

LAPORAN STUDI KASUS

ANALISIS PENANGANAN KETERLAMBATAN RESERVATION VOUCHER PADA PROSES CHECK-IN TAMU OFFLINE TRAVEL AGENT DI HOTEL ASTON INN GIDEON BATAM

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



Oleh:

MUHAMMAD AL FADEL / 24135185

Dosen Pembimbing : Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.

Supervisor : Elisa Fang (Front Office Manager)

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

2026

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

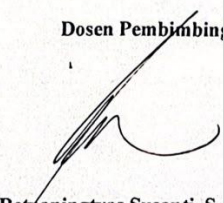
**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Magang Berdampak I
FPP-UNP Semester Januari-Juni 2026
Oleh:**

**Muhammad Al Fadel
NIM: 24135185**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing


Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.
NIP. 198505252022032002

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



Vischa Mansverapratama, M.Pd.
NIP. 199502152022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan Magang

Oleh:

Muhammad Al Fadel

NIM: 24135185

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata

Diperiksa dan disahkan Oleh:

Pembimbing dari Industri



Elisa Fang

Front Office Manager



Nina Oktavia

Human Resource Manager

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya yang melimpah, yang telah memungkinkan penulis menyelesaikan Laporan Magang Bersertifikat dengan judul “*Analisis Penanganan Keterlambatan Reservation Voucher pada Proses Check-in Tamu Offline Travel Agent di Departemen Front Office*”. Laporan ini merupakan syarat untuk menyelesaikan Magang Berdampak I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang pada semester genap dari Januari sampai Juli 2026.

Selama proses magang dan penyusunan laporan ini, penulis mendapatkan pengalaman dan pengetahuan berharga dari berbagai pihak, terutama dari industri perhotelan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini.
2. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan material kepada penulis.
3. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd., selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Pasaribu, SST.Par,M.Si.Par., selaku Kepala Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang
6. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd., selaku coordinator Pengalaman Lapangan Industri Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.
7. Ibu Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc. selaku Dosen pembimbing Industri Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.
8. Bapak Yanuwar Dedy Setyawan, selaku General Manager Hotel Aston inn Gideon Batam.
9. Bapak Hasmuddin, selaku Operasional Manager Hotel Aston Inn Gideon Batam.
10. Ibu Nina Oktavia, selaku Human Resource Manager Hotel Aston Inn Gideon Batam.

11.Ibu Elisa Fang, selaku Front Office Manager Hotel Aston Inn Gideon Batam.

12.Dan khususnya kepada bapak/ibu staff Hotel Aston Inn Gideon Batam yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama melaksanakan Magang Berdampak 1.

Laporan magang ini berisi tentang kegiatan magang yang penulis lakukan selama 6 bulan di Hotel Aston Inn Gideon Batam. Penulis berharap laporan magang ini memberikan gambaran yang jelas tentang kegiatan magang yang penulis lakukan serta manfaat yang penulis peroleh dari kegiatan magang ini.Segala bimbingan, dukungan, dan arahan yang diberikan oleh mereka telah sangat berarti bagi kesuksesan penulis dalam menyelesaikan magang ini. Semoga laporan ini dapat menjadi kontribusi yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan industri perhotelan.

Batam, 19 Juli 2026

Muhammad Al Fadel

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
ABSTRAK	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	1
1.3. Rumusan Masalah	3
1.4. Tujuan Studi Kasus	4
1.5. Manfaat studi kasus.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.2. Penelitian Terdahulu	16
2.3. Kerangka Pemikiran.....	19
BAB III METODE STUDI KASUS	22
3.1. Jenis Penelitian	22
3.2. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan PLI.....	22
3.3. Profil Industri/ Perusahaan.....	24
3.4. Subjek Dan Objek Studi Kasus	35
3.5. Teknik Pengumpulan Data	36
3.6. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV STUDI KASUS	39
4.1. Gambaran Umum Kasus	39
4.2. Temuan Studi Kasus	40
4.3. Analisis Permasalahan	41
4.4. Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	42
4.5. Solusi dan Saran Perbaikan.....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	46

5.1. Kesimpulan	46
5.2. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Perencanaan Kegiatan Magang Berdampak	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Maps Lokasi Hotel Aston Inn Gideon Batam	23
Gambar 3.2 Aston Inn Gideon Batam	24
Gambar 3.3 Brand yang di operasian oleh Archipelago International	26
Gambar 3.4 Superior Room	28
Gambar 3.5 Deluxe Room	28
Gambar 3.6 Deluxe Premier Room	29
Gambar 3.7 Family Room	29
Gambar 3.8 Executive Suite Room.....	30
Gambar 3.9 Family Suite.....	30
Gambar 3.10 Bamboo Restaurant	31
Gambar 3.11 Lounge	31
Gambar 3.12 Cendana Meeting Room.....	32
Gambar 3.13 Pinus Meeting Room	32
Gambar 3.14 Smoking Area.....	33
Gambar 3.15 Struktur Organisasi.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	50
Lampiran 2 Hasil Observasi	55
Lampiran 3 Lembar Konsul Dosen Pembimbing	58
Lampiran 4 Lembar Konsul Pembimbing Industri.....	59
Lampiran 5 Surat Pengiriman dari Fakultas ke Industri.....	60
Lampiran 6 Surat Tugas dari Fakultas ke Industri	61
Lampiran 7 Dokumentasi.....	62
Lampiran 8 Nilai dari Industri	63
Lampiran 9 Sertifikat Magang	67
Lampiran 10 Logbook	69

ABSTRAK

Departemen *Front Office* (FOD) merupakan ujung tombak operasional hotel yang berinteraksi langsung dengan tamu, di mana sebagian besar pemesanan kamarnya berasal dari *Travel Agent* (TA). Namun, permasalahan yang sering terjadi di lapangan adalah keterlambatan atau ketiadaan *reservation voucher* dari TA *offline* saat tamu tiba di hotel. Kondisi ini menyebabkan proses *check-in* menjadi lambat, memicu antrean di area lobi, menurunkan tingkat kepuasan tamu, serta menghambat efisiensi operasional staf resepsionis. Oleh karena itu, studi kasus ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor penyebab keterlambatan penerimaan *voucher* dari TA *offline*, menganalisis prosedur penanganan yang saat ini diterapkan oleh staf FOD, serta merumuskan rekomendasi perbaikan *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk meminimalisir kendala tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menggali informasi secara mendalam mengenai fenomena di lapangan. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi partisipan terhadap proses *check-in* tamu TA *offline*, wawancara mendalam dengan staf resepsionis, *Duty Manager*, dan staf bagian Reservasi, serta studi dokumentasi. Dokumentasi yang dianalisis meliputi *Log Book* harian departemen, laporan keluhan tamu (*guest complaint report*), serta arsip korespondensi email antara pihak hotel dan TA untuk memetakan pola keterlambatan yang terjadi.

Hasil utama penelitian menunjukkan bahwa faktor penyebab keterlambatan *voucher* adalah komunikasi yang tidak terpusat karena masih mengandalkan email manual, kelalaian staf TA dalam meneruskan konfirmasi, serta tidak adanya sistem *booking engine* terintegrasi. Saat ini, penanganan yang dilakukan oleh staf FOD adalah menahan tamu di lobi sambil menghubungi pihak TA secara manual melalui telepon atau membalas email, yang rata-rata memakan waktu 10 hingga 15 menit per tamu. Prosedur ini terbukti menjadi pemicu utama keluhan terkait waktu tunggu *check-in* yang lama dan menurunkan persepsi kualitas layanan hotel di mata tamu.

Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan beberapa langkah perbaikan implikatif, yaitu pembuatan SOP khusus penanganan tamu TA tanpa *voucher* yang mengizinkan *check-in* dengan bukti *booking* digital atau surat jaminan, sentralisasi komunikasi melalui portal B2B atau email *dedicated* yang

dipantau secara *real-time*, serta penerapan *briefing* harian antar departemen untuk verifikasi status kedatangan. Selain itu, pelatihan *problem solving* bagi staf FOD sangat diperlukan agar mampu menangani keluhan tamu dengan lebih empatik dan cepat.

Kata Kunci: *Departemen Front Office, Reservation Voucher, Proses Check-in, Travel Agent, Standard Operating Procedure (SOP), Kepuasan Tamu.*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu. Persaingan yang semakin ketat menuntut setiap hotel untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional agar mampu mempertahankan kepercayaan serta loyalitas tamu. Oleh karena itu, setiap departemen di hotel memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran operasional, terutama Departemen *Front Office* yang menjadi bagian pertama dan terakhir berinteraksi secara langsung dengan tamu.

Front Office memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan mulai dari proses reservasi, penyambutan tamu, *check-in*, pemberian informasi, penanganan keluhan, hingga proses *check-out*. Salah satu aktivitas yang sangat menentukan kualitas pelayanan adalah proses *check-in*. Pada tahap ini petugas *Front Office* harus melakukan verifikasi identitas tamu, memastikan data reservasi sesuai dengan *reservation voucher* atau surat jaminan, melakukan proses registrasi, serta memberikan akses kamar kepada tamu sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang berlaku. Pelaksanaan prosedur tersebut bertujuan untuk menjaga ketepatan administrasi, menghindari kesalahan penagihan, serta memberikan rasa aman dan nyaman kepada tamu selama menginap.

Hotel Aston Inn Gideon Batam merupakan salah satu hotel berbintang yang bekerja sama dengan berbagai *Offline Travel Agent* dalam penjualan kamar. Pada sistem reservasi melalui *Offline Travel Agent*, pihak travel agent berkewajiban mengirimkan *reservation voucher* kepada hotel sebagai bukti pemesanan sekaligus dasar bagi petugas *Front Office* untuk melakukan verifikasi sebelum proses *check-in* dilaksanakan. *Reservation voucher* memuat informasi mengenai identitas tamu, tipe kamar, lama menginap, metode pembayaran, serta bentuk kerja sama yang telah disepakati antara hotel dan *travel agent*. Oleh karena itu, keberadaan *reservation voucher* menjadi salah satu dokumen penting dalam proses pelayanan tamu.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Hotel Aston Inn Gideon Batam, penulis menemukan bahwa masih terjadi keterlambatan penerimaan *reservation voucher* pada tamu yang melakukan pemesanan melalui *Offline Travel Agent*. Selama periode observasi, kondisi tersebut terjadi sekitar 2–3 kasus dalam satu bulan. Keterlambatan tersebut umumnya disebabkan karena pihak travel agent terlambat atau lupa menyampaikan informasi pemesanan kepada bagian Sales hotel, yang seharusnya dilakukan paling lambat H-1 sebelum kedatangan tamu. Akibatnya, Sales belum dapat meneruskan informasi reservasi kepada bagian *Reservation* dan *Front Office* sehingga *reservation voucher* belum tersedia ketika tamu datang untuk melakukan *check-in*.

Dalam kondisi tersebut, petugas *Front Office* tidak dapat langsung memproses *check-in* karena harus terlebih dahulu melakukan konfirmasi kepada bagian Sales, *Reservation*, maupun pihak travel agent untuk memastikan bahwa reservasi tamu benar-benar telah dilakukan. Selama proses konfirmasi berlangsung, tamu harus menunggu hingga *reservation voucher* diterima oleh hotel. Meskipun prosedur tersebut dilakukan untuk menjaga ketepatan administrasi serta menghindari kesalahan dalam proses penagihan, waktu tunggu yang lebih lama berpotensi mengurangi kenyamanan tamu dan memengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan hotel.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kendala yang terjadi bukan disebabkan oleh tidak adanya *Standar Operasional Prosedur* (SOP) di Hotel Aston Inn Gideon Batam, melainkan karena keterlambatan penyampaian informasi reservasi dari pihak travel agent kepada hotel. Dalam situasi seperti ini, petugas *Front Office* dituntut untuk tetap memberikan pelayanan yang profesional, menjaga komunikasi yang baik dengan tamu, serta melakukan koordinasi secara efektif dengan bagian Sales, *Reservation*, dan pihak travel agent agar proses *check-in* dapat segera diselesaikan tanpa mengabaikan ketentuan operasional hotel.

Berdasarkan kondisi tersebut, penulis memandang bahwa penanganan keterlambatan reservation voucher merupakan permasalahan operasional yang perlu dikaji lebih lanjut karena berkaitan langsung dengan efektivitas proses check-in dan kualitas pelayanan kepada tamu. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat studi kasus yang berjudul "*Analisis Penanganan Keterlambatan Reservation Voucher pada Proses Check-in Tamu Offline Travel Agent di Hotel Aston Inn Gideon Batam.*"

1.2. Identifikasi Masalah

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

1. Masih terjadi keterlambatan penerimaan reservation voucher dari pihak *Offline Travel Agent* karena keterlambatan penyampaian informasi pemesanan kepada bagian Sales Hotel Aston Inn Gideon Batam.
2. Keterlambatan *reservation voucher* menyebabkan petugas *Front Office* harus melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada bagian Sales, Reservation, maupun pihak *Offline Travel Agent* sebelum proses *check-in* dapat dilakukan.
3. Proses konfirmasi tersebut menyebabkan waktu *check-in* menjadi lebih lama sehingga tamu harus menunggu dan berpotensi memengaruhi kelancaran pelayanan serta kepuasan tamu.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah:

1. Apa penyebab terjadinya keterlambatan reservation voucher pada proses *check-in* tamu *Offline Travel Agent* di Hotel Aston Inn Gideon Batam?
2. Bagaimana prosedur penanganan keterlambatan reservation voucher pada proses *check-in* tamu *Offline Travel Agent* di Hotel Aston Inn Gideon Batam?

3. Apa upaya yang dilakukan petugas *Front Office* dalam mengatasi keterlambatan *reservation voucher* agar proses *check-in* tetap berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)?

1.4. Tujuan Studi Kasus

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari pelaksanaan studi kasus ini adalah:

1. Untuk mengetahui penyebab terjadinya keterlambatan *reservation voucher* pada proses *check-in* tamu *Offline Travel Agent* di Hotel Aston Inn Gideon Batam.
2. Untuk menganalisis prosedur penanganan keterlambatan *reservation voucher* pada proses *check-in* tamu *Offline Travel Agent* di Hotel Aston Inn Gideon Batam.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan petugas *Front Office* dalam mengatasi keterlambatan *reservation voucher* agar proses *check-in* tetap berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

1.5. Manfaat studi kasus

Dengan adanya hasil dari studi kasus ini dapat diharapkan memberikan manfaat bagi beberapa pihak:

1. Bagi Hotel

- Sebagai bahan evaluasi komprehensif terhadap efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) yang saat ini berlaku terkait penanganan *reservation voucher* dari *Offline Travel Agent*.
- Memberikan masukan konstruktif bagi manajemen hotel dalam merumuskan kebijakan baru untuk meminimalisir *waiting time* saat *check-in* dan mencegah potensi kerugian akibat kesalahan penagihan (*billing error*).
- Meningkatkan citra dan reputasi hotel di mata tamu maupun mitra bisnis (*travel agent*) melalui perbaikan kualitas pelayanan.

2. **Bagi Departemen Front Office**

- Menjadi pedoman atau referensi internal bagi staf *Front Office* (terutama *Front Desk Agent* dan *Duty Manager*) dalam mengambil keputusan taktis dan melakukan *service recovery* saat menghadapi situasi keterlambatan *voucher*.
- Meningkatkan kompetensi staf dalam menangani komplain tamu yang timbul akibat proses administrasi yang lambat.

3. **Bagi Departemen Reservasi dan Sales/Marketing**

- Menjadi bahan introspeksi untuk memperbaiki alur komunikasi dan koordinasi antar-departemen (*inter-departmental communication*) terkait pemantauan status dokumen tamu.
- Mendorong terciptanya sistem *tracking* atau *follow-up* yang lebih terstruktur terhadap *Offline Travel Agent* sebelum hari kedatangan tamu (*pre-arrival*).

4. **Bagi Mitra Offline Travel Agent**

Memberikan gambaran nyata mengenai dampak keterlambatan pengiriman dokumen terhadap operasional hotel dan kepuasan tamu, sehingga diharapkan agen perjalanan dapat meningkatkan kedisiplinan dalam pengiriman *voucher* sesuai tenggat waktu yang disepakati.

5. **Bagi Penulis/Mahasiswa**

- Mengimplementasikan teori dan konsep yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja profesional yang sesungguhnya.
- Melatih kemampuan berpikir kritis (*critical thinking*), analisis masalah (*problem solving*), serta penyusunan karya ilmiah yang sistematis dan bertanggung jawab.
- Menambah wawasan mendalam mengenai dinamika dan tantangan nyata di dunia industri perhotelan, khususnya di departemen *Front Office*.

6. Bagi Institusi Pendidikan (Kampus/Program Studi)

- Sebagai bukti konkret terjalannya kerjasama yang baik antara institusi pendidikan dengan dunia industri (hotel) melalui kegiatan magang atau penelitian.
- Menjadi bahan masukan bagi program studi dalam melakukan tinjauan kurikulum (*curriculum review*), agar materi yang diajarkan tetap relevan dengan kebutuhan dan tantangan terbaru di industri perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1.Landasan Teori

A. Hotel

Hotel Hotel merupakan salah satu jenis usaha yang bergerak di bidang jasa dengan menyediakan pelayanan akomodasi, makanan dan minuman, serta berbagai fasilitas penunjang lainnya bagi tamu yang menginap. Dalam industri perhotelan, pelayanan menjadi unsur utama karena kepuasan tamu tidak hanya ditentukan oleh kualitas fasilitas yang tersedia, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh karyawan hotel. Oleh karena itu, setiap departemen di hotel memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang profesional sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan.

Menurut Sulastiyono (2018), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola secara komersial dengan menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya bagi masyarakat umum. Sementara itu, Bagyono (2014) menjelaskan bahwa hotel merupakan usaha yang menyediakan kamar sebagai tempat menginap beserta berbagai fasilitas pendukung untuk memenuhi kebutuhan tamu selama berada di hotel.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan perusahaan jasa yang menyediakan akomodasi beserta berbagai fasilitas dan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan tamu selama menginap. Selain menyediakan tempat beristirahat, hotel juga berperan dalam menciptakan pengalaman menginap yang nyaman melalui pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan tamu.

Dalam kegiatan operasionalnya, hotel memiliki beberapa departemen yang saling berkoordinasi untuk memberikan pelayanan kepada tamu, seperti *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage*, *Sales and Marketing*, *Engineering*, *Human Resources*, dan *Finance*. Setiap departemen memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda, namun seluruhnya saling mendukung agar operasional hotel berjalan secara efektif dan efisien.

Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu adalah *Front Office*. Departemen ini menjadi pusat pelayanan karena berinteraksi langsung dengan tamu sejak sebelum kedatangan, selama menginap, hingga tamu meninggalkan hotel. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan *Front Office* menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan tamu serta citra hotel secara keseluruhan. Dalam studi kasus ini, pembahasan difokuskan pada peran *Front Office* dalam menangani keterlambatan *reservation voucher* pada proses *check-in* tamu Offline Travel Agent di Hotel Aston Inn Gideon Batam.

B. Departemen Front Office

Front Office merupakan salah satu departemen yang memiliki peranan penting dalam operasional hotel karena menjadi pusat pelayanan yang berhubungan langsung dengan tamu sejak sebelum kedatangan, selama menginap, hingga tamu meninggalkan hotel. Departemen ini menjadi tempat pertama yang dikunjungi tamu pada saat datang ke hotel dan bagian terakhir yang memberikan pelayanan ketika tamu melakukan *check-out*. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Front Office* sangat memengaruhi kesan pertama, kepuasan, serta citra hotel secara keseluruhan.

Menurut Bagyono (2014), *Front Office* adalah departemen yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada tamu mulai dari proses reservasi, registrasi (*check-in*), pelayanan selama tamu menginap, hingga proses *check-out*. Sementara itu, Sulastiyono (2018) menyatakan bahwa *Front Office* merupakan pusat informasi dan pusat pelayanan hotel yang berfungsi sebagai penghubung antara tamu dengan seluruh departemen di hotel.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Front Office* merupakan departemen yang bertanggung jawab memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu, mengelola administrasi tamu, serta mengoordinasikan kebutuhan tamu dengan departemen lain agar pelayanan hotel dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Dalam kegiatan operasional hotel, *Front Office* memiliki beberapa fungsi utama, yaitu menerima dan mengonfirmasi reservasi, melakukan proses registrasi tamu (*check-in*), memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, menangani permintaan dan keluhan tamu, mengelola administrasi tamu selama menginap, serta melaksanakan proses *check-out*. Selain itu, *Front Office* juga berperan sebagai pusat komunikasi yang menghubungkan tamu dengan departemen lain, seperti *Housekeeping*, *Reservation*, *Sales and Marketing*, dan *Accounting*, sehingga kebutuhan tamu dapat dipenuhi dengan cepat dan tepat.

Petugas *Front Office* juga bertanggung jawab memastikan seluruh data reservasi dan dokumen pendukung telah sesuai sebelum proses *check-in* dilakukan. Apabila terjadi kendala, seperti keterlambatan *reservation voucher* dari pihak *Offline Travel Agent*, petugas *Front Office* harus melakukan koordinasi dengan bagian Sales, Reservation, maupun pihak travel agent untuk memastikan status reservasi tamu. Langkah tersebut dilakukan untuk menghindari kesalahan administrasi sekaligus memastikan bahwa proses pelayanan tetap berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa *Front Office* tidak hanya berfungsi sebagai bagian penerima tamu, tetapi juga sebagai pusat koordinasi pelayanan hotel. Kemampuan petugas *Front Office* dalam berkomunikasi, menyelesaikan permasalahan, serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran proses *check-in* dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Dalam studi kasus ini, peran *Front Office* menjadi fokus utama karena departemen inilah yang bertanggung jawab menangani keterlambatan *reservation voucher* pada proses *check-in* tamu *Offline Travel Agent* di Hotel Aston Inn Gideon Batam.

C. Proses Check-in

Proses *check-in* merupakan salah satu tahapan pelayanan utama yang dilakukan oleh Departemen *Front Office* pada saat tamu tiba di hotel. Melalui proses ini, petugas *Front Office* melakukan registrasi tamu, memverifikasi data

reservasi, memastikan metode pembayaran atau jaminan reservasi, serta memberikan kartu kunci kamar sebelum tamu menempati kamar yang telah dipesan. Kelancaran proses *check-in* sangat memengaruhi kesan pertama tamu terhadap kualitas pelayanan hotel sehingga harus dilaksanakan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Menurut Bagyono (2014), *check-in* merupakan proses registrasi tamu yang dilakukan sebelum tamu memperoleh hak untuk menempati kamar yang telah dipesan. Sementara itu, Sulastiyono (2018) menjelaskan bahwa proses *check-in* bertujuan untuk memastikan seluruh data tamu, data reservasi, dan metode pembayaran telah sesuai sehingga pelayanan dapat diberikan dengan aman dan tertib.

Pada pelaksanaannya, proses *check-in* diawali dengan menyambut tamu, memeriksa data reservasi, melakukan verifikasi identitas tamu, memastikan reservation voucher atau bentuk jaminan lainnya, melakukan registrasi pada sistem hotel, menyiapkan kartu kunci kamar, serta memberikan informasi mengenai fasilitas dan layanan hotel. Seluruh tahapan tersebut harus dilakukan secara teliti untuk menghindari kesalahan administrasi maupun kendala operasional selama tamu menginap.

Dalam praktik operasional hotel, terdapat beberapa kondisi yang dapat menyebabkan proses *check-in* tidak berjalan sesuai prosedur normal, salah satunya adalah keterlambatan diterimanya *reservation voucher* dari pihak *Offline Travel Agent*. Ketika kondisi tersebut terjadi, petugas *Front Office* tidak dapat langsung menyelesaikan proses *check-in* karena harus memastikan terlebih dahulu bahwa reservasi tamu telah terkonfirmasi. Oleh sebab itu, petugas perlu melakukan koordinasi dengan bagian Sales, Reservation, maupun pihak *travel agent* sebelum tamu diberikan akses ke kamar.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa proses *check-in* tidak hanya merupakan kegiatan registrasi tamu, tetapi juga proses verifikasi yang bertujuan untuk memastikan seluruh persyaratan administrasi telah terpenuhi sebelum pelayanan diberikan. Ketepatan pelaksanaan proses *check-in* menjadi salah satu faktor yang menentukan kualitas pelayanan *Front Office*, termasuk dalam

menangani kondisi keterlambatan *reservation voucher* seperti yang menjadi fokus dalam studi kasus ini.

D. Reservasi Hotel dan Reservation Voucher

Reservation Voucher merupakan proses pemesanan kamar yang dilakukan oleh calon tamu sebelum kedatangan dengan tujuan untuk memastikan ketersediaan kamar sesuai dengan kebutuhan tamu. Melalui proses reservasi, hotel memperoleh informasi mengenai identitas tamu, tanggal kedatangan dan keberangkatan, jenis kamar yang dipesan, jumlah tamu, serta metode pembayaran atau jaminan reservasi. Informasi tersebut menjadi dasar bagi hotel dalam mempersiapkan pelayanan sebelum tamu tiba.

Menurut Bagyono (2014), reservasi adalah proses pemesanan kamar yang dilakukan oleh calon tamu melalui berbagai saluran pemesanan, baik secara langsung maupun melalui pihak ketiga, seperti travel agent. Sementara itu, Sulastiyono (2018) menjelaskan bahwa reservasi bertujuan untuk memberikan kepastian kepada tamu mengenai ketersediaan kamar sekaligus membantu hotel dalam merencanakan operasional dan pelayanan kepada tamu.

Dalam operasional hotel, reservasi dapat dilakukan melalui beberapa cara, antara lain pemesanan langsung oleh *tamu walk-in* atau direct booking, melalui telepon, surat elektronik e-mail, situs web hotel, *Online Travel Agent* (OTA), maupun *Offline Travel Agent*. Masing-masing metode memiliki prosedur administrasi yang berbeda, namun seluruhnya bertujuan memastikan bahwa data reservasi tercatat dengan benar sebelum tamu datang ke hotel.

Salah satu dokumen penting dalam reservasi melalui *Offline Travel Agent* adalah *reservation voucher*. *Reservation voucher* merupakan dokumen yang diterbitkan oleh travel agent sebagai bukti bahwa tamu telah melakukan pemesanan kamar di hotel. Dokumen tersebut umumnya memuat informasi mengenai nama tamu, nomor reservasi, tanggal menginap, jenis kamar, jumlah tamu, metode pembayaran, serta keterangan lain yang berkaitan dengan kerja sama antara hotel dan travel agent.

Bagi pihak hotel, reservation voucher memiliki fungsi sebagai dasar verifikasi sebelum proses *check-in* dilakukan. Petugas *Front Office* menggunakan dokumen tersebut untuk mencocokkan data reservasi yang diterima dengan identitas tamu yang datang. Selain itu, *reservation voucher* juga menjadi acuan dalam proses administrasi dan penagihan kepada pihak travel agent, sehingga keberadaannya sangat penting dalam menghindari kesalahan pelayanan maupun kesalahan transaksi.

Apabila *reservation voucher* belum diterima pada saat tamu datang untuk melakukan *check-in*, petugas *Front Office* harus melakukan koordinasi dengan bagian Sales, Reservation, maupun pihak *Offline Travel Agent* untuk memastikan bahwa reservasi telah dilakukan. Proses tersebut bertujuan untuk menjaga ketepatan administrasi sekaligus memastikan pelayanan kepada tamu tetap berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa reservasi dan reservation voucher merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam proses pelayanan tamu, khususnya pada pemesanan melalui *Offline Travel Agent*. Kelengkapan dan ketepatan penyampaian *reservation voucher* sangat berpengaruh terhadap kelancaran proses *check-in* serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh Front Office.

E. Offline Travel Agent

Offline Travel Agent merupakan perusahaan atau biro perjalanan yang bekerja sama dengan hotel dalam memasarkan dan menjual produk akomodasi kepada pelanggan melalui sistem pemesanan secara langsung, tanpa menggunakan sistem reservasi daring (online) yang terintegrasi secara otomatis. Dalam kerja sama ini, proses pemesanan kamar dilakukan melalui media komunikasi seperti surat elektronik (e-mail), telepon, atau aplikasi komunikasi lainnya, kemudian diteruskan kepada pihak hotel sebagai dasar pelaksanaan pelayanan kepada tamu.

Menurut Ismayanti (2010), travel agent adalah badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan perjalanan dengan memberikan berbagai layanan, seperti pemesanan akomodasi, transportasi, dan paket wisata kepada pelanggan.

Dalam pelaksanaannya, *Offline Travel Agent* berperan sebagai perantara antara tamu dengan hotel untuk memastikan kebutuhan tamu dapat dipenuhi sesuai dengan pemesanan yang telah dilakukan.

Pada sistem kerja sama antara hotel dan *Offline Travel Agent*, setiap reservasi yang dilakukan oleh tamu harus dikonfirmasi kepada pihak hotel melalui bagian Sales atau Reservation. Setelah reservasi diterima dan diproses, pihak travel agent akan menerbitkan *reservation voucher* yang berisi informasi mengenai identitas tamu, tanggal menginap, tipe kamar, jumlah tamu, metode pembayaran, serta keterangan lain yang berkaitan dengan pemesanan. Dokumen tersebut kemudian dikirimkan kepada pihak hotel sebagai dasar verifikasi sebelum proses *check-in* dilaksanakan.

Kelancaran komunikasi antara *Offline Travel Agent* dan pihak hotel menjadi faktor penting dalam mendukung proses pelayanan kepada tamu. Apabila terjadi keterlambatan pengiriman informasi reservasi maupun *reservation voucher*, proses *check-in* berpotensi mengalami kendala karena petugas *Front Office* harus melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada bagian Sales, Reservation, maupun pihak travel agent untuk memastikan status pemesanan tamu.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Offline Travel Agent* memiliki peranan penting dalam proses reservasi hotel karena menjadi penghubung antara tamu dan hotel. Oleh karena itu, ketepatan penyampaian informasi reservasi dan *reservation voucher* sangat diperlukan agar proses *check-in* dapat berjalan dengan lancar, sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu.

F. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang digunakan oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk mengatur tata cara pelaksanaan pekerjaan agar dilakukan secara konsisten, efektif, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam industri perhotelan, SOP menjadi acuan bagi setiap departemen dalam memberikan pelayanan kepada tamu sehingga kualitas pelayanan dapat terjaga dan kesalahan operasional dapat diminimalkan.

Menurut Atmoko (2011), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi atau pedoman kerja yang disusun secara sistematis sebagai acuan dalam melaksanakan suatu pekerjaan sehingga setiap kegiatan dapat berjalan secara efektif dan konsisten. Sementara itu, Tambunan (2013) menyatakan bahwa SOP merupakan standar kerja yang digunakan untuk memastikan setiap proses operasional dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan tujuan organisasi.

Dalam Departemen *Front Office*, SOP menjadi pedoman bagi petugas dalam melaksanakan berbagai aktivitas pelayanan, seperti menerima reservasi, melakukan proses *check-in*, menangani permintaan tamu, menyelesaikan keluhan, hingga proses *check-out*. Pada proses *check-in*, petugas *Front Office* wajib melakukan verifikasi identitas tamu, mencocokkan data reservasi, memastikan metode pembayaran atau jaminan reservasi, serta memeriksa kelengkapan dokumen pendukung, termasuk reservation voucher bagi tamu yang melakukan pemesanan melalui *Offline Travel Agent*.

Apabila terjadi kendala, seperti keterlambatan diterimanya *reservation voucher*, petugas *Front Office* tetap harus mengikuti prosedur yang berlaku dengan melakukan koordinasi kepada bagian Sales, Reservation, maupun pihak *Offline Travel Agent* sebelum memberikan akses kamar kepada tamu. Langkah tersebut dilakukan untuk memastikan keabsahan data reservasi serta menghindari kesalahan administrasi maupun penagihan di kemudian hari.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki peranan penting dalam menjaga kelancaran operasional hotel, khususnya pada proses *check-in*. Kepatuhan petugas *Front Office* terhadap SOP membantu memastikan bahwa setiap pelayanan diberikan secara tepat, aman, dan sesuai dengan ketentuan hotel, termasuk ketika menghadapi keterlambatan reservation voucher pada tamu *Offline Travel Agent*.

G. Penanganan Keterlambatan Reservasi Voucher

Penanganan (*handling*) merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh petugas untuk mengatasi suatu permasalahan agar kegiatan operasional tetap

berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam industri perhotelan, kemampuan petugas dalam menangani permasalahan operasional menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Oleh karena itu, setiap kendala yang terjadi harus diselesaikan secara cepat, tepat, dan tetap mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Pada proses *check-in* tamu *Offline Travel Agent*, salah satu kendala yang dapat terjadi adalah keterlambatan diterimanya reservation voucher. Kondisi tersebut dapat disebabkan oleh keterlambatan penyampaian informasi reservasi dari pihak *Offline Travel Agent* kepada bagian Sales hotel, sehingga reservation voucher belum diterima oleh bagian Reservation maupun *Front Office* ketika tamu datang untuk melakukan *check-in*. Akibatnya, petugas *Front Office* belum dapat langsung menyelesaikan proses *check-in* karena data reservasi masih perlu dipastikan terlebih dahulu.

Keterlambatan reservation voucher dapat memberikan dampak terhadap kelancaran pelayanan di *Front Office*. Petugas harus meluangkan waktu untuk melakukan koordinasi dengan bagian Sales, Reservation, maupun pihak *Offline Travel Agent* guna memastikan bahwa reservasi tamu benar-benar telah dilakukan. Selama proses konfirmasi berlangsung, tamu harus menunggu hingga data reservasi dan reservation voucher diterima oleh pihak hotel. Apabila penanganan tidak dilakukan dengan baik, kondisi tersebut dapat memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel.

Dalam menghadapi kondisi tersebut, petugas *Front Office* perlu menerapkan langkah-langkah penanganan yang sesuai dengan prosedur operasional hotel. Langkah pertama adalah menyambut tamu dengan ramah serta menjelaskan bahwa hotel sedang melakukan proses verifikasi data reservasi. Selanjutnya, petugas melakukan pengecekan data pada sistem reservasi hotel dan menghubungi bagian Sales atau Reservation untuk memastikan status pemesanan tamu. Apabila data belum ditemukan, petugas kemudian melakukan koordinasi dengan pihak *Offline Travel Agent* agar reservation voucher segera dikirimkan kepada hotel. Setelah reservation voucher diterima dan data reservasi telah sesuai, proses *check-in* dapat

dilanjutkan dengan memberikan kartu kunci kamar serta informasi mengenai fasilitas hotel kepada tamu.

Selain melakukan koordinasi, kemampuan komunikasi petugas *Front Office* juga sangat diperlukan dalam menangani keterlambatan reservation voucher. Petugas harus mampu memberikan penjelasan kepada tamu dengan bahasa yang sopan, jelas, dan profesional agar tamu memahami penyebab keterlambatan proses *check-in*. Sikap yang ramah, komunikatif, serta tetap berorientasi pada pelayanan akan membantu menjaga kenyamanan tamu selama menunggu proses verifikasi berlangsung.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penanganan keterlambatan reservation voucher tidak hanya memerlukan ketelitian dalam proses administrasi, tetapi juga membutuhkan koordinasi yang baik antarbagian serta komunikasi yang efektif dengan tamu. Apabila seluruh tahapan penanganan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), maka proses check-in tetap dapat berjalan dengan baik meskipun terjadi keterlambatan penerimaan reservation voucher dari pihak *Offline Travel Agent*. Dalam studi kasus ini, teori mengenai penanganan keterlambatan reservation voucher menjadi dasar untuk menganalisis langkah-langkah yang dilakukan oleh petugas *Front Office* di Hotel Aston Inn Gideon Batam.

2.2. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat landasan teoritis dan menemukan celah penelitian (*research gap*), berikut adalah tinjauan terhadap beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penanganan komplain dan penerapan standar pelayanan dalam industri perhotelan:

Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Temuan Utama	Perbedaan Dengan Penelitian Ini
1	Pratama & Lestari (2022)	Analisis Efisiensi Proses <i>Check-in</i> Tamu Grup	Kualitatif Deskriptif	Komunikasi manual via email menyebabkan	Fokus pada efisiensi waktu secara umum, bukan spesifik

		dan <i>Travel Agent</i> di Hotel Bintang Tiga		n delay <i>check-in</i> 10-15 menit. Diperlukan verifikasi pra-kedatangan.	pada penanganan <i>voucher</i> yang terlambat kegagalan dan pemulihan.
2	Hidayat & Wulandari (2023)	Kendala Administratif dan Penanganan Ketidaksesuaian Data <i>Voucher</i> dari <i>Travel Agent</i> di Departemen <i>Front Office</i>	Studi Kasus	Kompensasi materiil saja Ketidaksesuaian data <i>voucher</i> menyebabkan kebingungan <i>billing</i> (<i>City vs Guest Ledger</i>). Solusi: <i>Checklist</i> harian.	Fokus pada aspek administratif/ <i>billing</i> , sedangkan penelitian ini fokus pada penanganan tamu di garis depan (<i>frontline handling</i>)
3	Nugraha & Santoso (2021)	Strategi Penanganan Keluhan Tamu Akibat Keterlambatan Proses <i>Check-in</i> di Area Lobi Hotel	Kualitatif (Observasi Partisipan)	Penerapan metode HEAT dan pemberian fasilitas tunggu (<i>welcome drink</i>) efektif menurunkan tingkat keluhan tamu.	Penelitian ini lebih spesifik pada akar masalah keterlambatan <i>voucher</i> TA <i>Offline</i> , bukan antrean umum.
4	Rahmawati (2024)	Perbandingan Efektivitas Sistem Reservasi <i>Online Travel Agent</i> (OTA) dan <i>Offline Travel Agent</i> terhadap Kinerja <i>Front Office</i>	Kuantitatif Deskriptif.	TA <i>Offline</i> memiliki tingkat keterlambatan dokumen dan <i>error</i> data 3x lebih tinggi karena tidak terintegrasi <i>real-time</i> .	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali <i>taktik</i> penanganan staf, bukan sekadar membandingkan sistem..

Berdasarkan tabel di atas, dapat diidentifikasi beberapa kesenjangan penelitian yang menjadi dasar pentingnya studi kasus ini dilakukan:

1) Keterbatasan pada Pengukuran Efisiensi *Check-in* Secara Umum:

Penelitian terdahulu cenderung mengukur efisiensi *check-in* hanya berdasarkan metrik waktu rata-rata secara agregat (misalnya: "rata-rata waktu *check-in* adalah 5–7 menit"). Namun, literatur tersebut gagal membedah *bottleneck* (hambatan) spesifik yang terjadi pada satu segmen tamu, yaitu tamu *Offline Travel Agent*. Penelitian sebelumnya tidak merinci tahapan mikro yang menyebabkan penundaan, seperti: waktu yang terbuang saat *Front Desk Agent* (FDA) mencari email *voucher* di *inbox* yang menumpuk, waktu *hold* saat menelepon pihak TA untuk konfirmasi lisan, atau kebingungan tamu saat diminta menunggu di lobi tanpa kepastian. Studi ini secara spesifik mengisi celah tersebut dengan menganalisis *timeline* penanganan kasus per kasus, mulai dari tamu tiba hingga *voucher* ditemukan atau keputusan alternatif diambil.

2) Pembahasan pada Aspek Administratif dan *Billing* di Balik Layar (*Back-Office*):

Staf resepsionis sering terjepit dalam konflik kepentingan: di satu sisi mereka terikat SOP keuangan yang ketat (dilarang memproses *check-in* tanpa jaminan dokumen resmi), namun di sisi lain mereka menghadapi tekanan psikologis untuk melayani tamu yang sudah hadir secara fisik, lelah setelah perjalanan, dan menuntut pelayanan cepat. Penelitian ini secara spesifik mengisi celah dengan menyoroti bagaimana staf FOD menavigasi dilema ini dan merumuskan SOP yang menyeimbangkan keamanan finansial hotel dengan empati pelayanan.

3) Pendekatan Kuantitatif dalam Perbandingan Sistem OTA vs *Offline* yang Minim solusi prosedural

Penelitian terdahulu yang membandingkan *Online Travel Agent* (OTA) dan TA *Offline* umumnya menggunakan metode kuantitatif

(survei/statistik) hanya untuk membuktikan *bahwa* TA *Offline* memiliki tingkat keterlambatan atau *error* data yang lebih tinggi (misalnya: "TA *Offline* memiliki tingkat kesalahan data 30% lebih tinggi daripada OTA").

Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan pendekatan kualitatif untuk menggali dan merumuskan *protokol mitigasi prosedural* yang konkret. Misalnya: merumuskan kriteria kapan *Duty Manager* boleh memberikan pengecualian *check-in* berbasis tangkapan layar (*screenshot*) konfirmasi dari aplikasi TA, atau bagaimana menerapkan *pre-arrival checklist* 24 jam sebelum kedatangan untuk memaksa TA mengirimkan *voucher* lebih awal.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk melengkapi literatur yang ada dengan memberikan analisis mendalam tentang interaksi antara prosedur operasional standar dan perilaku interpersonal staff dalam menangani Keterlambatan Reservation Voucher pada Proses Check-in Tamu Offline Travel Agent

2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam studi kasus ini disusun untuk menggambarkan alur berpikir dalam menganalisis permasalahan keterlambatan *reservation voucher* pada proses *check-in* tamu *Offline Travel Agent* di Departemen *Front Office* Hotel Aston Inn Gideon Batam. Permasalahan ini diawali dengan ditemukannya fenomena operasional berupa tamu yang datang untuk melakukan *check-in* tanpa disertai *reservation voucher* yang telah diterima oleh pihak hotel. Kondisi tersebut menyebabkan staf *Front Desk Agent* harus melakukan proses verifikasi manual kepada pihak *Travel Agent* maupun Departemen Reservasi sebelum proses check-in dapat dilanjutkan.

Akibat dari kondisi tersebut, waktu tunggu tamu menjadi lebih lama, terjadi antrean pada area Front Office, beban kerja staf meningkat, serta berpotensi menimbulkan keluhan tamu karena pelayanan dinilai kurang cepat. Permasalahan tersebut selanjutnya dianalisis menggunakan

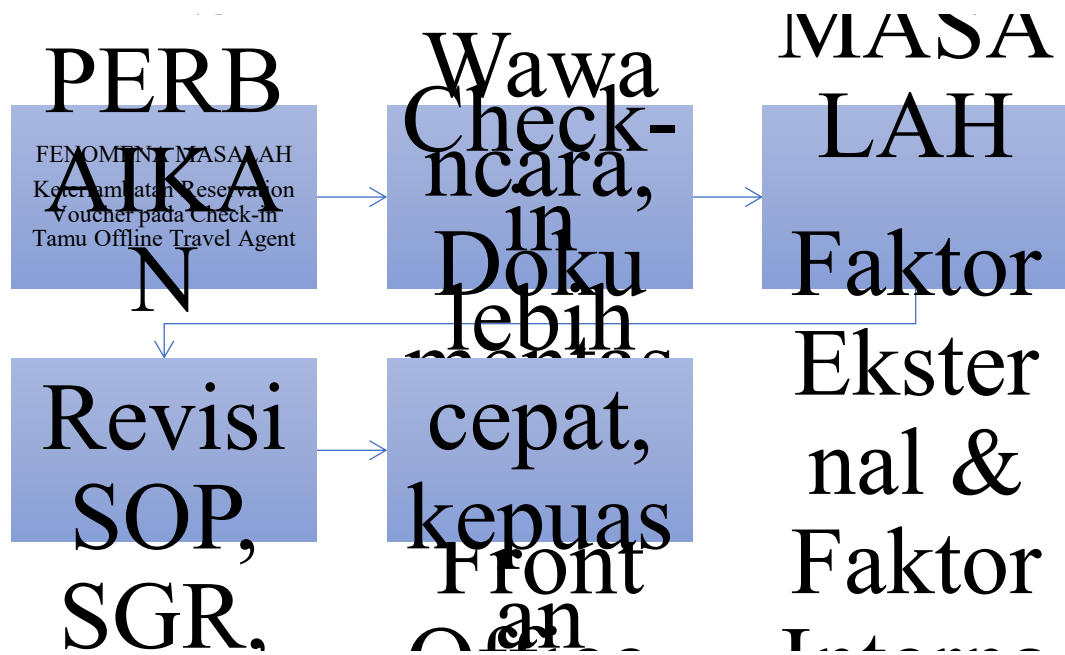
pendekatan penelitian kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai penyebab terjadinya keterlambatan reservation voucher.

Analisis dilakukan dengan menggunakan teori Manajemen Operasional Front Office menurut Sulastiyono (2016), dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL khususnya Reliability dan Responsiveness menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018), serta metode HEAT (Hear, Empathize, Apologize, Take Action) sebagai pendekatan dalam menangani keluhan tamu.

Hasil analisis diarahkan untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah baik dari faktor eksternal maupun faktor internal hotel. Faktor eksternal meliputi keterlambatan pengiriman voucher oleh pihak Offline Travel Agent, sistem reservasi yang masih manual, serta lambatnya komunikasi antara pihak agen dengan hotel. Sementara itu, faktor internal meliputi SOP yang mengharuskan adanya voucher sebelum proses check-in, serta belum adanya mekanisme komunikasi darurat antara Front Office dan Departemen Reservasi.

Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, dirumuskan beberapa rekomendasi perbaikan, yaitu penyempurnaan SOP penanganan tamu Offline Travel Agent tanpa voucher, penerapan prosedur alternatif berupa Secure Guest Room (SGR), penyusunan escalation matrix sebagai alur komunikasi darurat, serta pelaksanaan pelatihan penanganan keluhan menggunakan metode HEAT bagi seluruh staf Front Office.

Melalui penerapan rekomendasi tersebut diharapkan proses check-in tamu Offline Travel Agent menjadi lebih efektif dan efisien, waktu tunggu tamu dapat ditekan menjadi kurang dari lima menit, kepastian prosedur penagihan hotel tetap terjaga, serta kepuasan tamu terhadap pelayanan Front Office semakin meningkat.



BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini Adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan *studi kasus*. Penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk memperoleh gambaran secara mendalam, sistematis, dan faktual mengenai prosedur *handling check in* tamu *offline travel agent* pada Departemen *Front Office* Aston Inn Gideon Batam.

Pendekatan *studi kasus* dipilih karena penelitian ini berfokus pada satu objek tertentu, yaitu prosedur *handling check in* tamu *offline travel agent* di Aston Inn Gideon Batam. Penelitian ini tidak hanya mengamati tahapan-tahapan proses *check in*, tetapi juga mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi oleh petugas *Front Office* serta upaya atau rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada tamu *offline travel agent*.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi langsung, wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dalam proses pelayanan tamu, serta dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI).

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan prosedur *handling check in* tamu *offline travel agent* di Aston Inn Gideon Batam.

3.2. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan PLI

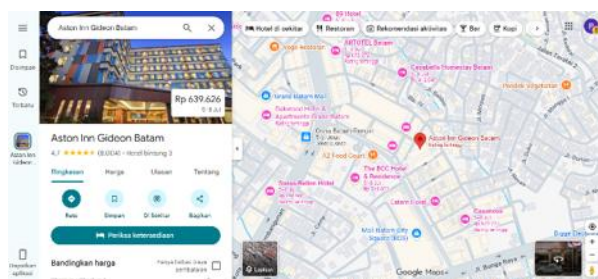
Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Aston Inn Gideon Batam yang berlokasi strategis dikawasan bisnis, hiburan dan pusat perbelanjaan. Penuin, Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau. Beralamat lengkap di Kompleks Penuin Centre Blok AA No. 1, Batu Selicin, Lubuk Baja, Kota Batam dimana aksesibilitas lokasi yang dekat dengan pusat perbelanjaan (Batam City Square) dan area perkantoran yang menjadi karakteristik tamu yang beragam baik itu wisatawan domestik maupun pelaku bisnis yang menambah kompleksitas dinamika layanan dilapangan.

Pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) ini dilakukan selama 6 bulan terhitung dari 23 Januari hingga 23 Juli 2026 rentang waktu ini dipilih agar penulis dapat mengamati siklus opsional secara menyeluruh termasuk variasi beban kerja pada hari-hari sibuk serta memantau konsistensi standar pelayanan jangka panjang.

Berikut adalah rincian pelaksanaan kegiatan magang berdampak yang telah saya susun, disajikan dalam bentuk tabel untuk memudahkan pemahaman dan evaluasi:

Tabel 3.1 Perencanaan Kegiatan Magang Berdampak

No	Tanggal	Kegiatan	Catatan
1.	22 Januari 2026	Kedatangan di hotel	Perubahan tanggal dan durasi kegiatan ini mungkin terjadi sesuai dengan kebijakan hotel.
2.	23 Januari – 23 Juli 2026	Penempatan di departemen Front Office	Perubahan tanggal dan durasi kegiatan ini mungkin terjadi sesuai dengan kebijakan hotel.
3	13 Juli -19 Juli 2026	Penyusunan laporan	Perubahan tanggal dan durasi kegiatan ini mungkin terjadi sesuai dengan kebijakan hotel.
4.	24 Juli 2026	Kembali ke kampus	Perubahan tanggal dan durasi kegiatan ini mungkin terjadi sesuai dengan kebijakan hotel.



Gambar 3.1 Maps Lokasi Hotel Aston Inn Gideon Batam

Sumber : Google Maps, 2026

3.3. Profil Industri/ Perusahaan

3.3.1. Profil Aston Inn Gideon Batam



Gambar 3.2 Aston Inn Gideon Batam

Sumber : Aston Inn Gideon Batam, 2026

Dapat dilihat dari latar belakang pengelolaan dan latar tempatnya sebagai bagian dari jaringan hotel Aston yang dikelola oleh Archipelago International, salah satu grup manajemen hotel terkemuka di Indonesia. Aston Inn Gideon Batam beroperasi sebagai hotel berbintang tiga dengan konsep modern dan praktis, yang dibangun untuk melayani kebutuhan wisatawan dan pebisnis di kawasan Nagoya, Batam, yang merupakan pusat komersial dan perbelanjaan utama di kota tersebut. Lokasinya yang strategis di Kompleks Penuin Centre Blok AA No. 1, Batu Selicin, Lubuk Baja, menjadikan hotel ini mudah diakses dari Batam City Square (BCS), pusat kuliner, dan kawasan bisnis sekitar Nagoya.

Perkembangan hotel ini semakin diperkuat saat Aston Inn Gideon Batam resmi menjadi mitra beberapa penyedia layanan pendukung, seperti perusahaan keamanan PT Putra Tidar Perkasa pada tahun 2019, yang menandai komitmen hotel untuk meningkatkan aspek keamanan dan kenyamanan tamu secara profesional. Dengan dukungan manajemen Archipelago International, hotel ini mengusung standar pelayanan bintang yang konsisten, serta terus memperbaiki fasilitas dan layanan berdasarkan ulasan tamu, sehingga mampu mempertahankan posisinya sebagai salah satu hotel pilihan di kawasan Batam Nagoya. Meskipun informasi historis rinci seperti tahun berdiri dan renovasi besar-besaran tidak banyak diungkap secara publik, konteksnya jelas

bahwa Aston Inn Gideon Batam tumbuh sebagai bagian dari ekspansi jaringan Aston di kota-kota industri dan bisnis seperti Batam.

Aston Inn Gideon Batam memiliki total sekitar 158 kamar dengan berbagai tipe yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan tamu, baik perjalanan bisnis maupun wisata keluarga. Secara garis besar, jumlah dan detail tipe kamar yang tersedia mencakup beberapa kategori utama, masing-masing dengan ukuran, konfigurasi tempat tidur, serta kapasitas tamu yang berbeda. Tipe yang tersedia yaitu Superior, Deluxe, Deluxe Premier, Family Room, Executive Suite Dan Family Suite Room seluruh kamar dilengkapi dengan fasilitas lengkap sesuai *Standart* internasional. Fasilitas lain seperti Bamboo restaurant yang menyajiakn hidangan lokal dan mancanegara, memiliki 2 meeting room yaitu big sized meeting room cendana dan medium meeting room pinus yang dapat digunakan untuk keperluan bisnis maupun acara hiburan atau pernikahan.

3.3.2. Profil Archipelago Internasional Group

Archipelago International Group berdiri pada tahun 1997 di Indonesia oleh seorang investor asal Amerika, Charles Brookfield, yang awalnya membangun usaha manajemen hotel di bawah nama Aston International. Pada masa awal tersebut, perusahaan fokus pada pengelolaan hotel mid-scale dan budget, serta mengembangkan konsep serviced apartment yang dapat digunakan untuk tinggal harian dengan fasilitas long-stay, sehingga cocok untuk pasar domestik maupun ekspatriat. Dalam perkembangannya, Aston International memperluas portofolio brand-nya dengan meluncurkan berbagai merek hotel seperti Aston, Grand Aston, Royal Kamuela, Aston City, Aston Inn, Quest, serta favehotel sebagai unit hotel budget dengan konsep yang terstandarisasi dan terjangkau.

Pada tahun 2000, kantor pusat perusahaan dipindahkan dari Hawaii ke Jakarta, Indonesia, sebagai bentuk komitmen jangka panjang terhadap pasar hospitality di tanah air. Seiring waktu, Archipelago berhasil tumbuh menjadi salah satu grup manajemen hotel swasta terbesar di Asia Tenggara, dengan ratusan hotel yang dikelola di berbagai kota di Indonesia, serta mulai merambah pasar internasional seperti Malaysia, Filipina, dan kawasan lainnya. Pada 2013, Aston International resmi berubah nama menjadi Archipelago International, untuk mencerminkan jangkauan geografis yang lebih luas dan diversifikasi brand yang semakin kompleks, sekaligus menjadi operator hotel pertama di Indonesia yang memperoleh sertifikasi ISO 9001 dalam sistem manajemen mutu.

Hingga saat ini, Archipelago International mengelola lebih dari 150 hotel yang tersebar di Asia Tenggara, Karibia, hingga Timur Tengah, dengan lebih dari 200 hotel sedang dikembangkan, serta lebih dari 40.000 kunci kamar di 60 tujuan dan puluhan ribu karyawan. Dengan portofolio yang terdiri dari 11 merek hotel, mulai dari mewah, premium, mid-scale, hingga budget hotel, serta inovasi kuat di bidang teknologi dan e-commerce, Archipelago International terus memperkuat posisinya sebagai salah satu grup manajemen hotel swasta terdepan di kawasan Asia Tenggara



Gambar 3.3 Brand yang di operasian oleh Archipelago International

Sumber : website Archipelago international, 2026

a. Visi dan misi Archipelago Internasional

- Visi Archipelago International

“To be the most trusted and preferred hospitality partner in the markets we serve, recognized for great guest experiences,

strong owner relationships, and teams that take pride in their work.”

“Menjadi mitra perhotelan yang paling terpercaya dan disukai di pasar yang kami layani, diakui karena pengalaman tamu yang luar biasa, hubungan yang kuat dengan pemilik, dan tim yang bangga dengan pekerjaan mereka.”

Visi ini menekankan posisi Archipelago sebagai operator hotel terpercaya yang tidak hanya memenuhi harapan tamu, tetapi juga menjadi mitra bagi pemilik hotel dan lingkungan kerja yang dihargai karyawan.

- Misi Archipelago International

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

“Menyampaikan pengalaman tamu yang berkesan, mengembangkan dan memberdayakan karyawan kami, serta mendukung para pemilik hotel dalam membangun hotel yang berkinerja baik dan beroperasi dengan kebanggaan. Kami mencapai hal ini melalui eksekusi yang kuat, kerja tim, dan komitmen terhadap kualitas di semua merek kami.”

Misi ini menegaskan tiga fokus utama: kepuasan dan pengalaman tamu, pengembangan SDM (karyawan), serta sinergi dengan pemilik properti untuk memastikan kualitas dan daya saing hotel yang dikelola oleh Archipelago.

3.3.3. Fasilitas Hotel Aston Inn Gideon Batam

a. Type room facilities

Berikut adalah tipe kamar yang ada di Hotel Aston Inn Gideon Batam

1. Superior Room

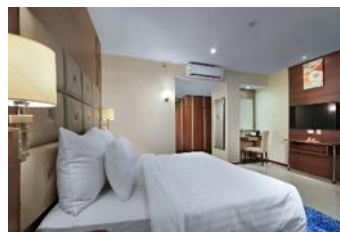


Gambar 3.4 Superior Room

Sumber : Website Aston Inn Gideon Batam, 2026

Kamar dengan tipe superior ini merupakan kamar dengan jumlah 98 kamar dan luas 26 m², tipe kasur yang digunakan yaitu queen bed sebanyak 54 dan twin bed sebanyak 44 twin. Didalam kamar juga tersedia amenities yang diperlukan oleh tamu, kamar juga tersedia smoking dan non-smoking serta untuk harga dari kamar ini IDR 1.201.349 net.

2. Deluxe Room



Gambar 3.5 Deluxe Room

Sumber : website Aston Inn Gideon Batam, 2026

Tipe deluxe room sebanyak 25 kamar dengan 16 double dan 4 twin serta 4 connecting room dengan luas perkamar 31 m² memiliki amenities yang diperlukan oleh tamu, juga tersedia smoking dan non-smoking room serta harganya yaitu 1.264.469 net.

3. Deluxe Premier Room



Gambar 3.6 Deluxe Premier Room

Sumber : Website Aston Inn Gideon Batam, 2026

Deluxe Premier room tersedia sebanyak 20 kamar menggunakan hanya dengan menggunakan tipe double bed saja atau Queen size bed kamarnya bisa smoking dan non smoking dengan luas kamar 33m² dan juga dilengkapi amenities yang dibutuhkan tamu serta terdapat fasilitas tambahan yaitu dining area, dan untuk harga yaitu IDR 1.450.967 net.

4. Family Room



Gambar 3.7 Family Room

Sumber : Website Aston Inn Gideon Batam, 2026

Kamar family room ini sangat cocok untuk tamu grup, keluarga ataupun dengan teman tersedia sebanyak 4 kamar dengan 2 twin bed dan 2 triple bed yang ukuran kamar 32 m². Dilengkapi dengan fasilitas dan amenities yang diperlukan tamu dan harganya yaitu IDR 1.672.231 net.

5. Executive Suite Room



Gambar 3.8 Executive Suite Room

Sumber : Website Aston Inn Gideon Batam, 2026

Executive Suite merupakan kamar dengan luas 60 m² tersedia sebanyak 8 kamar dengan tipe double bed dengan fasilitas tambahan di dalamnya untuk living dan dinning area juga tersedia bathdrob harga yang ditawarkan untuk kamar ini yaitu IDR 1.958.783 net.

6. Family Suite Room



Gambar 3.9 Family Suite

Sumber : Website Aston Inn Gideon Batam, 2026

Tipe family suite room ini menawarkan kamar dengan luas 60 m² yang dikhususkan untuk keluarga, di dalamnya tersedia berbagai fasilitas dan amenities yang dibutuhkan dengan doble single bed yang hanya tersedia sebanyak 3 kamar seharga IDR 1.446.400 net.

b. Fasilitas lainnya

1) Bamboo Restaurant



Gambar 3.10 Bamboo Restaurant

Sumber: Website Aston Inn Gideon Batam, 2026

Bamboo restoran memiliki kapasitas 150 orang, terletak di area lobby yang sangat mudah di akses oleh tamu. Bammo restoran menawarkan pengalaman breakfast dengan berbagai menu indonesia maupun internasional dengan jam operasional untuk breakfast 06:00 am – 10:00 am di weekday dan 10:30 di weekend dan hari libur untuk harga breakfast yaitu IDR 110.000 untuk dewasa dan IDR 55.00 untuk anak-anak mulai dari umur 5-12 tahun. Lunch dari jam 12:00 pm – 02:30 pm serta untuk dinner 06:00 pm – 10:00 pm. Tersedia room service jika tamu ingin memesan makan dari kamar.

2) Lounge



Gambar 3.11 Lounge

Sumber : Website Aston Inn gideon Batam, 2026

Terletak di area lobby dengan lokasi yang strategis ini sangat mudah di akses oleh tamu, menawarkan minuman seperti mocktail, jus dan juga tersedia berbagai jenis kopi namun juga memiliki beer seperti bintang, heineken dan carlsberg. Beroperasi dari jam 06:00 am – 10:00 pm.

3) Cendana Meeting Room



Gambar 3.12 Cendana Meeting Room

Sumber : Website Aston Inn Gideon Batam, 2026

Dengan luas sekitar 211 m² cendana meeting room merupakan ruang meeting paling besar dihotel ini dengan kapasitas 300 tamu berlokasi di lantai 6. Set-up an yang sering digunakan seperti Raound Table dengan kapasitas 100 paxs, U-Shape dengan kapasitas 50 paxs, Theater dengan kapasitas 300 paks dan Class Room dengan kapasitas 150 paxs. Terkadang untuk event kecil biasanya dibagi mennjadi 2 yaitu cendana 1 dan cendana 2.

4) Pinus Meeting Room



Gambar 3.13 Pinus Meeting Room

Sumber : Website Aston Inn Gideon Batam, 2026

Pinus meeting room dengan luas sekitar 89 m² sangat cocok digunakan event dengan skala kecil sampai sedang dengan kapasitas 80 paxs denga set-up an round table dengan kapasitas 50 paxs, U-Shape dengan kapasitas 25 paxs, Theater dengan kapasitas 80 paxs dan classroom dengan kapasitas 40 paxs juga bisa di bagi menjadi pinus 1 dan 2.

5) Smoking Room



Gambar 3.14 Smoking Area

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2026

Terletak di lantai 6 terdapat sofa dan meja untuk duduk serta tersedia asbak untuk manaruh puntung rokok dan juga di suguhkan pemandangan kota sekitar hotel.

3.3.4. Struktur Organisasi

Front Office Manager

Elisa



Duty Manager

Rizki



Front Office Supervisor

Faiz

Gambar 3.15 Struktur Organisasi

Untuk tugas dan tanggung jawab dari struktur organisasi yang diatas adalah sebagai berikut:

1. Front Office Manager

Front Office Manager bertanggung jawab penuh mengelola operasional bagian depan hotel (reception, concierge, reservation, guest service) untuk menciptakan kepuasan tamu dan kesan positif sejak kedatangan, dengan tugas inti meliputi menyeleksi, melatih, dan mengevaluasi karyawan front office, memastikan penguasaan sistem komputer hotel, SOP, dan etika kerja, menangani keluhan tamu yang tidak terselesaikan oleh bawahan, menyambut tamu VIP, mengawasi kelancaran operasional lobby, membuat budget tahunan, menganalisis

pendapatan kamar dan occupancy rate harian, membuat laporan bulanan tentang tamu dan keuntungan/kerugian, mengontrol biaya sesuai budget, menjaga keharmonisan kerja dengan Sales & Marketing tentang harga kamar, mengembangkan strategi penjualan bersama tim reservasi, serta membangun komunikasi baik antar departemen untuk memastikan kepuasan pelanggan.

2. Duty Manager

Duty Manager (atau Manager On Duty/MOD) adalah perwakilan manajemen hotel yang bertanggung jawab menjaga kelancaran operasional hotel di luar jam kerja kantor (biasanya sore hingga malam hari) dan saat manajer tidak hadir, dengan tugas utama mengkoordinasikan dan mengontrol kegiatan seluruh karyawan di perusahaan pada jam tugasnya, menangani setiap permasalahan yang terjadi, serta mewakili perusahaan sebagai humas untuk memberikan informasi dan menangani keluhan konsumen. Ia bertindak sebagai perwakilan manajemen yang diberi wewenang untuk mengambil keputusan pada saat bertugas, menindaklanjuti segala permasalahan yang berhubungan dengan perusahaan dan pelanggan, memonitor jadwal staff Front Office untuk memastikan operasi hotel berjalan baik, melakukan inspeksi staff di area lobby, mengontrol Expected Guest Arrival & Departure, mengontrol semua transaksi pembayaran dan harga kamar, serta selalu siap untuk keadaan darurat. Duty Manager juga berkoordinasi dengan departemen operasional seperti Housekeeping, Security, Parkir, Engineering, melakukan pengontrolan Safe Deposit Box pelanggan, menangani masalah Lost & Found, memfasilitasi layanan terhadap pelanggan dan staff bila diperlukan, serta selalu

memberikan solusi terbaik secara profesional sesuai SOP dan peraturan perusahaan.

3. Front Office Supervisor

Front Office Supervisor bertanggung jawab mengawasi pelaksanaan pekerjaan petugas Front Office, memastikan proses check in, check out, dan pelayanan informasi kepada tamu berjalan sesuai standar operasional hotel. Selain itu, Front Office Supervisor memberikan arahan kepada petugas Front Office agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

3.4. Subjek Dan Objek Studi Kasus

3.4.1. Subjek Studi Kasus

Subjek dalam penelitian ini merujuk pada individu atau pihak yang terlibat secara langsung dalam proses pengumpulan data serta menjadi fokus utama dari observasi dan analisis kinerja layanan di Hotel Aston Inn Gideon Batam. Pemilihan subjek dibatasi secara spesifik pada enam peran kunci dalam operasional Front Office, yaitu peneliti yang bertindak sebagai Front Desk Agent, Front Office Manager (FOM), sebagai penanggung jawab kebijakan, prosedur operasional standar (SOP), dan hubungan kerja sama dengan pihak *travel agent*, Front Office Supervisor atau *Duty Manager*, sebagai pengawas lapangan yang menangani eskalasi masalah secara *real-time* saat terjadi keterlambatan voucher pada jam sibuk, Front Desk Agent / Receptionist, sebagai pelaksana langsung di lini depan yang berinteraksi dengan tamu dan menghadapi kendala teknis saat proses *check-in* tanpa voucher yang valid, (Staff) Reservasi atau Koordinator Penjualan yang menangani akun *Offline Travel Agent*, untuk memahami akar penyebab keterlambatan pengiriman voucher dari sisi pengirim, dan Tamu yang melakukan pemesanan melalui *Offline Travel Agent* dan pernah mengalami keterlambatan verifikasi voucher saat *check-in*, guna mendapatkan perspektif langsung mengenai dampak penanganan masalah tersebut terhadap kepuasan tamu.

3.4.2. Objek Studi Kasus

Objek dalam studi kasus ini adalah fenomena dan mekanisme operasional terkait penanganan keterlambatan *reservation voucher* (bukti pemesanan) dari *Offline Travel Agent* selama proses *check-in* tamu di Departemen Front Office di Aston Inn Gideon Batam. Secara spesifik, objek penelitian ini mencakup seluruh rangkaian proses mulai dari identifikasi masalah saat tamu tiba tanpa membawa atau menunjukkan *voucher* yang valid, prosedur verifikasi data tamu secara alternatif yang dilakukan oleh staf *Front Desk*, hingga strategi penyelesaian masalah (*problem solving*) dan mitigasi yang diterapkan untuk meminimalkan waktu tunggu tamu. Selain itu, objek studi kasus ini juga meliputi analisis terhadap akar penyebab keterlambatan pengiriman *voucher* (seperti kendala komunikasi manual, *human error*, atau prosedur birokrasi internal agen), serta dampak dari insiden tersebut terhadap kelancaran operasional *Front Office* (seperti antrean dan alokasi kamar) dan tingkat kepuasan tamu. Fokus pada *Offline Travel Agent* menjadi objek yang krusial karena, berbeda dengan *Online Travel Agent* (OTA) yang terintegrasi sistem secara *real-time*, pemesanan *offline* masih sangat bergantung pada komunikasi manual yang rentan terhadap keterlambatan.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan komprehensif, Teknik pengumpulan data yang di gunakan adalah:

- 1) Observasi: Pengamatan langsung terhadap proses *check in* tamu *offline travel agent* yang dilakukan oleh petugas Front Office. Observasi dilakukan untuk melihat secara nyata tahapan-tahapan yang dilakukan, interaksi dengan tamu, serta penggunaan sistem dan peralatan yang digunakan.

- 2) Wawancara: Wawancara dilakukan secara semi terstruktur kepada petugas Front Office yang terlibat langsung dalam proses pelayanan tamu *Offline Travel Agent*. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan prosedur *check in* serta kendala yang dihadapi.
- 3) Dokumentasi: Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen dan data pendukung yang berkaitan dengan objek studi kasus. Dokumentasi bertujuan untuk memperkuat data hasil observasi dan wawancara.

3.6. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan untuk menggambarkan secara sistematis pelaksanaan prosedur *handling check in* tamu *Offline Travel Agent* di Front Office Aston Inn Gideon Batam serta mengidentifikasi kendala yang terjadi selama proses tersebut. Tahapan analisis data yang dilakukan meliputi sebagai berikut.

1) Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, mengelompokkan, dan menyederhanakan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang dipilih adalah data yang berkaitan dengan prosedur *check in* tamu *Offline Travel Agent*, penggunaan sistem *Property Management System* (PMS), kendala yang dihadapi petugas Front Office, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut. Data yang tidak berkaitan dengan fokus studi kasus tidak digunakan dalam proses analisis.

2) Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif, tabel, dan gambar sehingga memudahkan pembaca memahami alur pelaksanaan prosedur *check in* tamu *Offline Travel Agent*. Penyajian data mencakup tahapan proses *check in*, hasil

observasi, hasil wawancara dengan petugas Front Office, serta dokumentasi yang mendukung hasil penelitian.

3) Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan hasil reduksi dan penyajian data. Kesimpulan difokuskan pada pelaksanaan prosedur *handling check in* tamu *Offline Travel Agent*, kendala utama yang ditemukan selama proses *check in*, serta rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di Front Office Aston Inn Gideon Batam.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kasus

Penelitian ini berfokus pada studi kasus mengenai fenomena keterlambatan *reservation voucher* menjadi titik gesekan (*friction point*) yang signifikan dalam operasional harian Departemen Front Office. Secara ideal, *voucher* seharusnya sudah diverifikasi dan diinput ke dalam sistem *Property Management System* (PMS) sebelum tamu tiba. Namun, dalam realitas di lapangan, sering kali terjadi kesenjangan di mana tamu sudah tiba di lobi pada waktu *check-in* (misalnya pukul 14.00 WIB), namun *voucher* dari agen perjalanan baru diterima, tersesat di folder *spam*, atau belum diproses oleh staf reservasi. Kondisi ini menempatkan staf *Front Desk Agent* pada posisi yang dilematis: di satu sisi, Standar Operasional Prosedur (SOP) mewajibkan verifikasi *voucher* yang valid sebelum menyerahkan kunci kamar untuk menjamin keabsahan pembayaran dan detail pemesanan; di sisi lain, tuntutan pelayanan prima mengharuskan staf untuk tidak membuat tamu menunggu lama, terutama tamu yang mungkin lelah setelah perjalanan jauh.

Untuk menangani situasi kritis ini, Departemen Front Office dituntut untuk memiliki mekanisme mitigasi dan *problem solving* yang cepat dan tepat. Penanganan keterlambatan *voucher* biasanya melibatkan serangkaian langkah verifikasi alternatif, seperti meminta tamu menunjukkan bukti pemesanan pada perangkat mereka, menghubungi perwakilan *travel agent* secara mendesak melalui telepon, atau melakukan *provisional check-in* (check-in sementara) dengan pendampingan ketat dari *Front Office Supervisor* atau *Duty Manager*. Proses verifikasi manual ini, meskipun bertujuan untuk menjaga keamanan transaksi dan kepuasan tamu, secara tidak langsung menciptakan *bottleneck* (hambatan) operasional. Hal ini dapat menyebabkan penumpukan antrean di meja resepsionis, meningkatkan tingkat stres pada staf lini depan, dan berpotensi mengganggu alokasi kamar yang sudah direncanakan.

Dampak dari penanganan yang kurang optimal terhadap keterlambatan *voucher* ini tidak hanya bersifat internal, tetapi juga langsung dirasakan oleh tamu. Tamu yang merasa sudah melakukan pemesanan dan memiliki bukti *voucher* sering kali merasa frustrasi atau dipersulit ketika hotel menyatakan data mereka belum masuk. Jika tidak ditangani dengan empati dan solusi yang cepat, insiden ini dapat berujung pada komplain formal, ulasan negatif (*negative review*), hingga hilangnya kepercayaan mitra *travel agent* terhadap hotel tersebut. Oleh karena itu, studi kasus ini menjadi sangat relevan untuk digali secara mendalam, guna memetakan efektivitas prosedur penanganan yang ada, mengidentifikasi akar penyebab keterlambatan, serta merumuskan strategi perbaikan yang dapat menjamin kelancaran proses *check-in* dan mempertahankan standar kepuasan tamu yang tinggi.

4.2. Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi partisipan, wawancara mendalam dengan informan kunci, dan studi dokumentasi, berikut adalah temuan utama mengenai penanganan keterlambatan *reservation voucher* dari *Offline Travel Agent* di Departemen Front Office. Temuan menunjukkan bahwa meskipun hotel telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait verifikasi pemesanan, penerapannya di lapangan sering kali mengalami deviasi akibat tekanan waktu. Ketika tamu *Offline Travel Agent* tiba tanpa *voucher* yang terverifikasi di sistem *Property Management System* (PMS), *Front Desk Agent* (FDA) terpaksa melakukan verifikasi manual. Mekanisme yang umum dilakukan terdiri dari Meminta tamu menunjukkan bukti pemesanan (screenshot email atau chat WhatsApp) dari perangkat pribadi mereka, Mencari nama tamu secara manual di *folder* email masuk atau *spam* departemen Reservasi, dan Menghubungi perwakilan *Travel Agent* melalui telepon untuk konfirmasi lisan.

Informan 1 (*Front Office Supervisor*) menyatakan "*Secara SOP, kami tidak boleh menyerahkan kunci kamar sebelum voucher masuk ke sistem dan diverifikasi. Namun, jika tamu sudah berdiri di depan meja dan terlihat lelah, kami tidak mungkin menyuruh mereka menunggu 30 menit*

hanya untuk menunggu balasan email dari agen. Kami akan melakukan verifikasi silang manual dan meminta persetujuan Duty Manager untuk proses check-in bersyarat." Temuan ini mengindikasikan adanya praktik improvisasi yang tinggi dari staf lini depan untuk menyeimbangkan kepatuhan prosedur dan kecepatan layanan.

4.3. Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Front Office Aston Inn Gideon Batam, diketahui bahwa prosedur handling check-in tamu Offline Travel Agent pada dasarnya telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di hotel. Proses pelayanan meliputi penyambutan tamu, pengumpulan informasi, registrasi, verifikasi identitas, penyelesaian administrasi pembayaran, penginputan data ke dalam Property Management System (PMS), hingga penyerahan kunci kamar. Meskipun demikian, hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa proses check-in tamu walk-in, khususnya tamu Offline Travel Agent, masih membutuhkan waktu pelayanan yang relatif lebih lama dibandingkan tamu yang telah memiliki reservasi. Kondisi tersebut disebabkan oleh petugas Front Office yang harus melakukan pendataan tamu secara langsung pada saat kedatangan karena data identitas dan informasi menginap belum tersedia di dalam sistem, sehingga seluruh proses registrasi dan penginputan data harus dilakukan dari awal. Selain itu, tahapan verifikasi identitas dan administrasi pembayaran memerlukan tingkat ketelitian yang tinggi untuk memastikan kesesuaian antara data tamu dengan dokumen identitas yang diberikan serta menghindari kesalahan pencatatan yang dapat memengaruhi administrasi hotel. Dalam kondisi jumlah kedatangan tamu yang tinggi, proses tersebut berpotensi meningkatkan waktu tunggu pelayanan karena setiap tahapan harus diselesaikan secara cermat sebelum proses check-in dapat dilanjutkan. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa kelancaran proses check-in dipengaruhi oleh koordinasi yang baik antara Departemen Front Office dan Housekeeping dalam memastikan kesiapan kamar yang akan ditempati tamu. Informasi mengenai status kamar harus diperbarui

secara akurat dan tepat waktu agar petugas Front Office dapat memberikan kamar yang benar-benar siap dihuni. Apabila terjadi perbedaan antara status kamar pada sistem dengan kondisi aktual di lapangan, proses pelayanan check-in dapat mengalami keterlambatan sehingga berdampak pada lamanya waktu tunggu tamu. Di sisi lain, penggunaan Property Management System (PMS) telah memberikan dukungan terhadap pengelolaan data tamu, reservasi, dan administrasi pelayanan secara lebih terstruktur. Namun demikian, pada proses check-in tamu Offline Travel Agent, petugas masih memerlukan waktu tambahan untuk melakukan penginputan serta verifikasi data karena informasi tamu belum tersedia sebelumnya di dalam sistem. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan proses check-in bukan disebabkan oleh ketidaksesuaian prosedur maupun kendala pada sistem Property Management System (PMS), melainkan karena adanya tahapan administrasi yang lebih kompleks pada tamu tanpa reservasi serta pentingnya koordinasi antarbagian dalam memastikan kesiapan kamar. Oleh karena itu, optimalisasi pemanfaatan fitur Property Management System (PMS), peningkatan koordinasi antara Front Office dan Housekeeping, serta penyempurnaan alur pelayanan diharapkan dapat meningkatkan efisiensi proses check-in tamu walk-in tanpa mengurangi ketelitian dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

4.4. Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Temuan yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara di Aston Inn Gideon Batam menunjukkan kesesuaian dengan berbagai teori dan hasil penelitian sebelumnya mengenai prosedur check in tamu Offline Travel Agent. Secara umum, prosedur check in tamu Offline Travel Agent yang diterapkan di Aston Inn Gideon Batam sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh James A Bardi dalam bukunya tentang hotel front office. Proses check in yang terdiri dari persiapan kedatangan, penentuan kamar dan tarif, registrasi, penentuan metode pembayaran, serta penyerahan kunci dan pengantaran ke kamar sesuai dengan tahapan yang ditemukan di hotel ini. Langkah-langkah melayani tamu Offline Travel Agent yang diuraikan

oleh Guest Pro (2024) juga ditemukan dalam praktik di Aston Inn Gideon Batam. Mulai dari menyambut tamu dengan ramah, mengecek ketersediaan kamar, menawarkan tipe kamar, memberikan registration card, memverifikasi identitas, hingga menyerahkan kunci kamar. Hal ini menunjukkan bahwa hotel telah menerapkan prosedur standar yang berlaku di industri perhotelan. Kendala koordinasi dengan departemen Housekeeping yang ditemukan di Aston Inn Gideon Batam juga merupakan isu umum dalam operasional hotel. James A Bardi menekankan bahwa koordinasi antara Front Office dan Housekeeping sangat penting, terutama saat tingkat hunian tinggi. Housekeeping harus dapat mengembalikan kamar yang sudah dikosongkan ke Front Office dengan cepat agar kamar tersedia untuk dijual. Tantangan waktu pemrosesan yang lebih lama untuk tamu Offline Travel Agent juga sesuai dengan temuan dari HotelBee (2026) yang menyebutkan bahwa kecepatan pelayanan sangat penting karena tamu walk in sering datang setelah perjalanan panjang dan mengharapkan proses yang cepat. HotelBee menekankan bahwa proses check in Offline Travel Agent yang terlatih bisa selesai dalam waktu 3–5 menit jika dilakukan dengan urutan yang tepat tanpa bolak-balik antar layar.

4.5. Solusi dan Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis permasalahan yang ditemukan selama kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Front Office Aston Inn Gideon Batam, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas prosedur handling check-in tamu Offline Travel Agent.

1. Optimalisasi penggunaan Opera Property Management System (PMS)

Departemen Front Office perlu meningkatkan pemanfaatan sistem Property Management System (PMS) dalam mendukung proses check-in tamu Offline Travel Agent. Berdasarkan hasil analisis, kendala utama bukan disebabkan oleh tidak tersedianya sistem, tetapi karena proses pendataan dan verifikasi data tamu Offline Travel Agent membutuhkan tahapan tambahan

dibandingkan tamu yang telah melakukan reservasi. Optimalisasi dapat dilakukan melalui pemanfaatan fitur yang tersedia pada Opera PMS untuk pengelolaan data tamu, pencarian riwayat tamu (guest history), pengelolaan informasi reservasi, serta pembaruan data tamu secara lebih efektif. Dengan pemanfaatan sistem yang optimal, proses pencatatan dan pengecekan informasi tamu dapat dilakukan dengan lebih cepat sehingga waktu pelayanan check-in dapat diminimalkan.

2. Meningkatkan koordinasi antara Front Office dan Housekeeping

Koordinasi antara Departemen Front Office dan Housekeeping perlu ditingkatkan untuk mendukung kelancaran pelayanan tamu Offline Travel Agent. Informasi mengenai status kesiapan kamar harus diperbarui secara tepat agar petugas Front Office dapat memberikan informasi yang sesuai kepada tamu. Komunikasi yang efektif antarbagian dapat mengurangi keterlambatan pelayanan akibat perbedaan informasi mengenai kondisi kamar, sehingga proses check-in dapat berjalan lebih cepat dan terorganisasi.

3. SOP Penanganan Keterlambatan Reservation Voucher Pada Proses Check-in

1. Menyambut Tamu

Front Desk Agent menyambut tamu dengan ramah dan meminta identitas serta informasi reservasi.

2. Memeriksa Reservasi

Petugas mengecek data reservasi pada sistem hotel dan memastikan reservation voucher tersedia.

3. Melakukan Verifikasi

Jika voucher belum diterima, petugas meminta bukti pemesanan dari tamu dan melakukan pengecekan kepada bagian Reservation dan Sales.

4. Menghubungi Travel Agent

Sales/Reservation menghubungi Offline Travel Agent untuk meminta konfirmasi dan pengiriman reservation voucher.

5. Memberikan Informasi kepada Tamu

Petugas menjelaskan kepada tamu bahwa proses check-in masih dalam tahap verifikasi dan memberikan informasi perkembangan secara sopan.

6. Melakukan Eskalasi

Jika voucher belum juga diterima, masalah diteruskan kepada Front Office Supervisor atau Duty Manager untuk mendapatkan keputusan sesuai kebijakan hotel.

7. Melanjutkan Check-in

Setelah reservasi dan data dinyatakan sesuai, petugas melanjutkan proses registrasi, pembayaran/jaminan, input data, dan menyerahkan key card kepada tamu.

8. Mencatat Kejadian

Petugas mencatat keterlambatan voucher dan tindakan penanganannya pada Log Book sebagai bahan evaluasi.

4. Meningkatkan kemampuan dan kesiapan petugas Front Office

Pelatihan secara berkala bagi petugas Front Office diperlukan untuk meningkatkan keterampilan dalam menangani tamu Offline Travel Agent. Pelatihan dapat mencakup kecepatan proses registrasi, ketepatan penginputan data, penggunaan sistem PMS, serta kemampuan komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Dengan peningkatan kompetensi petugas, proses check-in dapat dilakukan secara lebih efektif tanpa mengurangi ketelitian dalam pelayanan.

5. Melakukan evaluasi berkala terhadap prosedur check-in tamu Offline Travel Agent

Manajemen hotel perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan prosedur handling check-in tamu Offline Travel Agent. Evaluasi dapat dilakukan melalui pengamatan waktu pelayanan, identifikasi hambatan yang sering terjadi, serta masukan dari petugas Front Office. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan alur kerja agar proses check-in tamu Offline Travel Agent menjadi lebih cepat, efektif, dan mampu meningkatkan kepuasan tamu. Secara keseluruhan, rekomendasi perbaikan tersebut diharapkan dapat membantu Departemen Front Office Aston Inn Gideon Batam dalam meningkatkan efektivitas pelayanan check-in tamu Offline Travel Agent. Optimalisasi sistem, peningkatan koordinasi antarbagian, serta peningkatan kompetensi petugas menjadi faktor penting dalam mengurangi waktu pelayanan dan menciptakan pengalaman menginap yang lebih baik bagi tamu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai prosedur handling check-in tamu Offline Travel Agent di Departemen Front Office Aston Inn Gideon Batam, dapat disimpulkan bahwa prosedur check-in telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel. Proses pelayanan meliputi penyambutan tamu, verifikasi voucher atau surat jaminan dari travel agent beserta identitas tamu, pengecekan data reservasi pada sistem hotel, registrasi, penentuan metode pembayaran atau deposit sesuai kebijakan hotel, penyerahan kunci kamar, serta pemberian informasi mengenai fasilitas dan layanan hotel. Penerapan prosedur tersebut bertujuan untuk menjamin kelancaran proses check-in, meminimalkan kesalahan administrasi, serta memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan bagi tamu maupun pihak travel agent. Meskipun demikian, selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) masih ditemukan beberapa kendala yang menyebabkan proses check-in tamu Offline Travel Agent membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan tamu yang telah memiliki reservasi. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh proses pendataan tamu yang dilakukan saat kedatangan, verifikasi identitas dan administrasi yang memerlukan ketelitian, koordinasi antara Departemen Front Office dan Housekeeping dalam memastikan kesiapan kamar, serta pemanfaatan Opera Property Management System (PMS) yang masih perlu dioptimalkan untuk mendukung efisiensi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan melalui optimalisasi penggunaan fitur Opera PMS, peningkatan koordinasi antarbagian, peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan, serta evaluasi berkala terhadap pelaksanaan prosedur handling check-in tamu Offline Travel Agent. Dengan adanya upaya tersebut, diharapkan efektivitas dan efisiensi proses pelayanan dapat terus meningkat sehingga mampu memberikan pengalaman menginap yang lebih baik bagi tamu. Secara keseluruhan, prosedur handling check-in tamu Offline Travel Agent di Departemen Front Office Aston Inn Gideon Batam telah berjalan dengan

baik sesuai standar operasional hotel, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu dioptimalkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pengalaman selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri, penulis ingin menyampaikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Pihak Hotel (Front Office, Hotel Aston Inn Gideon Batam)

Departemen Front Office sebaiknya lebih mengoptimalkan penggunaan sistem Opera PMS, terutama fitur walk in yang memungkinkan proses check in dilakukan lebih cepat dan efisien. Petugas juga perlu diberikan pelatihan secara berkala mengenai prosedur check in walk in agar semakin terampil dan cepat dalam melayani tamu. Selain itu, koordinasi dengan departemen Housekeeping perlu ditingkatkan melalui komunikasi yang lebih intensif dan penggunaan sistem yang terintegrasi untuk memantau status kamar secara real-time. Bagi Penulis Selanjutnya

2. Bagi Kampus / Institusi Akademis

Pihak kampus disarankan untuk mengintegrasikan studi kasus nyata seperti ini ke dalam kurikulum mata kuliah Manajemen Operasional kantor depan atau Kualitas Layanan Hospitality sebagai bahan studi kasus praktis bagi mahasiswa. Hal ini akan membantu mahasiswa memahami tantangan riil di lapangan, khususnya mengenai manajemen sumber daya manusia yang terbatas dan pentingnya inovasi prosedural sederhana (low-cost innovation) dalam memecahkan masalah operasional. Selain itu, kampus dapat mendorong lebih banyak penelitian kolaboratif dengan mitra industri hotel lokal untuk menghasilkan rekomendasi berbasis bukti yang dapat langsung diimplementasikan oleh industri, sehingga terjalin hubungan saling menguntungkan antara dunia akademis dan praktik profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- Astiti, N. P. (2026). Pelayanan prima di Front Office hotel dan pengaruhnya terhadap pengalaman tamu. *Jurnal Hospitality Indonesia*.
- Hayes, D. K., & Miller, A. A. (2011). *Hotel operations management*. Pearson Education.
- Ninemeier, J. D., & Hayes, D. K. (2012). *Hotel operations management* (2nd ed.). Pearson Education.
- O'Connor, P. (2020). *Distribution channels in hospitality and tourism*. Routledge.
- Pramana, I. G., & Yasa, N. N. K. (2020). Pengaruh waiting time terhadap kepuasan tamu pada proses check-in hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan*.
- Sari, D., & Pitra, M. (2022). Pengelolaan ekspektasi tamu terhadap kualitas layanan hotel. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2016). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Syafriani, Y., Yuliana, & Suyuthie, H. (2016). Penanganan keluhan tamu dengan metode HEAT pada Front Office hotel. *Journal of Home Economics and Tourism*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction* (4th ed.). Andi.
- Vallen, G. K., & Vallen, J. J. (2013). *Check-in check-out: Managing hotel operations* (9th ed.). Pearson Education.
- Wachyuni, S. S. (2018). Saluran distribusi perhotelan dan peran travel agent konvensional. *Jurnal Pariwisata Indonesia*.
- Widagdo, A. (2025). Pengaruh keterlambatan data reservasi terhadap efektivitas proses check-in hotel. *Jurnal Hospitality Management*.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

Kusumawardani, D., & Astuti, R. (2021). Kendala operasional Front Office dalam proses check-in tamu hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan*.

Pratama, & Lestari. (2022). Analisis efisiensi proses check-in tamu grup dan travel agent di hotel bintang tiga. *Jurnal Hospitality*.

Hidayat, & Wulandari. (2023). Kendala administratif dan penanganan ketidaksesuaian data voucher dari travel agent di departemen Front Office. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*.

Nugraha, & Santoso. (2021). Strategi penanganan keluhan tamu akibat keterlambatan proses check-in di area lobi hotel. *Jurnal Hospitality Management*.

Rahmawati. (2024). Perbandingan efektivitas sistem reservasi Online Travel Agent (OTA) dan Offline Travel Agent terhadap kinerja Front Office. *Jurnal Pariwisata*.

Atmoko, T. (2011). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Bandung: Unpad Press.

Bagyono. (2014). *Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta. Ismayanti. (2010). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Grasindo.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

A. Identitas Informan

Informan 1 : Faiz Carvey

Jabatan : Front Office Supervisor

Informan 2 : Laura Maharani

Jabatan : Front Desk Agent

B. Daftar Pertanyaan

a. Prosedur Handling Check-In Tamu Offline Travel Agent

- Bagaimana prosedur check-in tamu Offline Travel Agent di Hotel Aston Inn Gideon Batam?
- Dokumen apa saja yang harus diperiksa sebelum tamu dapat melakukan check-in?
- Apa fungsi reservation voucher dalam proses check-in tamu Offline Travel Agent?

b. Kendala dalam Pelaksanaan Handling Check-In Tamu Offline Travel Agent

- Apakah pernah terjadi keterlambatan reservation voucher pada proses check-in?
- Seberapa sering keterlambatan reservation voucher terjadi? Menurut Bapak/Ibu,
- apa penyebab utama keterlambatan reservation voucher tersebut?
- Bagaimana dampak keterlambatan reservation voucher terhadap proses pelayanan di Front Office?

c. Upaya Mengatasi Kendala

- Upaya apa yang dilakukan agar keterlambatan reservation voucher tidak sering terjadi?

- Bagaimana bentuk koordinasi yang diharapkan antara pihak hotel dengan Offline Travel Agent agar proses check-in dapat berjalan lebih lancar?

d. Upaya Perbaikan

- Upaya apa yang dilakukan agar keterlambatan reservation voucher tidak sering terjadi?
- Bagaimana bentuk koordinasi yang diharapkan antara pihak hotel dengan Offline Travel Agent agar proses check-in dapat berjalan lebih lancar?

C.Hasil Wawancara (Transkrip)

A. Proses Check-in Tamu Offline Travel Agent

Pertanyaan 1

Peneliti: Bagaimana prosedur check-in tamu Offline Travel Agent di Hotel Aston Inn Gideon Batam?

Informan (Faiz Carvey): Proses check-in diawali dengan menyambut tamu, meminta kartu identitas, memeriksa data reservasi pada sistem hotel, serta mencocokkan reservation voucher yang diterima dari Offline Travel Agent. Setelah data dinyatakan sesuai, petugas melakukan registrasi tamu, memberikan kartu kunci kamar, serta menjelaskan fasilitas dan informasi penting mengenai hotel.

Pertanyaan 2

Peneliti: Dokumen apa saja yang harus diperiksa sebelum tamu dapat melakukan check-in?

Informan (Laura Maharani): Petugas Front Office memeriksa kartu identitas tamu, data reservasi pada sistem hotel, reservation voucher dari Offline Travel Agent, serta dokumen pendukung lainnya apabila diperlukan, seperti surat jaminan atau bukti pembayaran.

Pertanyaan 3

Peneliti: Apa fungsi reservation voucher dalam proses check-in tamu Offline Travel Agent?

Informan(Laura Maharani): Reservation voucher berfungsi sebagai bukti reservasi dari Offline Travel Agent dan menjadi dasar bagi Front Office untuk memverifikasi data pemesanan sebelum tamu diberikan akses ke kamar.

B. Kendala dalam Pelaksanaan Handling Check-in

Pertanyaan 4

Peneliti: Apakah pernah terjadi keterlambatan reservation voucher pada proses check-in?

Informan(Faiz Carvey): Ya, pernah. Keterlambatan reservation voucher masih terjadi meskipun tidak terlalu sering

Pertanyaan 5

Peneliti: Seberapa sering keterlambatan reservation voucher terjadi?

Informan(Faiz Carvey): Berdasarkan pengalaman operasional, keterlambatan reservation voucher terjadi sekitar 2–3 kali dalam satu bulan.

Pertanyaan 6

Peneliti: Menurut Bapak/Ibu, apa penyebab utama keterlambatan reservation voucher tersebut?

Informan(Faiz Carvey): Penyebab utamanya adalah pihak Offline Travel Agent terlambat atau lupa menyampaikan informasi reservasi kepada bagian Sales hotel paling lambat H-1 sebelum kedatangan tamu. Akibatnya, informasi reservasi belum diteruskan kepada Reservation dan Front Office sehingga reservation voucher belum tersedia saat tamu datang.

Pertanyaan 7

Peneliti: Keterlambatan tersebut menyebabkan proses check-in menjadi lebih lama karena petugas harus melakukan konfirmasi kepada bagian Sales dan Reservation terlebih dahulu. Selama proses tersebut berlangsung, tamu harus menunggu hingga data reservasi dipastikan.

Informan(Laura Maharani): Petugas berupaya meningkatkan koordinasi dengan Housekeeping, memanfaatkan Opera PMS dalam proses registrasi, serta menerapkan prosedur pelayanan sesuai standar operasional agar proses check-in dapat berjalan lebih efektif.

C. Upaya Penanganan Kendala

Pertanyaan 8

Peneliti: Apa yang dilakukan petugas Front Office ketika reservation voucher belum diterima saat tamu datang untuk check-in?

Informan(Faiz Carvey): Petugas terlebih dahulu memeriksa data reservasi pada sistem hotel. Selanjutnya petugas berkoordinasi dengan bagian Sales dan Reservation untuk memastikan status pemesanan. Apabila reservation voucher masih belum diterima, bagian Sales akan menghubungi pihak Offline Travel Agent agar dokumen segera dikirimkan. Setelah data reservasi dipastikan benar, proses check-in dilanjutkan sesuai SOP

Pertanyaan 9

Peneliti: Bagaimana cara petugas Front Office memberikan penjelasan kepada tamu selama proses verifikasi berlangsung?

Informan(Laura Maharani): Petugas menjelaskan dengan sopan bahwa hotel sedang melakukan proses verifikasi data reservasi. Selama tamu menunggu, petugas tetap memberikan pelayanan yang ramah serta terus memberikan informasi mengenai perkembangan proses konfirmasi agar tamu merasa diperhatikan.

D.Upaya Menagatasi Kendala

Pertanyaan 10

Peneliti: Upaya apa yang dilakukan hotel agar keterlambatan reservation voucher tidak sering terjadi?

Informan(Laura Maharani): Hotel meningkatkan komunikasi dengan bagian Sales dan Offline Travel Agent. Selain itu, pihak Sales secara berkala mengingatkan travel agent agar mengirimkan data reservasi dan reservation voucher paling lambat H-1 sebelum kedatangan tamu.

Pertanyaan 11

Peneliti: Bagaimana bentuk koordinasi yang diharapkan antara pihak hotel dengan Offline Travel Agent agar proses check-in dapat berjalan lebih lancar?

Informan(Faiz Carvey): Koordinasi diharapkan dilakukan secara lebih cepat dan konsisten melalui e-mail, telepon, atau aplikasi komunikasi resmi. Setiap reservasi yang telah dikonfirmasi sebaiknya segera diinformasikan kepada hotel beserta reservation voucher sehingga Front Office dapat mempersiapkan proses check-in sebelum tamu tiba. Dengan demikian, pelayanan kepada tamu dapat berlangsung lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Lampiran 2 Hasil Observasi

A. Pedoman Observasi

Pedoman observasi digunakan sebagai acuan dalam mengamati pelaksanaan prosedur handling check-in tamu walk-in di Departemen Front Office Aston Inn Gideon Batam selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI).

No	Aspek yang Diobservasi	Indikator Observasi
1.	Penyambutan tamu offline travel agent	Mengamati cara petugas menyambut tamu, memberikan salam, serta menanyakan kebutuhan tamu.
2.	Pendataan Tamu	Mengamati proses pendataan tamu offline travel agent, termasuk pengisian data identitas tamu yang belum memiliki reservasi.
3.	Verifikasi Identitas	Mengamati proses pemeriksaan kartu identitas tamu sebelum proses check-in dilanjutkan.
4.	Penggunaan Opera Property Management System (PMS)	Mengamati penggunaan sistem Opera PMS dalam proses registrasi dan penginputan data tamu.
5.	Koordinasi dengan Housekeeping	Mengamati proses komunikasi antara petugas Front Office dengan Housekeeping terkait kesiapan kamar.
6.	Proses pembayaran	Mengamati pelaksanaan konfirmasi metode pembayaran dan penyelesaian administrasi tamu.
7.	Penyerahan kunci kamar	Mengamati proses penyerahan kunci kamar serta pemberian informasi mengenai fasilitas dan ketentuan hotel kepada tamu.

B. Hasil Observasi

No	Aspek yang Diobservasi	Hasil Observasi	Keterangan
1.	Penyambutan tamu offline travel agent	Petugas Front Office menyambut tamu dengan ramah, memberikan salam, menanyakan kebutuhan tamu, serta menawarkan bantuan sesuai standar pelayanan hotel sebelum memulai proses check in.	Berjalan sesuai SOP
2.	Pendataan tamu	Petugas meminta tamu mengisi registration card, kemudian melakukan penginputan data identitas ke dalam sistem OPERA karena tamu belum memiliki data reservasi. Proses ini memerlukan waktu lebih lama dibandingkan tamu yang telah melakukan reservasi.	Memerlukan waktu lebih lama
3.	Verifikasi identitas	Petugas memeriksa kesesuaian identitas tamu menggunakan KTP atau paspor sebelum proses check in dilanjutkan. Verifikasi dilakukan untuk memastikan keakuratan data	Berjalan sesuai prosedur

		tamu yang akan tersimpan dalam sistem hotel.	
4.	Penggunaan Opera Property Management System (PMS)	Sistem OPERA digunakan untuk mengecek ketersediaan kamar, melakukan registrasi tamu, menginput data identitas, serta membuat informasi kamar. Seluruh proses administrasi dilakukan melalui sistem tersebut	Digunakan pada setiap proses check in
5.	Koordinasi dengan Housekeeping	Petugas Front Office melakukan konfirmasi kepada Housekeeping mengenai status kamar sebelum kamar diberikan kepada tamu. Koordinasi dilakukan untuk memastikan kamar telah siap dihuni.	Berjalan sesuai kebutuhan operasional
6.	Proses pembayaran	Petugas menjelaskan metode pembayaran kepada tamu, menerima pembayaran atau deposit, kemudian melakukan pencatatan transaksi melalui sistem hotel sebelum proses check in diselesaikan.	Berjalan sesuai SOP
7.	Penyerahan kunci kamar	Setelah seluruh proses administrasi selesai, petugas menyerahkan kartu	

		kunci kamar kepada tamu serta menjelaskan lokasi kamar, waktu check out, jam sarapan, dan fasilitas hotel yang tersedia.	
--	--	--	--

Lampiran 3 Lembar Konsul Dosen Pembimbing

Lampiran 4 Lembar Konsul Pembimbing Industri



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



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Muhammad Al Fadel
Unit Kegiatan Praktek :
Nama Perusahaan/Industri : Aston Inn Gideon Batam
Jadwal Kegiatan : Januari - Juli 2026
Nama Supervisor (Penilai) : Faiz Carvey
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor front office

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
		Grooming	Lebih diperhatikan Penampilannya	
		Attitude	lebih bisa menybar- gai citasa dan tidak menjepoknya	
		Inisiatif	lebih ditingkatkan inisiatifnya	

Faiz Carvey

Tanda tangan nama penilai stempel
Perusahaan

Lampiran 5 Surat Pengiriman dari Fakultas ke Industri



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



Nomor : 243b/UN35.1.7.8/PP/2025
 Lamp. : 1 lembar
 Hal : Magang Berdampak
 Mahasiswa FPP UNP

Padang, 17 Oktober 2025

Kepada Yth : Pimpinan Aston Inn Gideon Batam
 Di
 Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Aston Inn Gideon Batam untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 19 Januari – 19 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	MUHAMMAD RAFLY	24135121	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.
2.	NUR ASNI	24135126	Manajemen Perhotelan	ACCOUNTING	Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.
3.	Arya Jumadi	24135211	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.
4.	MUHAMMAD RAFLY	24135121	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.

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

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

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


Dr. Retnaningtyas Susanti, S. Ant, M.Sc
NIP. 19850525 202203 20022

Lampiran 6 Surat Tugas dari Fakultas ke Industri



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



SURAT TUGAS
No. 243c/UN35.1.7.8/PP/2025

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

Nama	NIM	Program Studi	Tempat Magang Berdampak	Waktu Pelaksanaan
MUHAMMAD RAFLY	24135121	Manajemen Perhotelan	Aston Inn Gideon Batam	23 Januari s.d 23 Juli 2026
NUR ASNI	24135126	Manajemen Perhotelan	Aston Inn Gideon Batam	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Arya Jumadi	24135211	Manajemen Perhotelan	Aston Inn Gideon Batam	23 Januari s.d 23 Juli 2026
MUHAMMAD AL FADEL	24135121	Manajemen Perhotelan	Aston Inn Gideon Batam	23 Januari s.d 23 Juli 2026

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

Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.

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

Kepala Unit Hubungan Industri
FPP-UNP



Dr. Retnaningtyas Susanti, S. Ant, M.Sc
NIP. 19850525 202203 20022

Lampiran 7 Dokumentasi





Lampiran 8 Nilai dari Industri

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

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

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Muhammad Al Fadel
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Aston Inn Gideon Batam
 Bidang Magang : Front Office

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

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

	pemeliharaan keselamatan alat, bahan dan lingkungan tempat praktek						
11	Mahasiswa terampil dalam membersihkan dan merapikan area kerja/bahan/alat praktek	1	2	3	4	5	
12	Mahasiswa berinisiatif untuk menyelesaikan atau mengatasi masalah yang ditemui	1	2	3	4	5	
13	Mahasiswa memiliki kekuatan untuk bertahan dan terus berusaha dalam menghadapi rintangan atau tantangan di industri	1	2	3	4	5	
14	Mahasiswa mampu memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor				27	20		47
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		47					

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{70} \times 100 = \frac{47}{70} \times 100 = 67,14$.

Batam, 17 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Supervisor,

.....
NIP/NIDN.

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**.

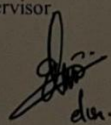
Nama Mahasiswa : Muhammad Alpadel
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nama Industri : Aston Inn Gedeon Batam
Bidang Magang : Front Office

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa mampu bekerja sama dengan orang lain selama melaksanakan magang	1	2	3	4	5	
2	Sikap mahasiswa dalam menerima petunjuk, kritik, atau anjuran dari supervisor	1	2	3	4	5	
3	Mahasiswa disiplin di industri	1	2	3	4	5	
4	Mahasiswa berpenampilan dan berpakaian wajar dan rapi di industri	1	2	3	4	5	
5	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengelola waktu	1	2	3	4	5	
6	Mahasiswa menunjukkan sikap patuh terhadap aturan dan peraturan, transparansi, dan akuntabilitas.	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor				9	12		
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		21					

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{30} \times 100 = \frac{70}{100} = 70$

Dosen Pembimbing

Batam,
Supervisor



NIP/NIDN.

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**.

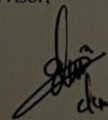
Nama Mahasiswa : Muhammad Alimdel
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nama Industri : Aston Inn G. Leon Batam
Bidang Magang : Front Office

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
		1	2	3	4	5	
1	Mahasiswa konsisten dalam berbicara dan bertindak sesuai dengan kebenaran				4		
2	Mahasiswa mampu mengungkapkan informasi secara jujur dan terbuka				4		
3	Mahasiswa mampu beradaptasi dengan situasi dan kondisi di industri				4		
4	Mahasiswa memiliki dampak positif terhadap produktivitas atau efisiensi tim.				4		
5	Mahasiswa berkontribusi terhadap budaya kerja atau atmosfer industri yang positif.				4		
Jumlah Skor					20		
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		20					

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

Dosen Pembimbing

Batam,
Supervisor,



NIP/NIDN.

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

Lampiran 9 Sertifikat Magang



PERFORMANCE EVALUATION

Evaluation Subject	Average score
1. Job Knowledge	3.88
2. Quantity of Work	3.88
3. Quality of Work	3.88
4. Character	3.88
5. Personality	3.88
6. Courtesy	3.88
7. Personal Appearance	4.00
8. Attendance	3.50
SCORE TOTAL	3.84 (A)

(A) : 3.51 – 4.00 : Excellent
 (B) : 3.00 – 3.50 : Good
 (C) : 2.50 – 2.99 : Satisfactory
 (D) : 1.00 – 2.49 : Under Satisfactory

Lampiran 10 Logbook