

LAPORAN STUDI KASUS

ANALISIS PERAN *FRONT OFFICE* DALAM MENJAMIN KELANCARAN PROSES *CHECK-IN* BERDASARKAN SOP: STUDI KASUS DI BANYAN TREE BINTAN

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



Oleh:

Syuhaida Putri

NIM : 2413039

Dosen Pembimbing : Violintikha Harmawan,M.Pd

**Supervisor : Zazid Idris Ali Nuryahman
(*Front Office Manager*)**

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
Magang Berdampak 1 FPP-UNP

Semester Januari – Juli 2026

Oleh:

Syuhaida Putri

NIM : 24135039

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Disahkan dan Diperiksa oleh:

Dosen Pembimbing



Violintikha Harmawan, M.Pd

NIP : 199611162022032019

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
Magang Berdampak 1 FPP-UNP

Semester Januari – Juli 2026

Oleh:

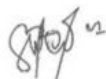
Syuhaida Putri

NIM : 24135039

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Disahkan dan Diperiksa oleh :



Sinta Monalisa
Resort Host



Hotna Sari Sirait
Asst. Front Office Manager



Luh Adriarthi H.W
Asst. Learning and Quality Training Manager

KATA PENGHANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Studi Kasus PLI yang berjudul **“Analisis Peran Front Office Dalam Menjamin Kelancaran Proses Check-in Berdasarkan SOP Di Banyan Tree Bintan”** dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban akademik sekaligus untuk memenuhi persyaratan pelaksanaan Magang Berdampak 1 pada Semester Januari–Juli 2026. Juga bertujuan untuk menganalisis peran *Front Office* dalam memastikan proses *check-in* berjalan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang diterapkan di Banyan Tree Bintan.

Pelaksanaan magang serta penyusunan laporan ini memberikan banyak pengalaman, pengetahuan, dan pembelajaran yang berharga bagi penulis. Selama proses tersebut, penulis memperoleh bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak yang telah berkontribusi sehingga kegiatan magang dan penyusunan laporan dapat berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua, keluarga, serta sahabat yang senantiasa memberikan doa, motivasi, dan dukungan kepada penulis selama menjalani kegiatan magang hingga penyusunan laporan ini selesai.
2. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. Selaku Dekan 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. Bapak Pasaribu, S.ST.Par., M.Si.Par, CHE., Selaku Kepala Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd., Selaku Koordinator PLI Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

6. Bapak Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Ibu Violintikha Harmawan, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan serta masukan selama penyusunan laporan ini.
8. Bapak Zazid Idris Ali Nuryahman selaku *Front Office Manager* Banyan Tree Bintan.
9. Ibu Hotna Sari Sirait selaku *Asst. Front Office Manager* Banyan Tree Bintan.
10. Bapak Muhammad Yusuf selaku *Learning Manager* Banyan Tree Bintan.
11. Ibu Sinta Monalisa selaku *Buddy* dan *Resort Host* Banyan Tree Bintan yang telah membimbing serta membantu penulis dalam memahami berbagai tugas dan tanggung jawab selama kegiatan magang.
12. Seluruh karyawan Banyan Tree Bintan yang telah berbagi pengalaman, pengetahuan, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung proses pembelajaran penulis.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan laporan ini di masa mendatang. Penulis berharap laporan studi kasus ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pembaca, institusi pendidikan, maupun pihak industri perhotelan sebagai referensi dalam memahami pentingnya peran *Front Office* dalam menjamin kelancaran proses *check-in* sesuai dengan SOP yang berlaku.

Padang, 20 Juli 2026

Penulis,



Syuhaida Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	I
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI.....	II
KATA PENGHANTAR.....	III
DAFTAR ISI	V
DAFTAR TABEL	VII
DAFTAR GAMBAR	VIII
DAFTAR LAMPIRAN	IX
ABSTRAK.....	X
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Studi Kasus	4
1.5 Manfaat Studi Kasus	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.2 Penelitian Terdahulu	8
2.3 Kerangka Pemikiran.....	10
BAB III	11
METODE STUDI KASUS	11
3.1 Jenis Penelitian.....	11
3.2 Lokasi dan Waktu Magang	11
3.3 Profil Perusahaan	12
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus.....	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data	19
3.6 Teknik Analisis Data	20

BAB IV	22
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22
4.1 Gambaran Umum Kasus	22
4.2 Temuan Studi Kasus.....	23
4.3 Analisis Permasalahan	23
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	26
4.5 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan	28
BAB V	30
KESIMPULAN DAN SARAN	30
5.1 Kesimpulan	30
5.2 Saran	31
DAFTAR PUSTAKA.....	32
LAMPIRAN.....	34

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tipe dan Jumlah Villa Banyan Tree Bintan.....	14
Tabel 2 Restoran Banyan Tree Bintan.....	15
Tabel 3 Dining Destinations.....	16
Tabel 4 Klasifikasi Masalah dan Solusi	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Banyan Tree Bintan.....	12
Gambar 2 Logo Banyan Group.....	12
Gambar 3 Tipe Villa Banyan Tree Bintan.....	14
Gambar 4 Rock Edge Pool.....	17
Gambar 5 Beach Pool	17
Gambar 6 Banyan Room.....	17
Gambar 7 Spa.....	18
Gambar 8 Galeri.....	18
Gambar 9 Laundry	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	34
Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan PLI	34
Lampiran 3. Surat Keterangan PLI	37
Lampiran 4. Logbook.....	38
Lampiran 5. Lembar Konsultasi dengan Supervisor.....	43
Lampiran 6. Sertifikat Magang	44
Lampiran 7. Hasil/ Nilai dari Industri.....	45
Lampiran 8. Lembar Penilaian Kompetensi yang Diperoleh.....	46
Lampiran 9. Lembar Penilaian Sikap.....	48
Lampiran 10. Lembar Penilaian Kedisiplinan dan Tanggungjawab	49
Lampiran 11. Lembar Penilaian Kemampuan Membuat Laporan.....	50
Lampiran 12. Rekapitulasi Penilaian PLI	51
Lampiran 13. Lembaran Konsultasi Dosen Pembimbing	52

ABSTRAK

Front Office merupakan departemen yang berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, khususnya pada proses *check-in*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *Front Office* dalam menjamin kelancaran proses *check-in* berdasarkan SOP di Banyan Tree Bintang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi selama pelaksanaan Program Pengalaman Lapangan Industri (PLI), wawancara semi terstruktur dengan *Assistant Front Office Manager* dan staf *Front Office*, serta dokumentasi berupa SOP, formulir operasional, dan dokumen pendukung lainnya. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil studi menunjukkan bahwa *Front Office* memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin kelancaran proses *check-in* melalui penerapan SOP yang konsisten, koordinasi yang efektif dengan departemen *Housekeeping*, *Reservation*, *Bell Service*, dan *Guest Relation*, serta kemampuan staf dalam menangani berbagai kondisi operasional, seperti *early arrival*, perubahan reservasi, dan *special request guest*. Penerapan SOP yang baik mampu meminimalkan kesalahan pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Meskipun masih ditemukan beberapa kendala operasional, seluruh permasalahan dapat diselesaikan melalui komunikasi yang baik antar departemen dan pengambilan keputusan yang sesuai dengan standar operasional perusahaan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Banyan Tree Bintang dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Front Office*, khususnya pada proses *check-in*, serta menjadi referensi bagi mahasiswa dan peneliti yang akan melakukan penelitian mengenai operasional *Front Office* di industri perhotelan.

Kata Kunci: *Front Office*, *check-in*, *Standard Operating Procedure* (SOP), Studi Kasus, Banyan Tree Bintang.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan kegiatan yang melibatkan berbagai usaha dan layanan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan selama melakukan perjalanan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun (2009), tentang Kepariwisataan, pariwisata merupakan berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Pariwisata sebagai suatu sistem yang terdiri atas wisatawan, wilayah asal, jalur transit, wilayah tujuan, dan industri pariwisata, di mana berbagai sektor dalam industri pariwisata memiliki keterkaitan secara fungsional maupun spasial (Leiper 1979). Dengan demikian, pariwisata tidak dapat dipandang sebagai kegiatan yang berdiri sendiri, melainkan sebagai suatu sistem yang melibatkan berbagai sektor yang saling mendukung dalam memenuhi kebutuhan wisatawan dan membentuk keseluruhan pengalaman perjalanan.

Salah satu usaha yang memiliki peran penting dalam mendukung kegiatan pariwisata adalah industri perhotelan yang menyediakan akomodasi dan berbagai pelayanan bagi wisatawan selama berada di suatu destinasi. Dalam industri perhotelan, produk yang diterima tamu tidak hanya berupa fasilitas fisik, tetapi juga mencakup pelayanan yang diberikan selama tamu menggunakan fasilitas tersebut. Hal ini sejalan dengan Wu dan Ko (2013), yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dalam industri hotel merupakan konsep yang bersifat multidimensional, karena pengalaman tamu dipengaruhi oleh berbagai aspek pelayanan yang diterima selama berada di hotel. Menurut Kandampully, Zhang, dan Jaakkola (2018), pengalaman pelanggan dalam industri *hospitality* terbentuk melalui berbagai interaksi antara pelanggan dengan penyedia jasa, sehingga kualitas pelayanan menjadi bagian penting dalam menciptakan pengalaman yang bernilai bagi pelanggan. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan hotel memerlukan pengelolaan operasional yang terstruktur dan konsisten agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan tamu.

Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam operasional hotel adalah *Front Office*. Departemen ini memiliki peranan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada tamu sejak sebelum menginap, selama menginap, hingga tamu meninggalkan hotel, sehingga departemen ini sering dikaitkan dengan *first and last impression* hotel (Wachidyah, 2017). Salah satu kegiatan utama dalam operasional *Front Office* adalah proses *check-in*, yaitu proses penerimaan dan registrasi tamu sebelum tamu memperoleh akses untuk menempati kamar. Antari, Trianasari, dan Dewi (2025), menjelaskan bahwa penerapan SOP pada Departemen *Front Office* telah berjalan dengan baik, namun efektivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia sehingga berpotensi memengaruhi kelancaran pelayanan kepada tamu. Dengan demikian, kelancaran proses *check-in* tidak hanya bergantung pada kemampuan staf *Front Office* dalam menjalankan prosedur, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan kamar, koordinasi antardepartemen, ketersediaan sumber daya manusia, dan kondisi operasional hotel.

Banyan Tree Bintan merupakan salah satu resort mewah berbintang lima yang berada di kawasan wisata Lagoi, Kabupaten Bintan, Provinsi Kepulauan Riau. Resort ini merupakan bagian dari Banyan Group yang mengedepankan konsep *luxury hospitality* melalui pelayanan yang personal (*personalized service*) kepada setiap tamu. Sebagai resort bertaraf internasional, Banyan Tree Bintan menerapkan standar pelayanan yang tinggi pada setiap departemen, termasuk *Front Office*, sehingga setiap proses pelayanan harus dilaksanakan sesuai dengan SOP perusahaan.

Selama melaksanakan Program Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Departemen *Front Office* Banyan Tree Bintan, penulis melakukan observasi secara langsung terhadap pelaksanaan proses *check-in*. Berdasarkan hasil observasi, kelancaran proses *check-in* tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan petugas *Front Office* dalam memberikan pelayanan, tetapi juga oleh koordinasi yang baik dengan departemen lain, seperti *Housekeeping*, *Reservation*, *Bell Service* (*Driver Porter*). Selain itu, dalam kegiatan operasional ditemukan beberapa kondisi yang memerlukan penanganan khusus, seperti tamu yang datang lebih awal (*early arrival*), kedatangan tamu *check-in* yang berlangsung

pada waktu yang bersamaan dengan proses *check-out* dan kebutuhan tamu *in-house*, serta keterbatasan *driver* dan transportasi, termasuk ketersediaan *buggy*. Ketiga kondisi tersebut menjadi temuan dalam pelaksanaan operasional *Front Office* yang dapat memengaruhi kelancaran proses *check-in* tamu.

Hasil observasi tersebut menunjukkan bahwa *Front Office* tidak hanya berperan sebagai bagian penerima tamu, tetapi juga sebagai pusat koordinasi pelayanan yang menentukan kelancaran proses *check-in*. Kelancaran proses *check-in* di Banyan Tree Bintang tidak hanya bergantung pada pelaksanaan prosedur oleh staf *Front Office*, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai kondisi operasional yang terjadi di lapangan. Adanya kendala terkait *early arrival* dan kesiapan *villa*, keterbatasan staf pada waktu pelayanan yang padat, serta keterbatasan transportasi menunjukkan bahwa staf *Front Office* dituntut untuk mampu menjalankan SOP sekaligus menyesuaikan pelayanan dengan kondisi dan kebutuhan tamu.

Oleh karena itu, analisis mengenai peran *Front Office* dalam menjamin kelancaran proses *check-in* berdasarkan SOP perlu dilakukan untuk mengetahui bagaimana implementasi SOP diterapkan dalam operasional sehari-hari serta faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan studi kasus dengan judul "Analisis Peran *Front Office* dalam Menjamin Kelancaran Proses *Check-in* Berdasarkan *Standard Operating Procedure* (SOP): Studi Kasus di Banyan Tree Bintang."

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut.

- a. Adanya tamu yang datang lebih awal (*early arrival*) sementara *villa* belum siap untuk ditempati.
- b. Terjadinya kedatangan tamu *check-in* yang bersamaan dengan proses *check-out* dan kebutuhan tamu *in-house*, sementara jumlah staf *Front Office* yang bertugas terbatas.
- c. Keterbatasan *driver* dan transportasi, termasuk ketersediaan *buggy*, yang dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan transportasi tamu.

- d. Koordinasi antara *Front Office* dengan departemen terkait dalam mendukung kelancaran proses *check-in* masih menghadapi berbagai kendala operasional.

1.3 Rumusan Masalah

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

- a. Apa saja kendala yang dihadapi *Front Office* dalam menjamin kelancaran proses *check-in* yang sesuai dengan SOP di Banyan Tree Bintan?
- b. Apa saja penyebab sehingga terjadinya kendala dalam proses *check-in* berdasarkan SOP di Banyan Tree Bintan?
- c. Bagaimana solusi yang dilakukan oleh *Front Office* dalam mengatasi kendala proses *check-in* di Banyan Tree Bintan?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Tujuan dari studi kasus ini adalah :

- a. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi *Front Office* dalam menjamin kelancaran proses *check-in* yang sesuai dengan SOP di Banyan Tree Bintan.
- b. Menganalisis penyebab terjadinya kendala dalam proses *check-in* berdasarkan SOP di Banyan Tree Bintan.
- c. Mengetahui dan menganalisis solusi yang dilakukan oleh *Front Office* dalam mengatasi kendala proses *check-in* di Banyan Tree Bintan.

1.5 Manfaat Studi Kasus

- a. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, dan pemahaman penulis mengenai penerapan SOP *check-in* dalam praktik kerja nyata di industri perhotelan. Selain itu, studi kasus ini dapat meningkatkan kemampuan penulis dalam mengidentifikasi kendala, menganalisis penyebab, serta memahami solusi yang diterapkan oleh *Front Office* dalam menghadapi permasalahan selama proses *check-in*.

- b. Bagi Banyan Tree Bintan

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Banyan Tree Bintan, khususnya Departemen *Front Office*, dalam mengidentifikasi

kendala dan penyebab yang memengaruhi kelancaran proses *check-in*. Hasil studi kasus ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas penerapan SOP *check-in*.

c. Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan sumber pembelajaran bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan dalam menghubungkan teori yang diperoleh mahasiswa selama perkuliahan dengan kondisi nyata yang terjadi di industri perhotelan, khususnya terkait operasional *Front Office* dan penerapan SOP *check-in*.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian atau studi kasus dengan topik yang berkaitan dengan *Front Office*, penerapan SOP *check-in*, kendala pelayanan, maupun upaya peningkatan kualitas pelayanan di industri perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

a. *Front Office*

Front Office merupakan salah satu departemen penting dalam operasional hotel yang berhubungan secara langsung dengan tamu. Departemen ini memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada tamu sejak sebelum kedatangan, saat kedatangan, selama tamu menginap, hingga keberangkatan. Menurut Kasavana dan Brooks (2017), operasional *Front Office* mencakup berbagai kegiatan seperti reservasi, registrasi, penempatan kamar, pelayanan tamu, pengelolaan informasi, serta koordinasi pelayanan selama *guest cycle*. Oleh karena itu, *Front Office* memiliki peran penting dalam memastikan kebutuhan tamu dapat ditangani secara tepat dan terkoordinasi. *Front Office* berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan *check-in* dan *check-out* melalui pelayanan yang sesuai dengan standar hotel (Octavia dan Fadhillah, 2024). Dengan demikian, peran *Front Office* tidak hanya berkaitan dengan kegiatan administrasi dan registrasi, tetapi juga mencakup koordinasi, pemberian informasi, serta penanganan kebutuhan dan kendala tamu selama proses pelayanan.

b. *Standard Operating Procedure (SOP)*

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan pedoman tertulis yang digunakan untuk mengatur tahapan pelaksanaan suatu pekerjaan agar dapat dilakukan secara terarah dan konsisten. Dalam industri perhotelan, SOP digunakan sebagai acuan bagi karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh hotel. Saputra dan Nugraha (2025), menjelaskan bahwa penerapan SOP dalam pelayanan hotel berkaitan dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan serta mempertahankan kepuasan dan loyalitas tamu. Sementara itu, Swastika, Andini, dan Dewi (2025), dalam penelitian mengenai implementasi SOP pada *Front Office* menemukan bahwa penerapan SOP yang konsisten perlu didukung oleh komunikasi, kedisiplinan, pelatihan, dan pengawasan.

c. Proses *Check-in*

Secara umum, proses *check-in* meliputi penyambutan tamu, pemeriksaan dan konfirmasi reservasi, verifikasi identitas, registrasi tamu, pemberian informasi mengenai fasilitas dan ketentuan hotel, serta penyerahan akses kamar setelah kamar dinyatakan siap. Dalam pelaksanaannya, proses tersebut perlu didukung oleh koordinasi antara *Front Office* dengan departemen terkait, terutama *Housekeeping*, untuk memastikan status dan kesiapan kamar. Octavia dan Fadhillah (2024), menjelaskan bahwa pelayanan *check-in* merupakan salah satu bentuk pelayanan utama *Front Office* yang perlu dilakukan sesuai standar untuk memberikan pelayanan yang baik kepada tamu. Dengan demikian, proses *check-in* tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian administrasi, tetapi juga mencakup ketepatan informasi, kesiapan kamar, koordinasi antardepartemen, dan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

d. Kendala dalam proses *check-in*

Kendala dalam proses *check-in* merupakan kondisi yang dapat menghambat pelaksanaan pelayanan sehingga proses penerimaan tamu tidak berjalan sebagaimana mestinya. Kendala tersebut dapat berasal dari faktor internal maupun eksternal. Keterbatasan sumber daya manusia dapat memengaruhi efektivitas pelayanan *Front Office*, terutama ketika aktivitas operasional hotel sedang padat. (Antari, Trianasari, dan Dewi, 2025). Dalam pelaksanaan *check-in*, kendala yang muncul dapat menyebabkan staf harus melakukan penyesuaian terhadap kondisi operasional dengan tetap mengacu pada prosedur yang berlaku. Oleh karena itu, identifikasi terhadap kendala diperlukan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan proses *check-in* tidak berjalan secara optimal. Dalam studi kasus ini, kendala yang dianalisis meliputi permasalahan *early arrival* dan kesiapan *villa*, keterbatasan staf ketika terjadi pelayanan tamu secara bersamaan, serta keterbatasan *driver* dan transportasi yang mendukung pelayanan tamu.

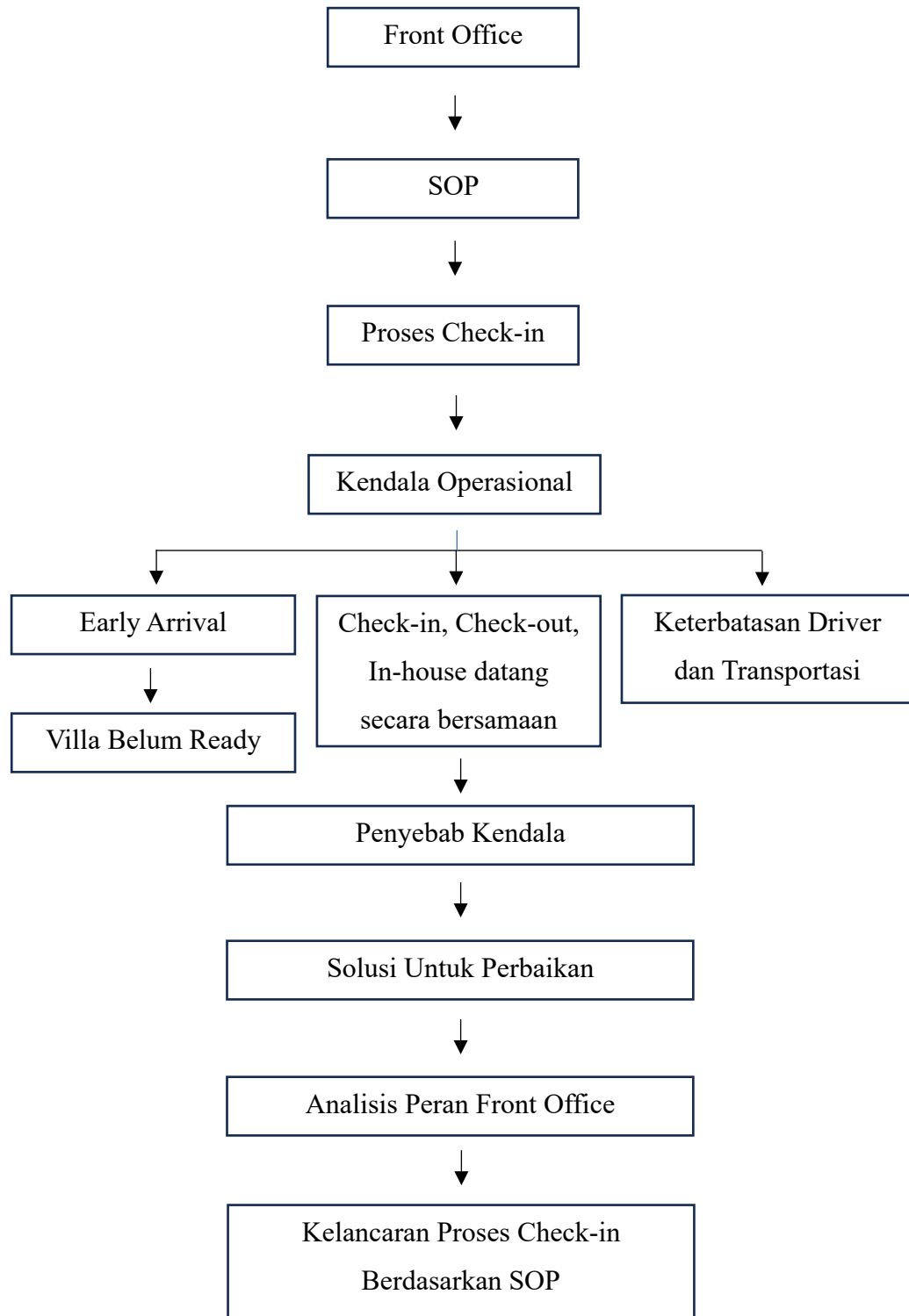
2.2 Penelitian Terdahulu

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Hidayana (2024) berjudul *Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan oleh Guest Service Agent pada Front Office Department di The Alea Hotel Seminyak* menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Guest Service Agent* telah menerapkan SOP pelayanan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa prosedur yang belum dilaksanakan secara optimal akibat penyesuaian operasional pascapandemi. Penelitian ini juga menekankan pentingnya koordinasi antardepartemen dalam mengurangi keluhan tamu dan meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Penelitian yang dilakukan oleh Widagdo dan Septiawati (2024) berjudul *Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Prima Front Desk Agent untuk Meningkatkan Loyalitas Tamu di Hotel Baron Indah Solo* menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP oleh *Front Desk Agent* telah berjalan sesuai standar operasional hotel, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan, menciptakan kepuasan tamu, dan mendorong loyalitas tamu untuk kembali menginap.
- c. Penelitian yang dilakukan oleh Kandari, Trianasari, dan Dewi (2025) berjudul *The Application of Service SOP by Guest Service Agent According to Leading Quality Assurance Standard in Jumeirah Bali* menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan observasi, wawancara terstruktur, dan penyebaran kuesioner kepada tamu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP berdasarkan standar *Leading Quality Assurance* (LQA) mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui aspek personalisasi, kecepatan, empati, dan profesionalisme, sehingga berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu di hotel mewah.
- d. Penelitian yang dilakukan oleh Darmawan dan Muliadiasa (2024) berjudul *Implementasi SOP Guest Service dalam menangani barang bawaan tamu saat proses check-in dan check-out di Hotel Alila Seminyak*, menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP telah

berjalan dengan baik sesuai prosedur, namun pada kondisi operasional yang padat masih terdapat beberapa tahapan SOP yang belum dapat diterapkan secara maksimal.

- e. Penelitian yang dilakukan oleh Antari, Trianasari, dan Dewi (2025) berjudul *Optimalisasi Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) dalam Meningkatkan Pelayanan Front Office Department di Four Star by Trans Hotel, Renon, Bali* menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP pada Departemen *Front Office* telah mendukung peningkatan kualitas pelayanan, namun belum optimal karena keterbatasan jumlah staf. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kepatuhan terhadap SOP dan kecukupan sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang konsisten dan profesional.

2.3 Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami dan menganalisis secara mendalam fenomena yang terjadi dalam pelaksanaan proses *check-in* berdasarkan *Standard Operating Procedure* (SOP) di Banyan Tree Bintan. Menurut Creswell dan Poth (2018), penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan oleh individu atau kelompok terhadap suatu permasalahan sosial atau fenomena tertentu. Menurut Yin (2018), studi kasus merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menyelidiki suatu fenomena secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata (*real-life context*), terutama ketika batas antara fenomena dengan konteksnya tidak tampak secara jelas. Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis peran *Front Office* dalam menjamin kelancaran proses *check-in* berdasarkan SOP di Banyan Tree Bintan melalui identifikasi kendala yang dihadapi, analisis penyebab terjadinya kendala, serta solusi yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut.

3.2 Lokasi dan Waktu Magang

Lokasi penulis melaksanakan Magang Berdampak 1 adalah di Banyan Tree Bintan Pada Tanggal 22 Januari 2026 – 09 Juli 2026. Penulis In-Charge di *Front Office Department*.

Nama Industri : Banyan Tree Bintan

Alamat : Jl. Teluk Berambang, Laguna Bintan Resort,
Lagoi Bintan, Kepulauan Riau, Indonesia

Telepon : +62 770 693 100

Situs Resmi : <https://www.banyantree.com>

3.3 Profil Perusahaan



Gambar 1 Banyan Tree Bintan

banyangroup

Gambar 2 Logo Banyan Group

a. Sejarah Banyan Tree Bintan

Banyan Tree Bintan merupakan resort mewah berbintang lima yang berlokasi di kawasan pesisir Lagoi, Pulau Bintan, Kepulauan Riau, Indonesia. Resort ini menjadi salah satu properti awal Banyan Group di Indonesia dan mulai beroperasi pada tahun 1995. Sebagai bagian dari Banyan Group, sebuah grup perhotelan independen dan multi-brand asal Singapura, Banyan Tree Bintan dikenal dengan konsep kemewahan yang mengedepankan privasi, ketenangan, serta pengalaman menginap yang menyatu dengan alam. Berjarak sekitar 55 menit perjalanan menggunakan kapal katamaran berkecepatan tinggi dari Singapura, resort ini terletak di hamparan pasir putih Teluk Tanjung Said yang menghadap langsung ke Laut Cina Selatan, dengan lingkungan alam yang masih asri serta kekayaan flora, fauna, dan keanekaragaman hayati Kepulauan Riau.

b. Visi dan Misi**1. Visi**

"To build globally recognised brands which, by creating exceptional experiences for the guests, instilling pride and integrity in the associates, and enhancing both the physical and human environment in which it operates, deliver attractive returns to the shareholders."

2. Misi

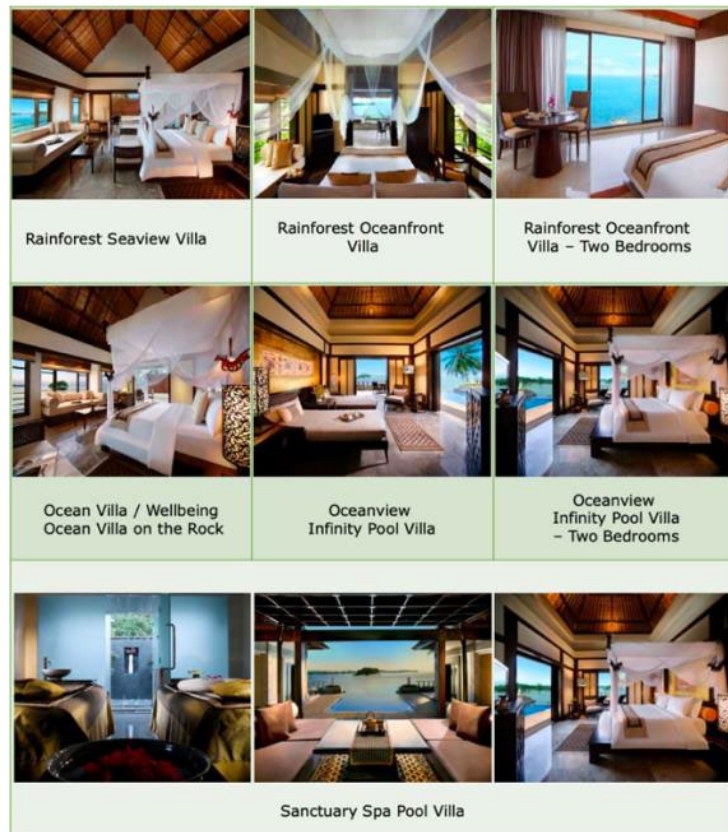
"Embracing the Environment, Empowering People. We strive to be an example of responsible travel, to design and operate sustainable spaces, and to create opportunities for the true hosts, our local communities. Our mission is not to change the world, but to cultivate it."

c. Fasilitas**1. Villa**

Dari segi desain dan fasilitas, Banyan Tree Bintang mengadopsi arsitektur tradisional Bali yang dipadukan dengan lanskap tropis pesisir. Resort ini memiliki total 70 villa eksklusif yang terbagi ke dalam delapan tipe villa, masing-masing dirancang untuk memberikan kenyamanan maksimal serta suasana yang tenang dan privasi. Penataan villa yang harmonis dengan lingkungan sekitar mencerminkan komitmen Banyan Tree Bintang dalam menjaga keseimbangan antara kemewahan, kenyamanan, dan pelestarian alam. Seluruh konsep tersebut berlandaskan filosofi Banyan Tree yang dikenal sebagai "Sanctuary for the Senses", yaitu pendekatan perhotelan yang bertujuan menghadirkan ketenangan serta pengalaman menginap berkualitas melalui harmonisasi antara lingkungan, pelayanan, dan keberlanjutan.

Tabel 1 Tipe dan Jumlah Villa Banyan Tree Bintan

Type	Villa Code	Unit	Size
Rainforest Seaview Villa	1VJKS	29	84 – 116 sqm
Rainforest Oceanfront Villa	1VJKF	11	84 sqm
Ocean Villa On The Rock	1VJKK	2	116 sqm
Wellbeing Ocean Villa On The Rock	1WSKK	10	116 sqm
Rainforest Oceanfront Villa – Two Bedrooms	2VJKF	3	151 sqm
Total		55	
Oceanview Infinity Pool Villa	1VPKS	5	400 sqm
Oceanview Infinity Pool Villa – Two Bedrooms	2VPKS	9	400 sqm
Sanctuary Spa Pool Villa	1VSKS	1	400 sqm
Total		70	



Gambar 3 Tipe Villa Banyan Tree Bintan

2. Restoran/ F&B Outlet

Di Banyan Tree Bintang terdapat 3 restoran utama, yaitu :

- 1) Treetops (*Indonesian Cuisine*), yang juga menjadi lokasi untuk *breakfast* tamu serta berlokasi di dekat *Gallery*, *Spa Center*, dan *Rock Edge Pool*. Setiap Senin dan Jumat menyediakan penampilan *Sundown Ritual* (tari tradisional) pada pukul 17:30-18:00 WIB.
- 2) Saffron (*Thailand Cuisine*), yang menjadi *Signature Restaurant* pada Banyan Group dikarenakan sangat populer dan banyak peminatnya. Buka setiap hari untuk *dinner* pada pukul 18:00-23:00 WIB, tetapi setiap Jumat dan Sabtu buka untuk *Lunch* dan *Dinner* pada pukul 12:00-23:00 WIB. Berlokasi di dekat area Beach Pool.
- 3) The Cove (*Modern European Cuisine*), buka pukul 11:30-23:00 WIB. Berlokasi di bawah Saffron dan di atas Beach pool.

Tabel 2 Restoran Banyan Tree Bintang

Restoran	Tema /Cuisine	Jam Operasional (WIB)
Treetops 	Indonesian	6:30-23:00
Saffron 	Thailand	18:00-23:00
The Cove 	Modern European	11:30-23:00

3. Dining Destinations

Tabel 3 Dining Destinations

Nama	Menu	Kapasitas
Dinner of the Reflection 	Classic Dishes	2 orang
Dinner on the Rock 	Fusion Cusion	2 orang
Dinner on 17 	Western Cuisine	2 orang (Tersedia juga untuk grup)
Blue Moon BBQ Dinner 	Western Cuisine	2-4 orang (hanya untuk tamu In-House)

4. Kolam Renang

1) Rock Edge Pool



Gambar 4 Rock Edge Pool

Berlokasi didepan restoran Treetops, kolam renang ini memiliki kedalaman 1.4 meter dengan jam operasional pada pukul 08:00 – 18:00 WIB.

2) Beach Pool



Gambar 5 Beach Pool

Berlokasi diarea menuju pantai menuruni tangga restoran Saffron dan The Cove, kolam renang ini memiliki kedalaman 1.4 meter dengan jam operasional pada pukul 08:00 – 18:00 WIB.

5. Meeting Room



Gambar 6 Banyan Room

Banyan Room merupakan tempat yang ideal untuk mengadakan rapat manajemen tertutup. Ini adalah ruangan serbaguna yang menakjubkan dengan pemandangan laut yang memukau. Banyan Room dilengkapi

dengan fasilitas rapat yang lengkap serta peralatan audio-visual yang canggih.

6. Spa dan Galeri



Gambar 7 Spa



Gambar 8 Galeri

Spa buka pukul 09.00 WIB – 23.00 WIB dan memiliki berbagai macam *treatments* dan *package*. Sedangkan Galeri pada pukul 08.00 WIB – 17.00 WIB (weekday) 08.00 WIB – 21.00 WIB (weekend). Galeri Banyan Tree berharap dapat melestarikan keterampilan tradisional dan mencegah terus berkurangnya industri rumahan di seluruh Asia dengan berperan sebagai wadah pemasaran bagi para pengrajin yang sedang berkembang.

7. Laundry



Gambar 9 Laundry

Banyan Tree Bintang menyediakan layanan laundry internal bagi para tamu dengan jenis : Same Day Service, Express Service, Pressing.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah karyawan Departemen *Front Office* Banyan Tree Bintan yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan proses *check-in* serta memahami penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP). Terdiri dari seorang *Assistant Front Office Manager* yang bertanggung jawab mengawasi operasional *Front Office*, memastikan penerapan SOP, serta melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan, *Supervisor*, dan seorang *Resort Host* yang sekaligus berperan sebagai *buddy (mentor)* penulis selama kegiatan magang. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman, pengetahuan, dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan proses *check-in* sehingga mampu memberikan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian.

Objek dalam penelitian ini adalah peran *Front Office* dalam menjamin kelancaran proses *check-in* berdasarkan *Standard Operating Procedure* (SOP) di Banyan Tree Bintan. Penelitian ini berfokus pada pelaksanaan proses *check-in* sesuai dengan SOP yang berlaku di Departemen *Front Office*. Selain itu, penelitian ini mengkaji kendala yang dihadapi, faktor penyebab terjadinya kendala, serta solusi yang dilakukan oleh *Front Office* dalam menjaga kelancaran proses *check-in* agar tetap sesuai dengan SOP Banyan Tree Bintan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang dilakukan peneliti untuk memperoleh informasi yang diperlukan sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam studi kasus ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut.

a. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kegiatan operasional Departemen *Front Office* di Banyan Tree Bintan selama pelaksanaan magang. Melalui observasi, peneliti memperoleh informasi mengenai pelaksanaan proses *check-in* berdasarkan *Standard Operating Procedure* (SOP), alur pelayanan kepada tamu, serta berbagai kendala yang terjadi selama proses operasional berlangsung.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan secara semi terstruktur dengan informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu *Assistant Front Office Manager*, *Front Office Supervisor*, dan *Resort Host*. Teknik wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan SOP *check-in*, kendala yang dihadapi selama proses *check-in*, faktor-faktor penyebab terjadinya kendala, serta solusi yang dilakukan oleh Departemen *Front Office* dalam mengatasi kendala tersebut yang sesuai dengan standar yang berlaku di Banyan Tree Bintan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian sebagai data pendukung. Dokumen tersebut meliputi *Standard Operating Procedure* (SOP) proses *check-in*, formulir registrasi tamu, dokumen operasional *Front Office*, serta dokumentasi kegiatan selama pelaksanaan magang. Data dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat hasil observasi maupun wawancara sehingga informasi yang diperoleh lebih lengkap, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam studi kasus ini adalah analisis data kualitatif dengan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014). Teknik ini dipilih karena mampu menganalisis data secara sistematis melalui proses yang berlangsung secara terus-menerus sejak pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk menggambarkan secara mendalam peran *Front Office* dalam menjamin kelancaran proses *check-in* berdasarkan *Standard Operating Procedure* (SOP) di Banyan Tree Bintan.

Adapun tahapan analisis data yang dilakukan adalah sebagai berikut.

a. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan proses memilih, menyederhanakan, memfokuskan, dan mengorganisasikan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti mengelompokkan data yang berkaitan dengan pelaksanaan proses *check-in*,

kendala yang dihadapi, penyebab terjadinya kendala, serta solusi yang dilakukan oleh *Front Office* di Banyan Tree Bintan.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan dengan menyusun data yang telah dikondensasi ke dalam bentuk uraian naratif, tabel, maupun bagan agar informasi yang diperoleh lebih mudah dipahami. Penyajian data bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis mengenai hasil penelitian sehingga memudahkan peneliti dalam menganalisis hubungan antara temuan di lapangan dengan teori yang digunakan.

c. Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*)

Tahap terakhir adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pada tahap ini, peneliti menafsirkan hasil analisis data untuk memperoleh kesimpulan mengenai peran *Front Office* dalam menjamin kelancaran proses *check-in* berdasarkan SOP di Banyan Tree Bintan. Kesimpulan yang diperoleh kemudian diverifikasi kembali dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga menghasilkan temuan yang valid dan sesuai dengan kondisi di lapangan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Banyan Tree Bintan merupakan salah satu *resort* berbintang lima yang berlokasi di kawasan wisata terpadu Lagoi, Kabupaten Bintan, Provinsi Kepulauan Riau. *Resort* ini mengusung konsep *luxury resort* dengan menyediakan vila pribadi yang dilengkapi berbagai fasilitas eksklusif serta pelayanan yang mengutamakan kenyamanan dan pengalaman menginap bagi tamu. Sebagai bagian dari Banyan Group, Banyan Tree Bintan menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada setiap departemen sebagai pedoman dalam menjalankan kegiatan operasional guna menjaga kualitas pelayanan yang konsisten dan profesional.

Departemen *Front Office* merupakan departemen yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada tamu sejak kedatangan hingga keberangkatan. Pada proses *check-in*, *Front Office* memiliki tugas menyambut tamu, melakukan verifikasi reservasi, proses registrasi, memberikan informasi mengenai fasilitas *resort*, serta berkoordinasi dengan departemen terkait untuk memastikan tamu dapat menempati *villa* sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, Departemen *Front Office* berperan sebagai pusat koordinasi dengan berbagai departemen, seperti *Housekeeping*, *Reservation*, *Bell Service* (*Driver Porter*), guna mendukung kelancaran proses *check-in*.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan kegiatan magang di Departemen *Front Office* Banyan Tree Bintan, proses *check-in* pada umumnya telah dilaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala operasional yang dapat memengaruhi kelancaran proses *check-in*. Kendala tersebut meliputi tamu yang datang sebelum waktu *check-in* (*early arrival*) ketika *villa* belum siap, kedatangan tamu *check-in* yang bersamaan dengan tamu *check-out* serta tamu *in-house* pada saat jumlah staf terbatas, dan keterbatasan *driver* maupun transportasi yang menyebabkan keterlambatan pelayanan kepada tamu.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama pelaksanaan magang di Departemen *Front Office* Banyan Tree Bintan, ditemukan beberapa kondisi operasional yang memengaruhi kelancaran proses *check-in* berdasarkan *Standard Operating Procedure* (SOP). Adapun temuan studi kasus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Tamu datang lebih awal (*early arrival*) ketika *villa* belum siap ditempati. Kondisi ini umumnya terjadi pada tamu yang menggunakan transportasi *ferry* dari Singapura sehingga tiba di *resort* sebelum waktu *check-in*. Pada saat tamu datang, *villa* yang akan ditempati masih dalam proses pembersihan oleh Departemen *Housekeeping*, sehingga tamu harus menunggu hingga *villa* dinyatakan siap.
- b. Kedatangan tamu *check-in*, tamu *check-out*, dan tamu *in-house* terjadi secara bersamaan pada waktu-waktu tertentu. Kondisi tersebut menyebabkan beban kerja petugas *Front Office* meningkat karena harus melayani beberapa jenis kebutuhan tamu dalam waktu yang bersamaan, sementara jumlah staf yang bertugas terbatas.
- c. Keterbatasan *driver* dan transportasi menjadi salah satu kendala yang memengaruhi kelancaran pelayanan kepada tamu. Kendaraan yang tersedia digunakan secara bergantian untuk menjemput tamu yang datang dari *ferry terminal* dan mengantar tamu yang akan kembali ke *ferry terminal*, sehingga pada kondisi tertentu terjadi keterlambatan pelayanan transportasi dan juga *buggy pending*, yang berpotensi menimbulkan keluhan dari tamu.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan studi kasus di Departemen *Front Office* Banyan Tree Bintan, ditemukan beberapa permasalahan yang berpotensi memengaruhi kelancaran proses *check-in*. Permasalahan tersebut tidak disebabkan oleh ketidaksesuaian penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP), melainkan oleh kondisi operasional yang bersifat

dinamis sehingga memerlukan koordinasi antardepartemen, komunikasi yang efektif, dan kemampuan petugas dalam mengambil keputusan secara cepat.

Permasalahan yang paling sering ditemui adalah kedatangan tamu sebelum waktu *check-in (early arrival)* ketika vila belum siap ditempati. Kondisi tersebut mengharuskan petugas *Front Office* melakukan koordinasi dengan Departemen *Housekeeping* untuk memperoleh informasi mengenai status kesiapan vila. Selain itu, petugas juga harus mampu memberikan penjelasan kepada tamu secara sopan mengenai estimasi waktu penyelesaian kamar serta menawarkan alternatif pelayanan selama tamu menunggu.

Selain *early arrival*, ditemukan pula kondisi pada waktu operasional tertentu terjadi kedatangan tamu *check-in*, tamu *check-out*, dan tamu *in-house* secara bersamaan sehingga meningkatkan beban kerja petugas *Front Office*. Penelitian juga menemukan adanya keterbatasan *driver* dan sarana transportasi yang menyebabkan pelayanan penjemputan maupun pengantaran tamu belum dapat dilakukan secara optimal. Berdasarkan kondisi tersebut, *Front Office* dituntut untuk mampu melakukan koordinasi dengan berbagai departemen, memberikan informasi yang jelas kepada tamu, serta mengatur prioritas pelayanan agar proses *check-in* tetap berjalan sesuai SOP. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi, koordinasi, dan penyelesaian masalah menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran pelayanan kepada tamu.

Tabel 4 Klasifikasi Masalah dan Solusi

No	Masalah	Solusi
1	Tamu datang lebih awal (<i>early arrival</i>) ketika <i>villa</i> belum siap ditempati karena masih dalam proses pengerjaan oleh Departemen <i>Housekeeping</i> .	Melakukan koordinasi dengan <i>Housekeeping</i> , memberikan estimasi waktu kesiapan <i>villa</i> , serta menawarkan tamu untuk menunggu di <i>Lobby Lounge</i> atau menikmati fasilitas resort.

2	Tamu <i>check-in</i> , tamu <i>check-out</i> , dan tamu <i>in-house</i> datang secara bersamaan, sementara jumlah staf yang bertugas terbatas.	Membagi prioritas pelayanan, saling membantu antar staf, serta tetap memberikan informasi kepada tamu agar proses pelayanan berjalan dengan baik. Saat <i>High Occupancy</i> juga disarankan untuk menambah jumlah staff yang incharge agar pekerjaan lebih optimal.
3	Keterbatasan <i>driver</i> dan sarana transportasi yang menyebabkan keterlambatan penjemputan maupun pengantaran tamu.	Berkoordinasi dengan tim transportasi (<i>driver porter</i>), mengatur urutan penggunaan kendaraan berdasarkan jadwal keberangkatan, serta memberikan informasi kepada tamu mengenai estimasi waktu pelayanan.

Berdasarkan Tabel, dapat diketahui bahwa permasalahan yang ditemukan selama proses *check-in* sebagian besar berkaitan dengan kondisi operasional yang berubah secara dinamis. Meskipun seluruh petugas telah melaksanakan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku, kelancaran proses *check-in* tetap dipengaruhi oleh koordinasi antardepartemen, kesiapan sumber daya, serta efektivitas komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Hasil analisis juga menunjukkan bahwa Departemen *Front Office* memiliki peran penting sebagai pusat koordinasi selama proses *check-in*. Petugas tidak hanya bertanggung jawab terhadap proses administrasi kedatangan tamu, tetapi juga memastikan kesiapan *villa*, mengatur prioritas pelayanan pada kondisi operasional yang padat, serta berkoordinasi dengan tim transportasi untuk mendukung kelancaran pelayanan. Dengan demikian, keberhasilan proses *check-in* tidak hanya ditentukan oleh penerapan SOP, tetapi juga oleh kemampuan *Front Office* dalam mengelola berbagai kendala operasional yang terjadi di lapangan.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Pelaksanaan proses *check-in* di Banyan Tree Bintang menunjukkan bahwa penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) telah menjadi pedoman dalam setiap tahapan pelayanan, mulai dari penyambutan tamu, verifikasi data reservasi, proses registrasi, hingga pengantaran tamu menuju *villa*. Meskipun demikian, pelaksanaan SOP tidak selalu berlangsung sesuai kondisi ideal karena petugas *Front Office* dihadapkan pada berbagai kondisi operasional yang bersifat dinamis. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan proses *check-in* tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap SOP, tetapi juga oleh kemampuan petugas dalam berkoordinasi, berkomunikasi, serta mengambil keputusan secara tepat. Kondisi tersebut sejalan dengan teori yang dijelaskan oleh Bagyono (2019), yang menyatakan bahwa *Front Office* merupakan departemen yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada tamu sejak kedatangan hingga keberangkatan serta berfungsi sebagai pusat koordinasi dengan departemen lain dalam mendukung kelancaran operasional hotel.

Salah satu kendala yang ditemukan dalam penelitian ini adalah tamu yang datang sebelum waktu *check-in* (*early arrival*) ketika *villa* belum siap ditempati. Kondisi tersebut mengharuskan petugas *Front Office* melakukan koordinasi secara intensif dengan Departemen *Housekeeping* untuk memperoleh informasi mengenai kesiapan *villa*, sekaligus memberikan penjelasan kepada tamu mengenai estimasi waktu tunggu. Penanganan tersebut menunjukkan bahwa penerapan SOP harus didukung oleh komunikasi yang efektif agar pelayanan tetap berjalan sesuai standar meskipun terjadi kendala operasional. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hidayana (2024), yang menyatakan bahwa koordinasi antara *Front Office* dan departemen terkait memiliki peran penting dalam mengurangi keluhan tamu serta menjaga kualitas pelayanan.

Selain *early arrival*, penelitian ini juga menemukan adanya kondisi ketika tamu *check-in*, tamu *check-out*, dan tamu *in-house* datang secara bersamaan, sementara jumlah staf yang bertugas terbatas. Situasi tersebut menyebabkan petugas *Front Office* harus menangani berbagai kebutuhan tamu dalam waktu yang sama sehingga diperlukan kemampuan untuk mengatur prioritas pelayanan dan bekerja

sama dengan sesama staf. Temuan ini sesuai dengan penelitian Antari, dkk (2025), yang menjelaskan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dapat memengaruhi efektivitas pelayanan *Front Office*. Namun, melalui penerapan SOP yang konsisten, pembagian tugas yang jelas, serta koordinasi yang baik, kualitas pelayanan kepada tamu tetap dapat dipertahankan.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa keterbatasan *driver* dan sarana transportasi menjadi salah satu kendala yang memengaruhi kelancaran pelayanan kepada tamu. Kendala tersebut terjadi karena kendaraan digunakan secara bergantian untuk menjemput tamu yang datang dari *ferry terminal* dan mengantar tamu yang akan kembali ke *ferry terminal*, sehingga pada kondisi tertentu terjadi keterlambatan pelayanan. Dalam situasi tersebut, *Front Office* berperan sebagai pusat informasi yang mengoordinasikan penggunaan kendaraan, memberikan informasi kepada tamu mengenai estimasi waktu pelayanan, serta memastikan kebutuhan tamu tetap menjadi prioritas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Widagdo dan Septiawati (2024) yang menyatakan bahwa penerapan SOP pelayanan yang didukung oleh komunikasi yang efektif mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh penelitian Darmawan dan Muliadisa (2024), yang menjelaskan bahwa pelaksanaan SOP pada Departemen *Front Office* telah berjalan sesuai prosedur, namun dalam kondisi operasional yang padat masih terdapat beberapa tahapan pelayanan yang memerlukan penyesuaian agar pelayanan tetap berjalan optimal. Selain itu, penelitian Kandari, dkk (2025), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di hotel mewah tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap SOP, tetapi juga oleh kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, profesional, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan tamu.

Berdasarkan teori menurut Bagyono (2019), serta berbagai penelitian terdahulu, dapat dipahami bahwa penerapan SOP merupakan landasan utama dalam pelaksanaan proses *check-in*. Namun, efektivitas pelaksanaannya sangat dipengaruhi oleh koordinasi antardepartemen, komunikasi yang efektif, kecukupan sumber daya, serta kemampuan petugas dalam mengambil keputusan

pada berbagai kondisi operasional. Oleh karena itu, peran *Front Office* di Banyan Tree Bintang tidak hanya terbatas pada pelaksanaan administrasi kedatangan tamu, tetapi juga sebagai pusat koordinasi yang memastikan seluruh rangkaian proses *check-in* dapat berlangsung secara lancar sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

4.5 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama pelaksanaan studi kasus, Departemen *Front Office* Banyan Tree Bintang telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi kendala yang muncul selama proses *check-in*. Upaya tersebut dilakukan agar pelayanan tetap berjalan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) serta mampu memberikan pengalaman menginap yang baik bagi tamu. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan guna mendukung efektivitas pelayanan. Adapun solusi yang telah diterapkan dan rekomendasi perbaikan adalah sebagai berikut.

- a. Pada kondisi tamu datang lebih awal (*early arrival*) ketika *villa* belum siap, petugas *Front Office* melakukan koordinasi dengan Departemen *Housekeeping* untuk memperoleh informasi mengenai kesiapan *villa* serta menyampaikan estimasi waktu kepada tamu. Selama menunggu, tamu dipersilakan menikmati fasilitas *resort* atau menunggu di *Lobby Lounge*. Sebagai rekomendasi, koordinasi mengenai status kesiapan *villa* dapat dilakukan secara lebih intensif melalui pembaruan informasi secara berkala sehingga petugas *Front Office* dapat memberikan informasi yang lebih akurat kepada tamu.
- b. Ketika tamu *check-in*, tamu *check-out*, dan tamu *in-house* datang secara bersamaan, petugas *Front Office* melakukan pembagian prioritas pelayanan dan saling membantu antarstaf agar seluruh kebutuhan tamu tetap dapat dilayani. Sebagai rekomendasi, hotel dapat melakukan penyesuaian penempatan staf pada jam-jam operasional yang padat atau memberikan pelatihan *cross training* sehingga setiap petugas memiliki kemampuan untuk membantu berbagai jenis pelayanan apabila diperlukan.

- c. Dalam mengatasi keterbatasan *driver* dan sarana transportasi, *Front Office* berkoordinasi dengan tim transportasi untuk mengatur jadwal penjemputan dan pengantaran tamu berdasarkan waktu kedatangan maupun keberangkatan *ferry*. Selain itu, petugas juga memberikan informasi kepada tamu mengenai estimasi waktu pelayanan agar tamu memperoleh kepastian selama menunggu. Sebagai rekomendasi, diperlukan pengaturan jadwal transportasi yang lebih terstruktur serta evaluasi terhadap ketersediaan kendaraan pada jam-jam sibuk sehingga pelayanan transportasi dapat berlangsung lebih optimal.

Berdasarkan solusi yang telah diterapkan dan rekomendasi perbaikan tersebut, dapat dipahami bahwa keberhasilan proses *check-in* tidak hanya bergantung pada penerapan SOP, tetapi juga pada koordinasi antardepartemen, komunikasi yang efektif, serta kesiapan sumber daya dalam menghadapi berbagai kondisi operasional. Oleh karena itu, evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan SOP dan koordinasi operasional perlu terus dilakukan agar kualitas pelayanan di Banyan Tree Bintang dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai *Analisis Peran Front Office dalam Menjamin Kelancaran Proses Check-in Berdasarkan Standard Operating Procedure (SOP): Studi Kasus pada Banyan Tree Bintan*, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Kendala yang dihadapi *Front Office* dalam menjamin kelancaran proses *check-in* berdasarkan *Standard Operating Procedure (SOP)* meliputi tamu yang datang lebih awal (*early arrival*) ketika *villa* belum siap ditempati, kedatangan tamu *check-in*, *check-out*, dan tamu *in-house* secara bersamaan sehingga meningkatkan beban kerja petugas, serta keterbatasan *driver* dan sarana transportasi yang menyebabkan pelayanan kepada tamu belum dapat dilakukan secara optimal.
- b. Penyebab terjadinya kendala tersebut berasal dari kondisi operasional yang bersifat dinamis, seperti proses persiapan *villa* oleh Departemen *Housekeeping* yang membutuhkan waktu, keterbatasan jumlah staf pada jam operasional yang padat, serta keterbatasan jumlah kendaraan dan *driver* untuk melayani penjemputan maupun pengantaran tamu. Meskipun demikian, seluruh proses pelayanan tetap dilaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku melalui koordinasi antardepartemen dan komunikasi yang efektif.
- c. Solusi yang dilakukan oleh Departemen *Front Office* untuk mengatasi kendala tersebut yaitu melakukan koordinasi secara intensif dengan Departemen *Housekeeping* terkait kesiapan *villa*, mengatur prioritas pelayanan pada saat aktivitas operasional meningkat, serta berkoordinasi dengan tim transportasi dalam mengatur jadwal kendaraan. Selain itu, petugas juga memberikan informasi yang jelas kepada tamu mengenai kondisi yang terjadi sehingga pelayanan tetap berjalan dengan baik dan kepuasan tamu dapat dipertahankan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan, penulis menyarankan agar Banyan Tree Bintang terus meningkatkan koordinasi antara Departemen *Front Office*, *Housekeeping*, dan tim transportasi guna mendukung kelancaran proses *check-in*, terutama pada kondisi operasional yang padat. Selain itu, evaluasi terhadap penempatan staf pada jam-jam sibuk serta pengelolaan transportasi perlu dilakukan secara berkala agar pelayanan kepada tamu dapat berlangsung lebih efektif dan efisien. Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, diharapkan dapat terus memperkuat pembelajaran mengenai operasional *Front Office*, penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP), komunikasi pelayanan, serta koordinasi antardepartemen melalui kegiatan praktik dan kerja sama dengan industri perhotelan sehingga mahasiswa memiliki kesiapan yang lebih baik dalam menghadapi dunia kerja. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai peran *Front Office* dalam proses *check-in* dengan cakupan yang lebih luas, seperti melakukan perbandingan pada beberapa hotel berbintang atau mengkaji faktor lain yang memengaruhi kelancaran proses *check-in*, sehingga hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik di bidang perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Antari, N. L. P. S., Trianasari, N., & Dewi, L. P. T. A. (2025). *Optimalisasi penerapan standard operating procedure (SOP) dalam meningkatkan pelayanan Front Office Department di Four Star by Trans Hotel, Renon, Bali*. PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora, 4(6).
- Bagyono. (2019). *Teori dan praktik hotel front office*. Alfabeta.
- Banyan Group. (n.d.). *About Banyan Group*. <https://www.banyantree.com/about>
- Banyan Tree Bintan. (n.d.). *Banyan Tree Bintan*. <https://www.banyantree.com/indonesia/bintan>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Darmawan, I. G. N. A., & Muliadisa, I. M. (2024). *Implementasi standard operating procedure guest service dalam penanganan barang bawaan tamu pada proses check-in dan check-out di Hotel Alila Seminyak*. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*.
- Hidayana, F. F. (2024). Penerapan *standard operating procedure* pelayanan oleh *Guest Service Agent* pada *Front Office Department* di The Alea Hotel Seminyak. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 4(1), 45–55. <https://doi.org/10.51713/jotis.2024.415>
- Kandampully, J., Zhang, T., & Jaakkola, E. (2018). Customer experience management in hospitality: A literature synthesis, new understanding and research agenda. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(1), 21–56. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2015-0549>
- Kandari, N. M. S., Trianasari, N., & Dewi, L. P. T. A. (2025). *The application of service SOP by Guest Service Agent according to Leading Quality Assurance standard in Jumeirah Bali*. PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora, 4(6).
- Leiper, N. (1979). The framework of tourism: Towards a definition of tourism, tourist, and the tourist industry. *Annals of Tourism Research*, 6(4), 390–407.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Octavia, Z. A., & Fadhillah, I. (2024). Peran *Front Office Department* dalam meningkatkan kualitas pelayanan *check-in* dan *check-out* tamu di Hotel Banjar

- Permai Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 3(4), 1983–1992. <https://doi.org/10.56672/syirkah.v3i4.364>
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Saputra, G. W., & Nugraha, I. G. P. (2025). Penerapan *standard operating procedure* (SOP) dalam meningkatkan pelayanan *room service* di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 8(1), 148–155.
- Swastika, G. K. B., Andini, N. D., & Dewi, L. P. T. A. (2025). Analisis implementasi SOP pada *Front Office Department* Hotel Holiday Inn Express Baruna. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 4(6), 8469–8486.
- Widagdo, Y. M., & Septiawati, P. (2024). Penerapan standar operasional prosedur pelayanan prima *Front Desk Agent* untuk meningkatkan loyalitas tamu di Hotel Baron Indah Solo. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 8(1), 338–344.
- Wu, H. C., & Ko, Y. J. (2013). Assessment of service quality in the hotel industry. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 14(3), 218–244.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara



Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan PLI





Sundown Ritual

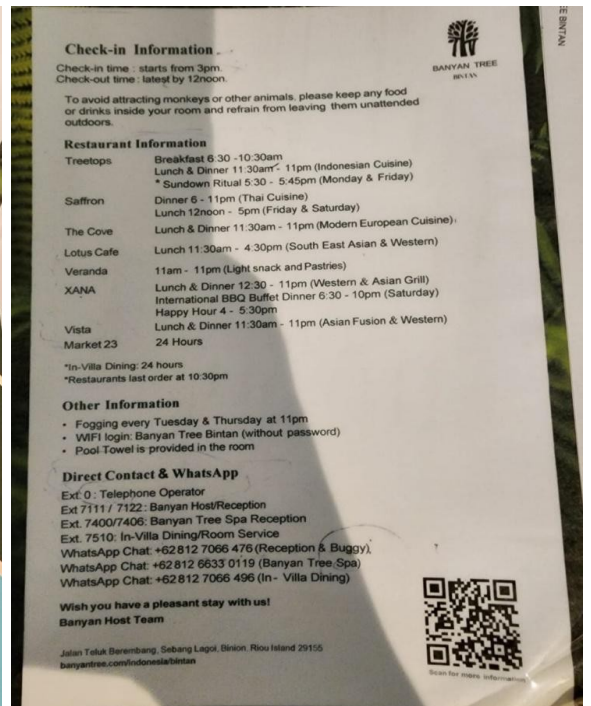


Final Presentaion



Outing bersama Front Office





Lampiran 3. Surat Keterangan PLI



SURAT TUGAS
No. 253c/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
Syuhaida Putri	24135039	Manajemen Perhotelan	Banyan Tree Hotels	19 Januari s.d 19 Juli 2026

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

Violintikha Harmawan, M.Pd

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

Lampiran 4. Logbook

Logbook Praktik Lapangan Industri/Magang Berdampak Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Nama : Syuhaida Putri
NIM : 24135039
Tempat PLI : Banyan Tree Bintan
Waktu PLI : 22 Januari – 10 Juli 2026
HOD : Zaid Idris Ali Nuryahman
Bulan : Januari 2026
Departemen : Front Office

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1.	19 Januari 2026	09:25AM – 02:00 PM	5 Jam	- Flight PKU-Batam - Pangung-Tanjung Uban - Tanjung Uban - Dorn Lagoi - Pembagian kunci kamar <i>dorm</i>	
2.	20 Januari 2026	07:15AM – 05:30PM	10 Jam	- Ikut Shuttle Bus ke Hotel - Hari pertama Orientasi di Lingkungan Kerja - Pembagian Uniform dan Nametag	
3.	21 Januari 2026	07:15AM – 05:30PM	10 Jam	- Ikut Shuttle Bus ke Hotel - Hari kedua Orientasi di Lingkungan Kerja	
4.	22 Januari 2026	07:00AM – 04:00 PM	9 Jam	- Hari pertama Incharge - Perkenalan dengan staff - Mengamati staff/senior bekerja - Mengamati lingkungan kerja (<i>lobby</i>)	
5.	23 Januari 2026	07:00AM – 04:00 PM	9 jam	- Observasi villa - Mempelajari jenis-jenis villa di Banyan Tree Bintan	70 villa
6.	24 Januari 2026	07:00AM – 04:00 PM	9 Jam	Belajar <i>preparation welcome drink (ginger & lime)</i> dan <i>welcome cake</i> (kue lapis) untuk arrival guest	
7.	25 Januari 2026	07:00AM – 04:00 PM	9 jam	- Belajar peta Banyan Tree dan <i>check in information</i> - Mempelajari <i>Registration Form</i>	

Diketahui Oleh,
Head Of Department

Zaid Idris Ali Nuryahman

8.	26 Januari 2026			<i>Day Off</i>	
9.	27 Januari 2026	10.00AM-07.00PM	9 jam	Mempelajani <i>welcome ceremony</i> saat <i>guest arrive</i> di Banyan Tree	
10.	28 Januari 2026	10.00AM-07.00PM	9 jam	Belajar <i>Check-in</i> proses dengan staff (<i>roleplay</i>)	
11.	29 Januari 2026	10.00AM-07.00PM	9 jam	Mengamati Opera Sistem	
12.	30 -31 Januari 2026	10.00AM-07.00PM	9 jam	- Scan Passport tamu - Belajar <i>update profile</i> tamu arrival di Opera Sistem	

Logbook Praktik Lapangan Industri/Magang Berdampak Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Nama : Syuhaida Putri
NIM : 24135039
Tempat PLI : Banyan Tree Bintan
Waktu PLI : 22 Januari – 10 Juli 2026
HOD : Zaid Idris Ali Nuryahman
Bulan : Februari 2026
Departemen : Front Office

INo	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1.	1 Februari 2026			<i>Day Off</i>	
2.	2 Februari 2026	02.00PM-11.00PM	9 Jam	- Menghafal <i>Product Knowledge</i> di Banyan Tree Bintan - Mulai <i>update profile</i> tamu di sistem	
3.	3 Februari 2026	02.00PM-11.00PM	9 Jam	- Mempersiapkan <i>Welcome Amenities</i> untuk kedatangan tamu. - Menyambut tamu dengan <i>welcome ceremony</i> (pakul gong, tabur beras kangki dan memasang bunga di teling tamu wanita)	
4.	4 Februari 2026	02.00PM-11.00PM	9 Jam	<i>Serve welcome amenities</i> kepada tamu arrival - Latihan <i>check-in</i> proses lagi dengan staff	
5.	5 Februari 2026	02.00PM-11.00PM	9 Jam	- Memulai <i>Check – in</i> Proses kepada tamu - Meng-update profil tamu pada sistem Opera - Edit notes untuk <i>arrival</i> besok di opera	

6.	6 Februari 2026	02.00PM-11.00PM	9 Jam	- Belajar menulis nama <i>tamu arrival</i> pada <i>welcome card</i> - Belajar membuat ETA	
7.	7 Februari 2026			<i>Day Off</i>	
8.	8 Februari 2026			<i>Day Off</i>	
9.	9 Februari 2026	02.00PM-11.00PM	9 Jam	- Belajar follow-up traces - Copy Correspondance untuk arrival besok	
10.	10 Februari 2026	10.00AM-07.00PM	9 Jam	Belajar membuat summary GB (bill taxi untuk <i>check out/check in</i> hour)	
11.	11 Februari 2026	10.00AM-07.00PM	9 Jam	Mempersiapkan <i>Registration Card</i> untuk arrival besok (masukkan ke docket beserta map dan <i>check-in</i> information)	
12.	12 Februari 2026	02.00PM-11.00PM	9 Jam	Belajar membuat SAG Report untuk arrival 3 hari ke depan (VIP, SRG, Membership dll)	
13.	13 Februari 2026	02.00PM-11.00PM	9 Jam	- Belajar membuat VIP List Amenities - Belajar order SCM untuk VIP Amenities	
14.	14 Februari 2026			<i>Day Off</i>	
15.	15 Februari 2026			<i>Day Off</i>	
16.	16 Februari 2026	02.00PM-11.00PM	9 Jam	- Contingency di jam 9PM untuk backup report - Belajar room check rate tamu in-house	
17.	17 Februari 2026	02.00PM-11.00PM	9 Jam	- Update papan schedule - Update papan SAG	
18.	18 Februari 2026	02.00PM-11.00PM	9 Jam	- Collect bill dari semua outlet pada jam 10PM untuk dimasukkan ke dalam docket - Membersihkan area <i>pantry</i> - Closing pada jam 11PM	
19.	19 Februari 2026	02.00PM-11.00PM	9 Jam	Edit notes untuk arrival besok	

				- Tulis <i>welcome card</i> - Membuat ETA - Check-in proses - Booking Restoran/Spa - Update profil tamu pada sistem opera - Handle tamu - Angkat telephone - Follow up traces sore - Copy Correspondance - Menyiapkan Summary Taxi GB - Menyiapkan Registration Card - VIP amenities dan SCM order - Update papan schedule dan papan SAG - Contingency pada jam 9PM - Collect bill pada jam 10PM - Closingan jam 11PM	
20.	20 Februari 2026	02.00PM-11.00PM	9 Jam	- Edit notes untuk arrival besok - Tulis <i>welcome card</i> - Membuat ETA - Check-in proses - Booking Restoran/Spa - Update profil tamu pada sistem opera - Handle tamu - Angkat telephone - Follow up traces sore - Copy Correspondance - Menyiapkan Summary Taxi GB - Menyiapkan Registration Card - VIP amenities dan SCM order - Update papan schedule dan papan SAG - Contingency pada jam 9PM - Collect bill pada jam 10PM - Closingan jam 11PM	
21.	21 Februari 2026			Day Off	
22.	22 Februari 2026			Day Off	
23.	23 Februari 2026			Public Holiday	

24.	24-27 Februari 2026	02.00PM-11.00PM		- Edit notes untuk arrival besok - Tulis <i>welcome card</i> - Membuat ETA - Check-in proses - Booking Restoran/Spa - Update profil tamu pada sistem opera - Handle tamu - Angkat telephone - Follow up traces sore - Copy Correspondance - Menyiapkan Summary Taxi GB - Menyiapkan Registration Card - VIP amenities dan SCM order - Update papan schedule dan papan SAG - Contingency pada jam 9PM - Collect bill pada jam 10PM - Closingan jam 11PM	Afternoon Shift Task List
25.	28 Februari 2026			Day Off	

Diketahui Oleh,
Head Office/Department

Zaid Idris Ali Nuryahman

Logbook Praktik Lapangan Industri/Magang Berdampak
Mahasiswa Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Nama : Syuhaida Putri
NIM : 24125039
Tempat PLI : Banyan Tree Bintan
Waktu PLI : 22 Januari – 10 Juli 2026
HOD : Zaid Idris Ali Nuryahman
Bulan : Maret 2026
Departemen : Front Office

No.	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1.	1 Maret 2026			Day Off	
2.	2 – 6 Maret 2026	02.00PM-11.00PM	9 Jam	- Melakukan Proses Check – In - Meng- Update profil tamu pada sistem Opera - Membuat <i>Daily ETA</i> - Mengedit <i>Notes</i> pada tamu yang ada di sistem opera - Menyalakan lilin untuk di letakan di meja lobby - Memperiapkan <i>Guest Registration Card</i> - Membuat jadwal pada papan staf yang <i>in-charge</i> di hari besok - Membuat <i>list VIP</i> tamu pada papan untuk 3 hari berikutnya - Membuat <i>Summary Bill HOC</i> dan GB - Contingency 9PM - Filing Traces Afternoon - Closingan jam 11PM	Afternoon Shift Task List
3.	7 Maret 2026			Day Off	
4.	8 Maret 2026			Day Off	
5.	9 Maret 2026	10.00AM-07.00PM	9 Jam	Membantu mempersiapkan <i>Welcome Amenities</i> untuk kedatangan tamu.	

				- Memulai Check – in Proses kepada tamu - Meng-update profil tamu pada sistem Opera - Copy Correspondance untuk kedatangan tamu di hari besok - Summary Taxi GB dan HOC - Memperiapkan Registration Card - Memastikan pantry tetap bersih	
6.	10 Maret 2026			Day Off	
7.	11 Maret 2026			Day Off	
8.	12 Maret 2026	12.00PM-09.00PM	9 Jam	- Melakukan Proses Check – In - Update profil tamu pada sistem Opera - Membuat <i>Daily ETA</i> - Mengedit <i>Notes</i> pada tamu yang ada di sistem opera - Menyalakan lilin untuk di letakan di meja lobby - Memperiapkan <i>Guest Registration Card</i> - Membuat jadwal pada papan staf yang <i>in-charge</i> di hari besok - Membuat <i>list VIP</i> tamu pada papan untuk 3 hari berikutnya - Membuat <i>Summary Bill HOC</i> dan GB - Contingency 9PM	Middle Shift for support
9.	13- 15 Maret 2026	10.00AM-07.00PM		- Membantu mempersiapkan <i>Welcome Amenities</i> untuk kedatangan tamu. - Memulai Check – in Proses kepada tamu - Meng-update profil tamu pada sistem Opera - Copy Correspondance untuk kedatangan tamu di hari besok - Summary Taxi GB dan HOC - Memperiapkan Registration Card - Memastikan pantry tetap bersih	

10.	16 Maret 2026	02.00PM-11.00PM		• Afternoon Shift Task List seperti biasa	
11.	17 - 18 Maret 2026			Day Off	
12.	19-20 Maret 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	- Print Arrival List, Departure List dan Traces untuk di Follow Up - Memperbaiki Welcome Amenities untuk kedatangan tamu - Memeriksa kembali pada Guest Registration Card - Memperbaiki Welcome Card - Menjaga Lobby agar tetap bersih dan rapi - Melakukan Check - In proses - Update profile tamu pada sistem Opera - Resolve Traces - Membuat Contingency 3PM	
13.	21 Maret 2026	10.00AM-07.00PM		- Menbantu mempersiapkan Welcome Amenities untuk kedatangan tamu - Memulai Check - in Proses kepada tamu - Meng-update profil tamu pada sistem Opera - Copy Correspondence untuk kedatangan tamu di hari besok - Summary Test GB dan HOC - Memperbaiki Registration Card - Memastikan pantry tetap bersih	
14.	22 Maret 2026			Public Holiday	
15.	23 Maret 2026	02.00PM-11.00PM	9 Jam	• Afternoon Shift Task List seperti biasa	
16.	24-25 Maret 2026			Day Off	
17.	26-27 Maret 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	- Print Arrival List, Departure List dan Traces untuk di Follow Up - Memperbaiki Welcome Amenities untuk kedatangan tamu - Memeriksa kembali pada Guest	

Logbook Praktik Lapangan Industri/Magang Berdampak Mahasiswa Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Nama : Syuhaida Putri
NIM : 24135039
Tempat PLI : Banyan Tree Bintan
Waktu PLI : 22 Januari - 10 Juli 2026
HOD : Zaid Idris Ali Nuryahman
Bulan : April 2026
Departemen : Front Office

No.	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1.	1 April 2026			Day Off	
2.	2-3 April 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	- Print Arrival List, Departure List dan Traces untuk di Follow Up - Memperbaiki Welcome Amenities untuk kedatangan tamu - Memeriksa kembali pada Guest Registration Card - Memperbaiki Welcome Card - Menjaga Lobby agar tetap bersih dan rapi - Melakukan Check - In proses - Update profile tamu pada sistem Opera - Resolve Traces - Membuat Contingency 3PM	Morning Shift Task List
3.	4 April 2026			Public Holiday	
4.	5 April 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	• Morning Shift Task List seperti biasanya	
5.	6 April 2026	02.00PM-11.00PM	9 Jam	• Afternoon Shift Task List seperti biasanya	
6.	7-8 April 2026			Day Off	
7.	9-10 April 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	• Morning Shift Task List seperti biasanya	

				- Registration Card - Memperbaiki Welcome Card - Menjaga Lobby agar tetap bersih dan rapi - Melakukan Check - In proses - Update profile tamu pada sistem Opera - Resolve Traces - Membuat Contingency 3PM	
18.	28 Maret 2026	10.00AM-07.00PM	9 Jam	- Menbantu mempersiapkan Welcome Amenities untuk kedatangan tamu - Memulai Check - in Proses kepada tamu - Meng-update profil tamu pada sistem Opera - Copy Correspondence untuk kedatangan tamu di hari besok - Summary Test GB dan HOC - Memperbaiki Registration Card - Memastikan pantry tetap bersih	
19.	29 Maret 2026			Public Holiday	
20.	30 Maret 2026	02.00PM-11.00PM	9 Jam	• Afternoon Shift Task List seperti biasa	
21.	31 Maret 2026			Day Off	

Diketahui Oleh,
Head Of Department
Zaid Idris Ali Nuryahman

8.	11 April 2026			Public Holiday	
9.	12 April 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	• Morning Shift Task List seperti biasanya	
10.	13 April 2026	02.00PM-11.00PM	9 Jam	• Afternoon Shift Task List seperti biasanya	
11.	14-15 April 2026			Day Off	
12.	16-17 April 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	• Morning Shift Task List seperti biasanya	
13.	18 April 2026			Public Holiday	
14.	19 April 2026	12.00PM-09.00PM	9 Jam	- Melakukan Proses Check - In - Update profil tamu pada sistem Opera - Membuat Daily ETA - Mengedit Notes pada tamu yang ada di sistem opera - Menyalakan lilin untuk di letakkan di meja lobby - Memperbaiki Guest Registration Card - Membuat jadwal pada papan staf yang in-charge di hari besok - Membuat list VIP tamu pada papan untuk 3 hari berikutnya - Membuat Summary Bill HOC dan GB - Contingency 9PM	
15.	20 April 2026	02.00PM-11.00PM	9 Jam	• Afternoon Shift Task List seperti biasanya	
16.	21-22 April 2026			Day Off	
17.	23-24 April 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	• Morning Shift Task List seperti biasanya	
18.	25-26 April 2026	10.00AM-07.00PM	9 Jam	- Menbantu mempersiapkan Welcome Amenities untuk kedatangan tamu - Memulai Check - in Proses kepada tamu	

				- Meng-update profil tamu pada sistem <i>Opera</i> <i>Copy Correspondance</i> untuk kedatangan tamu di hari besok <i>Summary Taxi GB dan HOC</i> <i>Memperiapkan Registration Card</i> - Memastikan <i>pontry</i> tetap bersih	
19.	27 April 2026	02.00PM-11.00PM	9 Jam	• Afternoon Shift Task List seperti biasanya	
20.	28-29 April 2026			Day Off	
21.	30 April 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	• Morning Shift Task List seperti biasanya	

Diketahui Oleh,
Head Of Department

Zazid Idris Ali Nuryahman

8	11 Mei 2026			Day Off	
9	12 Mei 2026	12.00PM-09.00PM	9 Jam	- Melakukan Proses Check – In - Update profil tamu pada sistem <i>Opera</i> - Membuat <i>Daily ETA</i> - Mengikuti <i>Notes</i> pada tamu yang ada di sistem <i>opera</i> - Menyalakan lilin untuk di letakkan di meja <i>lobby</i> - Memperiapkan <i>Guest Registration Card</i> - Membuat jadwal pada papan staf yang <i>in-charge</i> di hari besok - Membuat <i>list VIP</i> tamu pada papan untuk 3 hari berikutnya - Membuat <i>Summary Bill HOC dan GB</i> <i>Contingency 9PM</i>	Midle Shift Task List
10	13 Mei 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	• Morning Shift Task List seperti biasanya	
11	14 Mei 2026	12.00PM-09.00PM	9 Jam	• Midle Shift Task List seperti biasanya	
12	15 Mei 2026			Day Off	
13	16 Mei 2026			Public Holiday	
14	17 Mei 2026	02.00PM-11.00PM	9 Jam	• Afternoon Shift Task List seperti biasanya	
15	18 Mei 2026			Day Off	
16	19 Mei 2026	12.00PM-09.00PM	9 Jam	• Midle Shift Task List seperti biasanya	
17	20 Mei 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	• Morning Shift Task List seperti biasanya	
18	21 Mei 2026	12.00PM-09.00PM	9 Jam	• Midle Shift Task List seperti biasanya	

Diketahui Oleh,
Head Of Department

Zazid Idris Ali Nuryahman

Logbook Praktik Lapangan Industri/Magang Berdampak
Mahasiswa Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Nama : Syuhaida Putri
NIM : 24135039
Tempat PLI : Banyan Tree Bintan
Waktu PLI : 22 Januari – 10 Juli 2026
HOD : Zazid Idris Ali Nuryahman
Bulan : Mei 2026
Departemen : Front Office

No.	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	1 Mei 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	• Morning Shift Task List seperti biasanya	
2	2 Mei 2026	10.00AM-07.00PM	9 Jam	- Membantu mempersiapkan <i>Welcome Amenity</i> untuk kedatangan tamu. - Memulai Check – in Proses kepada tamu - Meng-update profil tamu pada sistem <i>Opera</i> <i>Copy Correspondance</i> untuk kedatangan tamu di hari besok <i>Summary Taxi GB dan HOC</i> <i>Memperiapkan Registration Card</i> - Memastikan <i>pontry</i> tetap bersih	
3	3 Mei 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	• Morning Shift Task List seperti biasanya	
4	4 – 5 Mei 2026			Day Off	
5	6 – 7 Mei 2026	02.00PM-11.00PM	9 Jam	• Afternoon Shift Task List seperti biasanya	
6	8-9 Mei 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	• Morning Shift Task List seperti biasanya	
7	10 Mei 2026	02.00PM-11.00PM	9 Jam	• Afternoon Shift Task List seperti biasanya	

19	22 Mei 2026			Day Off	
20	23 Mei 2026			Public Holiday	
21	24 Mei 2026	02.00PM-11.00PM	9 Jam	• Afternoon Shift Task List seperti biasanya	
22	25 Mei 2026			Day Off	
23	26 Mei 2026	12.00PM-09.00PM	9 Jam	• Midle Shift Task List seperti biasanya	
24	27 Mei 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	• Morning Shift Task List seperti biasanya	
25	28 Mei 2026	10.00AM-07.00PM	9 Jam	- Membantu mempersiapkan <i>Welcome Amenity</i> untuk kedatangan tamu. - Memulai Check – in Proses kepada tamu - Meng-update profil tamu pada sistem <i>Opera</i> <i>Copy Correspondance</i> untuk kedatangan tamu di hari besok <i>Summary Taxi GB dan HOC</i> <i>Memperiapkan Registration Card</i> - Memastikan <i>pontry</i> tetap bersih	
26	29 Mei 2026			Day Off	
27	30 Mei 2026			Public Holiday	

**Logbook Praktik Lapangan Industri/Magang Berdampak
Mahasiswa Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang**

Nama : Syuhaida Putri
NIM : 24135039
Tempat PLI : Banyan Tree Bintan
Waktu PLI : 22 Januari – 10 Juli 2026
HOD : Zaid Idris Ali Nuryahman
Bulan : Juni 2026
Departemen : Front Office

No.	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1.	1 Juni 2026			Day Off	
2.	2 Juni 2026	10.00AM-07.00PM	9 Jam	- Membantu mempersiapkan <i>Welcome Amenities</i> untuk kedatangan tamu. - Memulai <i>Check-in</i> Proses kepada tamu. - Meng-update profil tamu pada sistem <i>Opera</i>. <i>Copy Correspondance</i> untuk kedatangan tamu di hari besok. <i>Summary Taxi GB dan HOC</i>. - Memperhatikan <i>Registration Card</i>. - Memastikan <i>pantry</i> tetap bersih.	
3.	3 Juni 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	<i>Morning Shift Task List</i> seperti biasanya	
4.	4 Juni 2026	12.00PM-09.00PM	9 Jam	<i>Middle Shift Task List</i> seperti biasanya	
5.	5 Juni 2026			Day Off	
6.	6 Juni 2026			Public Holiday	
7.	7 Juni 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	<i>Morning Shift Task List</i> seperti biasanya	
8.	8 Juni 2026			Day Off	

13.	17 Juni 2026			Over Handle dari <i>Morning shift</i> ke <i>Afternoon Shift</i>.	
14.	18-19 Juni 2026			Day Off	
15.	20 – 21 Juni 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	- Over handling <i>Night shift</i> ke <i>Morning shift</i>. - Menyiapkan <i>Sheet Defect List</i> pada Excel, Menyiapkan <i>Sheet APOA</i> dan membuat <i>APOA</i>. - Menjawab pesan <i>WhatsApp</i> dari tamu. - Memeriksa <i>Email</i> yang masuk. - Menjawab telepon masuk dari tamu yang sudah menginap maupun tamu luar. - Mengatur permintaan <i>buggy</i> tamu agar tidak terjadinya <i>pending buggy</i>. - Membuat <i>Buggy List</i>. - Over Handle dari <i>Morning shift</i> ke <i>Afternoon Shift</i>.	
16.	22 Juni 2026			Day Off	
17.	23-24 Juni 2026	10.00AM-07.00PM	9 Jam	- Membantu mempersiapkan <i>Welcome Amenities</i> untuk kedatangan tamu. - Memulai <i>Check-in</i> Proses kepada tamu. - Meng-update profil tamu pada sistem <i>Opera</i>. <i>Copy Correspondance</i> untuk kedatangan tamu di hari besok. <i>Summary Taxi GB dan HOC</i>. - Memperhatikan <i>Registration Card</i>. - Memastikan <i>pantry</i> tetap bersih.	
18.	25-26 Juni 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	<i>Morning Shift Task List</i> seperti biasanya	
19.	27 Juni 2026	10.00AM-07.00PM	9 Jam	- Membantu mempersiapkan <i>Welcome Amenities</i> untuk kedatangan tamu. - Memulai <i>Check-in</i> Proses kepada tamu.	

9.	9 – 10 Juni 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	- Over handling <i>Night shift</i> ke <i>Morning shift</i>. - Menyiapkan <i>Sheet Defect List</i> pada Excel, Menyiapkan <i>Sheet APOA</i> dan membuat <i>APOA</i>. - Menjawab pesan <i>WhatsApp</i> dari tamu. - Memeriksa <i>Email</i> yang masuk. - Menjawab telepon masuk dari tamu yang sudah menginap maupun tamu luar. - Mengatur permintaan <i>buggy</i> tamu agar tidak terjadinya <i>pending buggy</i>. - Membuat <i>Buggy List</i>. - Over Handle dari <i>Morning shift</i> ke <i>Afternoon Shift</i>.	
10.	11 Juni 2026	10.00AM-07.00PM	9 Jam	- Membantu mempersiapkan <i>Welcome Amenities</i> untuk kedatangan tamu. - Memulai <i>Check-in</i> Proses kepada tamu. - Meng-update profil tamu pada sistem <i>Opera</i>. <i>Copy Correspondance</i> untuk kedatangan tamu di hari besok. <i>Summary Taxi GB dan HOC</i>. - Memperhatikan <i>Registration Card</i>. - Memastikan <i>pantry</i> tetap bersih.	
11.	12 Juni 2026			Day Off	
12.	13-16 Juni 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	- Over handling <i>Night shift</i> ke <i>Morning shift</i>. - Menyiapkan <i>Sheet Defect List</i> pada Excel, Menyiapkan <i>Sheet APOA</i> dan membuat <i>APOA</i>. - Menjawab pesan <i>WhatsApp</i> dari tamu. - Memeriksa <i>Email</i> yang masuk. - Menjawab telepon masuk dari tamu yang sudah menginap maupun tamu luar. - Mengatur permintaan <i>buggy</i> tamu agar tidak terjadinya <i>pending buggy</i>. - Membuat <i>Buggy List</i>.	

20.	28 Juni 2026			- Meng-update profil tamu pada sistem <i>Opera</i>. <i>Copy Correspondance</i> untuk kedatangan tamu di hari besok. <i>Summary Taxi GB dan HOC</i>. - Memperhatikan <i>Registration Card</i>. - Memastikan <i>pantry</i> tetap bersih.	
21.	29 Juni 2026	10.00AM-07.00PM	9 Jam	- Membantu mempersiapkan <i>Welcome Amenities</i> untuk kedatangan tamu. - Memulai <i>Check-in</i> Proses kepada tamu. - Meng-update profil tamu pada sistem <i>Opera</i>. <i>Copy Correspondance</i> untuk kedatangan tamu di hari besok. <i>Summary Taxi GB dan HOC</i>. - Memperhatikan <i>Registration Card</i>. - Memastikan <i>pantry</i> tetap bersih.	
22.	30 Juni 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	- Over handling <i>Night shift</i> ke <i>Morning shift</i>. - Menyiapkan <i>Sheet Defect List</i> pada Excel, Menyiapkan <i>Sheet APOA</i> dan membuat <i>APOA</i>. - Menjawab pesan <i>WhatsApp</i> dari tamu. - Memeriksa <i>Email</i> yang masuk. - Menjawab telepon masuk dari tamu yang sudah menginap maupun tamu luar. - Mengatur permintaan <i>buggy</i> tamu agar tidak terjadinya <i>pending buggy</i>. - Membuat <i>Buggy List</i>. - Over Handle dari <i>Morning shift</i> ke <i>Afternoon Shift</i>.	

Ditandatangani Oleh,
Head Of Department
Zaid Idris Ali Nuryahman

**Lagbook Praktik Lapangan Industri/Magang Berdampak
Mahasiswa Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang**

Nama : Syuhada Putri
NIM : 24135039
Tempat PLI : Banyan Tree Bintan
Waktu PLI : 22 Januari – 10 Juli 2026
HOD : Zaid Idris Ali Nuryahman
Bidan : Juli 2026
Departemen : Front Office

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1.	01 Juli 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	• Morning Shift Task List seperti biasanya	
2.	02 – 03 Juli 2026			Day Off	
3.	04 Juli 2026	10.00AM-07.00PM	9 Jam	• Membantu mempersiapkan Welcome Amenities untuk kedatangan tamu. • Memulai Check – in Proses kepada tamu. • Meng-update profil tamu pada sistem Opera. • Copy Correspondence untuk kedatangan tamu di hari besok. • Summary Taxi Gili dan HPC. • Mempersiapkan Registration Card Memastikan pantry tetap bersih.	
4.	05 Juli 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	• Over handling Night shift ke Morning shift. • Menyiapkan Sheet Defect List pada Excel. Menyiapkan Sheet APOA dan membuat APOA. • Menjawab pesan WhatsApp dari tamu. • Memeriksa Email yang masuk. • Menjawab telepon masuk dari tamu yang sudah menginap.	

				masukan tamu luar • Mengatur permintaan buggy tamu agar tidak terjadinya pending buggy • Membuat Buggy List • Over Handle dari Morning shift ke Afternoon Shift	
5.	06 Juli 2026	10.00AM-07.00PM	9 Jam	• Membantu mempersiapkan Welcome Amenities untuk kedatangan tamu. • Memulai Check – in Proses kepada tamu. • Meng-update profil tamu pada sistem Opera • Membantu tamu untuk memesan meja untuk Dinner • Free and Easy • Mempersiapkan Welcome Card untuk kedatangan tamu besok. • Memeriksa Correspondence untuk kedatangan tamu di hari besok • Memastikan pantry tetap bersih/ikut Shuttle bus	
6.	07 Juli 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	• Morning Shift Task List seperti biasanya	
7.	08 Juli 2026			Farewell Party	
8.	09 Juli 2026	07.00AM-04.00PM	9 Jam	• Morning Shift Task List seperti biasanya	

Diketahui Oleh,
Head of Department
[Signature]
Zaid Idris Ali Nuryahman

Lampiran 5. Lembar Konsultasi dengan Supervisor

LEMBAR KONSULTASI SUPERVISOR INSDUSTRI

Nama Mahasiswa : Syuhada Putri
Nama Industri : Banyan Tree Bintan
Bidang Magang : Front Office
Jadwal Kegiatan : 20 Januari – 09 Juli 2026
Nama Penilai : Zaid Idris Ali Nuryahman
Jabatan Penilai : Front Office Manager

No	Tanggal	Topik/ Masalah yang dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1	01 Februari 2026	Susah mengingat Product Knowledge : - Type Villa - Ukuran Villa - Peta Banyan Tree Bintan - dll	1. Belajar lebih giat untuk memahami Product Knowledge di Banyan Tree Bintan. 2. Melakukan observasi lapangan.	<i>[Signature]</i>
2	01 Maret 2026	Belum percaya diri saat melakukan Check-in proses dengan tamu.	1. Lebih sering melakukan Role-play dengan staff/senior. 2. Latihan mandiri sambil bercermin.	<i>[Signature]</i>
3	01 April 2026	Melakukan kesalahan pada pekerjaan Afternoon Shift.	1. Lebih teliti dalam mengerjakan sesuatu. 2. Melakukan double-check pada task list yang sudah dikerjakan.	<i>[Signature]</i>
4	01 Mei 2026	Masih bingung cara handle tamu komplain dengan baik dan benar.	1. Meningkatkan kemampuan berkomunikasi dan Problem Solving. 2. Tetap tenang, dengarkan keluhan tamu dan meminta maaf (sesuai SOP).	<i>[Signature]</i>
5	01 Juni 2026	Sudah terbiasa dengan alur kerja Front Office dan mampu menyelesaikan tugas dengan baik.	1. Mempertahankan ketelitian dan konsistensi dalam bekerja	<i>[Signature]</i>
6	01 Juli 2026	Telah mampu bekerja secara mandiri sesuai dengan SOP, serta mampu menangani berbagai situasi operasional dengan baik.	1. Mempertahankan profesionalisme dan etika kerja. 2. Terus mengembangkan kemampuan komunikasi, leadership, dan pelayanan prima sebagai bekal memasuki dunia kerja.	<i>[Signature]</i>

Tanda tangan/ nama penilai stempel
Penilaian

Lampiran 6. Sertifikat Magang



Lampiran 7. Hasil/ Nilai dari Industri

  		
LOCAL INTERNSHIP PROGRAM EVALUATION		
Name : Syuhaida Putri		Department : Front Office
School : Universitas Negeri Padang		Period : 20 January - 9 July 2026
NO	SUBJECT VALUED/SUBYEK PENILAIAN	SCORE / NILAI 1 - 4
1	Product Knowledge/Pengetahuan tentang Pekerjaan	3,0
2	Quality of Work/Kualitas Pekerjaan	4,0
3	Quantity of Work/Kuantitas Pekerjaan	3,0
4	Initiative & Motivation/Inisiatif & Motivasi	4,0
5	Alertness/Kesigapan	4,0
6	Care of Equipment/Penanganan Peralatan	3,5
7	Cooperation & Adaptability/Kerjasama dan Kemampuan Beradaptasi	4,0
8	Dependability/Mampu Bekerja Tanpa Pengawasan dan Dapat Diandalkan	4,0
9	Communication Skills/Keterampilan Berkomunikasi	3,0
10	Attitude/Perilaku	3,5
11	Appearance/Penampilan	4,0
12	Personality/Kepribadian	4,0
13	Attendance/Kehadiran	4,0
14	Punctuality/Ketepatan Waktu	4,0
TOTAL SCORE		3,71

Absence : Absence with permission : - Days
Absence without permission : - Days
Sick/illness (Medical Certificate) : - Days

Scale Value for Final Score/Skala Nilai Akhir:
Minimum Passing Grade 2.00 / C

A (3,60 - 4,00) = Excellent/Baik Sekali
B (2,80 - 3,59) = Good/Baik
C (2,00 - 2,79) = Fair/Cukup
D (1,20 - 1,99) = Poor/Kurang

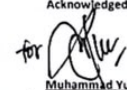
Overall Comment/Komentar secara keseluruhan:
Uty learns fast, adapts well, and performs strongly. She needs to improve her product knowledge. She has great potential to do even better.

Evaluated By

Hotna Sari Sirait
Asst. Front Office Manager

Approved By

Zaid Idris
Front Office Manager

Acknowledged By

Muhammad Yusuf
Learning & Quality Training Manager

Lampiran 8. Lembar Penilaian Kompetensi yang Diperoleh

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 : Syuhaida Putri
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nama Industri : Banyan Tree Bintan
Bidang Magang : Front Office

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

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

2

	pemeliharaan keselamatan alat, bahan dan lingkungan tempat praktek						
11	Mahasiswa terampil dalam membersihkan dan merapikan area kerja/bahan/alat praktek	1	2	3	4	5	
12	Mahasiswa berinisiatif untuk menyelesaikan atau mengatasi masalah yang ditemui	1	2	3	4	5	
13	Mahasiswa memiliki kekuatan untuk bertahan dan terus berusaha dalam menghadapi rintangan atau tantangan di industri	1	2	3	4	5	
14	Mahasiswa mampu memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	Review yang diperoleh dari tamu belum memenuhi target yang diinginkan.
Jumlah Skor							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		67					

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{70} \times 100 = 95,71$

Bintan, 27 Juni 2026

Dosen Pembimbing,



Violintikha Harmawan M. Pd
NIP/NIDN.199611162022032019

Supervisor,



Zazid Idris Ali Nurvahman
(Front Office Manager)

Lampiran 9. Lembar Penilaian Sikap

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN SIKAP

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Syuhaida Putri
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Banyan Tree Bintang
 Bidang Magang : Front Office

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

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = 92$

Bintan, 27 Juni 2026

Dosen Pembimbing

Violintikha Harmawan M. Pd
 NIP/NIDN.199611162022032019



Supervisor,

Zazid Idris Ali Nuryahman
 (Front Office Manager)

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

Lampiran 10. Lembar Penilaian Kedisiplinan dan Tanggungjawab

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 : Syuhaida Putri
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Banyan Tree Bintan
 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	
2	Sikap mahasiswa dalam menerima petunjuk, kritik, atau anjuran dari supervisor	1	2	3	4	5	Terkadang mahasiswa masih membutuhkan arahan untuk hal yang belum dikuasai.
3	Mahasiswa disiplin di industri	1	2	3	4	5	
4	Mahasiswa berpenampilan dan berpakaian wajar dan rapi di industri	1	2	3	4	5	
5	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengelola waktu	1	2	3	4	5	
6	Mahasiswa menunjukkan sikap patuh terhadap aturan dan peraturan, transparansi, dan akuntabilitas.	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		29					

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{30} \times 100 = 96,66$

Bintan, 27 Juni 2026

Dosen Pembimbing,

Violintikha Harmawan M. Pd
 NIP/NIDN.199611162022032019

Supervisor,

Zazid Idris Ali Nuryahman
 (Front Office Manager)

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

Lampiran 11. Lembar Penilaian Kemampuan Membuat Laporan

INSTRUMEN PENILAIAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PENILAIAN KEMAMPUAN MEMBUAT LAPORAN

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Syuhaida Putri
 Program Studi : D1. Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Banyuwangi Bintang
 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 kejanggalan yang terdapat pada tulisan (Isi artikel)	1	2	3	4	5	
5	Inisiatif mengemukakan dan melengkapi data/informasi yang diperlukan	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)							

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = 92$

Padang, 27 Juli 2020

Dosen Pembimbing,



NIP/ NIDN.

Lampiran 12. Rekapitulasi Penilaian PLI

REKAPITULASI PENILAIAN PLI

- | | |
|---|------|
| 1. Nilai Kompetensi (30%) | = 29 |
| 2. Nilai Disiplin dan Tanggungjawab (15%) | = 14 |
| 3. Nilai Sikap (15%) | = 14 |
| 4. Nilai Laporan (40%) | = 28 |

$$\text{NILAI AKHIR (NA)} = (30\% \times \text{Kompetensi}) + (15\% \times \text{Disiplin dan Tanggungjawab}) + (15\% \times \text{Sikap}) + (40\% \times \text{Laporan})$$

$$= 86$$

$$\text{Nilai Huruf} = A$$

Konversi Angka Ke Huruf

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

Padang, 27 Juli 2021
Dosen Pembimbing


NIP/NIDN.

Lampiran 13. Lembaran Konsultasi Dosen Pembimbing



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



LEMBARAN KONSULTASI FAKULTAS

Nama Mahasiswa
Jurusan/NIM
Tempat PLI

Syulada Putri
24. Manajemen Perhotelan (24185033)
Banyuwangi Selatan

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Jumat/24/07/2026	1. Studi kasus yg kurang fokus 2. Masih ada yg salah di bagian cover 3. Penulisan spasi yg tidak konsisten 4. Subjek dan objek	mengubah temuan kasus yg ada di Industri dan lebih berfokus pada temuan tersebut. Memperbaiki penulisan yg sesuai.	
2.	Senin/27/07/2026	1. Penulisan Nama pada penemuan teori 2. Spasi pada abstrak 3. Penulisan Bold	Perbaiki penulisan sesuai dengan yg sudah diberitahu.	

Diketahui Oleh:
Dosen Pembimbing

Violintikha Harmawan, M.Pd

NIP.199611162022032019