

LAPORAN STUDI KASUS

PERANAN *RECEPTIONIST* DALAM PENGELOLAAN RESERVASI TAMU DI ASTON NAGOYA CITY HOTEL

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



OLEH:

ZAHARA NABILA PUTRI

24135208

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

Head of Departemen : Adrianus Waruwu

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN

DAPERTEMEN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2026

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

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

Semester Januari – Juli 2026

Oleh:

**Zahara Nabila Putri
NIM: 24135208**

**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**


Viselfa Maulyana Pratama, M.Pd.
NIP.199502132022032020

LEMBAR PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Pengalaman Lapangan Industri (PLI)**

Oleh:
Zahara Nabila Putri
NIM: 24135208

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan disahkan Oleh:
Pembimbing dari Industri


Adrianus Wayuu
Front Office Manager

Kireina


Human Resource Supervisor

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan YME, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan dapat menyelesaikan penyusunan laporan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) yang dilaksanakan di Aston Nagoya City Hotel. Laporan ini diselesaikan untuk memenuhi sebagai persyaratan pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang semester Januari-Juli 2026. Selama proses pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) berlangsung dan selesainya penyusunan pada penulisan laporan ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir Krismadinata. S. T., M. T., selaku Rektorat Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, S.ST.Par, M.Si.Par, CHE., selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.
4. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Feri Ferdian, S. ST., M.M., Ph. D., CHE. selaku Kepala Departemen Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd., selaku Koordinator Pengalaman Lapangan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.
7. Bapak Rian Surendra, selaku Dosen Penasehat Akademik.
8. Ibu Dr.Retnaningtyas Susanti.S.Ant.,M.Sc. yang telah membantu dalam proses pembuatan laporan ini.
9. Bapak Yanuwar Dedy Setyawan, selaku *General Manager* Aston Nagoya City Hotel.
10. Bapak Budi Iman Santoso selaku *Operational Manager* Hotel Aston Nagoya City Hotel.
11. Ibu Leha Andriyani Selaku *Human Resources Manager* Aston Nagoya City Hotel.
12. Bapak Adrianus Waruwu selaku *Front Office Manager* Hotel Aston Nagoya City Hotel.
13. Bapak Pandu Winekas Selaku *Duty Manager* Aston Nagoya City Hotel.
14. Ibu Ria Angelina Larasati Selaku *Front Office Supervisor* Aston Nagoya City Hotel.

15. Kepada Bapak/Ibu Staff Aston Nagoya City Hotel Yang Telah Memberi Kesempatan dan Membimbing Beserta Memberikan Ilmu Penulis Selama Melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri I.
16. Orang tua, keluarga, dan rekan-rekan yang senantiasa memberikan dukungan moral maupun material.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi maupun penulisan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca agar laporan ini dapat menjadi lebih baik. Akhir kata, penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya bagi mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Batam, 23 Juni 2026

Zahara Nabila Putri
NIM : 24135208

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN INDUSTRI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah	2
1.4 Tujuan Studi Kasus	3
1.5 Manfaat Studi Kasus	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Landasan Teori	4
2.2 Penelitian Terdahulu.....	5
2.3 Kerangka Pemikiran	6
BAB III METODE STUDI KASUS	8
3.1 Jenis Penelitian	8
3.2 Lokasi dan Waktu Magang.....	8
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan	8
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	17
3.5 Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi)	18
3.6 Teknik Analisis Data	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Gambaran Umum Kasus	20
4.2 Temuan Studi Kasus.....	20
4.3 Analisis Permasalahan.....	22
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	22
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan.....	23
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	24
5.1 Kesimpulan.....	24
5.2 Saran	24

DAFTAR PUSTAKA	26
LAMPIRAN.....	27

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis dan Jumlah Kamar Aston Nagoya City Hotel.....	11
Tabel 3.2 Fasilitas <i>Meeting Room</i>	14
Tabel 4.1 Sumber/Channel Reservasi Tamu Aston Nagoya City Hotel	21
Tabel 4.2 Jenis Keluhan Terkait Reservasi dan Frekuensinya.....	21
Tabel 4.3 Rekomendasi Perbaikan Prosedur Reservasi	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Property Management System</i>	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Studi Kasus.....	7
Gambar 3.1 <i>Brand Archipelago</i>	9
Gambar 3.2 Aston Nagoya City Hotel	10
Gambar 3.3 <i>Superior Room</i>	12
Gambar 3.4 <i>Deluxe Room</i>	12
Gambar 3.5 <i>Junior Suite</i>	13
Gambar 3.6 <i>Jasmine Meeting Room</i>	14
Gambar 3.7 <i>Lavender Meeting Room</i>	15
Gambar 3.8 <i>Magnolia Meeting Room</i>	15
Gambar 3.9 <i>Edelweiss Meeting Room</i>	15
Gambar 3.10 Shiso Restaurant.....	16
Gambar 3.11 Struktur Organisasi Aston Nagoya City Hotel.....	16
Gambar 4.1 Alur Proses Reservasi Tamu di <i>Front Office</i>	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	27
Lampiran 2 Hasil Observasi.....	27
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI	28
Lampiran 4 Surat Keterangan PLI	29
Lampiran 5 Logbook Kegiatan Harian	30
Lampiran 6 Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI	43
Lampiran 7 Lembar Konsultasi dengan Supervisor Industri	43
Lampiran 8 Data Pendukung Lainnya	43

ABSTRAK

PERANAN *RECEPTIONIST* DALAM PENGELOLAAN RESERVASI TAMU DI ASTON NAGOYA CITY HOTEL

Studi kasus ini bertujuan untuk mengkaji peran resepsionis terkait reservasi tamu di Aston Nagoya City Hotel Batam, tantangan yang dihadapi, serta memberikan saran untuk perbaikan. Proses reservasi menghadapi masalah berulang seperti inkonsistensi data di seluruh saluran pemesanan, pembaruan ketersediaan kamar, dan komunikasi yang buruk antara tamu dan bagian reservasi, yang menimbulkan risiko *double booking* dan ketidaksesuaian tipe kamar.

Oleh karena itu, studi kasus ini fokus pada analisis sistem manajemen reservasi oleh resepsionis, faktor penghambat, dan usulan prosedur kerja yang lebih baik. Metode pengumpulan data meliputi observasi partisipatif selama PLI, wawancara dengan pengawas dan staf *front office*, serta studi dokumen data reservasi dan Prosedur Operasi Standar (SOP) hotel.

Studi kasus ini menyimpulkan bahwa resepsionis memiliki peran utama dalam memastikan data reservasi, mengelola ketersediaan kamar dengan *Property Management System* (PMS), berkomunikasi dengan Agen Perjalanan Online (OTA), dan menjembatani harapan tamu dengan kenyataan hotel.

Tantangan utama meliputi keterlambatan pembaruan data di sistem, tidak adanya protokol standar untuk konfirmasi reservasi melalui telepon, dan pelatihan sistem yang tidak memadai untuk staf baru. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan SOP reservasi, pelatihan staf yang lebih banyak, dan sistem reservasi yang terintegrasi dengan lebih baik untuk mengurangi kesalahan dan meningkatkan kepuasan tamu.

Kata Kunci: *receptionist*, reservasi tamu, *front office*, hotel, pengalaman lapangan industri

ABSTRACT

THE ROLE OF THE RECEPTIONIST IN GUEST RESERVATION MANAGEMENT AT ASTON NAGOYA CITY HOTEL

This case study aims to examine the role of the receptionist in managing guest reservations at Aston Nagoya City Hotel Batam, identify the challenges encountered, and provide recommendations for improvement. The reservation process faces recurring issues, including data inconsistencies across booking channels, delays in updating room availability, and ineffective communication between guests and the reservation department, which may lead to double bookings and room type discrepancies.

Therefore, this study focuses on analyzing the reservation management system handled by receptionists, identifying the factors that hinder the reservation process, and proposing improvements to existing work procedures. The data were collected through participatory observation during the Industrial Field Experience (PLI), interviews with front office supervisors and staff, and document analysis of reservation records and the hotel's Standard Operating Procedures (SOPs).

The findings indicate that receptionists play a crucial role in ensuring the accuracy of reservation data, managing room availability through the Property Management System (PMS), communicating with Online Travel Agencies (OTAs), and bridging guest expectations with the hotel's actual room availability and services.

The study also reveals several challenges, including delays in updating reservation data within the system, the absence of standardized procedures for telephone reservation confirmations, and insufficient system training for newly recruited staff. These findings suggest the need to improve reservation SOPs, provide more comprehensive staff training, and implement a better-integrated reservation system to minimize errors and enhance guest satisfaction.

Keywords: receptionist, guest reservation, front office, hotel, industrial field experience

BAB I

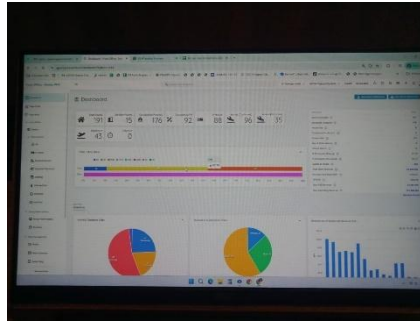
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat mengandalkan kualitas pelayanan sebagai penentu utama kepuasan dan loyalitas tamu. Salah satu departemen yang memegang peranan strategis dalam membentuk kesan pertama dan terakhir tamu adalah *Front Office Department*, yang di dalamnya terdapat posisi *receptionist* atau *front desk agent*. *Receptionist* tidak hanya bertugas menyambut tamu, tetapi juga menjalankan fungsi administratif yang krusial, salah satunya adalah pengelolaan reservasi kamar.

Reservasi merupakan proses awal yang menentukan keseluruhan pengalaman menginap tamu. Ketepatan dan ketelitian dalam mengelola data reservasi akan berdampak langsung pada ketersediaan kamar, kelancaran proses *check-in*, serta kepuasan tamu secara keseluruhan. Sebaliknya, kesalahan dalam pengelolaan reservasi seperti *double booking*, kesalahan tipe kamar, atau selisih data antar-channel pemesanan dapat menimbulkan kekecewaan tamu dan berdampak pada citra hotel.

Aston Nagoya City Hotel merupakan salah satu hotel berjejaring nasional yang berlokasi di kawasan Nagoya, Batam, dengan segmentasi tamu yang beragam mulai dari wisatawan bisnis, wisatawan domestik, hingga tamu mancanegara dari Singapura dan Malaysia mengingat posisi geografis Batam yang strategis. Tingginya volume reservasi yang masuk melalui berbagai channel, seperti reservasi langsung (*walk-in*), telepon, *email*, website resmi, maupun *Online Travel Agent* (OTA) seperti Traveloka, Agoda, dan Booking.com, menuntut *receptionist* memiliki ketelitian dan kemampuan manajerial yang baik dalam mengoperasikan sistem *Property Management System* (PMS).



Gambar 1.1 *Property Management System*

Fenomena tersebut sejalan dengan tren nasional yang menunjukkan tingginya ketergantungan wisatawan Indonesia terhadap platform digital dalam melakukan reservasi. Berdasarkan laporan *SiteMinder's Changing Traveller Report 2026*, Online Travel Agent (OTA) menjadi salah satu saluran utama dalam pencarian dan pemesanan hotel oleh wisatawan Indonesia. Temuan ini menunjukkan bahwa pemesanan akomodasi secara digital semakin dominan dan menuntut hotel untuk menjaga sinkronisasi data reservasi secara cepat dan akurat. Tingginya ketergantungan pada OTA ini menuntut sinkronisasi data yang cepat dan akurat antara sistem OTA dengan *Property Management System* (PMS) hotel, sehingga risiko kesalahan data seperti yang dialami Aston Nagoya City Hotel berpotensi terjadi pula pada hotel-hotel lain dengan pola reservasi serupa.

Indikasi awal permasalahan tersebut tergambar dari data yang dihimpun penulis selama pelaksanaan PLI. Dari empat channel reservasi yang digunakan tamu, yaitu *walk-in/telepon*, website resmi, *Online Travel Agent* (OTA), dan *email corporate*, reservasi melalui OTA tercatat memiliki tingkat risiko kesalahan data yang paling tinggi akibat keterlambatan sinkronisasi antara channel manager dan *Property Management System* (PMS). Selain itu, teridentifikasi empat jenis keluhan tamu yang berulang terkait reservasi, yaitu ketidaksesuaian tipe kamar, selisih ketersediaan kamar dengan OTA, *special request* yang tidak terpenuhi, serta kesalahan durasi menginap, yang sebagian besar disebabkan oleh kesalahan input data dan kurangnya konfirmasi ulang kepada tamu (rincian data disajikan pada Tabel 4.1 dan Tabel 4.2). Data awal

ini menunjukkan bahwa permasalahan reservasi bukan sekadar dugaan, melainkan pola yang berulang dan perlu dikaji lebih mendalam.

Selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Aston Nagoya City Hotel, penulis ditempatkan pada *Front Office Department* dan terlibat langsung dalam proses pengelolaan reservasi tamu. Berdasarkan pengamatan selama praktik, penulis menemukan beberapa kendala dalam proses tersebut, di antaranya keterlambatan pembaruan ketersediaan kamar antar-channel, kesalahan pencatatan permintaan khusus tamu (*special request*), serta kurang optimalnya koordinasi antara bagian reservasi dan *housekeeping* terkait status kamar. Kondisi ini mendorong penulis untuk mengangkat topik peranan *receptionist* dalam pengelolaan reservasi tamu sebagai fokus studi kasus, dengan harapan dapat memberikan gambaran nyata mengenai praktik di lapangan sekaligus rekomendasi perbaikan yang aplikatif.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Masih ditemukan perbedaan data mengenai ketersediaan kamar antara sistem reservasi hotel dengan platform *Online Travel Agent* (OTA). Berdasarkan hasil observasi selama praktik kerja lapangan, perbedaan data tersebut dapat menyebabkan informasi yang diterima tamu melalui OTA tidak selalu sesuai dengan kondisi ketersediaan kamar di sistem hotel.
2. Masih terjadi kesalahan dalam pencatatan permintaan khusus (*special request*) dari tamu pada saat proses reservasi. Permintaan tersebut, seperti *non-smoking room*, *twin bed*, *extra bed*, *early check-in*, atau *late check-out*, terkadang tidak tercatat dengan baik sehingga informasi tidak tersampaikan kepada bagian yang bertanggung jawab untuk menyiapkan kebutuhan tamu.
3. Koordinasi antara *receptionist*, bagian reservasi, dan *housekeeping* dalam memberikan informasi mengenai kesiapan kamar belum berjalan secara optimal. Akibatnya, pembaruan status kamar terkadang terlambat diterima

oleh *receptionist*, sehingga dapat menghambat proses pelayanan kepada tamu, khususnya pada saat *check-in*.

4. Masih terdapat keluhan dari tamu terkait proses konfirmasi reservasi melalui telepon. Keluhan tersebut antara lain berupa lamanya waktu menunggu respons dari pihak hotel, kesulitan menghubungi petugas pada jam-jam sibuk, maupun keterlambatan dalam memperoleh kepastian mengenai status reservasi.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana peranan *receptionist* dalam pengelolaan reservasi tamu di Aston Nagoya City Hotel?
2. Apa saja kendala yang dihadapi *receptionist* dalam proses pengelolaan reservasi tamu?
3. Bagaimana solusi atau rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan untuk mengoptimalkan proses pengelolaan reservasi tamu?

1.4 Tujuan Studi Kasus

1. Mendeskripsikan peranan *receptionist* dalam pengelolaan reservasi tamu di Aston Nagoya City Hotel.
2. Mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi *receptionist* dalam proses pengelolaan reservasi tamu.
3. Merumuskan solusi dan rekomendasi perbaikan prosedur pengelolaan reservasi tamu di *Front Office Department*.

1.5 Manfaat Studi Kasus

1. Manfaat Teoretis

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai manajemen *front office*, khususnya terkait pengelolaan reservasi tamu, serta menjadi referensi bagi penelitian sejenis di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi penulis, menambah wawasan dan pengalaman langsung mengenai praktik pengelolaan reservasi di industri perhotelan.
- b) Bagi Aston Nagoya City Hotel, memberikan masukan yang dapat dipertimbangkan untuk perbaikan prosedur reservasi.
- c) Bagi program studi, menjadi bahan evaluasi kurikulum dan referensi tambahan bagi mahasiswa yang akan melaksanakan PLI di bidang *front office*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Front Office Department

Front office merupakan bagian terdepan dari operasional hotel yang menjadi titik kontak pertama antara tamu dan pihak hotel, mulai dari proses reservasi, *check-in*, pelayanan selama menginap, hingga *check-out*. *Front office* bertugas memastikan proses *check-in* berjalan lancar, mulai dari verifikasi reservasi, pengisian formulir, hingga pemberian kunci kamar, sekaligus menjadi pusat informasi bagi tamu mengenai fasilitas hotel (Bagyono & Sambodo, 2006).

2.1.2 Receptionist / Front Desk Agent

Receptionist merupakan staf *front office* yang menangani pendaftaran tamu, reservasi, serta berfungsi sebagai pusat informasi dan penghubung utama antara kebutuhan tamu dengan seluruh layanan hotel. Peran ini menuntut kemampuan multitasking yang tinggi karena *receptionist* tidak hanya melayani tamu secara langsung, tetapi juga mengelola reservasi baik yang masuk secara langsung, melalui telepon, *email*, maupun *Online Travel Agent* (OTA), sekaligus memantau tingkat okupansi agar tidak terjadi kesalahan distribusi kamar (Sulastiyono, 2011).

2.1.3 Manajemen Reservasi

Manajemen reservasi adalah rangkaian kegiatan yang mencakup penerimaan pemesanan kamar, pengaturan ketersediaan kamar, serta memastikan data tamu tercatat dengan akurat. Reservasi yang efisien membantu menghindari *overbooking* dan memastikan tamu mendapatkan kamar sesuai kebutuhan mereka. Selain itu, *receptionist* juga bertanggung jawab memastikan ketersediaan kamar, menangani pemesanan, dan berkoordinasi dengan departemen lain agar kamar siap tersedia saat tamu tiba (Sulastiyono, 2011).

2.1.4 Property Management System (PMS)

Property Management System adalah perangkat lunak yang digunakan hotel untuk mengelola operasional *front office*, termasuk reservasi, *check-in/check-out*, tagihan tamu, dan status kamar secara real-time. Otomatisasi melalui perangkat lunak *front office* dan manajemen saluran (*channel management*) menjadi salah satu cara penting untuk menyederhanakan proses distribusi kamar ke berbagai agen perjalanan daring dalam satu sistem terpadu (Kasavana & Cahill, 2003).

2.1.5 Standard Operating Procedure (SOP) Front Office

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan pedoman kerja yang digunakan untuk memastikan setiap proses operasional di *Front Office* dilaksanakan secara konsisten, efektif, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. SOP menjadi acuan bagi *receptionist* dalam memberikan pelayanan kepada tamu, mulai dari proses verifikasi reservasi hingga tamu memperoleh akses kamar. Dengan adanya SOP, setiap *receptionist* memiliki standar kerja yang sama sehingga dapat meminimalkan kesalahan operasional serta meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan *Standard Operating Procedure (SOP) Check-In & Service Script* yang diterapkan oleh Archipelago International, terdapat beberapa tahapan yang berkaitan dengan pengelolaan reservasi, yaitu sebagai berikut (Archipelago International, 2025).

1. Menyambut tamu (*Greet and Engage*)

Receptionist menyambut tamu dengan sikap ramah, memberikan salam, serta menanyakan kebutuhan tamu. Apabila tamu merupakan tamu yang pernah menginap sebelumnya (*returning guest*), *receptionist* memberikan sambutan yang lebih personal sebagai bentuk penghargaan dan pelayanan yang baik.

2. Melakukan verifikasi reservasi (*Verify Reservation*)

Receptionist meminta kartu identitas tamu untuk memastikan kesesuaian data reservasi pada sistem. Verifikasi dilakukan terhadap nama tamu, tipe kamar, tanggal menginap, metode pembayaran, serta status keanggotaan apabila ada. Tahapan ini bertujuan untuk memastikan seluruh informasi reservasi telah sesuai sebelum pelayanan dilanjutkan.

3. Melaksanakan registrasi tamu (*Guest Registration*)

Setelah data reservasi dinyatakan sesuai, *receptionist* memastikan seluruh data registrasi telah lengkap. Apabila tamu telah melakukan pre-check-in, petugas hanya melakukan pengecekan ulang terhadap data yang tersedia. Namun, apabila data belum lengkap, tamu akan dibantu untuk melengkapi informasi yang diperlukan sesuai prosedur hotel.

4. Melakukan konfirmasi pembayaran dan menyerahkan kartu akses kamar

Sebelum proses *check-in* selesai, *receptionist* melakukan konfirmasi mengenai metode pembayaran dan penerimaan deposit sesuai ketentuan hotel. Selanjutnya, tamu diberikan kartu akses kamar beserta informasi mengenai fasilitas hotel, waktu operasional restoran, lokasi fasilitas umum, serta informasi penting lainnya untuk menunjang kenyamanan selama menginap.

Selain SOP, Archipelago juga menerapkan *Front Office Guest Satisfaction Golden Rules* sebagai pedoman pelayanan bagi seluruh staf *Front Office*. Golden Rules berfungsi sebagai standar perilaku pelayanan yang mendukung pelaksanaan SOP sehingga setiap tamu memperoleh pelayanan yang profesional, aman, dan berorientasi pada kepuasan tamu (Archipelago International, 2025). Beberapa prinsip *Front Office Guest Satisfaction Golden Rules* yang berkaitan dengan pengelolaan reservasi antara lain sebagai berikut.

1. Menggunakan good judgment

Receptionist diharapkan mampu mengambil keputusan secara tepat ketika menghadapi kondisi yang tidak dijelaskan secara rinci dalam SOP, dengan tetap mempertimbangkan kepentingan tamu dan kebijakan hotel.

2. Menyiapkan perlengkapan tamu dengan lengkap

Sebelum proses *check-in*, *receptionist* memastikan *key-card*, kartu akses kamar, voucher sarapan, serta informasi akses internet telah disiapkan sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan lancar.

3. Melakukan verifikasi identitas tamu

Kartu akses kamar hanya diberikan kepada tamu yang telah terdaftar dan identitasnya telah sesuai dengan data reservasi. Ketentuan ini bertujuan untuk menjaga keamanan tamu dan mencegah penyalahgunaan akses kamar.

4. Menjaga privasi dan keamanan tamu

Nomor kamar tidak disampaikan secara lisan kepada tamu, tetapi dituliskan pada *key-card*. Selain itu, *receptionist* juga berkewajiban menjaga kerahasiaan informasi tamu selama proses pelayanan berlangsung.

5. Mengutamakan komunikasi yang profesional

Apabila terjadi kendala atau keluhan terkait reservasi, *receptionist* diharapkan tetap bersikap tenang, tidak berdebat dengan tamu, serta menyelesaikan permasalahan secara profesional di tempat yang lebih kondusif.

6. Memberikan pelayanan yang fleksibel dan berorientasi pada tamu

Receptionist didorong untuk memberikan solusi terbaik terhadap permintaan tamu selama masih sesuai dengan kebijakan hotel, sehingga pelayanan yang diberikan tetap mengutamakan kepuasan tamu.

7. Memastikan administrasi reservasi dikelola dengan baik

Seluruh data reservasi, pembayaran, serta dokumen tamu harus diperiksa dengan teliti agar proses *check-in* maupun *check-out* dapat berjalan secara cepat, akurat, dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

Berdasarkan SOP dan *Front Office Guest Satisfaction Golden Rules* tersebut, dapat dipahami bahwa *receptionist* memiliki peranan penting dalam memastikan setiap proses pengelolaan reservasi berjalan sesuai standar operasional hotel. Penerapan kedua pedoman tersebut membantu meningkatkan ketepatan data reservasi, menjaga keamanan dan kenyamanan tamu, memperkuat koordinasi dengan departemen terkait, serta mendukung terciptanya pelayanan yang profesional dan berkualitas.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan studi kasus ini adalah sebagai berikut:

Selamet, I. W. A., Rusadi, N. W. P., & Wijaya, P. L. (2022). *Peran Front Office dalam Meningkatkan Kepuasan Wisatawan di The Capital Hotel and Resort Bali*. Penelitian ini mengkaji peran *Front Office* dalam meningkatkan kepuasan wisatawan melalui pelayanan yang cepat, akurat, dan profesional, khususnya pada proses reservasi dan *check-in*. Penelitian ini relevan dengan studi kasus yang dilakukan karena menunjukkan bahwa pengelolaan reservasi yang baik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

Pratiwi, K., & Arcana, K. (2023). *Implementasi Standard Operating Procedure (SOP) Receptionist dalam Penanganan Check-in dan Check-out di Anumana Hotel Ubud.* Penelitian ini membahas penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* oleh *receptionist* dalam proses *check-in* dan *check-out*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP telah diterapkan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala pada staf yang belum berpengalaman. Penelitian ini relevan karena menunjukkan pentingnya penerapan prosedur operasional dalam mendukung kelancaran proses reservasi dan pelayanan tamu.

Akasia, N. E., & Sandy, S. R. O. (2023). *Peran Front Desk Agent dalam Menangani Keluhan Tamu di Front Office Aston Jember Hotel & Conference Center.* Penelitian ini membahas peran *Front Desk Agent* dalam menangani berbagai keluhan tamu, termasuk keluhan yang berkaitan dengan reservasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelesaian keluhan yang cepat dan sesuai prosedur mampu meningkatkan kepuasan tamu. Penelitian ini relevan karena menekankan pentingnya kompetensi *Front Office* dalam mengelola reservasi dan memberikan solusi terhadap permasalahan tamu.

Fitri, K. F., Taufiq, R., & Gusnadi, D. (2023). *Peran Reception dalam Operasional Front Office di Sheraton Hotel & Tower Bandung.* Penelitian ini mengkaji peran *reception* dalam menjaga kelancaran operasional *Front Office* melalui koordinasi yang baik dengan bagian reservasi serta ketelitian dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Penelitian ini relevan karena menunjukkan bahwa koordinasi antarbagian menjadi salah satu faktor penting dalam pengelolaan reservasi secara efektif.

Madu, Y. M., & Hasnia. (2024). *Peran Front Office dalam Menangani Complaint Tamu di Hotel Amber Lombok Beach Resort.* Penelitian ini membahas peran *Front Office* dalam menangani keluhan tamu, termasuk keluhan yang disebabkan oleh kesalahan reservasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan respons dan kemampuan memberikan solusi menjadi faktor utama dalam mempertahankan kepuasan tamu. Penelitian ini relevan dengan studi kasus karena menyoroti pentingnya pengelolaan reservasi yang tepat untuk meminimalkan terjadinya keluhan tamu.

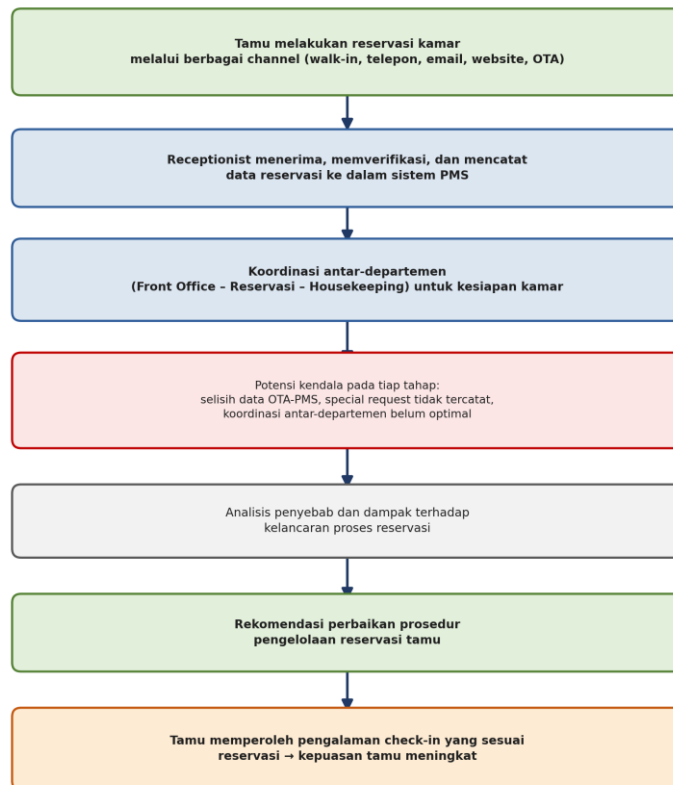
Nugraha, R. N., & Ananda, A. (2022). *Peran Reception dalam Memberikan Pelayanan Prima kepada Pengunjung Hotel Mercure Jakarta Pantai Indah Kapuk*. Penelitian ini mengkaji peran reception dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu, termasuk pada saat proses reservasi dan check-in berlangsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketelitian dan sikap komunikatif reception turut menentukan kualitas pelayanan yang diterima tamu. Penelitian ini relevan karena menegaskan bahwa kompetensi reception dalam mengelola data dan berkomunikasi dengan tamu berkontribusi langsung terhadap kelancaran proses reservasi dan kepuasan tamu.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran *receptionist* dalam pengelolaan reservasi merupakan topik yang relevan dan terus berkembang untuk dikaji, khususnya pada konteks hotel jaringan dengan volume reservasi tinggi seperti Aston Nagoya City Hotel. Studi kasus ini melengkapi penelitian-penelitian terdahulu dengan berfokus secara spesifik pada aspek pengelolaan reservasi, bukan pada aspek pelayanan atau penanganan keluhan secara umum.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran studi kasus ini menggambarkan alur berpikir mulai dari tamu melakukan reservasi melalui berbagai channel (langsung, telepon, *email*, website, OTA), kemudian data reservasi diverifikasi dan dicatat oleh *receptionist* ke dalam sistem PMS, dilanjutkan dengan koordinasi antar-departemen (*housekeeping*, reservasi, *front office*) untuk memastikan kesiapan kamar, hingga akhirnya tamu memperoleh pengalaman *check-in* yang sesuai dengan reservasi yang telah dilakukan. Kendala yang muncul pada salah satu tahapan tersebut berpotensi memengaruhi kepuasan tamu secara keseluruhan, sehingga diperlukan analisis pada setiap tahap guna merumuskan rekomendasi perbaikan yang tepat sasaran.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Studi Kasus



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Studi Kasus

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Studi kasus ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu suatu pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan mendalam mengenai suatu fenomena berdasarkan data dan fakta yang ditemukan di lapangan. Pendekatan ini dipilih karena studi kasus ini berupaya memahami secara rinci proses pengelolaan reservasi tamu yang dilakukan oleh *receptionist* di Aston Nagoya City Hotel, termasuk kendala dan konteks yang melingkupinya, tanpa bermaksud melakukan generalisasi statistik.

3.2 Lokasi dan Waktu Magang

Pengalaman Lapangan Industri (PLI) dilaksanakan di Aston Nagoya City Hotel, yang berlokasi di kawasan Nagoya, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Penulis ditempatkan pada *Front Office Department* selama kurun waktu 6 (enam) bulan, terhitung sejak tanggal 23 Januari 2026 hingga 23 Juli 2026.

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

A. Sejarah Aston Nagoya City Hotel Dan Archipelago International Group

1. Archipelago International Group

Berdiri sejak 1997, Archipelago tumbuh menjadi salah satu grup manajemen perhotelan swasta terbesar di Asia Tenggara. Ekspansi bisnisnya terus berlangsung hingga saat ini, dengan cakupan operasional lebih dari 200 properti berupa hotel, resor, dan vila yang tersebar di sejumlah negara, termasuk Indonesia, Malaysia, dan Filipina, dengan total kapasitas lebih dari 40.000 kamar.

Pengalaman panjang tersebut menjadikan Archipelago dikenal sebagai perusahaan yang menaungi beragam merek hotel dengan segmen pasar yang berbeda-beda, di antaranya Aston, Aston Collection Hotels, Alana, Huxley, Kamuela, Harper, Quest, Hotel Neo, Fave,

Nordic, dan Powered by Archipelago. Portofolio merek yang beragam inilah yang memungkinkan Archipelago menjangkau berbagai segmen wisatawan dan pelaku bisnis sesuai kebutuhan masing-masing.



Gambar 3.1 Brand Archipelago

Sumber: website Archipelago international, 2026

2. Aston Nagoya City Hotel

Salah satu properti yang berada di bawah naungan Archipelago adalah Aston Nagoya City Hotel, yang terletak di kawasan strategis Kota Batam, Kepulauan Riau. Beroperasi sejak Agustus 2022, hotel ini dirancang untuk melayani kebutuhan menginap wisatawan maupun pelaku perjalanan bisnis. Dari 14 lantai bangunannya, lantai 1 digunakan sebagai area restoran, lantai 2 sebagai ruang pertemuan, sedangkan kamar tamu menempati lantai 3 hingga 14, dengan area Smoking Room disediakan khusus di lantai 12 dan 13 bagi tamu yang membutuhkannya.

Hotel ini menyediakan total 191 kamar yang terbagi ke dalam tipe Superior Room, Deluxe Room, dan Junior Suite Room, seluruhnya mengusung desain modern dan fungsional. Melalui kombinasi lokasi strategis, standar pelayanan profesional, dan kelengkapan fasilitas, Aston Nagoya City Hotel berupaya konsisten memberikan pengalaman menginap yang berkualitas bagi setiap tamu.



Gambar 3.2 Aston Nagoya City Hotel

Sumber: Aston Nagoya City Hotel, 2025

3. Visi Dan Misi Archipelago

Visi merupakan gambaran mengenai tujuan dan arah yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan di masa depan, sedangkan misi merupakan langkah-langkah yang dilakukan untuk mewujudkan visi tersebut. Sebagai salah satu perusahaan manajemen perhotelan terbesar di Asia Tenggara, Archipelago memiliki visi untuk “Diakui secara luas sebagai perusahaan perhotelan pilihan bagi tamu, pemilik, dan karyawan di mana pun kami beroperasi.” Visi ini mencerminkan komitmen perusahaan untuk menjadi pilihan utama dalam industri perhotelan melalui pelayanan yang berkualitas dan hubungan yang baik dengan seluruh pemangku kepentingan

Untuk mewujudkan visi tersebut, Archipelago menjalankan misi “Melebihi harapan tamu di semua hotel kami, membantu staf kami mengembangkan karier mereka, sekaligus mendukung pemilik hotel dalam merancang, menciptakan, dan mengoperasikan hotel terbaik di kelasnya yang dapat mereka banggakan.” Melalui misi ini, Archipelago

berupaya memberikan pengalaman terbaik bagi tamu, mendukung pengembangan sumber daya manusia, serta membantu para pemilik hotel dalam mengelola properti yang unggul dan berdaya saing tinggi.

B. Fasilitas Aston Nagoya City Hotel

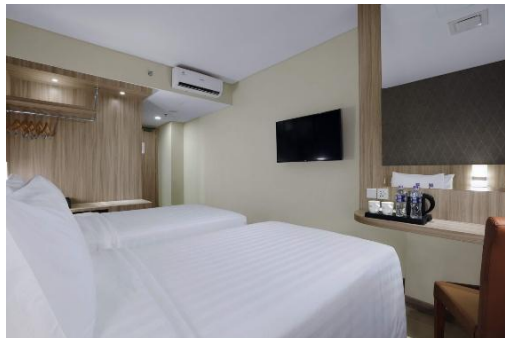
1. Fasilitas kamar

Tabel 3.1 Jenis dan Jumlah Kamar Aston Nagoya City Hotel

No	Tipe Kamar	Jumlah Kamar	Ukuran
1	<i>Superior Room</i>	72	18 sqm
2	<i>Deluxe Room</i>	84	20 sqm
3	<i>Junior Suite</i>	35	27 sqm

a. *Superior Room*

Kamar tipe *Superior* merupakan tipe kamar standar di Aston Nagoya City Hotel dengan luas sekitar 18 m². Kamar ini tersedia dengan pilihan *King Bed* atau *Twin Bed*, serta *Smoking Room* dan *Non-Smoking Room* sesuai preferensi tamu. Selain itu, *Superior Room* telah dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung kenyamanan tamu selama menginap.



Gambar 3.3 *Superior Room*

Sumber: Website Aston Nagoya City Hotel

b. *Deluxe Room*

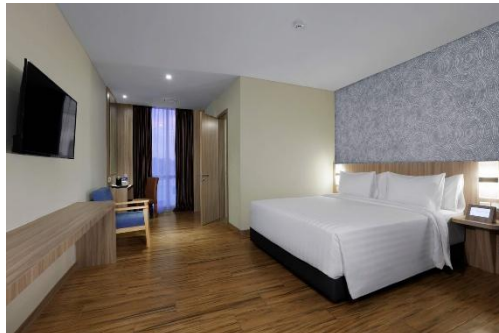


Gambar 3.4 Deluxe Room

Sumber: Website Aston Nagoya City Hotel

Kamar tipe *Deluxe* merupakan salah satu tipe kamar di Aston Nagoya City Hotel dengan luas sekitar 20 m². Tipe kamar ini memiliki ruang yang lebih luas dibandingkan *Superior Room*, sehingga dapat dilengkapi dengan *extra bed* sesuai kebutuhan tamu. Selain itu, tersedia pilihan *Smoking Room* dan *Non-Smoking Room* untuk memberikan kenyamanan sesuai preferensi tamu.

c. *Junior Suite*



Gambar 3.5 Junior Suite

Sumber: Website Aston Nagoya City Hotel

Junior Suite merupakan salah satu tipe kamar yang tersedia di Aston Nagoya City Hotel dengan luas sekitar 27 m². Tipe kamar ini menawarkan ruang yang lebih luas dibandingkan tipe *Superior* dan *Deluxe* sehingga sering menjadi pilihan tamu yang menginginkan kenyamanan lebih. Dalam proses reservasi, *receptionist* perlu memahami karakteristik setiap tipe kamar agar dapat memberikan rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan tamu.

d. *Connecting Room*

Connecting Room merupakan dua kamar yang saling terhubung melalui pintu di bagian dalam. Tipe kamar ini umumnya

direkomendasikan bagi tamu keluarga maupun rombongan yang menginginkan akses antarkamar lebih mudah. Oleh karena itu, *receptionist* perlu memastikan ketersediaan tipe kamar tersebut saat menerima reservasi agar permintaan tamu dapat dipenuhi sesuai kebutuhan. *Event Facilities*

Tabel 3.2 *Facilities Meeting Room*

No.	Nama <i>Meeting Room</i>	Luas Ruangan (sqm)	Kapasitas (Orang)
1	Jasmine	38 sqm	40
2	Lavender	100 sqm	125
3	Magnolia	115 sqm	143
4	Edelweiss	313 sqm	180

Sumber: Website Aston Nagoya City Hotel

Berdasarkan Tabel 3.2, Aston Nagoya City Hotel memiliki empat *meeting room* dengan kapasitas yang berbeda-beda sehingga dapat disesuaikan dengan kebutuhan penyelenggaraan acara. *Jasmine Meeting Room* merupakan ruang dengan kapasitas paling kecil, sedangkan *Edelweiss Meeting Room* memiliki kapasitas terbesar sehingga lebih sesuai digunakan untuk kegiatan berskala besar seperti seminar, konferensi, maupun resepsi.

a. Jasmine Meeting Room



Gambar 3.6 *Jasmine Meeting Room*

b. Lavender Meeting Room



Gambar 3.7 Lavender Meeting Room

c. Magnolia



Gambar 3.8 Magnolia Meeting Room

d. Edelweiss



Gambar 3.9 Edelweiss Meeting Room

2. Restaurant

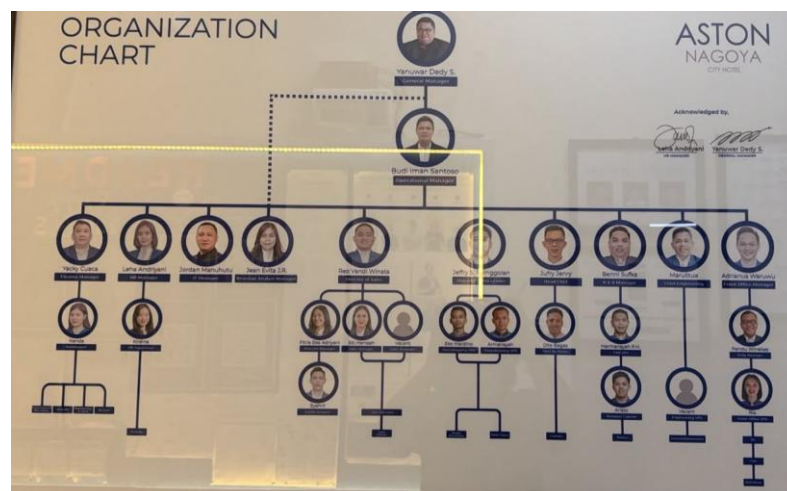


Gambar 3.10 Shiso Restaurant

Sumber: Website Aston Nagoya City Hotel

Shiso Restaurant merupakan restoran utama di Aston Nagoya City Hotel yang berlokasi di lantai 2 dengan kapasitas sekitar 110 tamu. Restoran ini menyajikan berbagai pilihan menu Nusantara, Asia, dan Internasional. Shiso Restaurant beroperasi setiap hari pukul 06.00–22.00 WIB serta melayani sarapan, makan siang, dan makan malam.

C. Struktur organisasi industri



Gambar 3.11 Struktur Organisasi Aston Nagoya City Hotel

Struktur organisasi Aston Nagoya City Hotel terdiri atas beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab sesuai dengan fungsinya. Setiap departemen saling berkoordinasi untuk mendukung kelancaran operasional hotel serta memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu.

- a) *General Manager*, sebagai pemimpin tertinggi yang bertanggung jawab atas keseluruhan operasional hotel

- b) *Operational Manager*, yang mengawasi dan mengoordinasikan pelaksanaan operasional harian di seluruh departemen.
- c) *Front Office* (FO), bertanggung jawab dalam menangani proses reservasi, *check-in*, *check-out*, serta memberikan informasi dan pelayanan kepada tamu.
- d) *Housekeeping* (HK), bertugas menjaga kebersihan dan kerapian kamar tamu, area publik, serta memastikan standar kebersihan hotel tetap terjaga.
- e) *Food and Beverage* (F&B) *Product and Service*, bertanggung jawab atas penyediaan produk makanan dan minuman serta pelayanan restoran, bar, room service, dan kegiatan katering.
- f) *Sales and Marketing*, bertugas memasarkan produk dan layanan hotel, menangani pemesanan kamar, serta menyusun strategi promosi untuk meningkatkan tingkat hunian hotel.
- g) *Maintenance and Engineering*, bertanggung jawab dalam pemeliharaan fasilitas hotel, perbaikan peralatan, serta pelaksanaan program perawatan secara berkala.
- h) *Human Resources* (HR), bertugas mengelola proses rekrutmen, pengembangan karyawan, pelatihan, kesejahteraan karyawan, keamanan, serta hubungan ketenagakerjaan.
- i) *Finance and Accounting*, bertanggung jawab dalam pengelolaan anggaran, pembelian, penggajian, penagihan, serta penyusunan laporan keuangan hotel.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

1. Subjek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah Receptionist dan Supervisor Front Office di Aston Nagoya City Hotel. *Receptionist* dipilih karena terlibat secara langsung dalam proses pengelolaan reservasi tamu, mulai dari menerima pemesanan, melakukan verifikasi data reservasi, menginput data ke dalam *Property Management System* (PMS), hingga berkoordinasi dengan departemen terkait. Supervisor Front Office dipilih sebagai informan pendukung yang memberikan informasi mengenai prosedur operasional dan pelaksanaan pengelolaan reservasi di hotel.

Informan utama dalam penelitian ini adalah Receptionist yang bertugas menangani proses reservasi tamu melalui berbagai saluran, seperti telepon, surat elektronik (*email*), *Online Travel Agent* (OTA), situs resmi

hotel, dan tamu *walk-in*. Selain itu, Supervisor Front Office menjadi informan pendukung yang memberikan informasi mengenai prosedur operasional serta koordinasi dalam pengelolaan reservasi. Data penelitian juga diperkuat melalui observasi selama Praktik Lapangan Industri (PLI) dan dokumentasi yang berkaitan dengan proses reservasi tamu.

2. Objek Studi Kasus

Objek dalam studi kasus ini adalah proses pengelolaan reservasi tamu di Aston Nagoya City Hotel. Proses tersebut meliputi penerimaan reservasi dari berbagai saluran, verifikasi data tamu, penginputan data ke dalam *Property Management System* (PMS), serta koordinasi dengan departemen terkait untuk memastikan kesiapan kamar sebelum tamu melakukan *check-in*.

3.5 Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi)

1. Observasi

Penulis melakukan observasi partisipatif dengan terlibat langsung dalam kegiatan operasional *front office* selama pelaksanaan PLI, khususnya pada proses penerimaan dan pengelolaan reservasi tamu.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada *Front Office Manager/Supervisor* serta staf *receptionist* untuk memperoleh informasi mengenai prosedur reservasi, kendala yang dihadapi, dan upaya penanganannya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data pendukung berupa SOP reservasi, contoh formulir reservasi, tangkapan layar sistem PMS (dengan data yang telah disamarkan), serta dokumentasi kegiatan selama PLI.

3.6 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh selama penelitian dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan mengacu pada model analisis data yang dikemukakan oleh **Miles, Huberman, dan Saldaña (2020)**. Model analisis ini dilakukan secara berkesinambungan sejak proses pengumpulan data hingga diperoleh kesimpulan penelitian. Analisis data terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu **kondensasi data (data condensation)**, **penyajian data (data display)**,

serta **penarikan dan verifikasi kesimpulan (conclusion drawing and verification)** (Miles et al., 2020).

Adapun tahapan analisis data dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut.

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*):

Kondensasi data merupakan tahap awal dalam proses analisis yang dilakukan dengan memilih, mengelompokkan, dan menyederhanakan data hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti memusatkan perhatian pada data yang berkaitan dengan fokus penelitian, yaitu peranan *receptionist* dalam pengelolaan reservasi tamu di Aston Nagoya City Hotel. Proses tersebut bertujuan agar data yang digunakan benar-benar relevan dan memudahkan peneliti dalam melakukan analisis lebih lanjut (Miles et al., 2020).

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah melalui proses kondensasi, data disusun dan disajikan secara sistematis dalam bentuk uraian deskriptif, tabel, maupun gambar. Penyajian data dilakukan agar informasi yang diperoleh lebih mudah dipahami, sehingga peneliti dapat melihat hubungan antar data, menemukan pola tertentu, serta mempermudah proses interpretasi terhadap hasil penelitian (Miles et al., 2020).

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

Tahap terakhir adalah menarik serta memverifikasi kesimpulan berdasarkan seluruh data yang telah dianalisis. Kesimpulan diperoleh melalui interpretasi terhadap hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dibandingkan dengan landasan teori yang digunakan dalam penelitian. Verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan sesuai dengan fakta di lapangan dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Miles et al., 2020).

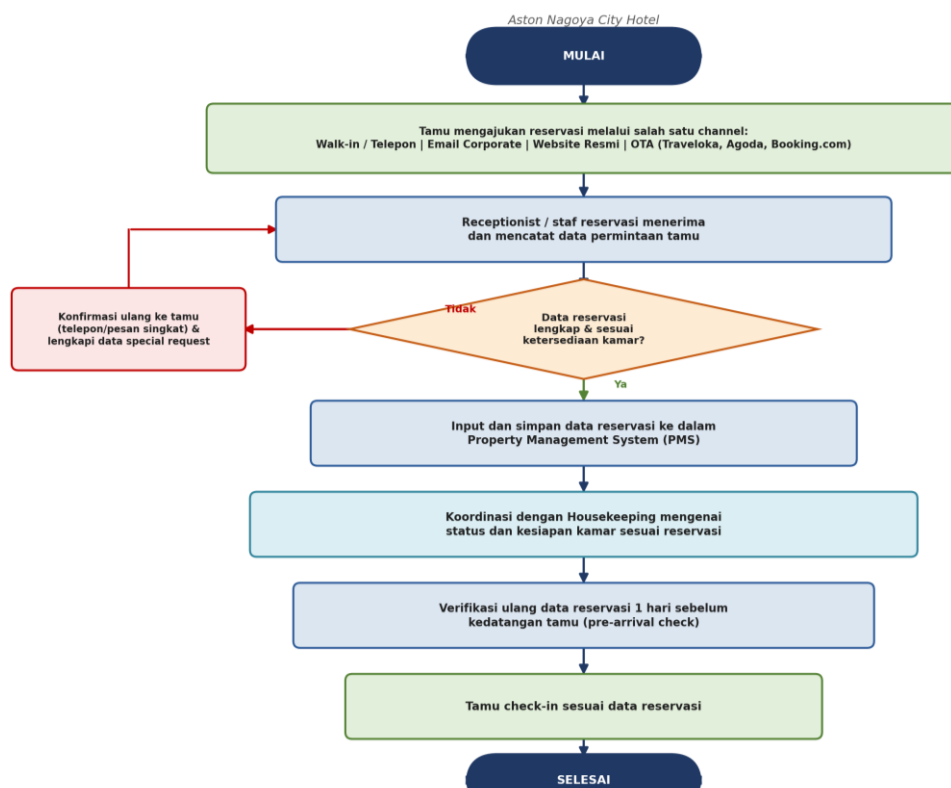
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Selama pelaksanaan PLI di *Front Office Department* Aston Nagoya City Hotel, penulis ditempatkan pada posisi *receptionist* dengan tugas utama menangani proses *check-in*, *check-out*, serta pengelolaan reservasi tamu. Reservasi yang masuk berasal dari berbagai channel, yaitu reservasi langsung melalui telepon atau *walk-in*, *email corporate*, website resmi hotel, serta *Online Travel Agent* (OTA) seperti Traveloka, Agoda, dan Booking.com. Seluruh data reservasi tersebut kemudian diinput dan dikelola melalui sistem *Property Management System* (PMS) yang digunakan hotel.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan, ditemukan beberapa hal terkait pengelolaan reservasi tamu sebagai berikut:



Gambar 4.1 Alur Proses Reservasi Tamu di *Front Office*

Tabel 4.1 Sumber/Channel Reservasi Tamu Aston Nagoya City Hotel

No	Channel Reservasi	Karakteristik	Tingkat Risiko Kesalahan Data
1	<i>Walk-in / Telepon</i>	Diproses langsung oleh <i>receptionist</i>	Sedang (tergantung ketelitian pencatatan manual)
2	Website Resmi Hotel	Terintegrasi langsung dengan PMS	Rendah
3	<i>Online Travel Agent (OTA)</i>	Perlu sinkronisasi manual/otomatis ke PMS	Tinggi (rawan selisih ketersediaan kamar)
4	<i>Email Corporate</i>	Diinput manual oleh staf reservasi	Sedang

Temuan menunjukkan bahwa reservasi yang berasal dari OTA memiliki tingkat risiko kesalahan data yang paling tinggi, terutama apabila terjadi keterlambatan sinkronisasi antara sistem *channel manager* dengan PMS hotel. Selain itu, ditemukan bahwa permintaan khusus tamu (*special request*) seperti tipe kamar, lantai tertentu, atau extra bed terkadang tidak tercatat secara lengkap pada saat reservasi melalui telepon, sehingga menimbulkan ketidaksesuaian saat tamu melakukan *check-in*.

Tabel 4.2 Jenis Keluhan Terkait Reservasi dan Frekuensinya

No.	Jenis Keluhan	Penyebab Utama
1	Ketidaksesuaian tipe kamar	Kesalahan input data reservasi atau kurangnya konfirmasi ulang kepada tamu.
2	Selisih ketersediaan kamar dengan <i>Online Travel Agent (OTA)</i>	Keterlambatan sinkronisasi antara sistem PMS dan platform OTA.
3	<i>Special request</i> tidak terpenuhi	Informasi permintaan khusus tamu tidak tercatat atau tidak diteruskan kepada departemen terkait.
4	Kesalahan durasi menginap	Miskomunikasi saat proses konfirmasi reservasi, terutama melalui telepon atau pesan elektronik.

Dalam menjalankan tugasnya, *receptionist* di Aston Nagoya City Hotel berperan aktif dalam memverifikasi ulang data reservasi sehari sebelum kedatangan tamu (*pre-arrival check*), berkoordinasi dengan *housekeeping* terkait kesiapan kamar, serta melakukan konfirmasi ulang kepada tamu melalui telepon atau pesan singkat apabila terdapat data yang meragukan. Upaya ini terbukti membantu mengurangi kesalahan, meskipun belum sepenuhnya terstandarisasi dalam SOP tertulis.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan temuan di atas, dapat dianalisis bahwa akar permasalahan dalam pengelolaan reservasi tamu di Aston Nagoya City Hotel bersumber dari tiga faktor utama. Pertama, faktor sistem, yaitu belum optimalnya integrasi real-time antara *channel manager* OTA dengan PMS hotel sehingga rentan terjadi selisih data ketersediaan kamar. Kedua, faktor sumber daya manusia, yaitu belum meratanya pemahaman staf baru terhadap SOP reservasi maupun fitur-fitur sistem PMS yang tersedia, sehingga proses input data masih bergantung pada ketelitian individu. Ketiga, faktor komunikasi, yaitu belum adanya format baku (*checklist*) untuk konfirmasi reservasi melalui telepon, sehingga informasi penting seperti *special request* berisiko tidak tercatat secara lengkap.

Ketiga faktor tersebut saling berkaitan dan memengaruhi kualitas pengelolaan reservasi secara keseluruhan. Sebagai contoh, keterlambatan sinkronisasi sistem (faktor sistem) akan semakin berisiko menimbulkan kesalahan apabila tidak diimbangi dengan kewaspadaan staf dalam melakukan pengecekan manual (faktor SDM), yang pada akhirnya berdampak pada kualitas komunikasi dan konfirmasi kepada tamu (faktor komunikasi).

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Temuan pada studi kasus ini sejalan dengan landasan teori yang menyebutkan bahwa reservasi yang efisien membantu menghindari *overbooking* dan memastikan tamu mendapatkan kamar sesuai kebutuhan mereka, sekaligus menegaskan pentingnya ketelitian *receptionist* dalam memantau okupansi agar tidak terjadi kesalahan distribusi kamar. Kendala terkait sinkronisasi OTA yang

ditemukan dalam studi kasus ini juga memperkuat pandangan bahwa otomatisasi *front office* dan manajemen saluran (*channel management*) merupakan kebutuhan penting untuk menyederhanakan distribusi kamar ke berbagai agen perjalanan daring.

Selain itu, temuan mengenai pentingnya ketelitian dan komunikasi *receptionist* juga relevan dengan penelitian pada jaringan hotel Aston di Jember, yang menunjukkan bahwa *front desk agent* berperan penting dalam menangani keluhan tamu, termasuk yang berkaitan dengan reservasi, melalui penyelesaian yang cepat dan sesuai prosedur agar citra dan operasional hotel tetap terjaga. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peran *receptionist* dalam pengelolaan reservasi bukan sekadar tugas administratif, melainkan fungsi strategis yang berdampak langsung pada kepuasan tamu dan reputasi hotel secara keseluruhan.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan analisis permasalahan di atas, penulis merumuskan beberapa rekomendasi perbaikan sebagai berikut:

Tabel 4.3 Rekomendasi Perbaikan Prosedur Reservasi

No	Permasalahan	Rekomendasi Perbaikan
1	Selisih data OTA dan PMS	Melakukan pengecekan sinkronisasi <i>channel manager</i> secara berkala (minimal 2 kali sehari) dan menetapkan penanggung jawab khusus.
2	<i>Special request</i> tidak tercatat lengkap	Menyusun <i>checklist</i> konfirmasi reservasi telepon yang mencakup seluruh poin penting (tipe kamar, lantai, extra bed, permintaan khusus lainnya).
3	Pemahaman staf baru terhadap SOP	Mengadakan pelatihan berkala (<i>refreshment training</i>) mengenai SOP reservasi dan penggunaan sistem PMS bagi staf baru maupun magang.
4	Koordinasi dengan <i>housekeeping</i>	Menerapkan <i>briefing</i> rutin pagi hari (<i>morning briefing</i>) untuk menyampaikan status reservasi dan kesiapan kamar antar-departemen.

Penerapan rekomendasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan akurasi data reservasi, mengurangi keluhan tamu, serta memperkuat peran *receptionist* sebagai ujung tombak pelayanan *front office* yang profesional dan andal.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai **Peranan *Receptionist* dalam Pengelolaan Reservasi Tamu di Aston Nagoya City Hotel**, dapat disimpulkan bahwa *Receptionist* memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran operasional *Front Office*, khususnya pada proses pengelolaan reservasi tamu. Peran tersebut meliputi penerimaan reservasi dari berbagai saluran, verifikasi data tamu, penginputan data ke dalam *Property Management System* (PMS), pelaksanaan *pre-arrival check*, serta koordinasi dengan *Housekeeping* dan departemen terkait untuk memastikan kesiapan kamar sebelum tamu melakukan *check-in*. Pelaksanaan tugas tersebut berkontribusi terhadap kelancaran pelayanan dan kepuasan tamu.

Hasil studi kasus juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam pengelolaan reservasi, antara lain keterlambatan sinkronisasi data antara PMS dan *Online Travel Agent* (OTA), pencatatan *special request* yang belum optimal, serta belum meratanya pemahaman staf baru terhadap SOP reservasi dan penggunaan PMS. Selain itu, koordinasi antarbagian masih perlu ditingkatkan agar proses pelayanan dapat berlangsung lebih efektif serta meminimalkan terjadinya kesalahan reservasi.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan reservasi yang dilaksanakan sesuai dengan SOP serta didukung oleh koordinasi yang baik antarbagian berperan penting dalam meningkatkan efektivitas operasional *Front Office*. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pengelolaan reservasi perlu terus dilakukan agar pelayanan kepada tamu semakin optimal.

5.2 Saran

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

1. Bagi Department *Front Office* Aston Nagoya City Hotel

Department *Front Office* Aston Nagoya City Hotel diharapkan terus meningkatkan kualitas pengelolaan reservasi melalui penerapan Standard Operating Procedure (SOP) secara konsisten, pengawasan terhadap ketelitian verifikasi data reservasi, serta sinkronisasi data antara *Property Management System* (PMS) dan *Online Travel Agent* (OTA). Selain itu, koordinasi dengan departemen terkait, khususnya *Housekeeping*, perlu terus diperkuat agar kesiapan kamar dapat dipastikan sebelum tamu melakukan *check-in*,

sehingga pelayanan kepada tamu berlangsung lebih efektif, akurat, dan sesuai dengan standar hotel.

2. Bagi Aston Nagoya City Hotel

Manajemen Aston Nagoya City Hotel diharapkan terus melakukan evaluasi terhadap proses pengelolaan reservasi guna meminimalkan kesalahan data dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Selain itu, pelaksanaan pelatihan mengenai SOP reservasi dan penggunaan PMS secara berkala diharapkan dapat meningkatkan kompetensi staf Front Office dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

3. Bagi Program Studi Perhotelan Universitas Negeri Padang

Program Studi Perhotelan Universitas Negeri Padang diharapkan terus memperkuat kerja sama dengan industri perhotelan sehingga mahasiswa memperoleh pengalaman praktik yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja. Selain itu, pembelajaran mengenai sistem reservasi berbasis PMS diharapkan dapat terus dikembangkan agar mahasiswa memiliki kompetensi yang relevan dengan perkembangan industri perhotelan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai pengelolaan reservasi tamu dengan ruang lingkup yang lebih luas, seperti efektivitas penggunaan *channel manager*, integrasi sistem PMS dengan OTA, atau pengaruh pengelolaan reservasi terhadap kepuasan tamu. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada hotel dengan klasifikasi atau karakteristik yang berbeda sehingga diperoleh hasil yang lebih beragam dan dapat menjadi referensi bagi pengembangan operasional *Front Office* di industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akasia, N. E., & Sandy, S. R. O. (2023). Peran front desk agent dalam menangani keluhan tamu di front office Aston Jember Hotel & Conference Center. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 1(1), 1–7. <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1896>
- Bagyono, S., & Sambodo, A. (2006). *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fitri, K. F., Taufiq, R., & Gusnadi, D. (2023). Peran reception dalam operasional front office di Sheraton Hotel & Tower Bandung. *eProceedings of Applied Science*, 8(6).
- Kasavana, M. L., & Cahill, J. J. (2003). *Managing Front Office Operations*. East Lansing, MI: Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association.
- Madu, Y. M., & Minanda, H. (2024). Peran front office dalam menangani complaint tamu di Hotel Amber Lombok Beach Resort. *Jurnal Penelitian Mahasiswa Pariwisata (JIMPAR)*, 2(1), 151–155.
- Nugraha, R. N., & Ananda, A. (2022). Peran reception dalam memberikan pelayanan prima kepada pengunjung Hotel Mercure Jakarta Pantai Indah Kapuk. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(1), 283–290.
- Pratiwi, K. R. A., & Arcana, K. T. P. (2023). Implementasi standard operating procedure receptionist dalam penanganan check-in dan check-out di Anumana Hotel Ubud. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(4), 1050–1059. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i4.402>
- Selamet, I. W. A., Rusadi, N. W. P., & Wijaya, P. L. (2022). Peran front office dalam meningkatkan kepuasan wisatawan di The Capital Hotel and Resort Bali. *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 5(2), 177–184. <https://doi.org/10.36456/journey.v5i2.3850>

Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Tempo.co. (2025, 22 November). Turis Indonesia Manfaatkan AI dan OTA untuk Memesan Hotel. Diakses dari <https://www.tempo.co/hiburan/turis-indonesia-manfaatkan-ai-dan-ota-untuk-memesan-hotel-2091962>

Archipelago International. (2025, 13 Februari). *Front Office Guest Satisfaction Golden Rules* (V001). Dokumen internal perusahaan.

Archipelago International. (2025, 10 September). *Standard Operating Procedure (SOP) Check-In & Service Script* (No. 001-FOP V003). Dokumen internal perusahaan.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.

LAMPIRAN

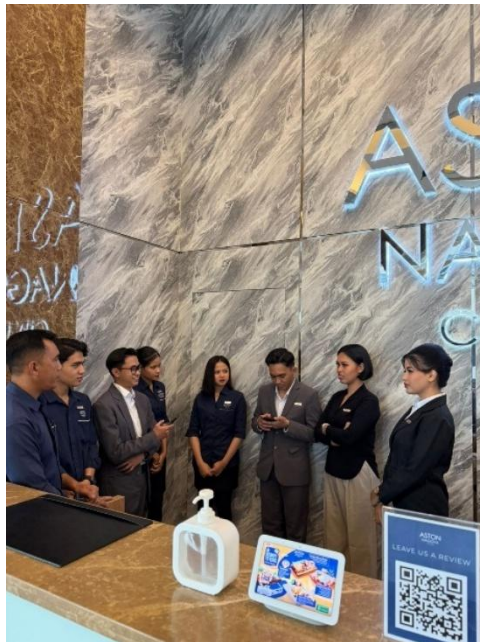
Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Peranan *Receptionist* dalam Pengelolaan Reservasi Tamu di Aston Nagoya City Hotel

Identitas Responden

Responden : *Front Office Team*

Jabatan : *Duty Manager, Front Office Supervisor, Front Desk Agent, Reservationist, Concierge*



Gambar 1. Dokumentasi Wawancara

1. Bagaimana tugas dan tanggung jawab Receptionist dalam pengelolaan reservasi tamu?
2. Bagaimana alur pengelolaan reservasi tamu mulai dari reservasi diterima hingga tamu melakukan check-in?
3. Melalui saluran apa saja reservasi tamu diterima di Aston Nagoya City Hotel?
4. Bagaimana proses verifikasi data reservasi sebelum diinput ke dalam Property Management System (PMS)?

5. Bagaimana prosedur penginputan data reservasi ke dalam PMS?

Lampiran 2. Pedoman Observasi

Peranan *Receptionist* dalam Pengelolaan Reservasi Tamu di Aston Nagoya City Hotel

Observasi dilakukan secara langsung selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di *Front Office Department* Aston Nagoya City Hotel.

No.	Pertanyaan Observasi	Hasil Observasi
1	Apakah <i>Receptionist</i> menerima reservasi melalui telepon, <i>email</i> , OTA, dan <i>walk-in</i> ?	Ya. Reservasi diterima melalui berbagai saluran sesuai kebutuhan tamu.
2	Apakah <i>Receptionist</i> melakukan verifikasi data reservasi sebelum tamu melakukan <i>check-in</i> ?	Ya. Verifikasi dilakukan terhadap identitas tamu, tipe kamar, lama menginap, metode pembayaran, dan data reservasi pada PMS.
3	Apakah data reservasi diinput ke dalam <i>Property Management System</i> (PMS)?	Ya. Seluruh data reservasi dicatat ke dalam PMS sesuai prosedur hotel.
4	Apakah <i>Receptionist</i> melakukan <i>pre-arrival check</i> sebelum kedatangan tamu?	Ya. Pemeriksaan dilakukan untuk memastikan data reservasi, status pembayaran, dan kesiapan kamar telah sesuai.
5	Apakah terdapat koordinasi antara <i>Front Office</i> dan <i>Housekeeping</i> terkait kesiapan kamar?	Ya. Koordinasi dilakukan sebelum tamu datang untuk memastikan kamar siap ditempati.

Lampiran 3. Hasil Observasi

Tujuan Observasi: Mengamati secara langsung peranan *receptionist* dalam pengelolaan reservasi tamu di Aston Nagoya City Hotel, mulai dari penerimaan reservasi, verifikasi data, penggunaan *Property Management System* (PMS), koordinasi dengan departemen terkait, hingga penanganan kendala reservasi.

Waktu Observasi: 23 Januari 2026 – 23 Juli 2026 selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), dengan pengamatan dilakukan secara berkelanjutan mengikuti jadwal operasional *Front Office*.

Lokasi Observasi: *Front Office Department*, Aston Nagoya City Hotel, Nagoya, Kota Batam, Kepulauan Riau.

Fokus Observasi: 1) Alur penerimaan reservasi dari berbagai channel; 2) Proses input dan verifikasi data pada PMS; 3) Koordinasi *receptionist* dengan

Housekeeping dan *Reservation*; 4) Penanganan *special request* dan perubahan reservasi; 5) Kendala yang muncul dalam proses reservasi serta cara penyelesaiannya.

Hasil Observasi

Selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di *Front Office Department* Aston Nagoya City Hotel, penulis mengamati bahwa *receptionist* berperan dalam menerima dan mengelola reservasi tamu yang berasal dari berbagai saluran, seperti *walk-in*, telepon, *email*, website resmi, dan *Online Travel Agent* (OTA). Seluruh data reservasi diverifikasi sebelum diinput ke dalam *Property Management System* (PMS) untuk memastikan keakuratan informasi.

Selain itu, *receptionist* melakukan *pre-arrival check* dan berkoordinasi dengan *Housekeeping* untuk memastikan kesiapan kamar sebelum tamu datang. Berdasarkan hasil observasi, masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterlambatan sinkronisasi data OTA, kesalahan input reservasi, serta pencatatan *special request* yang belum optimal. Kendala tersebut ditangani melalui verifikasi ulang data dan koordinasi dengan supervisor maupun departemen terkait agar pelayanan kepada tamu tetap berjalan dengan baik.

Refleksi Penulis

Melalui observasi ini, penulis memahami bahwa ketelitian, komunikasi, dan kemampuan mengoperasikan PMS merupakan kompetensi utama yang harus dimiliki seorang *receptionist*. Pengalaman selama PLI memberikan pemahaman bahwa kesalahan kecil dalam proses reservasi dapat berdampak pada kepuasan tamu dan kelancaran operasional hotel. Oleh karena itu, koordinasi antar-departemen, penerapan SOP, serta pengecekan data secara berkala menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan di Aston Nagoya City Hotel.

Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan PLI



Gambar 2. Cleaning Counter



Gambar 3. Mingle To Gueast



Gambar 4. Handling Check-in



Gambar 5. Reservation

Lampiran 4. Surat Keterangan PLI


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


Nomor : 243b/UN35.1.7.8/PP/2025 Padang, 17 Oktober 2025
 Lamp. : 1 lembar
 Hal : Magang Berdampak
 Mahasiswa FPP UNP

Kepada : Yth : Pimpinan Aston Nagoya City Hotel
 Di
 Tempat

Dengan hormat,

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

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Marsya putri Atani	24135080	Manajemen Perhotelan	F&B PRODUCT	Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.
2.	Zahara Nabila Putri	24135208	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.
3.	SEPTINURUL SYAHARANI	24135134	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.
4.	Rafli Maulana	24135192	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.
5.	Muhammad Faziz	24135119	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd.
6.	Ariya Elza Dzakyev	24135157	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd.

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

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

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


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

Lampiran 5. Logbook Kegiatan Harian

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode : Januari
 Tahun : 2026
 Nama : Zahara Nabila Putri
 NIM : 24135208
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor Hp : 081230445798
 Front Office Manager : Adrianus Waruwu
 Nama Industri : Aston Nagoya City Hotel
 Waktu Pelaksanaan PLI : 22-31 Januari 2026

No.	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Training	Dokumentasi	Paraf
1.	Kamis/ 22 Jan 2026	08.00 – 17.00	Orientasi umum (HRD) : Pengenalan visi, misi, core value, serta fasilitas dasar		
2.	Jum'at/ 23 Jan 2026	08.00 – 17.00	Orientasi departemen (FOM): Golden rules, tugas, Pilar, Value		
3.	Sabtu/ 24 Jan 2026	08.00 – 16.00	Hotel Tour : Peninjauan jumlah tipe kamar, area umum, dan area operasional		
4.	Minggu/ 25 Jan 2026	07.00 – 15.30	Pelatihan sistem (PMS scotec): Pelatihan penggunaan sistem reservasi dan operasional hotel.		
5.	Senin/ 26 Jan 2026	07.00 – 15.30	OFF	OFF	OFF

Dipindai dengan CamScanner

6.	Selasa/ 27 Jan 2026	12.00 – 20.00	Manajemen kunci: Mengelola kunci kamar tamu yang sudah check out, membuat guest use		
7.	Rabu/ 28 Jan 2026	12.00 – 20.00	Group Rooming List: Menyusun daftar kamar dan data tamu rombongan sesuai reservasi		
8.	Kamis/ 29 Jan 2026	12.00 – 20.00	Validasi reservasi: Mengedit dan memastikan akurasi data pada email reservasi tamu		
9.	Jum'at/ 30 Jan 2026	12.00 – 20.00	Proses check-out: Menangani prosedur check-out tamu beserta pengecekan		
10.	Sabtu/ 31 Jan 2026	12.00 – 20.00	Meminta review kepada tamu.		

Dipindai dengan CamScanner

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

Periode : Februari
 NIM : 24135208
 Nama : Zahara Nabila Putri
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor Hp : 081230445798
 Front Office Manager : Adrianus Waruwu
 Nama Industri : Aston Nagoya City Hotel
 Waktu Pelaksanaan PLI : 01-28 Februari 2026

No.	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Training	Dokumentasi	Paraf
1.	Minggu/01 Feb 2026	12.00 - 20.00	Memproses reservasi melalui departemen Sales		
2.	Senin/02 Feb 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
3.	Selasa/03 Feb 2026	07.00 - 15.30	Melakukan reservasi serta merincikan breakdown biaya/layanan		
4.	Rabu/04 Feb 2026	07.00 - 15.30	Penitipan barang: Labeling, pendataan, dan penyimpanan bagasi di luggage store		
5.	Kamis/05 Feb 2026	07.00 - 15.30	Training HRD: Mengikuti "Pelatihan persiapan dunia kerja"		
6.	Jum'at/06 Feb 2026	07.00 - 15.30	Layanan bagasi: Pengantaran barang tamu ke kamar sesuai prosedur		

Dipindai dengan CamScanner

7.	Sabtu/07 Feb 2026	07.00 - 15.30	Update Guest List: Pembaruan dan validasi data identitas tamu		
8.	Minggu/08 Feb 2026	07.00 - 15.30	Input Guest Use: Pendataan biaya tambahan tamu (minibar, miscellaneous charge, dll) ke sistem		
9.	Senin/09 Feb 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
10.	Selasa/10 Feb 2026	12.00 - 20.00	Courtesy call: Menghubungi tamu yang belum check-out dan yang baru check-in		
11.	Rabu/11 Feb 2026	12.00 - 20.00	Membuat reservasi untuk Lion Group dan Crew Umroh		
12.	Kamis/12 Feb 2026	12.00 - 20.00	Memproses reservasi melalui departemen Sales		
13.	Jum'at/13 Feb 2026	12.00 - 20.00	Pengantaran welcome amenities dan pemberian courtesy kepada tamu check-in		
14.	Sabtu/14 Feb 2026	12.00 - 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in		
15.	Minggu/15 Feb 2026	12.00 - 20.00	OFF	OFF	OFF

Dipindai dengan CamScanner

16.	Senin/ 16 Feb 2026	07.00 – 15.30	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-out		
17.	Selasa/17 Feb 2026	07.00 – 15.30	Penanganan reservasi, Pengantaran welcome amenities, Check-out, Courtesy tamu check-out		
18.	Rabu/18 Feb 2026	07.00 – 15.30	Penanganan reservasi, Pengantaran welcome amenities, Check-out, Courtesy tamu check-out		
19.	Kamis/19 Feb 2026	07.00 – 15.30	Pengantaran Slice cake, Penanganan reservasi, Courtesy tamu check-out		
20.	Jum'at/ 20 Feb 2026	07.00 – 15.30	Penanganan reservasi, Pengantaran slice cake, Check-out, Courtesy tamu check- out		
21.	Sabtu/21 Feb 2026	07.00 – 15.30	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-out		
22.	Minggu/22 Feb 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
23.	Senin/23 Feb 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in		
24.	Selasa/24 Feb 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, courtesy tamu check-in, group rooming list, mengantar slice cake		

Dipindai dengan CamScanner

25.	Rabu/ 25 Feb 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in,		
26.	Kamis/26 Feb 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, mengikuti mandatory training		
27.	Jum'at/27 Feb 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, mengubah nama MOD pada sistem, mengikuti tasyiah		
28.	Sabtu/28 Feb 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in		

Dipindai dengan CamScanner

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

Periode : Maret
 NIM : 24135208
 Nama : Zahara Nabila Putri
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor Hp : 081230445798
 Front Office Manager : Adrianus Waruwu
 Nama Industri : Aston Nagoya City Hotel
 Waktu Pelaksanaan PLI : 01-31 Maret 2026

No.	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Training	Dokumentasi	Paraf
1.	Minggu/01 Mar 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, membuat OTA compassion		
2.	Senin/02 Mar 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in		
3.	Selasa/03 Mar 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
4.	Rabu/04 Mar 2026	07.00 – 15.30	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in		
5.	Kamis/05 Mar 2026	07.00 – 15.30	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-out, membuat group rooming list, menyiapkan kunci		

Dipindai dengan CamScanner

6.	Jum'at/06 Mar 2026	07.00 – 15.30	Penanganan reservasi, membalas chat tamu, dan courtesy tamu check-out, group rooming list		
7.	Sabtu/07 Mar 2026	07.00 – 15.30	Penanganan reservasi, membalas chat tamu, courtesy tamu check-in, group rooming list dan list crew, check-in menyiapkan kunci		
8.	Minggu/08 Mar 2026	07.00 – 15.30	Penanganan reservasi, membalas chat, check-in, courtesy tamu check-out, group rooming list		
9.	Senin/09 Mar 2026	07.00 – 15.30	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-out, group rooming list		
10.	Selasa/10 Mar 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
11.	Rabu/11 Mar 2026	07.00 – 15.30	Penanganan reservasi, membalas chat, courtesy tamu check-in, group rooming list dan list crew, menyiapkan kunci		
12.	Kamis/12 Mar 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in		
13.	Jum'at/13 Mar 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in		
14.	Sabtu/14 Mar 2026	12.00 – 20.00	Melengkapi data tamu, Courtesy tamu check-in, membuat group rooming list		

Dipindai dengan CamScanner

15.	Minggu/15 Mar 2026	12.00 – 20.00	Melengkapi data tamu, melakukan courtesy tamu check-in, memindahkan barang tamu ke kamar		
16.	Senin/16 Mar 2026	12.00 – 20.00	Melengkapi data tamu, Courtesy tamu check-in, membuat group rooming list		
17.	Selasa/17 Mar 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
18.	Rabu/18 Mar 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, membuat group rooming list dan crew list, courtesy tamu check-out		
19.	Kamis/19 Mar 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, membuat group rooming list dan crew list, courtesy tamu check-out, meminta review kepada tamu		
20.	Jumat/20 Mar 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, membuat group rooming list dan crew list, courtesy tamu check-out		
21.	Sabtu/21 Mar 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, membuat group rooming list dan crew list, courtesy tamu check-out		
22.	Minggu/22 Mar 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, membuat group rooming list dan crew list, courtesy tamu check-out,		

Dipindai dengan CamScanner

23.	Senin/23 Mar 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, courtesy tamu check-out		
24.	Selasa/24 Mar 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
25.	Rabu/25 Mar 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in		
26.	Kamis/26 Mar 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in		
27.	Jumat/27 Mar 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in		
28.	Sabtu/28 Mar 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in		
29.	Minggu/29 Mar 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in		
30.	Senin/30 Mar 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in		
31.	Selasa/31 Mar 2026	OFF	OFF	OFF	OFF

Dipindai dengan CamScanner

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

Periode : April
 NIM : 24135208
 Nama : Zahara Nabila Putri
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor Hp : 081230445798
 Front Office Manager : Adrianus Waruwu
 Nama Industri : Aston Nagoya City Hotel
 Waktu Pelaksanaan PLI : 01-31 Maret 2026

No.	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Training	Dokumentasi	Paraf
1.	Rabu/ 01 Apr 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in.		
2.	Kamis/ 02 Apr 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in.		
3.	Jum'at/ 03 Apr 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in.		
4.	Sabtu/ 04 Apr 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in.		
5.	Minggu/ 05 Apr 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in.		
6.	Senin/ 06 Apr 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in.		

Dipindai dengan CamScanner

7.	Selasa/ 07 Apr 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
8.	Rabu/ 08 Apr 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in		
9.	Kamis/ 09 Apr 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in		
10.	Jum'at/ 10 Apr 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in		
11.	Sabtu/ 11 Apr 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in		
12.	Minggu/ 12 Apr 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in		
13.	Senin/ 13 Apr 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
14.	Selasa/ 14 Apr 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
15.	Rabu/ 15 Apr 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
16.	Kamis/ 16 Apr 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		

Dipindai dengan CamScanner

17.	Jum'at/ 17 Apr 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
18.	Sabtu/ 18 Apr 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
19.	Minggu/ 19 Apr 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
20.	Senin/ 20 Apr 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
21.	Selasa/ 21 Apr 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
22.	Rabu/ 22 Apr 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
23.	Kamis/ 23 Apr 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
24.	Jum'at/ 24 Apr 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
25.	Sabtu/ 25 Apr 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		

Dipindai dengan CamScanner

26.	Minggu/ 26 Apr 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
27.	Senin/ 27 Apr 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
28.	Selasa/ 28 Apr 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
29.	Rabu/ 29 Apr 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
30.	Kamis/ 30 Apr 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		

Dipindai dengan CamScanner

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

Periode : Mei
 NIM : 24135208
 Nama : Zahara Nabila Putri
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor Hp : 081230445798
 Front Office Manager : Adrianus Waruwu
 Nama Industri : Aston Nagoya City Hotel
 Waktu Pelaksanaan PLI : 01-31 Mei 2026

No.	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Training	Dokumentasi	Paraf
1.	Jum'at/ 01 Mei 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
2.	Sabtu/ 02 Mei 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
3.	Minggu/ 03 Mei 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
4.	Senin/ 04 Mei 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
5.	Selasa/ 05 Mei 2026	OFF	OFF	OFF	OFF

Dipindai dengan CamScanner

6.	Rabu/ 06 Mei 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
7.	Kamis/ 07 Mei 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
8.	Jum'at/ 08 Mei 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
9.	Sabtu/ 09 Mei 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
10.	Minggu/ 10 Mei 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
11.	Senin/ 11 Mei 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
12.	Selasa/ 12 Mei 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
13.	Rabu/ 13 Mei 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
14.	Kamis/ 14 Mei 2026	OFF	OFF	OFF	OFF

Dipindai dengan CamScanner

15.	Jum'at/ 15 Mei 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
16.	Sabtu/ 16 Mei 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
17.	Minggu/ 17 Mei 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
18.	Senin/ 18 Mei 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
19.	Selasa/ 19 Mei 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
20.	Rabu/ 20 Mei 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
21.	Kamis/ 21 Mei 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
22.	Jum'at/ 22 Mei 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
23.	Sabtu/ 23 Mei 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		

Dipindai dengan CamScanner

24.	Minggu/ 24 Mei 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
25.	Senin/ 25 Mei 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
26.	Selasa/ 26 Mei 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
27.	Rabu/ 27 Mei 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
28.	Kamis/ 28 Mei 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
29.	Jum'at/ 29 Mei 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
30.	Sabtu/ 30 Mei 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
31.	Minggu/ 31 Mei 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		

Dipindai dengan CamScanner

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

Periode : Juni
 NIM : 24135208
 Nama : Zahara Nabila Putri
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor Hp : 081230445798
 Front Office Manager : Adrianus Waruwu
 Nama Industri : Aston Nagoya City Hotel
 Waktu Pelaksanaan PLI : 01-30 Juni 2026

No.	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Training	Dokumentasi	Paraf
1.	Senin/ 01 Jun 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
2.	Selasa/ 02 Jun 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
3.	Rabu/ 03 Jun 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
4.	Kamis/ 04 Jun 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
5.	Jum'at/ 05 Jun 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
6.	Sabtu/ 06 Jun 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		

Dipindai dengan CamScanner

7.	Minggu/ 07 Jun 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
8.	Senin/ 08 Jun 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
9.	Selasa/ 09 Jun 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
10.	Rabu/ 10 Jun 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
11.	Kamis/ 11 Jun 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
12.	Jum'at/ 12 Jun 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
13.	Sabtu/ 13 Jun 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
14.	Minggu/ 14 Jun 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
15.	Senin/ 15 Jun 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
16.	Selasa/ 16 Jun 2026	OFF	OFF	OFF	OFF

Dipindai dengan CamScanner

17.	Rabu/ 17 Jun 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
18.	Kamis/ 18 Jun 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
19.	Jum'at/ 19 Jun 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
20.	Sabtu/ 20 Jun 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
21.	Minggu/ 21 Jun 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
22.	Senin/ 22 Jun 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
23.	Selasa/ 23 Jun 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
24.	Rabu/ 24 Jun 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		

Dipindai dengan CamScanner

25.	Kamis/ 25 Jun 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
26.	Jum'at/ 26 Jun 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
27.	Sabtu/ 27 Jun 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
28.	Minggu/ 28 Jun 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
29.	Senin/ 29 Jun 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
30.	Selasa/ 30 Jun 2026	OFF	OFF	OFF	OFF

Dipindai dengan CamScanner

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

Periode : Juli
 NIM : 24135208
 Nama : Zahara Nabila Putri
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor Hp : 081230445798
 Front Office Manager : Adrianus Waruwu
 Nama Industri : Aston Nagoya City Hotel
 Waktu Pelaksanaan PLI : 01-19 Juli 2026

No.	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Training	Dokumentasi	Paraf
1.	Rabu/ 01 Jul 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
2.	Kamis/ 02 Jul 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
3.	Jum'at/ 03 Jul 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
4.	Sabu/ 04 Jul 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		

Dipindai dengan CamScanner

5.	Minggu/ 05 Jul 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
6.	Senin/ 06 Jul 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
7.	Selasa/ 07 Jul 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
8.	Rabu/ 08 Jul 2026	07.00 – 15.30	Membersihkan area kerja, penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check-out dan check-in		
9.	Kamis/ 09 Jul 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
10.	Jum'at/ 10 Jul 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
11.	Sabu/ 11 Jul 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
12.	Minggu/ 12 Jul 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
13.	Senin/ 13 Jul 2026	12.00 – 20.00	Penanganan reservasi, membalas chat, dan courtesy tamu check-in, melayani tamu check in.		
14.	Selasa/ 14 Jul	OFF	OFF	OFF	OFF

Dipindai dengan CamScanner

		2026					
15.	Rabu/ 15 Jul	07.00 –	Membersihkan area kerja, penanganan				
	2026	15.30	reservasi, membalas chat, dan courtesy				
			tamu check-in, melayani tamu check-out				
			dan check-in				
16.	Kamis/ 16 Jul	07.00 –	Membersihkan area kerja, penanganan				
	2026	15.30	reservasi, membalas chat, dan courtesy				
			tamu check-in, melayani tamu check-out				
			dan check-in				
17.	Jum'at/ 17 Jul	07.00 –	Membersihkan area kerja, penanganan				
	2026	15.30	reservasi, membalas chat, dan courtesy				
			tamu check-in, melayani tamu check-out				
			dan check-in				
18.	Sabtu/ 18 Jul	07.00 –	Membersihkan area kerja, penanganan				
	2026	15.30	reservasi, membalas chat, dan courtesy				
			tamu check-in, melayani tamu check-out				
			dan check-in				
19.	Minggu/ 19	07.00 –	Membersihkan area kerja, penanganan				
	Jul 2026	15.30	reservasi, membalas chat, dan courtesy				
			tamu check-in, melayani tamu check-out				
			dan check-in				

Lampiran 6. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI



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

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



LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Zahara Nabila Putri
Unit Kegiatan Praktek : Front Office
Nama Perusahaan/Industri : Aston Nagoya City Hotel
Jadwal Kegiatan : Januari – Juli 2026
Nama Dosen Pembimbing : Dr. Retnaningtyas Susanti, S. Ant, M. Sc

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Senin / 12 Mei 2026	Pengajuan judul laporan Studi kasus "Pengaruh receptionist dalam pengelolaan reservasi tamu di Aston Nagoya City Hotel"		
2.	Jumat / 24 Juli 2026	Revisi 1	Mengisi abstrak dan latar belakang	
3	Senin / 27 Juli 2026	Revisi 2	Menambah data pd latar belakang dan melengkapi laporan	
1	Rabu / 29 Juli 2026	Revisi 3	menyisipkan abstrak dan melengkapi tabel pd laporan	

Padang,

Juli 2026

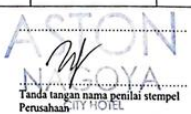
Lampiran 7. Lembar Konsultasi dengan Supervisor Industri


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@fp.unp.ac.id

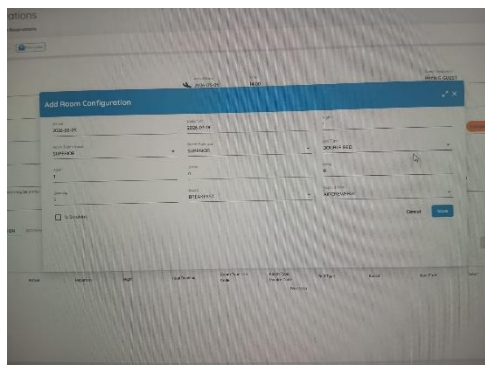
LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Zohara Nabila Putri
 Unit Kegiatan Praktek : Aston Nagoya City Hotel
 Nama Perusahaan/Industri : Aston Nagoya City Hotel
 Jadwal Kegiatan : 10 Februari 2026
 Nama Supervisor (Penilai) : Eti Angelina Larasati
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Front Office Supervisor

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	7 Juli 2026	Double check - in : Kesalahan melakukan check-in pada dua tamu untuk satu kamar	Selain lakukan Pengelompokan Stagen Sebelum proses check-in. Verifikasi dengan kartu, dan berikan double check sebelum menyerahkan kunci.	<i>[Signature]</i>
1.	2 Juli 2026	Kend kesalahan menempatkan extra bed : ketelitian dalam menempatkan extra bed pada kamar tamu.	Selain lakukan konfirmasi dengan Housekeeping sebelum tamu check-in. dan verifikasi kamar saat proses pengalihan kamar.	<i>[Signature]</i>
3.	10 Februari 2026	Keterbatasan dalam berkomunikasi dengan tamu asing, karena kendala bahasa / buangnya kepercayaan diri	Kedepannya timpelaku komunikasi bahasa Inggris, sering lakukan latihan, dan lebih percaya diri dalam berkomunikasi dengan tamu	<i>[Signature]</i>


 Tanda tangan nama penilai stempel Perusahaan

Lampiran 8. Data Pendukung Lainnya



SUPER AIR JET CREW LIST

Date: 13 March 2026
 Flight Number: 13J 2951
 Arrived Time: 17:20 WIB
 NO GL: 13J 2951

No	Name	Room Number	Check in	Check out	Sign	Phone Number / Remark
1	Muhammad Ridha Putra	506				
2	Muhammad Ridha Putra	506				
3	Nasrul Rahayu	508				
4	Putri Sidi Riwaldi	914	13 March 2026	14 March 2026		0126778888
5	Dani Oktavia					
6	Mrs Rizki Kusumawati	911				
7	Senna					

Special Note:
 - Calling Time: 08:00 AM
 - Breakfast or Take Away Time: Breakfast at Shiro Restaurant (First Floor)
 - Leaving Time: 09:30 AM
 - Pick Up Laundry: 20 mins after check-in
 - Check out: 08:00 AM

Gambar 6. Pembuatan Reservasi

Gambar 7. Group Rooming List

