

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN CHECK IN : STUDI KASUS PADA FRONT DESK AGENT
DI HARRIS BARELANG BATAM**

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



Oleh : Muhammad Jibran Guntara / 24135083

Dosen Pembimbing : Dr. Hijriyantomi Suyuthie, S.IP., M.M.

Supervisor : Moh. Dalfa Rizki Darmawan

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

2026

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

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

Oleh:

**Muhammad Jibran Guntara
NIM : 24135083
Departemen Pariwisata
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan**

**Diperiksa dan Disahkan oleh:
Dosen Pembimbing**


Dr. Hijriyantomu Suyuthie, S.IP., M.M.
NIP. 197809032005011002

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



Vischa Mansyera Pratama, M.Pd
NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Pengalaman Lapangan Industri I FPP-UNP**

Padang Semester Januari 2026 – Juni 2026

Oleh

Muhammad Jibrán Guntara

NIM : 24135083

Departemen Pariwisata

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Diperiksa dan Disahkan Oleh :

Pembimbing dari Industri

Front Office Supervisor

HARRIS
RESORT
Barelang - Batam

(Moh Dalfa Rizki Darmawan)

L & D Coordinator

HARRIS
RESORT
Barelang - Batam

(Muhammad Arif Ramadhan)

KATA PENGANTAR

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

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

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

Lapangan Industri I tingkat Departemen Pariwisata sekaligus Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I

5. Bapak Dr. Rian Surenda, S.E.I., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
 6. Bapak Dr. Hijriyantomi Suyuthie, S.IP., M.M. selaku Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I
 7. Dosen-dosen Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
 8. Bapak Bart Van Den Brink selaku *General Manager* di HARRIS Barelang Batam
 9. Ibu Mutia Anggraini Tanjung selaku *Asisstant Front Office* di HARRIS Barelang Batam
 10. Bapak Moh. Dalfa Rizki Darmawan selaku Supervisor Front Office di HARRIS Barelang Batam
 11. Ibu Melta Sari Ginting selaku *Human Resource Manager* di HARRIS Barelang Batam.
 12. Bapak Muhammad Arif Ramadhan dan rekan kerja selaku senior penulis selama Pengalaman Lapangan Industri I di *Front Office* di HARRIS Barelang Batam.
 13. Kepada orang tua dan keluarga yang telah memberi dukungan serta doa kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri I ini sampai selesai dengan baik.
- Semoga laporan ini dapat bermanfaat terutama bagi penulis ataupun untuk pembaca.

Batam, 20 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Identifikasi Masalah	3
Rumusan Masalah	4
Tujuan Studi Kasus	4
Manfaat Studi Kasus	4
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.2 Penelitian Terdahulu	9
2.3 Kerangka Pemikiran	10
BAB III	12
METODE STUDI KASUS	12
3.1 Jenis Penelitian	12
3.2 Lokasi dan Waktu PLI	13
3.3 Profil Perusahaan	13
3.4 Struktur Organisasi Industri	24
3.5 Subjek dan Objek Studi Kasus	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data	28
3.7 Teknik Analisis Data	29
BAB IV	31

HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Studi Kasus	31
4.2 Temuan Studi Kasus.....	32
4.3 Analisis Permasalahan.....	33
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori Terdahulu.....	33
4.5 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan	35
BAB V	36
PENUTUP	36
5.1 Kesimpulan.....	36
5.2 Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	11
Gambar 3.1 Harris Resort Barelang Batam	13
Gambar 3.2 Logo The Ascott Limited.....	15
Gambar 3.3 Logo Harris Resort Barelang.	16
Gambar 3.4 Harris Room.....	18
Gambar 3.5 Harris Suite	18
Gambar 3.6 Harris Villa.....	18
Gambar 3.7 Mini Private Pool.....	18
Gambar 3.8 Harris Café	19
Gambar 3.9 Rocksalt Beach Club.....	20
Gambar 3.10 Ti-Punch Bar and Mini Golf	20
Gambar 3.11 Meeting Room	21
Gambar 3.12 Dino Kids Club	21
Gambar 3.13 Lawana Spa.....	22
Gambar 3.14 Gym	22
Gambar 3.15 Land & Water Sport.....	22
Gambar 3.16 Mushola	23
Gambar 3.17 Buggy.....	23
Gambar 3.18 Hod	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	40
Link Drive Berkas	41
Sertifikat Magang	41
Lembar Penilaian Supervisor	42
Lembar Penilaian Dosen Pembimbing	47
Lembar Konsultasi Supervisor	50
Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing	51
Logbook PLI I	52

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan check-in pada Front Desk Agent di HARRIS Resort Barelang Batam, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP pelayanan check-in telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional hotel, mulai dari penyambutan tamu, verifikasi reservasi, registrasi, hingga penyerahan kunci kamar. Penerapan SOP membantu menciptakan pelayanan yang efektif, cepat, dan konsisten sehingga mendukung kepuasan tamu. Kendala yang ditemukan adalah meningkatnya jumlah tamu pada periode *peak season* yang menyebabkan proses pelayanan check-in membutuhkan penanganan yang lebih cepat dan koordinasi yang baik agar tetap sesuai dengan SOP.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP pelayanan check-in pada Front Desk Agent di HARRIS Resort Barelang Batam telah berjalan dengan baik. Namun, diperlukan evaluasi SOP secara berkala serta peningkatan kesiapan sumber daya manusia dalam menghadapi periode *peak season* agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Kata kunci: Standar Operasional Prosedur (SOP), Pelayanan Check-in, Front Desk Agent, Studi

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Seiring dengan bertambahnya jumlah destinasi wisata di Indonesia, jumlah kunjungan wisatawan ke berbagai daerah juga mengalami peningkatan. Hal ini mendorong meningkatnya kebutuhan akan layanan akomodasi, dan juga restoran guna menunjang kenyamanan. Serta, kelancaran perjalanan para wisatawan. Industri perhotelan menjadi salah satu sektor yang berperan penting dalam mendukung perkembangan pariwisata nasional. Sejalan dengan meningkatnya mobilitas dan minat masyarakat untuk berwisata, permintaan terhadap fasilitas akomodasi yang berkualitas pun semakin tinggi. Menurut Badan Pusat Statistik (2024), Tingkat hunian kamar hotel berbintang di Indonesia menjanjikan dengan pertumbuhan okupansi kamar yang cukup baik. Kondisi tersebut menuntut hotel untuk tidak hanya berfokus pada meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat pengelolaan operasional dan sumber daya manusia secara profesional. Oleh karena itu, perguruan tinggi melalui program Magang Bersertifikat memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja langsung di industri perhotelan agar mampu memahami penerapan teori secara nyata di lapangan.

Menurut Widanaputra dalam Amaliasari (2019), definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. Sedangkan Menurut SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 (2011:6), perhotelan adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Maka dari pengertian di atas dapat disimpulkan

bahwa definisi hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola untuk menyediakan fasilitas dan pelayanan jasa penginapan, makan, dan minuman kepada para tamu dan mampu dengan harga yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima kepada para tamu.

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan kepada tamu. Salah satu departemen yang berperan penting dalam memberikan pelayanan langsung kepada tamu adalah Front Office, khususnya Front Desk Agent yang menjadi kontak pertama saat tamu tiba di hotel. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan harus dilakukan secara profesional, cepat, tepat, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Pelayanan check-in merupakan salah satu proses utama di Front Office karena menjadi awal pengalaman tamu selama menginap di hotel. Proses ini meliputi penyambutan tamu, verifikasi data reservasi, registrasi, pembuatan kartu kunci kamar, pemberian informasi mengenai fasilitas hotel, hingga penyerahan kunci kamar. Penerapan SOP dalam proses check-in bertujuan untuk memastikan setiap tahapan pelayanan dilakukan secara konsisten sehingga dapat meningkatkan efektivitas operasional dan kepuasan tamu.

Pada kegiatan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), penulis ditempatkan sebagai Front Office Trainee di HARRIS Resort Barelang Batam. Selama pelaksanaan PLI, penulis terlibat langsung dalam proses pelayanan check-in sesuai dengan SOP yang berlaku, sehingga memperoleh pengalaman mengenai penerapan prosedur operasional dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan PLI, penerapan SOP pelayanan check-in di HARRIS Resort Barelang Batam pada umumnya telah berjalan dengan baik. Namun, pada periode **peak season** dengan tingkat kedatangan tamu yang tinggi, proses check-in memerlukan penanganan yang lebih cepat dan koordinasi yang baik agar pelayanan tetap sesuai dengan SOP serta tidak mengurangi kualitas pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan

penelitian dengan judul "Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Check-in: Studi Kasus pada Front Desk Agent di HARRIS Resort Barelang Batam." Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penerapan SOP pelayanan check-in, kendala yang dihadapi pada periode *peak season*, serta upaya yang dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan kepada tamu.

Peranan Front Desk Agent dalam Pelayanan Check-in:

1. Front Desk Agent merupakan petugas yang bertanggung jawab melaksanakan proses check-in sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Tugasnya meliputi menyambut tamu, memverifikasi reservasi, melakukan registrasi, membuat kartu kunci kamar, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, serta menyerahkan kunci kamar kepada tamu.
2. Front Desk Agent berperan dalam menjaga kualitas pelayanan melalui penerapan SOP. Dengan menjalankan setiap tahapan check-in sesuai SOP, Front Desk Agent dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional sehingga meningkatkan kepuasan tamu serta mendukung citra positif hotel.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Front Desk Agent memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan check-in yang cepat, tepat, ramah, dan profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
2. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada proses check-in harus dilaksanakan secara konsisten agar kualitas pelayanan dan kepuasan tamu tetap terjaga.
3. Pada periode *peak season*, meningkatnya jumlah tamu menyebabkan proses check-in menjadi lebih padat sehingga berpotensi memengaruhi kelancaran penerapan SOP pelayanan.
4. Diperlukan analisis terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur

(SOP) pelayanan check-in oleh Front Desk Agent di HARRIS Resort Barelang Batam untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaannya dengan prosedur yang berlaku serta kendala yang dihadapi selama proses pelayanan.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan check-in oleh Front Desk Agent di HARRIS Resort Barelang Batam?
2. Apa kendala yang dihadapi Front Desk Agent dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan check-in di HARRIS Resort Barelang Batam, khususnya pada periode *peak season*?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan check-in oleh Front Desk Agent di HARRIS Resort Barelang Batam?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Tujuan dari studi kasus ini adalah:

1. Menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan check-in oleh Front Desk Agent di HARRIS Resort Barelang Batam.
2. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi Front Desk Agent dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan check-in, khususnya pada periode *peak season*.
3. Mendeskripsikan upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan check-in oleh Front Desk Agent di HARRIS Resort Barelang Batam.

1.5 Manfaat Studi Kasus

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

1. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan check-in oleh Front Desk Agent, serta menjadi sarana untuk mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam pengalaman kerja di industri perhotelan.

2. Bagi Industri

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi HARRIS Resort Barelang Batam dalam mengevaluasi dan mengoptimalkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan check-in, sehingga kualitas pelayanan kepada tamu dapat terus ditingkatkan.

3. Bagi Program Studi

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan dalam pengembangan pembelajaran serta menjadi sumber informasi bagi mahasiswa yang akan melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) atau menyusun studi kasus dengan topik yang berkaitan dengan pelayanan check-in dan operasional Front Office.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan check-in, kinerja Front Desk Agent, kualitas pelayanan, maupun kepuasan tamu di industri perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (*Standard Operating Procedure/SOP*) merupakan pedoman kerja yang disusun secara sistematis untuk mengatur tata cara pelaksanaan suatu pekerjaan agar dapat dilakukan secara efektif, efisien, konsisten, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi. Dalam industri perhotelan, SOP menjadi salah satu pedoman penting untuk memastikan setiap karyawan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara seragam sehingga kualitas pelayanan kepada tamu dapat terjaga.

Menurut Tambunan (2013), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman yang berisi tahapan atau langkah-langkah kerja yang harus dilaksanakan secara berurutan oleh setiap karyawan dalam menjalankan suatu pekerjaan guna memperoleh hasil yang efektif, efisien, konsisten, dan sesuai dengan tujuan organisasi. SOP juga berfungsi sebagai alat pengendalian internal yang membantu organisasi meminimalkan kesalahan kerja, meningkatkan produktivitas, serta menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Dalam operasional hotel, khususnya pada pelayanan check-in, penerapan SOP bertujuan agar setiap tahapan pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Proses pelayanan check-in meliputi penyambutan tamu, verifikasi data reservasi, registrasi tamu, pembuatan kartu kunci kamar, pemberian informasi mengenai fasilitas hotel, hingga penyerahan kunci kamar. Pelaksanaan setiap tahapan tersebut harus dilakukan secara konsisten agar pelayanan berlangsung cepat, tepat, ramah, dan profesional.

Menurut Atmoko dan Widyaningsih (2023), penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan hotel bertujuan untuk memastikan setiap proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar operasional sehingga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas serta

meningkatkan kepuasan tamu. Penerapan SOP yang dilakukan secara disiplin juga membantu karyawan dalam melaksanakan tugas secara lebih terarah, meminimalkan kesalahan operasional, dan meningkatkan efektivitas pelayanan.

Penelitian Sandry, Mustafa, dan Retu (2024) menunjukkan bahwa penerapan SOP yang dilakukan secara konsisten berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Karyawan yang memahami dan melaksanakan SOP dengan baik mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, mengurangi kesalahan administrasi, serta meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan di industri perhotelan. Penerapan SOP yang dilakukan secara konsisten, khususnya pada proses pelayanan check-in, dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, meminimalkan kesalahan operasional, menjaga kualitas pelayanan, serta mendukung terciptanya kepuasan tamu sesuai dengan standar pelayanan hotel.

2.1.3 Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Check In

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan proses pelaksanaan setiap tahapan pekerjaan sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan oleh organisasi. Dalam industri perhotelan, penerapan SOP bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pelayanan diberikan secara konsisten, efektif, efisien, dan sesuai dengan standar kualitas yang berlaku. Penerapan SOP yang baik tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga membantu karyawan dalam menjalankan tugas secara profesional serta meminimalkan terjadinya kesalahan operasional.

Pada Departemen Front Office, khususnya Front Desk Agent, penerapan SOP pelayanan check-in menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman pertama yang positif bagi tamu. Proses check-in merupakan tahap awal pelayanan yang menentukan kesan tamu terhadap

kualitas pelayanan hotel. Oleh karena itu, setiap tahapan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh hotel.

Secara umum, penerapan SOP pelayanan check-in meliputi beberapa tahapan, yaitu menyambut tamu dengan ramah, melakukan verifikasi data reservasi atau identitas tamu, melaksanakan proses registrasi, mengonfirmasi jenis kamar dan metode pembayaran, membuat kartu kunci kamar, memberikan informasi mengenai fasilitas dan layanan hotel, serta menyerahkan kartu kunci kamar kepada tamu. Seluruh tahapan tersebut harus dilaksanakan secara sistematis agar proses check-in berlangsung cepat, tepat, dan memberikan kenyamanan kepada tamu.

Penerapan SOP pelayanan check-in juga bertujuan untuk mengurangi kesalahan administrasi, mempercepat proses pelayanan, meningkatkan koordinasi antarbagian, serta memberikan kepastian pelayanan yang sama kepada setiap tamu. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dipertahankan dan kepuasan tamu dapat meningkat.

Dalam pelaksanaannya, penerapan SOP pelayanan check-in dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kompetensi Front Desk Agent, kepatuhan terhadap prosedur yang berlaku, kemampuan berkomunikasi, serta kondisi operasional hotel. Pada periode *peak season*, meningkatnya jumlah tamu dapat menyebabkan proses check-in menjadi lebih padat sehingga Front Desk Agent dituntut untuk tetap menerapkan SOP secara konsisten agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan check-in merupakan pelaksanaan setiap tahapan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan hotel. Penerapan SOP yang dilakukan secara konsisten akan mendukung kelancaran proses check-in, meningkatkan efektivitas operasional, serta memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi tamu.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu bagian penting dalam penyusunan studi kasus karena berfungsi sebagai landasan dalam mengembangkan penelitian yang akan dilakukan. Melalui kajian terhadap penelitian sebelumnya, penulis dapat mengetahui hasil penelitian yang telah dilakukan, mengidentifikasi persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan, serta menemukan kesenjangan penelitian (*GAP*) yang menjadi dasar dalam penyusunan penelitian. Dalam penelitian ini, kajian penelitian terdahulu difokuskan pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), khususnya dalam pelayanan check-in yang dilaksanakan oleh Front Desk Agent di industri perhotelan.

Penelitian Swastika, Andini, dan Dewi (2025) menunjukkan bahwa penerapan SOP pada Front Office Department telah berjalan sesuai standar operasional hotel, meskipun masih terdapat kendala berupa kurangnya pemahaman staf baru terhadap prosedur kerja dan komunikasi antarshift yang belum optimal. Penelitian Antari, Trianasari, dan Dewi (2025) juga menyimpulkan bahwa penerapan SOP mampu meningkatkan kualitas pelayanan, namun pelaksanaannya masih dipengaruhi oleh tingginya beban kerja pada periode tertentu.

Sementara itu, penelitian Sandry, Mustafa, dan Retu (2024) menyatakan bahwa penerapan SOP yang konsisten dapat meningkatkan kinerja karyawan, mengurangi kesalahan operasional, dan mempercepat proses pelayanan. Penelitian Hidayana (2024) juga menunjukkan bahwa penerapan SOP pelayanan berjalan dengan baik, tetapi pada periode *peak season* diperlukan koordinasi yang lebih baik agar pelayanan tetap sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan efektivitas operasional hotel. Persamaan penelitian-penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai penerapan SOP di lingkungan Front Office. Perbedaannya adalah penelitian ini berfokus pada penerapan SOP pelayanan check-in oleh Front

Desk Agent di HARRIS Resort Barelang Batam, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai pelaksanaan SOP, kendala yang dihadapi pada periode *peak season*, serta upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan check-in.

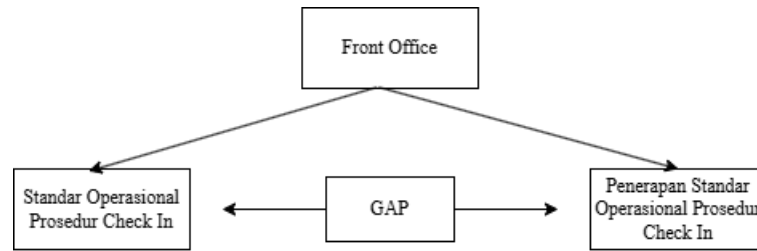
2.3 Kerangka Pemikiran

Pelayanan check-in merupakan salah satu tahapan penting dalam operasional hotel karena menjadi awal interaksi antara tamu dengan pihak hotel. Proses ini dilaksanakan oleh Front Desk Agent yang bertanggung jawab memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Penerapan SOP bertujuan agar proses check-in berlangsung secara cepat, tepat, ramah, konsisten, dan profesional sehingga mampu memberikan pengalaman yang baik kepada tamu.

Penerapan SOP pelayanan check-in yang dilakukan secara konsisten akan membantu Front Desk Agent dalam menjalankan setiap tahapan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala, terutama pada periode *peak season*, ketika jumlah tamu yang datang meningkat sehingga proses check-in menjadi lebih padat. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kelancaran pelayanan apabila tidak diimbangi dengan penerapan SOP yang baik.

penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan check-in oleh Front Desk Agent di HARRIS Resort Barelang Batam. Analisis dilakukan untuk mengetahui kesesuaian penerapan SOP dengan prosedur yang berlaku, mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama proses check-in, serta mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan penerapan SOP pada pelayanan check-in.

penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan check-in yang dilaksanakan secara konsisten oleh Front Desk Agent akan mendukung kelancaran proses pelayanan. Apabila terdapat kendala dalam pelaksanaannya, khususnya pada periode *peak season*, maka diperlukan upaya yang tepat agar pelayanan check-in tetap sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran tersebut menunjukkan bahwa penelitian diawali dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan check-in oleh Front Desk Agent. Selanjutnya dilakukan analisis terhadap penerapan SOP untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaannya dengan prosedur yang berlaku. Dalam proses tersebut dapat ditemukan kendala, terutama pada periode *peak season* yang menyebabkan meningkatnya jumlah tamu sehingga memengaruhi kelancaran pelayanan check-in. Berdasarkan hasil analisis tersebut, dirumuskan upaya untuk mengoptimalkan penerapan SOP sehingga pelayanan check-in tetap berjalan sesuai standar operasional hotel.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk menganalisis secara mendalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan check-in oleh Front Desk Agent di HARRIS Resort Barelang Batam. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan SOP, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan check-in.

Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

Menurut Yin (2018), studi kasus merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mengkaji suatu fenomena secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata sehingga menghasilkan pemahaman yang komprehensif terhadap objek penelitian.

Dalam penelitian ini, metode studi kasus digunakan untuk menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan check-in oleh Front Desk Agent di HARRIS Resort Barelang Batam. Analisis difokuskan pada tahapan pelayanan check-in, mulai dari penyambutan tamu, verifikasi data, proses registrasi, pembuatan kartu kunci kamar, hingga penyerahan kunci kepada tamu. Penelitian ini juga mengidentifikasi kendala yang dihadapi, khususnya pada periode *peak season*, serta upaya yang dilakukan agar pelayanan tetap sesuai dengan SOP.

Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI). Seluruh data dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai penerapan SOP pelayanan check-in di HARRIS Resort Barelang Batam.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI I

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

3.3 Profil Perusahaan

1. Sejarah HARRIS Bareleng Batam



Gambar 3.1 HARRIS Bareleng Batam

HARRIS Bareleng Batam merupakan hotel berbintang empat yang dikelola oleh *The Ascott Limited*, sebuah perusahaan asal Singapura. Hotel ini mulai dibangun pada tahun 2015 dan resmi beroperasi pada tahun 2018. Sebelumnya, hotel ini berada di bawah naungan TAUZIA Hotels sebelum kemudian dikelola langsung oleh *The Ascott Limited*. Berlokasi di kawasan strategis di sekitar Jembatan Bareleng, salah satu ikon pariwisata utama di Kota Batam, hotel ini memanfaatkan letak geografis Batam yang berdekatan dengan dua negara, yaitu Malaysia dan Singapura, menjadikan kota ini sebagai salah satu destinasi unggulan di Provinsi Kepulauan Riau.

Didirikan dengan tujuan untuk mendukung perkembangan sektor

pariwisata di Kota Batam, HARRIS Barelang Batam mengusung konsep resort modern yang ramah keluarga dan penuh nuansa relaksasi. Hotel ini menyediakan berbagai fasilitas lengkap seperti kolam renang, restoran, ballroom, spa, pusat kebugaran, kids club, serta akses langsung ke pantai. Dengan berbagai fasilitas tersebut, hotel ini menjadi pilihan ideal bagi wisatawan maupun untuk kegiatan bisnis dan keluarga.

Sejak awal berdiri, HARRIS Barelang Batam berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada setiap tamu. Komitmen ini diwujudkan melalui staf yang dikenal dengan sebutan HARRIS *Players*, yaitu karyawan yang mengedepankan keramahan, keceriaan, dan profesionalisme. Sikap dan semangat ini menjadi ciri khas dalam setiap aspek pelayanan yang diberikan kepada tamu. Untuk mendukung operasional dan pengembangan kualitas layanan, HARRIS Barelang Batam memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi:

We are the preferred hospitality company, enriching global living with heartfelt experiences.

Visi ini menegaskan bahwa HARRIS Barelang Batam berambisi menjadi perusahaan perhotelan pilihan utama di mata pelanggan dan pemangku kepentingan. “*Preferred hospitality company*” berarti hotel ingin menjadi yang terbaik dan paling dipercaya dalam memberikan layanan perhotelan. Selain itu, frasa “*enriching global living with heartfelt experiences*” menunjukkan komitmen untuk tidak hanya menyediakan fasilitas fisik, tetapi juga menghadirkan pengalaman menginap yang penuh makna dan menyentuh hati tamu dari berbagai latar belakang dan budaya di seluruh dunia. Dengan kata lain, HARRIS Resort Barelang ingin memperkaya kualitas hidup tamu melalui pelayanan yang tulus, hangat, dan berkesan.

Misi:

We empower our people to deliver long-term sustainable value for our guests, owners, partners, and associates.

Misi ini menunjukkan fokus utama HARRIS Resort Barelang pada pemberdayaan sumber daya manusia sebagai kunci keberhasilan. “*Empower our people*” berarti hotel memberikan pelatihan, fasilitas, dan dukungan agar setiap karyawan mampu bekerja secara profesional dan penuh tanggung jawab. Tujuan akhirnya adalah menciptakan nilai berkelanjutan jangka panjang (“*long-term sustainable value*”) yang menguntungkan semua pihak terkait, yaitu:

- *Guests* (tamu), dengan layanan dan fasilitas berkualitas yang memenuhi atau melampaui harapan mereka.
- *Owners* (pemilik), dengan pengelolaan hotel yang efisien dan menguntungkan secara finansial.
- *Partners* (mitra), dengan membangun hubungan kerja sama yang saling menguntungkan.
- *Associates* (rekan kerja/karyawan), dengan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung perkembangan karier.

2. Profile the Ascott Limited (Ascott) – The Ascott Limited



Gambar 3.2 Logo *The Ascott Limited* (Ascott)

The Ascott Limited (Ascott) merupakan perusahaan asal Singapura yang telah berkembang menjadi salah satu operator dan pemilik penginapan berskala internasional terkemuka di dunia. Portofolio *Ascott* mencakup lebih dari 220 kota yang tersebar di lebih dari 40 negara di kawasan Asia Pasifik, Asia Tengah, Eropa, Timur Tengah, dan Amerika Serikat. Saat ini, *Ascott* mengelola lebih dari 64.000 unit dalam tahap pengembangan, sehingga total portofolionya

meliputi lebih dari 159.000 unit di hampir 900 properti. *Ascott* menaungi berbagai merek penginapan yang terdiri dari *serviced apartment, coliving, dan hotel, antara lain Ascott, Citadines, lyf, Oakwood, Quest, Somerset, The Crest Collection, The Unlimited Collection, Préférence, Fox, HARRIS, POP!, Vertu, dan Yellow.*

3. Profile HARRIS Barelang Batam



Gambar 3.3 Logo HARRIS Barelang Batam

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

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

Nama Dagang	: HARRIS Barelang Batam
Jenis Usaha	: Jasa Perhotelan
Tanggal Berdiri	: 12 Februari 2018
Pemilik	: Mr. Irwandi
Alamat	: Tembesi, Kec. Sagulung, Kota

Batam, Kepulauan Riau 29439
Phone/Fax : 0778 409 1111/0778409 1333
Website : reservation.hbri@the-Ascott

HARRIS Barelang Batam resmi dibuka pada tanggal 12 Februari 2018 dan berada di bawah naungan *Tauzia Management*, sebuah perusahaan manajemen perhotelan yang didirikan pada tahun 2001 di Jakarta. *Tauzia* tidak hanya menaungi merek HARRIS, tetapi juga beberapa *brand* hotel lainnya seperti *Préférence Hotels*, *HARRIS Vertu Hotels*, *Fox Hotels*, *Yellow Hotels*, dan *POP! Hotels*. CEO *Tauzia* saat ini adalah Marc Steinmeyer, sementara kepemilikan HARRIS Barelang Batam berada di tangan Irwandi Halim. Resort ini dirancang dengan konsep yang menyasar pasar menengah untuk kebutuhan bisnis maupun rekreasi, serta mengusung filosofi *HARRIS New Generation* yang berfokus pada gaya hidup sehat dan inspiratif.

4. Fasilitas HARRIS Barelang Batam

a. Fasilitas Kamar

HARRIS Resort Barelang merupakan resort berbintang 4 yang memiliki luas tanah sekitar 10 hektar dengan 176 kamar dengan berbagai tipe yang berbeda. Tipe kamar tersebut yaitu, *HARRIS Room* berjumlah 168 kamar, *HARRIS Suite* berjumlah 6 kamar, dan *HARRIS Villa* berjumlah 2 kamar. Berdasarkan *view* nya kamar dari *Resort* ini memiliki 3 macam pemandangan yaitu, *garden view* 87 kamar, *pool view* 10 kamar, dan *sea view* 71 kamar. Berikut adalah tipe-tipe kamar di HARRIS Resort Barelang.

1) HARRIS Room

HARRIS *Room* seluas 33 m² ini dirancang untuk kenyamanan keluarga, dengan kapasitas maksimal 2 orang dewasa dan 2 anak-anak di bawah usia 12 tahun



Gambar 3.4 HARRIS *Room*

Sumber : HARRIS *Hotels*, 2026

2) HARRIS *Suite*

HARRIS *Suite* memiliki luas 66 m² dengan total 6 unit. Setiap unit dilengkapi dengan 2 kamar tidur dan ruang keluarga, serta dapat menampung hingga 4 orang dewasa dan 4 anak-anak berusia di bawah 12 tahun.

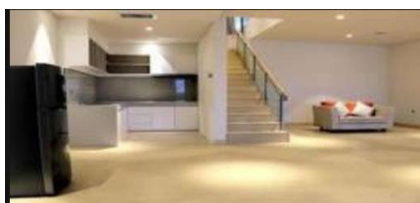


Gambar 3.5 HARRIS *Suite*

Sumber : HARRIS *Hotels*, 2026

3) HARRIS *Villa*

HARRIS *Villa* terdiri dari 2 unit dengan luas masing-masing 130 m². Setiap unit dilengkapi dengan 2 kamar tidur, ruang keluarga, dapur, serta kolam renang pribadi berukuran *mini*. *Villa* ini dapat menampung hingga 4 orang dewasa dan 4 anak-anak berusia di bawah 12 tahun.



Gambar 3.6 Harris Villa & Gambar 3.7 Mini Private Pool

Sumber : Harris Hotels 2026

b. Fasilitas Restaurant

1. HARRIS *Café*

HARRIS *Café* terletak di *main bulding* dilantai 1.

- a. *Breakfast Buffet* setiap hari AM.
- b. *A la Carte lunch* setiap hari PM.
- c. *A la Carte dinner* setiap hari PM.
- d. *A la Carte room dining* setiap hari : 11.00 AM – 11.00 PM
Last Order: 10.30 PM.
- e. *A la Carte supper* menu setiap hari jumat, sabtu dan *public holiday* : 00.00 AM –05.00 AM.



Gambar 3.8 HARRIS *cafe*

Sumber : HARRIS *Hotels*, 2026

2. *20 Feet snack and Bar*

20 Feet Snack and Bar terletak di dekat gedung utama (*Main Building*), mengusung tema kontainer dengan gaya sederhana yang nyaman untuk bersantai. Tempat ini menyajikan berbagai makanan ringan seperti burger, kentang goreng, aneka minuman, serta menghadirkan pengalaman seru seperti „*movie night* „ untuk melengkapi waktu bersantaimu.

- a) *Weekday*: 03.00 PM – 11.00 PM
- b) *Weekend*: 12.00 PM – 11.00 PM

c) *Movienight*: 06.30 PM – 10.30 PM

3. *Rocksalt Beach Club*



Sumber : HARRIS Hotels, 2026

Gambar 3.9 *Rocksalt Beach*

Rocksalt Beach Club terletak tepat di tepi pantai dengan sajian menu bergaya *American style*. Dilengkapi dengan kolam renang yang langsung menghadap ke laut, pengunjung dapat menikmati pemandangan matahari terbenam sambil berenang dan menyantap hidangan lezat.

Weekday: 11.00 AM – 11.00 PM dan *live music*

Weekend: 11.00 AM – 01.00 PM dan *dj performance*

4. *Ti-Punch Bar and Mini Golf*

Ti-Punch Bar berlokasi di tepi pantai, memberikan pengalaman bersantai sambil menikmati panorama matahari terbenam. *Bar* ini secara khusus menyajikan berbagai pilihan minuman, mulai dari *cocktails* hingga *mocktails*. Selain itu, *Ti-Punch* juga menawarkan paket permainan *golf* bagi tamu yang ingin beraktivitas sambil menikmati suasana pantai.



Gambar 3.10 *T i P u n c h*

Sumber : HARRIS Hotels, 2026

c. Fasilitas Pendukung

1. Function Hall

Function Hall dan *Banquet* memiliki sejumlah ruangan yang dapat digunakan untuk berbagai jenis acara, baik yang bersifat formal maupun non- formal. Umumnya, ruangan - ruangan ini telah dipesan terlebih dahulu oleh tamu jauh hari sebelum pelaksanaan acara. Adapun nama-nama ruangnya antara lain: *Breezy, Bright, Happy, Twinky, Funky, Smily, Orange*, dan *Healthy*.

Gambar 3.11 *Meeting Room*



Sumber : HARRIS Hotels, 2026

2. Dino Kids Club

Dino Kids Club merupakan area bermain khusus anak-anak yang dilengkapi dengan berbagai aktivitas menyenangkan, termasuk face painting. Tempat ini buka setiap hari mulai pukul 09.00 hingga 17.00 WIB, dan dirancang untuk memberikan pengalaman bermain yang aman dan seru bagi anak-anak.



Gambar 3.12 *Dino Kids Club*

Sumber : HARRIS Hotels, 2026

3. Lawana SPA

Lawana Spa buka setiap hari mulai pukul 09.00 hingga 18.00 WIB. Terletak di dekat RockSalt Beach Club dan area gym, Lawana Spa menawarkan berbagai pilihan paket relaksasi dan pijat yang dirancang

untuk memanjakan tubuh dan pikiran para tamu.



Gambar 3.13 *Lawana SPA*

Sumber : HARRIS *Hotels*, 2026

4. GYM

Gym buka setiap hari mulai pukul 09.00 hingga 21.00 WIB dan hanya tersedia bagi tamu yang menginap di hotel. Untuk mengakses fasilitas ini, tamu dapat menggunakan *key card* kamar masing-masing.



Gambar 3.14 *GYM*

Sumber : HARRIS *Hotels*, 2026

5. Land & Watersport

HARRIS Resort Barelang menyediakan berbagai pilihan aktivitas *Land & Water Sport* yang dapat dinikmati oleh para pengunjung, seperti *banana boat*, *kayak*, *ATV*, *jetski*, sepeda, panahan, dan lainnya. Kegiatan ini tersedia setiap hari mulai pukul 09.00 hingga 17.00 WIB.



Gambar 3.15 *Land & Water Sport*

Sumber : HARRIS *Hotels*, 2026

6. Room Service

Room service tersedia setiap hari mulai pukul 11.00 hingga 23.00 WIB. Tamu dapat memilih berbagai menu makanan dan minuman melalui *In-Room Dining Menu* yang telah disediakan di dalam kamar, kemudian memesannya langsung melalui layanan *room service*.

7. Musholla

Harris Resort Barelang menyediakan fasilitas mushola sebagai tempat ibadah bagi tamu yang beragama Islam, guna mendukung kenyamanan beribadah selama menginap.



Gambar 3.16 Mushola Sumber :
Dokumen Pribadi, 2026

8. Parking Area

Area parkir tamu terletak di sebelah resort dan disediakan khusus untuk kenyamanan tamu selama menginap. Sementara itu, area basement digunakan sebagai tempat parkir khusus bagi karyawan HARRIS Barelang Batam.

9. Buggy Service

Buggy merupakan kendaraan yang digunakan di area hotel untuk memudahkan mobilitas tamu. Salah satu fungsinya adalah mengantarkan tamu dari lobi menuju kamar atau area lain di dalam lingkungan HARRIS Barelang Batam.



Gambar 3.17 Parkiran Buggy
Sumber : Dokumen Pribadi, 2026

3.4 Struktur Organisasi Industri

a. Organisasi *Head Of Departemen* (HOD)



Gambar 3.18 Head Of Department

Sumber : Dokumen Pribadi, 2025

a) General Manager (GM)

General Manager adalah pemimpin utama yang bertanggung jawab atas keseluruhan kegiatan operasional dan strategis di hotel. *GM* memiliki peran penting dalam mengarahkan semua departemen agar bekerja secara sinergis untuk mencapai target dan memberikan pelayanan terbaik bagi tamu. Di HARRIS Resort Bareleng, posisi *GM* dipegang oleh Bapak Bart Jan Van Den Brink, yang telah sukses membawa resor ini meraih penghargaan "*Marketing of The Year 2024*" dari *The Ascott Limited* Indonesia pada bulan Oktober 2024 sebagai bentuk pengakuan atas keunggulan dalam bidang pemasaran.

b) Executive Assistant Manager (EAM)

EAM merupakan orang kepercayaan *GM* yang membantu mengawasi perasional harian hotel. Posisi ini berperan dalam menjaga standar pelayanan tetap tinggi dan memastikan setiap departemen menjalankan tugasnya dengan baik sesuai arahan manajemen.

c) Human Resource Manager (HRM)

HRD Manager bertanggung jawab dalam mengelola seluruh aspek

yang berkaitan dengan sumber daya manusia. Di lingkungan perhotelan, *HRD* memiliki peran vital dalam merekrut, melatih, dan menjaga kesejahteraan karyawan agar mereka dapat bekerja secara optimal dan memberikan layanan yang profesional kepada para tamu.

d) Director Of Sales (DOS)

Posisi ini berfokus pada dukungan terhadap Direktur Penjualan, terutama dalam merancang strategi untuk meningkatkan pendapatan hotel. Tugasnya mencakup analisis pasar, pengembangan peluang penjualan, serta menjalin relasi bisnis dengan mitra strategis.

e) Marketing Branding Manager (MBM)

Marketing Branding Manager ini bertanggung jawab atas pengembangan strategi pemasaran dan penguatan citra merek (*branding*). Tujuannya adalah untuk meningkatkan daya tarik hotel di mata konsumen, memperluas jangkauan pasar, dan pada akhirnya mendorong tingkat hunian serta pendapatan.

f) Assistant Front Office Manager (AFOM)

Assistant FO Manager memimpin seluruh kegiatan di bagian depan hotel, seperti layanan resepsionis, informasi, dan reservasi. Tugasnya memastikan bahwa proses *check-in* dan *check-out* berjalan lancar serta memberikan pengalaman pertama yang positif kepada tamu sejak kedatangan.

g) Executive Housekeeper (EHK)

Executive Housekeeper memimpin tim kebersihan hotel dan bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, serta kesiapan kamar tamu dan area umum. Posisi ini sangat penting dalam menjaga kenyamanan dan kepuasan tamu.

h) Chief Engineering

Chief Engineering adalah kepala bagian teknik yang bertugas menjaga semua fasilitas dan sistem teknis hotel tetap berfungsi dengan

baik. Ini mencakup perawatan gedung, kelistrikan, air, AC, serta sistem keamanan teknis lainnya.

i) IT Manager

IT Manager memiliki tanggung jawab dalam mengelola seluruh sistem teknologi informasi di hotel. Mulai dari jaringan komputer, keamanan data, perangkat lunak, hingga memastikan kelancaran komunikasi digital internal dan eksternal.

j) Revenue Manager

Revenue Manager mengatur strategi harga dan pengelolaan pendapatan untuk memastikan keuntungan maksimal bagi hotel. Tugasnya termasuk menganalisis tren pasar, memperkirakan permintaan, dan menetapkan tarif yang kompetitif.

k) Finance Controller

Finance Controller ini bertanggung jawab membantu dalam pengawasan laporan keuangan, penyusunan anggaran, serta memastikan semua aktivitas keuangan berjalan sesuai dengan kebijakan dan standar akuntansi yang berlaku.

3.5 Subjek dan Objek Studi Kasus

a. Subjek Studi Kasus

Subjek dalam penelitian ini adalah pihak yang menjadi sumber utama dalam memperoleh data dan informasi sesuai dengan fokus penelitian. Menurut Sugiyono (2023), subjek penelitian merupakan individu, kelompok, atau organisasi yang memiliki informasi sesuai dengan tujuan penelitian sehingga dapat memberikan data yang dibutuhkan oleh peneliti.

Berdasarkan pengertian tersebut, subjek dalam penelitian ini adalah Front Desk Agent di HARRIS Resort Bareleng Batam yang terlibat langsung dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan check-in. Informan dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan, pengalaman, dan pemahaman mereka terhadap pelaksanaan SOP pelayanan check-in.

Informan utama dalam penelitian ini adalah Front Office Supervisor yang bertanggung jawab mengawasi pelaksanaan SOP pelayanan check-in, sedangkan Front Desk Agent menjadi informan pendukung karena berperan langsung dalam melaksanakan proses check-in kepada tamu. Untuk melengkapi data penelitian, peneliti juga memanfaatkan pengalaman selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) melalui observasi dan dokumentasi mengenai penerapan SOP pelayanan check-in di HARRIS Resort Barelang Batam.

b. Objek Studi Kasus

Objek penelitian merupakan fokus atau fenomena yang menjadi pusat perhatian dalam suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2023), objek penelitian adalah sasaran ilmiah yang memiliki karakteristik tertentu untuk dipelajari sehingga diperoleh data yang dapat digunakan dalam menjawab permasalahan penelitian.

Dalam penelitian ini, objek yang dikaji adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan check-in oleh Front Desk Agent di HARRIS Resort Barelang Batam. Penelitian difokuskan pada pelaksanaan setiap tahapan pelayanan check-in sesuai dengan SOP yang berlaku di hotel.

1. Menanyakan nama tamu atau nomor reservasi.
2. Memverifikasi identitas (KTP/Paspor).
3. Memastikan detail reservasi.
4. Meminta deposit sesuai ketentuan hotel.
5. Melakukan registrasi pada sistem VHP.
6. Membuat dan mengaktifkan key card.
7. Menjelaskan fasilitas hotel (Breakfast, Wi-Fi, Kolam Renang, Jam Check-out, Kamar Non Smoking, Maps Resort, Restaurant, Buggy Car Service, Extension 0dll.).
8. Menyerahkan key card dan mengarahkan tamu ke bellboy apabila diperlukan.
9. Mengucapkan terima kasih dan mempersilakan tamu menuju kamar.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang dilakukan peneliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2023), teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penggunaan ketiga teknik tersebut bertujuan memperoleh data yang lengkap, akurat, dan sesuai dengan fokus penelitian.

3.6.1 Observasi

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

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi partisipatif karena terlibat secara langsung selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Front Office HARRIS Resort Bareleng Batam. Observasi difokuskan pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan check-in, meliputi penyambutan tamu, verifikasi data reservasi atau identitas tamu, proses registrasi, pembuatan kartu kunci kamar, pemberian informasi mengenai fasilitas hotel, hingga penyerahan kartu kunci kepada tamu. Selain itu, peneliti juga mengamati kendala yang terjadi selama proses check-in, khususnya pada periode *peak season*.

3.6.2 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui tanya jawab secara langsung dengan informan untuk memperoleh informasi yang mendalam. Menurut Sugiyono (2023), wawancara digunakan apabila peneliti ingin memperoleh data secara lebih rinci mengenai fenomena yang diteliti. Penelitian ini menggunakan wawancara semi-terstruktur agar peneliti dapat menggali informasi sesuai dengan kondisi di lapangan.

Wawancara dilakukan kepada Front Office Supervisor dan Front Desk Agent mengenai penerapan SOP pelayanan check-in, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta upaya yang dilakukan agar pelayanan tetap sesuai dengan standar operasional hotel.

3.6.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui berbagai dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Menurut Sugiyono (2023), dokumentasi berfungsi sebagai pelengkap observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan check-in, formulir registrasi tamu (*registration card*), dokumentasi kegiatan selama Pengalaman Lapangan Industri (PLI), serta dokumen lain yang mendukung pelaksanaan pelayanan check-in di HARRIS Resort Barelang Batam. Dokumentasi tersebut digunakan untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara sehingga data yang diperoleh lebih valid.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan proses memilih, menyederhanakan, mengelompokkan, dan memfokuskan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi agar sesuai dengan tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini, kondensasi data dilakukan dengan menyeleksi data yang berkaitan dengan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan check-in oleh Front Desk Agent di HARRIS Resort Barelang Batam. Data kemudian dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian, yaitu pelaksanaan SOP pelayanan check-in, kesesuaian pelaksanaan SOP dengan prosedur yang berlaku, kendala yang dihadapi, khususnya pada periode *peak season*, serta upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan penerapan SOP pelayanan check-in. Tahap ini bertujuan agar data yang dianalisis lebih terarah dan sesuai dengan fokus penelitian.

3.7.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan proses menyusun data yang telah dikondensasi ke dalam bentuk yang sistematis agar memudahkan peneliti dalam memahami informasi dan menarik kesimpulan. Menurut Miles, Huberman, dan Saldaña (2020), penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, tabel, matriks, maupun bagan.

Dalam penelitian ini, data disajikan secara deskriptif dalam bentuk uraian naratif yang didukung oleh hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penyajian data difokuskan pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan check-in oleh Front Desk Agent di HARRIS Resort Barelang Batam, meliputi pelaksanaan SOP pelayanan check-in, kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur yang berlaku, kendala yang dihadapi terutama pada periode *peak season*, serta upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan penerapan SOP pelayanan check-in.

3.7.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing & Verification)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan tahap akhir dalam analisis data kualitatif. Menurut Miles, Huberman, dan Saldaña (2020), kesimpulan diperoleh dari hasil analisis data yang kemudian diverifikasi secara berkelanjutan agar temuan penelitian memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi. Creswell dan Poth (2018) menjelaskan bahwa proses verifikasi dilakukan dengan membandingkan berbagai sumber data sehingga interpretasi yang dihasilkan lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam penelitian ini, kesimpulan disusun berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan check-in oleh Front Desk Agent di HARRIS Resort Barelang Batam. Selanjutnya, hasil penelitian diverifikasi melalui teknik triangulasi data untuk memastikan konsistensi informasi sehingga diperoleh temuan yang valid mengenai pelaksanaan SOP pelayanan check-in, kendala yang dihadapi, khususnya pada periode *peak season*, serta upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan penerapan SOP pelayanan check-in.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Studi Kasus

Penelitian ini dilaksanakan di Front Office HARRIS Resort Barelang Batam, khususnya pada Front Desk Agent yang bertanggung jawab melaksanakan pelayanan check-in kepada tamu. Sebagai petugas yang berinteraksi langsung dengan tamu pada saat kedatangan, Front Desk Agent memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang profesional, cepat, tepat, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh hotel.

Dalam pelaksanaan pelayanan check-in, Front Desk Agent menerapkan SOP yang meliputi penyambutan tamu, verifikasi data reservasi atau identitas tamu, proses registrasi, pembuatan kartu kunci kamar, pemberian informasi mengenai fasilitas hotel, hingga penyerahan kartu kunci kepada tamu. Penerapan SOP tersebut bertujuan untuk memastikan proses check-in berjalan secara efektif, efisien, dan konsisten sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga.

Selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), peneliti terlibat secara langsung dalam proses pelayanan check-in sesuai dengan SOP yang berlaku di HARRIS Resort Barelang Batam. Keterlibatan tersebut memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengamati secara langsung pelaksanaan SOP, kendala yang dihadapi, khususnya pada periode *peak season*, serta upaya yang dilakukan oleh Front Desk Agent agar pelayanan check-in tetap berjalan sesuai dengan standar operasional hotel.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan check-in oleh Front Desk Agent di HARRIS Resort Barelang Batam. Analisis dilakukan untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan SOP dengan prosedur yang berlaku, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta mengkaji upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan penerapan SOP dalam pelayanan check-in.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan pengalaman selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Front Office HARRIS Resort Barelang Batam, ditemukan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan check-in telah menjadi pedoman utama bagi Front Desk Agent dalam memberikan pelayanan kepada tamu. SOP tersebut mengatur setiap tahapan pelayanan agar proses check-in berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh hotel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada kondisi operasional normal, seluruh tahapan SOP pelayanan check-in umumnya dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Tahapan tersebut meliputi penyambutan tamu (*greeting*), verifikasi data reservasi dan identitas tamu, proses registrasi, pembuatan kartu kunci kamar, pemberian informasi mengenai fasilitas hotel, serta penyerahan kartu kunci kepada tamu.

Namun, berdasarkan hasil observasi selama periode **peak season**, ditemukan bahwa tingginya jumlah tamu yang datang dalam waktu bersamaan menyebabkan beberapa **tahapan SOP dilaksanakan secara lebih singkat**. Misalnya, **penyampaian informasi mengenai fasilitas hotel tidak dijelaskan secara lengkap kepada setiap tamu**, melainkan hanya informasi yang dianggap penting **agar proses check-in dapat berlangsung lebih cepat dan antrean tamu tidak semakin panjang**.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, penyesuaian tersebut dilakukan untuk menjaga kelancaran operasional tanpa mengabaikan tahapan-tahapan utama yang berkaitan dengan keamanan, administrasi, dan kebutuhan tamu. Dengan demikian, SOP pelayanan check-in tetap diterapkan, namun pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi operasional pada periode peak season.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP pelayanan check-in di HARRIS Resort Barelang Batam telah berjalan dengan baik. Meskipun terdapat penyesuaian pada saat peak season, Front Desk Agent tetap berupaya melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar operasional sehingga kualitas pelayanan kepada tamu tetap terjaga.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri 1 (PLI) di Departemen Front Office HARRIS Resort Barelang Batam, ditemukan bahwa permasalahan utama dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan check-in terjadi pada saat periode peak season.

Pada periode tersebut terjadi peningkatan jumlah tamu yang datang dalam waktu yang hampir bersamaan, baik tamu individu maupun rombongan (*group booking*), sehingga menyebabkan antrean di area Front Desk. Kondisi ini menuntut Front Desk Agent untuk memberikan pelayanan dengan lebih cepat agar waktu tunggu tamu tidak terlalu lama.

Berdasarkan hasil observasi, dalam kondisi tersebut terdapat beberapa tahapan SOP pelayanan check-in yang dilaksanakan secara lebih singkat agar proses check-in dapat berjalan lebih cepat. Meskipun demikian, tahapan utama seperti verifikasi identitas tamu, registrasi, serta penyerahan kartu akses kamar tetap dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Beberapa tahapan seperti penyampaian informasi hotel dilakukan secara lebih ringkas dan disesuaikan dengan kondisi operasional saat itu.

Dengan demikian, permasalahan dalam penelitian ini bukan terletak pada tidak diterapkannya SOP, melainkan pada bagaimana **Front Desk Agent menyesuaikan pelaksanaan SOP pelayanan check-in pada saat peak season secara lebih singkat tanpa mengabaikan prosedur utama yang wajib dilakukan**. Oleh karena itu, penelitian ini menganalisis apakah penerapan SOP tetap sesuai dengan standar hotel atau terdapat penyesuaian dalam pelaksanaannya ketika menghadapi tingginya tingkat kedatangan tamu.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan **check-in** di HARRIS Resort Barelang Batam pada kondisi normal telah dilaksanakan sesuai dengan standar yang berlaku. Namun, pada saat **peak season**, tingginya jumlah tamu

yang datang dalam waktu bersamaan menyebabkan Front Desk Agent harus mempercepat proses pelayanan agar antrean tidak semakin panjang. Dalam kondisi tersebut, beberapa tahapan SOP, seperti penyampaian informasi mengenai fasilitas hotel dan penjelasan layanan, dilakukan secara lebih singkat sehingga pelaksanaan SOP tidak sepenuhnya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Temuan tersebut sejalan dengan teori **Sailendra (2021)** yang menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang harus dilaksanakan secara konsisten agar setiap pekerjaan berjalan efektif, efisien, dan menghasilkan kualitas pelayanan yang seragam. **Apabila SOP tidak diterapkan** sesuai dengan ketentuan, maka dapat meningkatkan risiko terjadinya **kesalahan pelayanan, ketidakkonsistenan informasi kepada tamu, serta menurunkan kualitas pelayanan.**

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian **Hidayana (2024)** yang menunjukkan bahwa penerapan SOP pada Front Office berjalan dengan baik, namun pada saat tingkat hunian hotel meningkat, beberapa prosedur pelayanan harus disesuaikan agar proses check-in tetap berjalan lancar. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tekanan operasional pada periode peak season menjadi salah satu faktor yang memengaruhi konsistensi penerapan SOP.

Dengan demikian, berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP pelayanan check-in di HARRIS Resort Barelang Batam pada dasarnya telah berjalan sesuai standar. Namun, pada periode peak season terdapat penyesuaian dalam pelaksanaan beberapa tahapan SOP untuk mempercepat pelayanan. Penyesuaian tersebut membantu mengurangi waktu tunggu tamu, tetapi tetap perlu dikendalikan agar tidak mengurangi kualitas pelayanan maupun tujuan utama dari penerapan SOP.

4.5 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil penelitian, rekomendasi yang diberikan lebih difokuskan pada upaya menjaga penerapan SOP pelayanan check-in pada saat peak season.

1. Menambah Personel pada Area Front Desk Saat Peak Season

Pada periode dengan tingkat hunian tinggi, hotel dapat menambah petugas Front Desk atau menugaskan staf lain sebagai **greeter** untuk membantu mengarahkan tamu dan mempersiapkan dokumen sebelum proses check-in sehingga pelayanan tetap sesuai SOP dan waktu tunggu tamu dapat dikurangi.

2. Melakukan Refreshment Training SOP

Pelatihan secara berkala perlu dilakukan agar Front Desk Agent memahami tahapan SOP yang bersifat wajib dan mengetahui cara menerapkan SOP secara efektif pada saat peak season tanpa mengurangi kualitas pelayanan kepada tamu.

3. Melakukan Evaluasi Pelaksanaan SOP

Front Office Supervisor disarankan melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan SOP pelayanan check-in, terutama pada periode peak season, untuk mengetahui apakah seluruh tahapan SOP telah dijalankan sesuai standar atau masih terdapat tahapan yang sering dilewati.

Adapun SOP Khusus Peak Season yaitu **Menyediakan konter manual khusus untuk express check-in** guna memecah konsentrasi antrean di lobi utama. Pembukaan konter manual express dilakukan berdasarkan kondisi operasional yang telah dievaluasi oleh **Front Office Supervisor dan Duty Manager**.

BAB V

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Check-In: Studi Kasus pada Front Desk Agent di HARRIS Barelang Batam, dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP pelayanan check-in telah berjalan dengan baik dan menjadi pedoman utama bagi Front Desk Agent dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Tahapan SOP mulai dari penyambutan tamu, verifikasi data reservasi, registrasi, pembuatan kartu kunci kamar, hingga pemberian informasi hotel telah dilaksanakan sesuai standar operasional yang berlaku.

Namun, pada periode peak season ditemukan kendala berupa meningkatnya jumlah kedatangan tamu yang menyebabkan antrean di area Front Desk. Kondisi tersebut membuat beberapa tahapan SOP, seperti penyampaian informasi fasilitas hotel, dilakukan secara lebih singkat untuk mempercepat proses pelayanan. Meskipun demikian, tahapan utama seperti verifikasi identitas, registrasi, dan pembuatan kartu kunci tetap dilaksanakan sesuai prosedur.

Secara keseluruhan, penerapan SOP pelayanan check-in di HARRIS Barelang Batam telah berjalan efektif dalam mendukung kualitas pelayanan tamu. Untuk menjaga konsistensi penerapan SOP terutama saat peak season, diperlukan penambahan personel, *refreshment training*, evaluasi berkala, serta penerapan konter manual express check-in sebagai upaya mengurangi antrean dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

3.2 Saran

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

1. Bagi Departemen Front Office HARRIS Barelang Batam

Departemen Front Office disarankan untuk terus meningkatkan konsistensi penerapan SOP pelayanan check-in, terutama pada saat periode peak season. Pelaksanaan *briefing*, *refreshment training*, dan

evaluasi SOP secara berkala perlu dilakukan agar Front Desk Agent tetap mampu memberikan pelayanan sesuai standar meskipun dalam kondisi operasional yang padat.

2. Bagi HARRIS Barelang Batam

Pihak hotel diharapkan dapat mendukung penerapan SOP dengan menyediakan sumber daya yang memadai, seperti penambahan personel saat peak season serta menyediakan fasilitas pendukung seperti konter manual express check-in untuk mengurangi antrean dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

3. Bagi Mahasiswa Praktik Lapangan Industri Selanjutnya

Mahasiswa yang akan melaksanakan PLI di Departemen Front Office disarankan untuk memahami SOP pelayanan check-in, meningkatkan kemampuan komunikasi, serta mempersiapkan diri dalam menghadapi kondisi operasional hotel yang padat agar dapat beradaptasi dengan baik di lingkungan kerja.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

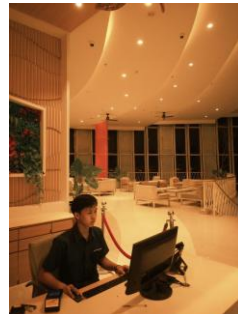
Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai penerapan SOP pelayanan check-in dengan meneliti aspek lain, seperti pengaruh penerapan SOP terhadap kepuasan tamu, efektivitas waktu pelayanan, atau kinerja Front Desk Agent.

DAFTAR PUSTAKA

- Antari, N. L. P. S., Trianasari, & 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.
- Atmoko, T. P. H., & Widyaningsih, H. (2023). Standarisasi Pelayanan Front Office untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Cavinton Yogyakarta.
- Bardi, J. A. (2011). *Hotel Front Office Management* (5th ed.). John Wiley & Sons.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2017). *Managing Front Office Operations* (10th ed.). American Hotel & Lodging Educational Institute (AHLEI).
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management* (16th Global Edition). Pearson.
- Lexy J. Moleong. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, & Johnny Saldaña. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pradana, I. Y., Revissa, T. V., & Pradana, T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keterampilan Komunikasi Front Office terhadap Kepuasan Tamu Hotel Vega Tangerang. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(4).
- Pradana, I. Y., Revissa, T. V., & Pradana, T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keterampilan Komunikasi Front Office terhadap Kepuasan Tamu Hotel Vega Tangerang. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*.
- Pradana, I. Y., Revissa, T. V., & Pradana, T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keterampilan Komunikasi Front Office terhadap Kepuasan Tamu Hotel Vega Tangerang. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*.

- Robert K. Yin. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). Sage Publications.
- Sandry, O. N., Mustafa, I., & Retu, M. K. (2024). Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Meningkatkan Kinerja Front Office di Hotel Capa Resort Maumere. *CENDEKIA Jurnal Ilmu Pengetahuan*.
- Sandry, O. N., Mustafa, I., & Retu, M. K. (2024). Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Meningkatkan Kinerja Front Office di Hotel Capa Resort Maumere.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Swastika, G. K. B., Andini, N. D., & Dewi, L. P. T. A. (2025). Analisis Implementasi SOP pada Front Office Department Hotel Holiday Inn Express Baruna. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*.
- Tambunan, R. M. (2013). *Standard Operating Procedures (SOP)*. Maiestas Publishing.
- Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, & Dwayne D. Gremler. (2021). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (8th ed.). McGraw-Hill.
- Wirya, I. M. (2023). Analysis of the Implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in the Housekeeping and Front Office Department of FRii Bali Echo Beach Hotel Cangu. *Jurnal Manajemen Perhotelan*.
- Yosep, H., & Ade Septemuryantoro, S. (2023). Upaya Komunikasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Front Office Department All Stay Hotel Semarang. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 8(3), 186–195.
- Yosep, H., & Septemuryantoro, A. (2023). Upaya Komunikasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Front Office Department All Stay Hotel Semarang. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*.

LAMPIRAN

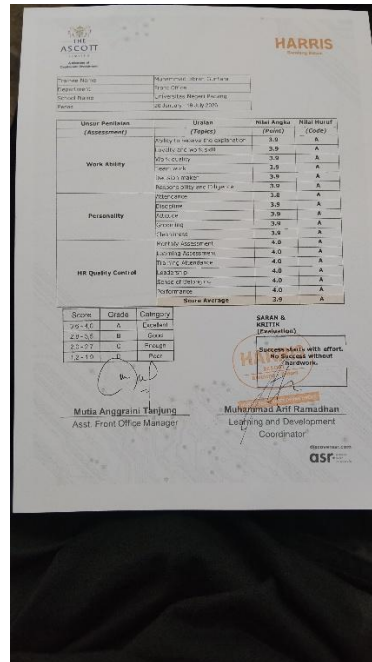
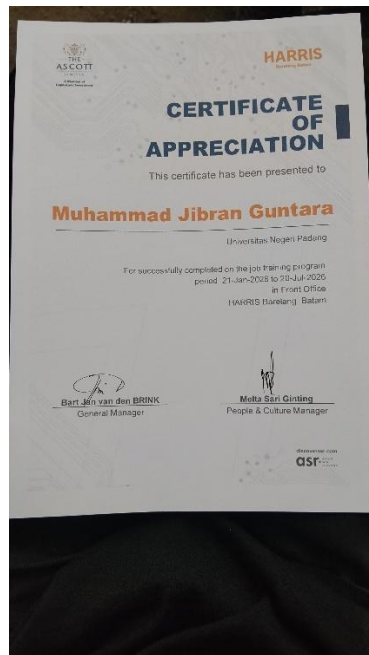


LINK DRIVE LENGKAP BERKAS LAPORAN PLI 1 JIBRAN

<https://drive.google.com/drive/folders/1tjoEdLmVr9MiIdXqP47E6>

[mbsFJI96zSH](#)

SERTIFIKAT MAGANG



LEMBARAN PENILAIAN SUPERVISOR

DATA PESERTA/MAHASISWA MAGANG

NAMA PESERTA/MAHASISWA	: Muhammad Jibril Gunara
NIM	: 24135083
PROGRAM STUDI	: D4 Manajemen Perhotelan
DEPARTEMEN	: Pariwisata
NAMA DOSEN PEMBIMBING	: Dr. Hidayatunni Subyatie, S.P., M.M.
NAMA SUPERVISOR	: Mon. Dafa Rizki Darmawan
NAMA INDUSTRI	: Harris Resort Batam, Batam
ALAMAT INDUSTRI	: Jl. Trans Batam, Tembesi
KOTA	: Batam
PROVINSI	: Sumatera Barat
SEMESTER	: Enam

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

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

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Muhammad Irfan Gutara
 Program Studi : Manajemen Pemasaran
 Nama Industri : Free's Resort Banyuwangi
 Bidang Magang : Front Office

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa menguasai ilmu bidang studi (teori) penunjang magang	1	2	3	4	5	Menguasai Section di front office
2	Mahasiswa terampil dalam membaca gambar kerja/ petunjuk kerja/menu/resep dan sejenisnya	1	2	3	4	5	Terampil dalam VHP sistem maupun Buggy service
3	Mahasiswa terampil dalam mempersiapkan area kerja/bahan/alat praktek	1	2	3	4	5	Persiapan kerja sudah baik.
4	Mahasiswa terampil menggunakan alat atau instrumen yang dipakai dalam praktek	1	2	3	4	5	Sudah cukup baik
5	Mahasiswa mampu menyelesaikan praktek dalam jangka waktu yang disediakan	1	2	3	4	5	Tepat waktu
6	Mahasiswa mampu menghasilkan hasil praktek sesuai dengan standar (tolak ukur) yang ditetapkan industri	1	2	3	4	5	Memahami SOP yang berlaku
7	Mahasiswa mampu melaksanakan praktek secara mandiri	1	2	3	4	5	Mampu bekerja secara mandiri dengan baik
8	Mahasiswa berinisiatif untuk meningkatkan hasil praktek	1	2	3	4	5	Good Inisiatif
9	Dalam pelaksanaan praktek mahasiswa memperhatikan keselamatan kerja bagi diri sendiri dan orang lain	1	2	3	4	5	Memahami keselamatan kerja
10	Mahasiswa mampu melakukan	1	2	3	4	5	

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN KEDISIPLINAN DAN TANGGUNGJAWAB DALAM MELAKSANAKAN TUGAS

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Muhammad Iqbal Gunawan
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nama Industri : Harris Resort Batam
Bidang Magang : Front Office

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa mampu bekerja sama dengan orang lain selama melaksanakan magang	1	2	3	4	5	Good teamwork
2	Sikap mahasiswa dalam menerima petunjuk, kritik, atau anjuran dari supervisor	1	2	3	4	5	Terbuka menerima kritik & saran
3	Mahasiswa disiplin di industri	1	2	3	4	5	Sangat disiplin
4	Mahasiswa berpenampilan dan berpakaian wajar dan rapi di industri	1	2	3	4	5	Mengikuti standar grooming
5	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengelola waktu	1	2	3	4	5	Always on time
6	Mahasiswa menunjukkan sikap patuh terhadap aturan dan peraturan, transparansi, dan akuntabilitas.	1	2	3	4	5	Mematuhi peraturan yang berlaku
Jumlah Skor							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)						29	

$$\text{Catatan : Nilai} = \frac{\text{Total Skor}}{30} \times 100 = 96,6$$

Dosen Pembimbing

Dr. Hidayat S.P., M.M
NIP/NIDN. 197809032010121001

Padang, 17 Juli 2026
Supervisor,

Moh. Dafa Rizki (FOSP/HBRU)
HARRIS
RESORT
Batam - Batam

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN SIKAP

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Muhammad Jibril Gunara
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : HARRIS Resort Barelang Batam
 Bidang Magang : Front Office

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
		1	2	3	4	5	
1	Mahasiswa konsisten dalam berbicara dan bertindak sesuai dengan kebenaran	1	2	3	4	5	Have a good Integrity
2	Mahasiswa mampu mengungkapkan informasi secara jujur dan terbuka	1	2	3	4	5	Jujur & terbuka dalam berkomunikasi
3	Mahasiswa mampu beradaptasi dengan situasi dan kondisi di industri	1	2	3	4	5	Cepat beradaptasi dengan lingkungan
4	Mahasiswa memiliki dampak positif terhadap produktivitas atau efisiensi tim.	1	2	3	4	5	Sangat berguna & bermanfaat bagi team
5	Mahasiswa berkontribusi terhadap budaya kerja atau atmosfer industry yang positif.	1	2	3	4	5	memberikan kontribusi yang positif
Jumlah Skor							
Total Skor							
(Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)							

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

Dosen Pembimbing

D. Hidayat, S.P., M.M
 NIP/NIDN. 197809032010121001

Padang, 17 Juni 2021.....
 Supervisor

Moh. Dalfa Rizki (FOSP/HBRL)
HARRIS
RESORT
 Barelang - Batam

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

5

LEMBAR PENILAIAN
KEMAMPUAN MEMPRESENTASIKAN HASIL LAPORAN

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

Nama Mahasiswa : Muhammad Irfan Gusara
Program Studi : Ds. Manajemen Perhotelan
Nama Industri : HARRIS RESORT BANGUNG BATAM
Bidang Magang : Front Office

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

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

Padang, 23 Juli 2026

Dosen Pembimbing,

Dr. Hristova, S.P., M.
NIP/NIDN. 197809032010121001

REKAPITULASI PENILAIAN MAGANG

- | | |
|---|--------|
| 1. Nilai Kompetensi (30%) | = 93 |
| 2. Nilai Disiplin dan Tanggungjawab (15%) | = 96,6 |
| 3. Nilai Sikap (15%) | = 98 |
| 4. Nilai Laporan (30%) | = 96 |
| 5. Nilai Presentasi Laporan (10%) | = 96 |

$$\text{NILAI AKHIR (NA)} = (30\% \times \text{Kompetensi}) + (15\% \times \text{Disiplin dan Tanggungjawab}) + (15\% \times \text{Sikap}) + (30\% \times \text{Laporan}) + (10\% \times \text{Presentasi Laporan})$$

$$= 94,1$$

Nilai Huruf = A

Konversi Angka Ke Huruf

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

Padang, 23 April 2026
Dosen Pembimbing

Dr. Hidayatullah Hidayatullah, S.P.
NIP/NIDN. 197809032010121001

LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR



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



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Muhammad Ihsan Guntara
Unit Kegiatan Praktek : Front Office Trainee
Nama Perusahaan/Industri : Harris Resort Barceland Batam
Jadwal Kegiatan : 21 Januari 2026 - 20 Juni 2026
Nama Supervisor(Penilai) : Mom Daffa Rizki Darmawan
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor Front Office

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1	5 Juni 2026	- Pengisian Judul laporan Studi Kasus PH	ACC	
2	10 Juni 2026	- Revisi Bab 2 dan 3 oleh Supervisor	Pembacaan Ulang Profile hotel dan Mod	
3	18 Juni 2026	- ACC laporan Studi Kasus oleh Supervisor	ACC	
4	18 Juni 2026	- Pengisian logbook Selama PH	ACC	

HARRIS
RESORT
Mom Daffa Rizki Darmawan
Tanda tangan nama penilai stempel
Perusahaan

LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING



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



CATATAN KONSULTASI DENGAN DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : *Muhammad Jibril Guntara*
 Departemen /NIM : *Pariwisata / 24135683*
 Tempat PLI : *HARRIS Resort Bontolung Batam*

Tanggal	Topik/Masalah yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf Dosen
6 Juli 2026	- Pengajuan Judul		<i>[Signature]</i>
11 Juli 2026	- Pengisian laporan PLI		<i>[Signature]</i>
23 Juli 2026	- Revisi Laporan PLI	Judul, obyek	<i>[Signature]</i>
24 Juli 2026	- Aca Laporan Studi Kasus PLI		<i>[Signature]</i>

Diketahui oleh:
 Dosen Pembimbing

[Signature]
 (Dr. Hannyahati Suyuthi S.P., M.M)
 NIP. 197809032010121001

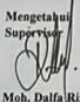
LOGBOOK HARIAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

1. BULAN JANUARI

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

Nama : MUHAMMAD JIBRAN GUNTARA
NIM : 24135083
Tempat PLI : HARRIS Resort Barelang Batam
Waktu PLI : 21 Januari 2026 s/d 29 Juli 2026
Supervisor : Moh. Dalfa Rizki Darmawan
Departemen : Front Office Department

No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Keterangan
1	Wednesday, January 21, 2026	09.00-15.00	8	Orientasi Lingkungan Resort, Fasilitas, & Showing bersama HR	Kerja
2	Thursday, January 22, 2026	09.00-15.00	8	Orientasi Mengenai Front Office Department & Job Desk Trainee	Kerja
3	Friday, January 23, 2026	09.00-15.00	8	Mempelajari Product Knowledge HARRIS Resort	Kerja
4	Saturday, January 24, 2026	15.00-23.00	8	Mempelajari Product Knowledge, Showing Room bersama SPV, Job Desk Morning Shift, Middle Shift & Afternoon Shift	Kerja
5	Sunday, January 25, 2026	15.00-23.00	8	Mempelajari Product Knowledge, Telepon Operator, Extension No plan, Sistem VHP & Job Desk Afternoon Shift	Kerja
6	Monday, January 26, 2026	15.00-23.00	8	Mempelajari Product Knowledge, Telepon Operator, Job Desk Afternoon Shift (Cara Prepare RC/Rooming List + Key, Cara Deduct & Posting Payment VCC (CTRP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), Cara Making IDT (Transfer Form), Cara Courtesy Call, & Cara Settlement)	Kerja
7	Tuesday, January 27, 2026	11.00-19.00	8	Orientation Day dengan L&D Coordinator PLI	Kerja
8	Wednesday, January 28, 2026	15.00-23.00	8	Mempelajari Product Knowledge, Telepon Operator, Job Desk Afternoon Shift (Cara Handle Check- In, Cara Update Registration Card, Cara Report Shuttle)	Kerja
9	Thursday, January 29, 2026	Day Off			Libur
10	Friday, January 30, 2026	07.00-15.00	8	Mempelajari Product Knowledge, Telepon operator,	Kerja
11	Saturday, January 31, 2026	07.00-15.00	8	Mempelajari Product Knowledge, Take Out RC, Cara Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCITILLATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL)	Kerja
TOTAL JAM KERJA			80	JUMLAH HARI KERJA	10
				JUMLAH HARI LIBUR	1

Mengetahui
Supervisor

Moh. Dalfa Rizki Darmawan

Batam, 28 Februari 2026
Mahasiswa,

MUHAMMAD JIBRAN GUNTARA
NIM 24135083

2. BULAN FEBRUARI

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

Nama : MUHAMMAD JIBRAN GUNTARA
NIM : 24135083
Tempat PLI : HARRIS Resort Barelang Batam
Waktu PLI : 21 Januari 2026 s/d 28 Juli 2026
Supervisor : Moh. Dalfa Rizki Darmawan
Departemen : Front Office Department

No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Keterangan
1	Minggu, 01 Februari 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Mempelajari Cara Handle Check Out	Kerja
2	Monday, February 2, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Mempelajari Cara Handle Check Out	Kerja
3	Tuesday, February 3, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Mempelajari Cara Handle Check Out	Kerja
4	Wednesday, February 4, 2026	15.00-23.00	8	Mempelajari Cara Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC + Key, Mempelajari Cara Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Cara Settlement	Kerja
5	Thursday, February 5, 2026	Day Off	-	-	Libur
6	Friday, February 6, 2026	15.00-23.00	8	Mempelajari Cara Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC + Key, Mempelajari Cara Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Cara Settlement	Kerja
7	Saturday, February 7, 2026	15.00-23.00	8	Mempelajari Cara Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC + Key, Mempelajari Cara Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Cara Settlement	Kerja
8	Minggu, 08 Februari 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Settlement	Kerja
9	Monday, February 9, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Settlement	Kerja

10	Tuesday, February 10, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Settlement	Kerja
11	Wednesday, February 11, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Settlement	Kerja
12	Thursday, February 12, 2026	Day Off	-	-	Libur
13	Friday, February 13, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Courtesy Call Night	Kerja
14	Saturday, February 14, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Courtesy Call Night	Kerja
15	Minggu, 15 Februari 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Courtesy Call Night	Kerja
16	Monday, February 16, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Courtesy Call Night	Kerja
17	Tuesday, February 17, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Settlement	Kerja
18	Wednesday, February 18, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Settlement	Kerja
19	Thursday, February 19, 2026	Day Off	-	-	Libur
20	Friday, February 20, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Mempelajari Cara Handle Check Out	Kerja
21	Saturday, February 21, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In	Kerja
22	Minggu, 22 Februari 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In	Kerja
23	Monday, February 23, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In	Kerja

24	Tuesday, February 24, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In	Kerja
25	Wednesday, February 25, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Settlement	Kerja
26	Thursday, February 26, 2026	Day Off	-		Libur
27	Friday, February 27, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Courtesy Call Night	Kerja
28	Saturday, February 28, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Courtesy Call Night	Kerja
TOTAL JAM KERJA			192	JUMLAH HARI KERJA	24
				JUMLAH HARI LIBUR	4

Mengetahui,
Supervisor

Moh. Dalfa Rizki Darmawan

Batam, 28 Februari 2026
Mahasiswa,

MUHAMMAD JIBRAN GUNTARA
NIM. 24135083

3. BULAN MARET

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

Nama : MUHAMMAD JIBRAN GUNTARA
NIM : 24135083
Tempat PLI : HARRIS Resort Barelang Batam
Waktu PLI : 21 Januari 2026 s/d 20 Juli 2026
Supervisor : Moh. Dalfa Rizki Darmawan
Departemen : Front Office Department

No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Keterangan
1	Sunday, March 1, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Settlement	Kerja
2	Monday, March 2, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Settlement	Kerja
3	Tuesday, March 3, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Settlement	Kerja
4	Wednesday, March 4, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Settlement	Kerja
5	Thursday, March 5, 2026	Day Off	-	-	Libur
6	Friday, March 6, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Settlement	Kerja
7	Saturday, March 7, 2026	11.00-19.00	8	GRO SHUTTLE HBRL - BATAM CENTER FERRY TERMINAL & BATAM CENTER FERRY TERMINAL - HBRL	Kerja
8	Sunday, March 8, 2026	11.00-19.00	8	GRO SHUTTLE HBRL - BATAM CENTER FERRY TERMINAL & BATAM CENTER FERRY TERMINAL - HBRL	Kerja
9	Monday, March 9, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Courtesy Call Night	Kerja
10	Tuesday, March 10, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Settlement	Kerja
11	Wednesday, March 11, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Courtesy Call Night	Kerja

	Thursday, March 12, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In	Kerja
13	Friday, March 13, 2026	Day Off	-		Libur
14	Saturday, March 14, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In	Kerja
15	Sunday, March 15, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In	Kerja
16	Monday, March 16, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Settlement	Kerja
17	Tuesday, March 17, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Settlement	Kerja
18	Wednesday, March 18, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Settlement	Kerja
19	Thursday, March 19, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Settlement	Kerja
20	Friday, March 20, 2026	Day Off	-		Libur
21	Saturday, March 21, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Settlement	Kerja
22	Sunday, March 22, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Settlement	Kerja
23	Monday, March 23, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Settlement	Kerja
24	Tuesday, March 24, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Courtesy Call Night	Kerja

	Wednesday, March 25, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Courtesy Call Night	Kerja
26	Thursday, March 26, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In	Kerja
27	Friday, March 27, 2026	Day Off	-	-	Libur
28	Saturday, March 28, 2026	Day Payment	-	-	Libur
29	Sunday, March 29, 2026	Day Payment	-	-	Libur
30	Monday, March 30, 2026	Day Payment	-	-	Libur
31	Tuesday, March 31, 2026	Day Payment	-	-	Libur
TOTAL JAM KERJA			184	JUMLAH HARI KERJA	23
				JUMLAH HARI LIBUR	8

Mengetahui,
Supervisor

Moh. Dalfa Rizki Darmawan

Batam, 31 Maret 2026
Mahasiswa,

MUHAMMAD JIBRIL GUNTARA
NIM. 24135083

4. BULAN APRIL

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

Nama : MUHAMMAD JIBRAN GUNTARA
NIM : 24135083
Tempat PLI : HARRIS Resort Barelang Batam
Waktu PLI : 21 Januari 2026 s/d 20 Juli 2026
Supervisor : Moh. Daffa Rizki Darmawan
Departemen : Front Office Department

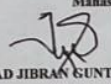
No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Keterangan
1	Wednesday, April 1, 2026	Day Off	-	-	Libur
2	Thursday, April 2, 2026	Day Off	-	-	Libur
3	Friday, April 3, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
4	Saturday, April 4, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
5	Sunday, April 5, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
6	Monday, April 6, 2026	Day Payment	-	-	Libur
7	Tuesday, April 7, 2026	Day Payment	-	-	Libur
8	Wednesday, April 8, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
9	Thursday, April 9, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
10	Friday, April 10, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja

11	Saturday, April 11, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
12	Sunday, April 12, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
13	Monday, April 13, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
14	Tuesday, April 14, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
15	Wednesday, April 15, 2026	Day Off	-	-	Libur
16	Thursday, April 16, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Back Up Buggy Service, Courtesy Call Night	Kerja
17	Friday, April 17, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Back Up Buggy Service, Courtesy Call Night	Kerja
18	Saturday, April 18, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Back Up Buggy Service, Courtesy Call Night	Kerja
19	Sunday, April 19, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
20	Monday, April 20, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja

21	Tuesday, April 21, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
22	Wednesday, April 22, 2026	Day Off	-	-	Libur
23	Thursday, April 23, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Back Up Buggy Service, Courtesy Call Night	Kerja
24	Friday, April 24, 2026	11.00-19.01	8	GRO SHUTTLE HBRL - BATAM CENTER FERRY TERMINAL & BATAM CENTER FERRY TERMINAL - HBRL	Kerja
25	Saturday, April 25, 2026	11.00-19.00	8	GRO SHUTTLE HBRL - BATAM CENTER FERRY TERMINAL & BATAM CENTER FERRY TERMINAL - HBRL	Kerja
26	Sunday, April 26, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Back Up Buggy Service, Courtesy Call Night	Kerja
27	Monday, April 27, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
28	Tuesday, April 28, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
29	Wednesday, April 29, 2026	Day Off	-	-	Libur
30	Thursday, April 30, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Back Up Buggy Service, Courtesy Call Night	Kerja
TOTAL JAM KERJA			184	JUMLAH HARI KERJA	23
				JUMLAH HARI LIBUR	7

Mengetahui,
Supervisor

Moh. Dalfa Rizki Darmawan

Batam, 30 April 2026
Mahasiswa,

MUHAMMAD JIBRAN SURTARA
NIM. 24135083

5. BULAI MEI

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

Nama : MUHAMMAD JIBRAN GUNTARA
NIM : 24135083
Tempat PLI : HARRIS Resort Barelang Batam
Waktu PLI : 21 Januari 2026 s/d 20 Juli 2026
Supervisor : Moh. Dalfa Rizki Darmawan
Departemen : Front Office Department

No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Keterangan
1	Friday, May 1, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Back Up Buggy Service, Courtesy Call Night	Kerja
2	Saturday, May 2, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Back Up Buggy Service, Courtesy Call Night	Kerja
3	Sunday, May 3, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Back Up Buggy Service, Courtesy Call Night	Kerja
4	Monday, May 4, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
5	Tuesday, May 5, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
6	Wednesday, May 6, 2026	Day Off	-	-	Libur
7	Thursday, May 7, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
8	Friday, May 8, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
9	Saturday, May 9, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja

10	Sunday, May 10, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
11	Monday, May 11, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
12	Tuesday, May 12, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
13	Wednesday, May 13, 2026	Day Off	-		Libur
14	Thursday, May 14, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
15	Friday, May 15, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
16	Saturday, May 16, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
17	Sunday, May 17, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
18	Monday, May 18, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja

19	Tuesday, May 19, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
20	Wednesday, May 20, 2026	Day Off	-	-	Libur
21	Thursday, May 21, 2026	Day Payment	-	-	Libur
22	Friday, May 22, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
23	Saturday, May 23, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
24	Sunday, May 24, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
25	Monday, May 25, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
26	Tuesday, May 26, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
27	Wednesday, May 27, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Back Up Buggy Service, Courtesy Call Night	Kerja
28	Thursday, May 28, 2026	Day Off	-	-	Libur
29	Friday, May 29, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Back Up Buggy Service, Courtesy Call Night	Kerja
30	Saturday, May 30, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Back Up Buggy Service, Courtesy Call Night	Kerja
31	Sunday, May 31, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Back Up Buggy Service, Courtesy Call Night	Kerja
TOTAL JAM KERJA			208	JUMLAH HARI KERJA	26

Mengetahui,
Supervisor

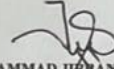


Moh. Dalfa Rizki Darmawan

JUMLAH HARI LIBUR

5

Batam, 31 Mei 2026
Mahasiswa,



MUHAMMAD JIBRIL GUNTARA
NIM. 24135083

6. BULAN JUNI

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

Nama : MUHAMMAD JIBRAN GUNTARA
NIM : 24135083
Tempat PLI : HARRIS Resort Barelang Batam
Waktu PLI : 21 Januari 2026 s/d 20 Juli 2026
Supervisor : Moh. Dalfa Rizki Darmawan
Departemen : Front Office Department

No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Keterangan
1	Monday, June 1, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
2	Tuesday, June 2, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
3	Wednesday, June 3, 2026	Day Off	-	-	Libur
4	Thursday, June 4, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Back Up Buggy Service, Courtesy Call Night	Kerja
5	Friday, June 5, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
6	Saturday, June 6, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
7	Sunday, June 7, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
8	Monday, June 8, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
9	Tuesday, June 9, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
10	Wednesday, June 10, 2026	Day Off	-	-	Libur

11	Thursday, June 11, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
12	Friday, June 12, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
13	Saturday, June 13, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
14	Sunday, June 14, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Back Up Buggy Service, Courtesy Call Night	Kerja
15	Monday, June 15, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
16	Tuesday, June 16, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
17	Wednesday, June 17, 2026	Day Off	-	-	Libur
18	Thursday, June 18, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
19	Friday, June 19, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
20	Saturday, June 20, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
21	Sunday, June 21, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja

22	Monday, June 22, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
23	Tuesday, June 23, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
24	Wednesday, June 24, 2026	Day Off	-	-	Libur
25	Thursday, June 25, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Back Up Buggy Service, Courtesy Call Night	Kerja
26	Friday, June 26, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
27	Saturday, June 27, 2026	11.00-19.00	8	Back Up Morning Shift & Afternoon Shift, Courtesy Call Check Out, Handle Check In, BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Back Up Buggy Service, Courtesy Call Night	Kerja
28	Sunday, June 28, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
29	Monday, June 29, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
30	Tuesday, June 30, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
TOTAL JAM KERJA			208	JUMLAH HARI KERJA	26
				JUMLAH HARI LIBUR	4

Mengetahui,
Supervisor

Moh. Dalfa Rizki Darmawan

Batam, 30 Juni 2026
Mahasiswa,

MUHAMMAD JIBRAY SANTARA
NIM. 24135083

7. BULAN JULI

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

Nama : MUHAMMAD JIBRAN GUNTARA
NIM : 24135083
Tempat PLI : HARRIS Resort Bareleng Batam
Waktu PLI : 21 Januari 2026 s/d 20 Juli 2026
Supervisor : Moh. Dalfa Rizki Darmawan
Departemen : Front Office Department

No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Keterangan
1	Wednesday, July 1, 2026	Day Off	-		Libur
2	Thursday, July 2, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
3	Friday, July 3, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
4	Saturday, July 4, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
5	Sunday, July 5, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
6	Monday, July 6, 2026	Day Payment	-	Farewell Party Trainee Batch 16	Libur
7	Tuesday, July 7, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
8	Wednesday, July 8, 2026	Day Off	-		Libur
9	Thursday, July 9, 2026	15.00-23.00	8	Handle Check-in, Update Registration Card, Report Shuttle, Prepare RC/Rooming List + Key, Deduct & Posting Payment VCC (CTRIP, EXPEDIA, WEBBEDS, CONVERGENT, HYPERGUEST), BFAST 2A2C/4A4C, BTM, Making IDT (Transfer Form), Courtesy Call Night, Back Up Buggy Service, Settlement	Kerja
10	Friday, July 10, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja

11	Saturday, July 11, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
12	Sunday, July 12, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
13	Monday, July 13, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
14	Tuesday, July 14, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
15	Wednesday, July 15, 2026	Day Off	-	-	Libur
16	Thursday, July 16, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + Rooming List + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Set VIP Card, Buka Kunci SDB, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
17	Friday, July 17, 2026	07.00-15.00	8	Take Out RC Departure, Prepare VCC AGODA Payment (APPROVAL LETTER, AGODA RECONCILIATION, E-VOUCHER, TRANSFER BILL TO NON GUEST BILL), Cek Transfer Form + Key + RC, Update Report Shuttle, Courtesy Call Check Out, Handle Check Out, Set VIP Card, Buka Kunci SDB, Handle Check In, Back Up Buggy Service	Kerja
18	Saturday, July 18, 2026	Day Payment	-	-	Libur
19	Sunday, July 19, 2026	Day Payment	-	-	Libur
20	Monday, July 20, 2026	Day Payment	-	-	Libur
TOTAL JAM KERJA			104	JUMLAH HARI KERJA	13
				JUMLAH HARI LIBUR	7

Mengetahui,
Supervisor

Moh. Dalfa Rizki Darmawan

Batam, 17 Juli 2026
Mahasiswa,

MUHAMMAD JIBRAN GUNTARA
NIM. 24135083

<https://drive.google.com/file/d/10xFf5VxgsfsdEtwTSwxLGJmEkEy6Ok7m/view?usp=drivesdk>