta proses *check-out*. Penerapan pelayanan tersebut memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan tamu melalui pelayanan yang cepat, tepat, ramah, responsif, dan profesional. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti tingginya jumlah tamu pada saat *peak hour*, keterbatasan waktu pelayanan ketika proses *check-in* dan *check-out* berlangsung secara bersamaan, serta perlunya koordinasi yang lebih efektif dengan departemen lain. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan secara berkala, evaluasi kualitas pelayanan, pengawasan terhadap penerapan SOP, serta penguatan koordinasi antardepartemen agar kualitas

pelayanan Front Office dapat terus ditingkatkan sehingga mampu menciptakan kepuasan tamu dan mempertahankan citra positif HARRIS Resort Barelang Batam.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, Front Office, Front Desk Agent, kepuasan tamu, *service excellence*, studi kasus.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan perkembangan pariwisata di Indonesia meningkatkan kebutuhan akan layanan akomodasi yang berkualitas. Industri perhotelan berperan penting dalam menyediakan fasilitas dan pelayanan yang mampu memberikan kenyamanan serta kepuasan kepada tamu. Menurut Badan Pusat Statistik (2024), tingkat hunian hotel berbintang di Indonesia menunjukkan tren positif sehingga hotel dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi harapan tamu. Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan tersebut adalah Front Office, karena menjadi bagian pertama yang berinteraksi langsung dengan tamu sejak proses reservasi, penyambutan (*greeting*), *check-in*, pemberian informasi, hingga *check-out*. Oleh karena itu, kualitas pelayanan Front Office menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan tamu selama menginap.

Selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Front Office HARRIS Resort Bareleng Batam, penulis mengamati bahwa pelayanan kepada tamu telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti meningkatnya jumlah tamu pada waktu tertentu (*peak hour*), keterlambatan kesiapan kamar, serta koordinasi dengan departemen lain yang dapat memengaruhi kelancaran pelayanan. Kondisi tersebut menuntut petugas Front Office untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik, bekerja secara profesional, serta mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah agar kepuasan tamu tetap terjaga. Berdasarkan kondisi tersebut, penulis tertarik melakukan studi kasus mengenai Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Front Office dalam Menciptakan Kepuasan Tamu di HARRIS Resort Bareleng Batam dengan fokus pada pelaksanaan pelayanan sesuai SOP, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Front Office berperan penting dalam menciptakan kepuasan tamu sehingga pelayanan harus dilaksanakan secara profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
2. Dalam pelaksanaan pelayanan Front Office masih terdapat beberapa kendala, seperti tingginya jumlah tamu pada waktu tertentu (*peak hour*) serta perlunya koordinasi yang lebih efektif antarbagian agar pelayanan tetap optimal.
3. Diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan Front Office melalui penerapan *service excellence* dan evaluasi pelayanan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan tamu di HARRIS Resort Barelang Batam.

## **1.3 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan Front Office di HARRIS Resort Barelang Batam dalam menciptakan kepuasan tamu?
2. Apa saja kendala yang dihadapi Departemen Front Office dalam memberikan pelayanan kepada tamu di HARRIS Resort Barelang Batam?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan Departemen Front Office untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan tamu?

## **1.4 Tujuan Studi Kasus**

Tujuan dari studi kasus ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan kualitas pelayanan Front Office di HARRIS Resort Barelang Batam dalam menciptakan kepuasan tamu.
2. Mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi Departemen Front Office dalam memberikan pelayanan kepada tamu di HARRIS Resort Barelang Batam.
3. Untuk menganalisis upaya yang dilakukan oleh Departemen Front Office dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu menciptakan kepuasan tamu.

## **1.5 Manfaat Studi Kasus**

Adapun manfaat yang diharapkan dari studi kasus ini adalah sebagai berikut:

### **1. Bagi Penulis**

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman penulis mengenai peningkatan kualitas pelayanan pada Departemen Front Office. Selain itu, studi kasus ini menjadi sarana bagi penulis untuk mengembangkan kemampuan dalam menganalisis permasalahan pelayanan serta menghubungkan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik kerja di industri perhotelan.

### **2. Bagi Industri**

Menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi HARRIS Resort Barelang Batam dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Front Office sehingga mampu meningkatkan kepuasan tamu.

### **3. Bagi Program Studi**

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan yang akan melaksanakan Praktik Lapangan Industri maupun menyusun laporan studi kasus dengan topik yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Front Office, kepuasan tamu, dan operasional hotel.

### **4. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Menjadi bahan referensi dan sumber informasi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan Front Office dan kepuasan tamu di industri perhotelan

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Front Office**

Front Office merupakan salah satu departemen utama dalam operasional hotel yang berperan sebagai pusat pelayanan kepada tamu sejak proses reservasi, check-in, selama tamu menginap, hingga check-out. Departemen ini menjadi bagian pertama dan terakhir yang berinteraksi langsung dengan tamu sehingga berperan penting dalam membentuk kesan terhadap kualitas pelayanan hotel.

Menurut Bardi (2017), Front Office bertanggung jawab terhadap pelayanan tamu yang meliputi reservasi, registrasi, penentuan kamar, pemberian informasi, penanganan keluhan, hingga proses pembayaran. Hayes dan Ninemeier (2020) menyatakan bahwa Front Office merupakan pusat komunikasi yang menghubungkan tamu dengan departemen lain sehingga kebutuhan tamu dapat dipenuhi secara efektif.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa Front Office merupakan departemen yang memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu sekaligus mendukung kelancaran operasional hotel.

##### **2.1.1 Service Excellence**

Service excellence Front Office merupakan salah satu departemen utama dalam operasional hotel yang berperan sebagai pusat pelayanan kepada tamu sejak proses reservasi, check-in, selama tamu menginap, hingga check-out. Departemen ini menjadi bagian pertama dan terakhir yang berinteraksi langsung dengan tamu sehingga berperan penting dalam membentuk kesan terhadap kualitas pelayanan hotel.

Menurut Bardi (2017), Front Office bertanggung jawab terhadap pelayanan tamu yang meliputi reservasi, registrasi, penentuan kamar, pemberian informasi,

penanganan keluhan, hingga proses pembayaran. Hayes dan Ninemeier (2020) menyatakan bahwa Front Office merupakan pusat komunikasi yang menghubungkan tamu dengan departemen lain sehingga kebutuhan tamu dapat dipenuhi secara efektif.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa Front Office merupakan departemen yang memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu sekaligus mendukung kelancaran operasional hotel.

### **2.1.3 Kepuasan Tamu (Guest Satisfaction)**

Kepuasan tamu merupakan tingkat perasaan tamu setelah membandingkan harapan dengan pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan sesuai atau melebihi harapan, maka tamu akan merasa puas, sehingga dapat meningkatkan loyalitas dan citra positif hotel.

Menurut Oliver (2015), kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi terhadap pengalaman menggunakan suatu produk atau jasa. Tjiptono (2022) juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan utama perusahaan jasa karena berhubungan dengan loyalitas pelanggan dan keberlangsungan usaha.

Berdasarkan teori tersebut, kepuasan tamu sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan Front Office karena departemen ini menjadi titik kontak utama antara hotel dan tamu.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Penelitian Penelitian yang dilakukan oleh Pratama, Astina, dan Putra (2024) mengenai pengaruh kinerja Front Office terhadap kepuasan tamu di Sheraton Bali Kuta Resort menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Front Office berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu.

Penelitian Zaenudin dan Anandita (2024) mengenai peranan Front Office di Hotel Sala View Solo menunjukkan bahwa Front Office memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan, menangani kebutuhan dan keluhan tamu, serta meningkatkan kualitas pelayanan hotel.

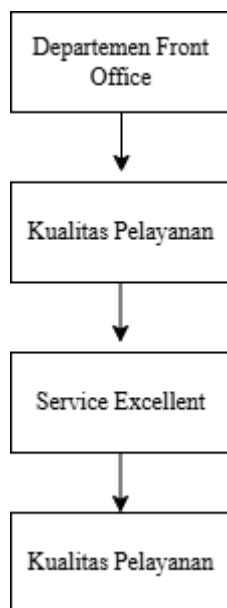
Penelitian Hutapea dkk. (2025) mengenai kualitas pelayanan Front Office di Hotel Niagara Parapat menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional dapat meningkatkan kepuasan tamu. Namun, masih ditemukan kendala berupa koordinasi antarbagian dan keterlambatan kesiapan kamar yang memerlukan perbaikan.

Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Front Office memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan tamu. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan melalui penerapan SOP, pelayanan prima, dan koordinasi yang baik menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan tamu di HARRIS Resort Barelang Batam

### **2.3 Kerangka Berpikir**

Industri perhotelan merupakan industri jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan. Front Office sebagai departemen yang pertama dan terakhir berinteraksi dengan tamu memiliki peranan penting dalam membentuk kepuasan tamu. Pelayanan yang sesuai dengan SOP, didukung penerapan service excellence, kemampuan komunikasi yang baik, dan koordinasi antardepartemen akan menghasilkan pelayanan yang profesional sehingga mampu meningkatkan kepuasan tamu.

Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada analisis kualitas pelayanan Front Office, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta upaya peningkatan pelayanan untuk menciptakan kepuasan tamu di HARRIS Resort Barelang Batam.



Gambar 2.1 Kerangka pikiran

## 2.4 Kerangka Studi Kasus

Departemen Front Office merupakan bagian yang memiliki peran strategis dalam operasional hotel karena menjadi pusat pelayanan yang pertama kali berinteraksi dengan tamu saat proses kedatangan (*check-in*) dan terakhir saat tamu meninggalkan hotel (*check-out*). Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Front Office akan membentuk kesan pertama (*first impression*) dan kesan terakhir (*last impression*) yang sangat memengaruhi kepuasan tamu.

Dalam memberikan pelayanan kepada tamu, Front Office dituntut untuk menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP), prinsip *service excellence*, serta dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penerapan kelima dimensi tersebut diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, profesional, dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan tamu.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai tantangan yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan Front Office, seperti meningkatnya jumlah tamu pada periode sibuk (*peak hour*), keterlambatan kesiapan kamar,

koordinasi antarbagian, penanganan keluhan tamu, serta perbedaan harapan setiap tamu terhadap pelayanan hotel. Kondisi tersebut dapat berdampak pada tingkat kepuasan tamu apabila tidak ditangani secara efektif.

Berdasarkan kondisi tersebut, studi kasus ini difokuskan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan Front Office diterapkan di HARRIS Resort Barelang Batam, kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan, serta upaya yang dilakukan oleh pihak hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu menciptakan kepuasan tamu. Analisis dilakukan dengan mengacu pada teori kualitas pelayanan, konsep *service excellence*, dan kepuasan tamu sebagai dasar dalam mengevaluasi praktik pelayanan Front Office.

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan Front Office di HARRIS Resort Barelang Batam sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi hotel dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada tamu secara berkelanjutan.

## **BAB III**

### **METODE STUDI KASUS**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian Studi kasus ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan Front Office dalam menciptakan kepuasan tamu di HARRIS Resort Barelang Batam. Data diperoleh melalui hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI). Selanjutnya, data dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui kondisi pelayanan, kendala yang dihadapi, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan Front Office.

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

Pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri I ini disesuaikan dengan jangka waktu semester 4 (Delapan), dengan mempertimbangkan kesediaan pihak hotel dan perkuliahan yang sedang atau akan diikuti serta juga harus memperhatikan persyaratan khusus yang dikeluarkan jurusan. Dalam buku panduan Universitas Negeri Padang dicantumkan bahwa satu SKS untuk mata kuliah lapangan pelaksanaannya setara dengan empat sampai lima jam tatap muka dalam seminggu. Pelaksanaan pengalaman industri ini dilaksanakan selama enam bulan, yaitu mulai dari 21 Januari 2026 – 20 Juli 2026.

#### **3.3 Profil Perusahaan**

1. Profile HARRIS Resort Barelang Batam



Gambar 3.1 Logo HARRIS Resort Barelang Batam

HARRIS Resort Barelang Batam merupakan hotel berbintang empat yang

berlokasi strategis di Jl. Trans Bareleng, Tembesi, Batam. Letaknya sangat dekat dengan salah satu ikon wisata terkenal di Batam, yaitu Jembatan Bareleng, yang dapat dijangkau hanya dalam waktu 5–10 menit berjalan kaki dari area resort. Berdiri di atas lahan seluas sekitar 10 hektar, resort ini memiliki banyak bangunan dengan desain yang menyatu dengan alam serta menawarkan pemandangan menakjubkan berupa laut, jembatan, dan deretan pulau-pulau di sekitarnya. Dengan lokasi yang strategis dan fasilitas lengkap, HARRIS Resort Bareleng Batam menjadi pilihan ideal bagi wisatawan yang mencari kenyamanan dan keindahan alam dalam satu tempat.

Untuk informasi yang lebih lengkap, berikut ini adalah profil dari HARRIS Resort Bareleng Batam:

|                 |                                                                                |                        |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Nama Dagang     | : HARRIS Resort Bareleng Batam                                                 | Jenis Usaha            |
|                 | : Jasa Perhotelan                                                              |                        |
| Tanggal Berdiri | : 12 Februari 2018                                                             | Pemilik : Mr. Irwanndi |
| Alamat          | : Tembesi, Kec. Sagulung, Kota Batam, Kepulauan Riau 29439                     |                        |
| Phone/Fax       | : 0778 409 1111/0778409 1333                                                   |                        |
| Website         | : <a href="mailto:reservation.hbri@the-Ascott">reservation.hbri@the-Ascott</a> |                        |

### **3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus**

#### **A. Subjek Studi Kasus**

Subjek studi kasus merupakan pihak yang menjadi sumber informasi sesuai dengan fokus penelitian. Menurut Sugiyono (2023), subjek penelitian adalah individu atau kelompok yang memiliki informasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

Subjek dalam studi kasus ini adalah Departemen Front Office HARRIS Resort Bareleng Batam, khususnya karyawan yang terlibat langsung dalam pelayanan kepada tamu, yaitu Front Office Supervisor, Front Desk Agent (FDA), Guest Service Agent (GSA), dan Front Office Trainee. Informan dipilih karena memiliki pengetahuan dan pengalaman mengenai pelaksanaan pelayanan Front Office, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta penanganan kebutuhan dan keluhan tamu. Selain itu, pengalaman penulis selama melaksanakan

Praktik Lapangan Industri (PLI) sebagai Front Desk Agent Trainee juga menjadi data pendukung dalam memahami proses pelayanan Front Office.

## **B. Objek Studi Kasus**

Objek studi kasus merupakan fokus atau fenomena yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian. Objek yang dikaji dalam penelitian ini adalah pelaksanaan kualitas pelayanan Front Office dalam menciptakan kepuasan tamu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) di HARRIS Resort Barelang Batam.

Penelitian difokuskan pada kesesuaian pelaksanaan pelayanan Front Office dengan SOP yang berlaku, mulai dari proses penyambutan tamu (*greeting*), penanganan reservasi, *check-in*, pemberian informasi, penanganan permintaan dan keluhan tamu, hingga proses *check-out*. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi kendala yang dihadapi Front Office dalam memberikan pelayanan serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya.

Melalui penelitian ini diharapkan diperoleh gambaran mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan Front Office sebagai upaya menciptakan kepuasan tamu serta meningkatkan kualitas pelayanan di HARRIS Resort Barelang Batam.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data sesuai dengan fokus penelitian. Menurut Sugiyono (2023), teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi..

#### **3.5.1 Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Menurut Sugiyono (2023), observasi digunakan untuk memperoleh data mengenai aktivitas atau kondisi yang terjadi di lapangan.

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan selama Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Front Office HARRIS Resort Barelang Batam dengan mengamati pelaksanaan pelayanan kepada tamu sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Pengamatan difokuskan pada proses *greeting*, penanganan

reservasi, *check-in*, pemberian informasi, penanganan permintaan dan keluhan tamu, koordinasi dengan departemen lain, serta proses *check-out*.

### **3.5.2 Wawancara**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan informan untuk memperoleh informasi mengenai objek penelitian. Menurut Sugiyono (2023), wawancara dalam penelitian kualitatif digunakan untuk menggali informasi berdasarkan pengalaman dan pandangan informan.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada Front Office Supervisor, Front Desk Agent (FDA), dan Guest Service Agent (GSA) di HARRIS Resort Barelang Batam. Informan dipilih secara purposive karena memiliki pengetahuan dan pengalaman mengenai pelaksanaan pelayanan Front Office. Wawancara difokuskan pada pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP), kendala yang dihadapi, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan tamu

### **3.5.3 Dokumentasi**

Dokumen Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Menurut Sugiyono (2023), dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara.

Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh dari Standar Operasional Prosedur (SOP) Front Office, foto kegiatan operasional Front Office, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan kepada tamu di Departemen Front Office HARRIS Resort Barelang Batam. Selain itu, penulis juga menggunakan dokumentasi yang diperoleh selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI), seperti dokumentasi proses pelayanan tamu, penanganan reservasi, *check-in*, *check-out*, penanganan permintaan dan keluhan tamu, serta koordinasi dengan departemen lain sebagai data pendukung penelitian.

## **3.6 Teknik Analisis Data**

Teknik Teknik analisis data merupakan proses mengolah dan menginterpretasikan data untuk memperoleh kesimpulan penelitian. Menurut Sugiyono (2023), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak proses

pengumpulan data hingga penelitian selesai. Penelitian ini menggunakan model analisis data Miles, Huberman, dan Saldaña (2020) yang meliputi tiga tahapan, yaitu kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing and verification).

Model analisis tersebut digunakan untuk menganalisis data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai kualitas pelayanan Front Office dalam menciptakan kepuasan tamu di HARRIS Resort Barelang Batam. Melalui proses analisis tersebut, peneliti dapat mengidentifikasi pelaksanaan pelayanan Front Office, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) guna menciptakan kepuasan tamu di HARRIS Resort Barelang Batam.

#### **3.6.1 Kondensasi Data (*Data Condensation*)**

Kondensasi data merupakan tahap awal analisis data kualitatif. Menurut Miles, Huberman, dan Saldaña (2020), kondensasi data adalah proses memilih, menyederhanakan, mengelompokkan, dan mengorganisasikan data agar mudah dianalisis.

Dalam penelitian ini, kondensasi data dilakukan dengan menyeleksi data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Front Office dalam menciptakan kepuasan tamu di HARRIS Resort Barelang Batam. Data yang relevan mengenai pelaksanaan pelayanan Front Office, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), kendala yang dihadapi, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan dipertahankan untuk dianalisis lebih lanjut.

#### **3.6.2 Penyajian Data (*Data Display*)**

Penyajian data merupakan tahap analisis yang dilakukan setelah proses kondensasi data. Menurut Miles, Huberman, dan Saldaña (2020), penyajian data bertujuan untuk menyusun informasi secara sistematis sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hasil penelitian dan menarik kesimpulan.

Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif yang didukung oleh hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penyajian data

difokuskan pada pelaksanaan kualitas pelayanan Front Office dalam menciptakan kepuasan tamu, kesesuaiannya dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), kendala yang dihadapi selama proses pelayanan, serta upaya yang dilakukan oleh Departemen Front Office dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu di HARRIS Resort Barelang Batam.

### **3.6.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)**

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan tahap akhir dalam analisis data. Menurut Miles, Huberman, dan Saldaña (2020), kesimpulan yang diperoleh harus terus diverifikasi selama proses penelitian agar hasil yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang baik.

Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai kualitas pelayanan Front Office dalam menciptakan kepuasan tamu di HARRIS Resort Barelang Batam. Selanjutnya, kesimpulan diverifikasi melalui perbandingan data yang diperoleh dari berbagai teknik pengumpulan data (triangulasi) untuk memastikan kesesuaian dan keabsahan informasi mengenai pelaksanaan pelayanan Front Office, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

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

Penelitian ini dilaksanakan pada Departemen Front Office di HARRIS Resort Barelang Batam yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada tamu mulai dari proses reservasi, penyambutan tamu (*greeting*), *check-in*, pemberian informasi, penanganan permintaan dan keluhan tamu, hingga proses *check-out* sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel.

Selama Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis ditempatkan sebagai Front Office Trainee dan terlibat langsung dalam kegiatan operasional Front Office, seperti melayani proses *check-in* dan *check-out*, memberikan informasi mengenai fasilitas dan layanan hotel, menangani permintaan serta keluhan tamu, dan berkoordinasi dengan departemen lain untuk memenuhi kebutuhan tamu.

Fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan Front Office dalam menciptakan kepuasan tamu. Melalui pengalaman selama Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis menganalisis pelaksanaan pelayanan Front Office berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu menciptakan kepuasan tamu di HARRIS Resort Barelang Batam..

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

Berdasarkan Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan pengalaman selama Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Front Office HARRIS Resort Barelang Batam, ditemukan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi pedoman utama bagi petugas Front Office dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan Front Office dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu proses penyambutan tamu (*greeting*), penanganan reservasi, proses *check-in*, pemberian informasi mengenai fasilitas dan

layanan hotel, penanganan permintaan dan keluhan tamu, koordinasi dengan departemen terkait, serta proses check-out. Seluruh tahapan tersebut dilaksanakan sesuai dengan SOP untuk memastikan tamu memperoleh pelayanan yang cepat, ramah, profesional, dan memuaskan.

Dalam pelaksanaannya, petugas Front Office juga melakukan koordinasi dengan Departemen Housekeeping, Engineering, Food and Beverage, serta departemen lainnya terkait kesiapan kamar, penanganan permintaan dan keluhan tamu, serta penyediaan layanan sesuai kebutuhan tamu. Koordinasi tersebut mendukung kelancaran operasional hotel dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Front Office di HARRIS Resort Barelang Batam telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Penerapan SOP, pelayanan yang profesional, serta koordinasi yang baik antar departemen berperan penting dalam menciptakan kepuasan tamu dan mempertahankan standar pelayanan hotel.

#### **4.3 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama Praktik Lapangan Industri (PLI), pelaksanaan kualitas pelayanan Front Office di HARRIS Resort Barelang Batam secara umum telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas pelayanan kepada tamu. Kendala utama yang ditemukan adalah meningkatnya jumlah tamu pada waktu tertentu (*peak hour*) sehingga proses pelayanan, seperti *check-in*, *check-out*, serta penanganan permintaan dan keluhan tamu memerlukan waktu yang lebih lama. Selain itu, keterlambatan kesiapan kamar dari Departemen Housekeeping dan kendala komunikasi dengan tamu juga dapat memengaruhi kelancaran pelayanan.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut meliputi penerapan SOP secara konsisten, peningkatan koordinasi dengan Departemen Housekeeping

dan departemen terkait lainnya, pembagian tugas sesuai tanggung jawab, serta pemberian pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional sesuai prinsip *service excellence*. Dengan upaya tersebut, kualitas pelayanan Front Office dapat tetap terjaga sehingga mampu meningkatkan kepuasan tamu dan mempertahankan standar pelayanan di HARRIS Resort Barelang Batam.

#### **4.4 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan**

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan Front Office di HARRIS Resort Barelang Batam telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Pelayanan dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu proses penyambutan tamu (*greeting*), penanganan reservasi, proses *check-in*, pemberian informasi mengenai fasilitas dan layanan hotel, penanganan permintaan dan keluhan tamu, koordinasi dengan departemen terkait, hingga proses *check-out*. Pelaksanaan pelayanan tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, ramah, profesional, dan mampu menciptakan kepuasan tamu. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Barata (2006) yang menyatakan bahwa pelayanan prima (*service excellence*) merupakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan melalui sikap, perhatian, kemampuan, tindakan, dan tanggung jawab untuk memenuhi harapan pelanggan. Selain itu, teori Tjiptono (2022) juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan serta membangun loyalitas terhadap perusahaan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Pratama, Astina, dan Putra (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan Front Office berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu, serta penelitian Zaenudin dan Anandita (2024) yang menunjukkan bahwa Front Office memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui komunikasi yang efektif dan penanganan kebutuhan tamu secara profesional. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP secara konsisten, didukung oleh koordinasi antardepartemen, kompetensi karyawan, dan penerapan prinsip *service excellence*, mampu

meningkatkan kualitas pelayanan Front Office serta menciptakan kepuasan tamu di HARRIS Resort Barelang Batam.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Front Office dalam Menciptakan Kepuasan Tamu: Studi Kasus pada Departemen Front Office HARRIS Resort Barelang Batam, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Front Office telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel. Pelayanan meliputi proses penyambutan tamu (*greeting*), penanganan reservasi, *check-in*, pemberian informasi mengenai fasilitas dan layanan hotel, penanganan permintaan dan keluhan tamu, koordinasi dengan departemen terkait, serta proses *check-out*. Penerapan SOP tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, ramah, profesional, dan mampu menciptakan kepuasan tamu.

Dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kendala, seperti meningkatnya jumlah tamu pada waktu tertentu (*peak hour*), keterlambatan kesiapan kamar, kendala komunikasi dengan tamu, serta koordinasi antar departemen. Kendala tersebut dapat memengaruhi kelancaran pelayanan apabila tidak ditangani dengan baik.

Upaya yang dilakukan oleh Departemen Front Office meliputi penerapan SOP secara konsisten, peningkatan koordinasi dengan departemen terkait, pembagian tugas sesuai tanggung jawab, serta penerapan prinsip *service excellence* dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Dengan upaya tersebut, kualitas pelayanan Front Office dapat tetap terjaga sehingga mampu meningkatkan kepuasan tamu dan mendukung terciptanya standar pelayanan yang baik di HARRIS Resort Barelang Batam.

#### **5.2 Saran**

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

### **1. Bagi Departemen Front Office HARRIS Resort Barelang Batam**

Departemen Front Office disarankan untuk terus meningkatkan konsistensi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) melalui pelatihan (*training*) dan penyegaran (*refreshment training*) secara berkala. Selain itu, kemampuan komunikasi, penanganan keluhan tamu, serta koordinasi dengan departemen terkait perlu terus ditingkatkan agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan kepuasan tamu dapat terus meningkat.

### **2. Bagi Harris Resort Barelang Batam**

Pihak hotel diharapkan terus mendukung peningkatan kualitas pelayanan Front Office melalui penyediaan fasilitas kerja yang memadai, pengembangan kompetensi karyawan, serta evaluasi terhadap penerapan SOP dan kualitas pelayanan secara berkala. Dukungan tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas operasional dan memberikan pengalaman menginap yang lebih baik bagi tamu.

### **3. Bagi Mahasiswa Praktik Selanjutnya**

Mahasiswa yang melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Front Office disarankan untuk mempersiapkan pengetahuan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP), proses pelayanan tamu, teknik komunikasi, serta penanganan permintaan dan keluhan tamu. Selain itu, mahasiswa perlu memiliki sikap disiplin, ramah, teliti, bertanggung jawab, serta mampu bekerja sama dalam tim untuk memberikan pelayanan yang profesional.

### **4. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai kualitas pelayanan Front Office dengan menambahkan variabel lain, seperti loyalitas tamu, kualitas komunikasi, atau penerapan *service excellence*, serta menggunakan metode penelitian yang lebih beragam agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif mengenai peningkatan kepuasan tamu di industri perhotelan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2018). Pengantar operasional hotel. Gramedia.
- Amaliasari. (2019). *Manajemen perhotelan*. Erlangga.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Tingkat penghunian kamar hotel berbintang di Indonesia*. Badan Pusat Statistik Republik Indonesia.
- Danurdara, A. B., & Siahaan, R. P. (2023). *Hubungan kualitas layanan Front Office terhadap kepuasan pelanggan di Hotel X Bandung*. *Tourism Scientific Journal*, 9(1), 1–13
- Kurniawan, J. (2023). *Penerapan kualitas pelayanan untuk mencapai tingkat kepuasan tamu menggunakan indikator SERVQUAL pada Front Office Department di Hotel Grand Hyatt Jakarta*. *Journal Management SMC*,
- Sailendra, A. (2015). Langkah-langkah praktis membuat Standard Operating Procedure (SOP). Trans Idea Publishing.
- Sudharma Yadnya, P. A. W., Ariana, N. N. J., & Sutaguna, I. N. T. (2024). *Analisis kualitas pelayanan Front Office terhadap kepuasan wisatawan di Hotel Inna Heritage Denpasar Bali*.
- Sulastiyono, A. (2018). Manajemen penyelenggaraan hotel. Alfabeta.
- Tambunan, R. M. (2013). Pedoman penyusunan Standard Operating Procedures (SOP). Maestas Publishing.
- TAUZIA Hotels Management. (2024). *Company profile & brand guidelines*. Jakarta: TAUZIA
- The Ascott Limited. (2025). *Company profile*. Singapore: The Ascott Limited.
- Tuten, T. L., & Solomon, M. R. (2020). *Social Media Marketing* (3rd ed.). Sage Publications.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. (2009). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11.

- Universitas Negeri Padang. (2024). *Buku pedoman pengalaman lapangan industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan*. Universitas Negeri Padang.
- VHP Software. (2023). *Visual Hotel Program: User manual*. Jakarta: VHP Indonesia.
- Wulandari, N., & Sadjuni, S. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan karyawan Front Office Department terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi (Studi pada Sheraton Bali Kuta Resort)*. *JRB–Jurnal Riset Bisnis*, 8(1), 141–155
- Zaenudin, M., & Anandita, A. (2024). Peranan Front Office Department dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Tamu di Hotel Sala View Solo. *Mabha Jurnal*, 5(2), 109–117.

## DOKUMETASI KEGIATAN



## SERTIFIKAT MAGANG



**HARRIS ASCOTT**

Name: Fachri Ahmad Faritzi  
Position: Front Office  
Department: Training & Development  
Date: 18 January 2026

| Upper Performance (Assessment)     | Student (Factual) | Student (Factual) | Student (Factual) |
|------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Ability to handle the registration | 3.5               | A                 |                   |
| Facility use and staff             | 3.5               | A                 |                   |
| Work Ability                       | 3.5               | A                 |                   |
| Team work                          | 3.5               | A                 |                   |
| Decision making                    | 3.5               | A                 |                   |
| Responsibility and integrity       | 3.5               | A                 |                   |
| Personality                        | 3.5               | A                 |                   |
| Appearance                         | 3.5               | A                 |                   |
| Attitude                           | 3.5               | A                 |                   |
| Communication                      | 3.5               | A                 |                   |
| Self-Confidence                    | 3.5               | A                 |                   |
| Self-Motivation                    | 4.0               | A                 |                   |
| Learning Assessment                | 4.0               | A                 |                   |
| Efficiency                         | 4.0               | A                 |                   |
| Accuracy                           | 4.0               | A                 |                   |
| Speed of Response                  | 4.0               | A                 |                   |
| Perfor. value                      | 4.0               | A                 |                   |
| Score Average                      | 3.5               | A                 |                   |

Score: 3.5 Grade: A Category: Excellent

Sabana B  
KUTIPAH  
(Coordinator)

Melita Sari Ginting  
Human Resources Manager

Muhammad Asif S  
LTD Coordinator

Muhammad Asif S  
LTD Coordinator

Muhammad Asif S  
LTD Coordinator

ASCOTT



## LEMBARAN PENILAIAN SUPERVISOR

### DATA PESERTA/MAHASISWA MAGANG

|                        |                             |
|------------------------|-----------------------------|
| NAMA PESERTA/MAHASISWA | Fachri Ahmad Farizi         |
| NIM                    | 24135013                    |
| PROGRAM STUDI          | D4 Manajemen Perhotelan     |
| DEPARTEMEN             | Pariwisata                  |
| NAMA DOSEN PEMBIMBING  | Yumli Abrian, SE., M.M.     |
| NAMA SUPERVISOR        | Mon. Dafa Liki Darmawan     |
| NAMA INDUSTRI          | Karni Resort Bantiang Batam |
| ALAMAT INDUSTRI        | Jl. Trans Bantiang, Tembesi |
| KOTA                   | Batam                       |
| PROVINSI               | Kepulauan Riau              |
| SEMESTER               | IV (empat)                  |

# INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

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

### Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa: Pachni Ahmad Pongu  
 Program Studi: PA Monoklimin Perikanan  
 Nama Industri: Harim Pireit Baitam  
 Bidang Magang: Front Office (Receptionist)

| No | Aspek yang Dinilai                                                                                     | Skala |   |   |   |   | Catatan                                                            |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|---|---|---|--------------------------------------------------------------------|
| 1  | Mahasiswa menguasai ilmu bidang studi (teori) penunjang magang                                         | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | memahami knowledge di front office                                 |
| 2  | Mahasiswa terampil dalam membaca gambar kerja/ petunjuk kerja/menu/resep dan sejenisnya                | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | mampu memahami instruksi kerja                                     |
| 3  | Mahasiswa terampil dalam mempersiapkan area kerja/bahan/alat praktek                                   | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | Selalu mempersiapkan hal-hal yang dibutuhkan sebelum memulai shift |
| 4  | Mahasiswa terampil menggunakan alat atau instrumen yang dipakai dalam praktek                          | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | Cukup terampil dalam mengoperasikan sistem VHP                     |
| 5  | Mahasiswa mampu menyelesaikan praktek dalam jangka waktu yang disediakan                               | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | Tepat waktu                                                        |
| 6  | Mahasiswa mampu menghasilkan hasil praktek sesuai dengan standar (tolak ukur) yang ditetapkan industri | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | Hasil sudah sesuai dengan SOP                                      |
| 7  | Mahasiswa mampu melaksanakan praktek secara mandiri                                                    | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | Dapat bekerja secara mandiri                                       |
| 8  | Mahasiswa berinisiatif untuk meningkatkan hasil praktek                                                | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | Memiliki inisiatif dan saran yang tinggi                           |
| 9  | Dalam pelaksanaan praktek mahasiswa memperhatikan keselamatan kerja bagi diri sendiri dan orang lain   | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | memperhatikan keselamatan kerja                                    |
| 10 | Mahasiswa mampu melakukan                                                                              | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |                                                                    |

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

|                                               |                                                                                                                     |   |   |   |   |   |                                                             |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|-------------------------------------------------------------|
|                                               | pemeliharaan keselamatan alat, bahan dan lingkungan tempat praktek                                                  |   |   |   |   |   | memiliki Seseorang Balinging pada Asam Uaja                 |
| 11                                            | Mahasiswa terampil dalam membersihkan dan merapikan area kerja/bahan/alat praktek                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Memiliki Inisiatif dalam Kebersihan Area (alat operasional) |
| 12                                            | Mahasiswa berinisiatif untuk menyelesaikan atau mengatasi masalah yang ditemui                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Need Improvement untuk take decision                        |
| 13                                            | Mahasiswa memiliki kekuatan untuk bertahan dan terus berusaha dalam menghadapi rintangan atau tantangan di industri | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Sangat Jang Gung baik untuk selalu belajar                  |
| 14                                            | Mahasiswa mampu memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Memenuhi standar operasional                                |
| <b>Jumlah Skor</b>                            |                                                                                                                     |   |   |   |   |   |                                                             |
| <b>Total Skor</b>                             |                                                                                                                     |   |   |   |   |   |                                                             |
| (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom) |                                                                                                                     |   |   |   |   |   |                                                             |

Catatan : Nilai =  $\frac{\text{Total Skor}}{70} \times 100 = 92,8$

Dosen Pembimbing

Yumil Abrian S.F., M.M.  
NIP/NIDN. 190210022008121002

Supervisor

Moh. Dalfa Rizki (FOSN/HBL)

Batam 20/03/2026

**HARRIS**  
RESORT  
Barelang - Batam

# INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

## LEMBAR PENILAIAN KEDISIPLINAN DAN TANGGUNGJAWAB DALAM MELAKSANAKAN TUGAS

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Rachn Ahmad Fainri  
Program Studi : DI Mana Jemur Pemukiman  
Nama Industri : Harris resort Batang  
Bidang Magang : Front Office

| No                                            | Aspek yang Dinilai                                                                                | Skala |   |   |   |   | Catatan                                       |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|---|---|---|-----------------------------------------------|
| 1                                             | Mahasiswa mampu bekerja sama dengan orang lain selama melaksanakan magang                         | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | Good teamwork                                 |
| 2                                             | Sikap mahasiswa dalam menerima petunjuk, kritik, atau anjuran dari supervisor                     | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | need to be more open to constructive feedback |
| 3                                             | Mahasiswa disiplin di industri                                                                    | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | Good discipline at work                       |
| 4                                             | Mahasiswa berpenampilan dan berpakaian wajar dan rapi di industri                                 | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | Professional & well grooming                  |
| 5                                             | Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengelola waktu                                           | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | Good time management                          |
| 6                                             | Mahasiswa menunjukkan sikap patuh terhadap aturan dan peraturan, transparansi, dan akuntabilitas. | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | Memahami aturan & Sup yang berlaku            |
| Jumlah Skor                                   |                                                                                                   |       |   |   |   |   |                                               |
| Total Skor                                    |                                                                                                   |       |   |   |   |   |                                               |
| (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom) |                                                                                                   |       |   |   |   |   |                                               |

Catatan : Nilai =  $\frac{\text{Total skor}}{30} \times 100 = 90\%$

Dosen Pembimbing

Yumil Abrian S.E., M.M  
NIP/NIDN. 198210022008124002

Batang, 20/09/20

Supervisor,

**HARRIS**  
**RESORT**  
Batang - Batang  
Moh. Dafa Rizki (FOSPR/HARRIS)

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

**INSTRUMEN PENILAIAN DOSEN PEMBIMBING**

**LEMBAR PENILAIAN  
KEMAMPUAN MEMBUAT LAPORAN**

**Petunjuk:**

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

Nama Mahasiswa : Putri Annad Putri  
 Program Studi : Manajemen Pemasaran  
 Nama Industri : Kopi Bakti Baktong  
 Bidang Magang : Front Office

| No                                                                 | Aspek yang Dinilai                                                                                                          | Skala |   |   |   |   | Catatan |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|---|---|---|---------|
| 1                                                                  | Penguasaan kaidah penulisan karya ilmiah di dalam Bahasa Indonesia                                                          | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |         |
| 2                                                                  | Kemampuan menyerap dan menginterpretasikan informasi ide/petunjuk yang diberikan oleh dosen pembimbing                      | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |         |
| 3                                                                  | Kemampuan mengemukakan dan mempertahankan ide secara sistematis selama melakukan konsultasi laporan dengan dosen pembimbing | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |         |
| 4                                                                  | Kemampuan menentukan sendiri kejangkalan 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 |         |
| <b>Jumlah Skor</b>                                                 |                                                                                                                             |       |   |   |   |   |         |
| <b>Total Skor</b><br>(Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom) |                                                                                                                             |       |   |   |   |   |         |

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

21/25 = 84

Padang, 20-7-2026

Dosen Pembimbing,

Yumi Abrian M.S.E.M.M

NIP/ NIDN. 198210022008121002

INSTRUMEN PENILAIAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PENILAIAN  
KEMAMPUAN MEMPRESENTASIKAN HASIL LAPORAN

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Fadun Ahmad Fathil  
Program Studi : Manajemen Perhotelan  
Nama Industri : Hamir Resort Baring  
Bidang Magang : Front Office

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

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

$$\frac{22}{25} = 88$$

Padang, 28-F-2026

Dosen Pembimbing,

Yusuf Abaan S.E., M.M  
NIP/NIDN.198210021008111002

# REKAPITULASI PENILAIAN MAGANG

1. Nilai Kompetensi (30%) = 92
2. Nilai Disiplin dan Tanggungjawab (15%) = 90
3. Nilai Sikap (15%) = 95
4. Nilai Laporan (30%) = 88
5. Nilai Presentasi Laporan (10%) = 88

NILAI AKHIR (NA) = (30% x Kompetensi) + (15% x Disiplin dan Tanggungjawab) + (15% x Sikap) + (30% x Laporan) + (10% x Presentasi Laporan)

= 90

Nilai Huruf

= A

| Konversi Angka Ke Huruf |  | Nilai Huruf |
|-------------------------|--|-------------|
| Nilai Angka             |  |             |
| 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, .....  
Dosen Pembimbing

Yusuf Abrar, S.E., MM  
NIP/NIDN. 198210022 0081 2100 2

## LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR



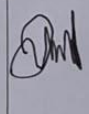
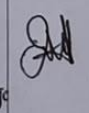
**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**  
**FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN**  
**UNIT HUBUNGAN INDUSTRI**  
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171  
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id.



---

**LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI**

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Fachri Ahmad Farku  
Unit Kegiatan Praktek : Front Office  
Nama Perusahaan/Industri : Haris Resort Barelang  
Jadwal Kegiatan : 24 Januari - 10 Juni 2026  
Nama Supervisor(Penilai) : Moh. Naif Riki Darmawan  
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor FO

| No | Hari/Tanggal  | Topik/ Masalah Yang Dibahas                                                             | Saran Perbaikan                          | Paraf                                                                                 |
|----|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | 05 April 2026 | kesalahan dalam memposting bill tamu                                                    | lebih teliti lagi terhadap bill tamu     |   |
| 2. | 10 Juni 2026  | terlambat masuk kerja                                                                   | lebih awal lagi masuk kerjanya           |  |
| 3. | 10 Feb 2026   | Kurangnya mendeskripsikan informasi kpd tamu dan belum paham terhadap Product knowledge | lebih teliti dalam Product knowledge nya |  |

  
**Moh. Naif Riki Darmawan**  
Tanda tangan nama penilai stempel Perusahaan

## LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

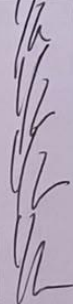


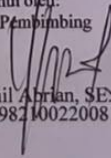
**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**  
**FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN**  
**UNIT HUBUNGAN INDUSTRI**  
 Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171  
 E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id



**CATATAN KONSULTASI DENGAN DOSEN PEMBIMBING**

Nama Mahasiswa : Fachri Ahmad Faridhi  
 Departemen /NIM : Pariwisata /2403013  
 Tempat PLI : Harris Resort Barnang

| Tanggal      | Topik/Masalah yang Dibahas                                                                      | Saran Perbaikan | Paraf Dosen                                                                          |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 Juli 2016 | - Pengesahan Judul Laporan PLI                                                                  |                 |  |
| 15 Juli 2016 | - revisi Judul dan format PLI menjadi laporan studi kasus                                       |                 |                                                                                      |
| 16 Juli 2016 | Acc laporan studi kasus<br>+ ttd laporan studi kasus dan penilaian oleh dosen Pembimbing magang |                 |                                                                                      |

Diketahui oleh:  
 Dosen Pembimbing  
  
 (Younil Abrian, SE., MM)  
 NIP. 198210022008121002

## LOGBOOK HARIAN PENGALAMAN MAGANG INDUSTRI

**LOGBOOK KEGIATAN HARIAN**  
**PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN**  
**FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

Nama : FACHRI AHMAD FARITZI  
NIM : 24135013  
Tempat PLI : HARRIS Resort Barelang Batam  
Waktu PLI : 21 Januari 2026 s/d 20 Juli 2026  
Supervisor : Moh. Dalfa Rizki Darmawan  
Departemen : Front Office Department

| No              | Tanggal                     | Waktu       | Jam | Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                            | Keterangan |
|-----------------|-----------------------------|-------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1               | Wednesday, January 21, 2026 | 09.00-15.00 | 8   | Orientasi Lingkungan Resort, Fasilitas, & Showing bersama HR                                                                                                                                                                                        | Kerja      |
| 2               | Thursday, January 22, 2026  | 09.00-15.00 | 8   | Orientasi Mengenai Front Office Department & Job Desk Trainee                                                                                                                                                                                       | Kerja      |
| 3               | Friday, January 23, 2026    | 09.00-15.00 | 8   | Mempelajari Product Knowledge HARRIS Resort                                                                                                                                                                                                         | Kerja      |
| 4               | Saturday, January 24, 2026  | 07.00-15.00 | 8   | Mempelajari Product Knowledge, Showing Room bersama SPV, Job Desk Morning Shift, Middle Shift & Afternoon Shift                                                                                                                                     | Kerja      |
| 5               | Sunday, January 25, 2026    | 15.00-23.00 | 8   | Mempelajari Product Knowledge, Telepon Operator, Extension No plan, Sistem VHP & Job Desk Morning Shift                                                                                                                                             | Kerja      |
| 6               | Monday, January 26, 2026    | 07.00-15.00 | 8   | Mempelajari Product Knowledge, Take Out RC, Cara Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL)                                                                                          | Kerja      |
| 7               | Tuesday, January 27, 2026   | 07.00-19.00 | 8   | Orientation Day dengan L&D Coordinator PLI                                                                                                                                                                                                          | Kerja      |
| 8               | Wednesday, January 28, 2026 | Day Off     | 0   |                                                                                                                                                                                                                                                     | Libur      |
| 9               | Thursday, January 29, 2026  | 15.00-23.00 | 8   | Mempelajari Product Knowledge, Job Desk Afternoon Shift                                                                                                                                                                                             | Kerja      |
| 10              | Friday, January 30, 2026    | 15.00-23.00 | 8   | Mempelajari Product Knowledge, Telepon operator,                                                                                                                                                                                                    | Kerja      |
| 11              | Saturday, January 31, 2026  | 15.00-23.00 | 8   | Mempelajari Product Knowledge, Telepon Operator, Job Desk Afternoon Shift ( Cara Prepare RC/Rooming List + Key, Cara Deduct Payment (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), Cara Making IDT (Transfer Form), Cara Courtesy Call, & Cara Settlement ) | Kerja      |
| TOTAL JAM KERJA |                             |             | 80  | JUMLAH HARI KERJA                                                                                                                                                                                                                                   | 10         |
|                 |                             |             |     | JUMLAH HARI LIBUR                                                                                                                                                                                                                                   | 1          |

Mengetahui,  
Supervisor  
Moh. Dalfa Rizki Darmawan

Batam, 28 Februari 2026  
Mahasiswa,  
FACHRI AHMAD FARITZI  
NIM 24135013

**LOGBOOK KEGIATAN HARIAN**  
**PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN**  
**FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

Nama : FACHRI AHMAD FARITZI  
NIM : 24135013  
Tempat PLI : HARRIS Resort Barelang Batam  
Waktu PLI : 21 Januari 2026 s/d 29 Juli 2026  
Supervisor : Moh. Dalfa Rizki Darmawan  
Departemen : Front Office Department

| No | Tanggal                      | Waktu       | Σ Jam | Kegiatan                                                                                                                                                                                                   | Keterangan |
|----|------------------------------|-------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1  | Minggu, 01 Februari 2026     | 15.00-23.00 | 8     | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTRP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service | Kerja      |
| 2  | Monday, February 2, 2026     | 15.00-23.00 | 8     | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTRP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service | Kerja      |
| 3  | Tuesday, February 3, 2026    | 15.00-23.00 | 8     | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTRP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service | Kerja      |
| 4  | Wednesday, February 4, 2026  | Day Off     | 0     |                                                                                                                                                                                                            | Libur      |
| 5  | Thursday, February 5, 2026   | 11.00-19.00 | 8     | Back Up Morning Shift, Buggy Service and Afternoon Shift                                                                                                                                                   | Kerja      |
| 6  | Friday, February 6, 2026     | 11.00-19.00 | 8     | Back Up Morning Shift, Buggy Service and Afternoon Shift                                                                                                                                                   | Kerja      |
| 7  | Saturday, February 7, 2026   | 11.00-19.00 | 8     | Back Up Morning Shift, Buggy Service and Afternoon Shift                                                                                                                                                   | Kerja      |
| 8  | Minggu, 08 Februari 2026     | 11.00-19.00 | 8     | Back Up Morning Shift, Buggy Service and Afternoon Shift                                                                                                                                                   | Kerja      |
| 9  | Monday, February 9, 2026     | 11.00-19.00 | 8     | Back Up Morning Shift, Buggy Service and Afternoon Shift                                                                                                                                                   | Kerja      |
| 10 | Tuesday, February 10, 2026   | 07.00-15.00 | 8     | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Update Report Shuttle                                                               | Kerja      |
| 11 | Wednesday, February 11, 2026 | Day Off     | 0     |                                                                                                                                                                                                            | Libur      |
| 12 | Thursday, February 12, 2026  | 07-15.00    | 8     | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Update Report Shuttle                                                               | Kerja      |
| 13 | Friday, February 13, 2026    | 11.00-19.00 | 8     | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Update Report Shuttle                                                               | Kerja      |
| 14 | Saturday, February 14, 2026  | 11.00-19.00 | 8     | Back Up Morning Shift, Buggy Service and Afternoon Shift                                                                                                                                                   | Kerja      |
| 15 | Minggu, 15 Februari 2026     | 11.00-19.00 | 8     | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Update Report Shuttle                                                               | Kerja      |

|                 |                              |             |     |                                                                                                                                                                                                            |       |
|-----------------|------------------------------|-------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 16              | Monday, February 16, 2026    | 11.00-19.00 | 8   | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Update Report Shuttle                                                               | Kerja |
| 17              | Tuesday, February 17, 2026   | 15.00-23.00 | 8   | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTRP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service | Kerja |
| 18              | Wednesday, February 18, 2026 | Day Off     | 0   |                                                                                                                                                                                                            | Libur |
| 19              | Thursday, February 19, 2026  | 11.00-19.00 | 8   | Back Up Morning Shift, Buggy Service and Afternoon Shift                                                                                                                                                   | Kerja |
| 20              | Friday, February 20, 2026    | 11.00-19.00 | 8   | Back Up Morning Shift, Buggy Service and Afternoon Shift                                                                                                                                                   | Kerja |
| 21              | Saturday, February 21, 2026  | 11.00-19.00 | 8   | Back Up Morning Shift, Buggy Service and Afternoon Shift                                                                                                                                                   | Kerja |
| 22              | Minggu, 22 Februari 2026     | 11.00-19.00 | 8   | Back Up Morning Shift, Buggy Service and Afternoon Shift                                                                                                                                                   | Kerja |
| 23              | Monday, February 23, 2026    | 11.00-19.00 | 8   | Back Up Morning Shift, Buggy Service and Afternoon Shift                                                                                                                                                   | Kerja |
| 24              | Tuesday, February 24, 2026   | 15.00-23.00 | 8   | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTRP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service | Kerja |
| 25              | Wednesday, February 25, 2026 | Day Off     | 0   |                                                                                                                                                                                                            | Libur |
| 26              | Thursday, February 26, 2026  | 11.00-19.00 | 8   | Back Up Morning Shift, Buggy Service and Afternoon Shift                                                                                                                                                   | Kerja |
| 27              | Friday, February 27, 2026    | 7.00-15.00  | 8   | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Update Report Shuttle                                                               | Kerja |
| 28              | Saturday, February 28, 2026  | 7.00-15.00  | 8   | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Update Report Shuttle                                                               | Kerja |
| TOTAL JAM KERJA |                              |             | 192 | JUMLAH HARI KERJA                                                                                                                                                                                          | 24    |
|                 |                              |             |     | JUMLAH HARI LIBUR                                                                                                                                                                                          | 4     |

Mengetahui,  
Supervisor

Moh. Daffa Rizki Darmawan

Batam, 28 Februari 2026  
Mahasiswa,

FACHRULHAMD FARITZI  
NIM. 24135013

**LOGBOOK KEGIATAN HARIAN**  
**PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN**  
**FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

Nama : **FACHRI AHMAD FARITZI**  
NIM : **24135013**  
Tempat PLI : **HARRIS Resort Barelang Batam**  
Waktu PLI : **21 Januari 2026 s/d 20 Juli 2026**  
Supervisor : **Moh. Dalfa Rizki Darmawan**  
Departemen : **Front Office Department**

| No | Tanggal                   | Waktu           | J. Jam | Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                 | Keterangan |
|----|---------------------------|-----------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1  | Sunday, March 1, 2026     | 07.00-15.00     | 8      | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCITILATION, E-VOUCHER TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Update Report Shuttle                                                                                            | Kerja      |
| 2  | Monday, March 2, 2026     | 07.00-15.00     | 8      | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCITILATION, E-VOUCHER TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Update Report Shuttle                                                                                            | Kerja      |
| 3  | Tuesday, March 3, 2026    | 07.00-15.00     | 8      | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCITILATION, E-VOUCHER TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Update Report Shuttle                                                                                            | Kerja      |
| 4  | Wednesday, March 4, 2026  | Day Off         | 0      |                                                                                                                                                                                                                                          | Libur      |
| 5  | Thursday, March 5, 2026   | 15.00-23.00     | 8      | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTRIP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service                              | Kerja      |
| 6  | Friday, March 6, 2026     | 11.00-19.00     | 8      | GRO                                                                                                                                                                                                                                      | Kerja      |
| 7  | Saturday, March 7, 2026   | 15.00-23.00     | 8      | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTRIP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service                              | Kerja      |
| 8  | Sunday, March 8, 2026     | 15.00-23.00     | 8      | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTRIP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service                              | Kerja      |
| 9  | Monday, March 9, 2026     | 15.00-23.00     | 8      | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTRIP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service                              | Kerja      |
| 10 | Tuesday, March 10, 2026   | Day Off Payment | 0      |                                                                                                                                                                                                                                          | Libur      |
| 11 | Wednesday, March 11, 2026 | Day Off         | 0      |                                                                                                                                                                                                                                          | Libur      |
| 12 | Thursday, March 12, 2026  | 07.00-15.00     | 8      | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCITILATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Cek Inventory, Courtesy Call, Buggy Service | Kerja      |
| 13 | Friday, March 13, 2026    | 07.00-15.00     | 8      | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCITILATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle                                              | Kerja      |
| 14 | Saturday, March 14, 2026  | 11.00-19.00     | 8      | GRO                                                                                                                                                                                                                                      | Kerja      |

|                 |                           |             |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |
|-----------------|---------------------------|-------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 15              | Sunday, March 15, 2026    | 15.00-23.00 | 8   | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTRIP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service                                                                                                                                                                            | Kerja |
| 16              | Monday, March 16, 2026    | 07.00-15.00 | 8   | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Cek Inventory, Courtesy Call, Buggy Service                                                                                                                                                | Kerja |
| 17              | Tuesday, March 17, 2026   | 07.00-15.00 | 8   | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Cek Inventory, Courtesy Call, Buggy Service                                                                                                                                                | Kerja |
| 18              | Wednesday, 18 March 2026  | Day Off     | 0   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Libur |
| 19              | Thursday, March 19, 2026  | 15.00-23.00 | 8   | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTRIP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service                                                                                                                                                                            | Kerja |
| 20              | Friday, March 20, 2026    | 15.00-23.00 | 8   | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTRIP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service                                                                                                                                                                            | Kerja |
| 21              | Saturday, March 21, 2026  | 11.00-19.00 | 8   | Back Up Morning Shift, Buggy Service and Afternoon Shift                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Kerja |
| 22              | Sunday, March 22, 2026    | 11.00-19.00 | 8   | Back Up Morning Shift, Buggy Service and Afternoon Shift                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Kerja |
| 23              | Monday, March 23, 2026    | 11.00-19.00 | 8   | Back Up Morning Shift, Buggy Service and Afternoon Shift                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Kerja |
| 24              | Tuesday, March 24, 2026   | 11.00-19.00 | 8   | Back Up Morning Shift, Buggy Service and Afternoon Shift                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Kerja |
| 25              | Wednesday, March 25, 2026 | Day Off     | 0   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Libur |
| 26              | Thursday, March 26, 2026  | 11.00-19.00 | 8   | Back Up Morning Shift, Buggy Service and Afternoon Shift                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Kerja |
| 27              | Friday, March 27, 2026    | 07.00-15.00 | 8   | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle | Kerja |
| 28              | Saturday, March 28, 2026  | 07.00-15.00 | 8   | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle                                                                                                                                                                                             | Kerja |
| 29              | Sunday, March 29, 2026    | 07.00-15.00 | 8   | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle                                                                                                                                                                                             | Kerja |
| 30              | Monday, March 30, 2026    | 07.00-15.00 | 8   | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle                                                                                                                                                                                             | Kerja |
| 31              | Tuesday, March 31, 2026   | 15.00-23.00 | 8   | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTRIP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service                                                                                                                                                                            | Kerja |
| TOTAL JAM KERJA |                           |             | 208 | JUMLAH HARI KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 26    |
|                 |                           |             |     | JUMLAH HARI LIBUR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 5     |

Mengetahui,  
Supervisor



Batam, 31 Maret 2026  
Mahasiswa,



**LOGBOOK KEGIATAN HARIAN**  
**PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN**  
**FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

Nama : FACHRI AHMAD FARITZI  
NIM : 24135013  
Tempat PLI : HARRIS Resort Barelang Batam  
Waktu PLI : 21 Januari 2026 s/d 29 Juli 2026  
Supervisor : Moh. Dalfa Rizki Darmawan  
Departemen : Front Office Department

| No | Tanggal                  | Waktu           | Jam | Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                | Keterangan |
|----|--------------------------|-----------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1  | Wednesday, April 1, 2026 | 15.00-23.00     | 8   | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTRP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service                              | Kerja      |
| 2  | Thursday, April 2, 2026  | Day Off         | 0   |                                                                                                                                                                                                                                         | Libur      |
| 3  | Friday, April 3, 2026    | 11.00-19.00     | 8   | Back Up Morning Shift, Buggy Service and Afternoon Shift                                                                                                                                                                                | Kerja      |
| 4  | Saturday, April 4, 2026  | 11.00-19.00     | 8   | Back Up Morning Shift, Buggy Service and Afternoon Shift                                                                                                                                                                                | Kerja      |
| 5  | Sunday, April 5, 2026    | 11.00-19.00     | 8   | Back Up Morning Shift, Buggy Service and Afternoon Shift                                                                                                                                                                                | Kerja      |
| 6  | Monday, April 6, 2026    | 07.00-15.00     | 8   | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Cek                                         | Kerja      |
| 7  | Tuesday, April 7, 2026   | 15.00-23.00     | 8   | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTRP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service                              | Kerja      |
| 8  | Wednesday, April 8, 2026 | Day Off Payment | 0   |                                                                                                                                                                                                                                         | Libur      |
| 9  | Thursday, April 9, 2026  | Day Off         | 0   |                                                                                                                                                                                                                                         | Libur      |
| 10 | Friday, April 10, 2026   | 07.00-15.00     | 8   | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Cek Inventory, Courtesy Call, Buggy Service | Kerja      |
| 11 | Saturday, April 11, 2026 | 07.00-15.00     | 8   | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Cek Inventory, Courtesy Call, Buggy Service | Kerja      |
| 12 | Sunday, April 12, 2026   | 07.00-15.00     | 8   | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Cek Inventory, Courtesy Call, Buggy Service | Kerja      |

|    |                           |                 |   |                                                                                                                                                                                                                                         |       |
|----|---------------------------|-----------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 13 | Monday, April 13, 2026    | 07.00-15.00     | 8 | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Cek Inventory, Courtesy Call, Buggy Service | Kerja |
| 14 | Tuesday, April 14, 2026   | 07.00-15.00     | 8 | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Cek Inventory, Courtesy Call, Buggy Service | Kerja |
| 15 | Wednesday, April 15, 2026 | 07.00-15.00     | 8 | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Cek Inventory, Courtesy Call, Buggy Service | Kerja |
| 16 | Thursday, April 16, 2026  | Day Off         | 0 |                                                                                                                                                                                                                                         | Libur |
| 17 | Friday, April 17, 2026    | 11.00-19.00     | 8 | GRO                                                                                                                                                                                                                                     | Kerja |
| 18 | Saturday, April 18, 2026  | 11.00-19.00     | 8 | GRO                                                                                                                                                                                                                                     | Kerja |
| 19 | Sunday, April 19, 2026    | 11.00-19.00     | 8 | GRO                                                                                                                                                                                                                                     | Kerja |
| 20 | Monday, April 20, 2026    | 15.00-23.00     | 8 | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTIP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service                              | Kerja |
| 21 | Tuesday, April 21, 2026   | 15.00-23.00     | 8 | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTIP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service                              | Kerja |
| 22 | Wednesday, April 22, 2026 | Day Off Payment | 0 |                                                                                                                                                                                                                                         | Libur |
| 23 | Thursday, April 23, 2026  | Day Off         | 0 |                                                                                                                                                                                                                                         | Libur |
| 24 | Friday, April 24, 2026    | 15.00-23.00     | 8 | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTIP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service                              | Kerja |
| 25 | Saturday, April 25, 2026  | 15.00-23.00     | 8 | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTIP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service                              | Kerja |
| 26 | Sunday, April 26, 2026    | 15.00-23.00     | 8 | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTIP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service                              | Kerja |
| 27 | Monday, April 27, 2026    | 15.00-23.00     | 8 | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTIP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service                              | Kerja |

|                 |                          |                 |     |                                                                                                                                                                                                             |       |
|-----------------|--------------------------|-----------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 28              | Tuesday, April 28, 2026  | 15.00-23.00     | 8   | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTRIP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service | Kerja |
| 29              | Wednesday, 29 April 2026 | Day Off Payment | -   | -                                                                                                                                                                                                           | Libur |
| 30              | Thursday, April 30, 2026 | 11.00-19.00     | 8   | -                                                                                                                                                                                                           | Kerja |
| TOTAL JAM KERJA |                          |                 | 184 | JUMLAH HARI KERJA                                                                                                                                                                                           | 23    |
|                 |                          |                 |     | JUMLAH HARI LIBUR                                                                                                                                                                                           | 7     |

Mengetahui,  
Supervisor

  
Moh. Dalfa Rizki Darmawan

Batam, 30 April 2026  
Mahasiswa,

  
FACHRUDIN FARITZI  
NIM. 24135013

**LOGBOOK KEGIATAN HARIAN  
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**: FACHRI AHMAD FARITZI  
: 24135013  
: HARRIS Resort Barelang Batam  
: 21 Januari 2026 s/d 20 Juli 2026  
: Moh. Dalfa Rizki Darmawan  
: Front Office Department**

**nama  
tempat PLI  
waktu PLI  
Supervisor  
Departemen**

| No | Tanggal                 | Waktu       | Jam | Kegiatan                                                                                                                                                                                                    | Keterangan |
|----|-------------------------|-------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1  | Monday, 01 June 2026    | 15.00-23.00 | 8   | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTRIP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service | Kerja      |
| 2  | Tuesday, June 2, 2026   | 15.00-23.00 | 8   | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTRIP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service | Kerja      |
| 3  | Wednesday, 03 June 2026 | 15.00-23.00 | 8   | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTRIP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service | Kerja      |
| 4  | Thursday, 04 June 2026  | Day Off     | 0   |                                                                                                                                                                                                             | Libur      |
| 5  | Friday, 05 June 2026    | 07.00-15.00 | 8   | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form, Update Report Shuttle, Buggy Service                             | Kerja      |
| 6  | Saturday, June 6, 2026  | 07.00-15.00 | 8   | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form, Update Report Shuttle, Buggy Service                             | Kerja      |
| 7  | Sunday, June 7, 2026    | 07.00-15.00 | 8   | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form, Update Report Shuttle, Buggy Service                             | Kerja      |
| 8  | Monday, June 8, 2026    | 07.00-15.00 | 8   | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form, Update Report Shuttle, Buggy Service                             | Kerja      |
| 9  | Tuesday, June 9, 2026   | 07.00-15.00 | 8   | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form, Update Report Shuttle, Buggy Service                             | Kerja      |
| 10 | Wednesday, 10 June 2026 | 07.00-15.00 | 8   | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form, Update Report Shuttle, Buggy Service                             | Kerja      |
| 11 | Thursday, 11 June 2026  | Day Off     | 0   |                                                                                                                                                                                                             | Libur      |

|    |                          |             |   |                                                                                                                                                                                                             |       |
|----|--------------------------|-------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 12 | Friday, 12 June 2026     | 15.00-23.00 | 8 | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTrip, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service | Kerja |
| 13 | Saturday, 13 June 2026   | 11.00-19.00 | 8 | Back up Job Desk Morning Shift, Afternoon Shift, Buggy Service                                                                                                                                              | Kerja |
| 14 | Sunday, June 14, 2026    | 15.00-23.00 | 8 | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTrip, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service | Kerja |
| 15 | Monday, June 15, 2026    | 15.00-23.00 | 8 | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTrip, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service | Kerja |
| 16 | Tuesday, June 16, 2026   | 15.00-23.00 | 8 | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTrip, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service | Kerja |
| 17 | Wednesday, 17 June, 2026 | 15.00-23.00 | 8 | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTrip, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service | Kerja |
| 18 | Thursday, 18 June, 2026  | Day Off     | 0 |                                                                                                                                                                                                             | Libur |
| 19 | Friday, 19 June, 2026    | 07.00-15.00 | 8 | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form, Update Report Shuttle, Buggy Service                             | Kerja |
| 20 | Saturday, 20 June, 2026  | 07.00-15.00 | 8 | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form, Update Report Shuttle, Buggy Service                             | Kerja |
| 21 | Sunday, June 21, 2026    | 07.00-15.00 | 8 | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form, Update Report Shuttle, Buggy Service                             | Kerja |
| 22 | Monday, June 22, 2026    | 07.00-15.00 | 8 | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form, Update Report Shuttle, Buggy Service                             | Kerja |
| 23 | Tuesday, June 23, 2026   | 07.00-15.00 | 8 | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form, Update Report Shuttle, Buggy Service                             | Kerja |
| 24 | Wednesday, 24 June, 2026 | 11.00-19.00 | 8 | Back up Job Desk Morning Shift, Afternoon Shift, Buggy Service                                                                                                                                              | Kerja |
| 25 | Thursday, 25 June, 2026  | Day Off     | 0 |                                                                                                                                                                                                             | Libur |
| 26 | Friday, 26 June, 2026    | 15.00-23.00 | 8 | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTrip, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service | Kerja |

|                 |                         |             |     |                                                                                                                                                                                                              |       |
|-----------------|-------------------------|-------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|                 | Saturday, 27 June, 2026 | 15.00-23.00 | 8   | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTRIIP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service | Kerja |
| 28              | Sunday, 28 June, 2026   | 11.00-19.00 | 8   | Back up Job Desk Morning Shift, Afternoon Shift, Buggy Service                                                                                                                                               | Kerja |
| 29              | Monday, 29 June, 2026   | 11.00-19.00 | 8   | Back up Job Desk Morning Shift, Afternoon Shift, Buggy Service                                                                                                                                               | Kerja |
| 30              | Tuesday, 30 June, 2026  | 15.00-23.00 | 8   | Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct Payment (CTRIIP, EXPEDIA, CONVERGENT), Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call, Settlement, Buggy Service | Kerja |
| TOTAL JAM KERJA |                         |             | 208 | JUMLAH HARI KERJA                                                                                                                                                                                            | 26    |
|                 |                         |             |     | JUMLAH HARI LIBUR                                                                                                                                                                                            | 4     |

Mengetahui,  
Supervisor

  
Moh. Dalfa Rizki Darmawan

Batam, 30 Juni 2026  
Mahasiswa,

  
FACHRI AND FARITZI  
NIM. 24135013

|    |                          |                 |   |                                                                                                                                                                                 |       |
|----|--------------------------|-----------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|    | Tuesday, 14 July, 2026   | 09.00-17.00     | 8 | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form, Update Report Shuttle, Buggy Service | Kerja |
| 15 | Wednesday, 15 July, 2026 | 11.00-19.00     | 8 | Back up morning shift, Afternoon shift, Buggy service                                                                                                                           | Kerja |
| 16 | Thursday, 16 July, 2026  | Day off         | 0 |                                                                                                                                                                                 | Libur |
| 17 | Friday, 17 July, 2026    | Day Off Payment | 0 |                                                                                                                                                                                 | Libur |
| 18 | Saturday, 18 July, 2026  | 07.00-15.00     | 8 | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form, Update Report Shuttle, Buggy Service | Kerja |
| 19 | Sunday, 19 July, 2026    | 07.00-15.00     | 8 | Take Out RC, Prepare AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form, Update Report Shuttle, Buggy Service | Kerja |
| 20 | Monday, 20 July, 2026    | Day Off Payment | 0 |                                                                                                                                                                                 | Libur |
| 21 | Tuesday, 21 July, 2026   | Last Day        | 0 |                                                                                                                                                                                 | Libur |

|                 |     |                   |    |
|-----------------|-----|-------------------|----|
| TOTAL JAM KERJA | 112 | JUMLAH HARI KERJA | 14 |
|                 |     | JUMLAH HARI LIBUR | 7  |

Mengetahui,  
Supervisor

  
Moh. Dalfa Rizki Darmawan

Batam, 31 Juli 2026  
Mahasiswa,

  
FACHRUDIN AHMAD FARITZI  
NIM. 24135083

## SURAT KETERANGAN PLI



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



### SURAT TUGAS

No. 250e/UN35.1.7.8/PP/2025

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya Program Magang Berdampak bagi mahasiswa dibawah ini:

| Nama                  | NIM      | Program Studi        | Tempat Magang Berdampak      | Waktu Pelaksanaan           |
|-----------------------|----------|----------------------|------------------------------|-----------------------------|
| Amanda Fadhilah       | 24135100 | Manajemen Perhotelan | HARRIS Resort Bareleng Batam | 25 Januari s.d 24 Juli 2026 |
| Ahmad Zidan           | 24135065 | Manajemen Perhotelan | HARRIS Resort Bareleng Batam | 25 Januari s.d 24 Juli 2026 |
| Muhammad Fadhel Riadi | 24135081 | Manajemen Perhotelan | HARRIS Resort Bareleng Batam | 25 Januari s.d 24 Juli 2026 |
| Fachri Ahmad Faritzi  | 24135013 | Manajemen Perhotelan | HARRIS Resort Bareleng Batam | 25 Januari s.d 24 Juli 2026 |
| Aziz Al-Haris         | 24135069 | Manajemen Perhotelan | HARRIS Resort Bareleng Batam | 25 Januari s.d 24 Juli 2026 |
| Prasetya Aldi Rivalni | 22135087 | Manajemen Perhotelan | HARRIS Resort Bareleng Batam | 25 Januari s.d 24 Juli 2026 |
| Fadil Abdul Hadi      | 24135014 | Manajemen Perhotelan | HARRIS Resort Bareleng Batam | 25 Januari s.d 24 Juli 2026 |
| M. Syahdan            | 24135078 | Manajemen Perhotelan | HARRIS Resort Bareleng Batam | 25 Januari s.d 24 Juli 2026 |

Bersama ini kami menugaskan nama berikut untuk menjadi pembimbing pada kegiatan mahasiswa tersebut:

**Youmil Abrian, SE, M.M**

Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian, bantuan, dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

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



**Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.**  
NIP. 199502132022032020