

LAPORAN STUDI KASUS
PERAN *FRONT OFFICE* DALAM MEMBANGUN KESAN
PERTAMA YANG POSITIF BAGI TAMU DI FAVEHOTEL
NAGOYA BATAM

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



Oleh:

Suci Mardiyah Hayati / 24135037

Dosen Pembimbing : Dr. Hermansyah, S. Pd., M.Pd.

Supervisor : Firman

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

2026

LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari
Persyaratan Magang Berdampak I
FPP-UNP**

Semester Januari-juli 2026

Oleh:

Suci Mardiyah Hayati

NIM: 24135037

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan Oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. Hermansyah, S. Pd., M. Pd.

NIP.198906022023211023

a.n. Dekan FPP-UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



Nischa Mansyera Pratama, M. Pd.
NIP. 199502132022032020

LEMBAR PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Magang Berdampak I**

FPP-UNP

Semester Januari-juli 2026

Oleh:

Suci Mardiyah Hayati

NIM: 24135037

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan disahkan Oleh:

Pembimbing dari Industri


favehotel
Nagoya · Batam

Nanda Agusliandi

Asst. Front Office Manager



Kireina

Human Resource Supervisor

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan kesempatan yang diberikan sehingga pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di favehotel Nagoya Batam dapat diselesaikan dengan baik, sekaligus penyusunan laporan studi kasus yang berjudul “Peran *Front Office* dalam Membangun Kesan Pertama yang Positif bagi Tamu di favehotel Nagoya Batam” ini dapat rampung tepat waktu.

Kegiatan PLI ini memberikan pengalaman langsung bagi penulis untuk mengamati, terlibat, dan memahami bagaimana operasional *Front Office* dijalankan sehari-hari, khususnya dalam menciptakan pengalaman menginap yang berkesan sejak momen pertama tamu tiba. Pengalaman tersebut menjadi bekal berharga yang tidak sepenuhnya dapat diperoleh hanya dari perkuliahan di kelas.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian laporan ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan studi kasus ini.
2. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, S.ST.Par., M.Si.Par., selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd., selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Rahmi Fadilah, M.pd., selaku Koordinator Pengalaman Lapangan Industri Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.
6. Bapak Dr. Azmen Kahar, S.E.,M.M Selaku Dosen Penasehat Akademik.
7. Bapak Dr. Hermansyah, S. Pd., M.Pd.selaku Dosen Pembimbing yang

telah membantu saya dalam proses pembuatan laporan ini.

8. Bapak Yanuwar Dedy Setyawan, selaku General Manager favehotel Nagoya Batam.
9. Ibu Leha Andriyani, selaku Cluster Human Resource Manager favehotel Nagoya Batam.
10. Bapak Nanda Agusliandi, selaku Asst. Front Office Manager favehotel Nagoya Batam.
11. Bapak Firman, selaku Front Office Supervisor favehotel Nagoya Batam.

Penulis menyadari laporan ini masih jauh dari sempurna dan tentu memiliki keterbatasan, baik dari segi penyajian data maupun analisis yang dilakukan. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan agar laporan ini dapat memberikan manfaat yang lebih luas, baik bagi penulis pribadi maupun pembaca pada umumnya.

Batam, 01 Juli 2026

Suci Mardiyah Hayati

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN INDUSTRI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1
1.3 Rumusan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Studi Kasus.....	2
1.5 Manfaat Studi Kasus.....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Landasan Teori.....	4
2.1.1 Front Office.....	4
2.1.2 Kesan Pertama (First Impression)	4
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	4
2.1.4 Standard Operating Procedure (SOP) Front Office.....	4
2.2 Penelitian Terdahulu.....	4
2.3 Kerangka Pemikiran.....	6
BAB III METODE STUDI KASUS.....	8
3.1 Lokasi dan Waktu Magang.....	8
3.2 Profil Organisasi/Perusahaan.....	8
3.3 Subjek dan Objek Studi Kasus.....	17
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.5 Teknik Analisis Data.....	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	19
4.1 Gambaran Umum Kasus.....	19
4.2 Temuan Studi Kasus.....	19
4.3 Analisis Permasalahan.....	20
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	20
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan.....	21
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	22
5.1 Kesimpulan.....	22

5.2 Saran.....	22
DAFTAR PUSTAKA.....	23
LAMPIRAN.....	25

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri.....	8
Tabel 3. 2 Tipe dan Harga Kamar favehotel Nagoya Batam	13
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Keluhan dan Apresiasi Tamu terhadap Pelayanan Front Office.....	19
Tabel 4. 2 Perbandingan Standar Operasional dengan Praktik di Lapangan.....	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Studi Kasus	7
Gambar 3. 1 favehotel Nagoya Batam.....	10
Gambar 3. 2 Lokasi favehotel Nagoya Batam.....	11
Gambar 3. 3 Deluxe Room.....	11
Gambar 3. 4 Junior Suite Room	13
Gambar 3. 5 Struktur Organisasi favehotel Nagoya Batam	14
Gambar 3. 6 Struktur Organisasi Front Office favehotel Nagoya Batam.....	17

LAMPIRAN

Lampiran. 1 Pedoman Wawancara.....	25
Lampiran. 2 Hasil Observasi	26
Lampiran. 3 Dokumentasi Kegiatan PLI.....	27
Lampiran. 4 Surat Keterangan PLI	32
Lampiran. 5 Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing	33
Lampiran. 6 Lembar Konsultasi dengan Supervisor.....	34
Lampiran. 7 Logbook	35

ABSTRAK

Tujuan dari studi kasus ini adalah tentang kesan pertama yang diterima tamu saat memasuki sebuah hotel sangat dipengaruhi oleh cara petugas *Front Office* menyambut, melayani, dan menyelesaikan kebutuhan administratif kedatangan mereka. Studi kasus ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya keluhan tamu terkait kecepatan proses *check-in*, keramahan petugas, dan kesigapan dalam menangani permintaan khusus di favehotel Nagoya Batam, yang berpotensi memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas hotel secara keseluruhan sejak menit-menit pertama kunjungan. Studi kasus ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran *Front Office* dalam membangun kesan pertama yang positif, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya, serta merumuskan langkah perbaikan yang relevan dengan kondisi di lapangan. Data dikumpulkan melalui observasi langsung selama pelaksanaan PLI, wawancara dengan *Front Office Supervisor* beserta staf terkait, dan penelusuran dokumen operasional seperti *Standard Operating Procedure (SOP)* dan rekap ulasan tamu. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan mereduksi data, menyajikannya dalam bentuk narasi dan tabel, lalu menarik kesimpulan. Hasil studi kasus menunjukkan bahwa penerapan sapaan yang konsisten, kecepatan proses *check-in*, penampilan petugas yang rapi, serta kesigapan menangani keluhan menjadi faktor utama yang membentuk kesan pertama tamu, sementara kendala jaringan sistem reservasi pada jam kedatangan padat dan keterbatasan jumlah staf pada *shift* tertentu masih menjadi penghambat. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar hotel memperkuat pelatihan *service excellence* secara berkala, menambah personel pada jam kedatangan puncak, serta melakukan evaluasi rutin terhadap umpan balik tamu sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.

Kata kunci: *Front Office, kesan pertama, kualitas pelayanan, kepuasan tamu, perhotelan*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan sektor yang sangat bergantung pada kualitas interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan, mengingat produk yang ditawarkan bersifat tidak berwujud dan sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung tamu selama berada di lingkungan hotel. Salah satu titik kontak yang paling menentukan dalam membentuk pengalaman tersebut adalah *Front Office*, yaitu departemen yang menjadi garis depan sekaligus wajah hotel di mata tamu. Sejak tamu tiba di lobi hingga menyelesaikan proses *check-in*, kesan yang terbentuk pada rentang waktu tersebut cenderung memengaruhi persepsi tamu terhadap keseluruhan kualitas layanan hotel, bahkan sebelum tamu sempat menikmati fasilitas lain seperti kamar atau restoran.

favehotel Nagoya Batam merupakan salah satu hotel berbintang dua di kawasan Nagoya, Thamrin City, Batam, yang mengandalkan segmen bisnis dan wisatawan dengan mobilitas tinggi, sehingga kecepatan dan ketepatan pelayanan *Front Office* menjadi aspek yang sangat diperhatikan. Selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), penulis mengamati bahwa meskipun sebagian besar tamu memberikan penilaian positif, masih terdapat sejumlah keluhan yang berkaitan dengan waktu tunggu saat *check-in* pada jam kedatangan padat, respons terhadap permintaan khusus, serta konsistensi keramahan petugas pada *shift* tertentu. Kondisi ini menarik untuk dikaji lebih mendalam karena berkaitan langsung dengan bagaimana *Front Office* menjalankan perannya dalam membangun kesan pertama yang positif.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk menyusun studi kasus dengan judul “Peran *Front Office* dalam Membangun Kesan Pertama yang Positif bagi Tamu di favehotel Nagoya Batam” guna memahami secara lebih rinci praktik pelayanan yang dijalankan, faktor yang mendukung maupun menghambat, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang aplikatif bagi pihak hotel.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Waktu proses *check-in* pada jam kedatangan padat terkadang melebihi standar waktu layanan yang ditetapkan.
2. Kendala teknis pada sistem reservasi/*Property Management System* (PMS) sesekali menghambat kelancaran proses *check-in* dan *check-out*.
3. Jumlah personel Front Office pada beberapa *shift* belum sebanding dengan volume kedatangan tamu.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran Front Office dalam membangun kesan pertama yang positif bagi tamu di favehotel Nagoya Batam?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan peran tersebut?
3. Bagaimana langkah perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas kesan pertama yang diterima tamu?

1.4 Tujuan Studi Kasus

1. Mendeskripsikan peran *Front Office* dalam membangun kesan pertama yang positif bagi tamu di favehotel Nagoya Batam.
2. Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan peran tersebut.
3. Merumuskan rekomendasi perbaikan yang relevan dengan kondisi operasional di lapangan.

1.5 Manfaat Studi Kasus

1. **Manfaat Teoritis** Hasil studi kasus ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai praktik pelayanan *Front Office*, khususnya dalam konteks pembentukan kesan pertama tamu pada hotel berbintang dua.
2. **Manfaat Praktis bagi Mahasiswa** Menambah pengalaman dan wawasan langsung mengenai operasional *Front Office* serta melatih kemampuan analisis terhadap permasalahan nyata di industri perhotelan.
3. **Manfaat Praktis bagi Industri** Memberikan masukan yang dapat dipertimbangkan oleh manajemen favehotel Nagoya Batam dalam

meningkatkan kualitas pelayanan Front Office ke depannya.

4. **Manfaat Praktis bagi Institusi Pendidikan** Menjadi bahan referensi dan evaluasi kurikulum, khususnya yang berkaitan dengan mata kuliah pelayanan prima dan manajemen kantor depan hotel.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Front Office

Front Office merupakan departemen hotel yang berfungsi sebagai pusat kegiatan administratif tamu, mulai dari reservasi, penyambutan, pendaftaran (*check-in*), pemberian informasi, penanganan keluhan, hingga proses *check-out*. Departemen ini disebut sebagai “wajah hotel” karena menjadi titik kontak pertama dan terakhir yang berinteraksi langsung dengan tamu, sehingga kualitas kinerjanya sangat memengaruhi citra hotel secara keseluruhan.

2.1.2 Kesan Pertama (*First Impression*)

Kesan pertama (*first impression*) di *Front Office* adalah penilaian awal tamu terhadap hotel berdasarkan pelayanan yang mereka terima saat pertama kali datang. Karena *Front Office* adalah bagian yang pertama kali bertemu dengan tamu, sikap dan pelayanan staf akan sangat memengaruhi pandangan tamu terhadap hotel secara keseluruhan.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah seberapa baik pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh tamu. Dalam dunia perhotelan, kualitas pelayanan biasanya dilihat dari beberapa hal, seperti pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan, cepat dalam membantu tamu, memiliki pengetahuan yang baik tentang hotel, bersikap ramah, serta menjaga penampilan dan area kerja tetap rapi. Di bagian *Front Office*, semua hal tersebut terlihat dari cara staf melayani tamu, mulai dari proses *check-in* dan *check-out* yang lancar, cepat menanggapi pertanyaan atau permintaan tamu, mampu memberikan informasi dengan jelas, bersikap sopan dan ramah, hingga selalu berpenampilan rapi dan profesional.

2.1.4 Standard Operating Procedure (SOP) Front Office

SOP *Front Office* merupakan pedoman baku yang mengatur tahapan kerja petugas, mulai dari teknik menyambut tamu, prosedur *check-in* dan *check-out*, penanganan pembayaran, hingga tata cara menangani keluhan. Penerapan SOP yang konsisten menjadi dasar terciptanya standar pelayanan yang seragam pada setiap shift kerja.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa kajian terdahulu mengenai peran *Front Office* telah dilakukan pada

berbagai objek hotel dengan fokus yang saling melengkapi, mulai dari pembentukan kesan pertama, standar *grooming*, penanganan keluhan, keterampilan komunikasi, hingga kecepatan proses *check-in* dan *check-out*.

Ringkasan penelitian terdahulu yang relevan dengan studi kasus ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

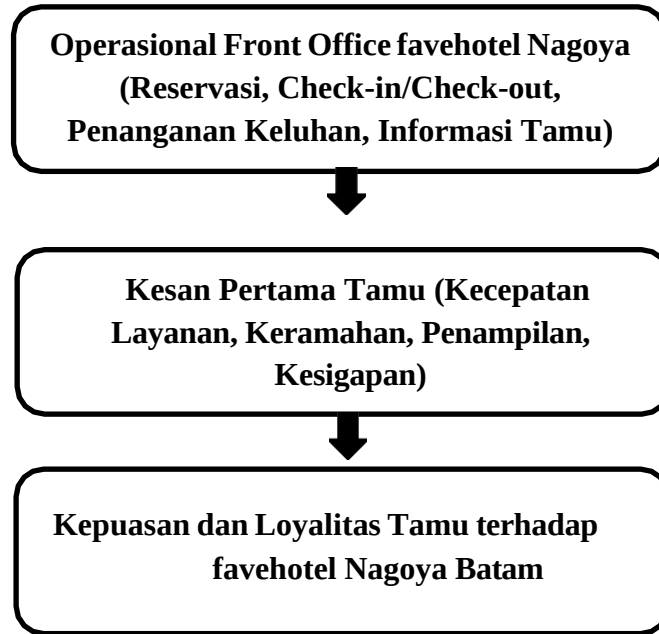
Peneliti (Tahun)	Judul & Metode	Temuan Utama	Relevansi dengan Studi Kasus
Dhary, Rohmat, & Indriastuti (2026)	Analisis Peran Staf Front Office dalam Menciptakan Kesan Pertama Tamu. Mabha Jurnal, 7(1). Kualitatif deskriptif.	Kinerja <i>Front Office</i> yang responsif, ramah, dan komunikatif menjadi faktor utama pembentuk kesan profesional tamu; pelayanan yang kurang maksimal menurunkan kepuasan dan kepercayaan.	Paling relevan secara langsung karena mengangkat topik yang sama, yaitu peran <i>Front Office</i> dalam membentuk kesan pertama tamu.
Anggraini, Berliana, & Suardana (2025)	<i>Grooming</i> dan Kinerja <i>Front Office</i> dalam Membentuk Persepsi Tamu terhadap Profesionalitas Hotel Grand Puri Saron. Mabha Jurnal, 6(2). Kualitatif, observasi partisipatif & wawancara.	Standar <i>grooming</i> yang konsisten menjadi indikator awal penilaian tamu; sikap pelayanan yang sopan dan komunikatif memperkuat persepsi positif.	Memperkuat pembahasan pengaruh penampilan dan sikap petugas terhadap kesan pertama pada Bab IV.

Lubis, Dhabitah, & Wibowo (2024)	Peran <i>Front Office</i> dalam Mengelola Keluhan dan Masukan Tamu di <i>Montigo Resorts Batam</i> . <i>Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies</i> , 4(2). Studi kasus kualitatif.	Interaksi <i>Front Office</i> menentukan kesan pertama dan pengalaman tamu secara keseluruhan; penanganan keluhan yang baik meningkatkan kualitas layanan.	Berlokasi di Batam sehingga relevan sebagai pembanding konteks lokal; menguatkan fokus pada penanganan keluhan.
Wibowo, Lubis, & Fatimah (2024)	Interpersonal <i>Front Office</i> dalam Meningkatkan Pengalaman Tamu di Asialink Hotel by Prasanthy Batam. <i>Jurnal Mekar</i> , 3(1). Kualitatif.	efektif dan ramah dari <i>Front Office</i> memperkuat hubungan dengan tamu serta berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas.	rujukan mengenai pentingnya keterampilan komunikasi petugas, konteks hotel di Batam.

Secara umum, penelitian-penelitian terdahulu tersebut menegaskan bahwa *Front Office* berperan sentral dalam membentuk kesan pertama tamu melalui kombinasi kecepatan pelayanan, keramahan, penampilan (*grooming*), keterampilan komunikasi, dan kesiapan menangani keluhan. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada hotel berbintang empat atau lima dengan segmen tamu tertentu, sedangkan penelitian pada hotel budget/bintang dua dengan mobilitas tamu tinggi seperti favehotel Nagoya Batam masih terbatas. Kondisi inilah yang membedakan sekaligus melengkapi posisi studi kasus ini dibandingkan penelitian-penelitian sebelumnya.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran studi kasus ini menggambarkan alur bahwa operasional *Front Office* yang dijalankan sesuai standar akan membentuk kesan pertama yang positif bagi tamu, yang pada akhirnya bermuara pada kepuasan dan loyalitas tamu terhadap favehotel Nagoya Batam.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Studi Kasus

BAB III METODE STUDI KASUS

3.1 Lokasi dan Waktu Magang

Kegiatan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) dilaksanakan di favehotel Nagoya Batam, yang berlokasi di kawasan Nagoya, Thamrin City, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Penulis ditempatkan pada Departemen Front Office selama kurun waktu ± 6 (enam) bulan, yaitu dari 22 Januari sampai dengan 20 Juli 2026, dengan sistem kerja mengikuti jadwal *shift* yang berlaku di hotel.

Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Pembekalan dan orientasi PLI	22 Januari – 24 Januari
2	Observasi lingkungan kerja dan SOP Front Office	25 Januari 2026
3	Praktik langsung di area Front Office (<i>reception, reservasi</i>)	26 Januari – 20 Juli 2026
4	Pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi	Sepanjang pelaksanaan PLI
5	Penyusunan laporan studi kasus	Minggu terakhir pelaksanaan PLI

3.2 Profil Organisasi/Perusahaan

A. Archipelago International

Archipelago International adalah perusahaan manajemen hotel swasta terbesar di Asia Tenggara yang berkantor pusat di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1997 oleh Charles E. Brookfield. Awal Berdiri (1997–2000), Perusahaan awalnya bernama *Aston International*.

- 1) Didirikan saat krisis finansial Asia 1997, dengan fokus pada

pengelolaan hotel, *serviced apartment*, dan properti.

- 2) Strategi awalnya adalah mengembangkan hotel kelas menengah *budget* yang menyasar pasar domestik Indonesia.

Pada tahun 2000, kantor pusat dipindahkan dari Hawaii ke Jakarta. Perusahaan mulai mengembangkan berbagai merek hotel untuk berbagai segmen pasar, mulai dari *budget* hingga *upscale*.

Beberapa *brand* yang kemudian berkembang antara lain:

- 1) ASTON
- 2) HUXLEY
- 3) PARK LANE
- 4) Alana
- 5) AVANIKA
- 6) Kamuela Villas
- 7) HARPER
- 8) ASTON COLLECTION HOTELS
- 9) Quest
- 10) FOUR CORNERS
- 11) HOTEL NEO
- 12) Favehotel
- 13) NORDIC

B. Visi dan Misi

- Visi

“To be the most trusted and preferred hospitality partner in the markets we serve, recognized for great guest experiences, strong owner relationship, and teams that take pride in their work.”

- Misi

“To deliver memorable guest experiences, develop and empower our people, and support our owners in building hotels that perform and operate with pride. We achieve this through strong execution, teamwork, and a commitment to quality across all our brands.”

C. Profil favehotel Nagoya Batam



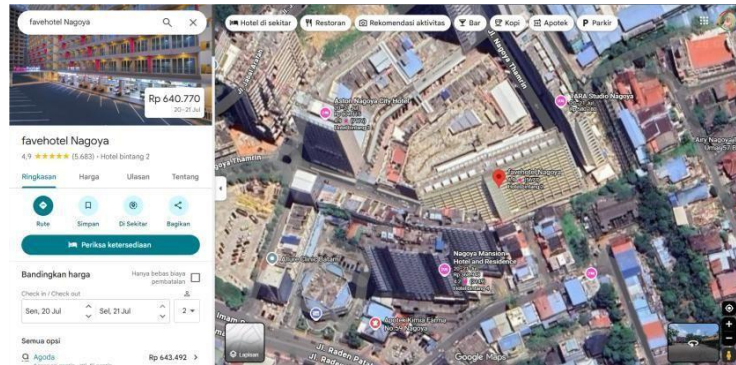
Gambar 3. 1 favehotel Nagoya Batam

favehotel Nagoya Batam merupakan salah satu unit hotel berbintang dua yang berada di bawah jaringan Archipelago International, sebuah brand hotel *budget-friendly* yang mengedepankan konsep desain modern, fungsional, dan harga terjangkau tanpa mengurangi standar kenyamanan tamu. Hotel ini berlokasi strategis di kawasan Nagoya, Thamrin City, Batam, yang dikenal sebagai pusat bisnis dan perbelanjaan, sehingga sebagian besar tamu yang menginap berasal dari kalangan pelaku bisnis, wisatawan domestik, maupun wisatawan mancanegara dari negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia.

Sebagai hotel dengan segmen tamu yang cenderung memiliki

mobilitas tinggi dan keterbatasan waktu, favehotel Nagoya Batam menempatkan kecepatan dan efisiensi pelayanan *Front Office* sebagai salah satu prioritas utama dalam operasionalnya, di samping tetap menjaga keramahan dan kenyamanan interaksi dengan tamu.

a) Lokasi Hotel



Gambar 3. 2 Lokasi favehotel Nagoya Batam

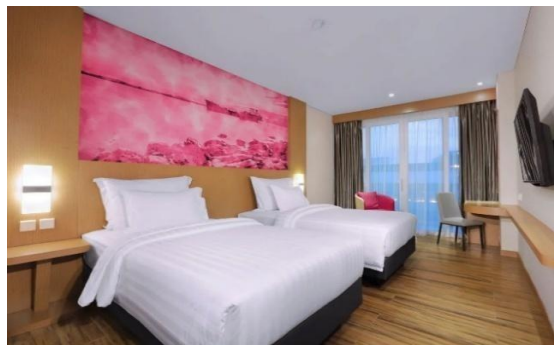
Jl. Nagoya Thamrin, Lubuk Baja Kota, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444, Indonesia. Hotel ini berada di kawasan Nagoya, dekat pusat perbelanjaan seperti Nagoya Hill dan area bisnis utama Batam

Beberapa patokan lokasi:

- Dekat Nagoya Hill Mall (sekitar 5 menit berjalan kaki).
- Sekitar 30 menit dari Hang Nadim International Airport.
- Berada di kompleks Nagoya Thamrin City, Tower A.

b) Fasilitas

i. *Deluxe Room*



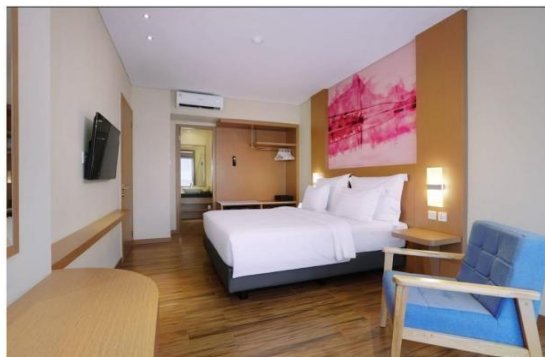
Gambar 3. 3Deluxe Room

Tipe kamar standar yang lebih luas dan nyaman untuk 1–2 tamu, cocok untuk

perjalanan bisnis maupun liburan singkat. Spesifikasi utamanya meliputi:

- 1) Luas kamar sekitar 32 m² (344 sq ft).
- 2) Pilihan tempat tidur 1 *Double Bed* atau 2 Single Beds (Twin).
- 3) Kapasitas hingga 2 orang dewasa.
- 4) Wi-Fi gratis.
- 5) AC dan Smart TV 43 inci dengan saluran satelit.
- 6) Meja kerja, area kerja laptop, dan kamar kedap suara.
- 7) Kamar mandi pribadi dengan shower dan perlengkapan mandi.
- 8) Balkon/teras dengan pemandangan kota pada tipe Faveroom/Deluxe yang tersedia di hotel ini.

ii. *Junior Suite Room*



Gambar 3. 4 Junior Suite Room

Tipe kamar tertinggi (paling mewah) di hotel ini, dengan ruang paling luas dan fasilitas tambahan yang lebih lengkap dibanding Superior dan Deluxe.

Biasanya *Junior Suite Room* menawarkan:

- 1) Luas kamar lebih besar, sekitar $\pm 60\text{--}65\text{ m}^2$ (tergantung tipe suite yang tersedia)
- 2) Area terpisah (ruang tidur dan ruang duduk/living area) 1 tempat tidur besar (king bed)
- 3) Sofa dan area santai di dalam kamar
- 4) Meja kerja yang lebih nyaman dan ruang lebih lega
- 5) AC, Wi-Fi gratis, dan Smart TV layar besar
- 6) Kamar mandi pribadi yang lebih luas (beberapa tipe dengan *bathtub* atau *shower premium*)
- 7) Fasilitas tambahan seperti *microwave* atau *minibar* (pada unit tertentu)

Tabel 3. 2 Tipe dan Harga Kamar favehotel Nagoya Batam

No	Tipe Kamar	Fasilitas	Luas Kamar	Rate
1.	<i>Deluxe Room</i>	<i>Queen/Twin Bed, AC, Smart TV 43", Wi-Fi, Google Nest, Balkon, Shower, Safety Box, Tea & Coffee Maker</i>	32,32 m ²	Rp 600.000 – Rp 900.000
2.	<i>Junior Suite Room</i>	<i>King Bed, Living Area, Smart TV, Wi-Fi, Google Nest, Balkon, Mini Refrigerator, Shower, Safety Box</i>	65,65 m ²	Rp 1.200.000 – Rp 1.600.000

c) Struktur Organisasi favehotel Nagoya Batam



Struktur organisasi favehotel Nagoya Batam disusun untuk mendukung kelancaran operasional hotel secara efektif dan efisien. Setiap departemen memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda namun saling berkoordinasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

Secara umum, struktur organisasi favehotel Nagoya Batam terdiri atas beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam mendukung kelancaran operasional hotel. Adapun departemen tersebut adalah sebagai berikut:

1. General Manager

General Manager merupakan pimpinan tertinggi di hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional dan manajemen perusahaan. General Manager memiliki tugas untuk mengawasi seluruh departemen, mengambil keputusan strategis, serta memastikan tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik.

2. Front Office Department

Merupakan departemen yang berhubungan langsung dengan tamu sejak proses kedatangan hingga keberangkatan. Departemen ini bertanggung jawab dalam pelayanan reservasi kamar, proses *check-in* dan *check-out*, memberikan informasi kepada tamu, menangani keluhan tamu, serta memastikan kepuasan tamu selama menginap.

3. Housekeeping Department

Housekeeping Department bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan keindahan seluruh area hotel. Tugas utama departemen ini meliputi pembersihan kamar tamu, area publik, pengelolaan linen, serta memastikan seluruh fasilitas hotel dalam kondisi bersih dan siap digunakan.

4. *Engineering Department*

Engineering Department bertanggung jawab dalam pemeliharaan dan perbaikan seluruh fasilitas, peralatan, serta sistem teknis yang ada di hotel. Departemen ini memastikan seluruh fasilitas seperti listrik, air, pendingin ruangan, dan peralatan operasional hotel dapat berfungsi dengan baik.

5. *Finance Department*

Finance Department bertugas mengelola keuangan perusahaan, mulai dari pencatatan transaksi, penyusunan laporan keuangan, pengelolaan anggaran, pengawasan pengeluaran, hingga pengendalian keuangan perusahaan agar berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

6. *Sales and Marketing Department*

Sales and Marketing Department bertanggung jawab dalam kegiatan pemasaran dan penjualan produk hotel. Departemen ini bertugas meningkatkan tingkat hunian kamar, mempromosikan fasilitas hotel, menjalin hubungan dengan pelanggan dan perusahaan, serta menyusun strategi pemasaran untuk meningkatkan pendapatan hotel.

7. *Human Resource Department (HRD)*

Human Resource Department (HRD) bertanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya manusia di hotel. Tugas utama HRD meliputi proses rekrutmen dan seleksi karyawan, administrasi kepegawaian, pelatihan dan pengembangan karyawan, pengelolaan absensi, evaluasi kinerja, serta menjaga hubungan kerja yang harmonis di lingkungan perusahaan.

8. *Security Department*

Security Department bertanggung jawab dalam menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan hotel. Departemen ini bertugas mengawasi area

hotel, melindungi tamu, karyawan, dan aset perusahaan, serta menangani situasi yang berkaitan dengan keamanan dan keselamatan.

Seluruh departemen tersebut saling bekerja sama dan berkoordinasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu serta mendukung kelancaran operasional favehotel Nagoya Batam.

d) Struktur Organisasi Front Office favehotel Nagoya Batam



Gambar 3. 6 Struktur Organisasi Front Office favehotel Nagoya Batam

Struktur *organisasi Front Office* Department merupakan susunan jabatan yang menunjukkan pembagian tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap karyawan di bagian *Front Office*. Dengan adanya struktur organisasi, setiap karyawan mengetahui kepada siapa mereka harus melapor, bagaimana alur koordinasi, dan bagaimana pekerjaan dijalankan agar pelayanan kepada tamu berlangsung secara efektif dan efisien.

Berdasarkan struktur organisasi *Front Office Department* favehotel Nagoya Batam, jabatan tertinggi di departemen ini adalah *Assistant Front Office Manager (AFOM)* yang bertanggung jawab memimpin seluruh operasional Front Office, menyusun strategi pelayanan, mengawasi kinerja tim, serta memastikan seluruh standar operasional (SOP) diterapkan dengan baik.

3.3 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah *Front Office Supervisor* beserta staf *Front Office* favehotel Nagoya Batam yang terlibat langsung dalam proses pelayanan tamu. Adapun objek studi kasus adalah peran dan praktik pelayanan Front Office dalam membangun kesan pertama yang positif bagi tamu, mencakup proses penyambutan, *check-in*, penanganan permintaan khusus, hingga penyelesaian keluhan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

- 1) **Observasi** Penulis melakukan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan tamu di area *Front Office*, termasuk alur check-in, penyambutan, dan penanganan keluhan selama masa PLI berlangsung.
- 2) **Wawancara** dilakukan secara semi-terstruktur kepada *Front Office Supervisor* dan beberapa staf *Front Office* untuk menggali informasi mengenai standar pelayanan, kendala di lapangan, serta upaya yang telah dilakukan dalam membangun kesan pertama yang positif.
- 3) **Dokumentasi** Data dokumentasi diperoleh dari *SOP Front Office*, logbook kegiatan harian, rekap ulasan/komentar tamu, serta dokumentasi foto kegiatan selama pelaksanaan PLI.

3.5 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui tiga tahap, yaitu reduksi data dengan memilah informasi yang relevan dengan fokus studi kasus, penyajian data dalam bentuk narasi dan tabel agar pola dan temuan lebih mudah dipahami, serta penarikan kesimpulan berdasarkan keterkaitan antara temuan lapangan dengan landasan teori yang telah diuraikan pada Bab II.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Selama pelaksanaan PLI, penulis mengamati bahwa alur pelayanan tamu di *Front Office* favehotel Nagoya secara umum telah mengikuti tahapan baku, mulai dari penyambutan di pintu masuk atau lobi, verifikasi data reservasi, proses *check-in*, pemberian informasi kamar dan fasilitas, hingga pengantaran ke kamar oleh *bellboy* apabila diperlukan. Pada jam kedatangan normal, proses tersebut berjalan lancar dan mendapat respons positif dari tamu. Namun demikian, pada momen tertentu seperti waktu *check-in* serentak (*peak hour*) atau saat terjadi kendala teknis pada sistem, kualitas pelayanan cenderung menurun dan memicu ketidakpuasan tamu.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan observasi, wawancara, dan penelusuran dokumen, ditemukan beberapa pola apresiasi maupun keluhan tamu terhadap pelayanan *Front Office* sebagaimana dirangkum pada tabel berikut.

Tabel 4. 1 Rekapitulasi Keluhan dan Apresiasi Tamu terhadap Pelayanan Front Office

Aspek Pelayanan	Apresiasi Tamu	Keluhan Tamu
Kecepatan Check-in	Proses cepat pada jam normal	Antrean panjang pada jam kedatangan padat
Keramahan Petugas	Sapaan hangat dan sopan	Sikap kurang ramah pada lingkungan sekitarr
Penanganan Keluhan	Respons cepat untuk kasus umum	Butuh waktu lebih lama untuk kasus khusus
Sistem Reservasi (PMS)	Data tamu tersimpan rapi	Sesekali mengalami gangguan koneksi

Selain itu, hasil wawancara dengan *Front Office Supervisor* mengungkapkan bahwa keterbatasan jumlah personel pada shift pagi menjadi salah satu penyebab utama antrean panjang saat jam kedatangan padat,

mengingat waktu check-in tamu rombongan maupun individu sering berhimpitan pada rentang waktu yang sama.

4.3 Analisis Permasalahan

Merujuk pada temuan di atas, permasalahan utama yang memengaruhi kesan pertama tamu dapat dikelompokkan ke dalam tiga faktor. Pertama, faktor sumber daya manusia, yaitu jumlah staf yang belum sepenuhnya proporsional dengan volume kedatangan tamu pada jam-jam tertentu, sehingga memperlambat kecepatan pelayanan. Kedua, faktor sistem, yaitu ketergantungan pada *Property Management System (PMS)* yang sesekali mengalami gangguan koneksi, sehingga menghambat proses input data dan pencetakan kartu akses kamar.

Ketiga, faktor Koordinasi dengan Departemen Lain, Kurangnya komunikasi antara *Front Office* dengan *Housekeeping* atau *Engineering* dapat menyebabkan kamar belum siap saat tamu *check-in* atau permintaan tamu terlambat dipenuhi. Hal ini tentu memengaruhi pengalaman awal tamu.

Tabel 4. 2 Perbandingan Standar Operasional dengan Praktik di Lapangan

Standar dalam SOP	Praktik di Lapangan
Menyapa tamu maksimal 3 langkah setelah memasuki lobi	Umumnya terlaksana, kecuali saat lobi ramai dan petugas terbatas
Proses check-in maksimal 5 menit	Rata-rata terpenuhi, namun dapat lebih dari 10 menit saat jam padat
Keluhan tamu direspons maksimal 15 menit	Umumnya terpenuhi untuk keluhan ringan, lebih lama untuk keluhan teknis

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Temuan di lapangan pada dasarnya sejalan dengan landasan teori yang diuraikan pada Bab II, khususnya mengenai peran kecepatan layanan, keramahan, dan kesiapan sebagai penentu kesan pertama tamu. Kondisi antrean panjang pada jam padat di favehotel Nagoya Batam menegaskan bahwa dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dalam kualitas pelayanan

masih perlu diperkuat, terutama melalui pengaturan jadwal shift yang lebih adaptif terhadap pola kedatangan tamu. Demikian pula, variasi keramahan antar-shift menunjukkan bahwa penerapan SOP belum sepenuhnya konsisten pada seluruh waktu operasional, sebagaimana juga disinggung dalam berbagai kajian terdahulu mengenai pentingnya pelatihan berkelanjutan untuk menjaga keseragaman standar pelayanan.

Di sisi lain, apresiasi tamu terhadap keramahan sapaan dan kerapian data tamu dalam sistem menunjukkan bahwa fondasi pelayanan yang baik sesungguhnya telah terbangun, sehingga permasalahan yang ada lebih bersifat operasional dan dapat diperbaiki melalui penyesuaian pengelolaan sumber daya, bukan perubahan mendasar pada standar yang telah ada.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

- 1) Menambah jumlah personel *Front Office* pada jam kedatangan padat (*peak hour*) melalui pengaturan ulang jadwal *shift* atau penambahan tenaga paruh waktu.
- 2) Mengadakan pelatihan *service excellence* secara berkala untuk menjaga konsistensi keramahan dan sikap petugas pada seluruh *shift*.
- 3) Menyediakan prosedur cadangan (*manual back-up*) untuk proses check-in apabila sistem PMS mengalami gangguan, guna meminimalkan waktu tunggu tamu.
- 4) Melakukan evaluasi rutin terhadap umpan balik dan ulasan tamu sebagai dasar perbaikan berkelanjutan atas kualitas pelayanan *Front Office*.
- 5) Memperkuat koordinasi antara *Front Office* dengan departemen lain (*housekeeping, engineering*) agar penanganan keluhan teknis dapat direspons lebih cepat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

- 1) *Front Office* favehotel Nagoya Batam menjalankan peran penting dalam membangun kesan pertama tamu melalui proses penyambutan, kecepatan *check-in*, pemberian informasi, dan penanganan keluhan, yang secara umum telah berjalan sesuai standar meskipun belum sepenuhnya konsisten pada setiap kondisi.
- 2) Faktor pendukung terbentuknya kesan pertama yang positif meliputi sapaan yang ramah, kerapian data tamu dalam sistem, dan respons cepat terhadap keluhan ringan, sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan personel pada jam padat, gangguan teknis sistem PMS, dan variasi konsistensi pelayanan antar-shift.
- 3) Perbaikan yang dapat dilakukan mencakup penyesuaian jumlah personel pada jam kedatangan padat, penguatan pelatihan *service excellence*, penyediaan prosedur cadangan saat sistem bermasalah, serta evaluasi berkala terhadap umpan balik tamu.

5.2 Saran

- 1) **Bagi favehotel Nagoya Batam** Disarankan untuk meninjau ulang pengaturan jadwal shift *Front Office* berdasarkan pola kedatangan tamu, serta menjadikan hasil evaluasi ulasan tamu sebagai bahan rapat rutin manajemen.
- 2) **Bagi Mahasiswa PLI** Selanjutnya Disarankan untuk lebih aktif terlibat dalam kegiatan operasional pada jam sibuk agar dapat memahami secara langsung tantangan nyata yang dihadapi petugas *Front Office*.
- 3) **Bagi Institusi Pendidikan** Disarankan untuk memperkuat materi perkuliahan terkait manajemen sumber daya manusia dan penanganan keluhan pelanggan, mengingat kedua aspek tersebut terbukti sangat relevan dengan tantangan di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F. D., Berliana, N., & Suardana, I. K. (2025). Grooming dan kinerja front office dalam membentuk persepsi tamu terhadap profesionalitas Hotel Grand Puri Saron. *Mabha Jurnal*, 6(2), 95–105.
- Bardi, J. A. (2021). *Hotel front office management* (6th ed.). Wiley.
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. (2022). *Marketing for hospitality and tourism* (8th ed.). Pearson Education.
- Dhary, V. W., Rohmat, W. C. N., & Indriastuti, W. A. (2026). Analisis peran staf front office dalam menciptakan kesan pertama tamu. *Mabha Jurnal*, 7(1), 70–77.
- Kandampully, J., Zhang, T., & Bilgihan, A. (2021). Customer loyalty and service quality in the hospitality industry: An overview. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(1), 3–25.
- Lubis, A. L., Dhabitah, G. D., & Wibowo, A. E. (2024). Peran front office dalam mengelola keluhan dan masukan tamu di Montigo Resorts Batam. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 4(2), 94–112.
- Octavia, Z., & 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).
- Pratama, A., & Hidayat. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan keterampilan komunikasi front office terhadap kepuasan tamu Hotel Vega Tangerang. *Comserva: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(5), 1838–1846.
- Sulastiyono, A. (2020). *Manajemen penyelenggaraan hotel: Manajemen kantor depan (front office) hotel* (Cetakan ke-10). Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2022). *Service, quality, and satisfaction* (5th ed.). Andi Offset.

alker, J. R. (2021). Introduction to hospitality management (6th ed.). Pearson Education.

Wulanda, O. D., Wibowo, A., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2024). Peran komunikasi interpersonal front office dalam meningkatkan pengalaman tamu di Asialink Hotel by Prasanthy Batam. *Jurnal Mekar*, 3(1), 19–24.

LAMPIRAN

Lampiran. 1 Pedoman Wawancara

A. Identitas Informan

Nama : Firman

Jabatan : Supervisor

Lama Bekerja : 1 tahun 4 bulan

B. Pertanyaan Wawancara

Untuk Front Office Supervisor:

1. Bagaimana standar pelayanan Front Office yang diterapkan di favehotel Nagoya, khususnya dalam hal penyambutan tamu?
2. Bagaimana manajemen memastikan konsistensi penerapan standar pelayanan oleh seluruh staf?
3. Apa saja tantangan utama yang dihadapi departemen Front Office dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu?
4. Program pelatihan apa yang secara rutin dilaksanakan untuk staf Front Office?
5. Bagaimana manajemen menangani keluhan tamu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Front Office?

Untuk Staf Receptionist:

1. Bagaimana prosedur penyambutan tamu yang biasa Anda lakukan?
2. Apa yang Anda lakukan ketika menghadapi antrean tamu yang panjang?
3. Bagaimana cara Anda menangani tamu yang marah atau tidak puas?
4. Apa kendala terbesar yang Anda hadapi dalam memberikan pelayanan kepada tamu?
5. Apakah Anda mendapatkan pelatihan yang cukup untuk menjalankan tugas Anda?



Gambar. 1 Dengan Supervisor



Gambar. 2 Dengan Staff FDA

Lampiran. 2 Hasil Observasi

Aspek yang Diobservasi:

1. Penampilan staf (grooming standard): kerapian seragam, kebersihan, dan penampilan umum staf.
2. Prosedur salam (greeting standard): konsistensi ucapan salam, kontak mata, dan senyum kepada tamu.
3. Kecepatan pelayanan check-in: waktu yang dibutuhkan dari tamu tiba hingga selesai check-in.
4. Kemampuan komunikasi: kejelasan dan kesopanan komunikasi dengan tamu dalam bahasa Indonesia dan asing.
5. Penanganan keluhan: kecepatan respons dan ketepatan solusi yang diberikan saat tamu menyampaikan keluhan.
6. Koordinasi antar departemen: efektivitas komunikasi Front Office dengan departemen lain.

Lampiran. 3 Dokumentasi Kegiatan PLI



Gambar. 3 Hari Kartini



Gambar. 4 Training Fire Drill



Gambar. 5 Heart To Heart Chit Chat



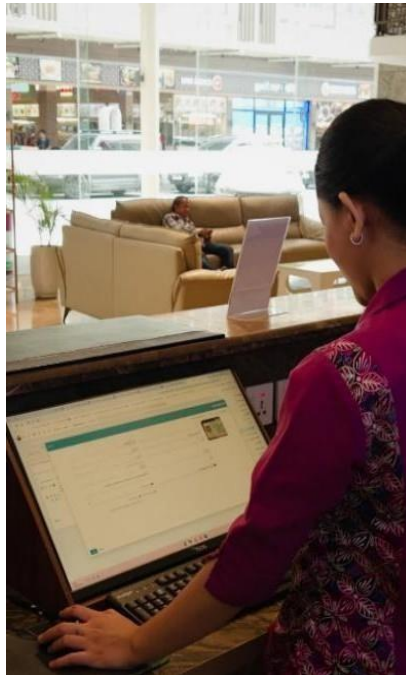
Gambar. 6 General Cleaning



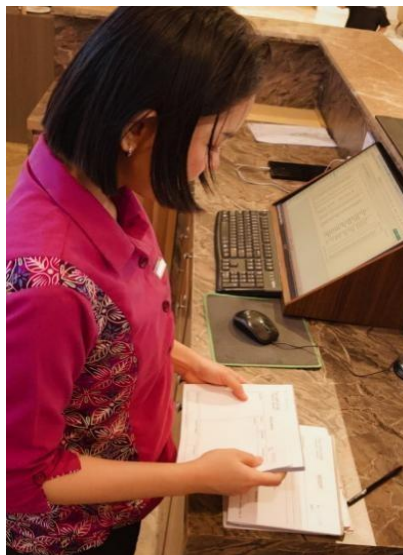
Gambar. 7 Presentasi Best Trainee



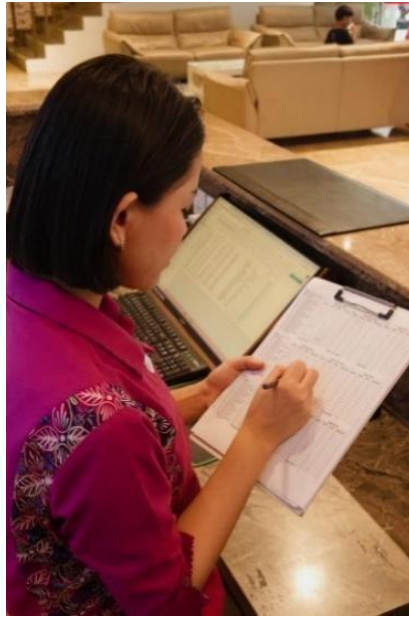
Gambar. 8 Blood Donation



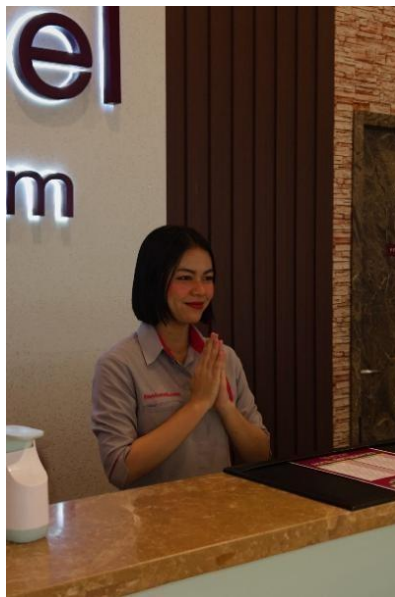
Gambar. 9 Edit Guest Data



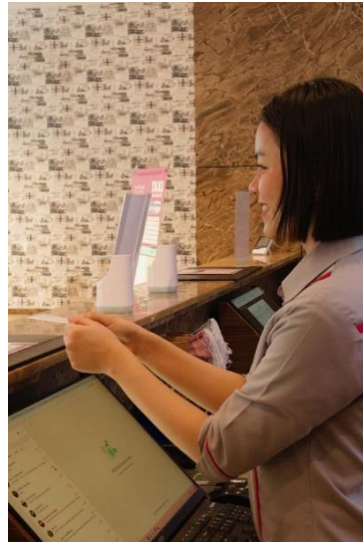
Gambar. 10 Edit Detail Guest use



Gambar. 11 Inventory



Gambar. 12 Greeting



Gambar. 13 Check-In



Gambar. 14 General Staff Meeting



Gambar. 15 Briefing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id.



Nomor : 243b/UN35.1.7.8/PP/2025

Padang, 17 Oktober 2025

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth : Pimpinan Favehotel Nagoya Batam
Di
Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Favehotel Nagoya Batam untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 23 Januari – 23 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Suci Putri Siana	24135202	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd.
2.	Widelia Utan	24135206	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd.
3.	Suci Mardiyah Hayati	24135037	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd.
4.	Abiyyu Muhammad Fajri	24135150	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd.
5.	Susi Mutiara	24135136	Manajemen Perhotelan	HRD	Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd.

Selanjutnya kami mohon agar supervisor mahasiswa tersebut dapat memberikan penilaian setelah kegiatan Magang Berdampak mahasiswa berakhir dengan menggunakan format penilaian terlampir.

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

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



Endangtyas Susanti, S. Ant, M.Sc
NIP. 19850525 202203 20022



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id.



LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Suci Mardiyah Hayati
Unit Kegiatan Praktek : Front Office
Nama Perusahaan/Industri : Favehotel Nagoya Batam
Jadwal Kegiatan : 22 Januari – 21 Juli 2026
Nama Dosen Pembimbing : Dr. Hermansyah, S. Pd., M.Pd.

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	24/7/2026	Mengisi Tata letak Tabel , penulisan Abstrak , Tata tulis	Revisi	
2.	27/7/2026	Tata tulis	Acc	

Padang, 27 Juli 2026



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id.



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Suci Marliah Hayati
Unit Kegiatan Praktek : Front Office
Nama Perusahaan/Industri : Fave Hotel Nagoya Batam
Jadwal Kegiatan :
Nama Supervisor (Penilai) : Fiman
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	24/6/26	Penanganan keluhan Tamu terkait kamar belum siap Saat Waktu check-in.	Harus lebih terorganisir dan jangan kegeser Saat mengurus kamar, keep professional	 (Fiman)
2.	3/7/26	Kurang teliti saat melakukan Proses Pembayaran dan Pencatatan transaksi	Prasatwa melakukan double check terhadap Setiap pekerjaan yang sudah dilakukan	 (Fiman)
3.	6/7/26	Meningkatkan kemampuan menangani tamu dengan karakter yang berbeda-beda	As a Front office Kita harus bisa membaca karakter tamu, How to treat a guest is important agar tamu kembali menginap di Hotel Kita.	 (Fiman)

fave hotel
Nagoya Batam
Tanda tangan nama penilai stempel
Perusahaan

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari-Juli

Tahun 2026

Nama : Suci Mardiyah Hayati
NIM : 24135037
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor Hp : 0831-7059-8050
Front Office Asst. Manager : Nanda Agustiani
Nama Industri : Favehotel Nagoya Batam
Waktu Pelaksanaan PLI : 22-31 Januari 2026

No.	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Training	Dokumentasi	Paraf
1.	Kamis/ 22 Jan 2026	08.00 – 17.00	Pengenaln ruang lingkup hotel bersama HRD, meliputi: pemahaman visi dan misi hotel, core pillar, core value dan brand hotel serta fasilitas dan area operasional hotel.		
2.	Jum'at/ 23 Jan 2026	08.00 – 17.00	Pengenaln ruang lingkup departemen Front Office bersama Spv, meliputi: golden rules, tugas dan alur kerja front office		
3.	Sabtu/ 24 Jan 2026	07.35- 16.00	Pengenaln PMS (Property Management System) "Sentra". Meliputi fungsi dasar sistem, menu yang tersedia, serta proses Reservasi dan operasional hotel.		

4.	Minggu/ 25 Jan 2026	07.40- 15.40	Mempelajari Inventory yang ada di Front Office.		
5.	Senin/ 26 Jan 2026	07.45- 15.30	Mempelajari bagaimana cara menangani tamu Check-out & Check-in		
6.	Selasa/ 27 Jan 2026	07.30- 15.30	Mempelajari cara input reservasi tamu OTA ke G-drive		
7.	Rabu/ 28 Jan 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
8.	Kamis/ 29 Jan 2026	07.15- 15.30	Melakukan proses Check-out tamu, termasuk pengisian tagihan tamu.		
9.	Jum'at/ 30 Jan 2026	07.15- 15.30	Mengedit Email reservasi tamu, dan memastikan informasi reservasi sudah sesuai.		
10.	Sabtu/ 31 Jan 2026	07.20- 15.30	Mempelajari cara courtesy chat pada tamu yang belum Check-out.		

Front Office Asst. Manager


Nanda Agustiani

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari-Juli

Tahun 2026

Nama : Suci Mardiyah Hayati
NIM : 24115017
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor Hp : 0811-7059-8050
Front Office Asst. Manager : Nanda Agusliandi
Nama Industri : Favehotel Nagoya Batam
Waktu Pelaksanaan PLI : 01-28 Februari 2026

No.	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Training	Dokumentasi	Paraf
1.	Minggu/01 Feb 2026	07.00 – 15.30	Mempelajari prosedur proses check-out tamu di sistem APOA.		
2.	Senin/02 Feb 2026	07.00 – 15.30	Membuat OTA comparison, Inventory apa dan much, edit email.		
3.	Selasa/03 Feb 2026	07.00 – 15.30	Mempelajari bagaimana cara closing cashier.		
4.	Rabu/04 Feb 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
5.	Kamis/05 Feb 2026	07.00 – 15.30	Mengikuti training "mempersiapkan diri menjadi duta kerja" bersama IBCD		

6.	Jum'at/06 Feb 2026	07.00 – 15.30	Menginput guest one sesuai tanggal, seperti penginputan konsumsi minbar, miscellaneous charges dll sesuai penginputan.		
7.	Sabtu/07 Feb 2026	07.00 – 15.30	Menghitung house bank tiap diawal dan diakhir shift.		
8.	Minggu/08 Feb 2026	07.00 – 15.30	Meminta review kepada tamu setelah Check-out, menyusun bagaimana pengalaman menginapnya serta sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas layanan.		
9.	Senin/09 Feb 2026	07.00 – 15.30	Belajar membuat reservasi melalui whatsapp yang diterima dari bagian sales hotel.		
10.	Selasa/10 Feb 2026	07.00 – 15.30	Belajar membuat bookingan group.		
11.	Rabu/11 Feb 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
12.	Kamis/12 Feb 2026	12.00 – 20.00	Belajar menangani panggilan telepon dari tamu dengan memberikan informasi secara jelas, sopan, dan profesional.		
13.	Jum'at/13 Feb 2026	12.00 – 20.00	Setiap hari mengupdate list breakfast tamu report di group wa.		
14.	Sabtu/14 Feb 2026	12.00 – 20.00	Melakukan pengecekan dan pendataan stok barang inventory Front Office.		

			seperti Kampeng Snek, air mineral 600 ml, dan key card.		
15.	Minggu/ 15 Feb 2026	12.00 - 20.00	Melakukan proses Check-in sesuai standar dan melakukan pengisian kamar tamu VIP.		
16.	Senin/ 16 Feb 2026	12.00 - 20.00	Menjempat slice cake & slice fruit dan Melakukan pengantaran ke kamar tamu dan membuat miscellaneous nya lalu posting di system.		
17.	Selasa/17 Feb 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
18.	Rabu/18 Feb 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
19.	Kamis/19 Feb 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
20.	Jum'at/ 20 Feb 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
21.	Sabtu/21 Feb 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
22.	Minggu/22 Feb 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
23.	Senin/23 Feb 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
24.	Selasa/24 Feb 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
25.	Rabu/ 25 Feb 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
26.	Kamis/26 Feb 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
27.	Jum'at/27 Feb 2026	OFF	OFF	OFF	OFF

28.	Sabtu/28 Feb 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
-----	-------------------	-----	-----	-----	-----

Front Office Asst. Manager


Nanda Agustini

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari-Juli

Tahun 2026

NIM : 24135037
Nama : Suci Mardiyah Hayati
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor Hp : 081-7059-8059
Front Office Asst. Manager : Nanda Aguilansil
Nama Industri : Favehotel Nigoya Batam
Waktu Pelaksanaan PLI : 01-31 Maret 2026

No.	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Training	Dokumentasi	Paraf
1.	Minggu/01 Mar 2026	12.00 – 20.00	Belajar menurut (charge) dana dari VCC sesuai aturan.		
2.	Senin/02 Mar 2026	12.00 – 20.00	Belajar melakukan Check-in APOA Integrasi.		
3.	Selasa/03 Mar 2026	12.00 – 20.00	Mengedit guest data tamu yang sesuai.		
4.	Rabu/04 Mar 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, melakukan edit reservasi tamu di email.		
5.	Kamis/05 Mar 2026	12.00 – 20.00	Mengedit list reservation floor di G-drive.		
6.	Jum'at/06 Mar 2026	12.00 – 20.00	Standby di Restoran Garden Corner untuk membantu proses		

			penyusunan (payment) tamu pada layanan floor.		
7.	Sabtu/07 Mar 2026	12.00 – 20.00	Melakukan pengambilan dinner plate, dinner spoon & fork ke Hotel Aston.		
8.	Minggu/08 Mar 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
9.	Senin/09 Mar 2026	07.00 – 15.30	Membuat OTA Compession, membalas chat, dan courtesy tamu check-out.		
10.	Selasa/10 Mar 2026	07.00 – 15.30	Update blast/sahur list tamu di G-Drive.		
11.	Rabu/11 Mar 2026	07.00 – 15.30	Penanganan reservasi, membalas chat, menyiapkan kunci kamar.		
12.	Kamis/12 Mar 2026	07.00 – 15.30	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-out.		
13.	Jum'at/13 Maret 2026	07.00 – 15.30	Penanganan reservasi, membuat OTA compession, mengisi guest use minibar dan posting charge & invoice di system.		
14.	Sabtu/14 Maret 2026	07.00 – 15.30	Membuat OTA compession, courtesy tamu check-out, mengisi form guest use miscellaneous galan dan aqua 600ml.		
15.	Minggu/15 Maret 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
16.	Senin/16 Maret 2026	07.00 – 15.30	Menangani reservasi, membalas chat tamu, melakukan posting payment tamu di system.		

17.	Selasa/17 Maret 2026	07.00 – 15.30	Penanganan reservasi, membalas chat, menyiapkan kunci kamar.		
18.	Rabu/18 Maret 2026	07.00 – 15.30	Membuat OTA Compassion, membalas chat, dan courtesy tamu		
19.	Kamis/19 Maret 2026	07.00 – 15.30	Melakukan proses check-in tamu individu dan group.		
20.	Jum'at/20 Maret 2026	07.00 – 15.30	Menangani reservasi via Whatsapp dan email.		
21.	Sabtu/21 Maret 2026	07.00 – 15.30	Selalu mengupdate data tamu di sistem PMS setelah tamu check in.		
22.	Minggu/22 Maret 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
23.	Senin/23 Maret 2026	07.00 – 15.30	Membuat OTA compassion, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
24.	Selasa/24 Maret 2026	07.00 – 15.30	Membuat OTA compassion, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
25.	Rabu/25 Maret 2026	07.00 – 15.30	Membuat OTA compassion, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
26.	Kamis/26 Maret 2026	07.00 – 15.30	Membuat OTA compassion, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi,		

			check out APOA, closing cashier, menghandle request tamu via whatsapp.		
27.	Jum'at/27 Maret 2026	07.00 – 15.30	Selalu update Room Assignment today membuat OTA compassion, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
28.	Sabtu/28 Maret 2026	07.00 – 15.30	Membuat OTA compassion, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, handling complaint ringan tamu, closing cashier.		
29.	Minggu/29 Maret 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
30.	Senin/30 Maret 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, Tarik VCC, Assign kamar EA besok, edit guest data, check in APOA.		
31.	Selasa/31 Maret 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, Tarik VCC, Assign kamar EA besok, edit guest data, check in APOA.		

Front Office Asst Manager


Nanda Agustiani

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari-Juli

Tahun 2026

NIM : 24135037
 Nama : Suci Mardiyah Hayati
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor Hp : 0831-7059-8050
 Front Office Asst. Manager : Nanda Agnifandi
 Nama Industri : Favehotel Nagoya Batam
 Waktu Pelaksanaan PLI : 01-30 April 2026

No.	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Training	Dokumentasi	Paraf
1.	Rabu/01 Apr 2026	12.00 – 20.00	M Penanganan reservasi, Tarik VCC, Assign kamar EA besok, edit guest data, check in APOA.		
2.	Kamis/02 Apr 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, Tarik VCC, Assign kamar EA besok, edit guest data, check in APOA.		
3.	Jumat/03 Apr 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, Tarik VCC, Assign kamar EA besok, edit guest data, check in APOA.		
4.	Sabtu/04 Apr 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, Tarik VCC, Assign kamar EA besok, edit guest data, check in APOA.		
5.	Minggu/05 Apr 2026	OFF	OFF	OFF	OFF

6.	Senin/06 Apr 2026	12.00 – 20.00	Melakukan proses info kepada tamu barang tertinggal dikamar saat CO, Penanganan reservasi, Tarik VCC, Assign kamar EA besok, edit guest data, check in APOA.		
7.	Selasa/07 Apr 2026	12.00 – 20.00	Handle tamu request message by whatsapp, Penanganan reservasi, Tarik VCC, Assign kamar EA besok, edit guest data, check in APOA.		
8.	Rabu/08 Apr 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, Tarik VCC, Assign kamar EA besok, edit guest data, check in APOA.		
9.	Kamis/09 Apr 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, Tarik VCC, Assign kamar EA besok, edit guest data, check in APOA.		
10.	Jumat/10 Apr 2026	12.00 – 20.00	Antar set breakdown slice cake & slice fruit ke kamar tamu yang rate tinggi.		
11.	Sabtu/11 Apr 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
12.	Minggu/12 Apr 2026	07.00 – 15.30	Membuat OTA companion, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
13.	Senin/13 Apr 2026	07.00 – 15.30	Membuat OTA companion, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
14.	Selasa/14 Apr 2026	07.00 – 15.30	Melakukan proses check in & check-out tamu individu dan group.		

15.	Rabu/15 Apr 2026	07.00 – 15.30	Membuat OTA compassion, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
16.	Kamis/16 Apr 2026	07.00 – 15.30	Membuat OTA compassion, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
17.	Jumat/17 Apr 2026	07.00 – 15.30	Membuat OTA compassion, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier, Antar slice fruit ke kamar top rate.		
18.	Sabtu/18 Apr 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
19.	Minggu/19 Apr 2026	07.00 – 15.30	Update room assignment today di papan tulis, membuat OTA compassion, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
20.	Senin/20 Apr 2026	07.00 – 15.30	Mengproses reservasi melalui disrupteren Sulas, Membuat OTA compassion, Meminta review, courtesy tamu check out, check out APOA, closing cashier.		
21.	Selasa/21 Apr 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compassion, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		

22.	Rabu/22 Apr 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compassion, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier antar slice dice slice cabo ke kamar.		
23.	Kamis/23 Apr 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compassion, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier, melakukan filling form ke binder.		
24.	Jumat/24 Apr 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compassion, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
25.	Sabtu/25 Apr 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
26.	Minggu/26 Apr 2026	07.00 – 15.30	Menangani permintaan late check- out, melakukan inventory snack, Membuat OTA compassion, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
27.	Senin/27 Apr 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compassion, piabah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		

28.	Selasa/28 Apr 2026	07.00 – 15.30	Menangani walk-in guest, melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, piisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
29.	Rabu/29 Apr 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, piisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
30.	Kamis/30 Apr 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, piisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		

Front Office Asst Manager


Nanda Agustinandi

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari-Juli

Tahun 2026

NIM : 24135037
Nama : Suci Mardiyah Hayati
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor Hp : 0831-7059-8050
Front Office Asst. Manager : Nanda Agustinandi
Nama Industri : Favohotel Nagoya Batam
Waktu Pelaksanaan PLI : 01-31 Mei 2026

No.	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Training	Dokumentasi	Paraf
1.	Jumat/01 Mei 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, piisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
2.	Sabtu/02 Mei 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
3.	Minggu/03 Mei 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, piisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier, Edit Reservasi by email.		

4.	Senin/04 Mei 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, piisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA/closing cashier.		
5.	Selasa/05 Mei 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, piisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA/closing cashier.		
6.	Rabu/06 Mei 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, piisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA/closing cashier.		
7.	Kamis/07 Mei 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, piisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA/closing cashier.		
8.	Jumat/08 Mei 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, piisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA/closing cashier, Handle request tamu by telephone.		
9.	Sabtu/09 Mei 2026	OFF	OFF	OFF	OFF

10.	Minggu/10 Mei 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, piisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA/closing cashier.		
11.	Senin/11 Mei 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, piisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA/closing cashier, Memhual Reservasi by sales marketing.		
12.	Selasa/12 Mei 2026	07.00 – 15.30	Menghandle tamu Extend, melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, piisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA/closing cashier.		
13.	Rabu/13 mei 2026	07.00 – 15.30	Training APAR simulation.		
14.	Kamis/14 Mei 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, piisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA/closing cashier.		
15.	Jumat/15 Mei 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, membuat OTA compasion, piisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA/closing		

				cashier Membuat Reservasi by sales marketing.		
16.	Sabtu/16 Mei 2026	OFF	OFF	OFF	OFF	
17.	Minggu/17 Mei 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, piisah RC, Meminta review, courtesny tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.			
18.	Senin/18 Mei 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, piisah RC, Meminta review, courtesny tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.			
19.	Selasa/19 Mei 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, piisah RC, Meminta review, courtesny tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.			
20.	Rabu/20 Mei 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, piisah RC, Meminta review, courtesny tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.			
21.	Kamis/21 Mei 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, piisah RC, Meminta review, courtesny tamu check out, penanganan			

				reservasi, check out APOA, closing cashier.		
22.	Jumat/22 Mei 2026	07.00 – 15.30	General Cleaning			
23.	Sabtu/23 Mei 2026	OFF	OFF	OFF	OFF	
24.	Minggu/24 Mei 2026	07.00 – 15.30	Kaizen Training			
25.	Senin/25 Mei 2026	07.00 – 15.30	Menangani reservasi, membuat OTA Compasion, closing shift.			
26.	Selasa/26 Mei 2026	07.00 – 15.30	Generic training – Gaya Hidup Sehat untuk Produktifitas Kerja			
27.	Rabu/27 Mei 2026	07.00 – 15.30	Menangani Reservasi, Membuat Reservasi by sales marketing.			
28.	Kamis/28 Mei 2026	07.00 – 15.30	Training the trainee about Housekeeping Department			
29.	Jumat/29 Mei 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, piisah RC, Meminta review, courtesny tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.			
30.	Sabtu/30 Mei 2026	OFF	OFF	OFF	OFF	

31.	Minggu/31 Mei 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compassion, pisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
-----	-----------------------	------------------	---	---	--

Front Office Asst Manager


Nanda Aguilandi

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari-Juli

Tahun 2026

NIM : 24135037
Nama : Suci Mardiyah Hayati
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor Hp : 0831-7059-8050
Front Office Asst. Manager : Nanda Aguilandi
Nama Industri : Favohotel Nagoya Batam
Waktu Pelaksanaan PLI : 01-30 Juni 2026

No.	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Training	Dokumentasi	Paraf
1.	Senin/01 Juni 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compassion, pisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
2.	Selasa/02 Juni 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compassion, pisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
3.	Rabu/03 Juni 2026	07.00 – 15.30	Menangani walk-in guest Melakukan inventory snack, Membuat OTA compassion, pisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan		

			reservasi, check out APOA, closing cashier.		
4.	Kamis/04 Juni 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compassion, pilih RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier, Memhust Reservasi by sales.		
5.	Jumat/05 Juni 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compassion, pilih RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier, Edit reservasi by email.		
6.	Sabtu/06 Juni 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
7.	Minggu/07 Juni 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, Tarik VCC, Assign kamar EA besok, edit guest data, check in APOA.		
8.	Senin/08 Juni 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, Tarik VCC, Assign kamar EA besok, edit guest data, check in APOA.		
9.	Selasa/09 Juni 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, Tarik VCC, Assign kamar EA besok, edit guest data, check in APOA.		
10.	Rabu/10 Juni 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, Tarik VCC, Assign kamar EA besok, edit guest data, check in APOA, handling 16 vt rhumir.		

11.	Kamis/11 Juni 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compassion, pilih RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier, Handling tamu request.		
12.	Jumat/12 Juni 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, Tarik VCC, Assign kamar EA besok, edit guest data, check in APOA.		
13.	Sabtu/13 Juni 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
14.	Minggu/14 Juni 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compassion, pilih RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
15.	Senin/15 Juni 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compassion, pilih RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
16.	Selasa/16 Juni 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compassion, pilih RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
17.	Rabu/17 Juni 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compassion, pilih RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan		

			reservasi, check out APOA, closing cashier, Antar slice fruit ke kamar top rate.		
18.	Kamis/18 Juni 2026	07.00 – 15.30	Menangani permintaan late check-out, Melakukan inventory stack, Membuat OTA compassion, pisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
19.	Jumat/19 Juni 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory stack, Membuat OTA compassion, pisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier, Isi reservasi by email.		
20.	Sabtu/20 Juni 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
21.	Minggu/21 Juni 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory stack, Membuat OTA compassion, pisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
22.	Senin/22 Juni 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory stack, Membuat OTA compassion, pisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier, Membuat Reservasi by sales.		

23.	Selasa/23 Juni 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory stack, Membuat OTA compassion, pisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
24.	Rabu/24 Juni 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory stack, Membuat OTA compassion, pisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier, Antar slice fruit & slice cake ke kamar top rate.		
25.	Kamis/25 Juni 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory stack, Membuat OTA compassion, pisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
26.	Jumat/26 Juni 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory stack, Membuat OTA compassion, pisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier, Membuat Reservasi by sales.		
27.	Sabtu/27 Juni 2026	OFF	OFF	OFF	OFF

28.	Minggu/28 Juni 2026	07.00 – 15.30	Melakukan proses check-in & check-out tamu individu dan group, Melakukan inventory snack, Membuat OTA compassion, pisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APDA, closing cashier.		
29.	Senin/29 Juni 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compassion, pisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APDA, closing cashier.		
30.	Selasa/30 Juni 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compassion, pisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APDA, closing cashier.		

Front Office Asst Manager



Nanda Aguilandi

C

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari-Juli

Tahun 2026

NTM : 24135037
Nama : Suci Mardiyah Hayati
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor Hp : 0831-7059-8050
Front Office Asst Manager : Nanda Aguilandi
Nama Industri : Favehotel Nagoya Batam
Waktu Pelaksanaan PLI : 01-21 Juli 2026

No.	Har/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Training	Dokumentasi	Paraf
1.	Rabu/01 Juli 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compassion, pisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APDA, closing cashier, Antar slice fruit & slice cake ke kamar top rate.		
2.	Kamis/02 Juli 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compassion, pisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APDA, closing cashier.		

3.	Jumat/03 Juli 2026	07.00 - 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, pisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier, Membuat Reservasi by sales.		
4.	Sabtu/04 Juli 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
5.	Minggu/05 Juli 2026	07.00 - 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, pisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier, edit reservasi tamu di email.		
6.	Senin/06 Juli 2026	07.00 - 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, pisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier, Membuat Reservasi by sales.		
7.	Selasa/07 Juli 2026	07.00 - 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, pisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		

8.	Rabu/08 Juli 2026	07.00 - 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, pisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
9.	Kamis/09 Juli 2026	07.00 - 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, pisah RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier, membalas chat tamu.		
10.	Jumat/10 Juli 2026	12.00 - 20.00	Penanganan reservasi, Tarik VCC, Assign kamar EA besok, edit guest data, check in APOA.		
11.	Sabtu/11 Juli 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
12.	Minggu/12 Juli 2026	12.00 - 20.00	Penanganan reservasi, Tarik VCC, Assign kamar EA besok, edit guest data, check in APOA.		

13.	Senin 13 Juli 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, pilih RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
14.	Selasa 14 Juli 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, Tarik VCC, Assign kamar EA besok, edit guest data, check in APOA.		
15.	Rabu 15 Juli 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, Tarik VCC, Assign kamar EA besok, edit guest data, check in APOA.		
16.	Kamis 16 Juli 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, pilih RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
17.	Jumat 17 Juli 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, pilih RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
18.	Sabtu 18 Juli 2026	OFF	OFF	OFF	OFF

19.	Minggu 19 Juli 2026	07.00 – 15.30	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, pilih RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		
20.	Senin 20 Juli 2026	12.00 – 20.00	Melakukan inventory snack, Membuat OTA compasion, pilih RC, Meminta review, courtesy tamu check out, penanganan reservasi, check out APOA, closing cashier.		

Front Office Asst Manager


Nafda Agustiandi

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 : Suci Mardiyah Hayah
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nama Industri : Savanotel Nagoya Batam
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 = $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = 96$

Padang, 27 Juli 2026

Dosen Pembimbing, Dr. Herman Sih, S.Pd., M.Pd.

NIP/ NIDN. 198906022023211013

INSTRUMEN PENILAIAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PENILAIAN KEMAMPUAN MEMPRESENTASIKAN HASIL LAPORAN

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Sui Mardiyah Hayati
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nama Industri : Savanotel Nagoya Batam
Bidang Magang : Front Office

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

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = 96$

Padang, 27 Juni 2026

Dosen Pembimbing, Dr. Herman Mulya, S.Pd., M.Ed



NIP/NIDN.19890602201311013

REKAPITULASI PENILAIAN MAGANG

1. Nilai Kompetensi (30%)	= 38
2. Nilai Disiplin dan Tanggungjawab (15%)	= 80
3. Nilai Sikap (15%)	= 80
4. Nilai Laporan (30%)	= 36
5. Nilai Presentasi Laporan (10%)	= 94

$$\begin{aligned} \text{NILAI AKHIR (NA)} &= (30\% \times \text{Kompetensi}) + (15\% \times \text{Disiplin dan Tanggungjawab}) + \\ &\quad (15\% \times \text{Sikap}) + (30\% \times \text{Laporan}) + (10\% \times \text{Presentasi Laporan}) \\ &= 22,5 + 12 + 12 + 28,8 + 9,6 \end{aligned}$$

$$\text{Nilai Huruf} = 85$$

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 2022
Dosen Pembimbing, Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd



NIP/NIDN. 198906022013211013

DATA PESERTA/MAHASISWA MAGANG

NAMA PESERTA/MAHASISWA	: Suci Mardiyah Hayati
NIM	: 24135037
PROGRAM STUDI	: Manajemen Perhotelan
DEPARTEMEN	: Pariwisata
NAMA DOSEN PEMBIMBING	: Dr. Hermansyah, M.Pd
NAMA SUPERVISOR	: Firman
NAMA INDUSTRI	: Fave hotel Nagoya Batam
ALAMAT INDUSTRI	: Jl. Imam bonjol, Komplek Nagoya Hamrin
KOTA	: Batam
PROVINSI	: Kepulauan Riau
SEMESTER	: 4 (Empat)

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

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

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Suci Mardiana Harah
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nama Industri : Favehotel Nagoya Batam
Bidang Magang : Front Office

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa menguasai ilmu bidang studi (teori) penunjang magang	1	2	3	4	5	Good.
2	Mahasiswa terampil dalam membaca gambar kerja/ petunjuk kerja/menu/resep dan sejenisnya	1	2	3	4	5	Good.
3	Mahasiswa terampil dalam mempersiapkan area kerja/bahan/alat praktek	1	2	3	4	5	need more improve.
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	
7	Mahasiswa mampu melaksanakan praktek secara mandiri	1	2	3	4	5	
8	Mahasiswa berinisiatif untuk meningkatkan hasil praktek	1	2	3	4	5	need more improve.
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

	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
Jumlah Skor				3	52	
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		55				

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{70} \times 100 = 78$

Batam 29 Juni 2026
Padang, ...

Dosen Pembimbing, Dr. Herman Syah, S.Pd., M.Pd

Supervisor, Firman



NIP/NIDN. 198906022013211013

favehotel
Nagaya Batam
Firman

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 : Suci Mardiyah Hayat
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nama Industri : Favehotel Nagoya Batam
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	
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					24		
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		24					

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{30} \times 100 = 80$

Dosen Pembimbing : Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd

NIP/NIDN. 198906022023211023

Batam 29 Juni 2026
Padang, ...
Supervisor,

favehotel
Nagoya Batam
Firman

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 : Suci Mardiyah Harah
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Favehotel Nagoya Batam
 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	
5	Mahasiswa berkontribusi terhadap budaya kerja atau atmosfer industri yang positif.	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor					20		
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		20					

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

Dosen Pembimbing Dr. Herman Yan. S.Pd., M.Pd



NIP/NIDN. 19 890602 2023 21 1013

Batam 20 Juni 2026

Padang, ...
 Supervisor,

favehotel
Nagoya Batam
Rizman

favehotel
Nagoya · Batam

CERTIFICATE OF COMPLETION

THIS CERTIFICATE IS PRESENTED TO

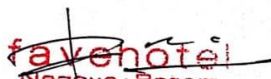
SUCI MARDIYAH HAYATI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

For having successfully completed the
Training Programme for

Front Office

on 22 January - 21 July 2026


Leha
Cluster Human Resources Manager


favehotel
Nagoya · Batam
Ade Irwansyah
Operations Manager