

LAPORAN STUDI KASUS
ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) *FRONT OFFICE* DALAM MENANGANI
KENDALA KETERLAMBATAN KESIAPAN KAMAR (*ROOM*
***UNREADY*) SAAT CHECK-IN DI THE PREMIERE HOTEL**
PEKANBARU

Disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mata kuliah pengalaman lapangan industry (PLI)



Oleh:

Stevina Arini / 24135135

Dosen Pembimbing : Khairani Saladin, S.E, M.Sc.

Supervisor : Rizki Widyasa

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

2026

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

**Laporan ini disampaikan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
Magang Berdampak 1 FPP-UNP**

Semester Januari – Juli 2026

Oleh :

**Dinda Sari Dewi Mandolina Amalnur
NIM: 24135166**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh :

Dosen Pembimbing



**Khairani Saladin, S.E., M.Sc
NIP.199411212023212030**

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



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

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Magang Berdampak I**

Semester Januari – Juni 2026

Oleh:

Stevina Arini

NIM: 24135135

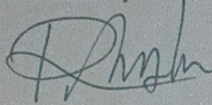
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

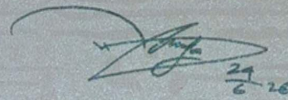
Pembimbing Dari Industri

Front office Supervisor



Rizki Widvasa

Front Office Manager



Miftahul Jannah

Human Resources Manager



Geina Devissessa Syahril

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan dapat menyelesaikan penyusunan laporan Magang Berdampak I yang dilaksanakan di The Premiere Hotel Pekanbaru. Laporan ini diselesaikan untuk memenuhi sebagai persyaratan pelaksanaan Magang Berdampak I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang semester Januari-Juni 2026. Selama proses pelaksanaan Magang Berdampak I berlangsung dan selesainya penyusunan pada penulisan laporan ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd., selaku Kepala Unit hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par, CHE, selaku Kepala Departemen Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd., selaku Koordinator PLI Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Violintikha Harmawan, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Ibu Khairani Saladin, S.E, M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam proses pembuatan laporan ini.
7. Ibu Wismiyati selaku General Manager The Premiere Hotel Pekanbaru.
8. Ibu Geina Devisessa Syahril, selaku Manager of Human Resource The Premiere Hotel Pekanbaru.
9. Ibu Miftahul Jannah, selaku Front Office Manager The Premiere Hotel Pekanbaru.
10. Kedua orangtua penulis yang telah banyak memberi dukungan kepada penulis berupa moril dan materil.
11. Seluruh Staff Front Office The Premiere Hotel Pekanbaru yang sudah memberikan ilmu dan bimbingan selama pelaksanaan Magang Berdampak di The Premiere Hotel Pekanbaru.

Laporan magang ini berisi tentang kegiatan magang yang penulis lakukan selama 6 bulan di The Premiere Hotel Pekanbaru. Kami berharap laporan magang ini memberikan Gambaran yang jelas tentang kegiatan magang. Akhir kata penulis terbuka atas kritik dan saran yang membangun guna perbaikan dimasa yang akan datang.

Pekanbaru, 30 Juni 2026

Stevina Arini

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Studi Kasus.....	3
1.5 Manfaat Studi Kasus.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.2 Penelitian Terdahulu	7
2.3 Kerangka Pemikiran	8
BAB III METODE STUDI KASUS	10
3.1 Jenis Penelitian	10
3.2 Lokasi dan Waktu Magang	11
3.3 Profil Organisasi / Perusahaan.....	12
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	20
3.5 Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi)	21
3.6 Teknik Analisis Data	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum Kasus.....	25
4.2 Temuan Studi Kasus	25
4.3 Analisis Permasalahan	26
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	28

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan.....	29
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	31
5.1 Kesimpulan.....	31
5.2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA.....	34
LAMPIRAN.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Perencanaan Kegiatan PLI	11
Tabel 3.2 Room Facility	13
Tabel 3.3 Function Room.....	16
Tabel 4.1 Klasifikasi Kendala dan Solusi.....	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Premiere Hotel Pekanbaru	12
Gambar 3.2 Struktur Organisasi The Premiere Hotel Pekanbaru	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	35
Lampiran 2. Hasil Observasi.....	36
Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan PLI	38
Lampiran 4. Surat Keterangan PLI	39
Lampiran 5. Logbook.....	40
Lampiran 6. Lembaran Konsultasi dengan Dosen Pembimbing.....	55
Lampiran 7. Lembaran Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager Industri.....	56
Lampiran 8. Sertifikat Magang	57

ABSTRAK

Proses *check-in* merupakan salah satu penentu utama dalam memberikan kesan pertama kepada tamu hotel. *Front Office* sebagai departemen yang berinteraksi langsung dengan tamu dalam melakukan proses *check-in* secara cepat, tepat, ramah dan profesional sesuai dengan standar operasional yang telah ditentukan. Namun pada saat hunian tinggi (*High Occupancy*) salah satu kendala operasional yang sering terjadi adalah keterlambatan kesiapan kamar (*Room Unready*), yang berpotensi menimbulkan adanya keluhan dari tamu dan mempengaruhi tingkat kepuasan tamu. Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Front Office* dalam Menangani Kendala Keterlambatan Kesiapan Kamar (*Room Unready*) Saat *Check-in* di The Premiere Hotel Pekanbaru, mengidentifikasi faktor penghambat dan solusi penanganan yang dilakukan di The Premiere Hotel Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI). Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan hasil temuan dilapangan dengan teori dan penelitian terdahulu mengenai Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Front Office* dalam Menangani Kendala Keterlambatan Kesiapan Kamar (*Room Unready*) Saat *Check-in*. Hasil studi menunjukkan bahwa secara umum staff *Front Office* The Premiere Hotel Pekanbaru telah berupaya menjalankan penerapan SOP dalam menangani *Room Unready* dengan baik. Namun, kendala utama yang sering ditemukan adalah lemahnya koordinasi dan komunikasi *real-time* antara departemen *Front Office* dan *Housekeeping*, terutama saat periode hunian tinggi (*High Occupancy*), juga keterbatasan jumlah personel. Oleh karena itu diperlukan peningkatan koordinasi dan komunikasi antar departemen *Front Office* dan *Housekeeping*, serta pelatihan mengenai manajemen waktu kepada staf untuk mempertahankan kualitas pelayanan prima (*service excellenc*) dan penambahan jumlah staff operasional.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur(SOP), *Front Office*, *Check-in*, *Room Unready*, The Premiere Hotel Pekanbaru.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan demi menciptakan kepuasan dan loyalitas tamu. Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi sebuah hotel untuk bertahan dan bersaing di industri pariwisata dan perhotelan. Oleh karena itu, setiap hotel dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan tamu.

Dalam industri perhotelan, *Front Office* memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk persepsi awal tamu, karena menjadi bagian pertama dan terakhir yang berhubungan langsung dengan tamu. *Front Office* bertanggung jawab memberikan pelayanan mulai dari proses reservasi, *check-in*, pemberian informasi, penanganan permintaan dan keluhan tamu, hingga proses *check-out*. Salah satu pelayanan utama yang dilakukan *Front Office* adalah proses *Check-in*. Proses *Check-In* merupakan tahap awal pelayanan yang meliputi penyambutan tamu, verifikasi data reservasi, pemeriksaan identitas, registrasi, konfirmasi pembayaran, penyerahan kunci kamar, serta pemberian informasi mengenai fasilitas hotel. Agar seluruh proses tersebut berjalan dengan baik, setiap hotel menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman kerja bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang konsisten, efektif, efisien, serta mampu meningkatkan pelayanan kepada tamu.

Dalam pelaksanaan operasional sehari-hari, *Front Office* tidak hanya melakukan proses *Check-in* sesuai SOP, tetapi juga dituntut mampu menyelesaikan berbagai permasalahan yang dihadapi tamu. Permasalahan tersebut dapat berupa antrean pada saat tingkat hunian hotel tinggi (*peak season*), salah satunya keterlambatan kesiapan kamar dari bagian *Housekeeping*. Kondisi tersebut mengharuskan petugas *Front Office* mampu mengambil keputusan secara cepat dan tepat tanpa mengabaikan prosedur yang telah ditetapkan. Kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan tamu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan hotel.

The Premiere Hotel Pekanbaru merupakan salah satu hotel berbintang di kota Pekanbaru yang melayani tamu wisata maupun bisnis. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, The Premiere Hotel Pekanbaru menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada setiap departement, termasuk *Front Office*, khususnya dalam proses *Check-in*. Selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis memperoleh kesempatan untuk mengamati secara langsung penerapan SOP *Check-in* serta berbagai kendala yang dihadapi petugas *Front Office* dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan PLI, pelaksanaan SOP *Check-in* di *Front Office* The Premiere Hotel Pekanbaru pada umumnya telah berjalan sesuai prosedur yang berlaku. Namun, pada kondisi tertentu, seperti meningkatnya jumlah tamu pada waktu tertentu, kedatangan tamu secara bersamaan, serta keterlambatan kesiapan kamar, petugas *Front Office* dituntut untuk tetap memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional. Oleh karena itu, diperlukan penerapan SOP yang konsisten serta koordinasi yang baik dengan departemen lain agar kualitas pelayanan kepada tamu tetap terjaga.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan studi kasus mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Front Office* dalam menangani kendala keterlambatan kesiapan kamar saat *Check-in* di The Premiere Hotel Pekanbaru. Studi kasus ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan SOP *Check-in*, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu.

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk menyusun laporan studi kasus dengan judul **“Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) *Front Office* Dalam Menangani Kendala Keterlambatan Kesiapan Kamar (*Room Unready*) Saat *Check-In* Di The Premiere Hotel Pekanbaru.”**

1.2 Identifikasi Masalah

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

- a. Penerapan SOP *check-in* harus dilakukan secara konsisten agar pelayanan kepada tamu berjalan sesuai standar hotel, terutama ketika menghadapi masalah keterlambatan kesiapan kamar (*Room Unready*).
- b. Meningkatnya jumlah tamu di waktu tertentu dapat mempengaruhi kelancaran proses *check-in*.
- c. *Front Office* dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat tanpa mengabaikan prosedur yang telah ditetapkan, khususnya dalam menangani keluhan tamu terkait kamar yang belum siap.
- d. Diperlukan koordinasi yang baik antara *Front Office* dengan departemen lain, terutama *Housekeeping*, agar kamar siap ditempati sebelum proses *check-in* dilakukan.

1.3 Rumusan Masalah

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

- a. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur *check-in* tamu di bagian *Front Office* The Premiere Hotel Pekanbaru?
- b. Apa saja kendala yang dihadapi *Front Office* dalam menerapkan SOP *check-in*?
- c. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi penerapan SOP dalam menangani kendala keterlambatan kesiapan kamar saat *check-in* sehingga pelayanan kepada tamu tetap optimal?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Tujuan dari studi kasus ini adalah:

- a. Mendeskripsikan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Front Office* dalam menangani kendala keterlambatan kesiapan kamar saat *check-in* di The Premiere Hotel Pekanbaru.

- b. Mengidentifikasi faktor penghambat terjadinya keterlambatan kesiapan kamar saat *check-in*.
- c. Memberikan rekomendasi strategi operasional untuk mengoptimalkan koordinasi antar departement khususnya dengan *Housekeeping* demi mempercepat proses penyiapan kamar dan meminimalkan waktu tunggu tamu.

1.5 Manfaat Studi Kasus

a. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat memperluas wawasan, pengalaman, serta kemampuan penulis dalam memahami penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Front Office* dalam menangani kendala keterlambatan kesiapan kamar saat *check-in* di The Premiere Hotel Pekanbaru, serta mengembangkan kemampuan ilmu manajemen secara nyata menghadapi permasalahan yang ditemukan selama kegiatan PLI.

b. Bagi The Premiere Hotel Pekanbaru

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi dan referensi bagi manajemen The Premiere Hotel Pekanbaru dalam meningkatkan koordinasi kerja antar departemen khususnya departemen *Front Office* dan *Housekeeping* supaya mempercepat kesiapan kamar serta memperbaiki kualitas pelayanan *Front Office*.

c. Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi program studi D4 Manajemen Perhotelan sebagai bahan evaluasi dan pengembangan proses pembelajaran, khususnya pada mata kuliah yang berkaitan dengan operasional *Front Office* dan pelayanan hotel. Selain itu, studi kasus ini dapat menjadi referensi dalam memperkaya literatur akademik mengenai penerapan standar operasional prosedur (SOP) *check-in* di industri perhotelan serta menjadi bahan pembelajaran bagi mahasiswa dalam menghubungkan teori yang dipelajari diperkuliahan dengan praktik dunia industri.

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat mendukung terjalinnya kerjasama yang lebih baik antara program studi D4 Manajemen Perhotelan dengan industri perhotelan dalam pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI). Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa dalam memahami penerapan teori *Front Office* pada dunia kerja serta menjadi literatur mengenai implementasi SOP *check-in* pada industri perhotelan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat dijadikan referensi dalam penelitian atau studi kasus selanjutnya yang berkaitan dengan operasional *Front Office*, pelayanan tamu, dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di industri perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

a. Front Office

Menurut (Sanjang et al., 2016) departement *Front Office* merupakan salah satu departement hotel yang disebut sebagai *first and last impression* tamu, sehingga kesan yang diberikan karyawan *Front Office* memiliki pengaruh yang sangat besar bagi citra hotel, dimana departemen ini bertanggung jawab penuh terhadap seluruh informasi tentang hotel, penyampaian kebutuhan tamu, penjualan kamar tamu, penerimaan tamu, penanganan administrasi tamu dan transaksi tamu, sampai dengan penyusunan data tamu untuk departemen lainnya agar terjalin koordinasi yang baik dalam menangani tamu.

b. Fungsi dan Peran Front Office

Fungsi *Front Office* meliputi penerimaan reservasi, proses *check-in* dan *check-out*, pemberian informasi, administrasi tamu, koordinasi dengan departement lain, serta penanganan keluhan. *Front Office* juga berperan sebagai *representative of the hotel, sales person, information center, problem solver, dan public relation*. Menurut (Gardecki, 2018) departemen ini berfungsi sebagai pusat informasi untuk semua hotel, baik internal maupun eksternal.

c. Standar Operasional prosedur (SOP)

Tambunan (2013) dalam Sri Marini & Jessica Tisnadjaya (2020), menyatakan bahwa Standar Operasional prosedur (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, atau tindakan dan penggunaan fasilitas suatu organisasi telah berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis.

d. Tujuan dan Manfaat SOP

Tujuan SOP adalah menyamakan prosedur kerja, mengurangi kesalahan, meningkatkan efisiensi, menjaga mutu pelayanan, dan memudahkan pengawasan. Adapun manfaat SOP yaitu meningkatkan

produktivitas, mempercepat pelayanan, meminimalkan kesalahan operasional, menjaga konsistensi pelayanan, dan meningkatkan kepuasan tamu (Damayanthi & Susanti, 2023; Antari et al., 2025)

2.2 Penelitian Terdahulu

- a. Penelitian Pertama, Aisty Raisha Agma (2026) melakukan penelitian berjudul “Analisis Standar Pelayanan *Front Office* terhadap kepuasan pelanggan hotel.” Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan bagi *Front Office* memiliki peranan yang sangat penting dalam membentuk tingkat kepuasan pelanggan hotel. Penelitian ini relevan dengan studi kasus yang dilakukan karena sama-sama membahas penerapan SOP pada pelayanan *Front Office*.
- b. Penelitian Kedua, Ravita Sari & Enik Rahayu (2025) melakukan penelitian berjudul “Analisis Komunikasi Antar Departement *Front Office* dan *Housekeeping* di Shapire Boutique Hotel Kudus.” Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan secara mendalam komunikasi antar departemen *Front Office* dan *Housekeeping* di Shapire Boutique Hotel Kudus, serta mengidentifikasi kendala dan solusi terhadap hambatan komunikasi yang terjadi dalam kegiatan operasional sehari-hari. Hasil penelitian menyatakan bahwa efektivitas komunikasi sangat bergantung pada kejelasan alur informasi, pemilihan media komunikasi yang tepat, serta keterbukaan antar individu dan unit kerja. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan studi kasus karena membahas komunikasi antar departement *Front Office* dan *Housekeeping*.
- c. Penelitian Ketiga, Andriani et al. (2024) melakukan penelitian berjudul “Upaya Peningkatan Pelayanan Resepsionis dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Saat *Check-In*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecepatan, ketepatan, kejelasan informasi yang disampaikan FDA saat proses *check-in* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu.

Penelitian ini relevan karena menggambarkan penanganan kendala pelayanan di area *Front Office* terhadap kepuasan tamu.

- d. Penelitian keempat, Fitriani et.al (2023) melakukan penelitian berjudul “Peran Petugas *Front Office* Dalam Menangani Complain Tamu Untuk Menjaga Citra Hotel”. Penelitian ini menekankan pentingnya komunikasi yang efektif dan ketenangan *Front Desk Agent* saat menghadapi kendala pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan secara cepat, ramah, dan solutif sesuai dengan SOP secara langsung mampu menekan rasa tidak puas tamu serta memperkuat citra positif hotel. Penelitian ini memiliki keterkaitan erat karena sama-sama meneliti pemahaman SOP departemen *Front Office* oleh *Front Desk Agent* dalam penanganan masalah dan mengidentifikasi hambatan pelayanan serta menerapkan solusi taktis saat menghadapi kendala operasional.

2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini didasari oleh pentingnya kualitas pelayanan di *Front Office* The Premiere Hotel Pekanbaru, khususnya dalam menangani kendala keterlambatan kesiapan kamar saat *check-in*. Upaya penanganan kendala ini bergantung pada penerapan SOP dan koordinasi oleh *Front Office* dengan *Housekeeping*, penyampaian informasi yang jelas kepada tamu, serta memberikan pelayanan yang berkualitas.

Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini mengkaji kesesuaian SOP yang berlaku dengan praktik di lapangan, serta mengidentifikasi factor-faktor penghambatnya. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan masukan dan perbaikan berupa prosedur operasional agar dapat meningkatkan efisiensi kerja dan kepuasan tamu.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan aktivitas antara operasional *Front Office*, penerapan Standar Operasional Prosedur (sop) penanganan *Room Unready*, dan kepuasan pelayanan tamu saat *check-in*.

OPERASIONAL FRONT OFFICE & CHECK IN



KENDALA OPERASIONAL



1. Tingkat hunian tinggi (*High Occupancy*)
2. Lonjakan kedatangan tamu secara bersamaan
3. Keterlambatan penyiapan kamar oleh Housekeeping



ANALISIS FAKTOR
PENYEBAB



PENERAPAN SOP &
STRATEGI SOLUSI



HASIL AKHIR

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi kasus ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi di lapangan secara mendalam, holistik, dan berdasarkan kondisi nyata yang dialami oleh objek penelitian. Melalui pendekatan ini, peneliti mengamati dan memperoleh informasi yang akurat mengenai kegiatan operasional serta permasalahan yang terjadi selama Praktik Lapangan Industri (PLI).

Pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian ini berfokus pada suatu objek atau kasus tertentu sehingga memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara lebih rinci mengenai proses, permasalahan, serta pengalaman yang terjadi selama kegiatan berlangsung.

Dalam penelitian ini peneliti menganalisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) *Front Office* Dalam Menangani Kendala Keterlambatan Kesiapan Kamar (*Room Unready*) Saat *Check-In* Di The Premiere Hotel Pekanbaru, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut agar pelayanan kepada tamu tetap berjalan sesuai standar operasional hotel. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui hasil observasi langsung terhadap aktivitas *Front Office* dan wawancara dengan staff yang terlibat dalam proses *Check-in*. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen Perusahaan, Standar Operasional Prosedur (SOP), buku, jurnal ilmiah, serta sumber referensi lain yang berkaitan dengan penelitian.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) *Front Office* Dalam Menangani Kendala Keterlambatan Kesiapan Kamar (*Room Unready*) Saat *Check-In* Di The Premiere Hotel Pekanbaru. Hasil analisis tersebut digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai objek yang diteliti selama Praktik Lapangan Industri (PLI) serta

menjadi bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan tamu.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI) dilaksanakan di The Premiere Hotel Pekanbaru yang beralamat di Jl. Jenderal Sudirman No. 389, Simpang Empat, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau.

Pelaksanaan PLI berlangsung selama kurang lebih 6 (enam) bulan, yaitu mulai tanggal 22 Januari 2026 sampai dengan 22 Juni 2026. Selama periode tersebut mahasiswa ditempatkan dibagian *Front Office dan Sales Marketing*. Adapun ruang lingkup kerja yang ditekuni selama pelaksanaan PLI yaitu di bagian *Front Office* dan mengikuti seluruh kegiatan operasional serta aturan yang berlaku di hotel.

Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pengaaman kerja nyata di industri perhotelan, khususnya dalam bidang pelayanan tamu, sehingga mahasiswa dapat memahami penerapan teori yang telah dipelajari pada saat perkuliahan dengan praktik langsung di lapangan.

Tabel 3.1 Perencanaan kegiatan Pengalaman Lapangan Industri

NO	TANGGAL	KEGIATAN
1	22 Januari 2026	Kedatangan di The Premiere Hotel Pekanbaru, Melakukan orientasi bersama HR The Premiere Hotel Pekanbaru dan Pendistribusian mahasiswa ke masing-masing departemen.
2	23 Januari 2026	Hari pertama masuk kerja, pengenalan dengan FOM, Spv, dan Staff departemen FO. Serta pengenalan lingkungan kerja dan pengenalan seputar bidang pekerjaan.
3	23 Januari – 22 Juni 2026	Pelaksanaan Magang Berdampak.

4	22 Juni 2026	Hari terakhir magang, menyerahkan name tag, dan serah terima sertifikat magang dari <i>Human Resource Departemen</i> .
---	--------------	--

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

a. Profil The Premiere Hotel Pekanbaru



Gambar 3.1 Logo The Premiere Hotel Pekanbaru

(sumber : <https://www.facebook.com/thepremierepekanbaru/>)

Nama Perusahaan : PT.Nirwana Turisindo
 Nama Dagang/operasi : The Premiere Hotel
 Tanggal Berdiri : 18 Desember 2010
 Pemilik : Bapak Nicodemus Kasan Kurniawan
 Jenis Usaha : Jasa Perhotelan
 Alamat : Jl. Jenderal Sudirman N0. 389 , 28116,
 Pekanbaru Riau
 Phone/Fax : +62-761-789-1818 / +62-821-7298-
 5816
 Email : reservation@premierehotelpekanbaru.com

b. Sejarah The Premiere Hotel Pekanbaru

The Premiere Hotel Pekanbaru merupakan hotel yang mendapatkan title Bintang 4 (empat) dengan jumlah kamar sebanyak 170 unit yang terletak dipusat kota Pekanbaru. Lokasinya sangat strategis, berada di antara area pemerintahan dan kawasan

perkantoran serta hanya sekitar 15 menit berkendara dari bandara Sultan Syarif Qasim II. Berdiri sejak tahun 2010, The Premiere Hotel Pekanbaru memiliki slogan *We Know How To Please You*, dimana The Premiere Hotel Pekanbaru merupakan perusahaan yang sangat mementingkan kepuasan dan kenyamanan tamu. The Premiere Hotel Pekanbaru merupakan hotel yang berada dibawah naungan The Zuri Hotel Management atau yang disebut ZHM.

c. Visi dan Misi

1. Visi

The premiere hotel pekanbaru ingin dikenal sebagai hotel terbaik di pekanbaru, tempat yang dipilih oleh wisatawan dan pebisnis karena kualitas pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan.

2. Misi

The premiere hotel pekanbaru menekankan pentingnya memberikan pelayanan yang ramah dalam professional kepada tamu. Hotel ini juga menyediakan fasilitas modern dan lengkap untuk memenuhi berbagai kebutuhan tamu, seperti restoran, kolam renang, resepsionis 24 jam, parkir, lift, WiFi. The premiere hotel pekanbaru berusaha menciptakan lingkungan yang nyaman dan menyenangkan bagi para tamu, baik untuk keperluan bisnis maupun liburan.

d. Fasilitas Hotel

Adapun fasilitas yang dimiliki oleh The Premiere Hotel Pekanbaru adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Room Facility

No	Room Type	Remaks	Rate
1	Superior Room	Merupakan kamar standar di The	IDR 1.350.000

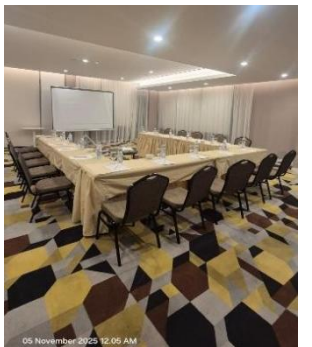
		premiere hotel pekanbaru dengan City View yang memiliki luas 29m2 terdiri dari 137 kamar, yang dibagi menjadi 2 yaitu smooking room dan non smooking.	
2	Executive Room 	Merupakan kamar standar di The premiere hotel pekanbaru dengan City View yang memiliki luas 29m2 terdiri dari 10 kamar, yang dibagi menjadi 2 yaitu smooking room dan non smooking.	IDR 1.500.000
3	Executive Deluxe Room 	Merupakan kamar di The premiere hotel pekanbaru dengan City View yang memiliki luas 32m2 terdiri dari 10 kamar, yang dibagi menjadi 2 yaitu smooking room dan non smooking dan mendapatkan	IDR 1.900.000

		fasilitas ke Executive Lounge.	
4	Ambasador Deluxe Room 	Memiliki luas kamar 50m2 yang terdiri dari 2 kamar dengan city view dan memiliki bath tub.	IDR 2.800.000
5	Junior Suite Room 	Memiliki luas kamar 62m2 yang terdiri dari 4 kamar dengan city view dibagi menjadi 2 yaitu smooking room dan non smooking dan mendapatkan free minibar.	IDR 3.450.000
6	Family Suite Room 	Salah satu kamar dengan fasilitas ruang tamu. Memiliki luas kamar 63m2 dengan city view, hanya terdiri dari 1 kamar.	IDR 3.500.000
7	Ambasador Suite Room 	Salah satu kamar dengan fasilitas ruang tamu dan kitchen set dengan city view. Memiliki	IDR 5.900.000

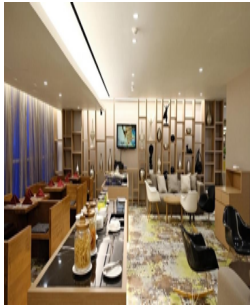
		luas kamar 90m2, hanya terdiri dari 1 kamar.	
8	President Suite Room 	Merupakan Tipe kamar suite yang tertinggi dengan luas kamar 126m2 dengan fasilitas ruang tamu,kitchen set dan minibar. Hanya terdiri 1 kamar.	IDR 10.200.000

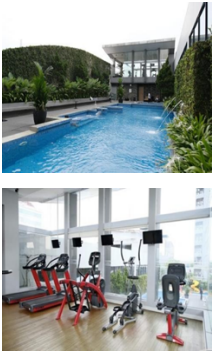
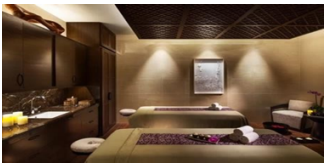
Tabel 3.3 Function Room

No	Name	Capasities&Remaks	Location
1	The Premiere Ballroom 	800 pax, Dengan set Roundtable	2nd Floor
2	Mulia 1&2 	50 pax, Dengan set up U-shape.	2nd Floor
3	Mulia 3&4 	70 pax, Dengan set up Theater.	2nd Floor

4	Mulia 5 	15 pax, Dengan set up U-Shape.	2nd Floor
5	Mulia 6+7+8 	80 pax, Dengan set up Classroom.	3rd Floor
6	Mulia 9 	25 pax, Dengan set up Classroom.	3rd Floor
7	Mulia 10 	40 pax, Dengan set up Round Table.	3rd Floor
8	Mulia 11 	15 pax, Dengan set up U-Shape.	3rd Floor

Tabel 3.3 fasilitas tambahan

No	Name	Capasities&Remaks
1	The Café Restaurant 	The Café terletak dilobby, dengan kapasitas 150 pax dengan area indoor dan outdoor. The Café menyediakan Breakfast, Lunch, Dinner, Room Service, dan menu yang ditawarkan adalah Buffet, Set menu, a'la carte, Table d'hote dan Take away.
2	The Premiere Lounge 	Terletak di lantai 2, menghadap ke panorama Jalan Jenderal Sudirman, di sinilah Anda akan menemukan lounge kontemporer yang elegan dengan gudang anggur dan ruang cerutu, yang dibuat untuk kerumunan Pekanbaru yang canggih. Nikmatilah suasana, regalkan tenaga setelah hari yang sibuk, atau bahkan sekedar bersantai dengan hiburan live music kami.
3	The Executive Lounge 	Executive Club Lounge merupakan fasilitas eksklusif yang diperuntukkan bagi tamu yang menginap di lantai eksekutif. Lounge ini terletak di lantai 12 dan dirancang untuk memberikan suasana yang nyaman, tenang, serta berkelas.

		Di area ini, tamu dapat menikmati berbagai hidangan yang disajikan sepanjang hari, mulai dari sarapan pagi, teh sore, hingga makanan ringan. Seluruh layanan yang tersedia di Executive Club Lounge bertujuan untuk memberikan kenyamanan, privasi, dan pengalaman menginap yang lebih istimewa bagi tamu-tamu eksekutif hotel.
4	Swimming Pool & Gym 	Kolam renang dan pusat kebugaran terletak dilantai 5. Bar kolam renang menyediakan minuman sehat. Operational Hours: Swimming pool (07.00-20.00), Gym (06.00-21.00)
5	Spa 	Spa berada dilantai 5 fasilitas ini memanjakan tamu dengan treatment yang ditawarkan. Operational Hours: 09.00-23.00
6	Room Service	Room Service melayani pemesanan makanan dan minuman ke kamar tamu selama 24 jam. Setiap kamar tersedia <i>room service menu</i> yang memungkinkan tamu untuk memilih dan memesan makanan dan minuman sesuai selera,

lapangan atau supervisor apabila diperlukan untuk melengkapi data penelitian.

Objek dalam penelitian ini adalah Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) *Front Office* Dalam Menangani Kendala Keterlambatan Kesiapan Kamar (*Room Unready*) Saat *Check-In* Di The Premiere Hotel Pekanbaru. Fokus penelitian diarahkan pada penerapan setiap tahapan SOP Check-in sesuai dengan prosedur yang berlaku, kendala yang dihadapi selama proses pelayanan kepada tamu tetap berjalan secara efektif, efisien dan sesuai dengan standar operasional hotel.

Dengan menetapkan subjek dan objek tersebut, penelitian ini diharapkan memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai penerapan SOP Dalam Menangani Kendala Keterlambatan Kesiapan Kamar (*Room Unready*) Saat *Check-In* Di The Premiere Hotel Pekanbaru serta menghasilkan temuan yang dapat menjadi bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Dalam studi kasus ini, teknik pengumpulan data dilakukan secara langsung di The Premiere Hotel Pekanbaru selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kegiatan operasional di bagian *Front Office*, khususnya pada proses *check-in* tamu dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP). Melalui observasi, peneliti memperoleh data mengenai tahapan pelayanan *check-in*, interaksi FDA dengan tamu, serta kondisi yang terjadi selama proses pelayanan berlangsung. Teknik ini membantu peneliti memahami situasi nyata di lapangan sehingga memperoleh data yang lebih objektif.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan *Front Desk Agent* (FDA) dan apabila diperlukan dengan supervisor. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai penerapan SOP *check-in*, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut. Teknik wawancara memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang lebih mendalam berdasarkan pengalaman dan pengetahuan narasumber.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai data pendukung yang berkaitan dengan penelitian, Standar Operasional Prosedur (SOP) *check-in*, struktur organisasi, profil hotel, foto kegiatan selama PLI, serta dokumen lain yang mendukung pembahasan penelitian.

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi hasil observasi dan wawancara sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan menggunakan ketiga teknik pengumpulan data tersebut, peneliti memperoleh data yang saling melengkapi sehingga dapat memberikan Gambaran yang jelas mengenai penerapan SOP Dalam Menangani Kendala Keterlambatan Kesiapan Kamar (*Room Unready*) Saat *Check-In* di The Premiere Hotel Pekanbaru.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mengolah, menyusun, dan menafsirkan data yang telah diperoleh selama penelitian sehingga dapat menghasilkan informasi yang sistematis serta mampu menjawab rumusan masalah penelitian. Dalam studi kasus ini, Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif, yaitu analisis yang dilakukan terhadap data berupa hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang diperoleh selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di The Premiere Hotel Pekanbaru.

Analisis penelitian ini mengacu pada model analisis data kualitatif yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

- a. Reduksi Data (*Data Reduction*) merupakan proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, mengelompokkan, dan merangkum data yang diperoleh selama penelitian. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Check-in* tamu di bagian *Front Office*, kendala yang dihadapi selama penerapan SOP, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut. Data tidak berkaitan dengan fokus penelitian tidak digunakan dalam proses analisis.
- b. Penyajian Data (*Data Display*) disajikan dalam bentuk uraian deskriptif sehingga informasi yang diperoleh lebih mudah dipahami. Penyajian data dilakukan secara sistematis sesuai dengan rumusan masalah penelitian, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Check-in* tamu di bagian *Front Office*. Selain dalam bentuk narasi, data pendukung juga dapat disajikan dalam bentuk table, bagan, atau dokumentasi apabila diperlukan.
- c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi merupakan tahap akhir dalam analisis data. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil analisis dari data observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah diperoleh. Selanjutnya, peneliti melakukan verifikasi dengan membandingkan data dari berbagai sumber untuk memastikan bahwa hasil penelitian sesuai dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Tahap ini bertujuan agar kesimpulan yang dihasilkan memiliki Tingkat keakuratan dan dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Melalui tahapan analisis data tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai penerapan SOP *Check-in* tamu di bagian *Front Office* the premiere hotel pekanbaru, mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh *Front Desk Agent*, serta

menjelaskan upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu, Dengan demikian, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak hotel dalam meningkatkan efektivitas penerapan SOP serta kualitas pelayanan di bagian *Front Office*.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Studi kasus ini dilaksanakan selama kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI) di bagian *Front Office* The Premiere Hotel Pekanbaru pada periode 22 Januari 2026 sampai dengan 22 Juni 2026. Selama kegiatan tersebut penulis memperoleh kesempatan untuk mengamati secara langsung pelaksanaan pelayanan kepada tamu, khususnya pada proses *Check-in* yang dilakukan oleh *Front Desk Agent* (FDA).

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

Berdasarkan hasil observasi, The Premiere Hotel Pekanbaru telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam melaksanakan proses *Check-in* tamu. Dalam pelaksanaannya, sebagian besar proses *Check-in* telah berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun, pada kondisi tertentu seperti meningkatnya jumlah tamu, kedatangan tamu secara bersamaan, proses pelayanan memerlukan penyesuaian agar tetap berjalan secara efektif tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

4.2 Temuan Studi Kasus

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

- a. *Front Desk Agent* telah melaksanakan proses *check-in* sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di The Premiere Hotel Pekanbaru.

- b. Pada saat hotel mengalami periode tingkat hunian tinggi (*High Occupancy*), terjadi lonjakan kedatangan tamu secara bersamaan. Kondisi ini mengakibatkan terjadinya penumpukan antrean di area lobi yang mengharuskan *Front Desk Agent* mempercepat durasi proses *check-in* sehingga beresiko mengurangi efektivitas penyampaian informasi.
- c. Ditemukan adanya kendala komunikasi serta keterlambatan pembaruan data kamar antara departemen *Front Office* dan *Housekeeping*. Hal ini mengakibatkan terjadinya penunadaan akses kamar bagi tamu yang telah menyelesaikan prosedur *check-in* karena status kamar belum dinyatakan bersih dan siap (*Vacant Clean*).
- d. Meskipun *Front Desk Agent* harus menghadapi situasi *high occupancy*, para petugas FDA tetap harus memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah dan profesional.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan temuan studi kasus, terdapat beberapa permasalahan yang memengaruhi penerapan SOP *check-in* tamu di *Front Office* di The Premiere Hotel Pekanbaru. Permasalahan pertama adalah jumlah tamu yang meningkat pada periode peak season yang menyebabkan antrean pada area resepsionis. Kondisi ini membuat *Front Desk Agent* (FDA) harus bekerja lebih cepat agar tamu tidak menunggu terlalu lama.

Permasalahan kedua adalah koordinasi dengan bagian *Housekeeping* mengenai kesiapan kamar. Apabila kamar belum selesai dibersihkan maka proses *check-in* dapat mengalami keterlambatan. Meskipun demikian, secara umum FDA tetap berusaha menjalankan SOP sesuai standar dengan tetap mengutamakan kepuasan tamu.

Permasalahan di atas disebabkan oleh beberapa faktor, yakni kombinasi faktor internal dari pihak manajemen hotel dan faktor eksternal dari dinamika perilaku tamu. Secara internal, penyebab utamanya adalah alur koordinasi antar departemen *Front Office* dan *Housekeeping* yang kurang responsif dalam mengonfirmasi kesiapan kamar, serta beban kerja

Front Desk Agent (FDA) yang meningkat pesat untuk menyelesaikan prosedur *check-in* secara cepat dan presisi di bawah tekanan. Di samping itu, terjadi keterbatasan jumlah konter pelayanan maupun kecepatan pembaruan status kamar pada sistem saat situasi jam sibuk, yang menuntut staf untuk tetap menjalankan SOP secara konsisten tanpa mengabaikan kepuasan tamu. Sementara secara eksternal, kendala disebabkan oleh tingginya lonjakan jumlah kedatangan tamu secara signifikan pada periode hunian tinggi (*peak season*), yang menyebabkan penumpukan antrean panjang di area resepsionis dan mempersempit alokasi waktu penyiapan kamar sebelum jam *check-in* standar.

Untuk meminimalkan kendala dan meningkatkan efektivitas pelayanan, terdapat beberapa rekomendasi solusi yang dapat diterapkan secara bertahap. Dari sisi manajemen alur antrean dan SDM, pihak hotel perlu menugaskan staf *Guest Relation Officer* (GRO) untuk melakukan *pra-registrasi* (pre-registration) serta mengatur antrean di area lobi, serta menerapkan sistem jadwal kerja fleksibel bagi FDA dan tim *Housekeeping* pada periode *peak season*. Dari sisi integrasi sistem dan koordinasi, disarankan memanfaatkan sistem komunikasi antar departemen yang terintegrasi secara *real-time* (seperti aplikasi PMS berbasis mobile atau media komunikasi instan khusus) agar status kesiapan kamar ter-update secara otomatis tanpa menghambat proses pelayanan di meja resepsionis. Terakhir, pengembangan SDM dan penanganan tamu perlu diperkuat lewat pelatihan rutin mengenai *service excellence* di bawah tekanan, serta penerapan *service recovery* berupa penyampaian informasi estimasi waktu tunggu yang jelas, penawaran *welcome drink*, atau penyediaan fasilitas penitipan bagasi sementara. Untuk mendukung kejelasan informasi, berikut tabel klasifikasi kendala dan Solusi.

Tabel 4.1 Klasifikasi Kendala Dan Solusi

No	Kendala	Solusi
1	Penumpukan antrean tamu di area resepsionis akibat lonjakan	Menugaskan <i>guest relation officer</i> untuk menyambut tamu, melakukan pra

	kedatangan pada periode <i>peak season</i> .	registration, serta memeriksa kelengkapan dokumen di area lobi selagi tamu mengantri.
2	Keterlambatan proses <i>check-in</i> akibat koordinasi status kesiapan kamar yang lambat dengan <i>Housekeeping</i>	Mengoptimalkan sistem komunikasi antar departemen (menggunakan aplikasi PMS berbasis mobile atau saluran komunikasi khusus) agar perubahan status kamar kotor menjadi siap huni dapat terpantau secara instan.
3	Beban kerja FDA yang tinggi untuk melayani tamu secara cepat namun tetap harus mematuhi standar SOP	Mengadakan pelatihan rutin mengenai <i>service excellence</i> , <i>handling complaint under pressure</i> , dan memberlakukan sistem <i>flexible shift</i> saat periode <i>peak season</i> .
4	Keterbatasan ruang tunggu dan ketidakpastian estimasi waktu bagi tamu yang mengalami keterlambatan <i>check-in</i>	Menjalankan prosedur <i>service recovery</i> secara konsisten, seperti memberi penyampaian estimasi waktu tunggu yang jelas, penawaran <i>welcome drink</i> , dan penyediaan fasilitas penitipan bagasi sementara (<i>Luggage Store</i>).

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Hasil studi kasus menunjukkan keterkaitan yang erat dengan teori manajemen perhotelan dan penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian *Front Desk Agent* The Premiere Hotel Pekanbaru secara umum telah berusaha menerapkan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun, kondisi *high occupancy* menciptakan tantangan bagi FDA dimana tamu

sering datang pada waktu yang bersamaan yang menyebabkan terjadinya kendala keterlambatan kesiapan kamar oleh *Housekeeping*. Hal ini sejalan dengan teori Tambunan (2013, dalam Sri Marini & Tisnadjaya, 2020) yang menyatakan bahwa SOP berfungsi sengaia pedoman standar untuk memastikan setiap langkah operasional berjalan secara efektif, konsisten, dan sistematis. Masalah koordinasi yang ditemukan di The Premiere Hotel Pekanbaru memperkuat argumen Sari & Rahayu (2025) bahwa keterlambatan informasi kesiapan kamar terjadi akibat hambatan komunikasi interdepartemental. Oleh karena itu, koordinasi status kamar atau penggunaan alat komunikasi *real-time* yang lebih responsif sangat diperlukan untuk mengatasi kendala keterlambatan *check-in*.

Hasil penelitian Aisty Raisha Agma (2026) mengenai "Analisis Standar Pelayanan Front Office terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel". Penelitian tersebut menegaskan bahwa penerapan standar pelayanan oleh staf *Front Office* memegang peranan utama dalam membentuk tingkat kepuasan pelanggan. Di The Premiere Hotel Pekanbaru, ketika terjadi keterlambatan kesiapan kamar, ketepatan FDA dalam menerapkan SOP penanganan keluhan dan komunikasi penyampaian informasi yang empati menjadi kunci utama dalam meminimalkan kekecewaan tamu.

Integrasi antara penerapan SOP pelayanan yang konsisten (Agma, 2026) dan efektivitas komunikasi *Front Office-Housekeeping* (Sari & Rahayu, 2025) menjadi fondasi utama dalam mengatasi keterlambatan kesiapan kamar dan mempertahankan tingkat kepuasan tamu.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis dan temuan studi kasus mengenai Penerapan SOP dalam Menangani Kendala Keterlambatan Kesiapan Kamar (*Room Unready*) Saat *Check-In* di The Premiere Hotel Pekanbaru, maka data dirumuskan beberapa Solusi dan rekomendasi perbaikan yang taktis dan strategis.

- a. Pelaksanaan Standard Operasional Prosedur (SOP) dievaluasi secara berkala guna mengidentifikasi kendala operasional yang masih

terjadi, serta merumuskan langkah-langkah perbaikan strategis dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

- b. Departemen *Front Office* dan *Housekeeping* harus menerapkan sistem skala prioritas untuk pembersihan kamar berdasarkan daftar estimasi waktu kedatangan tamu (*Expected Arival Time*). Memprioritaskan Kamar untuk tamu yang telah terkonfirmasi tiba lebih awal untuk dibersihkan terlebih dahulu.
- c. Apabila terjadi keterlambatan kesiapan kamar melampaui batas waktu *check-in* standar, *Front Desk Agent* harus menerapkan Standard Operasional Prosedur (SOP) penanganan keluhan secara empati. Solusi taktis yang diberikan dapat berupa fasilitas *welcome drink* tambahan, akses sementara ke *Executive Lounge*, dan penanganan bagasi, sebagai bentuk apresiasi atas kesabaran tamu menunggu.
- d. Memberikan program pelatihan berkala bagi staf *Front Office* dan *Housekeeping* yang meliputi manajemen waktu dalam kondisi hunian tinggi (*Peak Season*), teknik komunikasi yang efektif, serta penyampaian informasi yang ramah dan solutif kepada tamu demi menjaga *service excellence*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai Analisis Penerapan SOP *Front Office* dalam Menangani Kendala Keterlambatan Kesiapan Kamar (*Room Unready*) Saat *Check-In* di The Premiere Hotel Pekanbaru, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Secara umum penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Menangani Kendala Keterlambatan Kesiapan Kamar (*Room Unready*) Saat *Check-In* di The Premiere Hotel Pekanbaru telah berjalan dengan baik, sistematis dan sesuai dengan standar pelayanan hotel, mulai dari penyambutan tamu, registrasi tamu, proses *check-in*, konfirmasi metode pembayaran tamu, penyerahan kartu kunci kamar, hingga pemberian informasi mengenai fasilitas hotel.
- b. Upaya yang dilakukan oleh *Front Desk Agent* (FDA) dalam mengatasi kendala tersebut antara lain meningkatkan koordinasi dengan departemen Housekeeping, mengoptimalkan pembagian tugas antar petugas, memanfaatkan sistem informasi hotel dalam proses pelayanan, serta tetap menjaga kualitas pelayanan kepada tamu sesuai dengan standar hotel.
- c. Pelayanan yang cepat, ramah, teliti dan profesional akan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan serta kepuasan tamu selama menginap, sekaligus mendukung citra positif hotel di mata tamu. Maka dari itu penerapan SOP yang baik akan membantu meminimalkan kesalahan operasional, memperlancar koordinasi antar departemen dan menciptakan pelayanan yang lebih efektif serta efisien.

5.2 Saran

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

a. Bagi The Premiere Hotel Pekanbaru

1. Hotel diharapkan memberikan pelatihan dan evaluasi secara berkala mengenai Penerapan SOP *Check-in* untuk meningkatkan kualitas pelayanan *Front Office*.
2. Selain itu, koordinasi antara Front Office dan Housekeeping perlu ditingkatkan agar informasi kesiapan kamar dapat diperoleh dengan cepat dan akurat sehingga proses check-in berjalan lebih efektif.
3. Pihak hotel juga disarankan untuk dapat melakukan pengaturan jadwal kerja dan pembagian tugas yang lebih efektif sehingga pelayanan kepada tamu pada saat Tingkat hunian hotel tinggi tetap berjalan dengan optimal.

b. Bagi Program studi D4 manajemen perhotelan

Program D4 Manajemen Perhotelan diharapkan dapat menjalin kerja sama dengan industri perhotelan sehingga mahasiswa memperoleh pengalaman praktik sesuai dengan kebutuhan dunia kerja. Hasil studi kasus ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi dalam proses pembelajaran, khususnya pada mata kuliah yang berkaitan dalam operasional *Front Office* dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di industri perhotelan.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai operasional *Front Office* dengan ruang lingkup yang lebih luas, seperti pengaruh penerapan SOP terhadap kepuasan tamu, kualitas pelayanan, penanganan keluhan tamu, atau efektivitas penggunaan sistem informasi hotel. Dengan demikian, hasil penelitian selanjutnya dapat memberikan kontribusi yang lebih

besar bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun peningkatan kualitas pelayanan di industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, D. A. D., Sanjaya, I. W. K., & Pambudi, B. (2024). Upaya peningkatan pelayanan resepsionis dalam meningkatkan kepuasan tamu saat check-in. *PARIS (Jurnal Pariwisata dan Bisnis)*, 3(11), 1781–1793.
- Hidayana, F. F. (2024). Penerapan standar operasional prosedur pelayanan oleh guest service agent pada front office department di The Alea Hotel Seminyak. *Journal of Tourism and Information System (JOTIS)*, 4(1), 45–55.
- Sari, R., & Rahayu, E. (2025). Analisis komunikasi antar departemen front office dan housekeeping di Sapphire Boutique Hotel Kudus. *Manajemen Bisnis Indonesia (MBI)*, 19(10), 5987–5994.
- Towoliu, B. I., Sanjang, J. E., & Wenas, P. (2016). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Front Office Department dan Citra Hotel. *Karya Ilmiah, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado*.
- Marini, S., & Tisnadjaya, J. (2020). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Operasional Perusahaan.
- Agma, A. R. (2026). Analisis standar pelayanan front office terhadap kepuasan pelanggan hotel. *Jurnal Penelitian Pariwisata*, 1(1).
- Antari, N. L. P. S., Trianasari, T., & 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. *Dharma Ekonomi*, 32(1), 256–279.
- Damayanthy, K. M., & Susanti, L. E. (2023). Analisis penerapan excellent service front office untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. *PARIS: Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(9), 545–555.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Informan Utama

Jabatan : Front Desk Agent (FDA)

Departemen : Front Office

Informan Pendukung

Jabatan : Supervisor

Departemen : Front Office

Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Apa saja persiapan awal yang dilakukan oleh petugas *Front Desk Agent* sebelum proses *check-in*?
2. Prosedur apa saja yang dilakukan petugas untuk memverifikasi data diri tamu dan reservasi kamar?
3. Apa penyebab utama terjadinya keterlambatan kesiapan kamar (*Room Unready*) saat jam *check-in*?
4. Bagaimana langkah penanganan SOP *Front Office* saat status kamar belum siap (*vacant dirty*) tetapi tamu sudah berada di area resepsionis?
5. Bagaimana alur komunikasi dan koordinasi antara *Front Desk Agent* (FDA) dengan *Housekeeping* untuk memprioritaskan pembersihan kamar tersebut?
6. Langkah pencegahan apa yang dilakukan manajemen Front Office agar kasus keterlambatan kesiapan kamar tidak terulang kembali?

Lampiran 2. Hasil Observasi

Tabel 1 Hasil Observasi

No	Aspek yang Diamati	Hasil Observasi
1	Persiapan awal proses <i>check-in</i>	Memeriksa kamar yang masih tersedia di sistem, mencetak daftar <i>expected arrival list</i> , menyiapkan kunci kamar, serta mengecek daftar tamu VIP atau tamu dengan permintaan khusus (<i>Special Request</i>).
2	Verifikasi identitas & registrasi	Front Desk Agent meminjam kartu identitas resmi tamu untuk di update di sistem, meminta tamu mengisi dan menandatangani registration card, serta mengkonfirmasi ulang bookingan kamar.
3	Identifikasi awal penyebab terjadinya masalah	Meliputi tingginya tingkat hunian (<i>High Occupancy</i>), adanya tamu pada hari sebelumnya yang mengajukan <i>late check-out</i> , serta beban kerja Housekeeping yang melonjak pada periode <i>peak season</i> .
4	Prosedur dan Penanganan	Sesuai SOP, FDA wajib menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tamunkarena menunggu lama, serta mengecek estimasi waktu pengerjaan kamar ke <i>Supervisor Housekeeping</i> .
5	Koordiansi dengan <i>Housekeeping</i>	<i>Front Desk Agent</i> akan mengubah status reservasi di sistem menjadi <i>priority room</i> , kemudian mengkomunikasikan langsung via <i>handy-talkie</i> (HT) ke <i>Supervisor Houskeeping</i> agar kamar

		tersebut mendapat prioritas pengerjaan utama.
6	Evaluasi	<i>Front Office Manager</i> mengadakan training penanganan <i>check-in</i> pada periode <i>peak season</i> , membatasi kuota <i>late check-out</i> , serta berkoordinasi erat dengan <i>Housekeeping</i> .

Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan PLI



Lampiran 4. Surat Keterangan PLI



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

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



Nomor : 297/UN35.1.7.8/PP/2025

Padang, 19 November 2025

Lamp. : 1 Lbr

Hal : Permohonan Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Yth : Pimpinan The Premier Pekanbaru by ZHM

Di
Tempat

Dengan hormat,

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

No	Nama	NIM	Program Studi	Departemen
1.	Latifa Maila Saputri	24135179	Manajemen Perhotelan	FB
2.	Stevina Arini	24135135	Manajemen Perhotelan	FO
3.	Witri Sri Mulyani	24135043	Manajemen Perhotelan	FO/FB
4.	Revinda Yuningsih	24135029	Manajemen Perhotelan	FO/FB

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



Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

Lampiran 5. Logbook

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Nama : Stevina Arini
NIM : 24135135
Tempat PLI : The Premiere Hotel Pekanbaru
Waktu PLI : Januari 2026 – Juni 2026
Pembimbing PLI : Khairani Saladin, S.E., M.Sc
Supervisor : Dean Amugerah
Departemen : Front Office

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Keterangan
1	22 Januari 2026	08.00 – 16.00	- Orientasi bersama HR The Premiere Hotel Pekanbaru - Pendistribusian mahasiswa - Masing Masing Berdampak ke masing-masing departemen - Orientasi di Office FO	Kerja
2	23 Januari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill - Cleaning Staff I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Training By FOM	Kerja
3	24 Januari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill - Cleaning Staff I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key)	Kerja
4	25 Januari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill - Cleaning Staff I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key)	Kerja
5	26 Januari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number	Kerja

			- Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill - Cleaning Staff I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Ward Pengajian Karyawan	
6	27 Januari 2026	08.00 – 16.00	OFF	OFF
7	28 Januari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill - Cleaning Staff I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Induction	Kerja
8	29 Januari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill - Cleaning Staff I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key)	Kerja
9	30 Januari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill - Cleaning Staff I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (bila ada tamu VIP) - General Staff Meeting	Kerja
10	31 Januari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill - Cleaning Staff I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (bila ada tamu VIP)	Kerja
11			Jumlah Hari Kerja	9 Hari
12			Jumlah Hari Libur	1 Hari

Mengawasi,
Supervisor

Dean Amugerah

Pekanbaru, 22 April 2026
Mahasiswa

Stevina Arini

**LOOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

Nama : Stevina Arini
NIM : 24135135
Tempat PLI : The Premiere Hotel Pekanbaru
Waktu PLI : Januari 2026 – Juni 2026
Pembimbing PLI : Khairani Saladin, S.E.,M.Sc
Supevisor : Dean Amugerah
Departemen : Front Office

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Keterangan
1	01 Februari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtey Call Guest Check-Out - Handling Guest Check Out - Menyusun dan Mengecek bill - Cleaning Shift 1 - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
2	02 Februari 2026	08.00 – 16.00	OFF	OFF
3	03 Februari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtey Call Guest Check-Out - Handling Guest Check Out - Menyusun dan Mengecek bill - Cleaning Shift 1 - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
4	04 Februari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtey Call Guest Check-Out - Handling Guest Check Out - Menyusun dan Mengecek bill - Cleaning Shift 1 - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja

5	05 Februari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtey Call Guest Check-Out - Handling Guest Check Out - Menyusun dan Mengecek bill - Cleaning Shift 1 - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
6	06 Februari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtey Call Guest Check-Out - Handling Guest Check Out - Menyusun dan Mengecek bill - Cleaning Shift 1 - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) - Explain karyawan (Jalan Sehat)	Kerja
7	07 Februari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtey Call Guest Check-Out - Handling Guest Check Out - Menyusun dan Mengecek bill - Cleaning Shift 1 - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
8	08 Februari 2026	08.00 – 16.00	OFF	OFF
9	09 Februari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtey Call Guest Check-Out - Handling Guest Check Out - Menyusun dan Mengecek bill - Cleaning Shift 1 - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
10	10 Februari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtey Call Guest Check-Out - Handling Guest Check Out - Menyusun dan Mengecek bill - Cleaning Shift 1 - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja

11	11 Februari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Handling Guest Check Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
12	12 Februari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Handling Guest Check Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
13	13 Februari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Handling Guest Check Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
14	14 Februari 2026	08.00 – 16.00	OFF	OFF
15	15 Februari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Handling Guest Check Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
16	16 Februari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Handling Guest Check Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
17	17 Februari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area	Kerja

			- Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Handling Guest Check Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	
18	18 Februari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Handling Guest Check Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) - General Staff Meeting	Kerja
19	19 Februari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Handling Guest Check Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
20	20 Februari 2026	08.00 – 16.00	OFF	OFF
21	21 Februari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Handling Guest Check Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
22	22 Februari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Handling Guest Check Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
23	24 Februari 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number	Kerja

			- Courtesy Call Guest Check-Out - Handling Guest Check-Out - Mengurus dan Mengecek bill Closing Shift I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	
24	24 Februari 2026	08:00 – 16:00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Handling Guest Check-Out - Mengurus dan Mengecek bill Closing Shift I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
25	25 Februari 2026	08:00 – 16:00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Handling Guest Check-Out - Mengurus dan Mengecek bill Closing Shift I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) - Training By CA	Kerja
26	26 Februari 2026	08:00 – 16:00	OFF	OFF
27	27 Februari 2026	08:00 – 16:00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Mengurus dan Mengecek bill Closing Shift I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
28	28 Februari 2026	08:00 – 16:00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Mengurus dan Mengecek bill Closing Shift I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
29			Jumlah Hari Kerja	23 Hari
30			Jumlah Hari Libur	5 Hari

Mengakhiri,
Stefanus
Dean Angerah

Pekasabura, 22 April 2026
Mekasabura
Stefanus Ardi

**LOOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

Nama : Stevina Arini
 NIM : 24135135
 Tempat PLI : The Premiere Hotel Pekanbaru
 Waktu PLI : Januari 2026 – Juni 2026
 Pembimbing PLI : Khairani Saladin, S.E., M.Sc
 Supervisor : Dean Amugerah
 Departemen : Front Office

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Keterangan
1	01 Maret 2026	08.00 – 16.00	- <i>Cleaning Area</i> - <i>Input Car Number</i> - <i>Courtesy Call Guest Check-Out</i> - <i>Handling Guest Check Out</i> - <i>Menyusun dan Mengecek bill</i> - <i>Closingan Shift I</i> - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
2	02 Maret 2026	08.00 – 16.00	- <i>Cleaning Area</i> - <i>Input Car Number</i> - <i>Courtesy Call Guest Check-Out</i> - <i>Handling Guest Check Out</i> - <i>Menyusun dan Mengecek bill</i> - <i>Closingan Shift I</i> - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
3	03 Maret 2026	08.00 – 16.00	OFF	OFF
4	04 Maret 2026	08.00 – 16.00	- <i>Cleaning Area</i> - <i>Input Car Number</i> - <i>Courtesy Call Guest Check-Out</i> - <i>Handling Guest Check Out</i> - <i>Menyusun dan Mengecek bill</i> - <i>Closingan Shift I</i> - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja

			- <i>Training Staff FO by FOM</i>	
5	05 Maret 2026	08.00 – 16.00	- <i>Cleaning Area</i> - <i>Input Car Number</i> - <i>Courtesy Call Guest Check-Out</i> - <i>Handling Guest Check Out</i> - <i>Menyusun dan Mengecek bill</i> - <i>Closingan Shift I</i> - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
6	06 Maret 2026	08.00 – 16.00	- <i>Cleaning Area</i> - <i>Input Car Number</i> - <i>Courtesy Call Guest Check-Out</i> - <i>Handling Guest Check Out</i> - <i>Menyusun dan Mengecek bill</i> - <i>Closingan Shift I</i> - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
7	07 Maret 2026	08.00 – 16.00	- <i>Cleaning Area</i> - <i>Input Car Number</i> - <i>Courtesy Call Guest Check-Out</i> - <i>Handling Guest Check Out</i> - <i>Menyusun dan Mengecek bill</i> - <i>Closingan Shift I</i> - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
8	08 Maret 2026	08.00 – 16.00	- <i>Cleaning Area</i> - <i>Input Car Number</i> - <i>Courtesy Call Guest Check-Out</i> - <i>Handling Guest Check Out</i> - <i>Menyusun dan Mengecek bill</i> - <i>Closingan Shift I</i> - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
9	09 Maret 2026	08.00 – 16.00	OFF	OFF
10	10 Maret 2026	08.00 – 16.00	- <i>Cleaning Area</i> - <i>Input Car Number</i> - <i>Courtesy Call Guest Check-Out</i> - <i>Handling Guest Check Out</i> - <i>Menyusun dan Mengecek bill</i> - <i>Closingan Shift I</i> - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyajikan Form VIP Order	Kerja

			(jika ada tamu VIP)	
11	11 Maret 2026	08:00 – 16:00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Handling Guest Check Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Staff I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
12	12 Maret 2026	08:00 – 16:00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Handling Guest Check Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Staff I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
13	13 Maret 2026	08:00 – 16:00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Staff I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
14	14 Maret 2026	08:00 – 16:00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Staff I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
15	15 Maret 2026	08:00 – 16:00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Staff I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja
16	16 Maret 2026	08:00 – 16:00	OFF	OFF
17	17 Maret 2026	08:00 – 16:00	- Cleaning Area - Input Car Number	Kerja

			- Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Staff I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) - Training the Staff	
18	18 Maret 2026	08:00 – 16:00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Staff I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) - Courtesy EA - Incharge displace reservasi	Kerja
19	19 Maret 2026	08:00 – 16:00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Staff I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) - Courtesy EA - Incharge displace reservasi	Kerja
20	20 Maret 2026	08:00 – 16:00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Staff I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) - Courtesy EA - Incharge displace reservasi	Kerja
21	21 Maret 2026	08:00 – 16:00	OFF	OFF
22	22 Maret 2026	08:00 – 16:00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Staff I - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) - Courtesy EA - Incharge displace reservasi	Kerja

23	23 Maret 2026	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift 1 - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) - Courtesy EA - Incharge dislodge reservasi	Kerja
24	24 Maret 2026	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift 1 - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) - Courtesy EA - Incharge dislodge reservasi	Kerja
25	25 Maret 2026	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift 1 - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) - Courtesy EA - Incharge dislodge reservasi	Kerja
26	26 Maret 2026	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift 1 - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) - Courtesy EA - Incharge dislodge reservasi	Kerja
27	27 Maret 2026	OFF	OFF
28	28 Maret 2026	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift 1 - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja

		- Courtesy EA - Incharge dislodge reservasi	
29	29 Maret 2026	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift 1 - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) - Courtesy EA - Incharge dislodge reservasi	Kerja
30	30 Maret 2026	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift 1 - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) - Courtesy EA - Incharge dislodge reservasi	Kerja
31		Jumlah Hari Kerja	25 Hari
32		Jumlah Hari Libur	5 Hari


 Dasa Anugerah

Pekanbaru, 22 April 2026

 Sirenia Ariati

**LOOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

Nama : Stevina Arini
 NIM : 24135135
 Tempat PLI : The Premiere Hotel Pekanbaru
 Waktu PLI : Januari 2026 – Juni 2026
 Pembimbing PLI : Khairani Saladin, S.E., M.Sc
 Supervisor : Dean Anugerah
 Departemen : Front Office

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Keterangan
1	01 April 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift 1 - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) - Courtesy EA - Incharge dislodge reservasi	Kerja
2	02 April 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift 1 - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) - Courtesy EA - Incharge dislodge reservasi	Kerja
3	03 April 2026	08.00 – 16.00	OFF	OFF
4	04 April 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift 1 - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP)	Kerja

			- Courtesy EA - Incharge dislodge reservasi	
5	05 April 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift 1 - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) - Courtesy EA - Incharge dislodge reservasi	Kerja
6	06 April 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift 1 - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) - Courtesy EA - Incharge dislodge reservasi	Kerja
7	07 April 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift 1 - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) - Courtesy EA - Incharge dislodge reservasi	Kerja
8	08 April 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift 1 - Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) - Courtesy EA - Incharge dislodge reservasi	Kerja
9	09 April 2026	08.00 – 16.00	OFF	OFF
10	10 April 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift 1 - Menghitung Kunci Kamar	Kerja

			(Lost Key) • Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) • Courtesy EA • Incharge difficut reservasi	
11	11 April 2026	08:00 – 16:00	• Cleaning Area • Input Car Number • Courtesy Call Guest Check-Out • Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift I • Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) • Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) • Courtesy EA • Incharge difficut reservasi	Kerja
12	12 April 2026	08:00 – 16:00	• Cleaning Area • Input Car Number • Courtesy Call Guest Check-Out • Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift I • Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) • Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) • Courtesy EA • Incharge difficut reservasi	Kerja
13	13 April 2026	08:00 – 16:00	• Cleaning Area • Input Car Number • Courtesy Call Guest Check-Out • Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift I • Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) • Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) • Courtesy EA • Incharge difficut reservasi	Kerja
14	14 April 2026	08:00 – 16:00	• Cleaning Area • Input Car Number • Courtesy Call Guest Check-Out • Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift I • Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) • Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) • Courtesy EA • Incharge difficut reservasi	Kerja
15	15 April 2026	08:00 – 16:00	OFF	OFF
16	16 April 2026	08:00 – 16:00	• Cleaning Area • Input Car Number • Courtesy Call Guest Check-Out	Kerja

			• Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift I • Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) • Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) • Courtesy EA • Incharge difficut reservasi	
17	17 April 2026	08:00 – 16:00	• Cleaning Area • Input Car Number • Courtesy Call Guest Check-Out • Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift I • Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) • Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) • Courtesy EA • Incharge difficut reservasi • General Staf Meeting	Kerja
18	18 April 2026	08:00 – 16:00	• Cleaning Area • Input Car Number • Courtesy Call Guest Check-Out • Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift I • Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) • Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) • Courtesy EA • Incharge difficut reservasi	Kerja
19	19 April 2026	08:00 – 16:00	• Cleaning Area • Input Car Number • Courtesy Call Guest Check-Out • Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift I • Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) • Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) • Courtesy EA • Incharge difficut reservasi	Kerja
20	20 April 2026	08:00 – 16:00	OFF	OFF
21	21 April 2026	08:00 – 16:00	• Cleaning Area • Input Car Number • Courtesy Call Guest Check-Out • Menyusun dan Mengecek bill Cleaning Shift I • Menghitung Kunci Kamar (Lost Key) • Menyajikan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) • Courtesy EA • Incharge difficut reservasi	Kerja

			- Training By SSM	
22	22 April 2026	08.00 – 16.00	- Cleaning Area - Input Car Number - Courtesy Call Guest Check-Out - Menyusun dan Mengecek bill - Cleaning Staff I - Mengisi - Kunci Kamar (Lost Key) - Menyiapkan Form VIP Order (jika ada tamu VIP) - Courtesy EA - Exchange office reservasi - Laundry diFO	Kerja
23			Jumlah Hari Kerja	18 Hari
24			Jumlah Hari Libur	4 Hari

Meperintah,
Supervisor

Dean Anggrah

Pekabaru, 22 April 2026
Mahasiswa

Stevina Ariani

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Nama : Stevina Ariani
NIM : 24135135
Tempat PLI : The Premiere Hotel Pekanbaru
Waktu PLI : Januari 2026 – Juni 2026
Pembimbing PLI : Khairani Saladin, S.E., M.Sc
Supervisor : Ulziana Andia
Departemen : Sales Marketing

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Keterangan
1	23 April 2026	08.00 – 17.00	- Orientasi di office SM Bernama Supervisor - Mengetahui tentang apa itu Rev, CL, Contract Rate, Credit Facility dan Mengantar Rev Kitchen	Kerja
2	24 April 2026	08.00 – 17.00	- Prepare Laptop Sales Meeting - Mengubah segmentasi company di sistem - Scan beo + kontrak sign - Scan contract rate - Mengantar beo kitchen - Menjawab contract rate - Sample contract rate yang sudah di follow up - Serah terima credit facility	Kerja
3	25 April 2026	08.00 – 17.00	OFF	OFF
4	26 April 2026	08.00 – 17.00	OFF	OFF
5	27 April 2026	08.00 – 17.00	- Mengubah segmentasi company di sistem - Scan beo + kontrak sign - Scan contract rate - Menjawab contract rate - Sample contract rate yang sudah di follow up	Kerja
6	28 April 2026	08.00 – 17.00	- Mengubah segmentasi company di sistem - Scan beo + kontrak sign - Scan contract rate - Mengantar beo kitchen - Menjawab contract rate	Kerja

			- Sample contract rate yang sudah di follow up - Serah terima credit facility - Refill Sales Kit	
7	29 April 2026	08.00 – 17.00	- Mengubah segmentasi company distribsi - Scan heo + kontrol sign - Scan contract rate - Mengantar heo kitchen - Membuat contract rate - Sample contract rate yang sudah di follow up	Kerja
8	30 April 2026	08.00 – 17.00	- Mengubah segmentasi company distribsi - Scan heo + kontrol sign - Scan contract rate - Mengantar heo kitchen - Membuat contract rate - Sample contract rate yang sudah di follow up	Kerja
9			Jumlah Hari Kerja	6 Hari
10			Jumlah Hari Libur	2 Hari

Mengetahui,
Supervisor

Uliziana Andia

Pekabaru, 22 Juni 2026
Mahasiswa

Stevina Arini

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Nama : Stevina Arini
NIM : 24135135
Tempat PLI : The Premiere Hotel Pekabaru
Waktu PLI : Januari 2026 – Juni 2026
Pembimbing PLI : Khairani Saladin, S.E., M.Sc
Supervisor : Uliziana Andia
Departemen : Sales Marketing

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Keterangan
1	01 Mei 2026	08.00 – 17.00	OFF (Hari Buruk (terjemahan))	OFF (Hari Buruk (terjemahan))
2	02 Mei 2026	08.00 – 17.00	OFF	OFF
3	03 Mei 2026	08.00 – 17.00	OFF	OFF
4	04 Mei 2026	08.00 – 17.00	- Mengubah segmentasi company distribsi - Scan heo + kontrol sign - Scan contract rate - Mengantar heo kitchen - Membuat contract rate - Sample contract rate yang sudah di follow up - Refill Brouse	Kerja
5	05 Mei 2026	08.00 – 17.00	- Mengubah segmentasi company distribsi - Scan heo + kontrol sign - Scan contract rate - Mengantar heo kitchen - Membuat contract rate - Sample contract rate yang sudah di follow up - Refill Sales Kit	Kerja
6	06 Mei 2026	08.00 – 17.00	- Mengubah segmentasi company distribsi - Scan heo + kontrol sign - Scan contract rate - Mengantar heo kitchen - Membuat contract rate - Sample contract rate yang sudah di follow up - Serah terima credit facility	Kerja

7	07 Mei 2026	08.00 – 17.00	- Menghubungi segmentasi company division - Scan heo + kontrak sign - Scan contract rate - Mengantar heo kitchen - Membiat contract rate - Stample contract rate yang sudah di follow up	Kerja
8	08 Mei 2026	08.00 – 17.00	- Prepare Laptop Sales Meeting - Menghubungi segmentasi company division - Scan heo + kontrak sign - Scan contract rate - Mengantar heo kitchen - Membiat contract rate - Stample contract rate yang sudah di follow up - Kegiatan Karyawan (Zamika Ladies)	Kerja
9	09 Mei 2026	08.00 – 17.00	OFF	OFF
10	10 Mei 2026	08.00 – 17.00	OFF	OFF
11	11 Mei 2026	08.00 – 17.00	- Menghubungi segmentasi company division - Scan heo + kontrak sign - Scan contract rate - Mengantar heo kitchen - Membiat contract rate - Stample contract rate yang sudah di follow up - Kegiatan Mental Health	Kerja
12	12 Mei 2026	08.00 – 17.00	- Menghubungi segmentasi company division - Scan heo + kontrak sign - Scan contract rate - Mengantar heo kitchen - Membiat contract rate - Stample contract rate yang sudah di follow up - Serah terima credit facility	Kerja
13	13 Mei 2026	08.00 – 17.00	- Menghubungi segmentasi company division - Scan heo + kontrak sign - Scan contract rate - Mengantar heo kitchen - Membiat contract rate - Stample contract rate yang sudah di follow up - Serah terima credit facility - Kegiatan Karyawan (Jalan Sehat)	Kerja
14	14 Mei 2026	08.00 – 17.00	OFF (Kerangka Luas Al Masih)	OFF (Kerangka Luas Al Masih)

15	15 Mei 2026	08.00 – 17.00	- Prepare Laptop Sales Meeting - Menghubungi segmentasi company division - Scan heo + kontrak sign - Scan contract rate - Mengantar heo kitchen - Membiat contract rate - Stample contract rate yang sudah di follow up - General Staf Meeting	Kerja
16	16 Mei 2026	08.00 – 17.00	OFF	OFF
17	17 Mei 2026	08.00 – 17.00	OFF	OFF
18	18 Mei 2026	08.00 – 17.00	- Scan heo + kontrak sign - Scan contract rate - Mengantar heo kitchen - Membiat contract rate - Stample contract rate yang sudah di follow up	Kerja
19	19 Mei 2026	08.00 – 17.00	- Scan heo + kontrak sign - Scan contract rate - Mengantar heo kitchen - Membiat contract rate - Stample contract rate yang sudah di follow up - Refill Driver	Kerja
20	20 Mei 2026	08.00 – 17.00	- Scan heo + kontrak sign - Scan contract rate - Mengantar heo kitchen - Membiat contract rate - Stample contract rate yang sudah di follow up	Kerja
21	21 Mei 2026	08.00 – 17.00	- Scan heo + kontrak sign - Scan contract rate - Mengantar heo kitchen - Membiat contract rate - Stample contract rate yang sudah di follow up - Refill Sales Kit	Kerja
22	22 Mei 2026	08.00 – 17.00	- Prepare Laptop Sales Meeting - Scan heo + kontrak sign - Scan contract rate - Mengantar heo kitchen - Membiat contract rate - Stample contract rate yang sudah di follow up	Kerja
23	23 Mei 2026	08.00 – 17.00	OFF	OFF
24	24 Mei 2026	08.00 – 17.00	OFF	OFF
25	25 Mei 2026	08.00 – 17.00	- Scan heo + kontrak sign - Scan contract rate - Mengantar heo kitchen - Membiat contract rate	Kerja

			• Sample contract rate yang sudah di follow up • Training By HRM	
26	26 Mei 2026	08.00 – 17.00	• Scan heo + kontrol sign • Scan contract rate • Mengantar heo kitchen • Memhaus contract rate • Sample contract rate yang sudah di follow up	Kerja
27	27 Mei 2026	08.00 – 17.00	OFF (Hari Raya Idul Adha)	OFF (Hari Raya Idul Adha)
28	28 Mei 2026	08.00 – 17.00	• Scan heo + kontrol sign • Scan contract rate • Mengantar heo kitchen • Memhaus contract rate • Sample contract rate yang sudah di follow up • Serah terima credit facility	Kerja
29	29 Mei 2026	08.00 – 17.00	• Prepare Laptop Sales Meeting • Scan heo + kontrol sign • Scan contract rate • Mengantar heo kitchen • Memhaus contract rate • Sample contract rate yang sudah di follow up • Serah terima credit facility	Kerja
30	30 Mei 2026	08.00 – 17.00	OFF	OFF
31	31 Mei 2026	08.00 – 17.00	OFF	OFF
32			Jumlah Hari Kerja	18 Hari
33			Jumlah Hari Libur	13 hari

Mengetahui,
Supervisor

Uliana Ardi

Pekanbaru, 22 Juni 2026
Mahasiswa

Stevina Arini

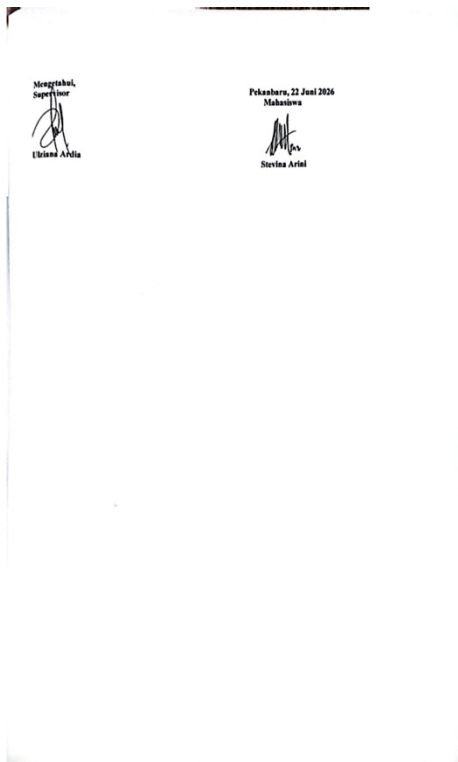
LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Nama : Stevina Arini
NIM : 24135135
Tempat PLI : The Premiere Hotel Pekanbaru
Waktu PLI : Januari 2026 – Juni 2026
Pembimbing PLI : Khairani Saladin, S.E., M.Sc
Supervisor : Uliana Ardi
Departemen : Sales Marketing

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Keterangan
1	01 Juni 2026	08.00 – 17.00	OFF (Hari Libur Pancasila)	OFF (Hari Libur Pancasila)
2	02 Juni 2026	08.00 – 17.00	• Scan heo + kontrol sign • Scan contract rate • Mengantar heo kitchen • Memhaus contract rate • Sample contract rate yang sudah di follow up	Kerja
3	03 Juni 2026	08.00 – 17.00	• Scan heo + kontrol sign • Scan contract rate • Mengantar heo kitchen • Memhaus contract rate • Sample contract rate yang sudah di follow up • Refill Broner	Kerja
4	04 Juni 2026	08.00 – 17.00	• Scan heo + kontrol sign • Scan contract rate • Mengantar heo kitchen • Memhaus contract rate • Sample contract rate yang sudah di follow up • Memhaus BEO Kitchen • Refill Sales Kit	Kerja
5	05 Juni 2026	08.00 – 17.00	• Prepare Laptop Sales Meeting • Scan heo + kontrol sign • Scan contract rate • Mengantar heo kitchen • Memhaus contract rate • Sample contract rate yang sudah di follow up	Kerja

			sudah difollow up	
6	06 Juni 2026	08:00 – 17:00	OFF	OFF
7	07 Juni 2026	08:00 – 17:00	OFF	OFF
8	08 Juni 2026	08:00 – 17:00	- Scan foto + kontrol sign - Scan contract rate - Mengantar foto kitchen - Membut foto - Membut contract rate - Sample contract rate yang sudah difollow up - Mengirim Forecast Juni ke Email - Membut BEO Kitchen	Kerja
9	09 Juni 2026	08:00 – 17:00	- Scan foto + kontrol sign - Scan contract rate - Mengantar foto kitchen - Membut contract rate - Sample contract rate yang sudah difollow up - Mengirim Forecast Juni ke Email - Membut Confirmation Letter	Kerja
10	10 Juni 2026	08:00 – 17:00	- Scan foto + kontrol sign - Scan contract rate - Mengantar foto kitchen - Membut contract rate - Sample contract rate yang sudah difollow up - Update Forecast Juli-Dek 2026	Kerja
11	11 Juni 2026	08:00 – 17:00	- Scan foto + kontrol sign - Scan contract rate - Mengantar foto kitchen - Membut contract rate - Sample contract rate yang sudah difollow up	Kerja
12	12 Juni 2026	08:00 – 17:00	- Prepare Laptop Sales Meeting - Scan foto + kontrol sign - Scan contract rate - Mengantar foto kitchen - Membut contract rate - Sample contract rate yang sudah difollow up	Kerja
13	13 Juni 2026	08:00 – 17:00	OFF	OFF
14	14 Juni 2026	08:00 – 17:00	OFF	OFF
15	15 Juni 2026	08:00 – 17:00	- Scan foto + kontrol sign - Scan contract rate - Membut contract rate - Sample contract rate yang sudah difollow up - Membut Confirmation Letter Alumnus School	Kerja

			- Update minute meeting - Refill Sales Kit - General Staff Meeting	
16	16 Juni 2026	08:00 – 17:00	OFF (Libur Hari Hiyah)	OFF (Libur Hari Hiyah)
17	17 Juni 2026	08:00 – 17:00	- Scan foto + kontrol sign - Scan contract rate - Mengantar foto kitchen - Membut contract rate - Sample contract rate yang sudah difollow up - Update forecast Juni-Desember - Serah terima credit facility	Kerja
18	18 Juni 2026	08:00 – 17:00	- Scan foto + kontrol sign - Scan contract rate - Mengantar foto kitchen - Membut contract rate - Sample contract rate yang sudah difollow up - Refill Sales Kit	Kerja
19	19 Juni 2026	08:00 – 17:00	- Prepare Laptop Sales Meeting - Scan foto + kontrol sign - Scan contract rate - Mengantar foto kitchen - Membut contract rate - Sample contract rate yang sudah difollow up - Refill Brouer - Update forecast Juni - Zamke All Staff	Kerja
20	20 Juni 2026	08:00 – 17:00	OFF	OFF
21	21 Juni 2026	08:00 – 17:00	OFF	OFF
22	22 Juni 2026	08:00 – 17:00	- Scan foto + kontrol sign - Scan contract rate - Mengantar foto kitchen - Membut contract rate - Sample contract rate yang sudah difollow up - Membut UJ Dinas Lingkungan Hidup - Liberality di The Premiere Hotel Pekanbaru	Kerja
23			Jumlah Hari Kerja	14 Hari
24			Jumlah Hari Libur	8 hari



Lampiran 6. Lembar Konsultasi dengan 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@pp.unp.ac.id.



LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktikan) : Stevina Arim
Unit Kegiatan Praktek : Pengalaman lapangan Industri
Nama Perusahaan/Industri : The Premiere Hotel Pekanbaru
Jadwal Kegiatan : 22 Januari 2026 - 22 Juni 2026
Nama Dosen Pembimbing : Khairani Saladin, S.E., M.Sc.

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1	29/06/2026	Konsultasi Perubahan Sistematika laporan studi kasus (online)		
2	18/07/2026	Acc judul laporan studi kasus (online)		
3	20/07/2026	Konsultasi Sistematika laporan Kata pengantar Tata tulis laporan	memperbaiki kalimat singkatan, memberi spasi di setiap titik dan koma.	
4	22/07/2026	Identifikasi masalah Analisis Permasalahan dan Hasil wawancara + Observasi kerangka Pemikiran	Perbaiki identifikasi masalah dengan merumuskan kembali. Menambahkan Hari wawancara + Observasi di bagian Analisis permasalahan. Perambatan kerangka Pemikiran.	
5	23/07/26	A-CC Laporan Studi Kasus		

Padang, 23 Juli 2026

Khairani Saladin, S.E., M.Sc

Lampiran 7. Lembar Konsultasi dengan Supervisor



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



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Stephan Arni
Unit Kegiatan Praktek : Pengalaman lapangan Industri
Nama Perusahaan/Industri : The Premiere Hotel Pekanbaru
Jadwal Kegiatan : 22 Januari 2026 - 22 Juni 2026
Nama Supervisor (Penilai) : Dean Anugerah
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor Front Office

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	15/06/26	standar operasional Prosedur (SOP) front OFFice	Penyesuaian dan evaluasi sop front OFFice terbaru	<i>[Signature]</i>
2.	28/06/26	Konfirmasi Penukaran judul laporan menjadi Studi kasus		<i>[Signature]</i>

Pekanbaru, 28 Juni 2026

[Signature]
Dean Anugerah

Lampiran 8. Sertifikat Magang

**THE ZHM
PREMIERE
HOTEL & CONVENTION**

THE PREMIERE HOTEL PEKANBARU

Certificate of Appreciation

Awarded To

Stevina Arini

Has successfully completed her Industrial Training in

Front Office Department
Sales Marketing Department

Since on January 22nd, 2026 until on June 22nd, 2026

The Premiere Hotel Pekanbaru
by Zuri Hotelindo Management Group - Indonesia

**Wismati
General Manager**



Zuri Hotel Management.



Grand Zuri



WE KNOW HOW TO PLEASE YOU !

**PRAKTEK KERJA INDUSTRI
PERIODE: 22 JANUARI 2026 - 22 JUNI 2026
THE PREMIERE HOTEL PEKANBARU**

NAMA
JURUSAN
ASAL SEKOLAH

: Stevina Arini
: Manajemen Perhotelan
: Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas
Negeri Padang

NO	MATERI YANG DINILAI	NILAI (Front Office DEPT)		NILAI (Sales Marketing DEPT)	
		ANGKA	HURUF	ANGKA	HURUF
ASPEK KEILMUAN					
1	Pengetahuan kerja	96	A	96	A
2	Langkah/ prosedur kerja	90	A	90	A
3	Kualitas kerja	96	A	96	A
4	Kuantitas kerja	92	A	92	A
ASPEK KEPERIBADIAN/ NON TEKNIS					
1	Disiplin	90	A	95	A
2	Kerjasama/ hubungan dengan teman	92	A	92	A
3	Kerjasama/ hubungan dengan tamu	95	A	95	A
4	Kerjasama/ hubungan dengan atasan	95	A	95	A
5	Inisiatif dan kreatifitas	90	A	92	A
6	Kerajinan	97	A	95	A
7	Tanggap jawab	96	A	95	A
8	Sikap dan perilaku	90	A	95	A
9	Penampilan	95	A	94	A
10	Kelujuran	95	A	90	A
11	Kebersihan	96	A	95	A
JUMLAH		1.405	A	1.407	A
RATA-RATA		93,67	A	93,80	A

KETERANGAN	HURUF
1 90,00 - 100,00	A
2 80,00 - 89,99	B
3 70,00 - 79,99	C
4 60,00 - 69,99	D
5 00,00 - 59,99	E

**THE ZHM
PREMIERE
HOTEL & CONVENTION**

PEKANBARU

Gaiha Dewangga Syahid
HR. Manager

THE PREMIERE HOTEL / PEKANBARU
Jln. Jendral Sudirman 389 Pekanbaru, Riau, Indonesia
T +62 761 789 1818 F +62 761 789 1919 E reservation@premierehotelpekanbaru.com W www.premierehotelpekanbaru.com