

**“The Ibis Experience : Belajar, Melayani dan bertumbuh menjadi
professional”
(Panduan Sukses Magang di Hotel Ibis Trans)**

LAPORAN MAGANG

Di susun oleh:

Nadiya Utami Agustina

NIM 122123110060



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
UNIVERSITAS INDONESIA MEMBANGUN
BANDUNG
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Laporan Magang : “The Ibis Experience : Belajar, Melayani dan bertumbuh menjadi professional” (Panduan Sukses Magang di Hotel Ibis Trans)

Nama : Nadiya Utami Agustina

Nim : 122123110060

Program Studi : Psikologi

Bandung, June 2026

Menyetujui dan Mengesahkan

Dosen Pembimbing Laporan,



Kartika Nuradina, S.Psi., M.Psi, Psikologi.,CIPP

Pembimbing Perusahaan

Ketua Program Studi Psikologi



Hartati Kumala Dewi



Kartika Nuradina, S.Psi., M.Psi, Psikologi.,CIPP

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang yang berjudul “The Ibis Experience: Belajar, Melayani, dan Bertumbuh Menjadi Profesional (Panduan Sukses Magang di Hotel Ibis Trans)” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Laporan magang ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program magang serta sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kegiatan praktik kerja yang telah dilaksanakan di Hotel Ibis Trans. Melalui kegiatan magang ini, penulis memperoleh banyak pengalaman, wawasan, serta pembelajaran berharga mengenai dunia kerja profesional khususnya dalam industri perhotelan, pelayanan pelanggan, komunikasi, kerja sama tim, dan pengembangan diri.

Dalam proses pelaksanaan magang hingga penyusunan laporan ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Mochammad Mukti Ali, S.T., MM., Pimpinan Universitas yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti program magang.
2. Ibu Kartika Nuradina, S.Psi., M.Psi, Psikolog., CIPP., Ketua Program Studi yang telah memberikan arahan selama proses perkuliahan dan pelaksanaan magang.
3. Ibu Kartika Nuradina, S.Psi., M.Psi, Psikolog., CIPP., Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, dan masukan selama penyusunan laporan magang ini.
4. Pimpinan dan seluruh staf Hotel Ibis Trans yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan magang serta membagikan ilmu, pengalaman, dan pengetahuan yang sangat bermanfaat.

5. Supervisor dan rekan kerja di Hotel Ibis Trans yang telah membimbing, membantu, serta memberikan pengalaman kerja yang berharga selama masa magang.
6. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, serta kasih sayang yang tiada henti kepada penulis.
7. Sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan semangat, bantuan, dan dukungan selama proses pelaksanaan magang dan penyusunan laporan ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan laporan magang ini.

Penulis menyadari bahwa laporan magang ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan, serta menjadi referensi bagi pembaca yang ingin memahami pengalaman magang dan dunia kerja profesional di industri perhotelan.

Bandung, June 2026



Nadiya Utami Agustina

122123110060

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	1
BAB I.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Tujuan Kegiatan.....	3
1.3 Manfaat Kegiatan	4
BAB II.....	5
2.1 Profil Mitra Magang.....	5
2.2 Kegiatan Magang	6
BAB III.....	9
3.1 Implementasi Kegiatan.....	9
3.2 Bukti Dampak	11
BAB IV	13
5.1 Pengalaman dan Keterampilan yang Diperoleh	13
5.2 Pembelajaran Selama Magang	15
5.3 Refleksi Diri.....	16
BAB V	18
5.1 Kesimpulan	18
5.2 Saran	19
Daftar Pustaka	21
LAMPIRAN.....	22

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Aktivitas Magang	7
Tabel 3. 1 Implementasi Kegiatan.....	10
Tabel 3. 2 Bukti Dampak	11
Tabel 4. 1 Pengalaman dan Keterampilan yang Diperoleh	14

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Instansi.....	5
--------------------------------	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto Lokasi	22
Lampiran 2 Dokumentasi kegiatan.....	22
Lampiran 3 Bukti Implementasi	25
Lampiran 4 Logbook kegiatan	26
Lampiran 5 foto bimbingan DPL.....	31
Lampiran 6 Foto Bimbingan perusahaan	31

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ibis Bandung Trans Studio merupakan hotel bintang tiga yang berada di bawah jaringan Hotel Ibis milik Accor Group. Hotel ini berlokasi di Jalan Gatot Subroto No. 289, Kota Bandung, dan menjadi bagian dari kawasan terpadu Trans Studio Bandung yang menggabungkan hotel, pusat perbelanjaan, taman hiburan, serta fasilitas bisnis dalam satu area.

Pembangunan ibis Bandung Trans Studio dilatarbelakangi oleh pesatnya perkembangan sektor pariwisata dan bisnis di Kota Bandung. Sebagai salah satu destinasi wisata utama di Indonesia, Bandung memiliki tingkat kunjungan wisatawan yang tinggi, baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Kondisi tersebut mendorong kebutuhan akan akomodasi yang nyaman, berkualitas, dan terjangkau bagi berbagai kalangan masyarakat. Oleh karena itu, Accor Group menghadirkan ibis Bandung Trans Studio sebagai hotel ekonomi modern yang mampu memenuhi kebutuhan wisatawan, keluarga, maupun pelaku perjalanan bisnis.

Hotel ini memiliki lokasi yang sangat strategis karena berada di dalam kompleks Trans Studio Bandung dan terhubung dengan Trans Studio Mall Bandung serta taman hiburan indoor Trans Studio Bandung. Konsep kawasan terpadu (*integrated complex*) ini memberikan kemudahan bagi tamu untuk menginap, berbelanja, berwisata, dan melakukan aktivitas bisnis dalam satu lokasi.

Sebagai hotel Ibis terbesar di Indonesia, ibis Bandung Trans Studio memiliki lebih dari 500 kamar yang terdiri dari kamar standar, superior, dan executive. Selain itu, hotel ini juga dilengkapi berbagai fasilitas seperti restoran, ruang pertemuan, ballroom berkapasitas besar, akses internet berkecepatan

tinggi, serta berbagai fasilitas penunjang lainnya yang mendukung kebutuhan tamu.

Kehadiran ibis Bandung Trans Studio tidak hanya mendukung perkembangan industri perhotelan di Kota Bandung, tetapi juga berperan dalam meningkatkan sektor pariwisata dan ekonomi daerah. Dengan mengusung konsep hotel ekonomi berstandar internasional, hotel ini berkomitmen memberikan pelayanan yang nyaman, ramah, dan profesional sehingga mampu menjadi pilihan utama bagi wisatawan maupun pelaku bisnis yang berkunjung ke Kota Bandung.

1.2 Tujuan Kegiatan

1. Menerapkan teori ke dunia kerja
Mahasiswa/siswa dapat mempraktikkan ilmu yang telah dipelajari di sekolah atau kampus dalam lingkungan kerja nyata.
2. Memahami operasional hotel
Mengenal sistem kerja dan prosedur di berbagai departemen hotel, seperti Front Office, Housekeeping, Food & Beverage, Sales & Marketing, dan lainnya.
3. Mengembangkan keterampilan profesional
Melatih kemampuan komunikasi, pelayanan pelanggan (customer service), kerja sama tim, disiplin, dan tanggung jawab.
4. Menambah pengalaman kerja
Memperoleh pengalaman industri perhotelan yang dapat menjadi bekal untuk karier di masa depan.
5. Meningkatkan kompetensi dan wawasan
Memahami standar pelayananv hotel berbintang serta budaya kerja profesional di industri hospitality.
6. Membangun jaringan profesional
Menjalin hubungan dengan karyawan, supervisor, dan manajemen hotel yang dapat bermanfaat untuk peluang kerja di kemudian hari.

1.3 Manfaat Kegiatan

1. Manfaat bagi peserta magang
 - Menambah pengetahuan dan pengalaman kerja di bidang perhotelan.
 - Meningkatkan keterampilan teknis sesuai bidang yang ditempati.
 - Melatih kemampuan komunikasi dan pelayanan kepada tamu.
 - Membiasakan diri dengan budaya kerja yang profesional, disiplin, dan bertanggung jawab.
 - Mengembangkan kemampuan bekerja sama dalam tim.
 - Menambah wawasan mengenai operasional hotel dan standar pelayanan hospitality.
2. Manfaat bagi sekolah/kampus
 - Meningkatkan kerja sama antara sekolah/kampus dengan industri perhotelan.
 - Menjadi sarana untuk menyesuaikan materi pembelajaran dengan kebutuhan dunia kerja.
 - Mendukung peningkatan kualitas lulusan yang siap kerja.
3. Manfaat bagi hotel
 - Membantu pelaksanaan pekerjaan operasional di berbagai departemen.
 - Menjalin hubungan baik dengan lembaga pendidikan.
 - Memberikan kesempatan kepada hotel untuk berpartisipasi dalam pengembangan sumber daya manusia di bidang perhotelan.

BAB II

PROFIL MITRA DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1 Profil Mitra Magang



Gambar 2. 1 Logo Instansi
Ibis Bandung Trans Studio

Hotel ibis merupakan salah satu jaringan hotel ekonomi internasional yang berada di bawah naungan Accor, sebuah grup perhotelan terkemuka yang mengelola berbagai merek hotel di seluruh dunia. Merek ibis dikenal karena menyediakan layanan akomodasi yang nyaman, modern, berkualitas, dan terjangkau bagi berbagai kalangan tamu, baik wisatawan, pelaku perjalanan bisnis, maupun keluarga yang sedang melakukan perjalanan.

Sebagai bagian dari jaringan hotel internasional, Hotel ibis menerapkan standar operasional yang profesional dalam setiap aspek pelayanannya. Hotel ini memiliki berbagai departemen yang saling bekerja sama untuk memberikan pengalaman menginap yang memuaskan bagi tamu, seperti Front Office yang bertugas melayani proses check-in dan check-out, Housekeeping yang bertanggung jawab menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar, Food and Beverage yang menyediakan layanan makanan dan minuman, serta bagian administrasi dan manajemen yang mengatur operasional hotel secara keseluruhan.

Hotel ibis juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas penunjang, seperti kamar yang nyaman, restoran, ruang pertemuan, akses internet, area parkir, dan fasilitas lainnya yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan para tamu. Dengan

mengutamakan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional, Hotel ibis berupaya memberikan pengalaman menginap yang berkualitas sesuai dengan standar industri perhotelan internasional.

Sebagai mitra dalam program magang, Hotel ibis memberikan kesempatan kepada siswa atau mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja secara langsung di lingkungan industri perhotelan. Melalui kegiatan magang, peserta dapat mempelajari sistem kerja hotel, memahami prosedur operasional di berbagai departemen, serta mengembangkan keterampilan teknis dan nonteknis yang dibutuhkan dalam dunia kerja. Selain itu, peserta magang juga dapat belajar mengenai etika kerja, disiplin, tanggung jawab, komunikasi yang efektif, dan kemampuan bekerja sama dalam tim.

Kerja sama antara lembaga pendidikan dan Hotel ibis diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kedua belah pihak. Bagi peserta magang, kegiatan ini menjadi sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama proses pembelajaran ke dalam praktik kerja nyata. Sementara itu, bagi pihak hotel, program magang menjadi bentuk kontribusi dalam mendukung pengembangan sumber daya manusia yang kompeten dan siap menghadapi tuntutan dunia kerja, khususnya di bidang perhotelan dan hospitality.

Dengan reputasi yang baik, standar pelayanan yang tinggi, serta lingkungan kerja yang profesional, Hotel ibis menjadi salah satu tempat magang yang tepat bagi siswa dan mahasiswa yang ingin menambah wawasan, pengalaman, dan keterampilan dalam industri perhotelan. Profil dan karakteristik tersebut menjadikan Hotel ibis sebagai mitra magang yang mampu memberikan pembelajaran berharga bagi peserta dalam mempersiapkan diri memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

2.2 Kegiatan Magang

Selama melaksanakan kegiatan magang di bagian Front Office/Receptionist, saya terlibat dalam berbagai aktivitas operasional hotel yang berhubungan langsung dengan pelayanan tamu. Adapun kegiatan yang saya lakukan antara lain menerima

dan menjawab panggilan telepon dari tamu maupun pihak luar hotel, memberikan informasi yang dibutuhkan terkait layanan dan fasilitas hotel, serta membantu proses komunikasi antara tamu dengan departemen terkait.

Selain itu, saya juga membantu proses check-in dan check-out tamu sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dalam pelaksanaannya, saya memberikan pelayanan yang ramah dan profesional untuk memastikan kenyamanan serta kepuasan tamu selama menginap. Saya juga membantu proses pembuatan dan penyerahan kunci kamar kepada tamu serta memberikan informasi mengenai lokasi dan fasilitas yang tersedia di hotel.

Kegiatan lainnya yang saya lakukan adalah membantu menangani penitipan barang milik tamu, mengarahkan tamu yang membutuhkan bantuan, serta membantu berbagai kebutuhan operasional di area Front Office. Melalui kegiatan tersebut, saya memperoleh pengalaman dalam berkomunikasi dengan tamu, meningkatkan kemampuan pelayanan pelanggan, serta memahami alur kerja dan standar operasional yang diterapkan dalam industri perhotelan.

Tabel 2.1 merupakan aktivitas yang dilakukan selama kegiatan magang berlangsung:

Tabel 2. 1 Aktivitas Magang

No.	Aktivitas	Keterangan
1	Menerima dan menjawab telepon	Menerima panggilan telepon dari tamu maupun pihak luar hotel serta memberikan informasi yang dibutuhkan dengan ramah dan profesional.
2	Melayani proses check-in tamu	Membantu proses registrasi tamu yang akan menginap sesuai dengan prosedur operasional hotel.
3	Melayani proses check-out tamu	Membantu tamu dalam proses check-out, memastikan data dan pembayaran telah sesuai.
4	Pengelolaan kunci kamar	Menyiapkan, menyerahkan, dan mengantarkan kunci kamar kepada tamu sesuai kebutuhan.

5	Membantu pelayanan tamu	Memberikan bantuan dan informasi kepada tamu terkait fasilitas, layanan, dan kebutuhan selama menginap.
6	Penitipan barang tamu	Melayani tamu yang ingin menitipkan barang serta memastikan barang tersimpan dengan aman sesuai prosedur hotel.
7	Administrasi Front Office	Membantu pencatatan data tamu dan kegiatan operasional Front Office untuk mendukung kelancaran pelayanan hotel.
8	Koordinasi dengan departemen terkait	Menyampaikan informasi dan permintaan tamu kepada departemen yang bersangkutan agar kebutuhan tamu dapat terpenuhi dengan baik.

BAB III

IMPLEMENTASI DAN DAMPAK

3.1 Implementasi Kegiatan

Selama kegiatan magang di bagian Front Office Hotel ibis, saya melaksanakan berbagai tugas yang berkaitan dengan pelayanan tamu dan operasional resepsionis. Kegiatan diawali dengan menerima dan menjawab panggilan telepon dari tamu maupun pihak luar hotel. Dalam kegiatan ini, saya memberikan informasi yang dibutuhkan secara jelas, sopan, dan sesuai dengan standar pelayanan hotel.

Selain itu, saya membantu proses check-in tamu dengan mempersiapkan data reservasi, memverifikasi identitas tamu, serta memberikan informasi mengenai fasilitas dan layanan hotel. Pada saat proses check-out, saya membantu memastikan kelengkapan administrasi serta memberikan pelayanan yang baik kepada tamu hingga selesai.

Saya juga bertugas mengelola dan menyerahkan kunci kamar kepada tamu sesuai dengan data reservasi yang tersedia. Dalam beberapa kesempatan, saya membantu mengantarkan kunci kamar kepada tamu yang membutuhkan bantuan. Selain itu, saya turut melayani penitipan barang milik tamu dengan mengikuti prosedur yang berlaku agar keamanan barang tetap terjaga.

Selama pelaksanaan magang, saya juga berkoordinasi dengan departemen lain seperti Housekeeping dan Food & Beverage untuk menyampaikan kebutuhan atau permintaan tamu. Kegiatan tersebut membantu saya memahami pentingnya komunikasi dan kerja sama antarbagian dalam mendukung kelancaran operasional hotel.

Melalui implementasi kegiatan tersebut, penulis tidak hanya memperoleh pengalaman kerja secara langsung di lingkungan perhotelan, tetapi juga mengidentifikasi kebutuhan akan media pembelajaran yang dapat membantu peserta magang baru memahami tugas dan tanggung jawab di bagian Front Office. Berdasarkan kebutuhan tersebut, penulis menyusun **Buku Saku Peserta Magang**

Front Office Hotel ibis sebagai luaran kegiatan magang. Buku saku ini memuat informasi mengenai profil hotel, tata tertib magang, tugas dan tanggung jawab peserta magang, alur pelayanan Front Office, standar operasional prosedur (SOP), etika pelayanan kepada tamu, serta koordinasi dengan departemen lain. Diharapkan buku saku ini dapat menjadi panduan praktis yang membantu peserta magang berikutnya dalam beradaptasi dan melaksanakan tugas sesuai standar.

Table 3.1 merupakan implementasi kegiatan yang dilakukan selama program magang berlangsung:

Tabel 3. 1 Implementasi Kegiatan

Permasalahan	Solusi	Luaran	Dampak
Peserta magang baru memerlukan waktu untuk memahami tugas dan alur kerja Front Office.	Menyusun buku saku yang berisi panduan kegiatan magang dan SOP Front Office.	Buku Saku Peserta Magang Front Office Hotel ibis.	Mempermudah peserta magang baru dalam memahami tugas dan mempercepat proses adaptasi.
Informasi mengenai prosedur kerja masih diperoleh secara lisan dari pembimbing.	Mendokumentasikan prosedur kerja dalam bentuk buku saku yang mudah dipahami.	Panduan prosedur kerja Front Office.	Informasi menjadi lebih terstruktur dan dapat dipelajari secara mandiri.
Peserta magang membutuhkan referensi mengenai etika pelayanan kepada tamu.	Menyusun materi mengenai standar pelayanan (<i>service excellence</i>) dalam buku saku.	Panduan pelayanan tamu sesuai SOP hotel.	Membantu peserta magang memberikan pelayanan yang lebih profesional.
Belum tersedia media pembelajaran khusus bagi	Mengembangkan buku saku sebagai media orientasi peserta magang.	Buku saku digital/cetak.	Mendukung proses orientasi peserta magang berikutnya.

peserta magang Front Office.			
---------------------------------	--	--	--

3.2 Bukti Dampak

Penyusunan **Buku Saku Peserta Magang Front Office Hotel ibis** memberikan manfaat sebagai media pembelajaran yang dapat digunakan oleh peserta magang berikutnya. Buku saku tersebut memuat informasi mengenai tugas dan tanggung jawab peserta magang, prosedur pelayanan Front Office, standar operasional (SOP), etika pelayanan tamu, serta koordinasi dengan departemen lain. Dengan adanya buku saku, peserta magang baru diharapkan dapat lebih mudah memahami lingkungan kerja dan menjalankan tugas sesuai dengan standar hotel.

Table 3.2 merupakan perbandingan kondisi sebelum dan sesudah implementasi kegiatan:

Tabel 3. 2 Bukti Dampak

Indikator	Sebelum	Sesudah
Media pembelajaran peserta magang	Belum tersedia panduan tertulis bagi peserta magang Front Office.	Tersedia Buku Saku Peserta Magang Front Office sebagai panduan kerja.
Pemahaman tugas peserta magang	Peserta magang memahami tugas melalui penjelasan lisan dari pembimbing.	Peserta magang memiliki panduan tertulis yang dapat dipelajari secara mandiri.
Adaptasi lingkungan kerja	Membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami alur kerja Front Office.	Proses adaptasi menjadi lebih cepat karena tersedia buku saku.
Pemahaman SOP	Informasi SOP diperoleh secara bertahap selama bekerja.	SOP terdokumentasi dalam buku saku sehingga lebih mudah dipahami.
Konsistensi pelayanan	Pemahaman peserta magang dapat berbeda-beda.	Pelaksanaan tugas lebih seragam karena mengacu pada buku saku.

Penyusunan Buku Saku Peserta Magang Front Office Hotel ibis memberikan kontribusi positif terhadap pelaksanaan program magang. Buku saku ini menjadi media pembelajaran yang membantu peserta magang memahami tugas, tanggung jawab, standar operasional prosedur (SOP), serta etika pelayanan di Front Office sebelum terlibat langsung dalam operasional hotel. Dengan demikian, peserta magang dapat beradaptasi lebih cepat dan melaksanakan tugas secara lebih efektif. Sebagai bukti implementasi kegiatan meliputi:

1. Buku Saku Peserta Magang Front Office Hotel ibis.
2. Dokumentasi proses penyusunan buku saku.
3. Dokumentasi konsultasi dengan pembimbing lapangan.
4. Dokumentasi implementasi buku saku kepada peserta magang.
5. Dokumentasi kegiatan observasi Front Office sebagai bahan penyusunan.
6. Hasil desain buku saku.
7. Validasi atau masukan dari pembimbing lapangan terhadap isi buku saku.
8. Dokumentasi final buku saku yang telah selesai disusun.

Kegiatan magang ini tidak hanya memberikan pengalaman kerja kepada mahasiswa, tetapi juga menghasilkan luaran berupa Buku Saku Peserta Magang Front Office Hotel ibis yang dapat dimanfaatkan sebagai media orientasi bagi peserta magang berikutnya. Buku saku tersebut diharapkan dapat membantu mempercepat proses adaptasi, meningkatkan pemahaman terhadap standar operasional hotel, serta mendukung pelaksanaan program magang yang lebih efektif dan terstruktur.

BAB IV

PENGALAMAN DAN PEMBELAJARAN SELAMA MAGANG

5.1 Pengalaman dan Keterampilan yang Diperoleh

Selama melaksanakan kegiatan magang di bagian Front Office Hotel ibis, penulis memperoleh berbagai pengalaman yang memberikan pemahaman mengenai dunia kerja di industri perhotelan, khususnya dalam bidang pelayanan tamu (*guest service*). Kegiatan magang memberikan kesempatan kepada penulis untuk terlibat secara langsung dalam operasional Front Office sehingga mampu memahami alur kerja, tanggung jawab, serta pentingnya pelayanan yang profesional sesuai dengan standar operasional hotel.

Selama pelaksanaan magang, penulis memperoleh pengalaman dalam melayani tamu melalui proses check-in dan check-out, menerima dan menjawab telepon, memberikan informasi mengenai fasilitas dan layanan hotel, menangani penitipan barang tamu, serta membantu koordinasi dengan departemen lain, seperti Housekeeping, untuk memastikan kebutuhan tamu dapat dipenuhi dengan baik. Pengalaman tersebut memberikan pemahaman mengenai pentingnya ketelitian, kecepatan, serta sikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Selain memperoleh pengalaman operasional, penulis juga mengidentifikasi bahwa peserta magang baru sering mengalami kesulitan dalam memahami alur kerja dan tugas di bagian Front Office karena belum tersedianya panduan tertulis yang dapat dijadikan acuan selama masa orientasi. Berdasarkan pengalaman tersebut, penulis menyusun Buku Saku Peserta Magang Front Office Hotel ibis sebagai media pembelajaran yang berisi informasi mengenai tugas dan tanggung jawab peserta magang, standar operasional prosedur (SOP), etika pelayanan, serta alur kerja Front Office. Penyusunan buku saku ini merupakan bentuk implementasi dari pengalaman yang diperoleh selama kegiatan magang sehingga dapat memberikan manfaat bagi peserta magang berikutnya.

Tabel 4.1 merupakan pengalaman dan keterampilan yang diperoleh selama kegiatan magang berlangsung:

Tabel 4. 1 Pengalaman dan Keterampilan yang Diperoleh

No.	Keterampilan	Deskripsi
1	Kemampuan Komunikasi	Mampu berkomunikasi dengan tamu, rekan kerja, dan departemen lain secara sopan, jelas, dan profesional.
2	Pelayanan Tamu (<i>Customer Service</i>)	Mampu memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) hotel.
3	Proses Check-in dan Check-out	Memahami prosedur penerimaan dan kepulangan tamu serta membantu proses administrasi dengan teliti.
4	Pengoperasian Sistem Front Office	Memahami penggunaan sistem Front Office dalam mengelola data tamu, reservasi, dan informasi kamar.
5	Administrasi Perhotelan	Mampu melakukan pencatatan data tamu, penitipan barang, dan pengarsipan dokumen sesuai prosedur hotel.
6	Kerja Sama Tim	Mampu bekerja sama dengan staf Front Office, Housekeeping, dan departemen lain untuk mendukung kelancaran operasional hotel.
7	Problem Solving	Mampu membantu menangani permintaan dan keluhan tamu dengan memberikan solusi sesuai prosedur yang berlaku.
8	Manajemen Waktu	Mampu menyelesaikan tugas secara tepat waktu serta menyesuaikan prioritas pekerjaan pada saat tingkat hunian hotel tinggi.
9	Disiplin dan Tanggung Jawab	Mematuhi jadwal kerja, menjaga etika profesi, serta menjalankan tugas sesuai SOP yang telah ditetapkan.

10	Adaptasi Lingkungan Kerja	Mampu menyesuaikan diri dengan budaya kerja hotel dan menghadapi situasi operasional yang dinamis.
----	---------------------------	--

Penulis memperoleh berbagai keterampilan teknis (*hard skills*) dan nonteknis (*soft skills*) yang mendukung pelaksanaan tugas di Front Office Hotel ibis. Keterampilan tersebut tidak hanya meningkatkan kompetensi penulis dalam memberikan pelayanan kepada tamu, tetapi juga menjadi dasar dalam menyusun Buku Saku Peserta Magang Front Office Hotel ibis. Pengalaman yang diperoleh selama magang diterjemahkan ke dalam bentuk panduan praktis agar peserta magang berikutnya lebih mudah memahami prosedur kerja dan mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja secara lebih cepat.

5.2 Pembelajaran Selama Magang

Selama melaksanakan kegiatan magang di bagian Front Office Hotel ibis, penulis memperoleh berbagai pembelajaran yang tidak hanya berkaitan dengan keterampilan teknis, tetapi juga sikap profesional dalam dunia kerja. Pengalaman bekerja secara langsung memberikan pemahaman mengenai pentingnya memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat kepada setiap tamu sebagai bentuk penerapan *service excellence* di industri perhotelan. Melalui kegiatan magang, penulis mempelajari bagaimana standar operasional prosedur (SOP) diterapkan dalam setiap aktivitas Front Office, mulai dari proses check-in, check-out, penanganan telepon, pelayanan penitipan barang, hingga pemberian informasi kepada tamu. Penulis juga memahami pentingnya ketelitian dalam melakukan administrasi, menjaga kerahasiaan data tamu, serta memastikan setiap pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Selain itu, penulis memperoleh pembelajaran mengenai pentingnya komunikasi dan koordinasi yang baik dengan berbagai departemen, seperti Housekeeping dan Food & Beverage, untuk memastikan kebutuhan tamu dapat dipenuhi secara cepat dan tepat. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa

keberhasilan operasional hotel sangat bergantung pada kerja sama yang baik antarbagian dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan pembelajaran yang diperoleh selama magang, penulis menyusun Buku Saku Peserta Magang Front Office Hotel ibis sebagai bentuk implementasi dari pengalaman yang telah didapatkan. Buku saku ini memuat informasi mengenai profil hotel, tata tertib peserta magang, tugas dan tanggung jawab di Front Office, prosedur pelayanan tamu, standar operasional (SOP), etika kerja, serta koordinasi dengan departemen lain. Penyusunan buku saku bertujuan untuk membantu peserta magang berikutnya agar lebih mudah memahami lingkungan kerja, mempercepat proses adaptasi, dan mampu menjalankan tugas sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di Hotel ibis.

Melalui penyusunan buku saku tersebut, penulis tidak hanya memperoleh pengalaman bekerja di industri perhotelan, tetapi juga menghasilkan luaran yang dapat dimanfaatkan sebagai media pembelajaran bagi peserta magang berikutnya. Dengan demikian, hasil kegiatan magang tidak hanya memberikan manfaat bagi pengembangan kompetensi penulis, tetapi juga memberikan kontribusi nyata bagi pelaksanaan program magang di bagian Front Office Hotel ibis.

5.3 Refleksi Diri

Selama melaksanakan kegiatan magang di bagian Front Office Hotel ibis, penulis menyadari bahwa dunia kerja memiliki tuntutan yang berbeda dengan proses pembelajaran di perkuliahan. Dalam lingkungan kerja, tidak hanya dibutuhkan penguasaan teori, tetapi juga kemampuan berkomunikasi, bekerja sama dalam tim, beradaptasi dengan lingkungan kerja, serta memberikan pelayanan yang profesional kepada tamu. Pengalaman menghadapi berbagai situasi selama melayani tamu mengajarkan penulis untuk bekerja dengan teliti, bertanggung jawab, serta mampu mengambil keputusan yang tepat sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) hotel.

Melalui kegiatan magang ini, penulis juga menyadari pentingnya pembelajaran yang berkelanjutan. Pengalaman yang diperoleh selama menjalankan tugas di Front Office memberikan gambaran nyata mengenai alur kerja, etika pelayanan, serta koordinasi antar departemen yang tidak sepenuhnya diperoleh melalui pembelajaran di kelas. Pengalaman tersebut menjadi motivasi bagi penulis untuk terus meningkatkan kompetensi, baik dari segi keterampilan teknis maupun kemampuan interpersonal.

Sebagai bentuk refleksi atas pengalaman yang diperoleh, penulis menyusun Buku Saku Peserta Magang Front Office Hotel ibis. Penyusunan buku saku ini didasarkan pada pengalaman penulis selama menjalani magang dan bertujuan untuk membantu peserta magang berikutnya dalam memahami tugas, tanggung jawab, serta prosedur kerja di Front Office. Penulis berharap buku saku tersebut dapat menjadi media pembelajaran yang praktis, mempercepat proses adaptasi peserta magang baru, serta mendukung pelaksanaan program magang yang lebih efektif.

Secara keseluruhan, kegiatan magang memberikan pengalaman yang sangat berharga dalam membentuk sikap profesional, meningkatkan keterampilan pelayanan, serta memperluas wawasan mengenai dunia kerja di industri perhotelan. Penulis berharap pengalaman dan hasil implementasi berupa buku saku ini tidak hanya bermanfaat bagi pengembangan diri, tetapi juga dapat memberikan kontribusi positif bagi Hotel ibis dan peserta magang yang akan datang.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pelaksanaan kegiatan magang di bagian Front Office Hotel ibis memberikan pengalaman dan pembelajaran yang berharga bagi penulis dalam memahami dunia kerja di industri perhotelan. Selama kegiatan magang, penulis terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas operasional Front Office, seperti menerima dan menjawab telepon, membantu proses check-in dan check-out, melayani penitipan barang, mengelola penyerahan kunci kamar, serta berkoordinasi dengan departemen lain untuk memenuhi kebutuhan tamu. Melalui kegiatan tersebut, penulis memperoleh pengalaman dalam menerapkan standar operasional prosedur (SOP), meningkatkan kemampuan komunikasi, pelayanan prima (*service excellence*), administrasi, kerja sama tim, serta penyelesaian masalah di lingkungan kerja.

Selain memberikan manfaat bagi pengembangan kompetensi penulis, kegiatan magang juga menghasilkan luaran berupa Buku Saku Peserta Magang Front Office Hotel ibis. Buku saku tersebut disusun berdasarkan pengalaman dan pembelajaran yang diperoleh selama pelaksanaan magang, sehingga memuat panduan mengenai tugas dan tanggung jawab peserta magang, prosedur kerja Front Office, standar operasional, etika pelayanan, serta koordinasi dengan departemen lain. Luan ini diharapkan dapat menjadi media pembelajaran yang membantu peserta magang berikutnya dalam memahami lingkungan kerja dan mempercepat proses adaptasi selama menjalani program magang.

Secara keseluruhan, kegiatan magang telah memberikan manfaat bagi penulis maupun Hotel ibis. Pengalaman yang diperoleh menjadi bekal dalam meningkatkan kesiapan menghadapi dunia kerja, sedangkan buku saku yang disusun diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pelaksanaan program magang di bagian Front Office sehingga proses orientasi dan pembelajaran bagi peserta magang berikutnya dapat berlangsung lebih efektif dan terstruktur.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan magang di bagian Front Office Hotel ibis, penulis menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan program magang maupun operasional pelayanan di hotel.

a. Bagi Hotel ibis

Penulis menyarankan agar pihak Hotel ibis terus memberikan pendampingan dan arahan yang optimal kepada peserta magang, terutama pada masa orientasi, sehingga peserta dapat lebih cepat memahami budaya kerja, tugas, dan tanggung jawab di bagian Front Office. Selain itu, hotel diharapkan dapat memanfaatkan Buku Saku Peserta Magang Front Office Hotel ibis sebagai media pendukung dalam proses orientasi peserta magang baru. Buku saku tersebut dapat diperbarui secara berkala apabila terdapat perubahan pada standar operasional prosedur (SOP), sistem kerja, maupun kebijakan hotel sehingga informasi yang diberikan tetap relevan dan sesuai dengan kondisi operasional.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Institusi pendidikan diharapkan terus memperkuat kerja sama dengan dunia industri, khususnya di bidang perhotelan, agar mahasiswa memperoleh kesempatan belajar yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja. Selain itu, pembekalan sebelum magang perlu ditingkatkan, baik dalam aspek teori maupun praktik, seperti pelayanan prima (*service excellence*), komunikasi profesional, administrasi Front Office, serta etika kerja. Dengan adanya pembekalan yang lebih komprehensif, mahasiswa akan lebih siap dalam menjalankan tugas selama magang dan mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja secara lebih cepat.

c. Bagi Peserta Magang Berikutnya

Peserta magang berikutnya diharapkan mempersiapkan diri dengan mempelajari dasar-dasar operasional Front Office, meningkatkan kemampuan komunikasi, serta memahami pentingnya sikap disiplin, tanggung jawab, dan kerja sama tim. Selain itu, peserta magang disarankan untuk memanfaatkan Buku Saku Peserta Magang Front Office Hotel ibis sebagai panduan dalam

memahami tugas, prosedur kerja, dan standar pelayanan yang diterapkan di hotel. Dengan mempelajari buku saku sebelum dan selama pelaksanaan magang, peserta diharapkan dapat lebih mudah beradaptasi, mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan tugas, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional hotel.

d. Bagi Penulis

Kegiatan magang memberikan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis dalam memahami dunia kerja di industri perhotelan. Oleh karena itu, penulis menyadari pentingnya untuk terus mengembangkan kompetensi, baik dalam bidang pelayanan tamu, komunikasi, administrasi, maupun penguasaan sistem operasional Front Office. Penulis juga berharap agar pengalaman dan hasil implementasi berupa Buku Saku Peserta Magang Front Office Hotel ibis dapat terus dikembangkan dan disempurnakan di masa mendatang sehingga menjadi media pembelajaran yang lebih lengkap, mudah dipahami, dan bermanfaat bagi peserta magang berikutnya.

Daftar Pustaka

- Accor. (2024). *ibis Hotels*. <https://all.accor.com/brands/ibis.en.shtml>
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2020). *Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Bidang Perhotelan*. Jakarta: Kemenparekraf.
- Marsum, W. A. (2011). *Restoran dan Segala Permasalahannya* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi.
- Rumekso. (2002). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Soenarno, A. (2006). *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiarto, E. (2002). *Hotel Front Office Administration*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, E., & Sulastiyono, A. (2015). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.

LAMPIRAN

1. Foto Lokasi

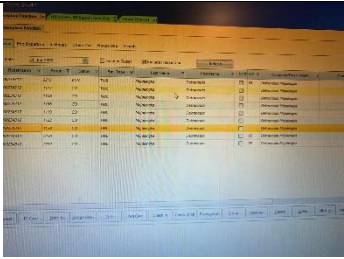
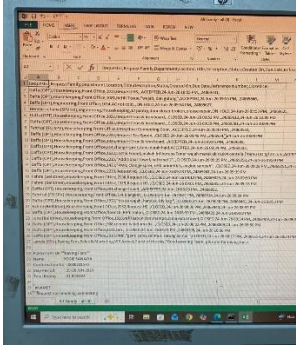


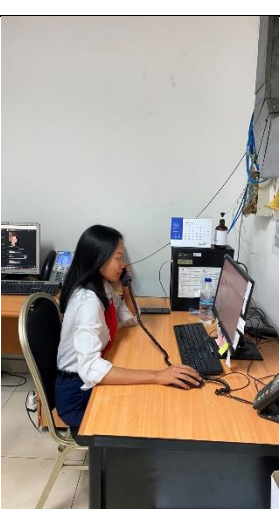
Lampiran 1 Foto Lokasi

2. Dokumentasi kegiatan

Lampiran 2 Dokumentasi kegiatan

Dokumentasi	Keterangan
	Drawing kamar tamu

	Assign kamar tamu
	Report by sara setiap malam
	Pembuatan kunci group
	Penyerahan penitipan barang tamu

	Acara sport dalam rangka piala dunia
	Pengatkatan telpon tamu
	Proses check in check out serta pendaftaran parkir

3. Bukti Implementasi



Lampiran 3 Bukti Implementasi

4. Logbook kegiatan

Lampiran 4 Logbook kegiatan

NO	Tanggal	Aktivitas
1	18 Mei 2026	• Perkenalan Front Office • Penjelasan tugas tugas • Drawing • Angkat telpon balas whatsapp • Assign kamar dll
2	19 Mei 2026	• Drawing • Masukan voucher hotel dll • Angkat telpon balas whatsapp • Assign kamar
3	20 Mei 2026	• Perkenalan Front Office • Penjelasan tugas tugas • Angkat telpon balas whatsapp • Assign kamar dll
4	22 Mei 2026	• Allo • Jaga consier • Mendaftarkan parkir • Membantu penitipan barang
5	23 Mei 2026	• Drawing • Masukan voucher hotel dll • Angkat telpon balas whatsapp • Assign kamar
6	24 Mei 2026	• Drawing • Angkat telpon balas whatsapp • Buat VIP • Ubah whiteboard allo enroll • Assign kamar dll
7	27 Mei 2026	Izin Kakek meninggal
8	28 Mei 2026	Izin Kakek meninggal

9	29 Mei 2026	• Allo • Jaga consier • Mendaftarkan parkir • Membantu penitipan barang • Belajar check outin tamu
10	30 Mei 2026	• Drawing • Angkat telpon balas whatsapp • Buat VIP • Ubah whiteboard allo enroll • Assign kamar dll
11	31 Mei 2026	• Angkat telpon balas whatsapp • Buat VIP • Ubah whiteboard allo enroll • Assign kamar dll
12	03 Juni 2026	• Angkat telpon balas whatsapp • Buat VIP • Ubah whiteboard allo enroll • Assign kamar dll • Kunjungan dari kampus ke hotel
13	04 Juni 2026	• Angkat telpon balas whatsapp • Buat VIP • Ubah whiteboard allo enroll • Assign kamar dll
14	05 Juni 2026	• Allo • Jaga counter • check outin tamu • Belajar check in tamu
15	06 Juni 2026	• Drawing • Masukan voucher hotel dll • Angkat telpon balas whatsapp

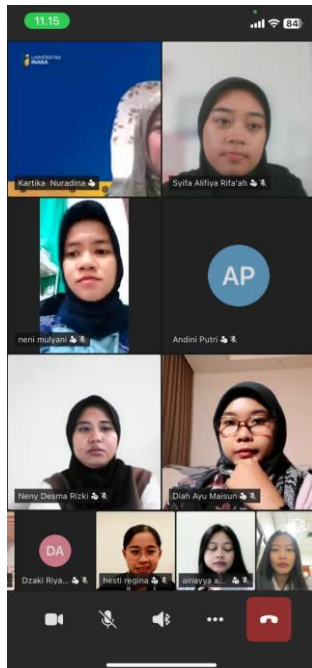
		• Assign kamar
16	07 Juni 2026	• Angkat telpon balas whatsapp • Buat VIP • Ubah whiteboard allo enroll • Assign kamar dll
17	10 Juni 2026	• Angkat telpon balas whatsapp • Buat VIP • Ubah whiteboard allo enroll • Assign kamar dll
18	11 Juni 2026	• Angkat telpon balas whatsapp • Buat VIP • Ubah whiteboard allo enroll • Assign kamar dll
19	12 Juni 2026	• Allo • Jaga counter • Check outin tamu • Check in tamu
20	13 Juni 2026	• Drawing • Masukan voucher hotel dll • Angkat telpon balas whatsapp • Assign kamar
21	14 Juni 2026	• Angkat telpon balas whatsapp • Buat VIP • Ubah whiteboard allo enroll • Assign kamar dll
22	17 Juni 2026	• Angkat telpon balas whatsapp • Buat VIP • Ubah whiteboard allo enroll • Assign kamar dll
23	18 Juni 2026	• Angkat telpon balas whatsapp

		• Buat VIP • Ubah whiteboard allo enroll • Assign kamar dll
24	19 Juni 2026	• Drawing • Masukkan voucher hotel dll • Angkat telpon balas whatsapp • Assign kamar
25	20 Juni 2026	• Allo • Jaga counter • Check outin tamu • Check in tamu
26	21 Juni 2026	• Angkat telpon balas whatsapp • Buat VIP • Ubah whiteboard allo enroll • Assign kamar dll
27	24 Juni 2026	• Drawing • Masukkan voucher hotel dll • Angkat telpon balas whatsapp • Assign kamar
28	25 Juni 2026	• Allo • Jaga counter • Check outin tamu
29	26 Juni 2026	• Angkat telpon balas whatsapp • Buat VIP • Ubah whiteboard allo enroll • Assign kamar dll • Acara bola di hotel
30	27 Juni 2026	• Drawing • Masukkan voucher hotel dll • Angkat telpon balas whatsapp

		• Assign kamar
31	28 Juni 2026	Izin sakit
32	01 Juni 2026	• Angkat telpon balas whatsapp • Buat VIP • Ubah whiteboard allo enroll • Assign kamar dll
33	02 Juli 2026	• Angkat telpon balas whatsapp • Buat VIP • Ubah whiteboard allo enroll • Assign kamar dll
35	03 Juli 2026	• Allo • Jaga counter • Check outin tamu
36	04 Juli 2026	• Angkat telpon balas whatsapp • Buat VIP • Ubah whiteboard allo enroll • Assign kamar dll
37	05 Juli 2026	• Angkat telpon balas whatsapp • Buat VIP • Ubah whiteboard allo enroll • Assign kamar dll
38	08 Juli 2026	• Angkat telpon balas whatsapp • Buat VIP • Ubah whiteboard allo enroll • Assign kamar dll
39	09 Juli 2026	• Angkat telpon balas whatsapp • Buat VIP • Ubah whiteboard allo enroll • Assign kamar dll
40	10 Juli 2026	• Drawing

		• Masukan voucher hotel dll • Angkat telpon balas whatsapp • Assign kamar
--	--	---

5. Foto kegiatan bimbingan dengan Dosen Pembimbing Lapangan (DPL)



Lampiran 5 foto bimbingan DPL

6. Foto kegiatan bimbingan dengan Pembimbing Perusahaan



Lampiran 6 Foto Bimbingan perusahaan